



Informe vigilancia a la atención
prestada a peticiones, quejas,
reclamos, solicitudes, denuncias y
requerimientos de entes de
control -ecos-

Primer Semestre de 2021

Oficina de Control Interno

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011¹, Control Interno presenta el informe de vigilancia a la atención de peticiones, quejas, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, gestionadas durante el primer semestre de la vigencia 2021, 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 Atención al Ciudadano en la que se relacionan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECOs 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, sugerencias, denuncias y ECOs:

- 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.
- Manual del Usuario SILA de fecha 04/09/2021, Versión 4, Código CI-MN-12.
- Manual del Usuario SILA Módulo PQRS fecha 02/08/2021, Versión 1. Código AC-MN-03

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. (...)

2. Radicación y trámite de las peticiones en la ANLA

La ANLA ha establecido los parámetros y políticas para la radicación y trámite de las peticiones según la siguiente clasificación: Derechos de petición (DPE) y solicitudes de entes de control (ECOs). 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 PQRSD-ECOS EN LA ANLA	
Normatividad	Detalle
Resolución 038 del 14 de enero de 2020	<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 Número consecutivo de Radicación</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>
Resolución 00415 del 12 de Marzo de 2020 <i>“Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA-, se asignan sus funciones.</i>	<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> <p>4. 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>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 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.</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. 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 independiente para cada término de respuesta. 4. 00-20XX hace alusión al año de creación del expediente.</p>

	<p>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.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="755 409 885 457">Tipo de solicitud</th> <th data-bbox="901 409 1388 457">Solicitudes provenientes de</th> <th data-bbox="1404 409 1485 457">Firma</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="755 462 885 510">ENTES DE CONTROL</td> <td data-bbox="901 462 1388 640">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</td> <td data-bbox="1404 462 1485 510">Director General</td> </tr> </tbody> </table> <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 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 remitido 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 de los canales de atención de la Autoridad, al ciudadano.</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
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>Resolución 3564 de 2015 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones</p>	<p><i>Anexo 1, núm 10.10: Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.</i> El sujeto está obligado a definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información.</p>						

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

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
<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 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.</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Se verifica la publicación del informe en la <i>web</i> de la ANLA en la vigencia del primer semestre de 2021 de la siguiente manera:</p> <p>Registro peticiones primer trimestre 2021. Fecha de publicación 29 de abril de 2021</p> <p>Informe de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y ECOS primer trimestre de 2021. Fecha de publicación 29 de abril de 2021.</p> <p>Registro de peticiones segundo trimestre de 2021. Fecha de publicación 29 de abril de 2021.</p> <p>Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y ECOS segundo trimestre de 2021. Fecha de publicación: 29 de julio de 2021.</p>
Resolución 3564 de 2015 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones	Verificación Control Interno
<p>Anexo 1, num 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</p> <p>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.</p> <p><i>Informe a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos</i>, se encuentra determinado en el <i>Índice de esquema de publicación por áreas</i>, publicado en el siguiente link: http://www.anla.gov.co/ciudadania/atencion-al-ciudadano/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, acerca de 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</p> <p>En el curso del presente seguimiento, se verificó la existencia de las publicaciones correspondientes a los informes de primer y segundo trimestre de 2021 denominado: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y Ecos.</p>
<p>Y los tiempos de respuesta relacionados</p>	<p>CUMPLE</p> <p>En la revisión de los <i>Registros Peticiones de primer y segundo 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: <i>DÍAS TRANSCURRIDOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD PARA OTORGAR LA RESPUESTA.</i>" (indica el tiempo dispuesto para dar respuesta a cada solicitud).</p>

El informe debe ir junto con un análisis resumido de este mismo tema	<p>CUMPLE</p> <p>Se publicaron los informes del primer y segundo trimestre de 2021 denominados: <i>Informe a la atención de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos</i>, se analiza la información de las PQRSD y ECOS en los periodos respectivos.</p>
--	--

Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:	
(1) El número de solicitudes recibidas.	<p>CUMPLE</p> <p>De acuerdo con los informes Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos y los Registros Peticiones trimestrales de 2021, se recibieron 15.870 PQRSD-ECOs .</p>
(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	<p>CUMPLE</p> <p>De acuerdo con los informes <i>Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos</i> y los <i>Registros Peticiones trimestrales con vigencia primer semestre 2021</i>, se encuentra incluida la sección <i>traslado por competencia</i>, donde se indica que del total de PQRSD-ECOs atendidos por la ANLA (15.870), se remitieron por competencia a otras Entidades 426 peticiones, tal y como lo prevé el CPACA en su artículo 21, que corresponde a un 2,7% del total de solicitudes.</p>
(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.	<p>CUMPLE</p> <p>En los informes “Registro Peticiones Trimestrales” con vigencia primer 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 fila se indica el tiempo dispuesto para dar respuesta a cada solicitud.</p>
(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	<p>CUMPLE</p> <p>En los informes “Registro Peticiones trimestral” con vigencia primer semestre 2021, 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.</p>
Numeral 1.10 Integración con el sistema de PQRD del sujeto obligado: Las solicitudes de información pública deben estar vinculadas en el sistema de PQRD que maneja el sujeto obligado, a fin de gestionar y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba.	<p>CUMPLE</p> <p>La ANLA ha impartido trámite a todas las solicitudes de información pública, constituidas por peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (15870 recibidas en el primer semestre de 2021) y 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 30 de junio de 2021, (250 recibidas en el primer semestre de 2021).</p>

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 30 de junio de 2021.

