



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

Segundo semestre 2021

Oficina de Control Interno

Tabla de contenido

1. Marco normativo.....	4
2. Parámetros para la radicación y trámite de las peticiones en la ANLA	5
3. Publicación del informe PQRSD y ECOS.....	7
4. Relación de PQRSD y ECOS registrados en la entidad.....	9
5. Herramienta Tecnológica PQRS-SILA	10
5.1. Antecedentes del aplicativo.....	10
5.2. Acerca del desarrollo de la herramienta	10
5.3. Debilidades de la herramienta PQRS.....	¡Error! Marcador no definido.
5.4. Capacitaciones Gestión Herramienta PQRS- ECOS en SILA.....	10
6. Denuncias Ambientales.....	12
6.1 Descripción del proceso atención.....	12
6.2. Implementación de la nueva herramienta para denuncias ambientales	13
7. Verificación de la muestra aleatoria de registros de PQRSD y ECOS con respecto a su atención dentro del término legal y contestaciones de fondo	13
8. Gestión de prórogas PQRS.....	31
9. Conclusiones.....	32
10. Recomendaciones.....	33

Listado de tablas

Tabla 1 Trámites de las PQRSD - ECO en la ANLA.....	6
Tabla 2 Verificación de cumplimiento de criterios PQRS	7
Tabla 3 Medios de seguimiento y control para PQRS	9
Tabla 4 Medios de seguimiento y control para Denuncias	9
Tabla 5 Verificación de funcionalidad de herramienta PQRS-ECOS.....	11
Tabla 6 Relación de participantes a jornadas de capacitación	11
Tabla 7 Términos de tiempo para respuestas	14
Tabla 8 Porcentaje de oportunidad y respuestas de fondo	14
Tabla 9 Verificación de tramites PQRSD	15
Tabla 10 Verificación de prórrogas	31

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, realizó el informe de vigilancia a la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, gestionadas durante el segundo semestre de la vigencia 2021, con el propósito de verificar el cumplimiento de la normativa vigente con respecto al reporte del estado de las peticiones que se radican ante la entidad, la calidad y oportunidad de la gestión que sobre ellas se adelanta, 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 Atención al Ciudadano de la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental en la que se relacionan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y requerimientos de entes de control -ECO, que ingresaron a la entidad tanto en forma escrita como verbal durante la vigencia comprendida entre 1 de julio y 31 de diciembre de 2021.

1. Marco normativo

- **Ley 190 de 1995.** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa (Artículo 54).
- **Ley 1273 de 2009.** Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
- **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1474 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 (Inciso 2º del artículo 76).
- **Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones (Artículo 11).
- **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 (Artículo 22).
- **Decreto 2573 de 2014.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1078 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- **Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones (Artículo 52).
- **Decreto 1081 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República (Artículo 2.1.1.6.2.).
- **Decreto 415 de 2016.** Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
- **Decreto 1008 de 2018.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015.
- **Resolución 3564 de 2015** expedida por MINTIC, 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 (Numeral 10.10 del Anexo 1).
- **Resolución 1530 de 2015** expedida por la ANLA, por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (Artículo 19).
- **Resolución 0038 de 2020** de la ANLA, por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales-ANLA.
- **Resolución 00415 de 2020** de la ANLA, por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, se asignan sus funciones y se dictan otras disposiciones.
- **Manual Usuario SILA** Módulo PQRS, código AC-MN-03, versión 1 del 02/08/2021.
- **Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos**, código AC-MN-01, versión 1, del 25/01/2021.
- **Protocolo de atención al ciudadano**, código AC-PT-01, versión 3 del 28/12/2021.
- **Manual de reparto y asignación de documentos**, código GD- MN-01, versión 3 del 28/08/2021.
- **Manual del Usuario SILA**, código CI-MN-12, versión 4 del 09/04/2021.

2. Parámetros para la radicación y trámite de las peticiones en la ANLA

La ANLA ha establecido los parámetros y políticas para la radicación y trámite de las peticiones según la siguiente clasificación: Derechos de petición (DPE) y solicitudes de entes de control (ECO). Todas las peticiones son recibidas de manera verbal o escrita a través de los diferentes canales de recepción (físico, telefónico, chat, presencial, electrónico, entre otros), y se les asigna un número único de radicación por parte del SIGPRO, bajo los siguientes lineamientos:

Tabla 1: Trámites de las PQRSD - ECO en la ANLA

TRÁMITE DE LAS PQRSD-ECO EN LA ANLA	
Normatividad	Detalle
<p>Resolución N °. 038 del 14 de enero de 2020. "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales-ANLA."</p>	<p>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.</p> <p>Para su identificación en el sistema dispuesto por la Autoridad, se observará el siguiente número consecutivo de radicación: 05/10/15/30DPE</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Resolución N °. 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.</p>	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proyectar, revisar y de acuerdo con su competencia, suscribir las respuestas a las solicitudes de Entes de Control – ECOs y Derechos de Petición – DPE, excepto los relacionados con el Dictamen Técnico Ambiental – DTA, según lo dispuesto en los manuales, protocolos y procedimientos establecidos.
<p>Manual para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos. Código: AC-MN-01. Versión 1. Fecha: 25-01- 2021.</p>	<p>Metodología de Atención a PQRSD y ECOS</p> <p>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.</p> <p>Radicación Asignación de un numero 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.</p> <p>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.</p> <p>Para la identificación de los ECOs en SILA, se utilizará el siguiente rótulo: 10ECO0001-00-2020 En donde: 1. Los primeros 2 dígitos (10) corresponden al término de respuesta en número de días hábiles para la atención del requerimiento. SILA permite identificar los siguientes números de días hábiles para la atención del trámite: 03, 05, 10, 15 y 30. En caso de que un ECO establezca un número distinto de días de atención a los anteriormente señalados (por ejemplo 4 días), se asignará al dígito inferior parametrizado (para el caso del ejemplo, 3 días). No obstante, en el evento en que el Ente de Control no indique el número de días en que requiere sea entregada la respuesta, ésta se atenderá dentro del término (10 días), salvo que exista disposición legal que establezca un término o plazo específico, tales como los requerimientos del Congreso de la República o la Defensoría del Pueblo se atenderán dentro del término de cinco (5) días hábiles. 2. El acrónimo ECO, significa "Entes de Control". (Conforme con SILA, el vocablo ECO se constituye en un expediente electrónico). 3. 0001 es el número del expediente. La numeración se llevará de forma consecutiva e independientemente para cada termino de respuesta. 4. 00-20XX hace alusión al año de creación del expediente.</p>

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
<p>Las respuestas a los requerimientos de los entes de control suscritas por funcionarios diferentes a los señalados en el cuadro anterior pasaran para firma de los Subdirectores, Jefes de Oficina o Coordinadores de Grupo. Cuando la entidad no es la competente para atender elEcos, 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 remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. El responsable de hacer 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 d los canales de atención de la Autoridad, al ciudadano.</p>		
<p>Resolución N °. 3564 de 2015 expedida por Mi-Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información. nisterio de Tecnologías de la información yEl sujeto está obligado a definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en Comunicaciones. "Por la cual se reglamentansu esquema de publicación de información. los artículos 2.1.1.2.1 1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N °. 1081 de 2015. (Numeral 10.10 del Anexo 1)".</p>		

Fuente: Elaboración propia

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 https://www.anla.gov.co/ciudadania/atencion-al-ciudadano/informes-de-peticiones-quejas-y-reclamos](https://www.anla.gov.co/ciudadania/atencion-al-ciudadano/informes-de-peticiones-quejas-y-reclamos)

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

Tabla 2: Verificación de cumplimiento de criterios PQRS

Criterios de cumplimiento según la normatividad vigente para la publicación del <i>Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información</i> .	
Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos.	Verificación Control Interno
<p>Políticas de Operación</p> <p>Presentación de Informes: El Grupo de Atención al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces consolidará y presentará el informe de PQRSD y ECO, 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.</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Se verifica la publicación del informe en la <i>web</i> de la ANLA en la vigencia del segundo semestre de 2021 de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registro peticiones tercer trimestre 2021. Fecha de publicación 28/10/2021. -Informe de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y ECO tercer trimestre de 2021. Fecha de publicación 27/10/2021. -Registro de peticiones cuarto trimestre de 2021. Fecha de publicación de 31/01/ 2022. -Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y ECO cuarto trimestre de 2021. Fecha de publicación: 26/01/ 2022.

