

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 1 de 34

1. INFORMACIÓN GENERAL

PROCESO O ACTIVIDAD: Auditoría a la atención de PQRSD en la entidad.	FECHA DE LA AUDITORÍA: Del 24/07/2019 al 06/09/2019
AUDITOR LIDER: Elías Alonso Nule Rhenals	EQUIPO AUDITOR: Andrés Felipe Cortés Cardozo, Nolyn Julianna Quevedo Morales y Ligia Isabel Ávila Vera
AUDITADO:	Todas las áreas que atienden PQRSD
OBJETIVO:	Verificar el cumplimiento y gestión de la entidad en la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias a usuarios internos y externos verificando los criterios de oportunidad, integralidad y pertinencia.
ALCANCE:	<p>Normativa vigente aplicable Lineamientos internos y externos Actos administrativos Sistemas de información de trámites (VITAL, SIGPRO, SILA) Conceptos técnicos Oficios Documentos del proceso Subsistema Gestión de Calidad - NTC-ISO 9001:2015</p> <p>Limitaciones al alcance: Pueden presentarse si la información no es suministrada de manera oportuna y completa por el responsable auditado.</p>
CRITERIOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de Colombia, artículo 23. • Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". • Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", Título II, Capítulo I, artículos 13 y ss. • Decreto 3573 de 2011, "Por la cual se crea la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA y se dictan otras disposiciones". • Decreto 1081 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" • Resolución 1530 del 30/11/2015 "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA" • Resolución 3564 del 31/12/2015 "Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1. del Decreto 1081 de 2015" • Resolución 1990 del 2018 "Por la cual se crean los grupos internos de trabajo de la ANLA, se asignan funciones y se deroga la Resolución 909 de 2017" • Procedimiento AC-PR-6 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; Versión 2, 03/09/2018. • Procedimiento SL-PR-1 Seguimiento a instrumentos de manejo y control ambiental, Versión 10, 07/06/2018. • Protocolo AC-PT-2 Reparto y asignación, Versión 1, 14/11/2017. • Protocolo CG-PT-1 Atención para entes de control, Versión 8, 12/05/2017.

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 2 de 34

	<ul style="list-style-type: none"> • Protocolo EL-PT-1 Protocolo para inspectores ambientales regionales, Versión 1, octubre 2015. • Protocolo EL-PT-2 Asignación y reparto interno, Versión 3, 03/03/2017. • Protocolo EL-PT-3 Reparto interno del grupo de respuestas a solicitudes prioritarias de la subdirección de evaluación y seguimiento, Versión 2, 23/11/2017.
--	--

Reunión de Apertura					Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	24	Mes	07	Año	2019	Desde	24/07/2019	Hasta	06/09/2019	1	Mes	10	Año	2019
							DD / MM /AA		DD / MM /AA					

2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

En cumplimiento de lo establecido en el Plan Anual de Auditoría vigencia 2019, las actividades desarrolladas se llevaron a cabo en las instalaciones de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA- ubicadas en la Calle 37 No. 8-40 y en el Edificio CAXDAC en la Calle 35 #7-21, Piso 4; realizando acercamientos y solicitudes de información a todos los procesos involucrados en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRSD-; así mismo, se realizó revisión documental de expedientes físicos y archivos digitales relacionados con el proceso de recepción, reparto y respuesta a PQRSD.

Se adelantó una entrevista el día 25 de julio de 2019, con el Grupo de Atención al Ciudadano, área que de acuerdo con los lineamientos internos tiene a su cargo la asignación y tipificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, con el fin de contextualizar sobre temas de interés para el desarrollo de la auditoría, entre ellos, canales de recepción de solicitudes, su competencia frente a las denuncias ambientales y administrativas radicadas ante la entidad, registros de PQRSD en el sistema de información SIGPRO.

El día 2 de agosto de 2019 se realizó en Control Interno, una entrevista con profesionales del equipo de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento en la que se precisaron inquietudes frente a temas objeto de la presente auditoría de competencia de dicho proceso, entre los que se trataron: las denuncias ambientales, inspectores ambientales regionales, nuevas herramientas desarrolladas, así como el proceso de reparto y atención de PQRSD, de competencia de dicha Subdirección.

El auditado remitió la información solicitada para el desarrollo de la auditoría, en el marco de la misma, fue necesario solicitar reportes adicionales dentro del plazo establecido en el Plan de Auditoría, los cuales fueron suministrados para la respectiva revisión.

En relación con las PQRS administrativas de acuerdo con el aplicativo de muestreo se revisaron 35 ECOS de un total 172 y 101 PQRS de un total de 5137; así mismo, se escucharon 25 audios de peticiones verbales, los cuales se encuentran detallados en el presente informe.

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 3 de 34

En cuanto a las PQRSD misionales se realizó la revisión de 54 ECOS de un total de 358, se revisaron 330 DPE tanto verbales como ordinarios de una muestra de 11434 y se verificaron 40 denuncias ambientales de un total de 183 reportadas entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2019.

Los 40 expedientes de denuncias ambientales tomados como muestra fueron:

REGISTROS					
2019053599-1-000	2019057120-1-000	2019069489-1-000	2019072554-1-000	2019078046-1-000	2019079963-1-000
2019084102-1-000	2019084982-1-000	2019086974-1-000	2019087662-1-000	2019057720-1-000	2019057942-1-000
2019058600-1-000	2019059539-1-000	2019059936-1-000	2019060285-1-000	2019062779-1-000	2019065972-1-000
2019067742-1-000	2019068114-1-000	2019001478-1-000	2019003944-1-000	2019004370-1-000	2019007066-1-000
2019016035-1-000	2019031457-1-000	2019034525-1-000	2019044635-1-000	2019052569-1-000	2019052664-1-000
2019081490-1-000	2019081523-1-000	2019082367-1-000	2019083117-1-000	2019085106-1-000	
2019086193-1-000	2019086716-1-000	2019086977-1-000	2019087756-1-000	2019089586-1-000	

Adicional a la verificación de radicados y expedientes relacionados con PQRSD, se verificaron los procedimientos y protocolos vigentes en la entidad.

3. FORTALEZAS

3.1. Para la atención de denuncias y quejas en los territorios se viene implementando una estrategia de fortalecimiento de la figura de inspectores ambientales, con el fin de mejorar los tiempos de atención, cobertura y pronunciamiento por parte de la entidad, para lograr dichos objetivos, ya se incorporaron a la entidad 12 inspectores ambientales regionales y siete ternas, con las cuales se garantizará presencia institucional en 66 municipios.

3.2. Por parte de la entidad se viene trabajando en el fortalecimiento del relacionamiento con los usuarios, entre las estrategias adoptadas, está el aplicativo *Enlace*, el cual además de tener una finalidad pedagógica e informativa con los usuarios, en cuanto al conocimiento de todo lo referente a la entidad, su estructura y sus funciones, permitirá adicionalmente reportar denuncias ambientales con mayor precisión, mediante la ubicación espacial de la misma por coordenadas geográficas, así mismo, tendrá la posibilidad de que el usuario remita imágenes, videos, audios o mensajes de texto, que permitan soportar de mejor manera dichas denuncias e igualmente, faciliten a la entidad realizar su detección y verificación mediante seguimiento ambiental espacial y visita de campo.

3.3. Se identificó que se vienen desarrollando herramientas tecnológicas e implementando estrategias con el fin de optimizar los recursos y los tiempos en las respuestas a las denuncias ambientales de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento Ambiental -SES-. Entre las estrategias implementadas se encontraron:

- Apertura de dos canales de entrada, uno por chat de WhatsApp y uno mediante Call center.
- Se diseño y está en proceso de implementación un formulario en ArcGIS *online* para que los usuarios reporten sus denuncias a través de VITAL y AGIL, las funcionalidades desarrolladas en el formulario permiten ubicar en detalle el sitio objeto de la denuncia. Esta estrategia empezó a operar desde el 2 de enero de 2019, pero se encuentra en fase de implementación.

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 4 de 34

- Se incorporó una herramienta estadística dentro del aplicativo ArcGIS que tiene como finalidad permitir hacer un seguimiento a las denuncias ambientales desde varios aspectos, como el geográfico, etnológico, por sector, por empresa, esto con el objetivo de implementar un observatorio de conflictividad, que permita a la autoridad actuar más efectivamente.

3.4. En términos generales la entidad ha tenido un avance significativo en niveles de calidad de las respuestas. Así mismo, se evidencia compromiso de los funcionarios y contratistas encargados de la asignación y tipificación de las PQRS y de los responsables de emitir las respuestas a las mismas, pues existe mayor concientización de la importancia y cumplimiento del deber legal en materia de PQRS.

3.5. Disposición permanente de los colaboradores designados por los líderes del proceso auditado para atender el trabajo de auditoría.

4. REQUISITOS CON CUMPLIMIENTO

A continuación, se presentan aspectos que evidencian el cumplimiento de algunos de los criterios establecidos para la auditoría:

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO
1	PROCEDIMIENTO: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, Código AC-PR-6, Versión 2	<p>7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN</p> <p>Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas verbalmente o por chat, deben ser recibidas únicamente a través del Centro de Contacto Ciudadano y serán atendidas inmediatamente; en aquellos eventos en que no se puedan atender inmediatamente y por el mismo medio, luego de su radicación se tramitarán a través de los procedimientos convencionales.</p> <p>Las respuestas verbales o por chat únicamente serán atendidas a través del Centro de contacto Ciudadano, y se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.</p>

DETALLE

Detalle 1. Se revisaron 26 peticiones verbales correspondientes al mes de febrero de 2019, evidenciando que se han recepcionado a través del Centro de Contacto Ciudadano. Se escucharon los audios de las peticiones verbales relacionadas a continuación concluyendo que se atendieron inmediatamente y se ha dado respuesta completa y de fondo, así:

REGISTROS			
154.902.624.583.180	154.903.194.057.649	154.902.948.637.194	154.903.375.771.461
154.902.708.715.485	154.903.222.059.773	154.902.958.037.916	154.903.492.881.198

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 5 de 34

154.902.740.018.104	154.903.333.568.504	154.903.002.041.692	154.903.533.184.748
154.902.783.822.064	154.903.375.700.000	154.903.010.442.447	154.929.395.385.488
154.902.919.234.531	154.903.352.469.764	154.903.154.154.503	154.929.458.791.535
154.937.776.577.169	154.937.860.583.753	154.929.543.099.500	154.937.565.750.956
154.946.287.361.767	154.946.436.475.501		

Detalle 2. Se realizó verificación de 65 peticiones verbales relacionadas con temas misionales, las cuales fueron recepcionadas vía chat de WhatsApp, telefónicamente y presencial en el Centro de Contacto Ciudadano, dichas solicitudes fueron resueltas en su totalidad de manera inmediata:

REGISTROS					
2019017661-1-000	2019018329-1-000	2019018377-1-000	2019018431-1-000	2019018482-1-000	2019037298-1-000
2019037362-1-000	2019037436-1-000	2019037615-1-000	2019038161-1-000	2019039328-1-000	2019028410-1-000
2019029129-1-000	2019029152-1-000	2019029320-1-000	2019055384-1-000	2019055417-1-000	2019055513-1-000
2019055524-1-000	2019055712-1-000	2019055955-1-000	2019056008-1-000	2019056925-1-000	2019057211-1-000
2019057976-1-000	2019000487-1-000	2019000619-1-000	2019000745-1-000	2019020548-1-000	2019022652-1-000
2019013011-1-000	2019016626-1-000	2019022546-1-000	2019014525-1-000	2019028584-1-000	2019037548-1-000
2019039729-1-000	2019032316-1-000	2019030227-1-000	2019036027-1-000	2019042669-1-000	2019044854-1-000
2019048802-1-000	2019047339-1-000	2019051402-1-000	2019049212-1-000	2019052958-1-000	2019074059-1-000
2019061031-1-000	2019072458-1-000	2019060339-1-000	2019063947-1-000	2019079661-1-000	2019080932-1-000
2019089026-1-000	2019075386-1-000	2019078907-1-000	2019080181-1-000	2019089251-1-000	2019076469-1-000
2019078101-1-000	2019088656-1-000	2019088855-1-000	2019089695-1-000	2019090219-1-000	

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO
2	Resolución 1530 de 2015 <i>“Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales”</i>	<p>ARTÍCULO NOVENO: Características de la respuesta: Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, se resolverán de fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Resolver concreta y totalmente la petición indicando las razones precisas al peticionario para conceder, negar, o trasladar su solicitud, usando una redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible por parte del peticionario. Informar claramente dirección teléfono y horarios de atención de la Entidad.