El siguiente cuadro contiene la información comparada en los diferentes medios de seguimiento y control de la entidad 30 de junio de 2021:

Tipo	Reporte publicado en la Web ANLA	Matriz Control tiempos DPE.xls (Base de datos de Atención al Ciudadano)	SIGPRO Reporte de enero a junio de 2021
Peticiones	15.870	15.870	16.237
Denuncias	250	250	4
Requerimientos ECOS	836	836	909

Fuente:

Base de datos suministrada por Grupo de Respuestas a solicitudes y peticiones - vigencia 1 de enero a 30 de junio de 2021.

Base de datos suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información -vigencia 1 de enero a 30 de junio de 20201

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

A 30 de junio de 2021, el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República reporta un (1) hallazgo vigente relacionado con la gestión de peticiones, identificada en vigencias anteriores producto de la Auditoría Financiera 2019:

CÓDIGO DEL HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	FECHA INICIO	FECHA FINAL	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO
H11	Se evidenció la inobservancia de los principios de oportunidad y eficiencia en la atención al usuario frente al Derecho de Petición.	Diseñar la herramienta tecnológica para la estandarización y unificación de los controles en la oportunidad de la respuesta a los derechos de petición.	Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana	1/07/20	30/06/21	<p>Se verificó la efectividad de las acciones realizadas para la eliminación de la causa raíz detectada, evidenciado su cumplimiento de la siguiente manera:</p> <p>1. PRIMERA FASE: presentación del proyecto.</p> <p>Identificación de las necesidades (Formulación de preguntas, puntos de control y Construcción de Flujogramas).</p> <p>-Requerimientos:</p> <p>*Se determinó la necesidad de diseñar una herramienta tecnológica para la estandarización y unificación de los controles en la oportunidad de la respuesta a los derechos de petición. Así mismo, se hizo una descripción del proceso donde la gestión de PQRS se realiza en dos aplicaciones (SIGPRO y SILA).</p> <p>-Formulación de puntos de control:</p> <p>*DPE- Base de datos de control y términos SIGPRO y SILA.</p> <p>*ECOS- Base de datos de ECOS - Tablero de ECOS SIGPRO y SILA.</p> <p>*DA- Base de datos de control y términos Tablero de presuntas denuncias ambientales SIGPRO y SILA.</p> <p>-Formulación de preguntas:</p> <p>* Se formularon 12 preguntas temáticas y 8 preguntas funcionales bajo la instrucción de que son preguntas iniciales cuya aplicabilidad y alcance debe ser revisada para cada uno de los temas.</p> <p>-Construcción de flujogramas:</p> <p>*Se construyeron los flujos de los procesos de DPE ORDINARIOS, DPE VERBALES, ECOS, DENUNCIAS AMBIENTALES y SEGUIMIENTO A</p>

					<p>PQRS (DPS -ECOS - DENUNCIAS AMBIENTALES).</p> <p>2. SEGUNDA FASE: materialización del proyecto.</p> <p>-Levantamiento de los requerimientos para SILA y tableros de control para PQRS.</p> <p>-Requerimientos para SILA:</p> <p>*Se establecen lineamientos para SIGPRO - proceso de radicación y proceso de asignación. SILA para continuar con el flujo de la gestión de PQRS, es necesario realizar la configuración de trámites en SILA como la configuración de expedientes, posteriormente la creación y modificaciones de las actividades como la elaboración de respuesta, prórroga, requerimiento para completar petición, valoración de respuesta de requerimiento PQRSD-ECO, traslado por competencia, respuesta definitiva, y comunicación Informativa.</p> <p>-Tableros de control para PQRS:</p> <p>* El usuario sólo tendrá acceso a la opción "Tablero de Control PQRS" a través del portal anla en la url www.anla.gov.co en la opción de PQRS. El tablero se actualizará cada 6 horas (4 veces al día) permitiendo que la actualización sea automática, así mismo, el sistema presentará el Tablero de Control para el seguimiento de los trámites de PQRS.</p> <p>3. Realización de seguimiento al diseño de la herramienta tecnológica para la estandarización y unificación de los controles en la oportunidad. Se cuenta con grabaciones de puntos de control relevantes y con un inventario de la agenda de reuniones, capacitaciones, y gestión herramienta PQRS que consta de 123 sesiones desarrolladas, empezando con la Nro. 1- Reunión planeación e inicio proyecto fase 2 Herramienta PQRSD-ECO, de fecha 29/01/2021 y finalizando con la Nro. 123 – Sostenibilidad: Plan de Gestión del cambio, de fecha 9/07/2021.</p> <p>La OCI seleccionó aleatoriamente la siguiente muestra de PQRS-ECOS, con la finalidad de verificar la funcionalidad y eficiencia de la herramienta.</p> <p>Los radicados fueron extraídos del Tablero de Control- TRÁMITES GESTIONADOS DURANTE EL AÑO POR TÉRMINOS, donde está contenida, entre otras, la información sobre el tipo de trámite, expediente, actividad, radicado, fecha inicial, fecha fin de trámite, términos, ejecutores, revisores y finalizadores. Adicionalmente se revisaron las respuestas en SIGPRO para establecer la coherencia de la respuesta y reconfirmar tiempos de respuesta.</p> <p>30DPE-CONSULTA: 2021144969-1-000, 2021122356-1-000, 2021123745-1-000, 2021145917-1-000. CUMPLEN.</p> <p>10DPE-COPIAS: 2021118479-1-000, 2021124949-1-000, 2021126106-1-000, 2021128038-1-000. CUMPLEN</p>
--	--	--	--	--	---