7

Resolución 3564 de 2015 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones	Verificación Control Interno
<p>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".</p>	<p>CUMPLE El Manual para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECO. 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 eco debe ser trimestral.</p> <p>El Informe a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, se encuentra determinado en el Índice de esquema de publicación por áreas y es visible en el siguiente link: https://www.anla.gov.co/ciudadania/atencion-alcidudano/informes-de-peticiones-quejas-y-reclamos.</p> <p>Se cumple con el esquema de publicación de información determinado como un instrumento del que dispone la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), para comunicar a la ciudadanía, interesados y usuarios, la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en la Ley 1712 de 2014.</p>
<p>El sujeto obligado, debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos.</p>	<p>CUMPLE En el curso del presente seguimiento, se verificó la existencia de las publicaciones correspondientes a los informes de atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y eco correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2021.</p>
<p>Y los tiempos de respuesta relacionados</p>	<p>CUMPLE En la revisión de los <i>Registros Peticiones de tercer y cuarto trimestre de 2021</i>, publicados en la <i>web</i> de la ANLA, se observó que se relacionan los tiempos de respuesta de cada petición en la columna denominada: "FECHA DE RESPUESTA DEFINITIVA PARA COMPLETAR PETICIÓN" (indica el tiempo dispuesto para dar respuesta final a cada solicitud).</p>
<p>El informe debe ir junto con un análisis resumido de este mismo tema</p>	<p>CUMPLE Se publicaron los informes de tercer y cuarto trimestre de 2021 denominados: <i>Atención peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y eco</i>. Los contenidos del documento están conformados por información acerca de la atención en términos de oportunidad y calidad frente los derechos de petición, así mismo se evidencia el manejo de la nueva herramienta tecnológica que facilita el seguimiento efectivo y que a su vez permite controlar los términos de respuesta.</p>
<p>Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p>	
<p>(1) El número de solicitudes recibidas.</p>	<p>CUMPLE De acuerdo con los informes publicados de atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Eco y los registros de peticiones trimestrales de 2021, se recibieron 15.741 PQRSD. https://www.anla.gov.co/documentos/ciudadania/informes_pgrs/2021/26-01-2022-anla-informe-pgrsd-IV-trimestre.pdf</p>
<p>(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p>	<p>CUMPLE De acuerdo con los informes <i>Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Eco</i> y los <i>Registros Peticiones trimestrales con vigencia segundo semestre 2021</i>, se encuentra incluida la sección <i>traslado por competencia</i>, de conformidad con lo establecido en el Art. 21 del CPACA, donde se indica que del total de PQRSD atendidos por la ANLA (15.741), se remitieron por competencia a otras entidades 387 peticiones equivalentes al 2.4%.</p>

(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.	CUMPLE En los informes "Registro Peticiones Trimestrales" con vigencia segundo semestre 2021, 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", en esta columna se indica el tiempo que se empleó para dar respuesta a las solicitudes.
(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	CUMPLE En los informes "Registro Peticiones trimestral" con vigencia segundo semestre 2021, se presenta una tabla de Resumen DPE y Entes de Control, concretamente se hace referencia a que no se negó información frente a ninguna solicitud.
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 La ANLA ha impartido trámite a las 15.741 solicitudes de información pública, constituidas por peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, recibidas en el segundo semestre de 2021 y a las 264 denuncias ambientales vinculadas a la Ley 1333 de 2009, también recibidas en el semestre en mención. Las anteriores cifras arrojan un consolidado de 16.005 requerimientos.

Fuente: Elaboración propia

4. Relación de PQRSD y ECOS registrados en la entidad

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

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 antela entidad a 31 de diciembre de 2021.

El siguiente cuadro contiene la información comparada en los diferentes medios de seguimiento y control de la entidad 31 de diciembre de 2021:

Tabla 3: Medios de seguimiento y control para PQRS

Tipo	Tablero de control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Matriz de control tiempos DPE.xls (Base de datos de Atención al Ciudadano)	SIGPRO Reporte de julio a diciembre de 2021
Peticiones	15741	15741	5973
Requerimientos ECOS	828	828	926

Fuente: Tablero de control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano – vigencia: 1 de julio a 31 de diciembre de 2021. Base de datos suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información – vigencia: 1 de julio a 31 de diciembre de 2021

Tabla 4: Medios de seguimiento y control para Denuncias

Tipo	SILA	Matriz de control tiempo DPE.xls (Base de datos de Atención al Ciudadano)	SIGPRO Reporte de julio a diciembre de 2021
Denuncias	264	264	40

Fuente: SILA, base de datos suministrada por Grupo de Atención al Ciudadano - vigencia 1 de julio a 31 de diciembre de 2021. Base de datos suministrada por la OTI - vigencia 1 de julio a 31 de diciembre de 2021

5. Herramienta Tecnológica PQRS-SILA

5.1. Antecedentes del aplicativo

A partir del 15 de junio del 2021, la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana habilitó una herramienta para que la entidad estandarizara los controles en la oportunidad de la respuesta a PQRS - ECOS y la caracterización de los peticionarios y de la petición, a través de la integración en un solo sistema de información, siendo el Sistema de Información de Licencias Ambientales -SILA el aplicativo en donde se están atendiendo todas las respuestas escritas a PQRS_ECO recibidas por la Entidad.

5.2. Acerca del desarrollo de la herramienta

El objetivo de esta herramienta tecnológica es proporcionar los lineamientos del Sistema de Información de Licencias Ambientales -SILA, para el uso del módulo relacionado con la gestión de Peticiones (Derechos de Petición - DPE y Entes de Control - ECO), Quejas, Reclamos y Sugerencias (incluye felicitaciones), indicando sus funcionalidades principales y la forma correcta de operación, con el fin de que el usuario ingrese al aplicativo, cree y haga seguimiento de sus actividades.

Los beneficios del aplicativo se están viendo reflejados en la unificación en un solo sistema integrado de información – PQRS, en la facilitación del control y seguimiento de la oportunidad en la respuesta de la entidad a las PQRS, en la permanente retroalimentación de los usuarios y en la caracterización de peticionarios y respuestas, toda vez que es una herramienta donde al cargar las actividades misionales que se desarrollan en la ANLA, permite la parametrización de nuevos procesos y actividades y realizar el seguimiento a las actividades e indicadores y a sus tiempos de respuesta. También contiene el procedimiento a seguir para acceder al Sistema de Información de Licencias Ambientales, muestra la descripción general del módulo relacionado con la gestión de Peticiones (Derechos de Petición - DPE y Entes de Control - ECO), Quejas, Reclamos y Sugerencias (incluye felicitaciones) que componen al aplicativo, indica las recomendaciones generales para el uso de las plantillas y la administración de las actividades dentro del sistema. Adicionalmente, establece el proceso para la creación de actividades y la recuperación de contraseñas junto con recomendaciones generales para la correcta operación de las actividades.

5.3. Debilidades de la herramienta PQRS

En este aspecto es importante resaltar la utilidad de la herramienta y los grandes beneficios que ha traído para la entidad como se ha mencionado anteriormente. Sin embargo, dentro de las funciones de la Oficina de Control Interno, está la de informar las debilidades de los procesos para que el área tenga la posibilidad de sanearlas y así poder cumplir adecuadamente con los objetivos institucionales trazados.

Tabla 5: Verificación de funcionalidad de herramienta PQRS-ECOS

Herramienta PQRS - ECOS en SILA	Verificación Control Interno
Búsqueda de datos	Se observó que a pesar de contar con los accesos y filtros necesarios para obtener información precisa, no existe un instructivo que guíe al usuario para su utilización, situación que conduce a una exploración más intuitiva que procedimental.
Velocidad	Al existir información de vigencias anteriores dentro de las memorias históricas del aplicativo, se convierte en una herramienta densa y en consecuencia lenta para acceder a la información.
Personal capacitado	Se han desarrollado jornadas de capacitación al personal con respecto al manejo de la herramienta; sin embargo, se observó que a pesar de haberse abierto una convocatoria a 603 funcionarios, solamente el 54,8% participó en la actividad.

5.4. Capacitaciones Gestión Herramienta PQRS- ECOS

Se realizaron capacitaciones dirigidas a funcionarios y contratistas de la entidad para la socialización del alcance y beneficios, hoja de ruta para la implementación y demostración de la herramienta en tiempo real.

A continuación se presenta la información acerca de las fechas, asistentes y participación de los funcionarios y contratistas en las capacitaciones:

Tabla 6: Relación de participantes a jornadas de capacitación

9 de junio/21 - 8 am.	
Invitados	37
Asistentes	17
Participación	46%
9 de junio/21 - 2 pm.	
Invitados	44
Asistentes	21
Participación	48%
10 de junio/21 - 8 am.	
Invitados	59
Asistentes	34
Participación	58%
10 de junio/21 - 2 pm.	
Invitados	168

Asistentes	86
Participación	52%
11 de junio/21 - 8 am.	
Invitados	210
Asistentes	127
Participación	61%
11 de junio/21 - 2 pm.	
Invitados	85
Asistentes	46
Participación	55%

Fuente: información suministrada por la CAC a través de OneDrive®

6. Denuncias Ambientales

6.1 Descripción del proceso atención

Cuando se radica una denuncia ambiental por SIGPRO, esta comunicación queda clasificada con el tipo documental 182, así también en la herramienta se encuentra predeterminada una fecha de vencimiento para respuesta establecida en quince (15) días hábiles, tiempo que en algunos de los casos ha demostrado ser insuficiente para emitir una respuesta de fondo por parte de la entidad.

En el aplicativo de gestión de procesos GESPRO se encuentra documentado el *AC-MN-01 Manual de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos* (versión 3 del 25/01/2021), en el cual no se nombran los términos de respuesta de la denuncia ambiental.

