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

Segundo semestre de 2020

Oficina de Control Interno

Contenido

1. Marco Normativo 2
2. Radicación y trámite de las peticiones en la ANLA 2
3. Publicación del Informe PQRSD y ECOS.....4
   3.1. Registro de peticiones en los reportes y de datos en la ANLA.....6
4. Verificación del estado de los planes de mejoramiento internos relacionados con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos 7
5. Atención a requerimientos de Entidades de Control y ECOS 11
6. Verificación prueba aleatoria de registros de PQRSD y ECOS atendidas dentro del término legal 10
7. Conclusiones 16
8. Recomendaciones 17

El ambiente es de todos Minambiente

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011[1], Control Interno presenta el informe de vigilancia a la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de acceso a la información gestionadas durante el segundo semestre de la vigencia 2020, el cual tiene como propósito verificar el cumplimiento de la normativa vigente en relación con el reporte del estado de las peticiones que se radican ante la entidad, la gestión que sobre ellas se adelanta actualmente, los resultados de la verificación según pruebas aleatorias y el estado de cumplimiento frente a los reportes obligatorios.

Para adelantar el presente informe se tuvo en cuenta la base de datos suministrada por Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Usuario en la que se relacionan las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresan a la entidad tanto en forma escrita como verbal.

1. Marco Normativo

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

- Ley 1437 de 2011
- Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015
- Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014
- Inciso 2º del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011
- Artículo 22 de la ley 1755 de 2015
- Artículo 54 de la Ley 190 de 1995
- Decreto 1008 de 2018
- Artículo 52 del Decreto 0103 de 2015
- Artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015
- Numeral 10.10 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 expedida por MINTIC
- Artículo 19 de la Resolución 1530 de 2015 expedida por la ANLA
- Resolución 0038 de 14/01/2020 expedida por la ANLA
- Numeral 5º del Artículo 10º de la Resolución 1990 de 2018 de la ANLA
- Artículo 7º Decreto Nacional 2232 de 1995
- Manual 3.1. para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea para entidades de Orden Nacional de la República de Colombia. Anexo 2 Información mínima a publicar.
- Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos. Código: AC-MN-01. Versión 1. Fecha:25-01-2021.
- Protocolo de atención al ciudadano. Código AC-PT-01. Versión 2. Fecha: 25-01-2021.
- Manual de reparto y asignación de documentos. Código: GD- MN-01. Versión 2. Fecha 25-11-2020.

2. Radicación y trámite de las peticiones en la ANLA

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

El ambiente es de todos Minambiente

La ANLA ha establecido los parámetros y políticas para la radicación y trámite de las peticiones según la siguiente clasificación: Derechos de petición (DPE) y solicitudes de entes de control (ECO). Todas las peticiones son recibidas de manera escrita o verbal por diferentes canales, y se les asigna un número único de radicación por parte del Grupo de Gestión Documental según los siguientes lineamientos:

Trámite de las peticiones en la ANLA	
Normatividad	**Detalle**
Resolución 038 del 14 de enero de 2020	**ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO: Asignación y Radicación.** Al realizar la radicación en el sistema de gestión documental de peticiones establecido por la Autoridad, las peticiones deberán asignarse al Grupo de Atención al Ciudadano o la dependencia designada para ello, desde donde se remitirá al competente para resolver de fondo cada petición, según su naturaleza. Para su identificación en el sistema dispuesto por la Autoridad, se observará el siguiente número consecutivo de radicación: 05/10/15/30DPE Número consecutivo de Radicación El número antepuesto a la sigla DPE corresponde al tiempo en días hábiles con que cuenta la Autoridad para atender la petición, según la clasificación de que trata el Artículo Quinto de la presente resolución. Para la identificación de los ECOs en SILA, se utilizará, por ejemplo, el rótulo **10ECO0001-00-2019,** en donde los primeros dos dígitos (10) corresponden al término de respuesta en número de días hábiles para la atención del requerimiento; el acrónimo **ECO** que significa "Entes de Control"; **0001** traduce el número del expediente cuya numeración se llevará consecutiva e independientemente para cada término de respuesta; **00-20xx** hace referencia al año de creación del expediente.
Resolución 00415 del 12 de Marzo de 2020 ***"Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA-, se asignan sus funciones.***	**ARTÍCULO SEXTO.** Las funciones del Grupo de respuestas a solicitudes y peticiones, adscrito a la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental serán las siguientes: 4. Proyectar, revisar y de acuerdo con su competencia, suscribir las respuestas a las solicitudes de Entes de Control - ECO y derechos de petición - DPE, excepto los relacionados con el Dictamen Técnico Ambiental - DTA, según lo dispuesto en los manuales, protocolos y procedimientos establecidos. **PQRSD**
Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos. Código: AC-MN-01. Versión 1. Fecha:25-01-2021.	**Recepción** Recibir a través de los diferentes canales (físico, telefónico, chat, presencial, electrónico, entre otros), las solicitudes realizadas por los grupos de interés de la ANLA. **Radicación** Asignación de un número único consecutivo, cuando aplique. Las unidades documentales originales allegadas a la ventanilla única de radicación pasarán bajo la custodia documental del grupo responsable. En caso de requerir la consulta de los anexos que no sea posible ingresarlos en el sistema de gestión documental, podrán ser consultados bajo las directrices de préstamo del grupo responsable. **Clasificación y Asignación** Los responsables del reparto y asignación de la correspondencia serán los encargados de tipificar cada PQRSD y ECOS, posteriormente serán asignados al área o dependencia responsable según su competencia, para emitir respuesta. Para la identificación de los ECOs en SILA, se utilizará el siguiente rótulo: Ejemplo **10ECO0001-00-2020** **Elaboración de la respuesta** El Jefe de Dependencia, Subdirector o Coordinador del grupo, revisarán el contenido de todas las respuestas proyectadas y en caso de ser necesario, solicitarán los cambios a que haya lugar a los profesionales asignados para el trámite. La pertinencia y suficiencia de las respuestas y soportes será responsabilidad de las dependencias que proyectan, revisan y aprueban la respuesta. Se debe emplear un lenguaje claro y otorgar respuesta de fondo a la petición. Una vez efectuados los ajustes de respuesta y validado por los revisores, la respuesta se avanzará para firma y finalización por parte del Jefe de Dependencia, Subdirector o Coordinador del grupo excepto las respuestas a los derechos de petición – ECOS (Entes de Control), los cuales deberán ser proyectados para firma de la Dirección General.

