



---

Informe vigilancia a la atención  
prestada a peticiones, quejas,  
reclamos, denuncias y solicitudes  
de información

---

Segundo semestre de 2019

---

Control Interno ANLA

---

## Contenido

1. Marco Normativo .....	2
2. Radicación y trámite de las peticiones en la ANLA.....	2
3. Publicación del informe PQRS.....	4
3.1 Distribución de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información.....	6
3.2 Registro de peticiones en los reportes y bases de datos de la ANLA .....	7
3.3 Registro de peticiones con otra tipología.....	7
3.4 Radicación automática.....	8
4. Verificación del estado de los planes de mejoramiento internos relacionados con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.....	9
5. Atención a requerimientos de Entidades de Control – ECO .....	12
6. Verificación prueba aleatoria de registros de PQRS atendidas dentro del término legal .....	12
7. Conclusiones .....	14
8. Recomendaciones.....	14

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011<sup>1</sup>, Control Interno 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 la vigencia 2019, el cual tiene como propósito verificar el cumplimiento de la normativa vigente en relación con el reporte del estado de las peticiones que se radican ante la entidad, 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 base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano en la que se relacionan las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresan a la entidad, tanto escritas como verbales.

## 1. Marco Normativo

Se cita la normativa aplicable a la ANLA en el proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de acceso a la información:

- Ley 1437 de 2011
- Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015
- Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014
- Inciso 2º del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- Artículo 22 de la ley 1755 de 2015
- Artículo 54 de la Ley 190 de 1995
- Decreto 1008 de 2018
- Artículo 52 del Decreto 0103 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 expedida por la ANLA
- Resolución 0038 de 14/01/2020 expedida por la ANLA
- Numeral 5º del Artículo 10º de la Resolución 1990 de 2018 de la ANLA
- Artículo 7º Decreto Nacional 2232 de 1995
- Manual 3.1. para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea para entidades de Orden Nacional de la República de Colombia. Anexo 2 Información mínima a publicar.
- Procedimiento: Peticiones quejas, reclamos y sugerencias. AC-PR-6 Fecha: 3/09/2018 Versión 2.
- Guía para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y ecos, código: AC-G-2, versión 1 de 27/01/2020
- Protocolo de atención al ciudadano, código AC-PT-3, versión 1 de 02/09/2019
- Protocolo de atención para entes de control, código CG-PT-1, versión 9 de 6/07/2018
- Protocolo de reparto y asignación, código AC-PT-2, versión 1, de 14/11/201

## 2. Radicación y trámite de las peticiones en la ANLA

La ANLA ha establecido los parámetros y políticas para la radicación y trámite de las peticiones según la siguiente clasificación: Derechos de petición (DPE) y solicitudes de entes de control (ECO). Todas las peticiones

<sup>1</sup> Ley 1474 de julio 12 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. **Artículo 76.** Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos (...) La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda Entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (...)

son recibidas de manera escrita o verbal por diferentes canales, y se les asigna un número único de radicación por parte del Grupo de Servicios Administrativos (área de Correspondencia) según los siguientes lineamientos:

<b>Trámite de las peticiones en la ANLA</b>	
<b>Normatividad</b>	<b>Detalle</b>
Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015 <sup>2</sup>	Artículo 5°. Radicación y trámite de las peticiones. (...) Las peticiones o solicitudes recibidas directamente en la ventanilla única de recepción de correspondencia, (...) se les asignará un número único de radicación, por parte del Grupo de Servicios Administrativos, serán digitalizadas en el sistema documental destinado para tal fin por la entidad y entregadas al Grupo de Atención al ciudadano, para que este último dentro de los términos establecidos proceda a resolver la petición, dar traslado a la autoridad competente cuando de manera manifiesta la petición no sea competencia de esta Autoridad, o a efectuar la asignación de manera inmediata a la dependencia correspondiente y competente dentro de la ANLA.
Resolución 1990 de 6 de noviembre de 2018 “ <i>Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA-, se asignan sus funciones y se deroga la Resolución 00909 de 2017</i> ”.	ARTÍCULO QUINTO. Las funciones del grupo interno de trabajo de Respuesta a Solicitudes Prioritarias de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento serán las siguientes: 5. Proyectar las respuestas a las solicitudes de Entes de Control (ECO) y derechos de petición (DPE), excepto los relacionados con el Dictamen Técnico Ambiental (DTA), de conformidad con las competencias de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento y lo dispuesto en los manuales, protocolos y procedimientos establecidos, según el caso.
Resolución 1272 de 2 de julio de 2019 “ <i>Por la cual se asignan los empleos a los Grupos Internos de Trabajo de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA-</i> ”	ARTÍCULO SÉPTIMO. Asignar al grupo interno de trabajo de Respuesta a Solicitudes Prioritarias, adscrito a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento, los siguientes empleos: GRUPO RESPUESTA A SOLICITUDES PRIORITARIAS NÚMERO DENOMINACIÓN CÓDIGO GRADO 1 (uno) PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2028 16 1 (uno) PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2028 14 1 (uno) PROFESIONAL ESPECIALIZADO 2028 13 1 (uno) AUXILIAR ADMINISTRATIVO 4044 9
Protocolo de atención para entes de control código: CG-PT-1, versión 10 de 28/02/2019 <sup>3</sup>	3.1.2. Asignación, reparto o traslado. 3.1.2.1. Una vez radicado el ECO, el Grupo de Atención al Ciudadano debe realizar en forma inmediata el reparto de este a la Dirección General a través de SIGPRO. 3.1.2.2. La Dirección General, será la encargada de verificar y asignar a través del Sistema de Información de Licencias Ambientales - SILA o SIGPRO, los responsables de proyectar la respuesta a cada ECO. Los ECOs que correspondan a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento serán asignados al Grupo de Respuestas a Solicitudes Prioritarias – RASP, quien designará los profesionales responsables de ejecutar y revisar la actividad, tanto en la parte técnica como en la jurídica, quienes a su vez, podrán solicitar apoyo al coordinador del área correspondiente. Una vez proyectada la respuesta, el coordinador de RASP aprobará y pasará la actividad a finalización y firma de las personas competentes según lo establecido en el numeral 3.1.3. del presente protocolo. De otra parte, los ECOs que correspondan a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales -SIPTA-, Subdirección Administrativa y Financiera -SAF-, Oficina Asesora de Planeación u Oficina Asesora Jurídica, serán enviados directamente a los jefes de estas dependencias por medio de SILA o SIGPRO, quien asignará los profesionales responsables de ejecutar y revisar la actividad, tanto en la parte técnica como en la jurídica, quienes a su vez, podrán solicitar apoyo al coordinador del área correspondiente. Una vez proyectada la respuesta, el subdirector responsable aprobará y pasará la actividad a finalización y firma de las personas competentes según lo establecido en el numeral 3.1.3. del presente protocolo. Para la identificación de los ECOs en SILA, se utilizará el siguiente rótulo: 10ECO0001-00-2018, en donde: 1. Los dos primeros dígitos (10) corresponden al término de respuesta en número de días hábiles para la atención del requerimiento. SILA permite identificar los siguientes números de días hábiles para la atención del trámite: 03.05.10.15 y 30. En caso de que un ECO establezca un número distinto de días de atención a los anteriormente señalados (por ejemplo, 4 días), se asignará al dígito inferior parametrizado (para el caso del ejemplo, 3 días). No obstante, en el evento en que el Ente de control no indique el número de días en que requiere sea entregada la respuesta, ésta se atenderá dentro del término