DETALLE

Detalle 1. Se revisaron 100 registros de derechos de petición administrativos en SIGPRO verificándose que las peticiones se respondieron de fondo, cumplen con los requisitos del artículo noveno de la Resolución 1530 de 2015, numeral 1. Los 100 registros revisados fueron los siguientes:

REGISTROS					
2018149986-1-000	2018175456-1-000	2018179951-1-000	2018185747-1-000	2019000009-1-000	2019000403-1-000
2019000782-1-000	2018152338-1-000	2018175681-1-000	2018179956-1-000	2018185835-1-000	2019000088-1-000
2019000545-1-000	2019001753-1-000	2018154242-1-000	2018175462-1-000	2018179950-1-000	2018185850-1-000
2019000267-1-000	2019000380-1-000	2019001497-1-000	2018164765-1-000	2018175816-1-000	2018179794-1-000
2018185616-1-000	2019000201-1-000	2019000510-1-000	2019001723-1-000	2018165952-1-000	2018176134-1-000
2018181613-1-000	2018185740-1-000	2019000182-1-000	2019000774-1-000	2019002096-1-000	2018172810-1-000
2018178133-1-000	2018181263-1-000	2018186624-1-000	2019000255-1-000	2019000582-1-000	2019002343-1-000

2018173641-1-000	2018178296-1-000	2018181314-1-000	2018186954-1-000	2019000185-1-000	2019000648-1-000
2019002084-1-000	2018174632-1-000	2018179608-1-000	2018181205-1-000	2018186582-1-000	2019000276-1-000
2019000717-1-000	2019002031-1-000	2018174762-1-000	2018180027-1-000	2018181284-1-000	2019000065-1-000
2019000244-1-000	2019000626-1-000	2019002036-1-000	2019089810-1-000	2018180071-1-000	2018182080-1-000
2019000034-1-000	2019000271-1-000	2019000731-1-000	2019002359-1-000	2018175026-1-000	2018180084-1-000
2018185038-1-000	2019000084-1-000	2019000221-1-000	2019000740-1-000	2018175029-1-000	2018180268-1-000
2018185042-1-000	2019000032-1-000	2019000254-1-000	2019000765-1-000	2018174529-1-000	2018174728-1-000
2018185556-1-000	2019000124-1-000	2019000242-1-000	2019000778-1-000	2018174644-1-000	2018179944-1-000
2018185997-1-000	2019000024-1-000	2019000377-1-000	2019000780-1-000	2018175358-1-000	2018179954-1-000
2018185582-1-000	2019000108-1-000	2019000390-1-000	2019000781-1-000		

Detalle 2. Se realizó verificación de 330 derechos de petición -DPE- de competencia de los procesos misionales, para los cuales se identificó que las respuestas proporcionadas por la entidad fueron pertinentes y suficientes de acuerdo con la Resolución 1530 de 2015:

REGISTROS					
10DPE3448-00-2018	15DPE0415-00-2019	15DPE5360-00-2019	15DPE32452-00-2019	30DPE0013-00-2019	10DPE4513-00-2019
10DPE2798-00-2018	15DPE0887-00-2019	15DPE14566-00-2019	15DPE32428-00-2019	10DPE4236-00-2019	15DPE37400-00-2019
DPQYR0371-00-2018	15DPE0774-00-2019	15DPE14565-00-2019	15DPE32462-00-2019	15DPE34786-00-2019	15DPE37557-00-2019
15DPE29761-00-2018	15DPE2252-00-2019	10DPE1774-00-2019	15DPE32637-00-2019	15DPE35134-00-2019	15DPE37410-00-2019
15DPE30224-00-2018	10DPE0594-00-2019	15DPE18505-00-2019	15DPE32706-00-2019	15DPE35261-00-2019	15DPE37568-00-2019
15DPE30231-00-2018	15DPE3077-00-2019	15DPE18417-00-2019	15DPE33006-00-2019	15DPE35775-00-2019	15DPE37809-00-2019
15DPE30432-00-2018	15DPE3319-00-2019	15DPE21351-00-2019	15DPE33032-00-2019	15DPE35740-00-2019	15DPE38182-00-2019
10DPE3914-00-2018	15DPE3314-00-2019	10DPE2017-00-2019	15DPE33042-00-2019	15DPE35895-00-2019	15DPE38296-00-2019
15DPE30782-00-2018	30DPE0002-00-2019	15DPE22447-00-2019	15DPE33108-00-2019	15DPE35949-00-2019	10DPE4656-00-2019
15DPE31076-00-2018	15DPE4091-00-2019	30DPE0008-00-2019	15DPE33128-00-2019	15DPE36265-00-2019	10DPE4660-00-2019
15DPE31249-00-2018	15DPE4675-00-2019	15DPE26874-00-2019	15DPE33429-00-2019	15DPE36389-00-2019	15DPE38434-00-2019
15DPE31424-00-2018	15DPE4674-00-2019	15DPE18527-00-2019	15DPE33414-00-2019	15DPE36571-00-2019	15DPE38525-00-2019
15DPE0252-00-2019	15DPE5230-00-2019	15DPE29257-00-2019	15DPE33410-00-2019	15DPE36586-00-2019	15DPE38424-00-2019
15DPE0038-00-2019	15DPE4978-00-2019	15DPE30775-00-2019	15DPE33689-00-2019	30DPE0028-00-2019	15DPE38717-00-2019
15DPE0158-00-2019	15DPE5360-00-2019	15DPE31463-00-2019	15DPE34041-00-2019	15DPE36739-00-2019	15DPE38659-00-2019
15DPE30431-00-2018	15DPE8948-00-2019	15DPE30793-00-2019	15DPE33250-00-2019	15DPE36839-00-2019	15DPE38792-00-2019
10DPE0202-00-2019	DPQYR0451-00-2019	10DPE2982-00-2019	15DPE34338-00-2019	15DPE37042-00-2019	10DPE4722-00-2019
15DPE0603-00-2019	15DPE13295-00-2019	15DPE31708-00-2019	15DPE34430-00-2019	15DPE37165-00-2019	15DPE38908-00-2019
15DPE0570-00-2019	15DPE11464-00-2019	DPQYR0487-00-2019	15DPE34508-00-2019	15DPE37286-00-2019	15DPE39018-00-2019
15DPE0412-00-2019	10DPE1759-00-2019	15DPE32067-00-2019	15DPE34639-00-2019	DPQYR0564-00-2019	15DPE39110-00-2019
15DPE40921-00-2019	15DPE0479-00-2019	15DPE36448-00-2019	15DPE39139-00-2019	15DPE2770-00-2019	15DPE4363-00-2019
15DPE40794-00-2019	15DPE0490-00-2019	15DPE37127-00-2019	15DPE39261-00-2019	15DPE7202-00-2019	15DPE9938-00-2019
15DPE41005-00-2019	15DPE0677-00-2019	15DPE40171-00-2019	15DPE39265-00-2019	15DPE21577-00-2019	15DPE21481-00-2019
10DPE4985-00-2019	15DPE30018-00-2019	10DPE4661-00-2019	15DPE39638-00-2019	15DPE23540-00-2019	15DPE23499-00-2019
15DPE41161-00-2019	15DPE31678-00-2019	15DPE39820-00-2019	15DPE39370-00-2019	15DPE34377-00-2019	15DPE34770-00-2019
15DPE41324-00-2019	15DPE11859-00-2019	15DPE38213-00-2019	15DPE39533-00-2019	15DPE37486-00-2019	15DPE37494-00-2019
15DPE41212-00-2019	15DPE20799-00-2019	10DPE4705-00-2019	15DPE39509-00-2019	15DPE37648-00-2019	15DPE37752-00-2019
15DPE41483-00-2019	15DPE31721-00-2019	15DPE41172-00-2019	15DPE40023-00-2019	30DPE0022-00-2019	30DPE0024-00-2019
10DPE5037-00-2019	15DPE15535-00-2019	15DPE41242-00-2019	10DPE4872-00-2019	15DPE31256-00-2018	15DPE31342-00-2018
15DPE41581-00-2019	15DPE32800-00-2019	15DPE42446-00-2019	15DPE39938-00-2019	15DPE3132-00-2019	15DPE3151-00-2019
15DPE41709-00-2019	15DPE34221-00-2019	15DPE40276-00-2019	15DPE39916-00-2019	15DPE29272-00-2019	15DPE30223-00-2019
15DPE41846-00-2019	15DPE34674-00-2019	15DPE40984-00-2019	15DPE39767-00-2019	15DPE31525-00-2019	15DPE31669-00-2019
15DPE41811-00-2019	15DPE33395-00-2019	15DPE41110-00-2019	15DPE40184-00-2019	15DPE34186-00-2019	15DPE34334-00-2019

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 7 de 34

15DPE41981-00-2019	15DPE32973-00-2019	15DPE42397-00-2019	10DPE4878-00-2019	30DPE0015-00-2019	30DPE0021-00-2019
15DPE42180-00-2019	15DPE34145-00-2019	15DPE40622-00-2019	15DPE40244-00-2019	10DPE1366-00-2019	10DPE1036-00-2019
15DPE42206-00-2019	15DPE35148-00-2019	15DPE40897-00-2019	15DPE40392-00-2019	10DPE0569-00-2019	10DPE0809-00-2019
15DPE42376-00-2019	15DPE35566-00-2019	10DPE5138-00-2019	10DPE4912-00-2019	10DPE3931-00-2018	10DPE3925-00-2018
15DPE42519-00-2019	15DPE36325-00-2019	15DPE42455-00-2019	15DPE40571-00-2019	15DPE40028-00-2019	15DPE40081-00-2019
15DPE42425-00-2019	15DPE35958-00-2019	15DPE42624-00-2019	DPQYR0603-00-2019	15DPE39786-00-2019	15DPE39634-00-2019
15DPE42456-00-2019	15DPE36777-00-2019	15DPE42553-00-2019	15DPE40647-00-2019	DPQYR0571-00-2019	15DPE39248-00-2019
15DPE8472-00-2019	15DPE8472-00-2019	15DPE8472-00-2019	15DPE7503-00-2019	10DPE1250-00-2019	10DPE1036-00-2019
15DPE18842-00-2019	15DPE18842-00-2019	15DPE18842-00-2019	15DPE19971-00-2019	10DPE0279-00-2019	10DPE0040-00-2019
15DPE22074-00-2019	15DPE22074-00-2019	15DPE22074-00-2019	15DPE22050-00-2019	10DPE3913-00-2018	15DPE40359-00-2019
15DPE34214-00-2019	15DPE34214-00-2019	15DPE34214-00-2019	15DPE34228-00-2019	15DPE40054-00-2019	15DPE40000-00-2019
15DPE32884-00-2019	15DPE32884-00-2019	15DPE32884-00-2019	15DPE32891-00-2019	15DPE39865-00-2019	15DPE39585-00-2019
15DPE37432-00-2019	15DPE37432-00-2019	15DPE37432-00-2019	15DPE37660-00-2019	15DPE37966-00-2019	15DPE37921-00-2019
30DPE0011-00-2019	30DPE0011-00-2019	30DPE0011-00-2019	30DPE0037-00-2019	10DPE1042-00-2019	15DPE34348-00-2019
15DPE31065-00-2018	15DPE31065-00-2018	15DPE31065-00-2018	15DPE31080-00-2018	10DPE0176-00-2019	10DPE0830-00-2019
15DPE2634-00-2019	15DPE2634-00-2019	15DPE2634-00-2019	15DPE3451-00-2019	10DPE3876-00-2018	10DPE0017-00-2019
15DPE29281-00-2019	15DPE29281-00-2019	15DPE29281-00-2019	15DPE29278-00-2019	15DPE39781-00-2019	15DPE40061-00-2019
15DPE31453-00-2019	15DPE31453-00-2019	15DPE31453-00-2019	15DPE31627-00-2019	15DPE39495-00-2019	15DPE39780-00-2019
15DPE34064-00-2019	15DPE34064-00-2019	15DPE34064-00-2019	15DPE34190-00-2019	15DPE37971-00-2019	15DPE39548-00-2019
15DPE34339-00-2019	15DPE34339-00-2019	15DPE34339-00-2019	15DPE34346-00-2019	DPQYR0521-00-2019	15DPE37818-00-2019
15DPE31252-00-2018	15DPE31252-00-2018	15DPE31252-00-2018	15DPE0001-00-2019	15DPE34433-00-2019	DPQYR0515-00-2019
30DPE0014-00-2019	30DPE0014-00-2019	30DPE0014-00-2019	30DPE0015-00-2019	15DPE37793-00-2019	15DPE34332-00-2019

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO
3	PROCEDIMIENTO: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, Código AC-PR-6, Versión 2	El Grupo de Atención al Ciudadano, será el encargado de tipificar cada petición, y asignarla al Coordinador del grupo de trabajo, Jefe de Oficina o subdirector según su competencia, para emitir su respuesta.
DETALLE		
Verificada la base de datos <i>CONTROL DE TIEMPOS DPE 2019</i> se evidencia que las peticiones han sido tipificadas y asignadas por parte del Grupo de Atención al Ciudadano en los sistemas de información definidos por la entidad, lo anterior de acuerdo con la responsabilidad y competencia de quien debe dar respuesta oportuna al peticionario.		

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO
4	PROTOCOLO DE ATENCION PARA ENTES DE CONTROL, Código CG-PT-1, Versión 10	<p>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 de cada ECO.</p> <p>Los ECOs que correspondan a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento podrán ser asignados al</p>

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 8 de 34

		<p>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 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. (...)</p>
--	--	---

DETALLE

Se identificó cumplimiento del 100% de los ECOs verificados (54 solicitudes), que se realiza la asignación, aprobación y finalización de las actividades de acuerdo con lo establecido en el protocolo CG-PT-1, Versión 10, Numeral 3.1.2.2.

REGISTROS					
05ECO0122-00-2019	10ECO0143-00-2019	05ECO0124-00-2019	05ECO0127-00-2019	10ECO0156-00-2019	10ECO0159-00-2019
10ECO0162-00-2019	10ECO0163-00-2019	05ECO0143-00-2019	05ECO0151-00-2019	10ECO0182-00-2019	05ECO0160-00-2019
05ECO0164-00-2019	10ECO0191-00-2019	10ECO0192-00-2019	05ECO0170-00-2019	10ECO0217-00-2019	10ECO0235-00-2019
10ECO0215-00-2019	05ECO0189-00-2019	10ECO0238-00-2019	05ECO0194-00-2019	15ECO0026-00-2019	05ECO0201-00-2019
05ECO0002-00-2019	10ECO0007-00-2019	15ECO0002-00-2019	05ECO0012-00-2019	10ECO0023-00-2019	10ECO0030-00-2019
05ECO0023-00-2019	05ECO0032-00-2019	05ECO0034-00-2019	10ECO0043-00-2019	10ECO0048-00-2019	03ECO0006-00-2019
05ECO0045-00-2019	05ECO0051-00-2019	05ECO0056-00-2019	10ECO0066-00-2019	05ECO0063-00-2019	05ECO0068-00-2019
10ECO0084-00-2019	05ECO0072-00-2019	05ECO0080-00-2019	10ECO0098-00-2019	05ECO0087-00-2019	10ECO0109-00-2019
05ECO0094-00-2019	05ECO0101-00-2019	10ECO0125-00-2019	10ECO0130-00-2019	05ECO0115-00-2019	10ECO0135-00-2019

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO
5	PROTOCOLO DE REPARTO Y ASIGNACION, Código AC-PT-2, Versión 1	<p>3.7. 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 trasladarlo al que a su juicio es competente, adjuntando la exposición de motivos e informando al Grupo de Atención al Ciudadano para efectuar el registro en el sistema de información SILA o SIGPRO dentro de los comentarios asociados al derecho de petición. (...)</p> <p>3.9. Los derechos de petición cuya respuesta dependa de más de una dependencia, corresponderá a aquellas que tenga mayor número de preguntas y será responsable de consolidar la respuesta. Siempre que en una petición soliciten información, una actuación, una decisión y simultáneamente copias, el grupo de servicio administrativos apoyará con copias a la dependencia, oficina o grupo que deba otorgar la respuesta; en ningún caso se otorgarán respuestas por separado en estos casos.</p>