La Oficina Asesora Jurídica, mediante memorando 2021061568-3-000 del 06/04/2021, manifestó que *“la administración no está obligada a responder de fondo y en el término de quince (15) días contados a partir de su radicación las denuncias ambientales”* en contraste con lo observado en SIGPRO.

Teniendo en cuenta lo conceptuado por la OAJ en cuanto a que *“La dependencia de la ANLA que reciba dicha denuncia debe atenderla en el sentido formal, es decir, recibirla, dar traslado a la dependencia con competencia funcional e informar de dicha actividad administrativa al denunciante”*, con el fin de llevar a cabo la verificación por parte de la OCI para efectos del presente informe se tomó como referente de oportunidad de respuesta que al demandante se le haya emitido un acuse de recibido por parte de la entidad dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la radicación.

Por otra parte, para la verificación de fondo en esta primera etapa de la denuncia, se contemplaron los siguientes aspectos:

- En el oficio de respuesta se describe la gestión de la entidad para verificar los hechos denunciados y las actuaciones frente a los derechos del denunciado en cuanto al debido proceso, imposición de obligaciones o requerimientos de pronunciamientos de los titulares de la licencia ambiental de los proyectos.
- Para los casos en que fuera necesario la realización de actividades de seguimiento mediante visita a los proyectos, se notificará al denunciante junto con la expedición de conceptos técnicos y actos administrativos, información al denunciante sobre los mismos.
- Para los casos en que la ANLA no tuviera competencia, se debe realizar el traslado de la denuncia, comunicando la novedad al denunciante.

6.2. Implementación de la nueva herramienta tecnológica para Denuncias Ambientales

Actualmente las denuncias ambientales son radicadas a la entidad por medio de SIGPRO, posteriormente el área de Gestión Documental realiza la actividad de reparto, que consiste en la asignación de la denuncia a la Subdirección competente para dar respuesta según el proyecto al que corresponda; cada dependencia define el proceder para la atención, sin embargo, aunque se asignan actividades asociadas a su gestión, la herramienta de SILA no permite realizar la trazabilidad efectiva de la atención de la denuncia ambiental.

Es por lo anterior, que según información suministrada por la Coordinación de Atención al Ciudadano - CAC, la entidad viene desarrollando un proyecto tecnológico para la implementación de una nueva herramienta para la atención de las denuncias ambientales con la expectativa de iniciar la fase de pruebas de configuración en SILA en el mes febrero de 2022, donde se incluirá la configuración del flujograma de atención de la denuncia ambiental, desde que se radica hasta la respuesta de fondo al denunciante.

7. Verificación de la muestra aleatoria de registros de PQRSD con respecto a su atención dentro del término legal y contestaciones de fondo

Debido a la emergencia sanitaria generada por la pandemia por covid-19, se ha tenido en cuenta para el conteo de términos para dar respuesta a las PQRSD, lo dispuesto en el Decreto Legislativo No. 491 de 2020, *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica...”*. Por lo anterior, se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos trazados para cálculo de términos para dar respuestas:

Tabla 7: Términos de tiempo para respuestas

Descripción de la PQRSD	Tiempo normal para responder	Tiempo de respuesta según Decreto 491 de 2020 (emergencia sanitaria)
Traslado por competencia	5	5
Petición de información y/o copias	5	5
Petición de información general	10	20
Consulta a autoridades	30	35
Quejas	15	30
Reclamos	15	30
Sugerencias	15	30
1 ECO	1	1
3 ECO	3	3
5 ECO	5	5
10 ECO	10	10
15 ECO	15	15
30 ECO	30	30
Denuncias ambientales	15	30

Fuente: Elaboración propia

Se seleccionó una muestra aleatoria de 200 registros para verificar que las respuestas a las PQRSD relacionadas se hayan contestado dentro del término legal y que esa respuesta haya sido de fondo, obteniéndose la siguiente información:

Tabla 8: Porcentaje de oportunidad y respuestas de fondo

Descripción de la PQRSD	Número de requerimientos revisados	Porcentaje de oportunidad	Porcentaje respuestas de fondo
Traslado por competencia	10	100%	100%
Petición de información y/o copias	12	100%	100%
Petición de información general	12	100%	100%
Consulta a autoridades	17	100%	100%
Quejas	2	100%	100%
Reclamos	19	100%	84,22%
Sugerencias	3	100%	100%
1 ECO	1	100%	100%
3 ECO	4	100%	100%
5 ECO	10	100%	90%
10 ECO	23	100%	91%
15 ECO	10	100%	100%
30 ECO	2	100%	100%
Denuncias ambientales	50	65%	76%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9: Verificación de trámites PQRSD

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Verificación OCI ¿contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación OCI ¿Hubo respuesta de fondo?
1	Traslado por competencia	2021234464-1-000	28/10/2021	2021234464-1-000	28/10/2021	SI	5	SI
2	Traslado por competencia	2021234585-1-000	28/07/2021	2021234585-1-000	28/10/2021	SI	5	SI
3	Traslado por competencia	2021235610-1-000	29/10/2021	2021235610-1-00	29/10/2021	SI	5	SI
4	Traslado por competencia	2021236462-1-000	2/11/2021	2021236462-1-000	2/11/2021	SI	5	SI
5	Traslado por competencia	2021236305-1-000	2/11/2021	2021236305-1-000	2/11/2021	SI	5	SI
6	Traslado por competencia	2021236533-1-000	2/11/2021	2021236533-1-000	2/11/2021	SI	5	SI
7	Traslado por competencia	2021237839-1-000	3/11/2021	2021237839-1-000	3/11/2021	SI	5	SI
8	Traslado por competencia	2021237843-1-000	3/11/2021	2021237843-1-000	3/11/2021	SI	5	SI
9	Traslado por competencia	2021238056-1-000	3/11/2021	2021238056-1-000	3/11/2021	SI	5	SI
10	Traslado por competencia	2021238173-1-000	3/11/2021	2021238173-1-000	3/11/2021	SI	5	SI
11	Consulta	2021164282-1-000	6/08/2021	2021204917-2-000	22/09/2021	Si	35	Si
12	Consulta	2021209001-1-000	28/09/2021	2021250560-2-000	18/11/2021	Si	35	Si
13	Consulta	2021209743-1-000	28/09/2021	2021250558-2-000	18/11/2021	Si	35	Si
14	Consulta	2021215402-1-000	5/10/2021	2021251420-2-000	19/11/2021	Si	35	Si
15	Consulta	2021217960-1-000	7/10/2021	2021252798-2-000	22/11/2021	Si	35	Si
16	Consulta	2021217968-1-000	7/10/2021	2021254165-2-000	23/11/2021	Si	35	Si
17	Consulta	2021217970-1-000	7/10/2021	2021252794-2-000	22/11/2021	Si	35	Si
18	Consulta	2021217971-1-000	7/10/2021	2021254125-2-000	23/11/2021	Si	35	Si
19	Consulta	2021222031-1-000	13/10/2021	2021228576-2-000	21/10/2021	Si	35	Traslado del asunto por competencia a la Agencia Nacional de Minería
20	Consulta	2021222031-1-001	13/10/2021	2021228576-2-000	21/10/2021	Si	35	Traslado del asunto por competencia a la Agencia Nacional de Minería

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Verificación OCI ¿contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación OCI ¿Hubo respuesta de fondo?
21	Consulta	2021271182-1-000	14/12/2021	Trámite	Trámite	Trámite	35	Trámite
22	Consulta	2021144969-1-000	15/07/2021	2021144969-1-000	15/07/2021	Si	35	Si
23	Consulta	2021163883-1-000	16/07/2021	2021207736-2-000 En la base de datos suministrada por Atención al Ciudadano figura como Comunicación Informativa.	27/09/2021	SI	35	Si
24	Consulta	2021145917-1-000	16/07/2021	2021166611-2-000	10/08/2021	Si	35	Si
25	Consulta	2021230403-1-000	25/10/2021	2021249472-2-000	17/11/2021	SI	35	Si
26	Consulta	2021237873-1-000	3/11/2021	2021250431-2-000	18/11/2021	Si	35	Si
27	Consulta	2021210003-1-000	29/08/2021	2021244884-2-000. En la base de datos suministrada por Atención al ciudadano, figura sin radicado de salida y menciona elaboración de un auto de desistimiento.	11/11/2021	Si	35	Si
28	Derecho de Petición de Copias o Documentos	2021217953-1-000	7/10/2021	2021217953-1-000	7/10/2021	Si	5	Si
29	Derecho de Petición de Copias o Documentos	2021217957-1-000	7/10/2021	2021217957-1-000	7/10/2021	SI	5	Si
30	Derecho de Petición de Copias o Documentos	2021217959-1-000	7/10/2021	2021217959-1-000	7/10/2021	Si	5	Si
31	Derecho de Petición de Copias o Documentos	2021218845-1-000	8/10/2021	2021218845-1-000	8/10/2021	Si	5	Si
32	Derecho de Petición de Copias o Documentos	2021218862-1-000	8/10/2021	2021218862-1-000	8/10/2021	Si	5	Si
33	Derecho de Petición de Copias o Documentos	2021219097-1-000	8/10/2021	2021219097-1-000	8/10/2021	Si	5	Si
34	Derecho de Petición de Copias o Documentos	2021219116-1-000	8/10/2021	2021219116-1-000	8/10/2021	Si	5	Si
35	Derecho de Petición de Copias o Documentos	2021219121-1-000	8/10/2021	2021219121-1-000	8/10/2021	Si	5	Si
36	Derecho de Petición de Copias o Documentos	2021219129-1-000	8/10/2021	2021219129-1-000	8/10/2021	Si	5	Si
37	Derecho de Petición de Copias o Documentos	2021219136-1-000	8/10/2021	2021219136-1-000	8/10/2021	Si	5	Si