<sup>2</sup> Derogada con la Resolución 038 de 2020. Se incluye como criterio de informe dado que el periodo de verificación es 2019-2.

<sup>3</sup> Declarado obsoleto en la vigencia 2020. Se incluyen aspectos en la Resolución 038 de 2020

	<p>de (10 días), salvo que exista disposición legal que establezca un término o plazo específico, tales como los requerimientos del Congreso de la República o de la Defensoría del Pueblo se atenderán dentro del término de cinco (5) días hábiles. 2.El acrónimo ECO , significa “ Entes de Control”. 3. 0001 es el número del expediente. La numeración se llevará en forma consecutiva e independiente para cada término de respuesta.4. 00-20xx, hace alusión al año de creación del expediente.</p> <p>3.1.2.3. En el evento en que alguna dependencia manifieste con argumentación técnica o jurídica que no es competente para proyectar la respuesta, deberá de manera inmediata informar a la Dirección General quien realizará la reasignación a la dependencia competente, lo anterior deberá quedar registrado en el sistema de información SILA o SIGPRO dentro de los comentarios asociados al requerimiento.</p> <p>3.1.2.4. En todo caso, los responsables de remitir la información plasmada como respuesta al Ente de Control serán los jefes del Grupo RASP, Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales, Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina Asesora de Planeación y Oficina Asesora Jurídica.</p> <p>(.....)</p> <p>3.1.2.5. Para las respuestas a los ECOs que impliquen la participación de más de una dependencia, la Dirección General señalará cuál será la encargada de la asignación.</p> <p>3.1.2.6. Los ECOs provenientes del Ministerio Público, en los términos del artículo 118 de la Constitución Política, correspondientes a proceso disciplinarios, serán direccionados desde la Dirección General al competente de Control Interno Disciplinario, dependencia que deberá bajo su responsabilidad proyectar, verificar, solicitar información a las demás dependencias y aprobar para la firma del competente disciplinario al interior de la ANLA, la comunicación saliente en los sistemas de información y radicación establecidos para tal fin, sin que se afecte el carácter de reserva de la actuación disciplinaria.</p> <p>(...)</p>
<p>Protocolo de reparto y asignación. Código AC-PT-2 Versión 1</p>	<p>3. Operación de los derechos de petición distintos a ECOs</p> <p>3.1 Todas las peticiones deberán ser registradas y radicadas en el sistema de Gestión documental de la ANLA. las peticiones recibidas en cualquiera de los medios disponibles por la Entidad (escritos, fax, telegramas, discos compactos, correos electrónicos entre otros) deberán ser ingresados al sistema a través de la ventanilla única de correspondencia atendida por el Grupo de Servicios administrativos. (...)</p>
<p>Procedimiento: Peticiones quejas, reclamos y sugerencias. AC-PR-6 Fecha: 3/09/2018 Versión 2</p>	<p>Atender de una manera integral y efectiva las PQRS, presentados por la ciudadanía, usuarios y grupos de interés a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA, bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia y de conformidad con los criterios normativos que lo regulan.</p>

### 3. Publicación del informe PQRS

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, denuncias y solicitudes de acceso a la información, en la página *web* de la entidad, los cuales pueden ser consultados en el link: <http://portal.anla.gov.co/informe-peticiones-quejas-y-reclamos-0>

A continuación, se presenta el cumplimiento de los criterios establecidos para la publicación del *Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información*:

