

Caracterización Entes de Control

.....

**GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**Subdirección de Mecanismos de
Participación Ciudadana Ambiental
AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS
AMBIENTALES ANLA**

Diciembre 2020

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1.	5
2.	6
2.1 Objetivos	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
2.2 Establecer un líder del ejercicio de caracterización	6
Información	7
Articulación	7
Participación	7
Opciones de mejora	7
2.3 Identificación de mecanismos de recolección de información	7
2.4 Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares	8
INFORMACIÓN GENERAL DE LOS ENTES DE CONTROL	9
Listado de los Entes de Control	9
Información de la jurisdicción de los entes de control	9
¿señale la jurisdicción a la cual pertenece la entidad?	9
INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y REQUERIMIENTOS REALIZADOS ANTE LA ANLA	10
¿Considera que las respuestas proporcionadas por la Entidad durante lo corrido del año 2020 han sido oportunas conforme al término indicado por su despacho o por la ley?	10
¿Seleccione el tipo de solicitud efectuada ante la ANLA?	10
¿Considera que las respuestas emitidas por la Entidad han cumplido con las expectativas de calidad durante este mismo periodo 2020?	11
Calificación del Nivel de Satisfacción frente a los procesos adelantados ante la entidad	12
Indique las razones por las cuales calificó con nivel bajo su nivel de satisfacción (1,2,3)	13

¿Qué canal empleó para solicitar información de temas de competencia de la ANLA?	13
¿POR QUÉ MEDIO LE GUSTARÍA INFORMARSE DE TEMAS DE COMPETENCIA DE LA ANLA?	14
En relación con la anterior respuesta, ¿Con qué frecuencia le gustaría informarse?	15
¿Conoce la información sobre proyectos y temas específicos que se publican a través de los MICROSITIOS en la página web de la ANLA?	16
Califique de 1 a 5 (siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja), la calidad de la información que se encuentra disponible en los MICROSITIOS de la página web de la ANLA	16
INFORMACIÓN SOBRE ESPACIOS DE ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL	17
Frente a los temas de participación ciudadana ¿Ha participado en alguna de estas instancias o mecanismos de participación ciudadana?	17
¿En cuál(es) de las siguientes instancias o mecanismos le gustaría participar?	18
PERCEPCIÓN DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS	18
Para usted la información que recibe de la ANLA es:	19
¿Tiene alguna sugerencia adicional para la ANLA?	19
CONSIDERACIONES FINALES	20

Con el objetivo fundamental de contar con un mayor nivel de conocimiento de los Entes de Control del estado colombiano (Procuraduría General de la Nación – Contraloría General de la República – Defensoría del Pueblo - La Fiscalía General de la Nación - Personerías - Veedurías Ciudadanas - Contaduría General de la Nación) que le permita a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA encaminar acciones tendientes a mejorar su gestión con base en las aspiraciones, preocupaciones, necesidades y objetivos, teniendo en cuenta los procesos de vigilancia y control que ejerce cada uno frente a la entidad.

Es pertinente indicar que en el presente documento no se encuentra la caracterización del Congreso de la Republica de Colombia el cual ejerce control político sobre el gobierno y la administración de éste, a través de la moción de censura, las citaciones y las audiencias públicas, posibilitándole a este cuerpo colegiado el monitoreo continuo y constante del poder ejecutivo y a todos sus funcionarios. Es así, como este ejerce control sobre las acciones y gestiones realizadas en la Anla, la cual será objeto de caracterización para la vigencia 2021.

La caracterización con los Entes de Control del país se llevó a cabo durante el año 2020, bajo el liderazgo del Grupo de Participación ciudadana y Atención al Ciudadano¹, a través de un instrumento que permitió caracterizar cada uno de los organismos de control que interactúan con la ANLA, a fin de formular y consolidar lazos directos que permitan fortalecer la credibilidad, confianza y seguridad frente a cada uno de los procesos que realiza la Autoridad Ambiental y que son objeto de control y seguimiento por los Entes de Control, constituyéndose en un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión.

Igualmente, es de recordar que, durante el 2019, se elaboró la *Metodología para la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés*, que determina el marco que estructura esta importante labor. En este sentido, el presente documento desarrolla los lineamientos allí contenidos, en cumplimiento con lo dispuesto por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

Por tanto, el presente documento analiza la información requerida por los Entes de Control, así como las necesidades, expectativas y posibilidades de trabajo conjunto, e identifica recomendaciones para mejorar la prestación de servicios y la coordinación interinstitucional en lo relacionado con los procesos que realiza la entidad.

¹ Con el Decreto 376 de 2020, “*Por el cual se modifica la estructura de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA*”, se creó la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental, dependencia encargada, por excelencia, en formular e implementar estrategias que permitan mejorar la relación de la Autoridad con sus grupos de interés. Dentro de esta Subdirección se creó el Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Usuario, el cual absorbió las funciones del anterior Grupo de Atención al Usuario, y será el encargado de promover y fortalecer las acciones de participación que permitan el mejoramiento continuo de la gestión de la ANLA.