					<p>15DPE-ORDEN GRAL: 2021119679-1-000, 2021121014-1-000, 2021121384-1-000, 2021120000-1-000.CUMPLEN</p> <p>5DPE- TRASLADO POR COMPETENCIA: 2021160992-1-000, 2021164603-1-000, 2021168641-1-000, 2021156475-1-000. CUMPLEN</p> <p>10ECO: 2021120240-1-000, 2021128993-1-000.</p> <p>15ECO: 2021126254-1-000. CUMPLEN</p> <p>3ECO: 2021123821-1-000, 2021131977-1-000. CUMPLEN</p> <p>5ECO: 2021123754-1-000, 2021136772-1-000.CUMPLEN</p> <p>15REC-RECLAMO: 2021149691-1-000, 2021159773-1-000, 2021122246-1-000, 2021168107-1-000. CUMPLEN.</p> <p>La OCI considera que las deficiencias detectadas a través de la Auditoría financiera 2019, han sido eliminadas y en consecuencia se procede a cerrar el hallazgo con resultado POSITIVO.</p>
--	--	--	--	--	---

5. Atención a requerimientos de Entidades de Control – ECOS

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 de fecha 25-01-2021. La Oficina de Control Interno realiza el seguimiento aleatorio de las respuestas a las comunicaciones provenientes de los entes de control.

El siguiente cuadro corresponde al informe consolidado del primer semestre de 2021, frente al mismo periodo de la vigencia 2020, donde se observan claramente los avances conseguidos en el último semestre.

De las 836 solicitudes de Entes de Control -ECOS recibidos hasta el 30 de junio de 2021, se atendieron en un 100% dentro del término.

Periodo	Semestre I - 2020			Semestre I - 2021		
	No. ECOS Respondidos	No. de respuestas oportunas	% de oportunidad	No. ECOS respondidos	No. de respuestas oportunas	% de oportunidad
Enero	62	61	98.3%	96	96	100%
Febrero	102	102	100%	150	150	100%
Marzo	108	108	100%	147	147	100%
Abril	82	81	98.7%	166	166	100%
Mayo	100	99	99.0%	141	141	100%
Junio	95	95	100%	136	136	100%
Total	549	546	99.3%	836	836	100%

Fuente: la base de datos de Control de términos DPE informe 4 trimestre de 2020 y base de datos de Control de términos DPE informe II trimestre de 2021

6. Verificación prueba aleatoria de registros de PQRSD y ECOs -atención dentro del término legal y contestaciones de fondo-

Debido a la emergencia sanitaria generada por el Covid-19, se ha tenido en cuenta para el conteo de términos para dar respuesta a las PQRSD-ECOS, 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...”*.

Se seleccionó una muestra aleatoria de 155 registros para verificar que las respuestas a las PQRSD y ECOs relacionadas se hayan contestado dentro del término legal y que esa respuesta haya sido de fondo, obteniéndose la siguiente información:

Tipo	% Oportunidad	% respuestas de fondo
Consultas	100	100
ECO	100	100
Peticiones Generales	100	100
Solicitud de Copias	100	100
Reclamos	100	95
Denuncias Ambientales	66 *	58%

*Adicional a ello de las 38 denuncias tomadas como muestra en 12 requerimientos no se evidenció respuesta al peticionario.

No.	Tipo	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 ¿Hubo respuesta de fondo?
1	Consulta	2021007233-1-000	20/01/2021	2021025690-2-000	15/02/2021	Si	30	Si
2	Consulta	2021027640-1-000	18/02/2021	2021039266-2-000	5/03/2021	Si	30	Si
3	Consulta	2021004686-1-000	14/01/2021	2021019343-2-000	5/02/2021	Si	30	Si
4	Consulta	2021039393-1-000	5/03/2021	2021065133-2-000	9/04/2021	Si	35	Si
5	Consulta	2021041738-1-000	9/03/2021	2021075705-2-000	21/04/2021	Si	35	Si
6	Consulta	2021002139-1-000	7/01/2021	2021022948-2-000	10/02/2021	Si	30	Si
7	Consulta	2021047878-1-000	17/03/2021	2021065155-2-000	9/03/2021	Si	35	Si
8	Consulta	2021004597-1-000	14/01/2021	2021021593-2-000	9/02/2021	Si	30	Si
9	Consulta	2021007783-1-000	21/01/2021	2021028582-2-000	19/02/2020	Si	30	Si
10	Consulta	2021011920-1-000	27/01/2021	2021019887-2-000	08/02/2021	Si	30	Si
12	Consulta	2021027725-1-000	18/02/2021	2021044573-2-000	12/03/2021	Si	30	Si
13	Consulta	2021042265-1-000	10/03/2021	2021046932-2-000	16/03/2021	Si	35	Si
14	Consulta	2021070811-1-000	15/04/2021	2021101310-2-000	21/05/2021	Si	30	Si
15	Consulta	2021065781-1-000	12/04/2021	2021092951-2-000	11/05/2021	Si	30	Si
16	Consulta	2021068749-1-000	14/04/2021	2021088258-2-000	6/05/2021	Si	30	Si
17	Consulta	2021091482-1-000	10/05/2021	2021111199-2-000	13/06/2021	Si	30	Si
18	Consulta	2021096039-1-000	14/05/2021	2021096039-1-000	16/06/2021	Si	30	Si
19	Consulta	2021098262-1-000	19/05/2021	2021120982-2-000	17/06/2021	Si	30	Si
20	Consulta	2021099671-1-000	20/05/2021	2021109465-2-000	1/06/2021	Si	30	Si

