

---

# Informe de vigilancia a la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de acceso a la información

---

Período: segundo semestre de 2017

---

Preparó: Control Interno ANLA

---

## Contenido

Informe sobre “Vigilancia a la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información” .....	2
1. Marco Normativo .....	2
2. Documentos oficiales del Sistema de Gestión de Calidad - SGC de la ANLA .....	2
3. Cumplimiento de requisitos en la publicación de Informes obligatorios .....	2
3.1 Distribución de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información .....	4
3.2 Registro de peticiones en los reportes y bases de datos de la ANLA .....	6
4. Solicitudes por Canal .....	7
5. Verificación del estado de los Planes de mejoramiento relacionados con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias .....	7
6. Seguimiento a los compromisos señalados en Acta de visita especial de la Procuraduría General de la Nación a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA .....	9
6.1 Trámites SIGPRO identificados como “CORRESPONDENCIA” y “TRAMITE POR CONFIRMAR” .....	9
7. Parametrización de los sistemas de la ANLA .....	10
8. Atención a requerimientos de Entidades de Control – ECO .....	11
9. Diferencia entre la fecha de radicación de las peticiones en la Entidad y la fecha de Asignación al Grupo de Atención al Ciudadano .....	12
10. Derechos de petición de la vigencia 2016, resueltos fuera de término en el 2017, que exceden sustancialmente los plazos señalados en la ley .....	12
11. Verificación prueba aleatoria de 34 registros de PQRS atendidas dentro del término legal. 12	
12. Conclusiones y recomendaciones .....	13



# Informe sobre “Vigilancia a la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información”

Corte a 31 de diciembre de 2017

Control Interno de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA presenta el informe de vigilancia a la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de acceso a la información gestionadas durante el segundo semestre de 2017, el cual tiene como propósito verificar el cumplimiento de la normativa vigente en relación con el reporte del estado de las peticiones, la gestión que sobre ellas se adelanta actualmente, los resultados de la verificación según pruebas aleatorias y el estado de cumplimiento frente a los reportes obligatorios.

Para adelantar el presente informe se tuvo en cuenta la información de la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano en la que se relacionan las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias correspondientes al segundo semestre de 2017. Se precisa que a la fecha de solicitud de la información (10 de enero de 2018), aún no estaba publicado el *Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos* en la página web de la entidad, en consecuencia, es dicha base de datos la fuente de información para la elaboración del presente documento.

## 1. Marco Normativo

Se cita la normativa aplicable al proceso de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de acceso a la información y la competencia de control interno en esta materia: Ley 1755 de 2015, artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, inciso 2° del artículo 76 Ley 1474 de 2011, ley 1437 de 2011, artículo 54 de la Ley 190 de 1995, artículo 52 del Decreto 103 de 2015, artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, numeral 10.10 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 expedida por MINTIC, artículo 19 de la Resolución 1530 de 2015 y literales b), f) y g) del artículo 9° de la Resolución 909 de 2017 expedidas por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales.

## 2. Documentos oficiales del Sistema de Gestión de Calidad - SGC de la ANLA

En el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, están incluidos los siguientes procedimientos y documentos relacionados con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los cuales se encuentran publicados en la intranet y en el sistema SIGPRO:

AC-PR-4 Fecha: 3/08/2016 Versión 1. Procedimiento: Peticiones quejas, reclamos y sugerencias. Link: [http://intranet.anla.gov.co:82/sites/default/files/Comunicaciones/sgc/COMUNICACIONES/ac-pr-4\\_procedimiento\\_peticiones\\_quejas\\_reclamos\\_y\\_sugerencias.pdf](http://intranet.anla.gov.co:82/sites/default/files/Comunicaciones/sgc/COMUNICACIONES/ac-pr-4_procedimiento_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerencias.pdf)

Protocolo de reparto y asignación, código AC-PT-2, versión 1.

Protocolo de atención para entes de control, código CG-PT-1, versión 7

## 3. Cumplimiento de requisitos en la publicación de informes obligatorios

Con fundamento en lo establecido en la Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015 expedida por la ANLA, el Grupo de Atención al Ciudadano es el encargado de publicar los informes trimestrales de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la página web de la entidad.