1. Metodología

En el 2019, la ANLA elaboró la "*Metodología de caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés*", con el objetivo de describir los pasos que debe seguir la Entidad en la aplicación de ejercicios de caracterización, en armonía con lo estipulado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, entidad líder de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Desde el 2020, y con la creación de la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental, se han generado una serie de esfuerzos que buscan mejorar tanto el servicio al ciudadano como la participación de los grupos de interés en la gestión institucional de la ANLA. De esta forma, la entidad tiene como horizonte la elaboración e implementación de dos grandes iniciativas: por un lado, la Política de Partición Ciudadana, la cual, como su nombre lo indica, busca fortalecer y promocionar los mecanismos de participación en el marco de sus funciones; y por el otro, pero de manera articulada con el anterior instrumento, estrategias de relacionamiento con grupos de interés (en los cuales hacen parte los Entes de Control) las cuales proveerán a la entidad con acciones concretas que permitan consolidar la transparencia en la información pública, generar espacios participativos idóneos, y crear oportunidades de trabajo conjunto y coordinado.

Ahora bien, el ejercicio de identificación y priorización de grupos de interés, desarrollada a través de mesas técnicas en las que se involucraron a las áreas misionales y de apoyo, la ANLA priorizó una serie de grupos de interés y estableció un cronograma para ir avanzando, año tras año, en su caracterización. En este sentido, para el 2020, se programó la caracterización de "Entes de Control", como agente potencial en la creación de valor público para la entidad.

Así las cosas, la ANLA construyó y aplicó un instrumento de caracterización a 232 Entes de control del país, entre estas: Procuraduría General de la Nación – Contraloría General de la República – Defensoría del Pueblo - La Fiscalía General de la Nación - Personerías -Veedurías Ciudadanas - Contaduría General de la Nación conforme al directorio que se consolidó, relacionado con las solicitudes realizadas en el periodo del año 2020 en el cual se priorizaron las siguientes variables:

- Identificación del Ente de Control.
- Tipo de solicitud efectuada ante la ANLA.

- Oportunidad de respuesta frente a las solicitudes radicadas en el periodo 2020.
- Información de la ANLA de interés.
- Información de los MICROSITIOS en la página web de la ANLA.
- Percepción de la imagen de la ANLA.
- Información de instancias o mecanismos de participación ciudadana.
- Otra información de interés

A continuación, se describen los pasos y resultados que, de conformidad con la metodología establecida, se surtieron para realizar la caracterización del Grupo de Interés: “Entes de Control”.

2. Objetivos de la caracterización y su alcance

2.1 Objetivos

Objetivo general

Identificar las necesidades de información en relación con los trámites, articulación interinstitucional, espacios de participación en información complementaria de interés de competencia de la ANLA, por parte del grupo de interés “Entes de Control”.

Objetivos específicos

- ✓ Identificar acciones de mejora para adecuarla a las características, necesidades y expectativas de los “Entes de Control”.
- ✓ Obtener insumos para el diseño e implementación de las estrategias de relacionamiento con los “Entes de Control”.
- ✓ Viabilizar las sugerencias e incorporarlas en la gestión de la entidad, en la medida de sus capacidades y recursos, y en el marco de sus funciones.

2.2 Líder del ejercicio de caracterización

La ANLA estableció que el líder de la actividad fuera el Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano.

Teniendo como base la guía metodológica elaborada por la ANLA, es deber del líder:

- Centralizar y analizar la información que resulte de los ejercicios de caracterización.
- Difundir la información y promover el uso constante de los resultados de los ejercicios de caracterización al interior de la entidad para mejorar las acciones de las diferentes dependencias de cara a los Entes de Control.
- Asegurar la actualización permanente de la información de los ejercicios de caracterización, con el fin de contar con datos reales para la toma de decisiones.
- Disponer los resultados de la caracterización para consulta externa de todos los interesados.

Teniendo en cuenta los objetivos de la caracterización, se determinaron los siguientes niveles de desagregación de la información a recolectar:

Información

Se identificó qué información de la entidad requieren o les interesa conocer a los Entes de Control, así como los canales a través de los cuales obtuvo y prefiere obtener la misma. Con estos resultados, la entidad define si es necesario fortalecer la transparencia activa² y su divulgación, así como la diversificación de los canales de comunicación.

Articulación

Se consultaron los motivos que llevaron a los Entes de Control a interactuar con la entidad, su grado de satisfacción y las posibilidades de trabajo conjunto, de manera que la entidad pueda establecer acciones concretas que fortalezcan su presencia en el territorio.

Participación

Se consultó en qué instancias de participación han sido involucrados y si están interesados en continuar haciendo parte en este tipo de ejercicios. Lo anterior, para encaminar acciones de coordinación interinstitucional y el diseño de estrategias efectivas de relacionamiento.

² **Transparencia activa:** relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna (DAFP)

Opciones de mejora

Se identifican necesidades y expectativas, así como las propuestas para que la entidad mejore la prestación de los servicios.

2.3 Mecanismos de recolección de información

Teniendo en cuenta el objetivo, alcance, recursos disponibles y el grupo de interés, se utilizó como mecanismo de recolección de información la Encuesta, por la característica de ser un estudio observacional en el que el investigador no modifica el entorno ni controla el proceso que se encuentra bajo observación. Además, al ser un instrumento donde las preguntas son mayoritariamente cerradas, la encuesta facilita la recolección y sistematización de la información en variables específicas.

Para definir el tamaño de la muestra, el Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano tomó una población de 232 Entes de Control, teniendo en cuenta el directorio que se consolidó de acuerdo a las solicitudes realizadas en el período 2020; de los cuales se recibieron 86 respuestas de los diferentes Entes de Control.