	El responsable de proyectar la respuesta de los ECOS deberá garantizar que la misma sea enviada para firma a través de los sistemas de información dos (2) días hábiles antes de su vencimiento, en los casos donde requiera apoyo de los Coordinadores de los grupos deberá realizar directamente la consulta, una vez proyectada la respuesta esta será revisada por el revisor Jurídico o Técnico del Grupo y en caso de requerirse ajuste se devolverá por medio del sistema de información, el responsable deberá efectuar los ajustes requeridos los cuales deberán ser validados por el Coordinador del grupo, quien será el encargado de pasarlo para firma de la Oficia Asesora Jurídica en conjunto con la firma del Subdirector en los casos que aplique o la Dirección General una vez se cuente con todos los vistos buenos de los involucrados en la actividad. **Tipo de solicitud** / **Solicitudes provenientes de** / **Firma** ENTES DE CONTROL / Congreso de la República (Senado y Cámara de Representantes) Contralor General de la República, Defensor del Pueblo, Fiscal General de la Nación, Procurador General de la Nación Contador General de la Nación Personero Distrital de Bogotá / Director General Las respuestas a los entes de control suscritas por funcionarios diferentes a los señalados en el cuadro anterior, pasarán para firma de los subdirectores, jefes de oficina o coordinadores de grupo. Cuando la entidad no es la competente para atender el ECO, cuando deba trasladarse por competencia a otra entidad u organismo, el Coordinador de RASP, Subdirector o Jefe de Oficina Asesora o el Director General informará al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción. 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. El responsable de hacer la entrega de los anexos o unidades documentales (oficios, CD o DVD), a correspondencia, será el profesional que proyectó la respuesta. Al final de la respuesta se deberá incluir un párrafo informativo de los canales de atención de la Autoridad, al ciudadano.
Resolución 3564 de 2015 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones	*Anexo 1, núm 10.10: Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información…* El sujeto está obligado a definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información.

4

5

3. Publicación del informe PQRSD y ECOS

Con fundamento en lo establecido en la Resolución 038 del 14 de enero de 2020 expedida por la ANLA, el Grupo de Atención al Ciudadano es el encargado de publicar los informes trimestrales de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, en la página *web* de la entidad, los cuales pueden ser consultados en el link: http://portal.anla.gov.co/informe-peticiones-quejas-y-reclamos-0

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

El ambiente es de todos Minambiente

Criterios de cumplimiento según la normatividad vigente para la publicación del *Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.*	
Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos.	**Verificación Control Interno**
Políticas de Operación **Presentación de Informes:** El Grupo de Atención al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces consolidará y presentará el informe de PQRSD y ECOS, basándose en los sistemas de información de la Entidad y la herramienta de control de tiempos. Los informes se enviarán trimestralmente al área de Comunicaciones de la Entidad para su publicación en el sitio web de la ANLA**.**	**CUMPLE** Se verifica la publicación del informe en la *web* de la ANLA en la vigencia del segundo semestre de 2020 de la siguiente manera: Registro peticiones tercer trimestre 2020. Fecha de publicación:27-octubre-2020 Informe de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y ECOS tercer trimestre de 2020. Fecha de publicación:27-octubre-2020 Registro de peticiones cuarto trimestre de 2020. Fecha de publicación: 29-enero-2021 Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y ECOS cuarto trimestre de 2020. Fecha de publicación: 29-enero-2021.
Resolución 3564 de2015 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones	**Verificación Control Interno**
Anexo 1, núm 10.10: Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información…El sujeto está obligado a definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información.	**CUMPLE** El Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos. Código: AC-MN-01. Versión 1. Fecha:25-01-2021, en concordancia con el Plan de Acción de la ANLA, define que la periodicidad para publicar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos debe ser trimestral. *Informe a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos*, se encuentra determinado en el *Índice de esquema de publicación por áreas*, publicado en la siguiente link: http://www.anla.gov.co/ciudadania/atencion-al-ciudadano/informes-de-peticiones-quejas-y-reclamos. Se cumple con el Esquema de publicación de información, determinado como un instrumento del que dispone la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) para informar a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en la Ley 1712 de 2014.
El sujeto obligado, debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos.	**CUMPLE** En el curso del presente seguimiento, se verificó la existencia de las publicaciones correspondientes a los informes de tercer y cuarto trimestre de 2020 denominado: *"Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos".*
Y los tiempos de respuesta relacionados	**CUMPLE** En la revisión de los *Registros Peticiones de tercer cuarto trimestre de 2020*, publicados en la w*eb* de la ANLA, se observó que se relacionan los tiempos de respuesta de cada petición en la columna denominada: "***Tiempo para emitir respuestas".***