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 9 de 34

DETALLE				
<p>Detalle 1. Se identificó cumplimiento en el 100% de los expedientes verificados (17 solicitudes) referentes a derechos de petición -DPE-, para los casos en los cuales las dependencias asignadas para responder las solicitudes no son las competentes, o para los casos en los cuales la respuesta depende de más de una dependencia de la entidad.</p> <p>Los 17 expedientes verificados donde se dio cumplimiento a los criterios mencionados para los casos en los que aplica, se presentan a continuación:</p>				
REGISTROS				
30DPE0037-00-2019	15DPE2634-00-2019	15DPE3151-00-2019	15DPE28921-00-2019	15DPE30794-00-2019
15DPE40000-00-2019	30DPE0046-00-2018	30DPE0014-00-2019	30DPE0015-00-2019	30DPE0015-00-2019
15DPE30224-00-2018	15DPE4674-00-2019	15DPE33410-00-2019	30DPE0013-00-2019	15DPE36571-00-2019
15DPE34064-00-2019	15DPE31252-00-2018			
<p>Detalle 2.</p> <p>Se dio cumplimiento a los criterios referenciados en el 100% de las solicitudes requeridas por órganos y entidades de control ECOs verificadas en esta auditoría (7 ECOs), para las cuales aplicaron dichas condiciones. Las 54 solicitudes verificadas para las cuales se dio cumplimiento del criterio de la referencia se presentan en el <i>Numeral 2. Desarrollo de actividades</i> del presente informe.</p>				
REGISTROS				
10ECO0159-00-2019	05ECO0151-00-2019	05ECO0170-00-2019	05ECO0201-00-2019	10ECO0135-00-2019
05ECO0002-00-2019	10ECO0125-00-2019			

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO
6	Protocolo de reparto y asignación, Código AC-PT-2, versión 1.	Numeral 3.4. Los derechos de petición que correspondan a la Subdirección de Evaluación y seguimiento serán enviados al Grupo de Respuestas a Solicitudes Prioritarias – RASP, quien asignará los profesionales responsables de ejecutar la actividad.
DETALLE		
<p>Se evidenció que el reparto se realiza de una manera adecuada en los 330 radicados verificados en la muestra de derechos de petición misionales, para los cuales se realizó en los casos aplicables la remisión al Grupo de Respuestas a Solicitudes Prioritarias – RASP y este a su vez realizó la asignación de los profesionales para su ejecución. Los 330 DPE revisados se presentan en la Conformidad No. 2 del presente informe.</p>		

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO
7	Protocolo de reparto y asignación, Código AC-PT-2, versión 1.	Numeral 3.15. (...) en cualquiera de las respuestas emitidas, los oficios deberán contar con el visto bueno de todos los asignados en la elaboración y revisión de las respuestas (...)

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 10 de 34

		Los vistos buenos y firmas corresponden a: a. Elaboración: quien proyecta el documento b. Revisión: quien revisa según lo señalado en el presente protocolo c. Firma: dirección general, subdirección o jefe de dependencia y coordinadores facultados
--	--	---

DETALLE		
<p>Se identificó en el 100% de las solicitudes de DPE revisadas (330 DPEs), que se da cumplimiento al Numeral 3.15 del Protocolo de Reparto y Asignación, en cuanto a que todos los oficinas de respuesta cuentan con las correspondientes revisiones y firmas de revisor(es) y ejecutor(es) en el Sistema de Información Legal Ambiental -SILA-. Los 330 DPE misionales verificados son los mismos relacionados en la conformidad No. 2 del presente informe.</p>		

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO
8	Protocolo de Atención para entes de control , Código CG-PT-1, versión 10.	Numeral 3.1.3.2. Firma. Las respuestas a los requerimientos de los Entes de control suscritas por funcionarios diferentes a los señalados en el numeral 3.1.3.1, serán suscritas por los subdirectores o jefes de oficina atendiendo las competencias misionales y el objeto del requerimiento, de acuerdo con la asignación que realicen los profesionales de apoyo en atención a entes de control de la Dirección general

DETALLE		
<p>Durante la revisión realizada al 100% de la muestra de ECOs misionales seleccionada (54 solicitudes), se evidenció el cumplimiento al criterio, dado que los oficinas de respuesta a Entes de control emitidos hacia las mencionados en el numeral 3.1.3.2 del Protocolo de Atención para entes de control fueron firmadas por el director general de la ANLA o subdirectores o jefes de oficina, según correspondía. Los 54 ECOs verificados se presentan en el numeral 2. Desarrollo de actividades del presente informe.</p>		

5. DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDADES

A continuación, se describen las no conformidades encontradas en el proceso auditor, la no conformidad hace referencia al incumplimiento de algún requisito. Los requisitos pueden ser, entre otros: de los usuarios, legales, del proceso, de la entidad y/o normativos.

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	NO CONFORMIDAD
1	Resolución 1530 de 2015 <i>“Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de</i>	ARTÍCULO CUARTO: PARÁGRAFO 1. En el evento en que no sea posible resolver la petición dentro de los plazos establecidos, la autoridad debe informar, antes del	Incumplimiento del párrafo 1 del artículo cuarto de la Resolución 1530 de 2015 por cuanto la entidad no informó a

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 11 de 34

<i>petición ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales"</i>	vencimiento del término, esta circunstancia al interesado, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, lo cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	los peticionarios antes del vencimiento de las PQRS, el motivo de la demora para dar respuesta a las mismas.
--	---	--

DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD

Detalle 1. Consultada la base de datos *Control de Tiempos derechos de petición* a 30/06/2019, se verifica que se reportan 384 registros de peticiones resueltas fuera de tiempo y en éstas no hay constancia de haberse informado a los peticionarios antes del vencimiento sobre los motivos de la demora como lo indica el parágrafo 1 del artículo cuarto de la Resolución 1530/2015.

Así mismo, existen 26 registros de ECO (Administrativos) resueltos fuera de tiempo, en los cuales tampoco se verifica el cumplimiento de la disposición mencionada, se consultaron aleatoriamente en SIGPRO 10 de estos registros, constatándose que no se envió la respectiva comunicación a los usuarios: 2019000117-1-000, 2019000011-1-000, 2019000107-1-000, 2019000047-1-000, 2019000074-1-000, 2019000469-1-000, 2019000411-1-000, 2019000510-1-000, 2019000382-1-000 y 2019001302-1-000.

Detalle 2. Se identificó en 27 de 330 radicados verificados correspondientes a derechos de petición -DPE- de competencia de los procesos misionales que incumplieron los tiempos de respuesta de acuerdo con la tipificación realizada, que no se informó al interesado los motivos de la demora, ni se solicitó un nuevo plazo para dar respuesta.

Los 27 radicados donde se evidenció dicha situación son los siguientes: 2019033799-1-000, 2019051257-1-000, 2019053800-1-000, 2019058554-1-000, 2019065509-1-000, 2019006728-1-000, 2019006702-1-000, 2019021032-1-000, 2019020757-1-000, 2019021538-1-000, 2019022140-1-000, 2019036246-1-000, 2019058582-1-000, 2019073841-1-000, 2019075443-1-000, 2018176149-1-000, 2018179098-1-000, 2018179822-1-000, 2019008739-1-000, 2018173418-1-000, 2019000608-1-000, 2019045096-1-000, 2019046904-1-000, 2019046776-1-000, 2019081393-1-000, 2018184265-1-000 y 2018184275-1-000.

Detalle 3. Se identificó en 12 de 50 radicados verificados correspondientes a requerimientos de entes, entidades u organismos de control del estado colombiano -ECOs- de competencia de los procesos misionales que incumplieron los tiempos de respuesta de acuerdo con la tipificación realizada, que no se informó al interesado los motivos de la demora, ni se solicitó un nuevo plazo para dar respuesta.

Los 12 radicados donde se evidenció dicha situación son los siguientes: 2019046391-1-000, 2019050448-1-000, 2019052272-1-000, 2019054279-1-000, 2019054284-1-000, 2019058599-1-000, 2019060288-1-000, 2019061134-1-000, 2019061138-1-000, 2019075385-1-000, 2019075578-1-000 y 2019086126-1-000.

Detalle 4. Se identificó en 15 de 20 radicados verificados correspondientes a denuncias y quejas ambientales, que incumplieron los tiempos de respuesta de 15 días posteriores a la recepción de la solicitud, que no se informó al interesado los motivos de la demora, ni se solicitó un nuevo plazo para dar respuesta.

Los 15 radicados donde se evidenció dicha situación son los siguientes: 2019057120-1-000, 2019072554-1-000, 2019078046-1-000, 2019079963-1-000, 2019084102-1-000, 2019084982-1-000, 2019086974-1-000, 2019087662-1-000, 2019057720-1-000, 2019058600-1-000, 2019059539-1-000, 2019062779-1-000, 2019065972-1-000, 2019067742-1-000 y 2019068114-1-000.

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 12 de 34

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	NO CONFORMIDAD
2	PROTOCOLO DE REPARTO Y ASIGNACIÓN Código AC-PT-2 Versión 1	Numeral 3.5. En el Sistema de Gestión Documental SIGPRO o el Sistema de Información SILA según corresponda, el Grupo de Atención al Ciudadano debe realizar el reparto a la Dependencia, Oficina o Grupo competente dentro de las ocho (8) horas hábiles siguientes a la hora de radicación del Derecho de Petición.	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.

DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD

Detalle 1. Se tomo como muestra 300 registros de la base de datos "Control Tiempos DPE 2019" con corte a 30 de junio, encontrando que en los 74 relacionados a continuación no se cumple el término para la asignación y reparto, así:

No.	Radicado	Fecha de radicación	Hora de radicación	Fecha asignación	Registro	No.	Radicado	Fecha de radicación	Hora de radicación	Fecha asignación	Registro
1	2018154242-1-000	2/11/2018	al 3 día	8/11/2018	SIGPRO	38	2018184500-1-000	26/12/2018	2.41 p.m.	28/12/2018	SIGPRO
2	2018174632-1-000	14/12/2018	10.23 a.m.	18/12/2018	SIGPRO	39	2018184510-1-000	26/12/2018	2.52 p.m.	28/12/2018	SIGPRO
3	2018181613-1-000	21/12/2018	1.34 p.m.	26/12/2018	SIGPRO	40	2018184498-1-000	26/12/2018	2.40 p.m.	28/12/2018	SIGPRO
4	2018181263-1-000	21/12/2018	9.33 a.m.	26/12/2018	SIGPRO	41	2018184515-1-000	26/12/2018	2.55 p.m.	28/12/2018	SIGPRO
5	2018181314-1-000	21/12/2018	10.24 a.m.	26/12/2018	SIGPRO	42	2018184542-1-000	26/12/2018	3.19 p.m.	28/12/2018	SIGPRO
6	2018181205-1-000	21/12/2018	7.51 a.m.	26/12/2018	SIGPRO	43	2018184492-1-000	26/12/2018	2.35 p.m.	28/12/2018	SILA
7	2018181284-1-000	21/12/2018	9.53 a.m.	26/12/2018	SIGPRO	44	2018184275-1-000	26/12/2018	al 3 día	31/12/2018	SILA
8	2018182080-1-000	21/12/2018	3.42 p.m.	26/12/2018	SIGPRO	45	2019000088-1-000	2/01/2019	al 3 día	8/01/2019	SIGPRO
9	2018185038-1-000	27/12/2018	12.25 p.m.	31/12/2018	SIGPRO	46	2019000267-1-000	3/01/2019	12.01 p.m.	8/01/2019	SIGPRO
10	2018185042-1-000	27/12/2018	12.29 p.m.	31/12/2018	SIGPRO	47	2019000201-1-000	3/01/2019	9.15 a.m.	8/01/2019	SIGPRO
11	2018185835-1-000	28/12/2018	12.53 p.m.	2/01/2019	SIGPRO	48	2019000182-1-000	3/01/2019	al 3 día	9/01/2019	SIGPRO
12	2018185850-1-000	28/12/2018	1.12 p.m.	2/01/2019	SIGPRO	49	2019000255-1-000	3/01/2019	al 3 día	9/01/2019	SIGPRO
13	2018185740-1-000	28/12/2018	11.19 a.m.	2/01/2019	SIGPRO	50	2019000185-1-000	3/01/2019	8.36 a.m.	8/01/2019	SIGPRO
14	2019000065-1-000	2/01/2019	al 3 día	8/01/2019	SIGPRO	51	2019000276-1-000	3/01/2019	al 3 día	9/01/2019	SIGPRO
15	2019000034-1-000	2/01/2019	10.26 a.m.	4/01/2019	SIGPRO	52	2019000244-1-000	3/01/2019	10.50 a.m.	8/01/2019	SIGPRO
16	2019000032-1-000	2/01/2019	10.13 a.m.	4/01/2019	SIGPRO	53	2019000271-1-000	3/01/2019	al 3 día	9/01/2019	SIGPRO
17	2019000124-1-000	2/01/2019	al 3 día	8/01/2019	SIGPRO	54	2019000221-1-000	3/01/2019	10.15 a.m.	8/01/2019	SIGPRO
18	2018174632-1-000	14/12/2018	10.23 a.m.	18/12/2018	SILA	55	2019000254-1-000	3/01/2019	11.07 a.m.	8/01/2019	SIGPRO
19	2018175896-1-000	17/12/2018	5.20 p.m.	19/12/2018	SILA	56	2019000242-1-000	3/01/2019	10.48 a.m.	8/01/2019	SIGPRO

	INFORME DE AUDITORIA		Fecha: 21/03/2018
			Versión: 4
			Código: CG-F-1
			Página: 13 de 34