Los informes pueden ser consultados en el link: <http://www.anla.gov.co/informe-peticiones-quejas-y-reclamos-0>. Los informes publicados en la web de la entidad correspondientes al **segundo semestre de 2017** son:

	<b>Tabla 1: Nombre del documento y periodo publicado</b>	<b>Fecha de publicación</b>
<b>1</b>	Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias tercer trimestre de 2017	11/10/2017
<b>2</b>	Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias cuarto trimestre de 2017	18/01/2018
<b>3</b>	Registro peticiones segundo semestre de 2017	18/01/2018

En cuanto a los criterios de cumplimiento establecidos para la publicación del informe, son los contenidos en la siguiente tabla:

<b>Tabla: 2 Criterios de cumplimiento según la normatividad vigente para la publicación del “Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información”</b>	
<b>Información mínima a publicar:</b>	<b>Verificación Control Interno</b>
El sujeto obligado debe definir la periodicidad de su publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información.	La periodicidad está definida de manera trimestral en la Resolución 1530 de 2015 y lo establecido en el Plan de Acción 2017 de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales.  La entidad no cuenta con el documento “Esquema de publicación de información”, donde debe estar incluida la periodicidad definida de los informes.  Control Interno señala que en el informe correspondiente al 1er semestre de 2017 se hizo la misma observación, sin que hasta la fecha se haya implementado el esquema de publicación de información.  <b>CUMPLE PARCIALMENTE</b>
Incluir todas las peticiones, quejas, reclamos	Se publicó en la página web el informe “ <i>Registro Peticiones segundo semestre de 2017</i> ” que incluye peticiones, quejas, y reclamos, no solo del segundo semestre de 2017, sino el acumulado de la entidad para un total de 52697.  <b>CUMPLE</b>
Informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta	En el informe del cuarto trimestre de 2017 publicado en la página web no están contempladas la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias correspondientes al segundo semestre de 2017, en éste se hace alusión a un total de 13.143, sin embargo, la base de datos que contiene información del 2º semestre (suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano) refleja un total de 27.466 registros, presentando una diferencia de 14.323 registros.  En los informes de 3er y 4º trimestre de 2017 página 5 “FORMULACIÓN DE DENUNCIAS” se hace alusión a que la norma no asignó competencia a la ANLA para la recepción de denuncias salvo aquellas denuncias ambientales referidas en la Ley 1333 de 2009”, posición que no comparte Control Interno por cuanto la Ley 1755 de 2015 prevé en el 2º inciso del artículo 13:  “ <i>Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición</i> ”



	<p>consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, <b>denuncias</b> y reclamos e interponer recursos”.</p> <p>Además, la Ley 1712 de 2014 establece:</p> <p><b>Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.</b> Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:</p> <p>h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, <b>junto con un informe</b> de todas las solicitudes, <b>denuncias y los tiempos de respuesta</b> del sujeto obligado. (Subrayado fuera de texto).</p> <p>De otra parte, se precisa que en el informe “Registro de Peticiones segundo semestre de 2017” se publicó el “tiempo de respuesta a cada solicitud” como lo prevé el numeral 10.10 del Anexo 1 de la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015, observándose mora en la respuesta en algunas peticiones.</p> <p><b>CUMPLE PARCIALMENTE</b></p>
<p><b><u>Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</u></b></p>	
(1) El número de solicitudes recibidas.	<p><b>CUMPLE</b> En el segundo semestre de 2017 se recibieron 27.466 solicitudes. (Información base de datos Grupo de Atención al Ciudadano).</p>
(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	<p><b>CUMPLE</b> En el “Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” publicado en la página web de la entidad, se indica que en el segundo semestre de 2017 se trasladaron por competencia 375 peticiones.</p>
(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.	<p><b>CUMPLE</b> El informe “Registro peticiones segundo semestre de 2017” incluye la sección RESPUESTA DEFINITIVA, con la casilla de fecha de respuesta, indicando el número de días – tiempo de respuesta a cada solicitud.</p>
(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	<p><b>CUMPLE</b> En el informe “Registro Peticiones segundo semestre de 2017” se señala que en ningún caso se negó la solicitud de acceso a la información.</p>

3.1 Distribución de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información

Con corte a 31 de diciembre de 2017, el Grupo de Atención al Ciudadano reportó en su informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se recibió un total de 27.466 solicitudes para toda la entidad, de las cuales 27.242 corresponden a derechos de petición, 3 a quejas, 217 a reclamos y 4 a sugerencias.