El ambiente es de todos Minambiente

El informe debe ir junto con un análisis resumido de este mismo tema	**CUMPLE** Se publicaron los informes del tercer y cuarto de 2020 denominados: *Informe a la atención de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos*, se analiza la información de las PQRSD y ECOS en los periodos respectivos.
Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:	
(1) El número de solicitudes recibidas.	**CUMPLE** De acuerdo con los informes Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos y los Registro Peticiones trimestrales de 2020, se recibieron 34.337 PQRSD-ECOS durante el año 2020. Para el segundo semestre de 2020 se relacionan entre julio y diciembre de la siguiente manera: julio 2.781, agosto 2.833, septiembre 3.566, octubre 2.978, noviembre 3.026 y diciembre 3.144, para un total de 18.328 solicitudes recibidas.
(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	**CUMPLE** De acuerdo con los informes *Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos* y los *Registros Peticiones trimestrales de 2020*, se encuentra incluida la sección *traslado por competencia,* donde se indica que se remitieron a otras entidades públicas 493 solicitudes, equivalentes al 1.44%.
(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.	**CUMPLE** En los informes "Registro Peticiones trimestrales" con vigencia segundo semestre 2020, se incluye la columna **"FECHA DE RADICADO"**, donde se señala la fecha de respuesta de cada petición y de la misma manera se incluye la columna **"DIAS TRANSCURRIDOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD PARA OTORGAR RESPUESTA"** que indica el tiempo dispuesto para dar respuesta a cada solicitud.
(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	**CUMPLE** En los informes "Registro Peticiones trimestral" con vigencia primer semestre 2020, se incluye la columna intitulada: **¿SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACIÓN?**, en la que se debe seleccionar como respuesta **SI** o **NO** para cada petición. Esta columna arroja un consolidado que señala que del total de solicitudes a ninguna se le negó el acceso a la información.
Numeral 1.10 Integración con el sistema de PQRD del sujeto obligado: Las solicitudes de información pública deben estar vinculadas en el sistema de PQRD que maneja el sujeto obligado, a fin de gestionar y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba.	**CUMPLE** Se integraron al sistema de PQRD los ECOS y las DENUNCIAS AMBIENTALES. Se evidenció que en los informes publicados de tercer y cuarto trimestre de 2020 de *Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos* y en los *Registros Peticiones*, se encuentran integradas las denuncias ambientales. La ANLA ha venido dando tramite a las denuncias ambientales concernientes a la Ley 1333 de 2009 o que tengan relación directa con una posible afectación ambiental, de las cuales entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2020, se recibieron 495 de acuerdo con el sistema de información SIGPRO.

El ambiente es de todos Minambiente

3.1 Registro de peticiones en los reportes y de datos de la ANLA

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

Durante el proceso de verificación se determinó que los datos de los reportes y bases de datos suministrados para el seguimiento contienen diferencias que impiden determinar con certeza el número exacto de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, radicados ante la entidad a 31 de Diciembre de 2020.

El siguiente cuadro, contiene la información comparada en los diferentes medios de seguimiento y control de la entidad 31 de Diciembre de 2020:

Tipo	Reporte publicado en la Web ANLA	Matriz Control tiempos DPE.xls (Base de datos de Atención al Ciudadano)	SIGPRO (Sistema de Gestión Documental y Procesos) Reporte de julio a diciembre de 2020
Peticiones	18.309	18.309	18.690
Denuncias	292	292	209
Requerimientos ECOS	984	984	1095

Fuente:

. Base de datos suministrada por Grupo de Respuestas a solicitudes y peticiones - vigencia 1 de julio a 31 de diciembre de 2020.

. Base de datos suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información -vigencia 1 de julio a 31 de diciembre de 2020

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

A 31 de Diciembre de 2020, el plan de mejoramiento interno de la ANLA reporta una (1) no conformidades vigentes relacionadas con la gestión de peticiones, identificadas en vigencias anteriores producto de las auditorías adelantadas por Control Interno. A continuación, se relaciona la mencionada no conformidad reformulada como consecuencia del resultado negativo de la evaluación efectuada anteriormente por la Oficina de Control Interno.

Nro.NC	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O MEJORA	DESCRIPCION DE LA ACCIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO
447	Incumplimiento de lo establecido en el primer inciso del artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, por cuanto las denuncias ambientales y las quejas relacionadas en el detalle de la NC no contienen una respuesta concreta y definitiva.	1. Elaborar una estrategia de atención y respuesta a las Denuncias Ambientales (Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana y Subdirección de Seguimiento de Licencias Ambientales) (70%). 2. Socializar la estrategia de atención y respuesta a Denuncias Ambientales a la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana y Subdirección de Seguimiento de Licencias Ambientales (Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana y Subdirección de Seguimiento de Licencias Ambientales) (30%).	Subdirección de Seguimiento de Licencias	15/02/2021	30/08/2021	En ejecución por parte de la dependencia. Reformulación de la No Conformidad 447 del Plan de Mejoramiento Interno.
517	Inadecuada clasificación en el SIGPRO de derechos de petición y desactualización de la base de datos donde se registra el seguimiento de los mismos.	Clasificación errada de los Derechos de Petición por incorrecta aplicación de los criterios de clasificación	Grupo de Gestión Documental	09/01/2020	12/31/2020	Verificación de los siguientes aspectos de acuerdo con información suministrada por el área de Gestión Documental, a través de reunión vía TEAMS el día 18/02/2020 y mediante correo electrónico de fecha 19/02/2021. ***CONTROLES DE CALIDAD***: -Los controles de calidad mediante los cuales se revisa la asignación de los derechos de petición consisten en validar el DPE, procediendo con el análisis e interpretación del documento, en donde se debe identificar si corresponde a temas misionales o temas administrativos. -Tipificación del DPE en SIGPRO: de acuerdo con el Manual de Reparto, se clasifican en 05DPE,10DPE, 15DPE o 30DPE, si son temas misionales estos son enviados desde SIGPRO a SILA, si son temas administrativos son enviados únicamente por SIGPRO a las dependencias y responsables. -Diligenciamiento base de datos asignación DPE, esta se envía diariamente al grupo de participación ciudadana. -Diligenciamiento base de datos control DPE, esta se alimenta de