20	2018175903-1-000	17/12/2018	5.23 p.m.	19/12/2018	SILA	57	2019000545-1-000	4/01/2019	al 3 día	10/01/2019	SIGPRO
21	2018178352-1-000	19/12/2018	al 4 día	26/12/2018	SILA	58	2019000510-1-000	4/01/2019	al 3 día	10/01/2019	SIGPRO
22	2018181271-1-000	21/12/2018	9.40 a.m.	26/12/2018	SILA	59	2019000582-1-000	8/01/2019	al 3 día	11/01/2019	SIGPRO
23	2018182093-1-000	21/12/2018	3.45 p.m.	26/12/2018	SIGPRO	60	2019000648-1-000	8/01/2019	al 3 día	11/01/2019	SIGPRO
24	2018181335-1-000	21/12/2018	10.56 a.m.	26/12/2018	SIGPRO	61	2019000717-1-000	8/01/2019	al 3 día	11/01/2019	SIGPRO
25	2018181397-1-000	21/12/2018	11.38 a.m.	26/12/2018	SILA	62	2019000626-1-000	8/01/2019	al 3 día	11/01/2019	SIGPRO
26	2018181423-1-000	21/12/2018	11.49 a.m.	26/12/2018	SILA	63	2019000731-1-000	8/01/2019	al 3 día	11/01/2019	SIGPRO
27	2018181444-1-000	21/12/2018	11.58 a.m.	26/12/2018	SILA	64	2019000740-1-000	8/01/2019	al 3 día	11/01/2019	SIGPRO
28	2018181447-1-000	21/12/2018	12.00 p.m.	26/12/2018	SILA	65	2019000765-1-000	8/01/2019	al 3 día	11/01/2019	SIGPRO
29	2018181608-1-000	21/12/2018	1.23 p.m.	26/12/2018	SILA	66	2019001753-1-000	11/01/2019	al 3 día	16/01/2019	SIGPRO
30	2018182022-1-000	21/12/2018	3.25 p.m.	26/12/2018	SILA	67	2019001497-1-000	11/01/2019	al 3 día	16/01/2019	SIGPRO
31	2018182051-1-000	21/12/2018	3.32 p.m.	26/12/2018	SILA	68	2019001723-1-000	11/01/2019	al 3 día	16/01/2019	SIGPRO
32	2018181244-1-000	21/12/2018	8.56 a.m.	26/12/2018	SILA	69	2019002096-1-000	14/01/2019	9.24 a.m.	16/01/2019	SIGPRO
33	2018181446-1-000	21/12/2018	11.59 a.m.	26/12/2018	SILA	70	2019002343-1-000	14/01/2019	12.57 p.m.	16/01/2019	SIGPRO
34	2018175522-1-000	17/12/2018	6 días	26/12/2018	SILA	71	2019002084-1-000	14/01/2019	9.18 a.m.	16/01/2019	SIGPRO
35	2018181220-1-000	21/12/2018	8.28 a.m.	26/12/2018	SILA	72	2019002031-1-000	14/01/2019	8.45 a.m.	16/01/2019	SIGPRO
36	2018183771-1-000	24/12/2018	1.22	27/12/2018	SIGPRO	73	2019002036-1-000	14/01/2019	8.51 a.m.	16/01/2019	SIGPRO
37	2018182922-1-000	24/12/2018	9.16 a.m.	27/12/2018	SIGPRO	74	2019002359-1-000	14/01/2019	1.11 p.m.	16/01/2019	SIGPRO

Fuente: Base de datos "Control Tiempos DPE 2019" con corte a 30 de junio y SIGPRO.

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	NO CONFORMIDAD
3	PROTOCOLO DE REPARTO Y ASIGNACIÓN Código AC-PT-2 Versión 1	3.8. El incumplimiento de los términos de respuesta oportuna constituye falta disciplinaria, por lo cual el Grupo de Atención al Ciudadano remitirá mensualmente el reporte de los derechos de petición contestados de manera extemporánea al Subdirector Administrativo y Financiero (Competente disciplinario), para que proceda de conformidad.	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 ac-pt-2 versión 1.

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 14 de 34

DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD
<p>Se observa que en la base de datos de “CONTROL DE TIEMPOS DERECHOS DE PETICIÓN” en la vigencia 2019, 384 se contestaron extemporáneamente. Se solicitó el soporte de cumplimiento del numeral 3.8 del Protocolo de Asignación y Reparto al Coordinador de Atención al Ciudadano quien manifestó mediante respuesta al correo del 13/08/2019:</p> <p style="padding-left: 40px;"><i>“Me anticipo a informarle que bajo Mí Coordinación no se ha enviado el reporte Mensual de que trata el numeral mencionado por que se ha considerado que con los reportes semanales enviados a los Coordinadores quienes tienen a cargo el control de sus áreas y son Supervisores o Evaluadores para el caso de los servidores públicos es desde el análisis y la visión de estos que se debe considerar si Procede la remisión al área de asuntos disciplinarios o No, toda vez que pueden existir situaciones o externalidades que el Coordinador de Atención al Ciudadano desconoce y que podrían ser válidas para que exista una razón por la cual no se ha resuelto ni proyectado respuesta de fondo y completa de los Derechos de Petición o se pudo atender en SIGPRO, pero no se asoció al Expediente DPE correspondiente”.</i></p> <p>Si bien, el análisis del Coordinador es aceptable desde el punto de vista que en el trámite de las respuestas a los derechos de petición pueden presentarse circunstancias que justifiquen la demora en la respuesta, no puede perderse de vista en primer lugar, que el numeral 3.8 del Protocolo de reparto y asignación código AC-PT-2 Versión 1, señala imperativamente el deber de cumplir con el citado reporte, sin admitir interpretaciones de ninguna índole y en segundo lugar, que la ley proporciona los medios necesarios para dar aviso al respectivo usuario, a quien se le debe garantizar el Derecho constitucional Fundamental de petición.</p> <p>Control Interno considera que la razón de ser de tal previsión está en armonía con la prohibición consagrada en el artículo 35 de la Ley 734 de 2001 (Código Único Disciplinario) respecto a las peticiones de los particulares ante las autoridades. “8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento”.</p>

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	NO CONFORMIDAD
4	PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA ENTES DE CONTROL, código CG-PT-1, versión 10	Numeral 3.1.3.1. Las respuestas a los requerimientos del Congreso de la República (Senado y Cámara) las solicitudes que provengan con la firma del Procurador General de la Nación, Contralor General de la República, Defensor del Pueblo, Fiscal General de la Nación, Contador General de la Nación y Personero Distrital de Bogotá, deberán ser proyectadas para firma del Director General con un tiempo mínimo de dos (2) días hábiles antes del vencimiento. (...)	Incumplimiento del numeral 3.1.3.1. del Protocolo de atención para entes de control, en relación con la inoportunidad en la proyección de las respuestas para firma del Director General con un tiempo mínimo de dos (2) días hábiles antes del vencimiento.
DETALLE			
<p>Detalle 1. Se identificó en 13 ECOs misionales de 54 verificados (24%), que no se realizó la remisión para firma del director general con anterioridad de 2 días hábiles antes de su vencimiento. Los radicados donde se evidenció lo anteriormente mencionado, fueron los siguientes:</p>			

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 15 de 34

No.	Radicado	Fecha de radicación	Fecha de remisión para firma	Días hábiles
1	2019046391-1-000	10/04/2019	17/04/19	1*
2	2019047114-1-000	11/04/2019	16/04/19	1
3	2019047708-1-000	12/04/2019	17/04/19	1
4	2019050448-1-000	22/04/2019	14/05/19	1*
5	2019052272-1-000	25/04/2019	10/05/19	1*
6	2019054279-1-000	29/04/2019	10/05/19	1*
7	2019054284-1-000	29/04/2019	09/05/19	1*
8	2019058599-1-000	08/05/2019	15/05/19	1*
9	2019060288-1-000	10/05/2019	17/05/19	1*
10	2019061138-1-000	13/05/2019	30/05/19	0*
11	2019063685-1-000	16/05/2019	30/05/19	0*
12	2019075385-1-000	04/06/2019	11/06/19	0*
13	2019086126-1-000	21/06/2019	02/07/19	1*

*El requerimiento ya estaba vencido

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	NO CONFORMIDAD
5	<p>PROCEDIMIENTO: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, código AC-PR-6, versión 2.</p> <p>Anexo 2 numeral 1.10 de la Resolución 3564 de 2015 expedida por MINTIC</p>	<p>7.POLÍTICAS DE OPERACIÓN. Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. EL Grupo de Atención al Ciudadano será el Competente para efectuar el Seguimiento y Control de todos los Derechos de Petición que sean radicados en la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales. (...).</p> <p>El Grupo de Atención al Ciudadano efectuará periódicamente el seguimiento y control a los términos para atender los Derechos de petición generando las alertas posteriores sobre los DPE vencidos y alertas tempranas sobre las fechas de los próximos vencimientos que serán informados a los jefes de dependencia, coordinadores y subdirectores responsables del trámite de las respuestas.</p> <p>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 <u>hacer seguimiento integral</u> a las solicitudes que reciba.</p>	<p>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 PQRSO los Ecos y la interposición de recursos de insistencia, 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.</p>
DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD			
<p>Detalle 1. El Grupo de Atención al Ciudadano no ha realizado seguimiento a las denuncias y ecos radicados ante la entidad, la disposición interna establece claramente que esta área es la competente para efectuar el seguimiento y control de todos los derechos de petición que sean radicados en la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales.</p>			

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 16 de 34

De acuerdo con lo señalado en el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 “*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo*”, en dicha disposición se incluyen las denuncias y los ecos, por constituir éstos, (una actuación iniciada por cualquier persona ante una autoridad), respecto de los cuales no se hace seguimiento por el área. Mediante correo del 18/07/2019, el Grupo de Atención al Ciudadano al remitir la base de datos *Control de Tiempos DPE 2019* solicitada para adelantar la auditoría, aclara que no incluye ECOS y DENUNCIAS los cuales podrán ser consultados con la Dirección General y la Oficina Asesora Jurídica respectivamente.

Además, en el “Alcance” del procedimiento de PQRS se señala: “*Este procedimiento aplica a todos los procesos responsables de la prestación de servicios del ANLA. Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, continúa con la gestión de la misma...*”. (Negrilla fuera de texto). Igualmente, el artículo tercero de la Resolución 1530 de 2015, incluye las denuncias dentro del ejercicio del derecho de petición, sin embargo, no se tienen en cuenta dentro del seguimiento efectuado por el área.

Si en la práctica este seguimiento lo adelanta otra área, deberá aclararse y/o modificarse el respectivo procedimiento. En este caso, la disposición vigente es la citada como criterio de la no conformidad.

Detalle 2. Se requiere la integración al sistema de PQRD de las denuncias diferentes a las ambientales, los ECOS, y las solicitudes de interposición de recursos de insistencia, 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.

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	NO CONFORMIDAD
6	Resolución 1530 de 2015 “Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales”.	ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO. 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 manera trimestral en la página <i>web</i> de la entidad de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, las normas que lo modifiquen, adicionen o reformen, así como los respectivos decretos reglamentarios.	En los informes trimestrales publicados en la página <i>web</i> no se incluyen los ECO (peticiones de antes de control), los cuales hacen parte de las peticiones radicadas ante la entidad, incumpléndose lo establecido en la Ley de Transparencia y el artículo 19 de la Resolución 1530 de 2015.

DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD

Verificado el informe trimestral a 30 de junio de 2019 y el registro de peticiones primer semestre de 2019, publicados en la página *web* de la entidad, se constata que no fueron tenidos en cuenta los ECO radicados ante la Autoridad de Licencias Ambientales, los cuales hacen parte de la totalidad de las peticiones, lo que conlleva a

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 17 de 34

concluir que el dato del informe es inexacto y en consecuencia, se incumple lo señalado en el artículo noveno de la Resolución 1530 de 2015.

El artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, claramente señala que *“Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo”*, de tal manera que, la totalidad de las peticiones de acuerdo con lo publicado en el informe no corresponde a la realidad, deben incluirse todas las peticiones independientemente de su denominación.

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	NO CONFORMIDAD
7	LEY 1437 DE 2011 <i>“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”</i>	ARTÍCULO 13. OBJETO Y MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN ANTE AUTORIDADES. Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. (Negrilla fuera de texto).	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.
DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD			
<p>Detalle 1. Se identificó incumplimiento en 19 de los 40 expedientes verificados (48% de la muestra) 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 no contienen una respuesta concreta y definitiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Radicado 2019053599-1-000 del 28/04/2019. Expediente LAV0068-00-2016; Empresa constructora de las torres 185, 186 y 187, ubicadas en el municipio de Guadalupe (Antioquia), vereda El Morro. Afectación fuente hídrica por arrastre de sedimentos de sobrantes de excavación por construcción torre 187. Torre 186 instalada aledaña a área protegida, pendiente de más del 80%, construcción generó inestabilidad y no se instalaron obras de geotécnica para prevenir hundimiento de la torre. Torre 185, se instaló con voladura de rocas sin presentar permiso y protocolo para dicha actividad. <u>Solicitan visita para verificar afectaciones y riesgos inherentes.</u> Se realiza remisión a la empresa operadora de la licencia ambiental INTERCONEXION ELECTRICA S.A. ESP, mediante radicado 2019059102-2-000 del 08/05/2019; así mismo se solicita información sobre denuncias similares a CORANTIOQUIA mediante Rad. 2019059104-2-000 del 08/05/2019. La respuesta al denunciante se da mediante el radicado 2019060536-2-000 del 10/05/2019, dicha respuesta únicamente menciona la remisión de los oficios de consulta a INTERCONEXION ELECTRICA y a CORANTIOQUIA. Al respecto, no se identifica en la respuesta que se hubiere dado atención a lo presentado por el usuario, ya que no se realiza la verificación de las afectaciones denunciadas, ni la existencia de los riesgos denunciados. Por otra parte, no se identificó a la fecha de verificación del expediente (05/08/2019) que se haya realizado una respuesta de fondo o que se haya remitido al usuario las respuestas de las entidades consultadas. ▪ Radicado 2019057120-1-000 del 06/05/2019, Expediente LAM0806; Denuncia por actividades mineras ilegales, mal manejo del mercurio, riesgo de ruptura del dique con contaminación del río Nechí, Vereda Guamo Guachí. Afectación del Río Viejo. Remite empresa mineros. <u>Solicitan adelantar gestiones en virtud de la Ley 1333 de 2009.</u> 			

	<h2>INFORME DE AUDITORIA</h2>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 18 de 34