Las PQRS ingresan a la entidad por la ventanilla de correspondencia, por el buzón de quejas y sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano, de manera presencial, por conmutador, a través del sitio web de la ANLA, por teléfono o el chat institucional.

- **Quejas, reclamos o sugerencias:**

Durante el segundo semestre de 2017, de un total de 224 (100%) solicitudes de quejas, reclamos y sugerencias (QRS) recibidas, se resolvieron en tiempo 207, fuera de tiempo seis (6) solicitudes, por resolver en tiempo diez (10) solicitudes, suspendido por requerimiento al usuario una (1) solicitud.

**Tabla: 3 Porcentaje de quejas, reclamos o sugerencias**

	2° Semestre de 2017	% estado queja, reclamo o sugerencia frente al total recibido
Quejas	3	1.3%
Reclamos	217	97%
Sugerencia	4	1.7%
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>
Atendidas en términos	207	-

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano "Petición, quejas, reclamos y sugerencias"  
Periodo: julio – diciembre 2017.

- **Derechos de Petición:**

Durante el segundo semestre de 2017, de un total de 27242 derechos de petición recibidos, se resolvieron en tiempo 26518 equivalentes al (97.34%, anexo 1), resueltos fuera de tiempo 436 equivalentes al (1.60%, anexo 2), pendientes por resolver 244 equivalentes al (0.90%, anexo3) y se registraron por desistimiento tácito 44 solicitudes, equivalentes al (0.16%).

**Tabla 4: Estados de los derechos de petición – 2do semestre de 2017**

Peticiones – DPE	1er. Sem. 2017 No. de solicitudes	2o. Sem. 2017 No. de solicitudes	% estado petición frente al total recibido
Desistimiento Tácito	46	38	<b>0.14%</b>
Proyectar Auto de Desistimiento Tácito	24	6	<b>0.02%</b>
Por resolver en tiempo	385	223	<b>0.82%</b>
Por resolver fuera de tiempo	344	14	<b>0.05%</b>
Resuelto en Tiempo	4519	26518	<b>97.34%</b>
Resuelto Fuera de Tiempo	1179	436	<b>1.60%</b>
Resuelto traslado en tiempo		-	
Resuelto traslado fuera de tiempo		-	
Suspendido por aclaración		-	
Suspendido por requerimiento al usuario		7	<b>0.03%</b>
<b>Total Peticiones</b>	<b>6497</b>	<b>27242</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano "Petición, quejas, reclamos y sugerencias"  
Periodo: julio – diciembre 2017.

De la información anterior se observa un incremento del 419% en las peticiones recibidas, habiéndose reportado 6.497 derechos de petición en el primer semestre de 2017 a 27.242 en el segundo semestre de 2017. Lo anterior obedece, según información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, a



la inclusión en la base de datos de la información de PQRS recibida a través de llamadas telefónicas (inbound), chat, presencial (ventanilla) y conmutador.

A partir del 1° de diciembre de 2017 se implementó la acción propuesta en el Plan de Mejoramiento Interno que consiste en registrar en SIGPRO todos los requerimientos de acceso a la información.

### 3.2 Registro de peticiones en los reportes y bases de datos de la ANLA

Los datos de los reportes y bases de datos suministrados para el seguimiento y elaboración del presente informe presentan algunas diferencias, lo cual no permite determinar la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias radicadas ante la entidad y pendientes por resolver.

A continuación, se presenta la información registrada de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, radicadas ante la entidad a 31 de diciembre de 2017 en los siguientes reportes:

1. **Sigpro (Sistema de Gestión Documental y Procesos).** Reporte de solicitudes del 1/07/2017 al 31/12/2017 generado por el sistema con un total radicado de 28.327, relacionados con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
2. **Base de datos generada por el Grupo de Atención al Ciudadano.** Listado de seguimiento del 1/07/2017 al 31/12/2017 “Control de tiempos DPE.xls”, con 27.466 registros.
3. **Informe publicado en la web.** Reporte del “Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias” cuarto trimestre de 2017, con un registro para el segundo semestre de 2017, correspondiente a 13.143 peticiones.