El ambiente es de todos Minambiente

						acuerdo con los cambios que solicitan los grupos mediante correo electrónico al usuario ***cchernandez@anla.gov.co***, ajustes de responsables o sectores del DPE. ***PERIODICIDAD DE LOS CONTROLES DE CALIDAD:*** la base de datos ***asignación DPE,*** se alimenta diariamente y la base de ***control DPE*** que corresponde a los cambios, se alimenta de acuerdo con los correos recibidos es variable, pueda que sea mensual, semanal o diaria, según la solicitud elevada. ***BASES DE DATOS:*** Se recibieron y se verificaron las siguientes: - CONTROL DPE 1.xlxs, - TABLA JULIO. Xlxs.Se evidencia un mayor control en cuanto a la asignación de los DPE, se controla el número de radicado con su respectivo DPE, existe trazabilidad de los DPE con respecto al responsable. Se presenta a continuación, una muestra de Derechos de Petición, seleccionados aleatoriamente para verificar que tuvieron una adecuada clasificación: Rad:202124181-1-000-SIGPRO, Rad:2020123943-1-000-SILA Rad:2020124619-1000- SILA Rad:2020144031-1-000-SIGPRO Rad:2020168586-1-000-SILA Rad:2020181686-1-000-SILA Rad:2020190206-1-000-SIGPRO Rad:2020195910-1-000-SIGPRO Rad:2020205300-1-000-SILA Rad:2020209572-1-000-SIGPRO Rad:2020212791-1-000-SILA Rad:2020223042-1-000-SILA Rad:2020233280-1-000-SIGPRO Por lo anterior se procede al **cierre** de la NC.

5. Atención a requerimientos de Entidades de Control – ECO

La Autoridad Nacional de Licencias Ambientales atiende los requerimientos de entidades de control siguiendo las directrices establecidas en el Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos. Código: AC-MN-01. Versión 1. Fecha:25-01-2021**.** Control Interno realiza el seguimiento semanal de las respuestas a las comunicaciones provenientes de los entes de control, enviando las respectivas alertas.

El siguiente cuadro corresponde al informe consolidado del año 2019-segundo semestre-, frente al del año 2020-segundo semestre-, donde se puede ejercer una comparación y observar claramente los avances conseguidos en el último semestre.

De los 1.552 solicitados por Entidades de Control-ECOS recibidos hasta el 31 de diciembre de 2020, 8 se atendieron fuera de término, equivalente a un 0.52% del total recibido.

El ambiente es de todos Minambiente

PERIODO	2do semestre Año 2019			2do semestre Año 2020		
	No. ECOS respondidos	No. de respuestas oportunas	% de oportunidad	No. ECOS respondidos	No. de respuestas oportunas	% de oportunidad
Julio	90	83	92,2%	120	120	100,0%
Agosto	112	103	92,0%	158	157	99,4%
Septiembre	115	92	80,0%	176	175	99,4%
Octubre	107	93	86,9%	198	198	100,0%
Noviembre	73	59	80,8%	191	188	98,4%
Diciembre	70	55	78,6%	133	133	100,0%
Total	**567**	**485**	**85,5%**	**976**	**971**	**99,5%**

Fuente: Informe Oficina de Control Interno con corte a 31 de diciembre de 2020

6. Verificación prueba aleatoria de registros de PQRSD y ECOS atendidas dentro del término legal y contestaciones de fondo.

Se seleccionó una muestra aleatoria de 162 registros para verificar que las respuestas a las PQRSD y ECOS relacionadas se contestaron dentro del término legal y tuvieron respuesta de fondo, los resultados son:

- CONSULTAS: 100% de las muestras fueron contestadas dentro de términos y tuvieron respuesta de fondo.
- ECOS: 100% de las muestras fueron contestadas dentro de términos tuvieron respuesta de fondo.
- PETICIONES GENERALES: 100% de las muestras fueron contestadas dentro de términos y tuvieron respuesta de fondo.
- SOLICITUD DE COPIAS: 100% de las muestras fueron contestadas dentro de términos y tuvieron respuesta de fondo.
- RECLAMOS: 100% fueron contestadas dentro de términos y el 95% tuvo respuesta de fondo.
- DENUNCIAS AMBIENTALES: 43.47 % fueron contestadas dentro de términos, 52.17 % tuvieron respuesta de fondo, del 39.13 % no se evidenció contestación y 8.69 % contestadas fuera de términos.