<p align="center"><b>Criterios de cumplimiento según la normatividad vigente para la publicación del <i>Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información</i>.</b></p>	
<p align="center"><b>Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015</b></p>	<p align="center"><b>Verificación Control Interno</b></p>
<p><i>Artículo 19:</i> Informes del Grupo de Atención al Ciudadano. El Coordinador del Grupo de atención al Ciudadano presentará a la Subdirección Administrativa y Financiera un informe trimestral detallado relacionando las peticiones recibidas en la entidad con las respuestas dadas a las mismas. Informe que deberá ser publicado de <u>manera trimestral</u> en la página web de la entidad de conformidad con lo dispuesto en la Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, las</p>	<p>CUMPLE Se verifica la publicación del informe en la <i>web</i> de la ANLA en la vigencia del segundo semestre de 2019 así:  Registro peticiones tercer trimestre 2019. Fecha de publicación: 19-11-2019.  Informe de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias primer trimestre de 2019. Fecha de publicación: 19-11-2019.</p>

normas que lo modifiquen adicionen o reformen, así como los respectivos decretos reglamentarios.	Registro de peticiones cuarto trimestre de 2019. Fecha de publicación: 30/01/2020  Informe de peticiones, quejas y reclamos cuarto trimestre de 2019. Fecha de publicación: 30/01/2020
<i>Artículo 20: Seguimiento.</i> Las respuestas de cada derecho de petición formulado a la entidad con el objeto de verificar el cumplimiento de lo establecido en la presente resolución.	CUMPLE Se verifica en el formato CODIGO: AC-F-30 que el Grupo de Atención al Ciudadano hizo seguimiento a las PQRS según Informe de “ <i>CALIFICACIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS ESCRITAS, TELEFÓNICAS Y CHAT-III trimestre de 2019, de fecha 25 de octubre de 2019 y IV Trimestre de 2019, de fecha 30 de enero de 2020</i> ”
<b>Resolución 3564 de 2015 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones</b> <b>Verificación Control Interno</b>	
<i>Anexo 1, núm 10.10: Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información...</i> El sujeto está obligado a definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información.	CUMPLE La Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015 en concordancia con el Plan de Acción de la ANLA, se define que la periodicidad para publicar el informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información debe ser trimestral.  La periodicidad trimestral para la frecuencia de actualización del activo de información denominado, <i>Informe a la atención de quejas, reclamos, denuncias y sugerencia</i> , se encuentra determinado en el <i>Índice de esquema de publicación por área</i> , publicado en la siguiente link <a href="http://portal.anla.gov.co/transparencia-instrumentos_de_la_gestión_pública-10.4-activos_de_información_al_ciudadano">http://portal.anla.gov.co/transparencia-instrumentos_de_la_gestión_pública-10.4-activos_de_información_al_ciudadano</a> .  Se cumple con lo dispuesto en el esquema de Publicación de Información, instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar a la ciudadanía, interesados y usuarios, conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en el artículo 3° de la Ley 1712 de 2014.
El sujeto obligado, debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas.	CUMPLE En el curso del presente seguimiento, se verificó la existencia de las publicaciones correspondientes a los informes de tercer y cuarto trimestre de 2019, “ <i>Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones</i> , radicadas ante la entidad.
Y los tiempos de respuesta relacionados	CUMPLE En los informes (Registro DPE tercer y cuarto trimestre de 2019 publicados en la <i>web</i> de la ANLA se relacionan los tiempos de respuesta de cada petición en la columna “Días transcurridos utilizados por la entidad para otorgar la respuesta”.
El informe debe ir junto con un análisis resumido de este mismo tema	CUMPLE Se publicaron los informes del tercer y cuarto trimestre de 2019 denominados: Informe de <i>Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias</i> , donde se analiza la información de las PQRS en los periodos respectivos.
<b>Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</b>	
(1) El número de solicitudes recibidas.	CUMPLE De acuerdo con los informes <i>Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y Registro Peticiones trimestrales</i> , publicados el 30 de enero de 2020, se recibieron 34.895 solicitudes de las cuales 269 corresponden a peticiones de 2018 que pasaron a ser atendidas en vigencia 2019 y 446 corresponden a denuncias ambientales (de conformidad con la información contenida en el sistema SIGPRO).
(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	CUMPLE En los informes: <i>Registro de Peticiones trimestral</i> y el <i>Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias trimestral</i> , publicados el 30 de enero de 2020, se encuentra incluida la sección <i>traslado por competencia</i> , donde se indica que se remitieron por competencia a otras entidades públicas 759 solicitudes, equivalentes al 2,18%.
(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.	CUMPLE

5

	En los informes “Registro Peticiones trimestral” de la vigencia 2019 publicado el 30 de enero de 2020, se incluye la sección RESPUESTA DEFINITIVA, donde se señala la fecha de respuesta de cada petición y la casilla “Días transcurridos utilizados por la entidad para otorgar la respuesta” que indica el tiempo de respuesta a cada solicitud.
(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	CUMPLE En los informes “Registro Peticiones trimestral” de 2019, publicado el 30 de enero de 2020, se incluye la sección <i>Respuesta definitiva</i> , con la casilla “¿se negó acceso a la información?”, en la que se indica SI o NO para cada petición, además cuenta con un resumen que señala que del total de solicitudes a ninguna se le negó el acceso a la información.
Numeral 1.10 Integración con el sistema de PQRD del sujeto obligado: Las solicitudes de información pública deben estar vinculadas en el sistema de PQRD que maneja el sujeto obligado, a fin de gestionar y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba.	CUMPLE PARCIALMENTE A partir del mes de Noviembre de 2019, se integraron al sistema de PQRD los ECOS, pero aún no se registran dentro del sistema en mención ni las denuncias ambientales, ni las solicitudes de interposición de recursos que implican el ejercicio del derecho fundamental de petición de conformidad con el Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 3 de la Resolución 1530 de 2015, que faciliten el seguimiento y por ende su publicación en el informe trimestral. Se observó en el informe del segundo semestre de 2019, la publicación de las denuncias ambientales, no obstante, no hacen parte del seguimiento a las peticiones que realiza el Grupo de Atención al Ciudadano.

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

Con corte a 31 de diciembre de 2019 el Grupo de Atención al Ciudadano reportó en su informe *Atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*, que se recibieron 34.895 derechos de petición.

Las PQRS ingresan a la entidad de forma verbal o escrita, por ventanilla de correspondencia, por el buzón de quejas y sugerencias ubicado en el centro de atención al ciudadano, a través del sitio *web* de la ANLA, por el canal telefónico y por el chat institucional.