Cabe resaltar que la muestra representativa alcanzaba un total de 145 encuestas, no obstante, en el ejercicio se obtuvo un resultado menor con 86 respuestas. Sin embargo, en el periodo 2021 se espera tener una mayor muestra y participación de los organismos de control para conocer sus necesidades y percepción de la entidad, fortaleciendo la estrategia de relacionamiento con los Grupos de Interés.

$$n = \frac{N * (\sigma)^2 * Z^2}{(N-1) * e^2 + \sigma^2 * Z^2}$$

$$n = \frac{232 * (0,5)^2 * 1,96^2}{(232-1) * (0,05)^2 + (0,5)^2 * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{58}{0,5775} + \frac{3,8416}{0,9604}$$

$$n = \frac{223}{1,5379}$$

n= **145**

El formulario se elaboró a través de medios digitales dispuesto durante el último trimestre del año 2020, el cual se dirigió a los Entes de Control, teniendo en cuenta el directorio que se consolidó de acuerdo a las solicitudes realizadas en el periodo 2020 y remitido por correo electrónico, el cual fue reiterado dos veces a través de este medio, se realizó contacto telefónico para instar el diligenciamiento y remisión de esta información y en las diferentes reuniones con la entidad se invitó a los Entes de Control a diligenciar la encuesta.

2.4 Automatización de la información y establecimiento de grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con características similares

El formulario diseñado contó con 4 bloques temáticos, a través de los cuales se buscó capturar la información más relevante, y se procedió a analizar los datos:

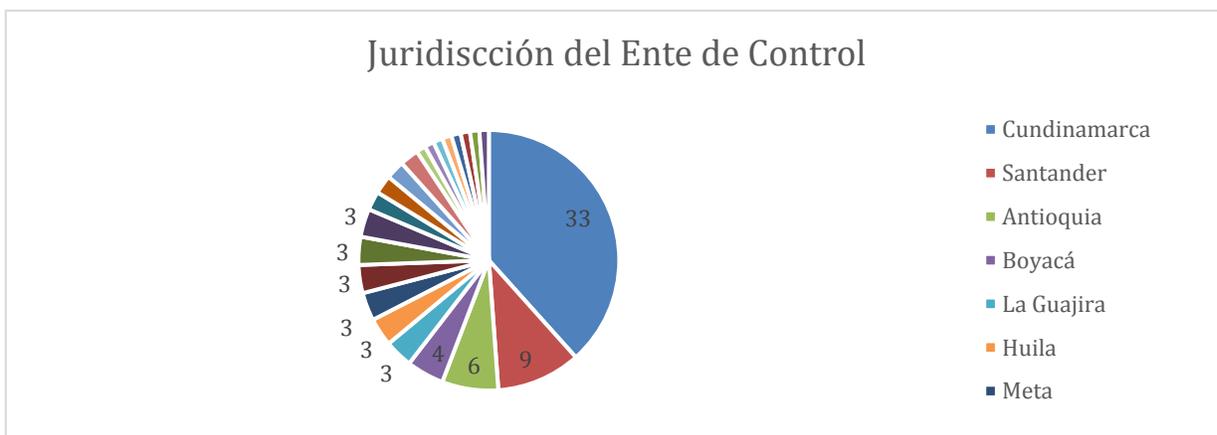
INFORMACIÓN GENERAL DE LOS ENTES DE CONTROL

A continuación se presenta el listado de los Entes de Control

- Contaduría General de la Nación
- Contraloría General de la República
- Procuraduría General de la Nación
- Defensoría del Pueblo
- Personerías
- Veedurías Ciudadanas

Información de la jurisdicción de los entes de control

¿señale la jurisdicción a la cual pertenece la entidad?



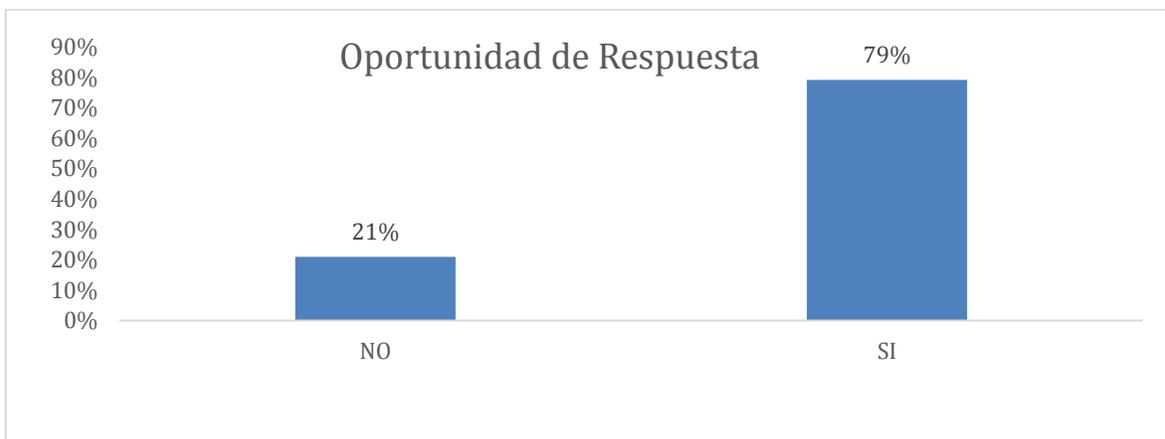
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Al realizar la encuesta a los respectivos Entes de Control se pudo identificar que la mayor participación de estos organismos de control se dió en el departamento de Cundinamarca con un 38%, seguido por Santander con un 10% y con una participación similar Antioquía con el 7%.