Teniendo en cuenta las cifras anteriormente descritas, Control Interno reitera la importancia de determinar con precisión el número de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias radicadas ante la entidad, de tal manera que la información registrada en los tres (3) reportes coincida, por cuanto no pueden existir diferencias de esta naturaleza dada la trascendencia que implica el ejercicio del derecho fundamental de petición y su adecuada y oportuna respuesta.

Por lo tanto, es indispensable actualizar el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, involucrando todas las solicitudes y/o peticiones que sean radicadas ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales para contar con información unívoca sobre el número de solicitudes radicadas.

De los reportes de solicitudes se pueden identificar los siguientes totales registrados como derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias con corte a 31 de diciembre de 2017:

**Tabla 5: Totales de solicitudes registradas como derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias del 1/07/2017 al 31/12/2017**

Atención al Ciudadano Reporte Web ANLA		Reporte Plan de Acción		Matriz Control tiempos DPE.xls (Base de Datos del área)		SIGPRO
Peticiones:	12614	Peticiones:	12611	Peticiones:	27242	28328 solicitudes en total de las cuales 6.375 están registradas bajo los trámites:
Quejas, Reclamos y Sugerencias:	529			Quejas, reclamos y sugerencias	224	



TOTAL:	13143	TOTAL	27466	10DPE (940)- 15DPE (5172) - 30DPE (25) – Derechos de Petición (1) - DPQR Derecho Peticiones, Quejas y Reclamos (238).
				ECOS 663
				Correspondencia 37
				Trámite por confirmar 365
				Otros 20887

#### 4. Solicitudes por canal

A 31 de diciembre de 2017 la ANLA recibió PQRS a través del Centro de Contacto Ciudadano, contratado con BPM Consulting (Proveedor de Colombia Compra Eficiente), el cual permite a la entidad sistematizar la prestación del servicio, realizar mediciones y seguimiento a los cuatro canales a saber:

- Chat
- Inbound
- Presencial
- Conmutador

##### 4.1. Revisión del listado de solicitudes por canal del Centro de Contacto al Ciudadano - Informe diario ANLA 2017

En el archivo “Informe Diario ANLA segundo semestre” – se presenta el informe análisis de tráfico ANLA 2017 del Centro de Contacto al Ciudadano realizado por BPM Consulting, de este reporte se realizó la siguiente tabla, que muestra las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2017, para un total de 21.762 solicitudes tipificadas con las siguientes clasificaciones:

Tabla 6: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias – Informe Análisis de tráfico ANLA 2017					
Reporte: Resumen por Tipificación Mensual por canales					
Julio – Diciembre 2017					
Tipificación	INBOUND	CHAT	PRESENCIAL	CONMUTADOR	TOTAL
Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias	7.522	5.964	3.109	5.167	21.762

Fuente: Informe Diario ANLA julio a diciembre 2017.xls

Según información del Grupo de Atención al Ciudadano, estas solicitudes se han venido incorporando en la base de datos del área a partir del 1º de diciembre de 2017.

5. Verificación del estado de los planes de mejoramiento relacionados con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
  - Planes de Mejoramiento -

A 31 de diciembre de 2017, en el plan de mejoramiento interno de la ANLA, se reportan seis (6) no conformidades vigentes relacionados con la gestión de derechos de petición, identificados en vigencias anteriores, producto de la auditoría adelantada a varios procesos de la entidad entre ellos, participación



ciudadana y control social y licenciamiento ambiental, estos hallazgos fueron reformulados en la vigencia 2017.