<p>Se realiza traslado a CORANTIOQUIA, mediante radicado 2019057615-2-000 del 07/05/2019.</p> <p>La respuesta al denunciante se da mediante radicado 2019111577-2-000 del 31/07/2019, dicha respuesta informa sobre el traslado de la denuncia a CORANTIOQUIA y menciona que se realizará una visita de seguimiento en el mes de agosto.</p> <p>De acuerdo con lo anterior no se identifica atención de la queja interpuesta por el denunciante, ya que a la fecha de verificación del expediente (29/08/2019), no se identificó programación de la visita de seguimiento en SILA, ni verificación de los hechos denunciados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <p>▪ Radicado 2019079963-1-000 del 12/06/2019, Expediente LAM0019; Denuncia por derrame de hidrocarburos frente al campo petrolero de Rubiales en Arrayanes, afectando moricheras que alimentan el Río Rubiales. Ecopetrol aduce que los derrames son contingencias controladas. <u>Solicita información sobre cumplimiento de la L.A. y la apertura de sancionatorios por el hecho.</u></p> <p>Hasta el momento no se identifica respuesta a la denuncia realizada en SILA, ni en SIGPRO. Se identificó actividad en SILA de valoración de trámite, con el siguiente: <i>“Esta Autoridad realizo visita de seguimiento del evento y emitirá concepto técnico en el cual se tendrá en cuenta la información remitida”</i></p> <p>▪ Radicado 2019084102-1-000 del 19/06/2019, Expediente LAM0761; Denuncia de la comunidad del Chorro y Leguas solicitan pronunciamiento de la autoridad, frente a la contaminación que se viene presentando por parte de la Refinería de Cartagena. Vulneración de derechos a vida digna, derecho al trabajo. <u>Solicitan pronunciamiento de la ANLA frente al tema y modificación del PMA.</u></p> <p>La ANLA da respuesta a la denuncia mediante radicado 2019096616-2-000 del 10/07/2019, manifestando al denunciante que la información y argumentos presentados, no cumplen con los requisitos necesarios para realizar modificación de la licencia que enmarca dicho expediente, así mismo, se afirma que, de acuerdo con los seguimientos realizados por la autoridad, se ha venido dando cumplimiento a las obligaciones impuestas en la licencia ambiental y en los autos de seguimiento.</p> <p>Con respecto a la respuesta realizada por la ANLA, no se atendió la denuncia presentada, teniendo en cuenta que no se verificaron los hechos presentados en dicha solicitud, teniendo en cuenta que la última visita de seguimiento realizada al proyecto fue realizada del 9 al 11 de abril de 2019, es decir previo a la radicación de la denuncia.</p> <p>▪ Radicado 2019084982-1-000 del 20/06/2019, Expedientes LAM3847/ LAM5787; Queja a Perenco por Invasión de vía y canal de desagüe por construcción de plataforma pozo Vireo 3 en el municipio de San Luis de Palenque, que provoco taponamiento e inundación de la sabana.</p> <p>Hasta el momento no se identifica respuesta a la denuncia realizada en SILA, ni en SIGPRO. Se identificó actividad en SILA de valoración de trámite, sin finalizar.</p> <p>▪ Radicado 2019057720-1-000 del 07/05/2019, Expediente LAV0031-00-2017; Queja ambiental por contaminación y muerte de especies acuáticas en el río Nus, aparentemente por las obras de construcción de los túneles que conectan los corregimientos de Santiago y el Limón con el Municipio de Santo Domingo. CORNARE constató que existen dos (2) fuentes que podrían estar aportando sedimentos, una de ellas es el punto de vertimiento de las aguas de infiltración provenientes de los túneles desarrollados en la obra y la otra fuente serían los sedimentos aportados por las vías internas.</p> <p>Al respecto se crea actividad información de seguimiento, manifestando que se tendrá en cuenta para el seguimiento a realizar en mayo de 2019. Se realizó visita de seguimiento y concepto técnico de seguimiento 3844 del 19/07/19, incluyendo la verificación de los aspectos mencionados en la queja, dicho concepto fue acogido mediante acta de reunión de seguimiento 116 del 22 de agosto de 2019.</p>

	<h2>INFORME DE AUDITORIA</h2>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 19 de 34

Hasta el momento, 66 días posteriores a la denuncia, no se ha dado respuesta a la misma al denunciante, no obstante, ya se realizó la verificación en campo.

- **Radicado 2019062779-1-000 del 15/05/2019, Expediente LAM5149;** Denuncia remitida de Personería Municipal de Guaduas (Cundinamarca). Queja contra Consorcio Vial Helios por afectación a alambrado, construcción de carretera, afectación a suelo en aproximadamente 100 m2. Propietaria afirma que no ha autorizado, ni vendido el predio. Solicita pago por los daños ocasionados. Hasta el momento no se ha realizado pronunciamiento de la ANLA, ni verificación de los hechos presentados por el denunciante.
- **Radicado 2019067742-1-000 del 23/05/2019, Expediente LAV0109-00-2015;** Se refiere a contaminación del recurso hídrico por construcción del proyecto, no realiza mayores especificaciones. Hasta el momento no se identifica respuesta de la autoridad, ni solicitud de información más detallada, ni verificación de los hechos presentados en la denuncia.
- **Radicado 2019001478-1-000, Expediente LAM2249;** Presunta contaminación de fuentes hídricas; Se dio respuesta al usuario mediante radicado 2019012750-2-000. Se solicitan los requerimientos necesarios a Ecopetrol, plazo de cumplimiento: marzo-2019, los cuales fueron atendidos por Ecopetrol (Rad. 2019033248-1-000). El 10-abril-2019 se realizó visita de seguimiento y control ambiental a los avances de Plan del Recuperación Ambiental. No se evidencia que se haya enviado retroalimentación a la quejosa.
- **Radicado 2019007066-1-000, Expediente LAV0089-13;** Socialización actividades Ecopetrol - Acacias, Meta. La actividad en SILA indica "esta queja ya había sido radicada ante la ANLA con el número 2019002072-1-000 del 14 de enero de 2019, por lo cual la respuesta a la misma se encontrará en este radicado", pero al realizar la revisión no se encuentra la respuesta en el Rad. 2019002072-1-000, ni en el 2019007066-1-000.
- **Radicado 2019016035-1-000, Expediente LAM5604;** Presuntas afectaciones ambientales en área de perforación exploratoria. Existe una actividad en SILA llamada "Comunicación informativa" de fecha 13 de marzo, que indica "Se revisa y durante visita de modificación a realizar, se verificará". En la actividad de SILA denominada "Información complementaria" del 17 de marzo indica "Esta queja fue radicada también con los números 2019029306-1-000 y 2019029088-1-000 del 11/03/2019", pero para ninguno de los 3 números de radicado se encuentra disponible la respuesta en SILA.
- **Radicado 2019031457-1-000, Expediente LAV0073-00-2015;** Presuntas afectaciones ambientales en proyecto de infraestructura. Existe una actividad en SILA llamada "Comunicación informativa" de fecha 13 de marzo, que indica "Se revisa y durante visita de modificación a realizar, se verificará". En la actividad de SILA denominada "Información complementaria" del 17 de marzo indica "Esta queja fue radicada también con los números 2019029306-1-000 y 2019029088-1-000 del 11/03/2019", pero para ninguno de los 3 números de radicado se encuentra disponible la respuesta en SILA.
- **Radicado 2019034525-1-000, Expediente LAV0011-00-2015;** Presunta reducción de caudales en proyecto de infraestructura. Existe una actividad en SILA llamada "Información de seguimiento" de fecha 26 de marzo, que indica "El tema será objeto de revisión en el marco del seguimiento ambiental al proyecto vial". No se visualiza la respuesta.
- **Radicado 2019052569-1-000, Expediente LAM0318;** Presunto derrame de hidrocarburos. Existe una actividad en SILA llamada "Valoración aclaración trámite" de fecha 23 de mayo, que indica "Esta Autoridad dio respuesta

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 20 de 34

al presente derecho de petición con radicación 2019060629-2-000 del 10 de mayo de 2019". No se visualiza la respuesta.

- **Radicado 2019052664-1-000, Expediente LAM4121;** Presuntas afectaciones a quebrada en proyecto de infraestructura. En la visita efectuada se realizaron requerimientos acerca de acciones puntuales a fin de evaluar los impactos ambientales generados a la Quebrada Meneses, sin embargo, no se logró visualizar la respuesta al quejoso.
- **Radicado 2019081523-1-000, Expediente LAM1758;** Presunta alteración de información para EIA en proyecto de infraestructura. Existe una actividad en SILA llamada "Comunicación informativa" de fecha 17 de junio, que indica " Piden la intervención del ministerio para que no se apruebe la UF3 - tramo que pasa por el Acuífero -. Este radicado en sí mismo, no plantea consulta o petición para la ANLA, por lo que no hay actuación jurídica que realizar". No se visualiza la actividad de respuesta.
- **Radicado 2019082367-1-000, Expediente LAV0029-00-2016;** Presunta afectación de un cuerpo de agua en proyecto de infraestructura. Existe una actividad en SILA llamada "Valoración Aclaración Trámite" de fecha 25 de junio, que indica " Una vez revisado el oficio remitido por CORANTIOQUIA con relación a una queja presentada por un miembro de la comunidad de Higabra, se requiere en tal sentido, la creación de la actividad de oficio de respuesta, con el fin de solicitar ampliación de la queja y dar respuesta de acuerdo a lo que esta Autoridad considera pudo motivar la queja presentada, ya que la información aportada por la Corporación es muy limitada"; el 26 de junio se acepta el comentario en la actividad y el profesional a cargo indica que se realizó la respuesta, sin embargo no se visualiza la actividad de respuesta.
- **Radicado 2019086716-1-000, Expediente LAM6356;** Presunta afectación por erosión en vía de acceso en proyecto de hidrocarburos. Existe una actividad en SILA llamada "Valoración Aclaración Trámite" de fecha 28 de junio, que indica "La respuesta a la queja interpuesta por el ciudadano será atendida por la ANLA mediante oficio a dirigir a la empresa Gran Tierra. Se proyectará la comunicación referida a fin de que sea atendida la queja interpuesta"; a la fecha de revisión no se visualiza la actividad de respuesta.
- **Radicado 2019086977-1-000, Expediente LAV0050-13;** Presunta tala de árboles para operación de proyecto minero. Existe una actividad en SILA llamada "Valoración Aclaración Trámite" de fecha 30 de junio, que indica "la información será analizada en el proceso de seguimiento ambiental que realizará esta Autoridad Nacional en el mes de Julio de 2019"; a la fecha de revisión no se visualiza la actividad de respuesta.

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	NO CONFORMIDAD
8	Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo	ARTICULO 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.	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.

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 21 de 34

<p>contencioso administrativo”</p> <p>Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015 “Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la autoridad nacional de licencias ambientales”</p>	<p>Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.</p> <p>ARTICULO 4. Modalidades del derecho de petición y términos para resolver. (...) PARAGRAFO 4. En el evento que esta autoridad no sea la competente para resolver la petición, se informará de manera inmediata al interesado si la solicitud es verbal, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.</p>	
--	--	--

DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD

Detalle 1. Se realizó verificación de 40 radicados tipificados como denuncias ambientales de los cuales 2 requirieron traslado por competencia de aspectos de las solicitudes, de estos radicados el 100%, no cumplieron con informar al usuario que la entidad no era la competente para resolver algunos de los aspectos presentados en las denuncias y remitirla a la entidad competente. Las denuncias radicadas donde se evidenció dicha situación son las siguientes:

- **Radicado 2019059539-1-000 del 09/05/2019, LAM5423,** La denuncia remitida manifestaba las siguientes situaciones:

 - Atropellos de la empresa empresa Ecopetrol con la comunidad de Cubarral
 - No ejecución del plan de inversión de no menos del 1%.
 - Presión a la comunidad con fuerza pública y vigilancia con drones.

Al respecto la ANLA dio respuesta a los aspectos de su competencia (inversión de no menos del 1%) mediante radicado 2019100989-2-000 del 16/07/2019, sin embargo, no remitió las evidencias y la denuncia a la entidad competente para los temas de orden público para lo cual el competente de acuerdo con la misma comunicación de la ANLA sería el ministerio de defensa.
- **Radicado 2019068114-1-000 del 23/05/2019, LAM0318,** Denuncia anónima de la vereda La Cristalina, Puerto Boyacá. Construcción de obras encima de los derrames; atropellos de la trabajadora social, así como la contratación por debajo de las tarifas establecidas; cruce de tuberías por una reserva natural, mal estado de la vía. Al respecto la ANLA dio respuesta a los aspectos de su competencia (impactos ambientales) mediante radicado 2019086571-2-000 del 25/06/2019, sin embargo, lo referente a aspectos de contratación y empleo, no fue remitido por parte de la ANLA, a la entidad correspondiente, Unidad Administrativa especial del Servicio Público de Empleo entidad adscrita al ministerio de trabajo.

	<h2>INFORME DE AUDITORIA</h2>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 22 de 34

Detalle 2. Se realizó verificación de 54 radicados tipificados como ECOs de los cuales 5 requirieron traslado por competencia de la totalidad o de algunos requerimientos de las solicitudes, el 100% de estos radicados, no cumplieron con informar al usuario que la entidad no era la competente para algunas de los aspectos presentados, así mismo remitir la petición a la entidad competente dentro de los 5 días hábiles. Los ECOs radicados donde se evidenció dicha situación son las siguientes:

- **Radicado 2019052272-1-000 del 25/04/2019, 10ECO0159-00-2019,** La solicitud remite consulta sobre actividades de minería y aprovechamiento de recursos el área de Taraza Antioquia. La ANLA realiza remisión a CORANTIOQUIA mediante radicado 2019062519-2-000 del 14/05/2019, dicha remisión se realizó 14 días después de recibida la petición.
- **Radicado 2019063685-1-000 del 16/05/2019, 05ECO0170-00-2019,** La solicitud requiere información relacionada con el Proyecto Hidroeléctrico Ituango. La ANLA realiza remisión a HIDROITUANGO S.A.S. ESP, mediante radicado 2019074569-2-000 del 31/05/19, dicha remisión se realizó 12 días después de recibida la petición.
- **Radicado 2019000010-1-000 del 02/01/2019, 05ECO0002-00-2019,** solicita capacitación frente a la Ley 1333 de 2009, Manual de Compensaciones Bióticas, y el Decreto Ley 870 de 2017 en el Resguardo El tigre, Sikuni en el municipio de Puerto Gaitán-Meta. Si bien la ANLA responde al peticionario que es competencia de la Dirección de Bosques, Biodiversidad y Servicios Ecosistémicos del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Territorial, no se evidencia el oficio de traslado al ente de control. La respuesta al peticionario informando no competencia se realizó 8 días después de recibida la petición.
- **Radicado 2019037897-1-000 del 27/03/2019, 10ECO0125-00-2019,** solicita información relacionada con la licencia ambiental y otras actuaciones administrativas relacionadas con los proyectos denominados Mina “La Esperanza” y Mina “Palacio”, de titularidad de la Sociedad Cemex, localizadas en la Vereda El Manzano, municipio de La Calera, Cundinamarca. La ANLA realiza remisión a la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA - CAR, mediante radicado 2019048898-2-000 del 15/04/19, dicha remisión se realizó 13 días después de recibida la petición.
- **Radicado 2019041648-1-000 del 2/04/2019, 10ECO0135-00-2019,** solicita información acerca de Explotación minera que se desarrolla en los alrededores de la reserva ecológica “El Saltillo” ubicada en el corregimiento de Aguas Frías (Tiquisio, Bolívar). Si bien la ANLA responde al peticionario que es competencia de la Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar, no se evidencia el oficio de traslado al ente de control. La respuesta al peticionario informando no competencia se realizó 10 días después de recibida la petición.