Lo anterior permite identificar la posibilidad de fortalecer la estrategia de relacionamiento con los diferentes Entes de Control para poder tener una mayor participación por parte de ellos y consolidar lazos que permitan conocer sus opiniones y así trabajar conjuntamente.

INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y REQUERIMIENTOS REALIZADOS ANTE LA ANLA

¿Considera que las respuestas proporcionadas por la Entidad durante lo corrido del año 2020 han sido oportunas conforme al término indicado por su despacho o por la ley?

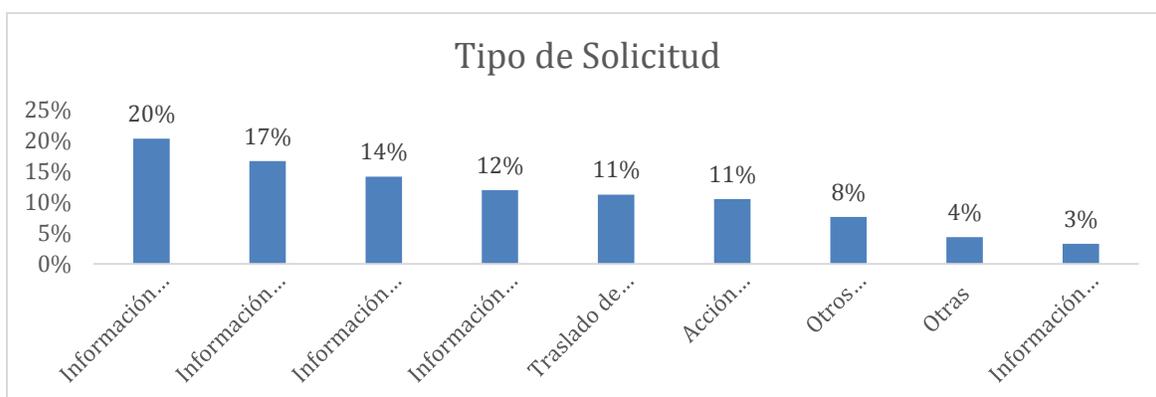


Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

La oportunidad respecto de los requerimientos que han sido tramitados por los Entes de Control en el año 2020 nos permite identificar que el 79% de estos órganos de control está conforme con el término en que se otorgó la respuesta por parte de la entidad y por otro lado el 21% no está conforme con el tiempo de las respuestas brindadas.

Teniendo en cuenta el porcentaje del 21% se podrá ejercer en el año 2021 una acción de mejora para atender las solicitudes de los órganos de control dentro del término de ley, garantizando el compromiso de la ANLA frente a los procesos que adelantan en pro del gobierno colombiano.

¿Seleccione el tipo de solicitud efectuada ante la ANLA?



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

De acuerdo con la información suministrada por los Entes de Control relacionados con los requerimientos en la vigencia 2020, se obtuvo como resultado lo siguiente: El 20% de los trámites se relacionan con "Información sobre Licenciamiento Ambiental", así mismo el 17% de las solicitudes recaen sobre "Información sobre Permisos y Trámites Ambientales, seguido con el 14 % efectuado sobre "Información sobre Procesos sancionatorios", y con un 12% relacionado con "información general" y con igual porcentaje equivalente al 11% concomitante con "traslado de derecho de petición" y "Acción Preventiva".

Lo anterior permite identificar la posibilidad de adelantar agendas conjuntas, ampliando los espacios de capacitación y acompañamiento, en torno a mesas de trabajo técnicas, que mejoren la interacción y comunicación entre la ANLA y los Entes de Control.

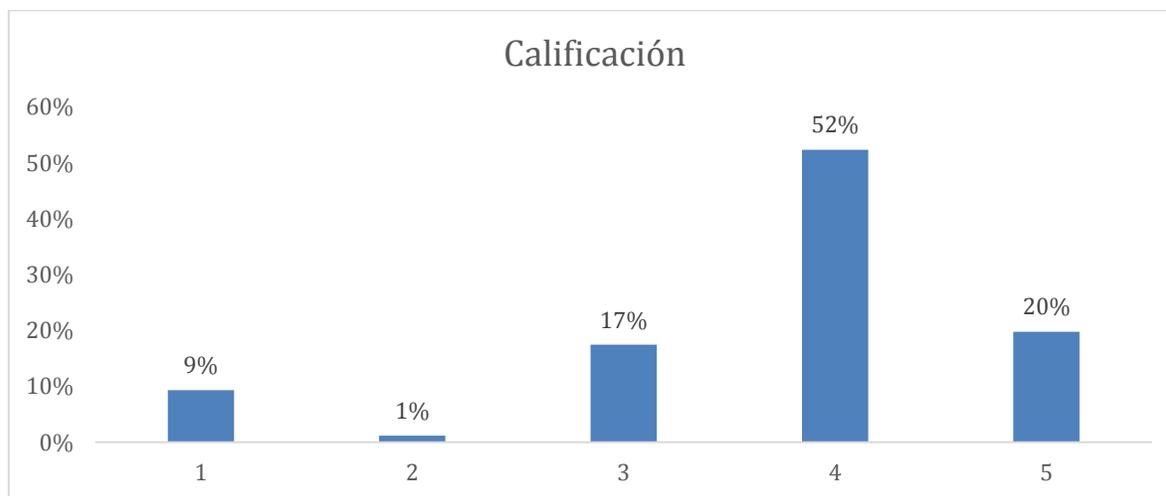
¿Considera que las respuestas emitidas por la Entidad han cumplido con las expectativas de calidad durante este mismo periodo 2020?