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Verificación OCI ¿contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación OCI ¿Hubo respuesta de fondo?
38	Derecho de Petición de Copias o Documentos	2021219158-1-000	8/10/2021	2021219158-1-000	8/10/2021	Si	5	Si
39	Derecho de Petición de Copias o Documentos	2021219160-1-000	8/10/2021	2021219160-1-000	8/10/2021	Si	5	Si
40	Petición de información y/o copias	2021256181-1-000	25/11/2021	2021256181-1-000	25/11/2021	Si	5	Si
41	Petición de información y/o copias	2021256193-1-000	25/11/2021	2021256193-1-000	25/11/2021	Si	5	Si
42	Petición de información y/o copias	2021256212-1-000	25/11/2021	2021256212-1-000	25/11/2021	Si	5	Si
43	Petición de información y/o copias	2021256249-1-000	25/11/2021	2021256249-1-000	25/11/2021	Si	5	Si
44	Petición de información y/o copias	2021256258-1-000	25/11/2021	2021256258-1-000	25/11/2021	Si	5	Si
45	Petición de información y/o copias	2021260048-1-000	30/11/2021	2021260048-1-000	30/11/2021	Si	5	Si
46	Petición de información y/o copias	2021260064-1-000	30/11/2021	2021260064-1-000	30/11/2021	Si	5	Si
47	Petición de información y/o copias	2021260094-1-000	30/11/2021	2021260094-1-000	30/11/2021	Si	5	Si
48	Petición de información y/o copias	2021260115-1-000	30/11/2021	2021260115-1-000	30/11/2021	Si	5	Si
49	Petición de información y/o copias	2021260133-1-000	30/11/2021	2021260133-1-000	30/11/2021	Si	5	Si
50	Petición de información y/o copias	2021219778-1-000	11/10/2021	2021219778-1-000	11/10/2021	Si	5	Si
51	Petición de información y/o copias	2021266171-1-000	7/12/2021	2021266171-1-000	7/12/2021	Si	5	Si
52	Petición general (telefónica)	2021215632-1-000	5/10/2021	2021215632-1-000	5/10/2021	Si	20	Si
53	Petición general (telefónica)	2021215637-1-000	5/10/2021	2021215637-1-000	5/10/2021	Si	20	Si
54	Petición general (telefónica)	2021215764-1-000	5/10/2021	2021215764-1-000	5/10/2021	Si	20	Si
55	Petición general (telefónica)	2021216004-1-000	6/10/2021	2021216004-1-000	6/10/2021	Si	20	Si
56	Petición general (telefónica)	2021216006-1-000	6/10/2021	2021216006-1-000	6/10/2021	Si	20	Si
57	Petición general (telefónica)	2021212691-1-000	1/10/2021	2021212691-1-000	1/10/2021	Si	20	Si
58	Petición general (telefónica)	2021212794-1-000	1/10/2021	2021212794-1-000	1/10/2021	Si	20	Si

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Verificación OCI ¿contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación OCI ¿Hubo respuesta de fondo?
59	Petición general (telefónica)	2021212809-1-000	1/10/2021	2021212809-1-000	1/10/2021	Si	20	Si
60	Petición general (telefónica)	2021212818-1-000	1/10/2021	2021212818-1-000	1/10/2021	Si	20	Si
61	Petición general (telefónica)	2021251344-1-000	19/11/2021	2021251344-1-000	19/11/2021	Si	20	Si
62	Petición general (telefónica)	2021256793-1-000	26/11/2021	2021256793-1-000	26/11/2021	Si	20	Si
63	Petición general (telefónica)	2021257010-1-000	26/11/2021	2021257010-1-000	26/11/2021	Si	20	Si
64	Petición general (telefónica)	2021257032-1-000	26/11/2021	2021257032-1-000	26/11/2021	Si	20	Si
65	Petición general (telefónica)	2021264605-1-000	6/12/2021	2021264605-1-000	6/12/2021	Si	20	Si
66	Petición general (telefónica)	2021264618-1-000	6/12/2021	2021264618-1-000	6/12/2021	Si	20	Si
67	Petición general (telefónica)	2021264623-1-000	6/12/2021	2021264623-1-000	6/12/2021	Si	20	Si
68	Petición general (telefónica)	2021264628-1-000	6/12/2021	2021264628-1-000	6/12/2021	Si	20	Si
69	Petición general (telefónica)	2021264665-1-000	6/12/2021	2021264665-1-000	6/12/2021	Si	20	Si
70	Petición general (telefónica)	2021268629-1-000	10/12/2021	2021268629-1-000	10/12/2021	Si	20	Si
71	Petición general (telefónica)	2021268631-1-000	10/12/2021	2021268631-1-000	10/12/2021	Si	20	Si
72	Petición general (telefónica)	2021268640-1-000	10/12/2021	2021268640-1-000	10/12/2021	Si	20	Si
73	Petición general (telefónica)	2021268683-1-000	10/12/2021	2021268683-1-000	10/12/2021	Si	20	Si
74	Petición general (telefónica)	2021268568-1-000	10/12/2021	2021268568-1-000	10/12/2021	Si	20	Si
75	Petición general (telefónica)	2021275100-1-000	17/12/2021	2021275100-1-000	17/12/2021	Si	20	Si
76	Petición general (telefónica)	2021216006-1-000	6/10/2021	2021216006-1-000	6/10/202	Si	30	Si
77	Queja	2021218704-1-000	8/10/2021	2021225050-2-000	15/10/2021	Si	30	Si
78	Queja	2021287746-1-000	31/21/2021	2022009807-2-000	25/01/2022	Si	30	Si
79	Reclamo	2021192841-1-000	8/09/2021	2021196865-2-000	13/09/2021	Si	30	Si

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Verificación OCI ¿contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación OCI ¿Hubo respuesta de fondo?
80	Reclamo	2021196517-1-000	13/09/2021	2021199439-2-000	16/09/2021	Si	30	Si
81	Reclamo	2021198201-1-000	15/09/2021	2021208323-2-000	27/09/2021	SI	30	Si
82	Reclamo	2021200105-1-000	16/09/2021	2021203594-2-000	21/09/2021	Si	30	Si
83	Reclamo	2021149691-1-000	22/07/2021	2021153995-2-000 Se requiere respuesta sobre el Recurso de Reposición interpuesto por TCE con radicado No. 2021023527-1-000. Se informa al usuario que el recurso se encuentra en proceso valoración por parte del grupo técnico esta Autoridad, una vez sea expedido el correspondiente acto administrativo, le será debidamente notificado.	22/07/2021	Si	30	NO. Una respuesta debe ser oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional ha manifestado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, debe ser <i>"una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses"</i> .
84	Reclamo	2021159773-1-000	2/08/2021	2021168776-2-000	11/08/2021	Si	30	Si
85	Reclamo	2021163206-1-000	5/08/2021	2021177620-2-000 Se solicita respuesta a la petición con radicado ANLA 2020190321-1-000 en la que solicita la revocatoria directa contra la Resolución 02370 del 03 de diciembre de 2019. 15REC0005-00-2021	23/08/2021	Si	30	NO. Una respuesta debe ser oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional ha manifestado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, debe ser <i>"una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses"</i> .
86	Reclamo	2021166859-1-000	10/08/2021	2021179991-2-000	25/08/2021	Si	30	Si
87	Reclamo	2021168633-1-000	11/08/2021	2021172485-2-000	18/08/2021	Si	30	Si
88	Reclamo	2021177304-1-000	23/08/2021	2021185528-2-000	31/08/2021	Si	30	SI