**Tabla 7: Plan de mejoramiento interno 2017**  
**Acciones relacionadas con derechos de petición**

Fecha de detección	No conformidad	Dependencia	Acciones	Porcentaje (%) de avance a 31 de diciembre de 2017
29/07/2016	Incumplimiento en la publicación del informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, en cuanto a su periodicidad, y cumplimiento de requisitos mínimos.	Grupo de Atención al Ciudadano	Publicar el informe de PQRS en los términos y condiciones legales y reglamentarias.	100%
29/07/2016	Incumplimiento en los términos de resolver peticiones dentro de los plazos establecidos para el trámite interno del derecho de petición ante la ANLA.	Grupo de Atención al Ciudadano	Elaborar un protocolo para el reparto asignación y trámite del Derecho de Petición.	100%
13/12/2012	Incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, de acuerdo con lo definido en la Ley 1437 de 2011, artículo 14.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento	Creación del grupo RASP, respuesta a solicitudes prioritarias, quienes se dedicarán a la atención de este tipo de solicitudes. Generación de alertas semanales respecto a las peticiones por vencer y así priorizar las respuestas y que no se presenten vencimientos en los tiempos.	67%
05/07/2013	Incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, de acuerdo con lo definido en la Ley 1437 de 2011, artículo 14.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento - Grupo Infraestructura.	Creación del grupo RASP, respuesta a solicitudes prioritarias, quienes se dedicarán a la atención de este tipo de solicitudes. Generación de alertas semanales respecto a las peticiones por vencer y así priorizar las respuestas y que no se presenten vencimientos en los tiempos.	71%
26/07/2013	Incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, de acuerdo con lo definido en la Ley 1437 de 2011, artículo 14.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento - Grupo Energía, presas, represas, trasvases y embalses.	Creación del grupo RASP, respuesta a solicitudes prioritarias, quienes se dedicarán a la atención de este tipo de solicitudes. Generación de alertas semanales respecto a las peticiones por vencer y así priorizar las respuestas y que no se presenten vencimientos en los tiempos.	71%
20/09/2013	Incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, de acuerdo con lo definido en la Ley 1437 de 2011, artículo 14.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento - Grupo Hidrocarburos	Creación del grupo RASP, respuesta a solicitudes prioritarias, quienes se dedicarán a la atención de este tipo de solicitudes. Generación de alertas semanales respecto a las peticiones por vencer y así priorizar las respuestas y que no se presenten vencimientos en los tiempos.	74%

8

Teniendo en cuenta que desde tiempo atrás -tal como lo reportan los diferentes informes- se ha venido incumpliendo con los términos establecidos en la Leyes 1437 de 2011, 1755 de 2015 y en la reglamentación interna de la entidad para resolver las peticiones y, que de acuerdo con el reporte del Grupo de Atención al Ciudadano persiste esta situación, Control Interno reitera la recomendación de implementar de manera urgente un plan de choque que involucre a las áreas encargadas de la recepción, radicación y reparto de las peticiones quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (Grupo de Servicios Administrativos y Grupo de Atención al Ciudadano), para unificar la información oficial de tal manera que los distintos reportes y/o informes de ambas áreas, reflejen la realidad de las peticiones y/o solicitudes que se radican ante la entidad y que permita hacer un seguimiento exhaustivo y oportuno sobre las respuestas a las mismas observando los términos establecidos en la ley.



Este compromiso merece especial atención en razón al riesgo de sanciones por el incumplimiento de los términos de ley para la resolución de las solicitudes presentadas y el potencial deterioro de la imagen institucional de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales. Sin embargo, se espera que con la entrada en operación del Grupo de Respuesta a Solicitudes Prioritarias -RASP-, se observe una mejora en el porcentaje de oportunidad, situación que será evaluada por Control Interno en el informe correspondiente al primer semestre de 2018.

6. Seguimiento a los compromisos señalados en acta de visita especial de la Procuraduría General de la Nación a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA

Mediante visita especial a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales el 26 de julio de 2016, el Grupo de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública de la Procuraduría General de la Nación, adelantó la verificación del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, dejando constancia en la respectiva acta de los compromisos que debían cumplirse, dentro de los cuales, a 30 de junio de 2017 se encontraba pendiente de cumplimiento el descrito en el numeral 1.8 del Anexo 2 de la Resolución 3564 de 2015.

Teniendo en cuenta lo anterior, Control Interno hizo el seguimiento correspondiente a los asuntos pendientes verificando lo siguiente:

Tabla 8 Compromisos acta de verificación Ley 1712 de 2014	
Normatividad requerida Decreto 0103 de 2015 y Resolución 3564 de 2015	Verificación Control Interno al 31 de diciembre 2017
1.8 Mecanismos de seguimiento en línea	De acuerdo con la información reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano “a 31 de diciembre de 2017 se cumplió con el imperativo legal dispuesto en la Resolución 3564 de 2015, el mecanismo que permite realizar seguimiento en línea a las solicitudes de los usuarios es el chat institucional.  Por medio del chat institucional el usuario puede consultar el estado de su solicitud y/o trámite, posteriormente desde el Grupo de Atención al Ciudadano se le informa si se encuentra en evaluación o si ya se emitió respuesta”.