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

El 71% de los Entes de Control se sienten satisfechos con el proceso realizado ante la ANLA para acceder a los trámites y el 29% no se encuentra satisfecho.

Calificación del Nivel de Satisfacción frente a los procesos adelantados ante la entidad



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Así mismo se realizó la calificación de satisfacción frente a los procesos adelantados con la entidad, indicándose por parte de los Entes de Control de 1 a 5 (siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja), obteniendo como resultado en los niveles 4 y 5 una satisfacción del 72% y los niveles 3, 2 y 1 un porcentaje acumulativo del 27%.

A continuación, se examinan las causas de la insatisfacción a detalle y se formulan las posibles mejoras al respecto:

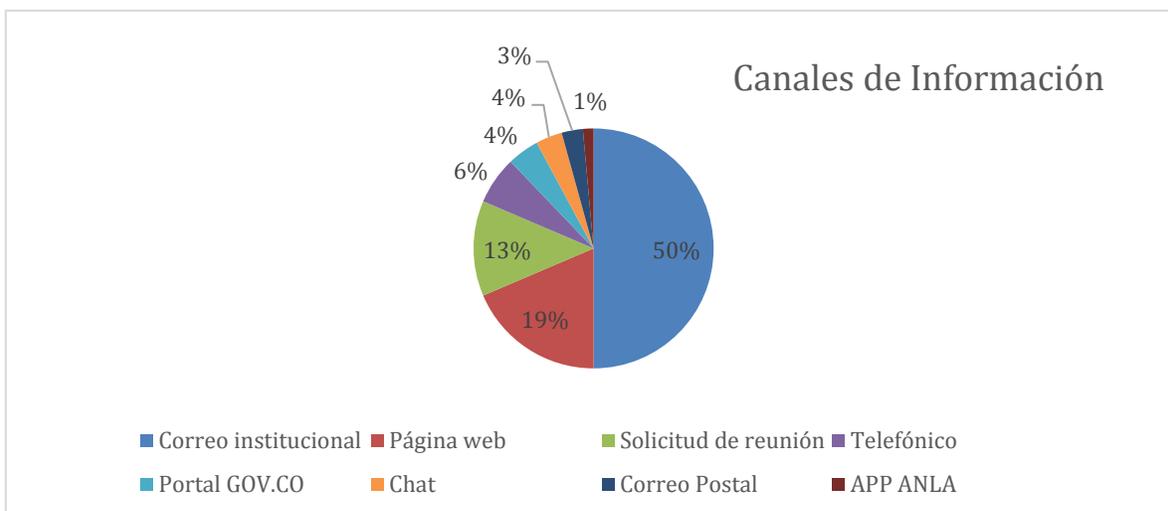
Indique las razones por las cuales calificó con nivel bajo su nivel de satisfacción (1,2,3)

La baja satisfacción, principalmente obedece a la falta de presencia en el territorio y participación de las comunidades en los diferentes procesos de la entidad, seguido por la falta de concertación y/o coordinación para iniciar actuaciones sancionatorias por parte de la ANLA, así como la demora y efectividad frente a las denuncias de las comunidades y por último la falta de información documental de los expedientes.

Si bien la calificación no es desfavorable, la ANLA continua con su compromiso de responder con oportunidad y calidad frente a los trámites que adelantan los diferentes grupos de interés, sin embargo, será necesario, al interior de las dependencias, seguir fortaleciendo la estrategia de relacionamiento con los Entes de Control para consolidar lazos directos que permitan fortalecer la credibilidad, confianza y seguridad frente a cada uno de los procesos que realiza la Autoridad Ambiental y que son objeto de control y seguimiento por los Entes de Control, constituyéndose en un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión. Así mismo fortalecer la presencia en territorio a través de los inspectores regionales de acuerdo a las necesidades del organismo de control.

Del resultado del cumplimiento de las expectativas un aproximado del 28% no se encuentra satisfecho con los procesos que adelanta ante la Entidad, lo que se constituye en un objeto para el 2021, y que la percepción de los Entes de Control mejore significativamente.

¿Qué canal empleó para solicitar información de temas de competencia de la ANLA?



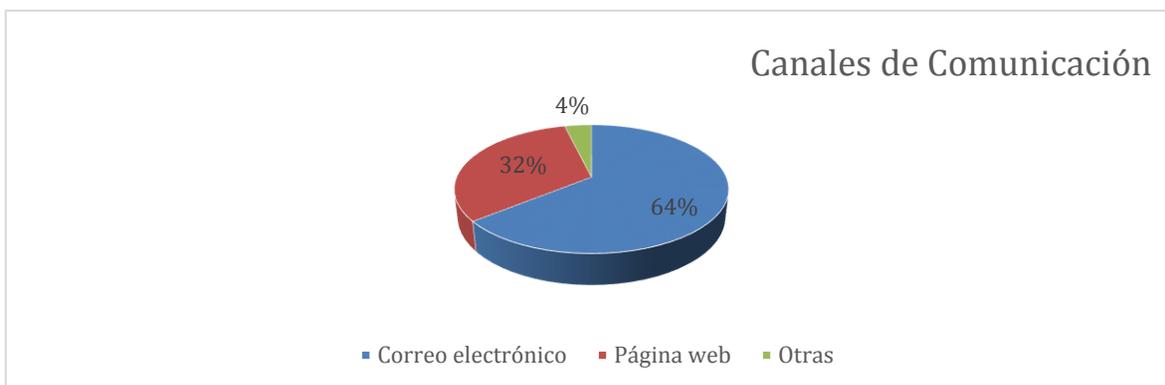
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Los canales que los Entes de Control emplearon para consultar información relacionada con sus trámites corresponden a: correo electrónico 50%, página web 19%, solicitud de reunión 13%, telefónico 6%, y los demás canales: Portal GOV.CO 4%. chat 4%, correo postal 3% y App ANLA 4% son utilizados con menor frecuencia por este grupo de interés.