No.	Tipo	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 ¿Hubo respuesta de fondo?
21	Consulta	2021107620-1-000	31/05/2021	En trámite	N/A	N/A	30	N/A
22	Consulta	2021077847-1-000	23/04/2021	2021113338-2-000	08/06/2021	Si	35	Si
23	Consulta	2021098325-1-000	19/05/2021	2021136148-2-000	2/07/2021	Si	35	Si
24	Consulta	2021115316-1-000	9/06/2021	En trámite	N/A	N/A	30	N/A
25	Consulta	2021123745-1-000	21/06/2021	En trámite	N/A	N/A	30	N/A
26	ECO	2021000078-1-000	01/04/2022	2021002794-2-000	8/01/2021	Si	5	Si
27	ECO	2021000873-1-000	5/01/2021	2021003340-2-000	12/01/2021	Si	5	Si
28	ECO	2021003771-1-000	13/01/2021	2021003771-2-001	15/01/2021	Si	5	Si
29	ECO	2021004372-1-000	14/01/2021	2021007901-2-000	21/01/2021	Si	5	Si
30	ECO	2021079686-1-000	27/04/2021	2021086796-2-000	4/05/2021	Si	5	Si
31	ECO	2021079726-1-000	27/04/2021	2021079726-2-001	3/05/2021	Si	5	Si
32	ECO	2021083882-1-000	30/04/2021	2021090465-2-000	7/05/2021	Si	5	Si
33	ECO	2021061411-1-000	6/04/2021	2021061411-2-001	9/04/2021	Si	3	Si
34	ECO	2021084069-1-000	30/04/2021	2021090465-2-000	30/05/2021	Si	3	Si
35	ECO	2021000202-1-000	4/01/2021	2021006549-2-000	19/01/2021	Si	10	Si
36	ECO	2021006046-1-000	18/01/2021	2021006046-2-001	29/01/2021	Si	10	Si
37	ECO	2021006057-1-000	18/01/2021	2021006057-2-001	29/01/2021	Si	10	Si
38	ECO	2021009213-1-000	22/01/2021	2021018227-2-000	04/02/2021	Si	10	Si
39	ECO	2021010275-1-000	25/01/2021	2021019283-2-000	05/02/2021	Si	10	Si
40	ECO	2021011261-1-000	26/01/2021	2021020144-2-000	07/02/2021	Si	10	Si
41	ECO	2021012663-1-000	28/01/2021	2021022366-2-000	10/02/2021	Si	10	Si
42	ECO	2021013821-1-000	29/01/2021	2021023757-2-000	11/02/2021	Si	10	Si
43	ECO	2021016141-1-000	2/02/2021	2021023779-2-000	12/02/2021	Si	10	Si
44	ECO	2021016341-1-000	2/02/2021	2021021819-2-000	9/02/2021	Si	10	Si
45	ECO	2021121010-1-000	17/06/2021	2021123476-2-000	18/06/2021	Si	10	Si
46	ECO	2021122098-1-000	18/06/2021	2021136153-2-000	2/07/2021	Si	10	Si
47	ECO	2021123695-1-000	21/06/2021	2021130416-2-000	28/06/2021	Si	10	Si
48	ECO	2021126131-1-000	23/06/2021	2021137188-2-000	6/07/2021	Si	10	Si
49	ECO	2021127669-1-000	24/06/2021	2021134023-2-000	30/06/2021	Si	10	Si
50	ECO	2021133160-1-000	30/06/2021	2021142078-2-000	12/07/2021	Si	10	Si
51	ECO	2021002075-1-000	7/01/2021	2021002075-2-002	24/01/2021	Si	15	Si
52	ECO	2021009153-1-000	22/01/2021	2021013049-2-000	28/01/2021	Si	15	Si
53	ECO	2021113375-1-000	8/06/2021	2021113375-2-001	30/06/2021	Si	15	Si
54	ECO	2021115109-1-000	9/06/2021	2021123476-2-000	18/06/2021	Si	15	Si
55	ECO	2021126254-1-000	30/06/2021	2021132732-2-000	30/06/2021	Si	15	Si
56	ECO	2021001171-1-000	6/01/2021	2021001171-1-000	6/01/2021	Si	15	Si