- 6.1 Trámites SIGPRO identificados como “Trámite por confirmar” y “Correspondencia”

Del reporte generado en el sistema SIGPRO durante el periodo comprendido entre el 1/07/2017 al 31/12/2017, se observó lo siguiente:

1. Se registran 365 radicados identificados como “*Trámite por confirmar*”, 38 de ellos corresponden a peticiones, quejas reclamos y sugerencias, respecto de los cuales deberá establecerse cuáles se encuentran pendientes por resolver, información que deberá cruzarse entre el Grupo de Atención al Ciudadano, Correspondencia y Sistemas.
2. Hay 36 registros identificados como “*Correspondencia*”, de los cuales 7 se relacionan como petición, queja, reclamo o sugerencia. De estos 7 registros ninguno está identificado ni relacionado en la base de datos “Control de tiempos.xls” del Grupo de Atención al Ciudadano, pero se verificó que 5 de ellos fueron respondidos.



**Tabla 9: Relación radicados SIGPRO – CORRESPONDENCIA**  
**Relacionados con PQRS**  
**1/07/2017 al 31/12/2017**

	# RADICACIÓN	ASUNTO	FECHA RADICACIÓN	Se ha identificado por Atención al Ciudadano en la Base de datos "Control de tiempos.xls"
1	2017061675-1-000	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	08/08/2017	NO
2	2017062668-1-000	SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS PARA EFECTOS DE PODER REALIZAR FUNCIÓN DE PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y DEL MEDIO AMBIENTE.	10/08/2017	NO
3	2017073949-1-000	DERECHO DE PETICION - INVESTIGACION CORRUPCION DEL CONTROL	11/09/2017	NO
4	2017074071-1-000	SOLICITUD DE COPIAS AUTENTICAS DE ACTOS ADMINISTRATIVOS DEL EXP LAM6713	11/09/2017	NO
5	2017074808-1-000	SOLICITUD INFORMACIÓN ATENCIÓN DENUNCIA 2017-123445-82111-D	13/09/2017	NO
6	2017074846-1-000	SOLICITUD DE DOCUMENTACION DISCIPLINARIA REF IUS 2015-21620 IUC-D-2015-788-749481	13/09/2017	NO
7	2017108526-1-000	DERECHO DE PETICIÓN	11/12/2017	NO

Fuente: Reporte SIGPRO DOCUMENTOS POR RANGO DE FECHAS  
 "Correspondencia y trámite por confirmar" 01/07/2017 al 31/12/2017

7. Parametrización de los sistemas de la ANLA

El procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (AC-PR-4, versión 1) establece la tipificación de las solicitudes para los sistemas de información de la entidad así:

- 10DPE0001-00-2016, donde 10 corresponde a los días hábiles para la atención del trámite para petición de información y/o copias.

-15DPE0001-00-2016, donde 15 corresponde a los días hábiles para la atención del trámite para petición de información general.

-30DPE0001-00-2016, donde 30 corresponde a los días hábiles para la atención del trámite para consulta a las autoridades.

-QYR0001-00-2016. El sistema de información de la entidad tiene establecido un término de diez (10) días hábiles para la respuesta de quejas, reclamos o sugerencias.

La tipificación de las peticiones parametrizadas en los sistemas de la entidad no es uniforme, existen más clases de tipificación o trámite que las establecidas tanto en el último procedimiento como en las modalidades de derecho de petición y términos para resolver de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 4º de la Resolución 1530 de 2015 expedida por la ANLA.