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Verificación OCI ¿contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación OCI ¿Hubo respuesta de fondo?
89	Reclamo	2021186083-1-000	1/09/2021	2021193789-2-000 Respuesta Radicado ANLA 2021186083-1-000 en el que solicita estado del trámite VITAL 420008999906221003 del 1 de junio del 2021. 15REC0010-00-2021	9/09/2021	Si	30	NO. Una respuesta debe ser oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional ha manifestado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, debe ser <i>"una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses"</i> .
90	Reclamo	2021191140-1-000	7/09/2021	2021196856-2-000	13/09/2021	SI	30	Si
91	Reclamo	2021209152-1-000	28/09/2021	2021213085-2-000	1/10/2021	Si	30	Si
92	Reclamo	2021240628-1-000	5/11/2021	2021252678-2-000	22/11/2021	Si	30	Si
93	Reclamo	2021242547-1-000	9/11/2021	2021252889-2-000	23/11/2021	Si	30	Si
94	Reclamo	2021247422-1-000	16/11/2021	2021253948-2-000	23/11/2021	Si	30	Si
95	Reclamo	2021240628-1-000	5/11/2021	2021252678-2-000	22/11/2021	Si	30	Si
96	Reclamo	2021200455-1-000	17/09/2021	2021205739-2-000	23/09/2021	Si	30	Si
97	Reclamo	2021201437-1-000	17/09/2021	2021208528-2-000	27/09/2021	Si	30	Si
98	Sugerencia	2021173891-1-000	19/08/2021	2021179682-2-000	25/08/2021	Si	30	Si
99	Sugerencia	2021250049-1-000	18/11/2021	2021271168-2-000	14/12/2021	Si	30	SI
100	Sugerencia	2021256405-1-000	25/11/2021	2021266414-2-000	7/12/2021	Si	30	Si

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Verificación OCI ¿contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación OCI ¿Hubo respuesta de fondo?
101	Denuncia Ambiental	2021196058-1-000	13/09/2021	En SILA se observa el comentario <i>Se trata de una ponencia del barrio El Triunfo que se contempla en el concepto técnico de evaluación de la solicitud de modificación de la licencia ambiental del Aeropuerto, pues fue presentada con anterioridad bajo el radicado 2021184987-1-000 del 31 de agosto de 2021. Teniendo en cuenta lo expuesto, la nueva radicación de la ponencia no requiere respuesta</i> ". Adicionalmente se observa traslado de la denuncia a SDS 2021208203-2-000 de 27/09/2021	No se evidencia respuesta al denunciante.	NO: No se evidencia respuesta al denunciante.	30	NO: No se evidencia respuesta al denunciante.
102	Denuncia Ambiental	2021211056-1-000	29/09/2021	2021227620-2-000	21/10/2021	SI	30	SI
103	Denuncia Ambiental	2021239415-1-000	04/11/2021	En SILA se observa el comentario en el expediente LAV0089 <i>La solicitud del radicado en comento será atendida por el ESA-ANLA que tiene a cargo el seguimiento ambiental del expediente LAM 0227</i> . Por otra parte en el expediente LAM0227 tiene el comentario <i>dado que la queja también fue allegada directamente a la ANLA por la señora Ana Lyly, se considera que en la valoración de este trámite no se requiere dar respuesta a COR-MACARENA y por el contrario incluir este número de radicado en la respuesta a la queja principal</i> . Radicado respuesta realizado 2021276974-2-000 del 20/12/2021, en donde se informa al denunciante de visita realizada el proyecto y que la entidad se encuentra realizado en CT.	20/12/2021	NO	30	SI
104	Denuncia Ambiental	2021149034-1-000 / 2021142307-1-000	21/07/2021	2021171298-2-000	17/08/2021	SI	30	SI
105	Denuncia Ambiental	2021237674-1-000	03/11/2021	Se trasladó de la denuncia al titular de la licencia mediante radicado 2021264563-2-000 de 06/12/2021	No se evidencia respuesta al denunciante.	NO se evidencia respuesta al denunciante.	30	NO se evidencia respuesta al denunciante.

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Verificación OCI ¿contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación OCI ¿Hubo respuesta de fondo?
106	Denuncia Ambiental	2021210967-1-000	29/09/2021	Traslado de queja a CORPO-GUAJIRA mediante comunicado 2021240971-2-000 de 08/11/2021, se copia en respuesta al demandante.	08/11/2021	SI	30	SI
107	Denuncia Ambiental	2021170478-1-000	13/08/2021	En SILA se observa el comentario <i>levantada en visita de seguimiento realizada del 2 al 4 de agosto de 2021. Información que se tendrá en cuenta en el seguimiento ambiental.</i>	No se evidencia respuesta al denunciante.	NO se evidencia respuesta al denunciante.	30	NO se evidencia respuesta al denunciante.
108	Denuncia Ambiental	2021235227-1-000	29/10/2021	2021265467-2-000	06/12/2021	SI	30	SI
109	Denuncia Ambiental	2021214189-1-000	04/10/2021	Se trasladó de la denuncia al titular de la licencia mediante radicado 2021240841-2-000. Se copia al demandante en la denuncia.	05/11/2021	SI	30	SI
110	Denuncia Ambiental	2021271032-1-000	14/12/2021	2021286470-2-000	30/12/2021	SI	30	SI
111	Denuncia Ambiental	2021202388-1-000	20/09/2021	2021239657-2-000	04/11/2021	NO	30	SI
112	Denuncia Ambiental	2021256341-1-000	25/11/2021	En SILA se observa el comentario <i>La Gobernación De Casanare [...] remite queja por contaminación ambiental interpuesta por el Sr. Hernando Franco Rodríguez, [...] presuntamente se está viendo afectado por el material particulado - polvo - que produce el tráfico en los sectores destapados por los trabajos realizados por la empresa CONAY, subcontratista de COVIORIENTE. Esta información requiere respuesta. NO se evidencia envió de oficio de respuesta.</i>	No se evidencia respuesta al denunciante.	NO se evidencia respuesta al denunciante.	30	NO se evidencia respuesta al denunciante.
113	Denuncia Ambiental	2021237328-1-000	03/11/2021	En SILA se observa comentario <i>un anónimo requiere seguimiento por parte de esta Autoridad [...] evidencio contaminación ambiental en el PAD 3 donde están vertiendo de manera directa a las fuentes de agua líquidos contaminados con residuos de petróleo y demás elementos químicos producto de dicha actividad y anexa videos [...], dicha información</i>	NA	NA	NA	NA

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Verificación OCI ¿contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación OCI ¿Hubo respuesta de fondo?
				<i>será objeto de revisión por parte de esta Autoridad mediante labores de seguimiento y control al proyecto</i>				
114	Denuncia Ambiental	2021144868-1-000	15/07/2021	2021181552-2-000	28/08/2021	NO	30	SI
115	Denuncia Ambiental	2021219426-1-000	11/10/2021	No se evidencia respuesta al usuario, pero si traslado al titular de la licencia 2021240970-2-000 de 08/11/2021	No se evidencia respuesta al denunciante.	NO se evidencia respuesta al denunciante.	30	NO se evidencia respuesta al denunciante.
116	Denuncia Ambiental	2021230869-1-000	25/10/2021	Traslado de denuncia a COR-MACARENA mediante radicado 2021247035-2-000 del 16/11/2021.	16/11/2021	SI	30	SI
117	Denuncia Ambiental	2021230847-1-000	25/10/2021	2021263419-2-000	02/12/2021	SI	30	SI
118	Denuncia Ambiental	2021237115-1-000	03/11/2021	No se evidencia respuesta al usuario, pero si traslado al titular de la licencia 2021284507-2-000 de 29/12/2021	No se evidencia respuesta al denunciante.	NO se evidencia respuesta al denunciante.	30	NO se evidencia respuesta al denunciante.
119	Denuncia Ambiental	2021240329-1-000	05/11/2021	Se informa a la Oficina de la Unidad Administrativa Especial para la Gestión del Riesgo de Desastres de la Gobernación de Cundinamarca y Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca, para que estas entidades en el marco de sus funciones y competencias conozcan de las situaciones mencionadas en su comunicación y adopten las actuaciones del caso. – mediante radicado CAR 2021267976-2-000 del 09/12/2021	09/12/2021	SI	30	SI
120	Denuncia Ambiental	2021256880-1-000	26/11/2021	Se remite comunicación al titular de la licencia para que brinde respuesta, mediante 2021286990-2-000 del 31/12/2021, se copia al demandante.	31/12/2021	SI	30	SI
121	Denuncia Ambiental	2021192432-1-000	09/09/2021	2021216658-2-000	06/10/2021	SI	30	SI
122	Denuncia Ambiental	2021158221-1-000	30/07/2021	2021176755-2-000	23/08/2021	SI	30	SI
123	Denuncia Ambiental	2021201927-1-000	20/09/2021	En SILA se observa siguiente	No se evidencia res-	NO se evidencia respuesta al denunciante.	30	NO se evidencia respuesta al denunciante.