No.	Tipo	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 ¿Hubo respuesta de fondo?
57	Petición General	2021001888-1-000	7/01/2021	2021001888-1-000	7/01/2021	Si	15	Si
58	Petición General	2021003776-1-000	13/01/2021	2021003776-1-000	13/01/2021	Si	15	Si
59	Petición General	2021004465-1-000	14/01/2021	2021004465-1-000	14/01/2021	Si	15	Si
60	Petición General	2021005188-1-000	15/01/2021	2021005188-1-000	15/01/2021	Si	15	Si
61	Petición General	2021005704-1-000	18/01/2021	2021005704-1-000	18/01/2021	Si	15	Si
62	Petición General	2021006023-1-000	18/01/2021	2021006023-1-000	18/01/2021	Si	15	Si
63	Petición General	2021007359-1-000	20/01/2021	2021007359-1-000	20/01/2021	Si	15	Si
64	Petición General	2021007519-1-000	21/01/2021	2021007519-1-000	21/01/2021	Si	15	Si
65	Petición General	2021009513-1-000	22/01/2021	2021009513-1-000	22/01/2021	Si	15	Si
66	Petición General	2021010508-1-000	25/01/2021	2021010508-1-000	25/01/2021	Si	15	Si
67	Petición General	2021011121-1-000	26/01/2021	2021011121-1-000	26/01/2021	Si	15	Si
68	Petición General	2021011121-1-000	27/01/2021	2021011121-1-000	27/01/2021	Si	15	Si
69	Petición General	2021013146-1-000	28/01/2021	2021013146-1-000	28/01/2021	Si	15	Si
70	Petición General	2021014179-1-000	29/01/2021	2021014179-1-000	29/01/2021	Si	15	Si
71	Petición General	2021017529-1-000	3/02/2021	2021017529-1-000	3/02/2021	Si	15	Si
72	Petición General	2021019259-1-000	5/02/2021	2021019259-1-000	5/02/2021	Si	15	Si
73	Petición General	2021089961-1-000	7/05/2021	2021089961-1-000	7/05/2021	Si	30	Si
74	Petición General	2021126593-1-000	23/06/2021	2021126593-1-000	23/06/2021	Si	30	Si
75	Petición General	2021127248-1-000	24/06/2021	En trámite	En trámite	N/A	30	N/A
76	Petición General	2021127806-1-000	24/06/2021	En trámite	En trámite	N/A	30	N/A
77	Solicitud de Copias	2021007736-1-000	21/01/2021	2021007736-1-000	21/01/2021	Si	10	Si
78	Solicitud de Copias	2021018519-1-000	4/02/2021	2021018519-1-000	4/02/2021	Si	10	Si
79	Solicitud de Copias	2021018765-1-000	5/02/2021	2021018765-1-000	5/02/2021	Si	10	Si
80	Solicitud de Copias	2021019437-1-000	6/02/2021	2021019437-1-000	6/02/2021	Si	10	Si
81	Solicitud de Copias	2021019437-1-000	8/02/2021	2021019437-1-000	8/02/2021	Si	10	Si
82	Solicitud de Copias	2021021235-1-000	9/02/2021	2021021235-1-000	9/02/2021	Si	10	Si
83	Solicitud de Copias	2021022361-1-000	10/02/2021	2021022361-1-000	10/02/2021	Si	10	Si
84	Solicitud de Copias	2021022361-1-000	26/02/2021	2021022361-1-000	26/02/2021	Si	10	Si
85	Solicitud de Copias	2021034187-1-000	26/02/2021	2021034187-1-000	26/02/2021	Si	10	Si

No.	Tipo	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 ¿Hubo respuesta de fondo?
86	Solicitud de Copias	2021111131-1-000	3/06/2021	2021111131-1-000	3/06/2021	Si	10	Si
87	Solicitud de Copias	2021114772-1-000	9/06/2021	2021114772-1-000	9/06/2021	Si	10	Si
88	Solicitud de Copias	2021116134-1-000	10/06/2021	2021116134-1-000	10/06/2021	Si	10	Si
89	Solicitud de Copias	2021117840-1-000	11/06/2021	2021117840-1-000	11/06/2021	Si	10	Si
90	Solicitud de Copias	2021118479-1-000	15/06/2021	2021118479-1-000	15/06/2021	Si	10	Si
91	Solicitud de Copias	2021118748-1-000	15/06/2021	2021118748-1-000	15/06/2021	Si	10	Si
92	Solicitud de Copias	2021123035-1-000	18/06/2021	2021123035-1-000	18/06/2021	Si	10	Si
93	Solicitud de Copias	2021123058-1-000	18/06/2021	2021123058-1-000	18/06/2021	Si	10	Si
94	Solicitud de Copias	2021123629-1-000	21/06/2021	2021123629-1-000	21/06/2021	Si	10	Si
95	Solicitud de Copias	2021123888-1-000	21/06/2021	2021123888-1-000	21/06/2021	Si	10	Si
96	Solicitud de Copias	2021125085-1-000	22/06/2021	2021125085-1-000	22/06/2021	Si	10	Si
97	Solicitud de Copias	2021126220-1-000	23/06/2021	2021126220-1-000	23/06/2021	Si	10	Si
98	Solicitud de Copias	2021127249-1-000	24/06/2021	2021127249-1-000	24/06/2021	Si	10	Si
99	Solicitud de Copias	2021133931-1-000	30/06/2021	2021133931-1-000	30/06/2021	Si	10	Si
100	Reclamo	2021004612-1-000	14/01/2021	2021004612-2-001	20/01/2021	Si	15	Si
101	Reclamo	2021012898-1-000	28/01/2021	2021014022-2-000	29/01/2021	Si	15	Si
102	Reclamo	2021015697-1-000	1/02/2021	2021020266-2-000	8/02/2021	Si	15	Si
103	Reclamo	2021016315-1-000	2/02/2021	2021024630-2-000	12/02/2021	Si	15	Si
104	Reclamo	2021019290-1-000	5/02/2021	2021019290-2-001	12/02/2021	Si	15	Si
105	Reclamo	2021027699-1-000	18/02/2021	2021037316-2-000	3/03/2021	Si	15	Si
106	Reclamo	2021028766-1-000	19/02/2021	2021037114-2-000	3/03/2021	Si	15	Si
107	Reclamo	2021033965-1-000	26/02/2021	2021033965-2-001	15/03/2021	Si	15	Si
108	Reclamo	2021012858-1-000	28/01/2021	2021020153-2-000	8/02/2021	Si	15	Si
109	Reclamo	2021029321-1-000	22/02/2021	2021032194-2-000	24/02/2021	Si	15	Si
110	Reclamo	2021038200-1-000	4/03/2021	2021046331-2-000	15/03/2021	Si	15	Si
111	Reclamo	2021057713-1-000	30/03/2021	2021057713-2-001	13/04/2021	Si	30	Si
112	Reclamo	2021071729-1-000	16/04/2021	2021071729-2-001	27/04/2021	Si	30	Si
113	Reclamo	2021086092-1-000	4/05/2021	2021093796-2-000	12/05/2021	Si	15	Si
114	Reclamo	2021103843-1-000	26/05/2021	2021103843-2-001	10/06/2021	Si	30	Si
115	Reclamo	2021105592-1-000	27/05/2021	2021105592-2-001	10/06/2021	Si	30	Si
116	Reclamo	2021107717-1-000	31/05/2021	2021114166-2-000	8/06/2021	Si	30	Si
117	Reclamo	2021122246-1-000	18/06/2021	2021130751-2-000	28/06/2021	Si	15	Si
118	Denuncia Ambiental	2021000079-1-000	4/01/2021	2021014463-2-000	29/01/2021	Si	30	Si