**Tabla 10: Tipos de clasificación existentes en los sistemas SIGPRO, SILA y Centro de Contacto al Ciudadano para clasificar una petición**

Número	Tipificación creada en el procedimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias AC-PR-4 Tipificación del protocolo de Atención para entes de control CG-PT-1	Trámite creado en SIGPRO	SILA Tipo de trámite y expediente	Centro de contacto ciudadano Tipificación por canales
1		TRÁMITE POR CONFIRMAR		Motivo: PQRDS Submotivo: CHAT Tipo: 1. Chat 2. Inbound 3. Presencial 4. Conmutador
2		Correspondencia		
3	30DPE0001-00-2017 30 días hábiles para su respuesta	30DPE - Derecho de Petición de Consulta	Trámite: Derecho de petición de consulta 30 días Expediente: 30DPE Y DPE	
4	15DPE0001-00-2017 15 días hábiles para su respuesta	15DPE - Derecho de Petición de Interés General	Trámite: Derecho de petición de interés general 15 días Expediente: 15DPE	
5	10DPE0001-00-2017 10 días hábiles para su respuesta	10DPE - Derecho de Petición de Información y/o Copias	Trámite: Derecho de petición de información y/o copias 10 días Expediente: 10DPE	
6		DPE - Petición de Solicitud de Copias		
7		Derechos de Petición	Expedientes: DPE	
8	QYR0001-00-2017 10 días hábiles para su respuesta	DPQYR - Derecho Peticiones, Quejas y Reclamos	Expedientes: QYR	
9	03ECO0001-00-2017	ECO - Entes de Control 3	Eco – entes de control 3 días Expediente: 03ECO	
10	05ECO0001-00-2017	ECO - Entes de Control 5	Eco – entes de control 5 días Expediente: 05ECO	
11	10ECO0001-00-2017	ECO - Entes de Control 10	Eco – entes de control 10 días Expediente: 10ECO	
12	15ECO0001-00-2017	ECO - Entes de Control 15	Eco – entes de control 15 días Expediente: 15ECO	
13	30ECO0001-00-2017	ECO -Entes de Control 30	Eco – entes de control 30 días Expediente: 30ECO	

Fuente: Elaboración control interno.

#### 8. Atención a requerimientos de Entidades de Control – ECO

De acuerdo con lo establecido en el numeral 3.1.7. del Protocolo de Atención para Entes de Control, a Control Interno le corresponde hacer muestreos aleatorios a los requerimientos de estos organismos externos de control y lanzar alertas sobre tiempos de vencimiento y oportunidad de la respuesta a tales requerimientos.

Con fundamento en dicha disposición, el seguimiento se realiza de manera mensual, registrándose el siguiente comportamiento para el segundo semestre de 2017:



<b>PERIODO</b>	<b>No. ECOS contestados</b>	<b>No. Respuestas Oportunas</b>	<b>Avance % de oportunidad</b>
JULIO	41	18	44%
AGOSTO	122	35	29%
SEPTIEMBRE	90	45	50%
OCTUBRE	103	61	59%
NOVIEMBRE	93	59	63%
DICIEMBRE	106	102	96%

Fuente: Hoja de vida indicador – Cod. SG-F-15

- Diferencia entre la fecha de radicación de las peticiones en la entidad y la fecha de asignación al Grupo de Atención al Ciudadano

De acuerdo con verificación efectuada por Control Interno en la base de datos del Grupo de Atención al Ciudadano, se pudo evidenciar que el rango de asignación oscila entre los tres (3) a treinta y dos (32) días. Teniendo en cuenta los términos perentorios señalados en la ley para dar respuesta a los derechos de petición, es importante observar que, entre la fecha de radicación de las diferentes solicitudes en la entidad y la fecha de asignación, transcurre un término que excede los límites razonables para ejecutar esta tarea, lo cual incide negativamente en la oportunidad para resolver las peticiones.

- Derechos de petición de la vigencia 2016, resueltos fuera de término en el 2017, que exceden sustancialmente los plazos señalados en la ley

De los 813 derechos de petición pendientes de la vigencia 2016 y que fueron resueltos en el 2017, 650 se respondieron por fuera de los términos legales.

- Verificación prueba aleatoria de 34 registros de PQRS atendidas dentro del término legal

De la muestra aleatoria a 34 registros se verificó que efectivamente las respuestas a las PQRS relacionadas se contestaron dentro del término legal, las cuales reposan en las bases de datos del Grupo de Atención al Ciudadano y de SIGPRO. A continuación, se relacionan los radicados objeto de verificación:

2017049460-1-000, 2017051037-1-000, 2017051360-1-000, 2017050004-1-000, 2017050675-1-000, 2017050681-1-000, 2017052376-1-000, 2017052440-1-000, 2017052689-1-000, 2017052846-1-000, 2017052720-1-000, 2017053335-1-000, 2017054259-1-000, 2017054856-1-000, 2017055240-1-000, 2017055246-1-000, 2017055931-1-000, 2017056977-1-000, 2017057462-1-000, 2017058447-1-000, 2017059491-1-000, 2017060053-1-000, 2017060904-1-000, 2017061637-1-000, 2017062179-1-000, 2017064654-1-000, 2017065060-1-000, 2017065834-1-000, 2017066024-1-000, 2017066788-1-000, 2017068135-1-000, 2017068338-1-000, 2017068855-1-000, 2017069944-1-000.