El ambiente es de todos Minambiente

No.	Radicado	Fecha	N° del radicado definitivo de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Verificación Control Interno (¿Fue contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación Control Interno ¿Respuesta de fondo?
1	2020106221-1-000	6/07/2020	2020108752-2-000	8/07/2020	si	30	Si
2	2020120079-1-000	28/07/2020	2020135398-2-000	20/08/2020	si	30	Si
3	2020141639-1-000	28/08/2020	2020167969-2-000	29/09/2020	si	30	Si
4	2020157560-1-000	16/09/2020	2020185576-2-000	21/10/2020	si	30	Si
5	2020168585-1-000	30/09/2020	2020200567-2-000	13/11/2020	si	30	Si
6	2020189067-1-000	27/10/2020	2020219288-2-000	10/12/2020	si	30	Si
7	2020201199-1-000	17/11/2020	2020217115-2-000	9/12/2020	si	30	Si
8	2020204016-1-000	20/11/2020	2020223391-2-000	16/12/2020	si	30	Si
9	2020211915-1-000	1/12/2020	2020217102-2-000	9/12/2020	si	30	si
10	2020230338-1-000	24/12/2020	EN TRAMITE	EN TRAMITE	N/A	30	N/A
11	2020220787-1-000	14/12/2020	2020231913-2-000	28/12/2020	si	30	Si
12	2020223991-1-000	17/12/2020	2020233726-2-000	30/12/2020	si	30	Si
13	2020103272-1-000	1/07/2020	2020108932-2-000	8/07/2020	si	10	si
14	2020113915-1-000	16/07/2020	2020122744-2-000	30/07/2020	si	10	si
15	2020114975-1-000	17/07/2020	2020124860-2-000	3/08/2020	si	10	si
16	2020118105-1-000	24/07/2020	2020124928-2-000	3/08/2020	si	10	si
17	2020123314-1-000	31/07/2020	2020133095-2-000	14/08/2020	si	10	si
18	2020130589-1-000	12/08/2020	2020133095-2-000	14/08/2020	si	10	si
19	2020131656-1-000	13/08/2020	2020142186-2-000	31/08/2020	si	10	si
20	2020134830-1-000	19/08/2020	2020141086-2-000	27/08/2020	si	10	si
21	2020136467-1-000	21/08/2020	2020141086-2-000	27/08/2020	si	10	si
22	2020137547-1-000	24/08/2020	2020149293-2-000	7/09/2020	si	10	si
23	2020138590-1-000	25/08/2020	2020145299-2-000	2/09/2020	si	10	si
24	2020139551-1-000	26/08/2020	2020151285-2-000	9/09/2020	si	10	si
25	2020140451-1-000	27/08/2020	2020146690-2-000	3/09/2020	si	10	si
26	2020141384-1-000	28/08/2020	2020152607-2-000	10/09/2020	si	10	si
27	2020142539-1-000	31/08/2020	2020147946-2-000	4/09/2020	si	10	si
28	2020192273-1-000	30/10/2020	2020195371-2-000	5/11/2020	si	10	si
29	2020195835-1-000	6/11/2020	2020205465-2-000	23/11/2020	si	10	si
30	2020211837-1-000	1/12/2020	2020222053-2-000	15/12/2020	si	10	si
31	2020217746-1-000	9/12/2020	2020222708-2-000	15/12/2020	si	10	si
32	2020232987-1-000	29/12/2020	2021003610-2-000	12/01/2021	si	10	si
33	2020158182-1-000	17/09/2020	2020173482-2-000	5/10/2020	si	15	si
34	2020169876-1-000	1/10/2020	2020187027-2-000	22/10/2020	si	15	si
35	2020169994-1-000	1/10/2020	2020177437-2-000	9/10/2020	si	15	si
36	2020129128-1-000	10/08/2020	2020131249-2-000	13/08/2020	si	5	si
37	2020144669-1-000	2/09/2020	2020147626-2-000	4/09/2020	si	5	si
38	2020144903-1-000	2/09/2020	2020150440-2-000	8/09/2020	si	5	si

El ambiente es de todos Minambiente

39	2020168685-1-000	30/09/2020	2020171488-2-000	2/10/2020	si	5	si
40	2020170110-1-000	1/10/2020	2020174440-2-000	6/10/2020	si	5	si
41	2020176163-1-000	8/10/2020	2020179732-2-000	14/10/2020	si	5	si
42	2020177777-1-000	13/10/2020	2020184730-2-000	20/10/2020	si	5	si
43	2020191934-1-000	30/10/2020	Informativo (no requiere respuesta)	N/A	N/A	5	N/A
44	2020195588-1-000	6/11/2020	2020195588-2-001	13/11/2020	si	5	si
45	2020197817-1-000	10/11/2020	2020197817-2-001	18/11/2020	si	5	si
46	2020205372-1-000	23/11/2020	2020207731-2-000	25/11/2020	si	5	si
47	2020207846-1-000	25/11/2020	2020213300-2-000	2/12/2020	si	5	si
48	2020214101-1-000	3/12/2020	Informativo (no requiere respuesta)	N/A	N/A	5	N/A
49	2020215848-1-000	7/12/2020	2020220190-2-000	11/12/2020	si	5	si
50	2020218652-1-000	10/12/2020	2020224438-2-000	17/12/2020	si	5	si
51	2020220134-1-000	11/12/2020	2020221458-2-000	14/12/2020	si	5	si
52	2020227492-1-000	22/12/2020	2020234655-2-000	30/12/2020	si	5	si
53	2020233210-1-000	30/12/2020	2020234198-2-000	30/12/2020	si	5	si
54	2020234784-1-000	31/12/2021	2021001507-2-000	6/01/2020	si	5	si
55	2020233212-1-000	30/12/2020	2021001206-2-000	6/01/2020	si	5	si
56	2020108715-1-000	8/07/2020	2020108715-2-001	9/07/2020	si	3	si
57	2020116895-1-000	22/07/2020	2020116895-2-001	27/07/2020	si	3	si
58	2020120241-1-000	28/07/2020	2020123044-2-000	31/07/2020	si	3	si
59	2020132138-1-000	14/07/2020	2020135977-2-000	20/08/2020	si	3	si
60	2020135973-1-000	18/08/2020	2020135977-2-000	20/08/2020	si	3	si
61	2020142662-1-000	31/08/2020	Informativo (no requiere respuesta)	N/A	N/A	3	N/A
62	2020142656-1-000	31/08/2020	Informativo (no requiere respuesta)	N/A	N/A	3	N/A
63	2020213117-1-000	2/12/2020	2020213799-2-000	3/12/2020	si	3	si
64	2020165642-1-000	25/09/2020	2020168339-2-000	29/09/2020	si	3	si
65	2020169779-1-000	1/10/2020	Informativo (no requiere respuesta)	N/A	N/A	3	N/A
66	2020173762-1-000	6/10/2020	2020175329-2-000	7/10/2020	si	3	si
67	2020202911-1-000	19/11/2020	2020202911-2-001	20/11/2020	si	3	si
68	2020206604-1-000	24/11/2020	2020207910-2-000	25/11/2020	si	3	si
69	2020213117-1-000	2/12/2020	2020213799-2-000	3/12/2020	si	3	si
70	2020214669-1-000	04/12/2020	Informativo (no requiere respuesta)	N/A	N/A	3	N/A
71	2020214557-1-000	4/12/2020	2020215507-2-000	4/12/2020	si	3	si
72	2020171433-1-000	2/10/2020	2020175501-2-000	7/10/2020	si	3	si
73	2020214087-1-000	3/12/2020	2020216848-2-000	7/12/2020	si	3	si
74	2020224371-1-000	17/12/2020	2020225295-2-000	18/12/2020	si	3	si
75	2020108890-1-000	8/07/2020	2020108890-1-000	8/07/2020	si	15	si
76	2020109927-1-000	10/07/2020	2020109927-1-000	10/07/2020	Si	15	si