- **Quejas, reclamos o sugerencias:**

De acuerdo con la información publicada en el informe de la página *web* por el Grupo de Atención al Ciudadano con corte a 31 de diciembre de 2019, se recibieron 354 quejas, reclamos y sugerencias, distribuidas de la siguiente manera:

Tipo	1er semestre 2019	2do semestre 2019	Total año 2019	% frente al total de QRS recibidas
Quejas	2	4	6	1.7
Reclamos	223	121	344	97
Sugerencia	1	3	4	1.1
<b>Total</b>	<b>226</b>	<b>128</b>	<b>354</b>	<b>100</b>
Atendidas en términos	224	128	352	-

Fuente: Página *web* “Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” y Base de Datos del área, Periodo: enero – diciembre 2019.

- **Derechos de petición:**

De acuerdo con el informe del cuarto trimestre de 2019, publicado en la página *web* de la entidad el día el 30 de enero de 2020, se reportan datos existentes entre los meses de enero y diciembre de 2019, indicando que se recibieron 34.895 solicitudes, distribuidas de la siguiente forma:



Estado	No. de solicitudes (2019)	% frente a la totalidad de DPE recibidos
Auto de desistimiento expedido (en tiempo)	48	0.1%
Proyectar auto de desistimiento Tácito	34	0.09%
Por resolver en tiempo	192	0.55%
Por resolver fuera de tiempo	6	0.01%
Resuelto en tiempo	33.943	97.2%
Resuelto fuera de tiempo	671	1.9%
Resuelto traslado en tiempo	-	-
Resuelto traslado fuera de tiempo	-	-
Suspendido por aclaración	-	-
Suspendido por ampliación de tiempo - por requerimiento al usuario (en tiempo)	1	0.002%
<b>Total Peticiones</b>	<b>34.895</b>	<b>100%</b>

Fuente: Página web - “Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”  
 Periodo: Enero– diciembre 2019.

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

A continuación, se presenta la relación del número de *peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias - PQRSD*, que registran los diferentes medios, desde su ingreso y respuesta hasta su publicación en la *web* de la entidad.

Durante el proceso de verificación se determinó que los datos de los reportes y bases de datos suministrados para el seguimiento contienen diferencias que impiden determinar con certeza el número exacto de quejas, reclamos, denuncias y sugerencias radicadas ante la entidad a 31 de Diciembre de 2019.

El siguiente cuadro, contiene la información comparada en los diferentes medios de seguimiento y control de la entidad a 31 de diciembre de 2019:

Tipo	Reporte publicado en la Web ANLA	Matriz Control tiempos DPE.xls (Base de datos de Atención al Ciudadano)	SIGPRO (Sistema de Gestión Documental y Procesos) Reporte de enero a diciembre/2019 <sup>4</sup>
<b>Peticiones</b>	34.895	34.895	36.461
<b>Denuncias</b>	446 <sup>5</sup>	No está incluido	No está incluido <sup>6</sup>
<b>Requerimientos ECO</b>	1.151	No está incluido	1.231

### 3.3 Registro de peticiones con otra tipología

Se verificó en SIGPRO que existen 209 radicados que fueron clasificados como trámite por confirmar, se contrastaron frente a la base de datos denominada Control de Tiempos de derechos de petición, evidenciándose que 4 están registrados como derechos de petición 15DPE, pero en SIGPRO su clasificación no ha cambiado (2019120832-1-000, 2019140346-1-000, 2019033972-1-000 y 2019041488-1-000).

Los 205 restantes no están incluidos en la base de seguimiento antes mencionada. Adicionalmente, el radicado 2019120419-1-000 se encuentra duplicado en SIGPRO.

4 El reporte fue generado por el área de tecnología y enviado por correo electrónico a Control Interno  
 5 El informe fue generado por el área de tecnología y enviado al grupo de Atención al Ciudadano para incluir en la web.  
 6 El área de tecnología no reporta dentro de su base de datos SIGPRO esta información.  
 Calle 37 No. 8 – 40 Bogotá, D.C. Edificio Anexo  
 Código Postal 110311156  
 Centro de Contacto Ciudadano: 57 (1) 2540100 / 018000112998PBX: 57 (1) 2540111  
[www.anla.gov.co](http://www.anla.gov.co)  
 Página 7 de 15



Por lo anterior, Control Interno en forma aleatoria verificó el contenido de los siguientes radicados encontrando que de los seis (6) radicados que fue posible consultar en el sistema, uno (1) es un derecho de petición al que a la fecha no se le ha dado el tratamiento debido pues se encuentra como trámite por confirmar:

No. de radicado SIGPRO	No. correcto según área de Tecnología	¿Es un derecho de petición?
2019103787-1-000	2019103800-1-000	NO
2019135368-1-000	2019135428-1-000	NO
2019135378-1-000	No se encontró el radicado en el sistema	
2019135379-1-000	No se encontró el radicado en el sistema	
2019135410-1-000	No se encontró el radicado en el sistema	
2019135411-1-000	No se encontró el radicado en el sistema	
2019135412-1-000	No se encontró el radicado en el sistema	
2019136469-1-000	No se encontró el radicado en el sistema	
2019136483-1-000	No se encontró el radicado en el sistema	
2019136484-1-000	No se encontró el radicado en el sistema	
2019140346-1-000	No se encontró el radicado en el sistema	SI
2019144470-1-000	No se encontró el radicado en el sistema	NO
2019146423-1-000	2019146423-1-000	NO
2019153208-1-000	No se encontró el radicado en el sistema	
2019153220-1-000	No se encontró el radicado en el sistema	
2019155267-1-000	2019155598-1-000	NO. Sin embargo está incluido en la base de seguimiento a DPE de Atención al Ciudadano.
2019158175-1-000	No se encontró el radicado en el sistema	
2019158233-1-000	No se encontró el radicado en el sistema	
2019158242-1-000	No se encontró el radicado en el sistema	
2019158251-1-000	No se encontró el radicado en el sistema	

### 3.4 Radicación automática

Al efectuar el ejercicio de verificación aleatoria mencionado en el numeral anterior, se detectaron fallas en el sistema de radicación de la entidad, situación que ha generado descontrol y en consecuencia dificultad para los seguimientos de la correspondencia clasificada como *TRAMITES POR CONFIRMAR*.