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Verificación OCI ¿contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación OCI ¿Hubo respuesta de fondo?
				comentario: <i>Este correo electrónico fue enviado al Ministerio de Trabajo, ANH; entre otros, por tanto, no requiere traslado por competencia.</i>	puesta al denunciante.			
124	Denuncia Ambiental	2021207983-1-000	27/09/2021	2021213434-2-000	04/10/2021	SI	30	SI
125	Denuncia Ambiental	2021236979-1-000	02/11/2021	2021264082-2-000	06/12/2021	SI	30	SI
126	Denuncia Ambiental	2021191825-1-000	08/09/2021	2021202736-2-000	21/09/2021	SI	30	SI
127	Denuncia Ambiental	2021211766-1-000	30/09/2021	Traslado por competencia a la CDMB mediante radicado 2021213980-2-000 del 24/10/2021, Se copia al demandante.	04/10/2021	SI	30	SI
128	Denuncia Ambiental	2021275898-1-000	20/12/2021	Se trasladó de la denuncia al titular de la licencia mediante radicado 2022000251-2-000. Se copia al demandante.	03/01/2022	SI	30	SI
129	Denuncia Ambiental	2021214186-1-000	04/10/2021	Se trasladó denuncia al Grupo de Energía de Bogotá mediante radicado 2021242140-2-000, se informa al demandante	08/11/2021	SI	30	SI
130	Denuncia Ambiental	2021178640-1-000	24/08/2021	2021195975-2-000	13/09/2021	SI	30	SI
131	Denuncia Ambiental	2021204747-1-000	22/09/2021	Se remite comunicación al titular de la licencia para que brinde respuesta, mediante radicado 2021214396-2-000, se informa al demandante. 2021229918-2-000	04/10/2021 25/10/2021	SI	30	SI
132	Denuncia Ambiental	2021227085-1-000	20/10/2021	2021236095-2-000 2021236101-2-000 2021240321-2-000 2021273264-2-000	29/10/2021 29/10/2021 05/11/2021 16/12/2021	SI	30	SI
133	Denuncia Ambiental	2021171462-1-000	17/08/2021	2021211079-2-000	30/09/2021	NO	30	SI
134	Denuncia Ambiental	2021219479-1-000	11/10/2021	Se remite comunicación al titular de la licencia para que brinde respuesta, mediante radicado 2021236089-2-000, se copia al demandante.	29/10/2021	SI	30	SI
135	Denuncia Ambiental	2021232856-1-000	27/10/2021	Traslado de denuncia a la CAS mediante radicado 2021244490-2-000, se copia al demandante	10/11/2021	SI	30	SI

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Verificación OCI ¿contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación OCI ¿Hubo respuesta de fondo?
136	Denuncia Ambiental	2021250864-1-000	19/11/2021	Se trasladó a la EAAB, mediante radicado 2021280753-2-000, se copia al denunciante	23/12/2021	SI	30	SI
137	Denuncia Ambiental	2021204736-1-000	22/09/2021	2021217290-2-000	07/10/2021	SI	30	SI
138	Denuncia Ambiental	2021190326-1-000	07/09/2021	2021213330-2-000	04/10/2021	SI	30	SI
139	Denuncia Ambiental	2021226832-1-000	20/10/2021	2021249691-2-000	18/11/2021	SI	30	SI
140	Denuncia Ambiental	2021209123-1-000	28/09/2021	2021244062-2-000	10/11/2021	NO	30	SI
141	Denuncia Ambiental	2021139180-1-000	08/07/2021	No se evidencia respuesta al usuario acerca del trámite; en SILA se observa el comentario: <i>Se solicitó la creación de la actividad de oficio con el fin de remitir la queja a CENIT e informar al quejoso las actividades adelantadas, pero no se evidencia oficio para el traslado de la queja</i>	No se evidencia respuesta al denunciante.	NO se evidencia respuesta al denunciante.	30	NO se evidencia respuesta al denunciante.
142	Denuncia Ambiental	2021227705-1-000	21/10/2021	Se informa de visita por parte del inspector regional ANLA y se comunica a CORPOMOJANA para que acompañe visita mediante radicado 2021241014-2-000	08/11/2021	SI	30	SI
143	Denuncia Ambiental	2021242735-1-000	09/11/2021	En SILA se observa el comentario <i>esta solicitud no requiere respuesta considerando que la Alcaldía copia a la ANLA dicha solicitud. No obstante, se tendrá en cuenta en el próximo seguimiento ambiental por parte de esta Autoridad Nacional.</i>	No se evidencia respuesta al denunciante.	NO se evidencia respuesta al denunciante.	30	NO se evidencia respuesta al denunciante.
144	Denuncia Ambiental	2021164709-1-000	06/08/2021	En SILA se observa el comentario <i>se aclara que es el mismo asunto del radicado 2021164372-1-000 del 6 de agosto de 2021, por lo cual se realizará la misma respuesta. Siendo el 2021196990-2-000 de 14/09/2021</i>	14/09/2021	SI	30	SI
145	Denuncia Ambiental	2021211127-1-000	30/09/2021	En SILA se observa el siguiente comentario <i>se considera que la PQRSD deberá ser informada a la Corporación Autónoma Regional del Cesar – CORPOCESAR y al titular de la licencia</i>	08/10/2021	SI	30	SI

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Verificación OCI ¿contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación OCI ¿Hubo respuesta de fondo?
				YUMA Concesionaria S.A. En reorganización a fin de la atención de dicha situación, la cual además será verificada en el próximo seguimiento ambiental del proyecto. No se evidencia traslado a CORPOCESAR pero si comunicación al titular de la licencia mediante el radicado 2021219276-2-000 del 08/10/2021 y donde se copia al denunciante.				
146	Denuncia Ambiental	2021165850-1-000	09/08/2021	En SILA se observa el comentario PQRS mencionadas serán objeto de verificación y atención en el seguimiento ambiental que se adelantará al proyecto del 23 al 28 de agosto de 2021, cuyo resultado de estas, será informado al inspector Ambiental Regional para Antioquia Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental – ANLA. Por lo anterior se considera que no amerita respuesta.	No se evidenció respuesta al inspector del CT No. 05945 del 28 de septiembre de 2021, el cual tuvo un alcance sobre impactos sobre el recurso hídrico, y no al seguimiento del programa de calidad ambiental (aire, ruido y olores ofensivos) o programa de manejo para el ahuyentamiento, rescate y reubicación de fauna, y demás programas que fueron objeto de la denuncia.	NO se evidencia respuesta al denunciante.	30	NO se evidencia respuesta al denunciante.
147	Denuncia Ambiental	2021270795-1-000	14/12/2021	2021287969-2-000	31/12/2021	SI	30	SI
148	Denuncia Ambiental	2021204800-1-000	22/09/2021	No se evidencia respuesta al usuario, pero si traslado de la denuncia a Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental 2021210168-2-000 de 29/09/2021	No se evidencia respuesta al denunciante.	NO se evidencia respuesta al denunciante.	30	NO se evidencia respuesta al denunciante.
149	Denuncia Ambiental	2021171441-1-000	17/08/2021	En SILA se observa el comentario Debido a que se envía copia de este oficio a la Concesionaria Unión Vial del Sur, se considera que no es necesario remitirla nuevamente a la empresa. No obstante, esta información será tenida verificada y tenida en cuenta en el próximo segui-	No se evidencia respuesta al denunciante.	NO se evidencia respuesta al denunciante.	30	NO se evidencia respuesta al denunciante.

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Verificación OCI ¿contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación OCI ¿Hubo respuesta de fondo?
				<p>miento que se realice al proyecto. CT 08433 del 27/12/2021 con visita los 16 al 19/11/2021, cuyo objetivo y alcance consistió en la atención de las quejas relacionadas con el "Proyecto vial Rumichaca Pasto Tramo San Juan Pedregal", presentadas a través de los radicados 2021198346-1-000 del 15/09/2021, 2021199736-1-000 del 16/09/2021, 2021219804-1-000 del 11/10/2021 y 2021237961-1-000 del 2/11/2021, relacionadas con denuncias ambientales de la población residente en el municipio de Contadero; NO se precisa atención del radicado 2021171441-1-000; sin embargo el comunicado 2021198346-1-000 de la Procuraduría 15 Judicial II Ambiental y Agraria Pasto, se evidencia que se presentó ante esta entidad denuncia formulada por Ovidio Porfirio Guepud Tapia, Marco Figueroa, María Carmen Gómez y Tania Elizabeth Erazo, mismas personas que radicaron el comunicado 2021171441-1-000.</p>				
150	Denuncia Ambiental	2021198909-1-000	15/09/2021	2021232512-2-000	26/10/2021	SI	30	SI
151	30ECO	2021213818-1-000	04/10/2021	2021235990-2-000	29/10/2021	SI	30	SI
152	30ECO	2021227161-1-000	20/10/2021	2021236121-2-000	29/10/2021	SI	30	SI
153	15ECO	2021275148-1-000	17/12/2021	2021286404-2-000 2022008558-2-000	30/12/2021 21/01/2022	SI	15	SI
154	15ECO	2021275167-1-000	17/12/2021	2021286401-2-000 2022008284-2-000	30/12/2021 21/01/2022	SI	15	SI
155	15ECO	2021273777-1-000	16/12/2021	2022001973-2-000	06/01/2022	SI	15	SI
156	15ECO	2021236726-1-000	02/11/2021	2021254168-2-000	23/11/2021	SI	15	SI