No.	Tipo	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 ¿Hubo respuesta de fondo?
119	Denuncia Ambiental	2021000763-1-000	5/01/2021	2021015901-2-000	1/02/2021	Si	30	Si
120	Denuncia Ambiental	2021001536-1-000	6/01/2021	2021009900-2-000	25/01/2021	Si	30	Si
121	Denuncia Ambiental	2021002563-1-000	8/01/2021	Se describe trámite de la solicitud, pero no hay evidencia de la respuesta oficial para el usuario	No se evidenció respuesta	No se evidenció respuesta	No se evidencia respuesta	No
122	Denuncia Ambiental	2021003180-1-000	12/01/2021	2021010823-2-000	25/01/2021	Si	30	Si
123	Denuncia Ambiental	2021005477-1-000	15/01/2021	2021019469-2-000	8/02/2021	Si	30	Si
124	Denuncia Ambiental	2021005506-1-000	16/01/2021	Se describe trámite de la solicitud, pero no hay evidencia de la respuesta oficial para el usuario	No se evidenció respuesta	No se evidenció respuesta	No se evidencia respuesta	No
125	Denuncia Ambiental	2021005812-1-000	18/01/2021	Se describe trámite de la solicitud, pero no hay evidencia de la respuesta oficial para el usuario	No se evidenció respuesta	No se evidenció respuesta	No se evidencia respuesta	No
126	Denuncia Ambiental	2021006910-1-000	20/01/2021	2021029236-2-000	22/02/2021	Si	30	Si
127	Denuncia Ambiental	2021007915-1-000	21/01/2021	2021039034-2-000	4/03/2021	Si	30	Si
128	Denuncia Ambiental	2021011284-1-000	26/01/2021	No se evidencia respuesta al usuario	No se evidenció respuesta	No se evidenció respuesta	No se evidencia respuesta	No
129	Denuncia Ambiental	2021124048-1-000	21/06/2021	No se evidencia respuesta al usuario acerca del trámite dispuesto para su solicitud.	No se evidenció respuesta	No se evidenció respuesta	No se evidencia respuesta	No
130	Denuncia Ambiental	2021084414-1-000	2/05/2021	2021072158-1-000	24/05/2021	Si	30	Si
131	Denuncia Ambiental	2021014943-1-000	1/02/2021	2021028095-2-000	18/02/2021	Si	30	Si
132	Denuncia Ambiental	2021017149-1-000	3/02/2021	No se evidencia respuesta al usuario acerca del trámite dispuesto para su solicitud.	No se evidenció respuesta	No se evidenció respuesta	No se evidenció respuesta	No
133	Denuncia Ambiental	2021020231-1-000	8/02/2021	2021041993-2-000	9/03/2021	Si	30	Si
134	Denuncia Ambiental	2021022331-1-000	10/02/2021	2021036096-2-000	2/03/2021	Si	30	Si
135	Denuncia Ambiental	2021023289-1-000	11/02/2021	2021041947-2-000	9/03/2021	Si	30	Si
136	Denuncia Ambiental	2021023914-1-000	12/02/2021	2021032525-2-000	24/02/2021	Si	30	Si

No.	Tipo	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 ¿Hubo respuesta de fondo?
137	Denuncia Ambiental	2021026114-1-000	16/02/2021	No se evidencia respuesta al usuario acerca del trámite dispuesto para su solicitud.	No se evidenció respuesta	No se evidenció respuesta	No se evidencia respuesta	No
138	Denuncia Ambiental	2021028929-1-000	19/02/2021	2021047550-2-000	16/03/2021	Si	30	Si
139	Denuncia Ambiental	2021029539-1-000	22/02/2021	2021061039-2-000.	6/04/2021	Si	30	No. La ANLA, mediante radicado 2021031583-2-000 responde que realizará seguimiento, no genera un compromiso o alcance de comunicar el resultado del mismo como se ha respondido en otros casos, forzando al peticionario a realizar nuevas solicitudes hasta tener un concepto definitivo.
140	Denuncia Ambiental	2021032339-1-000	24/02/2021	No se evidencia respuesta al usuario acerca del trámite dispuesto para su solicitud.	No se evidenció respuesta	No se evidenció respuesta	No se evidenció respuesta	No
141	Denuncia Ambiental	2021038620-1-000	4/03/2021	2021056802-2-000	29/03/2021	Si	30	La solicitud del peticionario es que se realice una visita de seguimiento; para lo cual, de parte de la ANLA se responde que le corresponde a la concesionaria dar las respuestas al requerimiento y que con la debida oportunidad la concesionaria informará a la ANLA lo que ésta demande. No se hace referencia si se va a realizar o no la visita de seguimiento solicitada.
142	Denuncia Ambiental	2021037617-1-000	3/03/2021	2021071304-2-000	16/04/2021	Si	30	Si
143	Denuncia Ambiental	2021041353-1-000	9/03/2021	2021091988-2-000	11/05/2021	Si	41	Si
144	Denuncia Ambiental	2021042605-1-000	10/03/2021	No se evidencia respuesta al usuario acerca del trámite dispuesto para su solicitud.	No se evidenció respuesta	No se evidenció respuesta	No se evidenció respuesta	No