## 12. Conclusiones y recomendaciones

- Se advierte que no existe coherencia entre las cifras reportadas en la base de datos del Grupo de Atención al Ciudadano correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias radicadas durante el segundo semestre de 2017, con el reporte del sistema de gestión documental, el informe trimestral publicado en la página web de la entidad y el informe “*Registro Peticiones segundo semestre de 2017*”, lo que conduce a que no exista certeza sobre el número de peticiones y/o solicitudes radicadas ante la entidad y en consecuencia, pone en riesgo el control de seguimiento a las respuestas de las mismas, dentro del término legal.
- Por lo anterior, consideramos pertinente recomendar la aplicación inmediata del artículo 5° de la Resolución 1530 de 2015 “Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales”, la cual precisa el procedimiento que debe adelantarse con el fin de unificar las fuentes de información que reportan las peticiones y/o solicitudes radicadas ante la entidad, esta disposición claramente establece que toda solicitud que se reciba vía fax, correo electrónico o por cualquier otro medio deberá remitirse de manera inmediata al Grupo de Servicios Administrativos, con el objeto de que sea asignado un número único de radicación. Esto significa que todas las peticiones sin excepción alguna tendrán este tratamiento, independientemente del canal o medio de recepción.

Adicionalmente, el Grupo de Atención al Ciudadano debe incluir la información correspondiente a las peticiones de los Entes de Control ECO, tal como lo dispone el numeral 3.1.2.2. del *Protocolo de Atención para Entes de Control*, si realiza el reparto a la Dirección General, esta cifra deberá contabilizarse en el total de las peticiones radicadas ante la entidad.

- Se recomienda observar con rigurosidad los términos señalados en la ley y en la reglamentación interna de la entidad, para dar respuesta a las peticiones en sus distintas modalidades, a saber, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de acceso a la información, de tal manera que se cumpla con el imperativo legal en materia de oportunidad, por cuanto en el seguimiento se observa reincidencia constante en el incumplimiento de los términos de respuesta, sobrepasando sustancialmente los términos establecidos en la ley.
- No se identifican las denuncias que ingresan a la entidad en una tipificación independiente, a pesar que en el informe del cuarto trimestre de 2017 se contabilizaron 21 denuncias, éstas se encuentran bajo la clasificación “*Petición de información general*”. Por lo tanto, se reitera la recomendación de Control Interno en el sentido de que en las fuentes de información éstas deben identificarse como “denuncias”.
- Las solicitudes que ingresan a través del Centro de Atención al Ciudadano (inbound, chat, presencial, conmutador) fueron incluidas en la base de datos de peticiones y/o solicitudes a partir del 1° de diciembre de 2017, sin embargo, esta información no se encuentra reportada en el informe publicado en la web para el cuarto trimestre de 2017, de ahí las diferencias en cifras respecto a las fuentes de información suministradas.
- La tipificación de las peticiones no es uniforme en los diferentes sistemas de información de la entidad, según lo establece el procedimiento interno de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (AC-PR-4, versión 1). Se reitera por parte de Control Interno la necesidad de tomar las acciones correctivas correspondientes.

- Por último, las peticiones y/o solicitudes de los diferentes entes de control radicadas ante la ANLA durante el segundo semestre de 2017, se atendieron de manera oportuna en un porcentaje del 57%, lo que indica que se siguen incumpliendo los términos establecidos en el *Protocolo de Atención para Entes de Control*, razón por la cual Control Interno insiste en la observancia de tales disposiciones.



**ELÍAS ALONSO NULE RHENALS**  
Asesor Control Interno

Elaboró: Ligia Isabel Ávila Vera  
Revisó: Luz Dary Amaya