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Verificación OCI ¿contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación OCI ¿Hubo respuesta de fondo?
157	15ECO	2021216431-1-000	06/10/2021	2021234834-2-000	28/10/2021	SI	15	SI
158	15ECO	2021185414-1-000	31/08/2021	2021204150-2-000	21/09/2021	SI	15	SI
159	15ECO	2021171652-1-000	17/08/2021	2021191832-2-000 2021204144-2-000	07/09/2021 21/09/2021	SI	15	SI
160	15ECO	2021171652-1-000	17/08/2021	2021191832-2-000 2021204144-2-000	07/09/2021 21/09/2021	SI	15	SI
161	15ECO	2021126254-1-000	23/06/2021	2021132732-2-000	30/06/2021	SI	15	SI
162	15ECO	2021163380-1-000	05/08/2021	2021179513-2-000	25/08/2021	SI	15	SI
163	10ECO	2021144281-1-000	14/07/2021	2021157049-2-000	29/07/2021	SI	10	SI
164	10 ECO	2021272798-1-000	15/12/2021	2021283595-2-000 2022004014-2-000	28/12/2021 12/01/2022	SI	10	SI
165	10 ECO	2021279788-1-000	23/12/2021	2021285469-2-000	29/12/2021	SI	10	SI
166	10 ECO	2021273966-1-000	16/12/2021	2021284111-2-000	28/12/2021	SI	10	SI
167	10 ECO	2021267785-1-000	09/12/2021	2021280503-2-000 2021286969-2-000	23/12/2021 30/12/2021	SI	10	SI
168	10 ECO	2021258324-1-000	29/11/2021	2021270394-2-000	13/12/2021	SI	10	SI
169	10 ECO	2021256837-1-000	26/11/2021	2021267968-2-000	09/12/2021	SI	10	SI
170	10 ECO	2021256097-1-000	25/11/2021	2021267879-2-000	09/12/2021	SI	10	SI
171	10 ECO	2021252552-1-000	22/11/2021	2021265528-2-000	06/12/2021	SI	10	SI
172	10 ECO	2021232732-1-000	27/10/2021	2021240700-2-000	05/11/2021	SI	10	SI
173	10 ECO	2021230180-1-000	25/10/2021	2021240004-2-000	05/11/2021	SI	10	SI
174	10 ECO	2021228339-1-000	21/10/2021	2021239724-2-000	04/11/2021	SI	10	SI
175	10 ECO	2021236862-1-000	02/11/2021	2021244396-2-000	10/11/2021	SI	10	SI
176	10 ECO	2021208029-1-000	27/09/2021	2021218514-2-000	08/10/2021	SI	10	SI
177	10 ECO	2021206634-1-000	24/09/2021	2021215897-2-000	05/10/2021	SI	10	SI

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Verificación OCI ¿contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación OCI ¿Hubo respuesta de fondo?
178	10 ECO	2021210628-1-000	29/09/2021	2021221723-2-000	13/10/2021	SI	10	SI
179	10 ECO	2021205961-1-000	23/09/2021	2021215903-2-000	05/10/2021	SI	10	SI
180	10 ECO	2021148442-1-000	21/07/2021	2021161475-2-000	03/08/2021	SI	10	NO se evidencia envío del radicado 2021149277-2-000 del 21 de julio de 2021. Este documento es el soporte principal de la respuesta.
181	10 ECO	2021183752-1-000	30/08/2021	2021187634-2-000 2021191822-2-000	02/09/2021 07/09/2021	SI	10	SI
182	10 ECO	2021178423-1-000	24/08/2021	2021190054-2-000	06/09/2021	SI	10	SI
183	10 ECO	2021153863-1-000	26/07/2021	2021165935-2-000	09/08/2021	SI	10	SI
184	10 ECO	2021139645-1-000	08/07/2021	2021152080-2-000	23/07/2021	SI	10	NO se evidencia el envío de los anexos referenciados en el comunicado, tales como: Acta 10 de Reunión de Control y Seguimiento Ambiental del 17 de febrero de 2020. Comunicación con radicado 2020042419-1-000 del 18 de marzo de 2020. Anexo con los soportes de respuesta a los requerimientos del Acta 10 de 2020. Comunicación con radicado 2020056427-1-000 del 14 de abril de 2020. Anexo con los puntos de monitoreo. Auto 880 del 25 de febrero de 2021. Documentos que son el soporte principal de la respuesta.
185	10 ECO	2021158461-1-000	30/07/2021	2021163066-2-000	05/08/2021	SI	10	SI
186	05ECO	2021262367-1-000 2021251275-1-000	02/12/2021 19/11/2021	2021267941-2-000 2021256907-2-000	09/12/2021 26/11/2021	SI	5	NO Se Menciona que se dará respuesta con el radicado 2021251275-1-000 del 19 de noviembre de 2021, sin embargo no se evidencia respuesta final.
187	05ECO	2021260858-1-000	01/12/2021	2021267927-2-000	09/12/2021	SI	5	SI
188	05ECO	2021254639-1-000	24/11/2021	2021257925-2-000	26/11/2021	SI	5	SI
189	05ECO	2021253307-1-000	23/11/2021	2021256772-2-000	26/11/2021	SI	5	SI
190	05ECO	2021229557-1-000	22/10/2021	2021235777-2-000	29/10/2021	SI	5	SI
191	05ECO	2021214983-1-000	05/10/2021	2021221596-2-000	12/10/2021	SI	5	SI

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Verificación OCI ¿contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación OCI ¿Hubo respuesta de fondo?
192	05ECO	2021212959-1-000	01/10/2021	2021219198-2-000	08/10/2021	SI	5	SI
193	05ECO	2021197891-1-000	14/09/2021	2021199740-2-000	16/09/2021	SI	5	SI
194	05ECO	2021194730-1-000	10/09/2021	2021198855-2-000 2021204884-2-000	15/09/2021 22/09/2021	SI	5	SI
195	05ECO	2021146907-1-000	16/07/2021	2021151994-2-000	23/07/2021	SI	5	SI
196	03ECO	2021173379-1-000	18/08/2021	2021177546-2-000	23/08/2021	SI	3	SI
197	03ECO	2021178660-1-000	24/08/2021	2021182259-2-000	27/08/2021	SI	3	SI
198	03ECO	2021181588-1-000	27/08/2021	2021185084-2-000	31/08/2021	SI	3	SI
199	03ECO	2021196330-1-000	13/09/2021	2021199734-2-000 2021204101-2-000	16/09/2021 21/09/2021	SI	3	SI
200	01ECO	2021232667-1-000	27/10/2021	2021233497-2-000	27/10/2021	SI	1	SI

8. Gestión de prórrogas de PQRS

La Autoridad Nacional de Licencias Ambientales atiende las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de conformidad con lo dispuesto en el *Manual para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos*, código AC-MN-01, versión 1 de fecha 25-01-2021.

El siguiente cuadro corresponde al análisis de una muestra de PQRS seleccionadas aleatoriamente, con la finalidad de observar su trazabilidad desde la radicación de la solicitud hasta su respuesta definitiva. Se estableció que los motivos por los cuales se solicitan prórrogas en los tiempos de respuesta son válidos y presentan total coherencia frente a la magnitud de las solicitudes elevadas por los peticionarios; así mismo, se verificó el cumplimiento de los tiempos asignados para su atención una vez prorrogados los tiempos de respuesta, determinándose que se cumplen y que se están respondiendo las solicitudes dentro de los términos de prórroga establecidos.

Tabla 10: Verificación de prórrogas

No.	RADICADO	FECHA DE RADICACIÓN	TIPO DE TRÁMITE	FECHA INICIAL DE VECIMIENTO	CAUSA DE LA PRÓRROGA	NUEVA FECHA EN QUE VENCE EL PLAZO PARA CONTESTAR	RADICADO DE RESPUESTA DEFINITIVA Y FECHA
1	2021210815-1-000	29/09/2021	Petición de información General 15 DPE	21/10/2021	2021225411-2-000. Se requiere de 15 días hábiles adicionales para resolver de manera puntual y detallada dicha solicitud, siendo este término hasta el 12 de noviembre del 2021, tiempo que se requiere para realizar el correspondiente análisis por parte del equipo jurídico de la Subdirección de Instrumentos y Permisos y Trámites Ambientales de la ANLA.	22/12/2021	2021228553-2-000 12/12/2021
2	2021214285-1-000	4/10/2021	Petición de Información y/o Copias 10DPE	19/10/2021	2021225411-2-000. Se requiere de 10 días hábiles adicionales para resolver de manera puntual y detallada dicha solicitud, siendo este término hasta el 2 de noviembre del 2021, tiempo que se requiere para realizar revisión y verificación de las bases de datos de las anualidades solicitadas por parte de los equipos técnicos de Prueba Dinámica y la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), pertenecientes al Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos de la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales de la	2/11/2021	2021237382-2-000 2/11/2021
3	2021219280-1-000	8/10/2021	Petición de Información General 15DPE	5/11/2021	2021240876-2-000. Debido a los trámites internos requeridos en la recopilación de la información esta Autoridad requiere de quince (15) días hábiles adicionales para dar respuesta de fondo a la petición.	19/11/2021	2021250852-2-000 19/11/2021
4	2021219280-1-001	8/10/2021	Petición de Información General 15DPE	5/11/2021	2021240876-2-000. Debido a los trámites internos requeridos en la recopilación de la información esta Autoridad requiere de quince (15) días hábiles adicionales para dar respuesta de fondo a la petición.	19/11/2021	2021250852-2-000 19/11/2021
5	2021219282-1-000	8/10/2021	Petición de Información General 15DPE	8/11/2021	2021240976-2-000. Debido a los trámites internos requeridos en la recopilación de la información esta Autoridad requiere de quince (15) días hábiles adicionales para dar respuesta de fondo a la petición.	6/01/2022	2021250860-2-000 19/11/2021
6	2021134774-1-000	1/07/2021	Petición de Información y/o Copias 10DPE	30/07/2021	2021159350-2-000. Se requiere ampliar el plazo para resolver su petición, en razón a que se está dando contestación conjunta con las áreas pertinentes	31/08/2021	2021185033-2-000 31/08/2021