El ambiente es de todos Minambiente

77	2020110227-1-000	10/07/2020	2020110227-1-000	10/07/2020	Si	15	si
78	2020140599-1-000	27/08/2020	2020140599-1-000	27/08/2020	Si	15	si
79	2020141280-1-000	28/08/2020	2020141280-1-000	28/08/2020	Si	15	Si
80	2020144096-1-000	1/09/2020	2020144096-1-000	1/09/2020	Si	15	si
81	2020151861-1-000	10/09/2020	2020151861-1-000	10/09/2020	Si	15	si
82	2020160364-1-000	21/09/2020	2020160364-1-000	21/09/2020	Si	15	si
83	2020167226-1-000	28/09/2020	2020167226-1-000	28/09/2020	Si	15	si
84	2020171061-1-000	2/10/2020	2020171061-1-000	2/10/2020	Si	15	si
85	2020177804-1-000	13/10/2020	2020177804-1-000	13/10/2020	Si	15	si
86	2020184272-1-000	20/10/2020	2020184272-1-000	20/10/2020	Si	15	si
87	2020192550-1-000	3/11/2020	2020192550-1-000	3/11/2020	Si	15	si
88	2020201351-1-000	17/11/2020	2020201351-1-000	17/11/2020	si	15	si
89	2020207323-1-000	25/11/2020	2020207323-1-000	25/11/2020	si	15	si
90	2020211653-1-000	1/12/2020	2020211653-1-000	1/12/2020	si	15	si
91	2020218369-1-000	10/12/2020	2020218369-1-000	10/12/2020	si	15	si
92	2020222080-1-000	15/12/2020	2020222080-1-000	15/12/2020	si	15	si
93	2020226259-1-000	21/12/2020	2020226259-1-000	21/12/2020	si	15	si
94	2020230277-1-000	24/12/2020	2020230277-1-000	24/12/2020	si	15	si
95	2020235972-1-000	31/12/2020	2020235972-1-000	31/12/2020	si	15	si
96	2020235979-1-000	31/12/2020	2020235979-1-000	31/12/2020	si	15	si
97	2020136065-1-000	20/08/2020	2020136065-1-000	20/08/2020	si	10	si
98	2020161274-1-000	21/09/2020	2020161274-1-000	21/09/2020	si	10	si
99	2020169083-1-000	30/09/2020	2020169083-1-000	30/09/2020	si	10	si
100	2020178407-1-000	13/10/2020	2020178407-1-000	13/10/2020	si	10	si
101	2020184381-1-000	20/10/2020	2020184381-1-000	20/10/2020	si	10	si
102	2020204459-1-000	20/11/2020	2020204459-1-000	20/11/2020	si	10	si
103	2020211049-1-000	30/11/2020	2020211049-1-000	30/11/2020	si	10	si
104	2020189170-1-000	27/10/2020	2020189170-1-000	27/10/2020	si	10	si
105	2020195863-1-000	6/11/2020	2020195863-1-000	6/11/2020	si	10	si
106	2020198841-1-000	11/11/2020	2020198841-1-000	11/11/2020	si	10	si
107	2020110212-1-000	10/07/2020	2020110212-1-000	10/07/2020	si	10	Si
108	2020113207-1-000	15/07/2020	2020113207-1-000	15/07/2020	si	10	Si
109	2020114966-1-000	17/07/2020	2020114966-1-000	17/07/2020	si	10	si
110	2020124633-1-000	3/08/2020	2020124633-1-000	3/08/2020	si	10	si
111	2020128330-1-000	10/08/2020	2020128330-1-000	10/08/2020	si	10	si
112	2020128808-1-000	10/08/2020	2020128808-1-000	10/08/2020	si	10	si
113	2020136783-1-000	21/08/2020	2020136783-1-000	21/08/2020	si	10	si
114	2020145587-000	2/09/2020	2020145587-1-000	2/09/2020	si	10	si
115	2020148340-1-000	7/09/2020	2020148340-1-000	7/09/2020	si	10	si