No.	Tipo	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 ¿Hubo respuesta de fondo?
145	Denuncia Ambiental	2021045668-1-000	15/03/2021	2021073063-2-000	19/04/2021	No se le ha dado respuesta al peticionario.	30	No. Se trasladó la petición al proyecto y se copió la solicitud al peticionario; sin embargo, no se le da respuesta puntual al peticionario.
146	Denuncia Ambiental	2021052742-1-000	24/03/2021	2021087087-2-000	5/05/2021	Si	30	No. Para otros casos donde se responde al peticionario que se realizará seguimiento a la situación y se le comunicarán los resultados de la misma; en este caso la respuesta se centra en informar que la ANLA realizará el seguimiento y obtención de resultados en mayo; pero no involucra al peticionario de la solicitud en compartir el resultado.
147	Denuncia Ambiental	2021053558-1-000	25/03/2021	No se evidencia respuesta al usuario acerca del trámite dispuesto para su solicitud.	No se evidenció respuesta	No se evidenció respuesta	No se evidenció respuesta	No
148	Denuncia Ambiental	2021064493-1-000	9/04/2021	2021095265-2-000	14/05/2021	Si	30	Si
149	Denuncia Ambiental	2021091252-1-000	10/05/2021	2021129158-2-000	25/06/2021	Si	31	Si
150	Denuncia Ambiental	2021104116-1-000	26/05/2021	2021130963-2-000	28/06/2021	Si	30	Si
151	Denuncia Ambiental	2021116057-1-000	10/06/2021	No se evidencia respuesta al usuario acerca del trámite dispuesto para su solicitud.	No se evidencia respuesta	No se evidencia respuesta	No se evidencia respuesta	No
152	Denuncia Ambiental	2021129493-1-000	27/06/2021	2021141403-2-000	21/07/2021	Si	30	Si
153	Denuncia Ambiental	2021127394-1-000	24/06/2021	2021166900-2-000	10/08/2021	Si	30	Si
154	Denuncia Ambiental	2021129494-1-000	27/06/2021	2021132533-2-000	30/06/2021	Si	30	Si
155	Denuncia Ambiental	2021130432-1-000	28/06/2021	No se evidencia respuesta.	No se evidencia respuesta	No se evidencia respuesta	No se evidencia respuesta	No

7. Gestión de prórrogas

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,*

El siguiente cuadro corresponde al análisis de una muestra de PQRS seleccionada 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 en la mayoría de los casos, se están respondiendo las solicitudes antes del vencimiento de la prórroga.

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	FECHA DE RESPUESTA DEFINITIVA PARA COMPLETAR PETICIÓN
1	2021000759-1-000	5/01/2021	Petición de Información y/o Copias-10DPE	20/01/2021	Se requiere ampliar el plazo para resolver su petición, toda vez que los grupos internos de la Autoridad se encuentran revisando el número de folios y anexos solicitados, con el fin de indicar el costo y proceder a realizar la remisión de la información. (Prórroga para otorgar respuesta a su solicitud vinculada con el expediente 10DPE0019-00-2021).	3/02/2021	29/01/2021
2	2021001643-1-000	6/01/2021	Petición de Información General- 15 DPE	28/01/2021	Se está verificando la información con la Oficina de Tecnologías de la Información. Se le comunica la aplicación del artículo 14 de la Ley 1755, por lo cual se prórroga el plazo para la respuesta	18/02/2021	29/01/2021
3	2021005313-1-000	15/01/2021	Consulta a las Autoridades-30 DPE	26/02/2021	En razón a los argumentos presentados en reunión con el Centro de Gerenciamiento de Residuos CGR Doña Juana S.A. E.S.P. y a la trascendencia e importancia de la solicitud realizada por el CGR, se solicita un plazo adicional de 10 días hábiles para dar una respuesta a su solicitud.	14/04/2021	11/03/2021
4	2021005605-1-000	18/01/2021	Petición de Información General-15DPE	8/02/2021	Se requiere ampliar el plazo para resolver su petición, toda vez que el grupo interno de Servicios Geoespaciales de esta Autoridad se encuentra ubicando la información solicitada por el peticionario (información relacionada con Licencias Ambientales para proyectos mineros en Cocorná y del Carmen de Viboral – Antioquia. Expediente 15DPE0675-00-2021).	1/03/2021	1/03/2021
5	2021006232-1-000	19/01/2021	Petición de Información General - 15DPE	9/02/2021	Se requiere ampliar el plazo para resolver su petición, toda vez que el grupo interno de Servicios Geoespaciales de esta Autoridad se encuentra ubicando la información solicitada.	2/03/2021	1/03/2021
6	2021025503-1-000	15/02/2021	Petición de Información General-15DPE	22/02/2021	Se requiere ampliar el término para resolver su petición, toda vez que los grupos internos de la ANLA, se encuentran digitalizando y copiando la información, con el objetivo de remitirla en el disco duro marca Toshiba S/N 99RET04LTHKG aportado por el peticionario.	13/05/2021	12/03/2021
7	2021028603-1-000	19/02/2021	Petición de Información y/o Copias-10DPE	25/02/2021	Se requiere ampliar el plazo para resolver su petición, toda vez que el Grupo interno de Gestión Documental de esta Autoridad se encuentra ubicando la información solicitada por el peticionario (documentos correspondientes al expediente LAM2093. 10DPE0362-00-2021).	19/03/2021	16/03/2021
8	2021040371-1-000	8/03/2021	Consulta a las Autoridades-30DPE	20/04/2021	En razón a la trascendencia e importancia de establecer una respuesta clara por parte de esta entidad, la ANLA, se informa que para dar respuesta a los radicados del asunto requiere de 15 días hábiles adicionales	22/06/2021	13/05/2021
9	2021059335-1-000	31/03/2021	Petición de Información y/o Copias-10DPE	26/04/2021	Se informa que se han presentado inconvenientes al momento de digitalizar el expediente, debido al formato base en que se encuentra, por lo cual se requiere prorrogar el término para dar respuesta	31/05/2021	31/05/2021
10	2021063130-1-000	7/04/2021	Petición de Información y/o Copias - 10DPE	22/04/2021	Se requiere ampliar el plazo para resolver su petición, toda vez que el Grupo interno de Gestión Documental de esta Autoridad se encuentra en proceso de ubicación y copia de la información solicitada por el peticionario (copia de matriz de impactos ambientales del Proyecto Gramalote Minería de Oro a Cielo Abierto - 10DPE0859-00-2021).	3/06/2021	16/06/2021
11	2021076243-1-000	22/04/2021	Consulta a las Autoridades-30DPE	2/06/2021	En razón a la trascendencia e importancia de la expedición de términos de referencia específicos para este tipo de actividades y considerando los precedentes judiciales sobre la intervención de proyectos al interior del Parque Nacional	22/07/2021	21/07/2021