Debido a la falta de claridad con respecto al sistema de radicación, se logró establecer a través de la Subdirección Administrativa y Financiera – Área de Tecnologías que la generación de los radicados que no se logran consultar se debe a que “... eventualmente el proceso de radicación automática presenta inconvenientes y es cuando el sistema SIGPRO no logra procesar correctamente las solicitudes de radicación de los registros VITAL, duplicándose los NUR de forma aleatoria”. De otra parte, afirman que el contenido inicial de los documentos “...no se modifica, la información queda radicada con normalidad y con un NUR asociado correctamente, esa información puede ser consultada a través de los sistemas en que se encuentre asociada”.<sup>7</sup>

Con respecto a los reportes de SIGPRO tipología *TRAMITES POR CONFIRMAR*, hacen referencia a que se pueden consultar, no obstante, el registro generado para asignación en SIGPRO estará asociado a un radicado duplicado, radicado que puede no contar con la debida asociación de información (no se relacionan los documentos de la solicitud realizada a través de VITAL). Así mismo, indican que la situación materia del presente numeral, se genera por fallas en el proceso causadas por inconvenientes en los sistemas que “... eventualmente pueden ocurrir porque el sistema SIGPRO no logra atender con la debida oportunidad las solicitudes de radicación automática de los registros de VITAL, relacionado a temas de carga excesiva de procesamiento o tráfico en la red de datos que genera lentitud en el movimiento de archivos”.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Correo electrónico 25 de febrero de 2020

<sup>8</sup> Ídem

De acuerdo con lo anterior, se considera que se está presentando falta de control sobre la correspondencia tipificada como *TRAMITES POR CONFIRMAR*, situación que genera el riesgo de no atender en forma debida todas las comunicaciones que los usuarios allegan a la entidad.

#### 4. Verificación del estado de los planes de mejoramiento internos relacionados con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

La siguiente información consiste en la verificación del estado de los planes de mejoramiento internos relacionados con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Al 31 de enero de 2020, el plan de mejoramiento interno de la ANLA reportaba dieciocho (18) no conformidades vigentes relacionados con la gestión de peticiones, identificadas en vigencias anteriores producto de las auditorías adelantadas por Control Interno. A continuación se relacionan dichas no conformidades con la correspondiente descripción de la acción:

No. NC	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O MEJORA	AVANCE REPORTADO A DICIEMBRE DE 2019	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO
78B	Incumplimiento en los términos de resolver peticiones dentro de los plazos establecidos para el trámite interno del derecho de petición ante la ANLA.	90	<p>1.1 Se elaboró la Resolución que reglamenta el trámite interno del derecho de petición en la ANLA, se elaboró la Guía para la gestión de PQRS y ECOS, se elaboró propuesta de creación del indicador. Pendiente firma de la resolución en DG, aprobación de la Guía y socialización de los documentos.</p> <p>1.2 El formulario web y VITAL cuentan con la información relacionada con la radicación durante los días y horas no hábiles.</p> <p>2.1 Se elaboro Informe con análisis de personal contratado Vs cumplimiento de términos de DPE en un periodo de enero a abril - RASP</p>	<p>1.1 -Se verificó que la Resolución 038 del 14 de Enero de 2020 que reglamenta el trámite del derecho de petición en la ANLA, se encuentra publicada en la <i>web</i>, intranet y SIGPRO de la entidad, desde el día 27/01/2020.</p> <p>-Se elaboró la Guía para la gestión de PQRS y ECOS y se publicó en SIGPRO el día 27/01/2020.</p> <p>-La creación del indicador se encuentra en construcción.</p> <p>-Se encuentra pendiente la socialización de la Resolución 038 de 2020 y la Guía para la gestión de PQRS. Se proyecta esta actividad para primer semestre de 2020.</p> <p>1.2 Se verificó en la página <i>web</i> de la entidad, que si se está informando públicamente a la ciudadanía que el horario de radicación de correspondencia es de Lunes a Viernes de 8 am a 4pm y en caso de que la recepción se diera en horarios no hábiles, se dará trámite de radicación el día hábil siguiente a la recepción.</p> <p>2.1 Se verificó a través de correo electrónico proveniente de RASP, la elaboración del informe con análisis de personal VS cumplimiento de términos de DPE en el periodo de enero a julio de 2019.</p>
356	La fórmula establecida para el indicador de gestión: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias atendidos dentro de termino, la cual se encuentra descrita en la hoja de vida del indicador (SG-F-15), solo tiene en cuenta los tiempos de respuesta de las PQRS atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano sin tener en cuenta los tiempos de respuesta a las PQRS contestadas por la demás áreas encargadas, lo cual no permite asegurar la operación eficaz y el desempeño de la entidad en relación con la oportunidad de respuesta a las PQRS tal y como	90	Una vez se formalice la modificación de la Resolución que reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, se remitirá la GUIA PARA LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ECOS, que ya se encuentra elaborada, para formalización en el Sistema de Gestión, esta incluye el indicador de oportunidad.	Se verificó a través del SIGPRO que la GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ECOS se encuentra formalizada desde el día 27 de enero de 2020, haciendo parte del sistema integrado de gestión de la entidad.