El ambiente es de todos Minambiente

116	2020153527-1-000	11/09/2020	2020153527-1-000	11/09/2020	si	10	si
117	2020154408-1-000	14/09/2020	2020154408-1-000	14/09/2020	si	10	si
118	2020132158-1-000	14/08/2020	2020141425-2-000	28/08/2020	si	15	si
119	2020184139-1-000	20/10/2020	2020193214-2-000	3/11/2020	si	15	si
120	2020192710-1-000	3/11/2020	2020202496-2-000	18/11/2020	si	15	si
121	2020199678-1-000	12/11/2020	2020199678-2-001 Suspendido por requerimiento del usuario	4/12/2020	si	15	si
122	2020205535-1-000	23/11/2020	2020210133-2-000	27/11/2020	si	15	si
123	2020206135-1-000	24/11/2020	2020216840-2-000	7/12/2020	si	15	si
124	2020206136-1-000	24/11/2020	2020216841-2-000	7/12/2020	si	15	si
125	2020187190-1-000	23/10/2020	2020194867-2-000	18/11/2020	si	15	si
126	2020194017-1-000	4/11/2020	2020201816-2-000	17/11/2020	si	15	si
127	2020196820-1-000	9/11/2020	2020196820-2-001	18/11/2020	si	15	si
128	2020197943-1-000	10/11/2020	2020204843-2-000	20/11/2020	si	15	si
129	2020200635-1-000	13/11/2020	2020207154-2-000	25/11/2020	si	15	Menciona que tendrá en cuenta ese aspecto para realizar un seguimiento, sin embargo, no se identifica en dicha respuesta que se realice revisión en el expediente o se haga una verificación de las obras sobre las cuales se fundamenta la petición.
130	2020201482-1-000	17/11/2020	2020208010-2-000	25/11/2020	si	15	si
131	2020202170-1-000	18/11/2020	2020202170-2-001	9/12/2020	si	15	si
132	2020203242-1-000	19/11/2020	2020203242-2-001	9/12/2020	si	15	si
133	2020122527-1-000	30/07/2020	2020133397-2-000	18/08/2020	si	15	si
134	2020128979-1-000	10/08/2020	2020137259-2-000	28/08/2020	si	15	si
135	2020154683-1-000	14/09/2020	2020163709-2-000	24/09/2020	si	15	si
136	2020162809-1-000	23/09/2020	2020171598-2-000	2/10/2020	si	15	si
137	2020180088-1-000	14/10/2020	2020183743-2-000	19/10/2020	si	15	si
138	2020189982-1-000	28/10/2020	2020198201-2-000	10/11/2020	si	15	si
139	2020103258-1-000	1/07/2020	Clasificada en SILA como Respuesta a Información. Mediante radicado 2020111158-2-000 se dio respuesta.	13/07/2020	Si	15	Sí
140	2020108809-1-000	8/07/2020	Clasificada en SILA como Valoración aclaración trámite. Se indica el día 6 de Agosto/20, que se debe brindar respuesta en modalidad de derecho de petición. No se evidencia respuesta alguna.	31/08/2020	No se evidencia respuesta.	15	No se evidenció respuesta

El ambiente es de todos Minambiente

141	2020111981-1-000	14/07/2020	Clasificada en SILA como Información de Seguimiento. Para la fecha de esta revisión (10/02/2021), no se evidencia respuesta.	No se evidencia respuesta	No se evidencia respuesta.	15	No se evidenció respuesta.
142	2020119394-1-000	27/07/2020	A la fecha de revisión (12/02/2020) se observa actividad en SILA donde se dispone crear actividad de respuesta el día 13 /08/2020.	No se evidencia respuesta	No se evidencia respuesta	15	No se evidenció respuesta
143	2020139735-1-000	26/08/2020	Clasificada en SILA como una queja. 2020156488-2-000	24/09/2020	Si	15	Sí
144	2020143534-1-000	31/08/2020	Clasificada en SILA como derecho de petición. 2020164566-2-000	15/09/2020	Si	15	si
145	2020162866-1-000	23/09/2020	Clasificada en SILA como respuesta a información. 2020186983-2-000	22/10/2020	NO. Fue a los 19 días hábiles después de radicada.	15	si
146	2020166570-1-000	28/09/2020	Clasificada en SILA como Información de seguimiento.	No se evidencia respuesta	No se evidencia respuesta	15	No se evidencia respuesta.
147	2020177927-1-000	13/10/2020	2020202972-2-000	19/11/2020	NO. Fue respondida a los 25 días hábiles después de radicada.	15	si
148	2020178684-1-000	13/10/2020	Clasificada en SILA como Valoración aclaración trámite. No se considera necesario responder el oficio y, por ende, hacer lo respectivo en el marco del seguimiento y control al proyecto que se realice.	N/A	N/A	N/A	N/A
149	2020187423-1-000	23/10/2020	Clasificada en SILA como Valoración Aclaración Trámite. La ANLA realizó visita de atención a queja los días 30 de septiembre 1 y 2 de octubre de los corrientes, y entre otros se visitó el predio de la señora Edelmira Villamizar en la finca la Brasilia del municipio de Lebrija, y de la cual se está realizando concepto técnico de atención a queja. Esta visita fue de conocimiento del Representante a la Cámara Fabian Díaz quien estuvo presente junto con la autoridad Ambiental durante el recorrido al predio de la señora Edelmira Villamizar, por tanto, no se requiere respuesta a esta comunicación.	N/A	N/A	N/A	N/A
150	2020188567-1-000	26/10/2020	Clasificada en SILA como Respuesta a Información. Mediante radicado 2020196054-2-000 del 06/11/2020, se da respuesta	6/11/2020	Si	15	si
151	2020192243-1-000	30/10/2020	Clasificada en SILA como información de seguimiento. No se evidencia respuesta.	No se evidencia respuesta	No se evidencia respuesta	15	No se evidencia respuesta
152	2020199477-1-000	12/11/2020	Clasificada en SILA como Respuesta a información. Mediante radicado 2020225419-2-000 del 21/12/2020 se da respuesta	21/12/2021	Si	15	si