Detalle 3. Se realizó verificación de 330 radicados de derechos de petición tipificados como DPE de acuerdo con la denominación interna, la muestra verificada, 16 radicados presentaron solicitudes que no eran competencia de la entidad y de estos, 13 (84%) no cumplieron con los tiempos para realizar los traslados correspondientes. Los radicados donde se evidenció dicha situación fueron los siguientes:

- **30DPE0037-00-2019,** radicado 2019051257-1-000 del 23/04/2019, la solicitud recibida implicaba respuesta de varias entidades como EPA Cartagena, CARDIQUE, AUNAP, UMATA, a las cuales no se realizó el traslado de la solicitud recibida por parte de la ANLA. La respuesta de la ANLA al usuario se realizó mediante radicado 2019076916-2-000 del 06/06/2019, 32 días posteriores a la solicitud, incumpliendo el plazo de 5 días para informar al usuario que la entidad no es competente para responder la totalidad o algunos aspectos de su petición.

	<h2>INFORME DE AUDITORIA</h2>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 23 de 34

- **15DPE28921-00-2019**, radicado 2019019846-1-000 del 20/02/2019, la solicitud recibida es de competencia de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, la remisión a dicha entidad se realizó mediante radicado 2019032519-2-000 del 15/03/2019, es decir 17 días después de recibida la petición. La respuesta de la ANLA al usuario se realizó mediante radicado 2019030618-2-000 del 12/03/2019, 14 días posteriores al radicado de la petición, incumpliendo el plazo de 5 días para informar al usuario que la entidad no es competente para responder la totalidad o algunos aspectos de su petición.
- **15DPE3151-00-2019**, radicado 2019006702-1-000 del 24/01/2019, la solicitud contiene aspectos de competencia de la alcaldía mayor de Bogotá y la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR, la remisión a dichas entidades de los requerimientos de su incumbencia se realizó mediante los radicados 2019055927-2-000 del 02/05/2019 y 2019055928-2-000 del 02/05/2019 respectivamente, es decir 66 días para hacer traslado. La respuesta de la ANLA al usuario se realizó mediante radicado 2019022401-2-000 del 25/02/2019, 22 días posteriores al radicado de la petición, incumpliendo el plazo de 5 días para informar al usuario que la entidad no es competente para responder la totalidad o algunos aspectos de su petición.
- **15DPE30794-00-2019**, radicado 2019021510-1-000 del 22/02/2019, la solicitud recibida es de competencia de la Corporación Autónoma Regional del Cauca – CRC, la remisión a dicha entidad se realizó mediante radicado 2019031821-2-000 del 14/03/2019, es decir 14 días después de recibida la petición. La respuesta de la ANLA al usuario se realizó mediante radicado 2019031833-2-000 del 14/03/2019, 14 días posteriores al radicado de la petición, incumpliendo el plazo de 5 días para informar al usuario que la entidad no es competente para responder la totalidad o algunos aspectos de su petición.
- **30DPE0046-00-2018**, radicado 2019036246-1-000 del 22/03/2019, la solicitud recibida es de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS, la remisión a dicha entidad se realizó mediante radicado 2019004620-2-000 del 18/01/2019, es decir 27 días después de recibida la petición. La respuesta de la ANLA al usuario se realizó mediante radicado 2019004619-2-000 del 18/01/2019, 27 días posteriores al radicado de la petición, incumpliendo el plazo de 5 días para informar al usuario que la entidad no es competente para responder la totalidad o algunos aspectos de su petición.
- **30DPE0014-00-2019**, radicado 2019045096-1-000 del 09/04/2019, la solicitud recibida es de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS, la remisión a dicha entidad se realizó mediante radicado 2019068679-2-000 del 24/05/2019, es decir 33 días después de recibida la petición. La respuesta de la ANLA al usuario se realizó mediante radicado 2019068077-2-000 del 23/05/2019, 32 días posteriores al radicado de la petición, incumpliendo el plazo de 5 días para informar al usuario que la entidad no es competente para responder la totalidad o algunos aspectos de su petición.
- **30DPE0015-00-2019, radicado 2019046904-1-000 del 11/04/2019**, la solicitud recibida es de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS, la remisión a dicha entidad se realizó mediante radicado 2019068043-2-000 del 23/05/2019, es decir 27 días después de recibida la petición. La respuesta de la ANLA al usuario se realizó mediante radicado 2019069348-2-000 del 27/05/2019, 32 días posteriores al radicado de la petición, incumpliendo el plazo de 5 días para informar al usuario que la entidad no es competente para responder la totalidad o algunos aspectos de su petición.
- **15DPE31252-00-2018, radicado 2018184265-1-000 del 26/12/2018**, la solicitud recibida es de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS, la remisión a dicha entidad se realizó mediante radicado 2019004611-2-000 del 18/01/19, es decir 15 días después de recibida la petición. La respuesta de la ANLA al usuario se realizó mediante radicado 2019004611-2-000 del 18/01/2019, 17 días posteriores al

	<h2>INFORME DE AUDITORIA</h2>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 24 de 34

radicado de la petición, incumpliendo el plazo de 5 días para informar al usuario que la entidad no es competente para responder la totalidad o algunos aspectos de su petición.

- **15DPE30224-00-2018, radicado 2018175481-1-000 del 17/12/2018**, la solicitud recibida es de competencia de CENIT TRANSPORTE Y LOGÍSTICA DE HIDROCARBUROS S.A.S., la remisión a dicha entidad se realizó mediante radicado 2019006976-2-000 del 24/01/2019, es decir 25 días después de recibida la petición. La respuesta de la ANLA al usuario se realizó mediante radicado 2019006914-2-000 del 24/01/2019, 25 días posteriores al radicado de la petición, incumpliendo el plazo de 5 días para informar al usuario que la entidad no es competente para responder la totalidad o algunos aspectos de su petición.
- **15DPE4674-00-2019, radicado 2019008513-1-000 del 29/01/2019**, la solicitud recibida es de competencia de la Corporación Autónoma Regional del Tolima - CORTOLIMA, la remisión a dicha entidad se realizó mediante radicado 2019027260-2-000 del 06/03/2019, es decir 26 días después de recibida la petición. La respuesta de la ANLA al usuario se realizó mediante radicado 2019019590-2-000 del 19/02/2019, 15 días posteriores al radicado de la petición, incumpliendo el plazo de 5 días para informar al usuario que la entidad no es competente para responder la totalidad o algunos aspectos de su petición.
- **15DPE33410-00-2019, radicado 2019032744-1-000 del 18/03/2019**, la solicitud recibida es de competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS, la remisión a dicha entidad se realizó mediante radicado 2019046832-2-000 del 11/04/2019, es decir 17 días después de recibida la petición. La respuesta de la ANLA al usuario se realizó mediante radicado 2019045795-2-000 del 09/04/2019, 15 días posteriores al radicado de la petición, incumpliendo el plazo de 5 días para informar al usuario que la entidad no es competente para responder la totalidad o algunos aspectos de su petición.
- **30DPE0013-00-2019, radicado 2019039642-1-000 del 29/03/2019**, si bien la ANLA responde al peticionario que es competencia del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible – MADS, no se evidencia el oficio de traslado al ente de control. La respuesta al peticionario informando no competencia se realizó 10 días después de recibida la petición, mediante el radicado 2019055924-2-000 del 30/04/2019, 20 días posteriores al radicado de la petición, incumpliendo el plazo de 5 días para informar al usuario que la entidad no es competente para responder la totalidad o algunos aspectos de su petición.
- **15DPE36571-00-2019, radicado 2019050269-1-000 del 17/04/2019**, la solicitud recibida es de competencia de la Agencia Nacional de Hidrocarburos – ANH, la remisión a dicha entidad se realizó mediante radicado 2019063356-2-000 del 15/05/2019, es decir 17 días después de recibida la petición. La respuesta de la ANLA al usuario se realizó mediante radicado 2019059553-2-000 del 09/05/2019, 13 días posteriores al radicado de la petición, incumpliendo el plazo de 5 días para informar al usuario que la entidad no es competente para responder la totalidad o algunos aspectos de su petición.

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	NO CONFORMIDAD
9	Resolución 1530 de 30 de noviembre de 2015, "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Autoridad Nacional de	Numeral 2º del artículo 9. Características de la respuesta: Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, se resolverán a fondo, para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:	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

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 25 de 34

Licencias Ambientales - ANLA".	(...) Numeral 2: Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la entidad.	informa claramente los horarios de atención de la entidad.
--------------------------------	--	--

DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD

Detalle 1. Se identificó en 114 oficios de respuesta de una muestra de 330 derechos de petición -DPE, que se presenta incumplimiento a lo establecido en la Resolución 1530 de 2015, en cuanto a que no se incluyó dentro de los oficios de respuesta, los horarios de atención de la entidad. Los 114 DPE donde se presentó el hallazgo mencionado son los siguientes:

REGISTRO					
10DPE3448-00-2018	10DPE2798-00-2018	15DPE29761-00-2018	15DPE30224-00-2018	10DPE3914-00-2018	15DPE31249-00-2018
15DPE40794-00-2019	15DPE41324-00-2019	15DPE41212-00-2019	15DPE41709-00-2019	15DPE41981-00-2019	15DPE42456-00-2019
15DPE39938-00-2019	10DPE4878-00-2019	15DPE40244-00-2019	15DPE40392-00-2019	10DPE4912-00-2019	15DPE40647-00-2019
15DPE38908-00-2019	15DPE39018-00-2019	15DPE39265-00-2019	15DPE39370-00-2019	15DPE39509-00-2019	10DPE4872-00-2019
10DPE4660-00-2019	15DPE38525-00-2019	15DPE38717-00-2019	15DPE38659-00-2019	15DPE38792-00-2019	10DPE4722-00-2019
15DPE37165-00-2019	15DPE37286-00-2019	10DPE4513-00-2019	15DPE37568-00-2019	15DPE38182-00-2019	10DPE4656-00-2019
15DPE35775-00-2019	15DPE35895-00-2019	15DPE35949-00-2019	15DPE36571-00-2019	30DPE0028-00-2019	15DPE36839-00-2019
15DPE34508-00-2019	15DPE34639-00-2019	30DPE0013-00-2019	10DPE4236-00-2019	15DPE34786-00-2019	15DPE35261-00-2019
15DPE32462-00-2019	15DPE32637-00-2019	15DPE33042-00-2019	15DPE33410-00-2019	15DPE34041-00-2019	15DPE34430-00-2019
15DPE30775-00-2019	15DPE30793-00-2019	10DPE2982-00-2019	15DPE31708-00-2019	15DPE32067-00-2019	15DPE32428-00-2019
15DPE21351-00-2019	10DPE2017-00-2019	30DPE0008-00-2019	15DPE26874-00-2019	15DPE18527-00-2019	15DPE29257-00-2019
15DPE13295-00-2019	15DPE5360-00-2019	15DPE14566-00-2019	10DPE1774-00-2019	15DPE18505-00-2019	15DPE18417-00-2019
15DPE3319-00-2019	15DPE3314-00-2019	30DPE0002-00-2019	15DPE4675-00-2019	15DPE4674-00-2019	15DPE5360-00-2019
15DPE30431-00-2018	10DPE0202-00-2019	15DPE0774-00-2019	15DPE31335-00-2018	15DPE31422-00-2018	15DPE3451-00-2019
30DPE0011-00-2019	30DPE0037-00-2019	30DPE0022-00-2019	30DPE0024-00-2019	30DPE0030-00-2019	15DPE31068-00-2018
30DPE0014-00-2019	30DPE0015-00-2019	30DPE0021-00-2019	30DPE0032-00-2019	30DPE0040-00-2019	15DPE31252-00-2018
15DPE40000-00-2019	15DPE40061-00-2019	10DPE3876-00-2018	10DPE3913-00-2018	10DPE3925-00-2018	10DPE1042-00-2019
15DPE31627-00-2019	15DPE31525-00-2019	15DPE34334-00-2019	15DPE34156-00-2019	15DPE34348-00-2019	15DPE37793-00-2019
15DPE3132-00-2019	15DPE3151-00-2019	15DPE28921-00-2019	15DPE29425-00-2019	15DPE30794-00-2019	15DPE31453-00-2019

Detalle 2. Se identificó en 13 oficios de respuesta de una muestra de 40 denuncias ambientales, que se presenta incumplimiento a lo establecido en la Resolución 1530 de 2015, en cuanto a que no se incluyó dentro de los oficios de respuesta, los horarios de atención de la entidad. Las 13 denuncias ambientales, donde se presentó el hallazgo mencionado son los siguientes:

REGISTROS					
2019018287-2-000	2019017973-2-000	2019034306-2-000	2019055052-2-000	2019096948-2-000	2019094356-2-000
2019105024-2-000	2019103130-2-000	2019053599-1-000	2019057120-1-000	2019069489-1-000	2019072554-1-000
2019084102-1-000					

Detalle 3. Se identificó en 36 oficios de respuesta de una muestra de 54 ECOs, que se presenta incumplimiento a lo establecido en la Resolución 1530 de 2015, en cuanto a que no se incluyó dentro de los oficios de respuesta, los horarios de atención de la entidad.

REGISTROS					
2019003326-2-000	2019006606-2-000	2019006940-2-000	2019010587-2-000	2019009931-2-000	2019012705-2-000
2019013466-2-000	2019020436-2-000	2019019538-2-000	2019017080-2-000	2019021813-2-000	2019023833-2-000
2019027572-2-000	2019028385-2-000	2019028550-2-000	2019034312-2-000	2019029983-2-000	2019029141-2-000
2019032581-2-000	2019042148-2-000	2019039113-2-000	2019046255-2-000	2019046262-2-000	2019049772-2-000
2019045246-2-000	2019049016-2-000	2019047114-1-000	2019047708-1-000	2019052272-1-000	2019054279-1-000
2019054284-1-000	2019058599-1-000	2019060288-1-000	2019061138-1-000	2019063685-1-000	2019086126-1-000

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 26 de 34

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	NO CONFORMIDAD
10	NTC ISO 9001:2015. SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD. REQUISITOS	<p>Numeral 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para: (...) e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Numeral 8.1. Planificación y control operacional La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante: (...) d) <i>La implementación del control de procesos de acuerdo con los criterios</i></p>	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.

DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD

Detalle 1. Durante el desarrollo de las entrevistas se evidenció que para lo referente a la atención de denuncias ambientales de competencia de la SES, se implementó desde el mes de enero de 2019, el uso de un formulario en ArcGIS *online* para el reporte de denuncias y así mismo su visualización y gestión a través del aplicativo geográfico y cartográfico ÁGIL, lo cual no se encuentra incluido dentro del documento que contiene los lineamientos para la atención de quejas o denuncias, protocolo *EL-PT-3* Reparto interno del grupo de respuestas a solicitudes prioritarias de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento -SES-.

Detalle 2. Se identificó de acuerdo con lo manifestado por los profesionales de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento -SES-, que no todas las funciones conferidas a los nuevos profesionales contratados para ejercer funciones de inspectores ambientales regionales, como son: hacer pedagogía institucional, la atención de denuncias y quejas de manera prioritaria, de acuerdo con las entradas registradas dentro del aplicativo ÁGIL, no se encuentran incluidas dentro del documento del sistema de gestión de calidad *EL-PT-1 Protocolo para inspectores ambientales regionales, versión 1*, el cual estandariza los aspectos y actividades que debe cumplir el inspector ambiental regional.

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 27 de 34

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	NO CONFORMIDAD
11	EL-PT-3 Protocolo de reparto interno del grupo de respuestas a solicitudes prioritarias de la subdirección de evaluación y seguimiento, Versión 2	<p>c. Derechos de petición y solicitudes de minería ilegal. (...) Una vez efectuados los ajustes de respuesta y validado por el revisor jurídico o técnico, la respuesta se avanzará para firma y finalización por parte del coordinador del grupo excepto los derechos de petición que se encuentren relacionados con los proyectos priorizados incluidos en el anexo del protocolo de respuesta ECOS CG-PT-1, los cuales deberían ser proyectados para firma de la dirección general.</p> <p>g. Solicitudes de atención a queja. Una vez asignada la actividad en el sistema de información SILA, el responsable de la misma seguirá el siguiente flujograma establecido en el Anexo 1 del presente protocolo.</p>	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.
DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD			
<p>Detalle 1. No fue posible identificar el listado de proyectos priorizados, referenciado en las actividades del protocolo de reparto interno del grupo RASP de la SES, en ninguno de los sistemas de gestión de calidad, ni en los documentos internos.</p> <p>El protocolo EL-PT-3, versión 2, afirma que los proyectos priorizados están incluidos en el anexo del protocolo de respuesta a ECOS CG-PT-1, sin embargo, luego de verificar el documento no fue posible identificar dicho listado.</p> <p>En el protocolo CG-PT-1, versión 10, dentro del título <i>Proyectos Priorizados</i>, se menciona lo siguiente: “<i>Se considerarán proyectos priorizados, aquellos determinados por el director general de la entidad previa consulta con el comité directivo lo que se socializará a través de circular interna</i>”; al verificar en los documentos internos de la entidad no se pudo identificar ninguna circular donde se incluyeran los proyectos priorizados, así mismo se constató mediante consulta con los profesionales de la SES, que en la actualidad no existe un documento que incluya dicho listado.</p>			

6. OBSERVACIONES

- 6.1. El procedimiento *Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias*, código AC-PR-6, versión 2, de acuerdo a lo definido en el alcance, inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, sin embargo, en su encabezado, en las políticas de operación y en el desarrollo de actividades no se hace alusión a las denuncias, lo cual es indispensable modificar por estar en contravía de lo establecido en el artículo 13 de la ley 1437 de 2011.
- 6.2. En el numeral 6. Definiciones del procedimiento *Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias*, código AC-PR-6, versión 2, se define la palabra celeridad, como un derecho fundamental, lo cual no es correcto. El artículo 209 de la Constitución Política claramente consagra la celeridad como un principio constitucional en el que se basa el ejercicio de la función administrativa. Los derechos fundamentales están taxativamente definidos en la Constitución.

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 28 de 34

- 6.3. Se identificó que 17 derechos de petición no respondidos en la oportunidad correspondiente, dieron origen a la interposición de 17 acciones de tutela contra la entidad por vulneración al derecho fundamental de petición, de las cuales 15 fallos fueron favorables y 2 desfavorables en primera instancia, lo que permite concluir que estas peticiones no se atendieron en debida forma, generando desgastes administrativos.
- 6.4. Teniendo en cuenta que de acuerdo con datos del informe publicado en la página *web*, el 72% de los reclamos radicados ante la entidad durante el periodo auditado corresponde a “respuesta a trámites fuera de tiempo”, es oportuno reiterar la importancia de dar estricto cumplimiento a los términos legales en materia de PQRSD.
- 6.5. En la base de datos de PQRSD de SIGPRO (columna “Trámite por Confirmar”), existen registros a los cuales, a pesar de haberse dado trámite en SILA, aparecen en dicha columna. A la petición radicada con el No 2019046878-1-000 de 11/04/2019, no se le ha dado respuesta hasta la fecha de la presente auditoría, según información suministrada por sistemas.

RADICADO	FECHA RADICADO	TRÁMITE	ESTADO RADICADO (INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR SISTEMAS)
2019010485-1-000	04/02/2019	TRÁMITE POR CONFIRMAR	REPARTIDO A SILA EXP MIP1017-00
2019009011-1-000	30/01/2019	TRÁMITE POR CONFIRMAR	REPARTIDO A SILA VARIOS EXPEDIENTES
2019018909-1-000	19/02/2019	TRÁMITE POR CONFIRMAR	REPARTIDO A SILA EXP MIP1040-00
2019018910-1-000	19/02/2019	TRÁMITE POR CONFIRMAR	REPARTIDO A SILA EXP MIP1039-00
2019021440-1-000	22/02/2019	TRÁMITE POR CONFIRMAR	REPARTIDO A SILA EXP LAM4354
2019033972-1-000	19/03/2019	TRÁMITE POR CONFIRMAR	REPARTIDO A SILA EXP 15DPE33900-00-2019
2019046878-1-000	11/04/2019	TRÁMITE POR CONFIRMAR	RADICADO A CARGO DE JULIETH FORERO SALAZAR EN INSTANCIA DE REPARTO
2019041488-1-000	02/04/2019	TRÁMITE POR CONFIRMAR	REPARTIDO A SILA EXP 15DPE35146-00-2019

- 6.6. En la verificación realizada a las fuentes de información de PQRSD, (SIGPRO y CONTROL TIEMPOS DPE 2019) con corte a 30 de junio de 2019, se observó que los datos de los reportes y bases de datos suministrados para el desarrollo de la auditoría presentan diferencias sustanciales, lo cual no permite determinar con exactitud la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias radicadas ante la entidad, porque además quedan algunos registros en “Trámites por confirmar” y “Correspondencia”, tal como se ha venido señalando en los informes a la vigilancia de PQRSD de vigencias anteriores presentados por Control Interno, esta situación se ha puesto en conocimiento de los líderes del proceso a través de los diferentes informes semestrales.

FUENTE DE INFORMACIÓN	REPORTE 30/06/19	OBSERVACIONES
SIGPRO	38.502	Reporte total SIGPRO
Control de tiempos derechos de petición	16.568	No incluye los ECOS

Cabe anotar que SIGPRO reporta la totalidad de las actuaciones radicadas ante la ANLA durante el periodo auditado, (incluyendo los trámites que adelanta el usuario dentro del proceso de licenciamiento), mientras que el reporte del Grupo de Atención al Ciudadano está soportado solo en los siguientes conceptos, en los cuales no están incluidos los ECOS (peticiones de entes de control):

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 29 de 34

15DPE - Derecho de Petición de Interés General
10DPE - Derecho de Petición de Información y/o Copias
30DPE - Derecho de Petición de Consulta
DPQYR - Derecho Peticiones, Quejas y Reclamos
DPE - Petición Prioritaria

6.7. Se observa que en el procedimiento establecido para las denuncias (Anexo 1 Protocolo de Reparto Interno del Grupo de Respuestas a Solicitudes Prioritarias Código EL-PT-3 Versión 2), no se señalan términos para resolver la queja o denuncia ambiental, independientemente de la respuesta que debe darse al usuario dentro de los 15 días siguientes a la radicación.

6.8. Se identificó que para algunos derechos de petición -DPE- cuando la entidad realiza la solicitud de prórroga, no establece el plazo en el que se resolverá la respuesta, incumpliendo lo estipulado en la Ley 1755 de 2015, en el párrafo del artículo 14.

6.9. Es importante definir internamente cuales serán los aspectos a tener en cuenta para la tipificación de los derechos de petición -DPE- (5, 10, 15 o 30 días), teniendo en cuenta que se identificaron casos en los cuales las solicitudes fueron tipificadas de forma errónea, ya sea por desconocimiento de los temas objeto de la consulta o de las competencias de las subdirecciones misionales, lo que afecta drásticamente las estadísticas e indicadores en cuanto a la atención oportuna de dichos requerimientos.

6.10. El formato para préstamo de expedientes y/o anexos C.A.C. GD-F-1, que se evidenció como soporte de las solicitudes presenciales no se encuentra en la plataforma de intranet donde están cargados los documentos correspondientes a procesos de apoyo en el Sistema Integrado de Gestión.

6.11. En todos los casos de atención a peticiones presenciales revisadas, 12 en total (2019000487-1-000, 2019013011-1-000, 2019016626-1-000, 2019022546-1-000, 2019032316-1-000, 2019051402-1-000, 2019061031-1-000, 2019072458-1-000, 2019075386-1-000, 2019078907-1-000, 2019080181-1-000 y 2019089251-1-000) se identificó que la casilla de "Atendido por" del formato para préstamo de expedientes y/o anexos C.A.C. GD-F-1, no se está diligenciando.

6.12. Se realizó verificación de los plazos establecidos para responder las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias -PQRS- no obstante, que en la actualidad se están implementando acciones de mejoramiento con respecto a este tema, por la identificación de una no conformidad (NC78B) en la auditoría de participación ciudadana y control social realizada el 29 de julio de 2016. Durante la revisión se identificó que se continúa presentando incumplimiento a lo establecido en la Resolución 1530 del 2015 y del protocolo CG-PT-1 atención a antes de control de la siguiente manera:

- Se identificó incumplimiento de los plazos de 10, 15 o 30 días establecidos en el artículo 4 de la Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015 para resolver los derechos de petición -DPE- de acuerdo

INFORME DE AUDITORIA

Fecha: 21/03/2018

Versión: 4

Código: CG-F-1

Página: 30 de 34

con las modalidades de petición establecidas y mencionadas en la descripción del criterio. Se identificó que en 62 expedientes de 330 revisados (19%), se presenta incumplimiento de los plazos de respuesta establecidos de la siguiente manera:

Expediente DPE	Radicado solicitud	Fecha Radicado	Radicado respuesta	Fecha Respuesta	Días para responder
30DPE0011-00-2019	2019033799-1-000	19/03/2019	2019056615-2-000	03/05/2019	33
30DPE0037-00-2019	2019051257-1-000	23/04/2019	2019076916-2-000	06/06/2019	32
30DPE0022-00-2019	2019053800-1-000	29/04/2019	2019081097-2-000	13/06/2019	33
30DPE0024-00-2019	2019058554-1-000	08/05/2019	2019089600-2-000	28/06/2019	37
30DPE0030-00-2019	2019065509-1-000	20/05/2019	2019090588-2-000	02/07/2019	31
15DPE3132-00-2019	2019006728-1-000	24/01/2019	2019021200-2-000	21/02/2019	20
15DPE3151-00-2019	2019006702-1-000	24/01/2019	2019022401-2-000	25/02/2019	22
15DPE30223-00-2019	2019021032-1-000	21/02/2019	2019033575-2-000	18/03/2019	17
15DPE29425-00-2019	2019020757-1-000	21/02/2019	2019034350-2-000	20/03/2019	19
15DPE31453-00-2019	2019021538-1-000	22/02/2019	2019046611-2-000	10/04/2019	33
15DPE31525-00-2019	2019022140-1-000	25/02/2019	2019036559-2-000	22/03/2019	19
15DPE34064-00-2019	2019036246-1-000	22/03/2019	2019050600-2-000	22/04/2019	21
15DPE39248-00-2019	2019058582-1-000	08/05/2019	2019074284-2-000	31/05/2019	17
15DPE40061-00-2019	2019073841-1-000	31/05/2019	2019088485-2-000	26/06/2019	18
15DPE40359-00-2019	2019075443-1-000	04/06/2019	2019088485-2-000	26/06/2019	16
10DPE3876-00-2018	2018176149-1-000	18/12/2018	2019008025-2-000	28/01/2019	29
10DPE3913-00-2018	2018179098-1-000	19/12/2018	2019021730-2-000	22/02/2019	47
10DPE3925-00-2018	2018179822-1-000	20/12/2018	2019011809-2-000	05/02/2019	33
10DPE1042-00-2019	2019008739-1-000	30/01/2019	2019033545-2-000	18/03/2019	33
30DPE0046-00-2018	2018173418-1-000	12/12/2018	2019004619-2-000	18/01/2019	27
30DPE0009-00-2018	2019000608-1-000	08/01/2019	2019021231-2-000	21/02/2019	32
30DPE0014-00-2019	2019045096-1-000	09/04/2019	2019068077-2-000	23/05/2019	32
30DPE0015-00-2019	2019046904-1-000	11/04/2019	2019069348-2-000	27/05/2019	32
30DPE0015-00-2019	2019046776-1-000	11/04/2019	2019069348-2-000	27/05/2019	32
30DPE0040-00-2019	2019081393-1-000	14/06/2019	2019108896-2-000	29/07/2019	31
15DPE31252-00-2018	2018184265-1-000	26/12/2018	2019004611-2-000	18/01/2019	17
15DPE0001-00-2019	2018184275-1-000	26/12/2018	2019004621-2-000	18/01/2019	17
30DPE0011-00-2019	2019033799-1-000	19/03/2019	2019056615-2-000	03/05/2019	33
30DPE0037-00-2019	2019051257-1-000	23/04/2019	2019076916-2-000	06/06/2019	32
30DPE0022-00-2019	2019053800-1-000	29/04/2019	2019081097-2-000	13/06/2019	33
30DPE0024-00-2019	2019058554-1-000	08/05/2019	2019089600-2-000	28/06/2019	37
30DPE0030-00-2019	2019065509-1-000	20/05/2019	2019090588-2-000	02/07/2019	31
15DPE3132-00-2019	2019006728-1-000	24/01/2019	2019021200-2-000	21/02/2019	20
15DPE3151-00-2019	2019006702-1-000	24/01/2019	2019022401-2-000	25/02/2019	22
15DPE30223-00-2019	2019021032-1-000	21/02/2019	2019033575-2-000	18/03/2019	17
15DPE29425-00-2019	2019020757-1-000	21/02/2019	2019034350-2-000	20/03/2019	19
DPQYR0371-00-2018	2018171434-1-000	7/12/2018	2019000357-2-000	3/01/2019	17
15DPE29761-00-2018	2018173636-1-000	12/12/2018	2019001361-2-000	10/01/2019	18
15DPE30224-00-2018	2018175481-1-000	17/12/2018	2019006914-2-000	24/01/2019	25
15DPE30231-00-2018	2018175523-1-000	17/12/2018	2019012025-2-000	5/02/2019	33
15DPE30432-00-2018	2018176310-1-000	18/12/2018	2019035691-2-000	21/03/2019	64
15DPE31249-00-2018	2018184188-1-000	27/12/2018	2019004609-2-000	8/02/2019	29
15DPE0774-00-2019	2019003818-1-000	17/01/2019	2019049479-2-000	16/04/2019	62
15DPE3319-00-2019	2019006856-1-000	24/01/2019	2019018427-2-000	18/02/2019	17
15DPE3314-00-2019	2019006814-1-000	24/01/2019	2019028952-2-000	8/03/2019	31
15DPE11464-00-2019	2019013262-1-000	7/02/2019	2019030625-2-000	12/03/2019	23
15DPE14566-00-2019	2019013652-1-000	8/02/2019	2019027717-2-000	7/03/2019	19
15DPE14565-00-2019	2019013517-1-000	8/02/2019	2019033602-2-000	19/03/2019	27
15DPE18417-00-2019	2019014510-1-000	11/02/2019	2019026820-2-000	5/03/2019	16