No. NC	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O MEJORA	AVANCE REPORTADO A DICIEMBRE DE 2019	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO
	se encuentra descrito en el objetivo del proceso.			
357	Los reportes del indicador Actos Administrativos Tramitados reportados en la hoja de vida del indicador (SG-F-15) difieren de los reportes realizados en el Plan de Acción Institucional. Por otra parte, el indicador de producto del PAI Atención oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) asignadas al grupo no es coherente con la información reportada en las bases de datos utilizados para tal fin.	100	La Oficina Asesora de Planeación elaboró el "Diagnóstico de los Sistemas de Información de la ANLA" y los resultados fueron presentados al equipo de la Universidad Nacional que adelanta el proyecto de Arquitectura Empresarial, como insumo para la toma de decisiones.	Se verificó el cumplimiento de las acciones propuestas para la eliminación de la causa raíz detectada, evidenciando el cumplimiento de las mismas, así:  1.- Se evidencia que la Oficina Asesora de Planeación elaboró el documento "Diagnóstico de los Sistemas de Información de la ANLA" 2.-El Diagnostico fue presentado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño. 3.- Se evidencia en los listados de asistencia que los resultados del Diagnóstico realizado fueron socializados con el equipo de la Universidad Nacional que adelanta el proyecto de Arquitectura Empresarial, como insumo para la toma de decisiones.  Por lo anterior y teniendo en cuenta que aún no se cuenta con el resultado final de las acciones implementadas, se realizó verificación en la base de datos soporte de los resultados del Porcentaje de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) atendidas de manera oportuna, con el resultado que se presenta en el Plan de Acción Institucional del Mes de diciembre (98%), confirmando que los mismos coinciden, razón por la cual se cierra la no conformidad.
441	Incumplimiento del párrafo 1 del artículo cuarto de la Resolución 1530 de 2015 por cuanto la entidad no informó a los peticionarios antes del vencimiento de las PQRS, el motivo de la demora para dar respuesta a las mismas.	0,9	La Resolución que reglamenta el trámite interno del Derecho de petición se encuentra a consideración de la Dirección General.	Se verificó a través del SIGPRO, que la Resolución 038 por la cual se reglamentó el trámite interno del derecho de petición se encuentra publicada desde del 14 de Enero de 2020.
442	Se incumple con el término establecido en el numeral 3.5. del protocolo de reparto y asignación del proceso de atención al ciudadano, para efectuar el reparto de los derechos de petición relacionados en el detalle de la no conformidad.	0,6	Se elaboró proyecto de protocolo de Reparto y Asignación de correspondencia, sin embargo dados los cambios en el procedimiento de asignación y reparto solicitados por la Dirección General, se encuentra en proceso de ajuste y actualización.	Se verificó que a la fecha, no hay avances debido a los cambios en el procedimiento de asignación y reparto. Actualmente se encuentra en actualización.
443	El Grupo de Atención al Ciudadano no reportó mensualmente los derechos de petición contestados de manera extemporánea al Subdirector Administrativo y Financiero (Competente disciplinario), incumpliendo lo establecido en el numeral 3.8 del protocolo de reparto y asignación código apt-2 versión 1.	0,6	Se elaboró proyecto de protocolo de Reparto y Asignación de correspondencia, sin embargo dados los cambios en el procedimiento de asignación y reparto solicitados por la Dirección General, se encuentra en proceso de ajuste y actualización.	Se verificó que a la fecha no hay avances debido a los cambios en el procedimiento de asignación y reparto. Actualmente se encuentra en actualización.
444	Incumplimiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano del reparto de los ECOS en forma inmediata como lo estipula el numeral 3.1.2.1. y de su proyección para firma de director general para los casos establecidos en el numeral 3.1.3.1. del Protocolo de atención para antes de control.	0,6	Se elaboró proyecto de protocolo de Reparto y Asignación de correspondencia, sin embargo dados los cambios en el procedimiento de asignación y reparto solicitados por la Dirección General, se encuentra en proceso de ajuste y actualización.	Se verificó que a la fecha no hay avances debido a los cambios en el procedimiento de asignación y reparto. Actualmente se encuentra en actualización

No. NC	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O MEJORA	AVANCE REPORTADO A DICIEMBRE DE 2019	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO
445	Incumplimiento del seguimiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a las Denuncias y ECOS radicados ante la entidad y de lo señalado en el numeral 1.10 del Anexo 2 de la Resolución 3564 de 2015 expedida por MINTIC, por cuanto no están integradas al sistema de PQRSD los Ecos y la interposición de recursos, que implican el ejercicio del derecho fundamental de petición de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 3 de la Resolución 1530 de 2015.	4	Se llevaron a cabo 4 seguimientos	Se observó que se llevaron a cabo tres ( 3) seguimientos de ECOS, en las siguientes fechas: 28 de noviembre de 2019, 2 de diciembre de 2019 y 19 de Diciembre de 2019.  No se observaron seguimientos a Denuncias.
446	En los informes trimestrales publicados en la página web no se incluyen los ECO (peticiones de antes de control), los cuales hacen parte de las peticiones radicadas ante la entidad, incumpliendo lo establecido en la Ley de Transparencia y el artículo 19 de la Resolución 1530 de 2015.	0,8	El informe de PQRSD- ECOS correspondiente al corte de 31 de diciembre de 2019, se encuentra elaborado y pendiente de publicación.	Se verificó que el informe de PQRSD-ECOS correspondiente al corte de 31 de Diciembre de 2019, se encuentra publicado desde el día 30 de Enero de 2020.
447	Incumplimiento de lo establecido en el primer inciso del artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, por cuanto las denuncias ambientales y las quejas relacionadas en el detalle de la NC no contienen una respuesta concreta y definitiva.	0	Actualizar el Protocolo para inspectores ambientales regionales.	Se verificó a través de SIGPRO, que el PROTOCOLO PARA INSPECTORES AMBIENTALES REGIONALES, se encuentra publicado desde el día 26 de Noviembre de 2019- Código SL-PT-1. Versión 2.  Pendiente la socialización.
448	Incumplimiento del plazo de 5 días establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, para informar a los interesados sobre la falta de competencia de la ANLA para resolver sus peticiones y remitirlas a la entidad competente.	0,9	La Resolución que reglamenta el trámite interno del Derecho de petición se encuentra a consideración de la Dirección General.	La Resolución 038 por la cual se reglamentó el trámite interno del derecho de petición se encuentra publicada desde del 14 de Enero de 2020.
449	Incumplimiento del numeral 2o del artículo 9 de la Resolución 1530 de 2015, por cuanto en los oficios de respuesta a las PQRSD relacionadas en el detalle, no se informa claramente los horarios de atención de la entidad.	0,9	La Resolución que reglamenta el trámite interno del Derecho de petición se encuentra a consideración de la Dirección General. Socializar a los responsables de la respuesta a los PQRSD la actualización del documento mencionado.	Se verificó que la Resolución 038 mediante la cual se reglamentó el trámite interno del derecho de petición se encuentra publicada en la web, intranet de la entidad y SIGPRO desde del 14 de Enero de 2020.  Pendiente la socialización del documento.
450	Incumplimiento a lo establecido en los numerales 5.3. y 8.1. teniendo en cuenta que se evidenciaron cambios en la ejecución de las actividades relacionadas con la atención de PQRSD de competencia de la SES, los cuales no fueron incorporados a los documentos del proceso incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad.	0	Unificar, simplificar y actualizar en un sólo documento, el procedimiento de atención PQRS, atención a ECOS y Resolución 1530 de 2015 por la cual se reglamenta el trámite interno de derecho de petición, con el fin de unificar criterios y políticas de operación. Socializar a los responsables de la respuesta a los PQRSD la actualización del documento mencionado.	Se verificó a través de SIGPRO que se actualizó la GUÍA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ECOS de la entidad. Código AC-G-2. FECHA: 27 DE ENERO DE 2020.  Pendiente la socialización del documento.