El ambiente es de todos Minambiente

153	2020202497-1-000	18/11/2020	Clasificada en SILA como Respuesta a Información. Mediante radicado 2020225427-2-000 de fecha 21/12/2020 se da respuesta.	21/12/220	Si	15	si
154	2020204803-1-000	20/11/2020	Clasificada en SILA como Valoración aclaración trámite. Se efectuó visita de inspectores regionales de la ANLA el 18/11/2020 al sitio del derrame.	No se evidencia respuesta, pero se asume que la vista efectuada por los inspectores corresponde a la contestación.	No se evidencia respuesta	15	No se evidencia respuesta.
155	2020211269-1-000	30/11/2020	Clasificada en SILA como Valoración aclaración trámite. Las actividades de seguimiento a la contingencia reportada se encuentran siendo atendida por la inspectora regional y el grupo de contingencias de la entidad, quienes son los encargados de dar las respuestas necesarias. No se evidencia respuesta.	No se evidencia respuesta	No se evidencia respuesta	15	No se evidencia respuesta
156	2020212287-1-000	1/12/2020	Clasificada en SILA como Respuesta a información. Mediante radicado 2020225286-2-000 de fecha 18/12/2020 se dio respuesta.	18/12/2020	Si	15	si
157	2020216688-1-000	7/12/2020	Clasificada en SILA como Comunicación Informativa. Se adelantó reunión el 4 de diciembre de 2020, con la Procuraduría Agraria del Tolima, los asistentes presentaron la queja al respecto, y la ANLA informó que estas serán atendidas en el próximo seguimiento ambiental del proyecto LAM1499.	No se evidencia respuesta	No se evidencia respuesta	15	No se evidencia respuesta
158	2020220566-1-000	14/12/2020	Clasificada en SILA como respuesta a información. Mediante radicado 2020229599-2-000 de fecha 24/12/2020 se dio respuesta.	24/12/2020	Si	15	si
159	2020222514-1-000	15/12/2020	Clasificado en SILA como Valoración aclaración trámite. El 28/12/202, se solicita a la asistencial del Grupo, la creación de actividad de respuesta por parte del grupo de Contingencias de la entidad.	No se evidencia respuesta	No se evidencia respuesta	15	No se evidencia respuesta.
160	2020230414-1-000	24/12/2020	Clasificada en SILA como Valoración aclaración trámite. No se evidencia respuesta.	No se evidencia respuesta	No se evidencia respuesta	15	No se evidencia respuesta.
161	2020233217-1-000	30/12/2020	Clasificada en SILA como respuesta a información. Mediante radicado 2021007458-2-000 se da respuesta.	20/01/2021	Si	15	si

El ambiente es de todos Minambiente

162	2020235113-1-000	31/12/2020	Clasificada en SILA como Información de seguimiento. La ANLA mediante comunicación con radicado 2020072151-2-000 del 11 de mayo de 2020 dio respuesta al señor Flórez sobre este tema.	Respuesta a comunicaciones con radicación en la ANLA 2020027735-1-000 del 24 de febrero de 2020 y 2020020733-1-000 del 12 de febrero de 2020. Queja relacionada con el ruido de las aeronaves. Expediente: LAM0209. Con fecha anterior e instauro la misma solicitud por el mismo usuario. Se responde dando alcance a los radicados anteriores.	Si	15	si

7. Conclusiones

7.1. En términos generales la entidad atiende de manera oportuna las PQRSD, esto se evidencia con el indicador de oportunidad que para la vigencia 2020 alcanzo un avance del 99.1%.

7.2. La publicación del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOS y el Registro de Peticiones se efectúo de manera trimestral de conformidad con lo dispuesto en Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos. Código: AC-MN-01. Versión 1. Fecha:25-01-2021.

7.3. En relación con la consistencia de la información, se evidencia que persisten dificultades en la estadística de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias entre los sistemas de información de la entidad, el sistema SIGPRO y el informe de PQRSD publicado en la web, de tal manera que, no se tiene certeza sobre el número preciso de solicitudes.

7.4. De acuerdo con el seguimiento semanal efectuado por Control Interno con las respuestas a las comunicaciones provenientes de los entes de control, se determinó que hay avances positivos en comparación con vigencias anteriores, alcanzando un porcentaje de oportunidad del 99.5%.

7.5. Con respecto a las denuncias ambientales, se evidencia que de la muestra tomada el 43.47% fueron contestadas dentro de términos, el 52.17% tuvieron respuesta de fondo, del 39.13 % no se evidenció contestación y 8.69 % contestadas fuera de términos. Por otra parte, para el caso de las denuncias ambientales, se identificó en varios casos que dichas solicitudes son incluidas dentro de los seguimientos a los expedientes correspondientes, sin embargo y pese a que se atiende la situación, no se da respuesta escrita a lo requerido por los usuarios.

8. Recomendaciones

8.1. 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.

El ambiente es de todos Minambiente

8.2. Definir una estrategia que permita que todas las quejas y denuncias ambientales, sean respondidas al peticionario, esto teniendo en cuenta que, pese a que se incluyen en los procesos de seguimiento, para varios casos revisados no se identificó respuesta a los remitentes de dichas denuncias.

ELÍAS ALONSO NULE RHENALS
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Lida Rosario Arias/ Andrés Felipe Cortés (Parte Denuncias Ambientales)
Revisó: Luz Dary Amaya

El ambiente es de todos Minambiente