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	FECHA DE RESPUESTA DEFINITIVA PARA COMPLETAR PETICIÓN
					Natural Tayrona, la ANLA dará respuesta a su solicitud el día 21 de julio del presente año.		
12	2021086160-1-000	4/05/2021	Petición de Información y/o Copias-10DPE	20/05/2021	Se requiere ampliar el plazo para resolver su petición, toda vez que el Grupo interno de Gestión Documental de esta Autoridad se encuentra en proceso de ubicación y copia de la información solicitada por el peticionario. (copia de expediente 10DPE1171-00-2021).	2/07/2021	10/06/2021
13	2021094727-1-000	13/05/2021	Petición de Información y/o Copias-10DPE	24/05/2021	Se requiere ampliar el plazo para resolver su petición, toda vez que el Grupo interno de Gestión Documental de esta Autoridad se encuentra en proceso de ubicación y copia de la información solicitada por el peticionario. (copia del expediente LAM1748 – 10DPE1292-00-2021).	14/07/2021	30/06/2021
14	2021106276-1-000	28/05/2021	Petición de Información General-15DPE	18/06/2021	Una vez revisado el proceso de publicidad de los Autos Nos. 8756 del 07 de septiembre de 2020 y 8846 del 10 de septiembre de 2020, se requiere ampliar el plazo para emitir respuesta definitiva a la petición; razón por la que se estima como fecha máxima para resolver su solicitud el día 14 de julio de 2021.	27/08/2021	9/07/2021
15	2021146379-1-000	16/07/2021	Petición de Información y/o Copias-10DPE	5/08/2021	Prórroga para responder petición con radicado 2021146379-1-000 mediante el cual entrega Disco Duro para completar petición 2021122537-1-000 en la cual solicita copia de anexos a radicados – 10DPE2045-00-2021.	14/09/2021	En trámite.

8. Desarrollo de la Herramienta Tecnológica PQRS-SILA

La Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana, a partir del 15 de junio de la presente anualidad, habilitó una nueva herramienta cuyo alcance permitirá que la Entidad estandarice 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. Los beneficios esperados con la implementación de la nueva herramienta, se resumen en 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.

De acuerdo con lo dispuesto en Manual Usuario SILA Módulo PQRS de fecha 02/08/2021, versión 1, código AC-MN-03, el objetivo de esta nueva 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, 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.

El mencionado manual indica las funcionalidades principales de la herramienta y señala la correcta administración de las actividades del módulo relacionado con la gestión de PQRS_ECO Peticiones (Derechos de Petición - DPE y Entes de Control - ECO), Quejas, Reclamos, Sugerencias (incluye felicitaciones) y así mismo, establece su operabilidad por parte de todos los funcionarios y contratistas de la entidad que tienen relación con la gestión de este tipo de solicitudes mediante el aplicativo SILA.

Para ingresar al sistema SILA, se puede hacer uso del link directo, la página web o la intranet ANLA mediante las siguientes opciones: dirección URL:

<http://sila.anla.gov.co:81/login.aspx>, página web de la entidad: <http://www.anla.gov.co/>, la intranet desde la página web diligenciando las credenciales institucionales o página de inicio ingresando usuario y clave.

9. Conclusiones

- 9.1. La publicación del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOs 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. Fecha:25-01-2021.
- 9.2. Se evidencia inconsistencia en la estadística de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias entre los sistemas de información de la entidad, el sistema SIGPRO y el informe de PQRSD publicado en la web, de tal manera que, no se tiene certeza sobre el número preciso de solicitudes.
- 9.3. 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.
- 9.4. Persisten las debilidades relacionadas con el manejo de denuncias ambientales y la falta de emitir al petionario respuestas de fondo.
- 9.5. La implementación de la nueva herramienta tecnológica PQRS- SILA, pretende la unificación de un sólo 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 petionarios y respuestas.

10. Recomendaciones

- 10.1 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.
- 10.2 Definir acciones correctivas con el fin de que todas las denuncias ambientales sean contestadas al petionario, 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 Arias / Ricardo Villarraga – Merly Umbacía (respecto de Denuncias Ambientales)

Revisó: Luz Dary Amaya