No. NC	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O MEJORA	AVANCE REPORTADO A DICIEMBRE DE 2019	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO
451	Incumplimiento de las actividades relacionadas con reparto y respuesta de derechos de petición y de quejas de competencia de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento, teniendo en cuenta que no está definido institucionalmente el listado de proyectos priorizados para cumplimiento de las etapas establecidas en el protocolo EL-PT-3.	0	Unificar, simplificar y actualizar en un sólo documento, el procedimiento de atención PQRS, atención a ECOS y Resolución 1530 de 2015 por la cual se reglamenta el trámite interno de derecho de petición, con el fin de unificar criterios y políticas de operación. Socializar a los responsables de la respuesta a los PQRS la actualización del documento mencionado.	Se verificó a través de SIGPRO que se actualizó la GUÍA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ECOS de la entidad. Código AC-G-2. FECHA: 27 DE ENERO DE 2020.  Pendiente la socialización del documento.

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

La Autoridad Nacional de Licencias Ambientales atiende los requerimientos de entidades de control siguiendo las directrices establecidas en la Guía para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y ecos, código: AC-G-2, versión 1 de 27/01/2020. Control Interno realiza el seguimiento semanal de las respuestas a las comunicaciones provenientes de los entes de control, enviando las respectivas alertas.

El siguiente cuadro corresponde al informe consolidado del año 2018 frente al del año 2019, donde se podrá ejercer una comparación y observar claramente los avances conseguidos en el último año.

Mes	2018			2019		
	Total ECOS respondidos	Total respuestas oportunas	% de oportunidad	No. ECOS respondidos	No. de respuestas oportunas	% de oportunidad
Enero	14	14	100%	62	38	61%
Febrero	104	75	72%	80	65	81%
Marzo	119	89	75%	92	64	70%
Abril	115	72	63%	82	40	49%
Mayo	175	114	65%	119	102	86%
Junio	135	77	57%	50	48	96%
Julio	129	73	57%	90	83	92%
Agosto	122	88	72%	112	103	92%
Septiembre	139	85	61%	115	92	80%
Octubre	177	89	50%	107	93	87%
Noviembre	104	42	40%	73	59	81%
Diciembre	94	39	41%	70	55	79%
<b>Total</b>	<b>1,427</b>	<b>857</b>	<b>60%</b>	<b>1,052</b>	<b>842</b>	<b>80%</b>

## 6. Verificación prueba aleatoria de registros de PQRS atendidas dentro del término legal

De la muestra aleatoria a 45 registros se verificó que las respuestas a las PQRS relacionadas se contestaron dentro del término legal.

A continuación, se relacionan los radicados objeto de verificación:

	Radicado	Fecha	N° del radicado definitivo de respuesta	Fecha de respuesta definitiva para completar petición	Verificación Control Interno (¿Fue contestada dentro del término?)	Verificación Control Interno (¿Fue contestada de manera coherente?)
1	2019090862-1-000	2/7/2019	2019090862-2-001	11/7/2019	si	si
2	2019090889-1-000	2/7/2019	2019105812-2-000	23/7/2019	si	si
3	2019095940-1-000	9/7/2019	2019095940-2-001	11/7/2019	si	si
4	2019096360-1-000	10/7/2019	2019109682-2-000	29/7/2019	si	si
5	2019096517-1-000	10/7/2019	2019102809-2-000	18/7/2019	si	si
6	2019096569-1-000	10/7/2019	2019108987-2-000	29/7/2019	si	si
7	2019096625-1-000	10/7/2019	2019096625-2-001	19/7/2019	si	si
8	2019096799-1-000	10/7/2019	2019110300-2-000	30/7/2019	si	si
9	2019096847-1-000	10/7/2019	2019096847-2-001	15/7/2019	si	si
10	2019096863-1-000	10/7/2019	2019122696-2-000	21/8/2019	si	si
11	2019096938-1-000	10/7/2019	2019096938-2-001	22/7/2019	si	si
12	2019111903-1-000	1/8/2019	2019111903-2-001	14/8/2019	si	si
13	2019112098-1-000	1/8/2019	2019112098-2-001	16/8/2019	si	si
14	2019112278-1-000	1/8/2019	2019112278-2-001	5/8/2019	si	si
15	2019112508-1-000	1/8/2019	2019122349-2-000	20/8/2019	si	si
16	2019112812-1-000	2/8/2019	2019112812-2-001	27/8/2019	si	si
17	2019113048-1-000	2/8/2019	2019113048-2-001	9/8/2019	si	si
18	2019127725-1-000	28/8/2019	2019127725-2-001	17/9/2019	si	si
19	2019134733-1-000	9/9/2019	2019134733-2-001	20/9/2019	si	si
20	2019135348-1-000	10/9/2019	2019135348-2-001	19/9/2019	si	si
21	2019136414-1-000	11/9/2019	2019136414-2-001	26/9/2019	si	si
22	2019140097-1-000	16/9/2019	2019155118-2-000	7/10/2019	si	si
23	2019143740-1-000	20/9/2019	2019143740-2-001	9/10/2019	si	si
24	2019145322-1-000	23/9/2019	2019145322-2-001	26/9/2019	si	si
25	2019146485-1-000	25/9/2019	2019146485-2-001	8/10/2019	si	si
26	2019149572-1-000	30/9/2019	2019149572-2-001	7/10/2019	si	si
27	2019151396-1-000	1/10/2019	2019151396-2-001	22/10/2019	si	si
28	2019157770-1-000	10/10/2019	2019157770-2-001	25/10/2019	si	si
29	2019163225-1-000	21/10/2019	2019163225-2-001	1/11/2019	si	si
30	2019170203-1-000	30/10/2019	2019178119-2-000	14/11/2019	si	si
31	2019171006-1-000	31/10/2019	2019171006-2-001	25/11/2019	si	si
32	2019171616-1-000	1/11/2019	2019171616-2-001	26/11/2019	si	si
33	2019172453-1-000	5/11/2019	2019172453-2-001	26/11/2019	si	si
34	2019178682-1-000	15/11/2019	2019187281-2-000	28/11/2019	si	si
35	2019179746-1-000	18/11/2019	2019189588-2-000	3/12/2019	si	si
36	2019180465-1-000	20/11/2019	2019180465-2-001	2/12/2019	si	si
37	2019181284-1-000	20/11/2019	2019187318-2-000	28/11/2019	si	si

	Radicado	Fecha	N° del radicado definitivo de respuesta	Fecha de respuesta definitiva para completar petición	Verificación Control Interno (¿Fue contestada dentro del término?)	Verificación Control Interno (¿Fue contestada de manera coherente?)
38	2019182216-1-000	21/11/2019	2019182216-2-001	26/11/2019	si	si
39	2019190559-1-000	4/12/2019	2019198321-2-000	17/12/2019	si	si
40	2019200343-1-000	19/12/2019	2019200343-2-001	27/12/2019	si	si
41	2019200699-1-000	19/12/2019	2019200699-2-001	30/12/2019	si	si
42	2019194125-2-001	10/12/2019	2019194125-2-001	19/12/2019	si	si
43	2019194151-2-001	10/12/2019	2019194151-2-001	12/12/2019	si	si
44	2019194339-2-001	10/12/2019	2019194339-2-001	13/12/2019	si	si
45	2019207315-2-000	20/12/2019	2019207315-2-000	30/12/2019	si	si

## 7. Conclusiones

- 7.1. Para el periodo de evaluación, se constata que la publicación del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y el Registro de Peticiones se efectuó de manera trimestral de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 1530 de 2015.
- 7.2. Las solicitudes que ingresan a la entidad a través del Centro de Atención al Ciudadano (Inbound, chat, presencial, conmutador o telefónica), actualmente se radican en el sistema SIGPRO, situación que permite garantizar que a tales solicitudes se les dé el tratamiento de derecho de petición.
- 7.3. Se evidencia inconsistencia en la estadística de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias entre los sistemas de información de la entidad, el sistema SIGPRO y el informe de PQRSD publicado en la web, de tal manera que, no se tiene certeza sobre el número preciso de peticiones radicadas ante la entidad.
- 7.4. No existe coherencia entre la información de quejas, reclamos y sugerencias del informe publicado en la web y la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, hecho que fue puesto en conocimiento del área para su respectivo ajuste.
- 7.5. Se observa que las denuncias ambientales no son incluidas en el seguimiento que realiza el Grupo de Atención al Ciudadano a las PQRSD.
- 7.6. Se presenta descontrol en el tema de radicación de correspondencia clasificada como TRAMITES POR CONFIRMAR, situación que genera un riesgo para la entidad dado que puede ocasionar que no se contesten en debida forma requerimientos hechos por los usuarios.

## 8. Recomendaciones

- 8.1. Incluir en la base de datos de DPE y en la reglamentación interna de todas las denuncias ambientales con el fin de tener un (1) solo reporte de PQRSD. De igual manera, velar porque esta información coincida con los reportes generados por medio de SIGPRO, para lo cual se recomienda hacer los ajustes correspondientes.
- 8.2. Ejecutar las acciones pertinentes en aras de procurar que el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y accesos a la información coincida en todos los reportes que genera la entidad, en el sistema SIGPRO, el reporte de PQRSD de la web de la entidad y la base de datos de DPE de Atención al Ciudadano.



8.3. Realizar de manera inmediata el análisis de causas de la situación que se evidenció en el presente informe en relación con los radicados incluidos en la tipología *trámite por confirmar* y que no pudieron ser consultados para conocer su contenido, los cuales al parecer se crean por defecto en el sistema SIGPRO. Dicho análisis y formulación de acciones de mejora requiere la participación de las áreas de Tecnología y Atención al Ciudadano.

**ELÍAS ALONSO NULE RHENALS**

Asesor Control Interno

Elaboró: Lida Arias/Jorge Sandoval  
Revisó: Luz Dary Amaya