Es claro que el correo electrónico y la página web representan los medios de interacción preferidos por los Entes de Control, por tanto, será necesario fortalecer los contenidos y dar mayor claridad frente a la información que se entrega a través de estos. Se resalta la baja utilización del chat y la aplicación móvil App ANLA, lo que representa una oportunidad de mejora, en el sentido de realizar una campaña de divulgación para que se conozcan y utilicen mejor estos canales.

Teniendo en cuenta que los Entes de Control y demás grupos de interés pueden consultar, a través de App ANLA, la información relacionada con la operación estadística del licenciamiento ambiental, los proyectos por sector y su ubicación geográfica, instaurar denuncias sobre una posible afectación del medio ambiente, entre otras, promocionar su uso puede ayudar a mejorar el acceso a la información pública disponible de la ANLA.

¿POR QUÉ MEDIO LE GUSTARÍA INFORMARSE DE TEMAS DE COMPETENCIA DE LA ANLA?



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

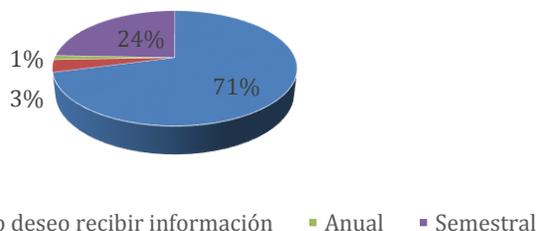
Los canales que los Entes de Control manifiestan que desean ser informados corresponden al correo electrónico 64%, página web 32%, y otras fuentes de información (telefónico, correo postal, Portal GOV.CO, chat SUIT y App ANLA) con un 4%.

Es claro que el correo electrónico y la página web representan los medios de interacción preferidos por los Entes de Control, por tanto, será necesario fortalecer los contenidos y dar mayor claridad frente a la información que se entrega a través de estos. Se resalta la baja utilización del chat y la aplicación móvil App ANLA, lo que representa una oportunidad de mejora, en el sentido de realizar una campaña de divulgación para que se conozcan y utilicen mejor estos canales.

Teniendo en cuenta que los Entes de Control y demás grupos de interés pueden consultar, a través de App ANLA, la información relacionada con la operación estadística del licenciamiento ambiental, los proyectos por sector y su ubicación geográfica, instaurar denuncias sobre una posible afectación del medio ambiente, entre otras, promocionar su uso puede ayudar a mejorar el acceso a la información pública disponible de la ANLA.

En relación con la anterior respuesta, ¿Con qué frecuencia le gustaría informarse?

Frecuencia de la Información



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

El medio o canal de preferencia por el cual les gustaría informarse a los Entes de Control es de manera mensual un 71%, semestral un 24%, no desea recibir información un 3% y anual un 1%.

La mayor necesidad de información en cuanto a procedimiento y estado del trámite pueden representar oportunidades de mejora, ya sea frente a la claridad de la información o bien de los canales de divulgación. En tal sentido, es necesario verificar, tanto el contenido de la información para el desarrollo de los tramites, así como el acceso a dicha información para favorecer una mejor interacción, no solamente con este grupo de interés, sino cualquier interesado en llevar a cabo un trámite ante la Entidad.

¿Conoce la información sobre proyectos y temas específicos que se publican a través de los MICROSITIOS en la página web de la ANLA?

Micorsitios en la pagina Web

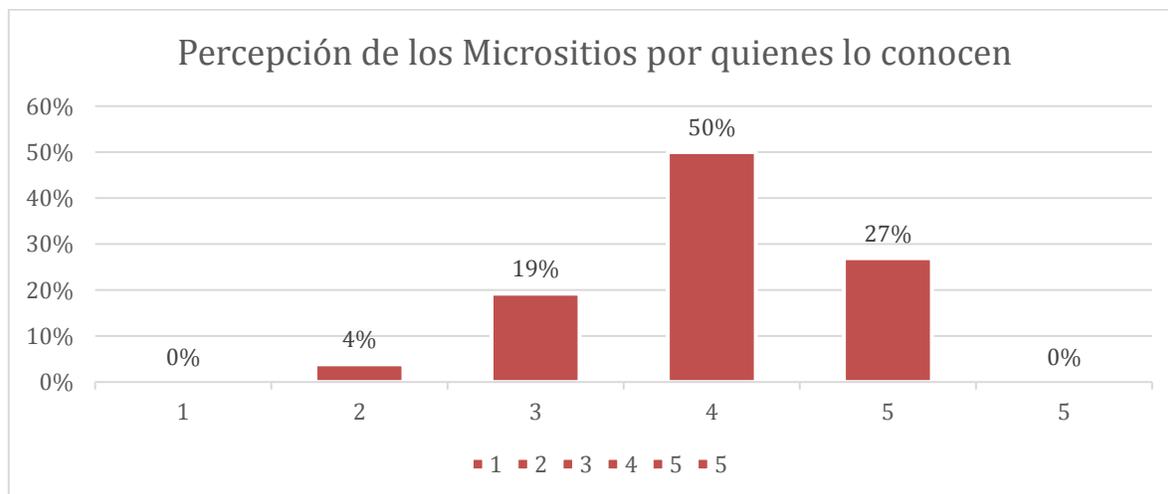


Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Este 70% de encuestados no conocen los micrositios es una oportunidad de mejorar para fortalecer la estrategia de comunicaciones en el sentido de hacer más visible

los microsítios y el objetivo que tienen los mismos, es decir, fomentar las herramientas con las que cuenta la entidad.