7	2021146379-1-000	16/07/2021	Petición de Información y/o Copias 10DPE	5/08/2021	2021163930-2-000. Se requiere ampliar el plazo para resolver su petición, en razón a que el Grupo de Gestión Documental se encuentra en proceso de ubicación y copia de la información por usted solicitada	14/09/2021	2021195664-2-000 10/09/2021
8	2021147743-1-000	19/07/2021	Petición de Información y/o Copias 10DPE	17/08/2021	2021172102-2-000. Se requiere ampliar el plazo para resolver su petición, toda vez que el Grupo Interno de Gestión Documental de esta Autoridad Nacional se encuentra realizando la digitalización de las actuaciones solicitadas.	27/08/2021	2021182401-2-000 27/08/2021
9	2021147748-1-000	19/07/2021	Petición de Información y/o Copias 10DPE	18/08/2021	2021182401-2-000. Se requiere ampliar el plazo para resolver su petición, toda vez que el Grupo Interno de Gestión Documental de esta Autoridad Nacional se encuentra realizando la digitalización de las actuaciones solicitadas.	17/09/2021	2021197476-2-000 17/09/2021
10	2021149735-1-000	22/07/2021	Petición de Información y/o Copias 10DPE	17/08/2021	2021172124-2-000. Se requiere ampliar el plazo para resolver su petición, toda vez que el Grupo Interno de Gestión Documental de esta Autoridad Nacional se encuentra realizando la digitalización de las actuaciones solicitadas.	14/09/2021	2021197476-2-000 14/09/2021
11	2021207032-1-000	24/01/2021	Petición de Información y/o Copias 10DPE	19/10/2021	2021226247-2-000. Se han presentado inconvenientes al tratar de acceder a la información que se encuentra en medios magnéticos, por lo cual se requiere prorrogar el término para dar respuesta.	28/10/2021	2021234679-2-000 28/10/2021
12	2021210815-1-000	29/09/2021	Petición de Información General 15DPE	21/10/2021	2021228553-2-000. Se informa que requiere de 15 días hábiles adicionales para resolver de manera puntual y detallada dicha solicitud, siendo este término hasta el 12 de noviembre del 2021, tiempo que se requiere para realizar el correspondiente análisis por parte del equipo jurídico de la Subdirección de Instrumentos y Permisos y Trámites Ambientales de la ANLA.	28/12/2021	2021246805-2-000 12/11/2021
13	2021214285-1-000	4/10/2021	Petición de Información y/o Copias 10DPE	19/10/2021	2021225411-2-000. Se informa que requiere de 10 días hábiles adicionales para resolver de manera puntual y detallada dicha solicitud, siendo este término hasta el 2 de noviembre del 2021, tiempo que se requiere para realizar revisión y verificación de las bases de datos de las anualidades solicitadas.	2/12/2021	2021237382-2-000 2/11/2021
14	2021219280-1-001	8/10/2021	Petición de Información General 15DPE	5/11/2021	2021240876-2-000. Respetuosamente se comunica que, debido a los trámites internos requeridos en la recopilación de la información necesaria para dar respuesta a lo solicitado, se hace necesario se requieren de quince (15) días hábiles adicionales para dar respuesta de fondo a su petición.	6/01/2022	2021250852-2-000 19/11/2021
15	2021219282-1-000	8/10/2021	Petición de Información General 15DPE	8/11/2021	2021240976-2-000. Respetuosamente se comunica que, debido a los trámites internos requeridos en la recopilación de la información necesaria para dar respuesta a lo solicitado, se hace necesario se requieren de quince (15) días hábiles adicionales para dar respuesta de fondo a su petición.	6/02/2022	2021250860-2-000 19/11/2021

Fuente: Base de datos suministrada por CAC - vigencia 1 de julio a 31 de diciembre de 2021

9. Conclusiones

9.1 La publicación del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECO y el Registro de Peticiones se efectuó 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 de fecha 25-01-2021.

9.2 Las PQRS se están atendiendo dentro de los términos establecidos para dar respuesta y así mismo se están emitiendo contestaciones coherentes y de fondo para la mayoría de las solicitudes, excepto en los reclamos, en donde se evidenció que hubo respuesta de fondo en un 84,22% de las solicitudes revisadas.

9.3 Se evidencian algunas inconsistencias 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.

- 9.4 Con respecto a las respuestas de las comunicaciones provenientes de los entes de control, se estableció que hay avances positivos toda vez que el 100% de estas solicitudes fueron respondidas dentro de términos.
- 9.5 La nueva herramienta tecnológica PQRS- SILA permitió la unificación de un solo sistema integrado de información – PQRS, facilitación del control y seguimiento de la oportunidad en la respuesta de la entidad a las PQRS y ECO, la permanente retroalimentación de los usuarios y la caracterización de peticionarios y respuestas.
- 9.6 En la verificación de las denuncias ambientales se pudo evidenciar que la entidad realiza la gestión de atención al 100% de las denuncias, sin embargo, las actuaciones no son comunicadas a los denunciante en todos los casos (en 11 de 49 no se evidenció comunicado de respuesta al denunciante); de igual forma, se han trasladado denuncias a otras entidades por competencia y gestionado solicitudes de pronunciamiento por parte del titular del instrumento ambiental para que aclare, informe o responda a las acusaciones presentadas como parte del debido proceso aplicable a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.
- 9.7 La implementación de la nueva herramienta de las denuncias ambientales va a permitir la verificación de la trazabilidad del trámite y su estado en el tiempo, beneficiando notablemente del proceso de seguimiento y control de la misma.

10. Recomendaciones

- 10.1 Fortalecer los conocimientos de más personal del área y de la entidad en general, en razón a que se evidencia un riesgo alto puesto que a la fecha se observa un número limitado de funcionarios que poseen el conocimiento especial y absoluto del aplicativo.
- 10.2 Articular los tiempos de respuesta a PQRS, establecidos en el *Manual Usuario SILA Módulo PQRS*, Código AC-MN-03 del 2/08/2021, versión 1 y el Decreto Legislativo No. 491 de 2020, en atención a que la base de datos suministrada por el área contiene tiempos de respuesta diferentes a los previstos en el Decreto, mientras que SIGPRO sí contiene los tiempos acorde con los parámetros establecidos en la norma en mención.
- 10.3 Crear un repositorio digital para almacenar, organizar y mantener la información de vigencias anteriores para dar paso a una herramienta más rápida y eficiente.

- 10.4 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.
- 10.5 Informar al denunciante acerca del estado de las actuaciones adelantadas, de conformidad con lo dispuesto en el memorando 2021061568-3-000 del 06/04/2021 de la OAJ.
- 10.6 Articular los tiempos de respuesta de la denuncia ambiental tanto en SIGPRO como en SILA.
- 10.7 Reglamentar en el *Manual de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos*, Código: AC-MN-01, versión 3 del 25/01/2021, con respecto a la atención de las denuncias ambientales y la aplicabilidad del memorando de la OAJ radicado 2021061568-3-000 del 06/04/2021.
- 10.8 Estandarizar un tiempo límite para requerir formalmente a los presuntos infractores acerca de aclaraciones y pruebas que desvirtúen la denuncia, estableciendo para ellos también un plazo máximo, con posibilidad de prórroga. Para los casos que se requiera seguimiento ambiental establecer que éste será efectuado durante el siguiente trimestre y no mayor a un semestre completo.
- 10.9 Apoyarse en la autoridad ambiental de la jurisdicción y/o en los inspectores regionales ANLA para los casos en los que se deban realizar visitas de inspección ocular y levantamiento de una medida preventiva.
- 10.10 Fortalecer las capacitaciones en la herramienta tecnológica PQRS, toda vez se observó que dentro de la Grupo de Atención al Ciudadano hay un número limitado de funcionarios poseedores del conocimiento especial y absoluto del aplicativo y fuera del área se refleja en las estadísticas aportadas para este informe, que solamente se logró capacitar al 54.8% del personal convocado.

ELÍAS ALONSO NULE RHENALS
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboraron: Lida Arias, Marcela Wilches (Denuncias Ambientales y ECO)
Revisó: Luz Dary Amaya