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 31 de 34

15DPE26874-00-2019	2019019173-1-000	19/02/2019	2019030013-2-000	4/04/2019	31
15DPE18527-00-2019	2019019044-1-000	19/02/2019	2019033607-2-000	21/03/2019	22
15DPE30775-00-2019	2019020541-1-000	21/02/2019	2019032521-2-000	15/03/2019	16
15DPE31708-00-2019	2019022743-1-000	26/02/2019	2019034643-2-000	20/03/2019	16
15DPE32067-00-2019	2019024307-1-000	28/02/2019	2019042046-2-000	2/04/2019	22
15DPE33042-00-2019	2019030334-1-000	12/03/2019	2019043731-2-000	5/04/2019	17
15DPE33128-00-2019	2019031253-1-000	13/03/2019	2019044165-2-000	5/04/2019	16
15DPE33414-00-2019	2019032048-1-000	14/03/2019	2019046700-2-000	10/04/2019	18
15DPE34041-00-2019	2019035627-1-000	21/03/2019	2019048967-2-000	15/04/2019	16
15DPE35261-00-2019	2019042827-1-000	3/04/2019	2019054287-2-000	29/04/2019	16
15DPE35895-00-2019	2019045110-1-000	8/04/2019	2019056962-2-000	6/05/2019	17
15DPE37400-00-2019	2019055072-1-000	30/04/2019	2019069313-2-000	24/05/2019	17
15DPE38792-00-2019	2019063619-1-000	16/05/2019	2019078699-2-000	10/06/2019	16
15DPE39638-00-2019	2019067530-1-000	23/05/2019	2019090458-2-000	28/06/2019	24
15DPE39767-00-2019	2019073285-1-000	30/05/2019	2019088465-2-000	26/06/2019	17
15DPE42456-00-2019	2019089660-1-000	28/06/2019	2019106175-2-000	24/07/2019	18
10DPE3448-00-2018	2018157618-1-000	1/11/2018	2019055036-2-000	30/04/2019	120
10DPE3914-00-2018	2018178234-1-000	19/12/2018	2019012011-2-000	5/02/2019	31
10DPE0202-00-2019	2019001302-1-000	10/01/2019	2019039979-2-000	29/03/2019	55
10DPE0594-00-2019	2019005297-1-000	22/01/2019	2019012778-2-000	6/02/2019	11
10DPE4656-00-2019	2019060493-1-000	10/05/2019	2019070420-2-000	27/05/2019	11
10DPE4912-00-2019	2019075379-1-000	4/06/2019	2019087494-2-000	25/06/2019	14

- Se identificó incumplimiento en el plazo de 15 días para responder por parte de la entidad a los radicados de denuncias ambientales. Se identificó incumplimiento del plazo de respuesta en 23 radicados de 40 verificados (58%), los cuales se enumeran a continuación:

Radicado denuncia	Fecha Radicado	Radicado respuesta	Fecha Respuesta	Días para responder
2019057120-1-000	06/05/2019	2019111577-2-000	31/07/2019	63
2019072554-1-000	29/05/2019	2019086407-2-000	21/06/2019	18
2019078046-1-000	10/06/2019	Sin respuesta	08/08/2019	44
2019079963-1-000	12/06/2019	Sin respuesta	02/08/2019	38
2019084102-1-000	19/06/2019	2019096616-2-000	10/07/2019	16
2019084982-1-000	20/06/2019	Exp. LAM3847 y LAM5787, actividad no finalizada.	05/08/2019	33
2019086974-1-000	25/06/2019	Sin respuesta	05/08/2019	30
2019087662-1-000	26/06/2019	Sin respuesta	06/08/2019	30
2019057720-1-000	07/05/2019	Sin respuesta	06/08/2019	66
2019058600-1-000	08/05/2019	2019106767-2-000	24/07/2019	56
2019059539-1-000	09/05/2019	2019100989-2-000	16/07/2019	49
2019062779-1-000	15/05/2019	Sin respuesta	08/08/2019	62
2019065972-1-000	21/05/2019	Sin respuesta	08/08/2019	58
2019067742-1-000	23/05/2019	Sin respuesta	08/08/2019	56
2019068114-1-000	23/05/2019	2019086571-2-000	25/06/2019	24
2019001478-1-000	11/01/2019	2019012750-2-000	6/02/2019	18
2019003944-1-000	17/01/2019	2019018287-2-000	18/02/2019	22
2019004370-1-000	18/01/2019	2019017973-2-000	2019-02-15	20
2019016035-1-000	13/02/2019	2019034306-2-000	19/03/2019	24
2019081490-1-000	14/06/2019	2019096948-2-000	10/07/2019	17
2019085106-1-000	20/06/2019	2019101961-2-000	18/07/2019	19
2019086193-1-000	21/06/2019	2019105024-2-000	22/07/2019	20
2019087756-1-000	26/06/2019	Sin respuesta	26/08/2019	43

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 32 de 34

- Se identificó incumplimiento en el plazo definido para la atención de los ECO's en 21 expedientes de 54 verificados (39%), los cuales se enumeran a continuación:

Radicado solicitud	Fecha rad. solicitud	Rad. Respuesta	Fecha rad. respuesta	Días respuesta
2019046391-1-000	10/04/2019 14:52	2019050316-2-000	22/04/2019	7
2019050448-1-000	22/04/2019 09:31	2019062720-2-000	15/05/2019	17
2019052272-1-000	25/04/2019 08:06	2019061575-2-000	13/05/2019	12
2019054279-1-000	29/04/2019 15:54	2019060679-2-000	13/05/2019	10
2019054284-1-000	29/04/2019 15:57	2019059969-2-000	10/05/2019	9
2019058599-1-000	08/05/2019 13:50	2019063508-2-000	16/05/2019	7
2019060288-1-000	10/05/2019 13:35	2019065152-2-000	20/05/2019	7
2019061134-1-000	13/05/2019 13:37	2019067930-2-000	23/05/2019	9
2019061138-1-000	13/05/2019 13:40	2019073491-2-000	30/05/2019	14
2019063685-1-000	16/05/2019 11:50	2019073054-2-000	30/05/2019	11
2019075385-1-000	04/06/2019 15:15	2019078931-2-000	11/06/2019	6
2019075578-1-000	04/06/2019 17:35	2019082896-2-000	18/06/2019	11
2019086126-1-000	21/06/2019 14:33	2019091822-2-000	03/07/2019	7
2019000010-1-000	2019-01-02	2019003326-2-000	2019-01-15	5
2019012603-1-000	2019-02-06	2019020436-2-000	2019-02-21	10
2019022252-1-000	2019-02-25	2019028385-2-000	2019-03-08	5
2019023610-1-000	2019-02-27	2019028550-2-000	2019-03-08	5
2019025249-1-000	2019-03-01	2019034312-2-000	2019-03-19	10
2019036201-1-000	2019-03-22	2019046255-2-000	2019-04-10	5
2019040046-1-000	2019-03-29	2019049772-2-000	2019-04-17	10
2019041189-1-000	2019-04-01	2019045246-2-000	2019-04-09	5

7. CONCLUSIONES

- 7.1 El proceso de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en relación con las anteriores vigencias ha mostrado un avance en el cumplimiento de los términos legales y calidad de las respuestas, pues tal como se registró en los informes a la vigilancia de las PQRSD en semestres anteriores, se evidenciaba un número importante de peticiones vencidas. Sin embargo, se requiere mayor compromiso por los líderes de las áreas para dar cumplimiento a los términos legales.
- 7.2 Las denuncias ambientales no han sido atendidas con la rigurosidad que el proceso exige, ya que para la mayoría de los casos en los radicados seleccionados en la muestra, no se dio respuesta o la respuesta proporcionada por la entidad no resolvió concreta y totalmente la denuncia o queja de acuerdo con lo estipulado en el artículo 9 de la Resolución 1530 del 2015. Así mismo, se evidenciaron demoras sustanciales en la gestión y respuesta de las denuncias ambientales revisadas. De acuerdo con lo anterior, la entidad como máxima autoridad ambiental debe marcar una pauta de cumplimiento en este proceso, esencialmente por tratarse de una función de carácter misional que de acuerdo con la ley, debe atenderse en términos perentorios.
- 7.3 Se evidenció que los procedimientos de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento -SES-, referentes a la atención de PQRSD, como son el protocolo de inspectores ambientales y el protocolo de reparto interno del grupo de respuestas a solicitudes prioritarias de la subdirección de evaluación y seguimiento, no incorporan varias de las actividades que se están ejecutando actualmente para la gestión de quejas o denuncias ambientales; así

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 33 de 34

mismo, se identificaron aspectos como el listado de proyectos priorizados, el cual ya no se utiliza para los procesos de priorización de denuncias ambientales.

8. RECOMENDACIONES

- 8.1 Garantizar a los usuarios una respuesta oportuna a los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias (incluyendo las ambientales) y sugerencias, implementando las acciones que sean necesarias para superar las falencias que actualmente se presentan. De ser necesario, adelantar las acciones disciplinarias correspondientes.
- 8.2 Procurar que el seguimiento que realice el Grupo de Atención al Ciudadano cumpla el objetivo para el cual fue dispuesto, lo que debe perseguirse es la efectividad de las respuestas a las distintas peticiones dentro del término previsto por la ley. No basta generar las alertas previstas en el procedimiento, debe hacerse un efectivo seguimiento hasta lograr atender la petición en términos legales, para lo cual, si es necesario, se recomienda que la entidad designe un líder de seguimiento en cada área responsable de las respuestas a las peticiones.
- 8.3 Evaluar la pertinencia de modificar el artículo séptimo de la Resolución 1530 de 2015, en relación con la recepción y radicación de peticiones verbales y disponerse en el nuevo acto administrativo que este servicio podrá prestarse por un tercero (como actualmente se atiende), pues de acuerdo con lo señalado en el mencionado artículo la atención de las peticiones verbales, está a cargo del Grupo de Atención al Ciudadano, además hace referencia expresa a que “En el evento que el servidor público encargado de atender las peticiones verbales, lo considere pertinente, podrá exigir su presentación por escrito...”, como si solo se permitiera atender esta clase de peticiones por un servidor público, cuando en la práctica lo realiza un tercero.
- 8.4 Efectuar seguimiento periódico a los registros de PQRSD de la Base de Datos de SIGPRO, columna “Trámites por confirmar” con el fin de garantizar que todas las actuaciones ante la entidad sean repartidas y atendidas dentro de los términos legales.
- 8.5 Señalar términos para la atención de las denuncias ambientales en el Anexo 1 del Protocolo de Reparto Interno del Grupo de Respuestas a Solicitudes Prioritarias Código EL-PT-3 Versión 2), o establecer un procedimiento dentro del cual se precisen las etapas y los términos dentro de los cuales deberán ser atendidas las quejas o denuncias ambientales.
- 8.6 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, toda vez que esta situación se ha venido evidenciando en los informes presentados en los últimos cinco (5) semestres.
- 8.7 Incluir en la base de datos de DPE y en la reglamentación interna todos los requerimientos de los Entes de Control – ECO y las denuncias ambientales y de corrupción, con el fin de tener un (1) solo reporte de PQRSD.

	<h1>INFORME DE AUDITORIA</h1>	Fecha: 21/03/2018
		Versión: 4
		Código: CG-F-1
		Página: 34 de 34

8.8 Revisar, actualizar y/o unificar los documentos internos que reglamentan el trámite de los derechos de petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias en la ANLA, por cuanto existen en la entidad varios documentos (Resolución 1530 de 2015, un (1) procedimiento y cuatro (4) protocolos, así como la tipificación de los requerimientos en los sistemas SILA y SIGPRO), de manera que se pueda realizar un mejor control de la oportunidad en las respuestas a dichos requerimientos.

8.9 Fortalecer la información al usuario sobre las competencias de la entidad, dado que se evidenció que los peticionarios o quejosos no conocen con claridad su alcance. La gestión de dichos trámites puede generar desgaste en términos de tiempo y posibles incumplimientos. Adicionalmente, el fortalecimiento de la imagen institucional genera un vínculo de confianza para el público.

ELÍAS ALONSO NULE RHENALS

Asesor Control Interno

Elaboró: Andrés Felipe Cortés Cardozo, Nolyn Julianna Quevedo Morales, Ligia Isabel Ávila Vera.

Revisó: Luz Dary Amaya Peña