Califique de 1 a 5 (siendo 5 la calificación más alta y 1 la calificación más baja), la calidad de la información que se encuentra disponible en los MICROSITIOS de la página web de la ANLA



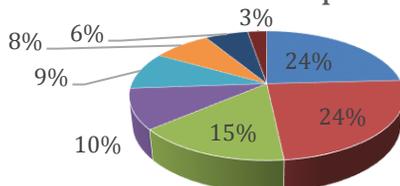
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

De los Entes de Control que señalaron conocer la herramienta de los MICROSITIOS arrojando una calificación positiva del 77%, lo cual nos permite visualizar que debemos fortalecer los canales y herramientas existentes por parte de la entidad, como lo son los MICROSITIOS web, los cuales deberán contar con la información de los proyectos más solicitados donde se indique temas de interés de estos organismos de control para llegar y darlos a conocer a los mismos.

INFORMACIÓN SOBRE ESPACIOS DE ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Frente a los temas de participación ciudadana ¿Ha participado en alguna de estas instancias o mecanismos de participación ciudadana?

Mecanismos de Participación Ciudadano



- Audiencias Públicas Ambientales de proyectos de competencia de la ANLA
- Mesas de trabajo interinstitucional
- Ninguno
- Espacios de Diálogo Territorial multiactor con Inspectores Ambientales
- Espacios de capacitación realizados por la ANLA
- Espacios de rendición de cuentas de la ANLA
- Consultas públicas para la expedición de normas
- Otras

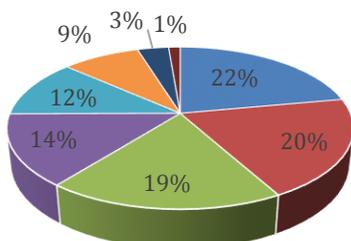
Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Las instancias de en las cuales han participado a los Entes de Control corresponden en su mayoría en espacios de Audiencias Públicas ambientales con un 24%, al igual mesas de trabajo interinstitucional con un 24%, seguido de ningún espacio con un 15%, así mismo en los espacios de dialogo territorial multiactor con Inspectores Ambientales Regionales con un 10%, espacios de capacitaciones por parte de la ANLA 9%, espacios de rendición de cuentas de la ANLA con 8% seguido con consultas públicas para la expedición de normas 6% y otros 3%.

La participación en los espacios promovidos por la ANLA ha sido mayoritaria, sin embargo, valdría la pena involucrar a aquellas entidades que aún no han hecho parte de estos espacios, para implementar acciones de trabajo conjunto.

¿En cuál(es) de las siguientes instancias o mecanismos le gustaría participar?

Mecanismos de Participación Ciudadana



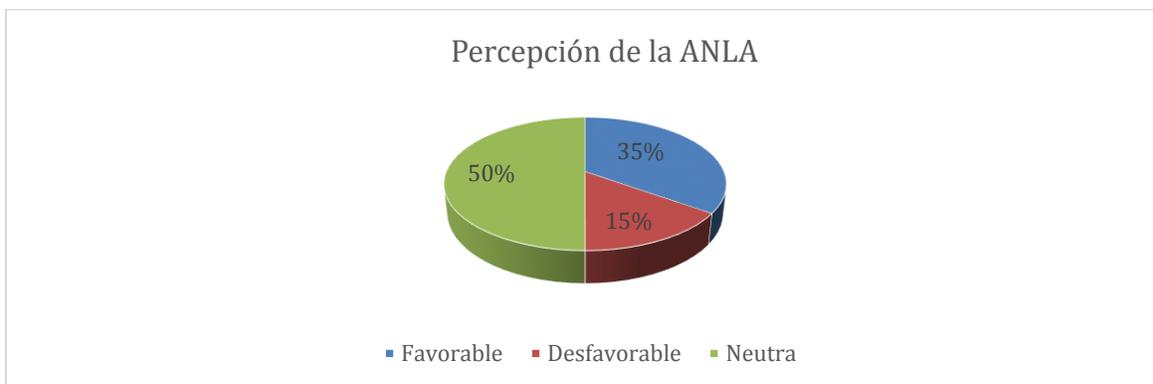
- Espacios de capacitación realizados por la ANLA
- Audiencias Públicas Ambientales de proyectos de competencia de la ANLA
- Mesas de trabajo interinstitucional
- Espacios de Diálogo Territorial multiactor con Inspectores Ambientales

Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Las instancias de participación donde les gustaría participar a los Entes de Control corresponden en su mayoría en espacios de capacitación por parte de la ANLA 22%, seguido con Audiencias Públicas ambientales con un 20%, mesas de trabajo interinstitucional 19%, seguido de espacios de dialogo territorial multiactor con Inspectores Ambientales Regionales 14%, consultas públicas para la expedición de normas 12%, espacios de rendición de cuentas de la ANLA con 9% ninguno 3%, otros 1%.

Los Entes de Control refuerzan su interés por participar en capacitación y hacer parte de los espacios de formación ofrecidos por la ANLA, que fortalezcan los conocimientos técnicos y jurídicos en temas de licenciamiento ambiental, permisos y demás trámites ambientales; el rediseño de servicios y las consultas públicas implican espacios efectivos de gran importancia para la participación, ya que basados en sus necesidades con una visión local, permitirán la toma de decisiones orientadas a los territorios.

PERCEPCIÓN DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS

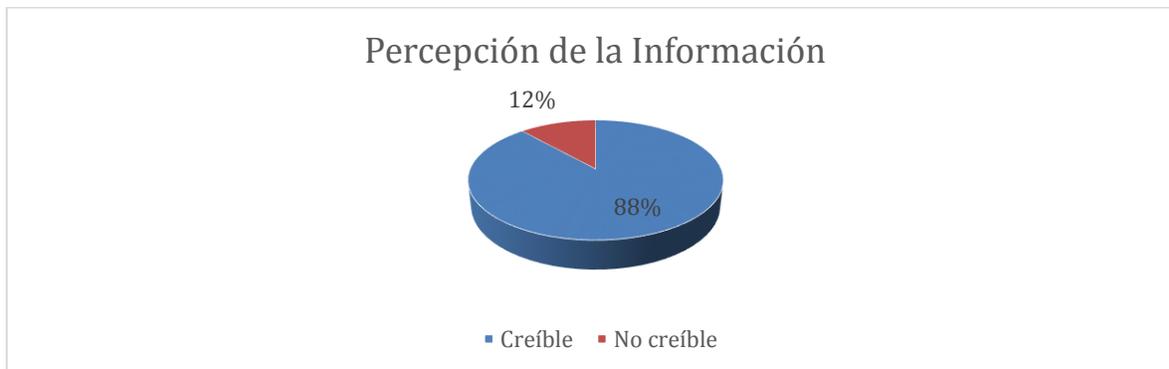


Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

Aproximadamente el 85% de los Entes de Control encuestados perciben a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales con una calificación favorable, entendiendo que ese 35% que califico como neutro significa que no concibe parcialidad por parte de la entidad.

Se deberá diseñar una estrategia que le permita a la entidad fortalecer el relacionamiento, para que dicho porcentaje de neutralidad o desfavorabilidad disminuya.

Para usted la información que recibe de la ANLA es:



Fuente: Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano

El resultado de la credibilidad que tiene la información que brinda la entidad a los Entes de control es del 88%, siendo coherente con el resultado de la gráfica anterior relacionado con la visión favorable de la ANLA. Así mismo, es una oportunidad de mejora ese 12% de no credibilidad, que permitirá focalizar posibles acciones de la entidad para el acercamiento con este grupo de interés, y mejorar esa visión de la entidad.

¿Tiene alguna sugerencia adicional para la ANLA?

La última pregunta estuvo orientada a las conocer las observaciones y/o sugerencias de los Ente de Control, lo que permitirá a la ANLA formular acciones que mejoren el relacionamiento con este grupo de interés a través de un trabajo coordinado que permita fortalecer los procesos al interior de las entidades, disminuyendo reprocesos, cumpliendo así con las necesidades y expectativas de los organismos de control.

Las principales sugerencias son las siguientes:

- ✓ Mayor Articulación institucional y presencia en el territorio.
- ✓ Mayor participación de las comunidades en todos los procesos que son competencia de la ANLA
- ✓ Retroalimentación de las visitas realizadas en la jurisdicción de los Entes de Control
- ✓ Mayor socialización de la estrategia de los inspectores ambientales y los instrumentos de regionalización.

- ✓ Implementar mecanismos para que la comunidad pueda acceder de manera fácil a la información, así como buscar espacios alternativos para la atención.
- ✓ Mayor diligencia frente a la atención de daños o afectaciones ambientales.

CONSIDERACIONES FINALES

Los Entes de Control como grupo de interés para la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales son considerados como un actor principal en el cual se consideran primordiales las aspiraciones, preocupaciones, necesidades y objetivos de los organismos de Control con relación a las funciones y competencias de la entidad.

Por lo anterior y como resultado en este primer ejercicio de caracterización refuerza la estrategia de relacionamiento con los Entes de Control la cual se enfoca en fortalecer lazos directos que permitan robustecer la credibilidad, confianza y seguridad frente a cada uno de los procesos que realiza la Autoridad Ambiental y que son objeto de control y seguimiento por los Entes de Control, constituyéndose en un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión.

De esta manera los insumos obtenidos en las respuestas sistematizadas en el presente ejercicio de caracterización de los Entes de Control nos evidencian retos institucionales diversos en materia de acceso a información, mejoramiento de canales de comunicación, en los tiempos de respuesta y claridad en las mismas, como la presencia en territorio y participación de las comunidades en los diferentes procesos competencia de la entidad como los elementos más destacados. Así mismo confirma y evidencia el reconocimiento y valoración positiva de la percepción y trabajo de la entidad por parte de los Entes de Control.

Lo identificado se convertirá, por tanto, en una hoja de ruta de acciones de corto, mediano y largo plazo que se pondrán en marcha y se integrará en una estrategia específica de relacionamiento constructivo entre las partes.

Sea esta la oportunidad de agradecer a los Entes de Control que participaron en este ejercicio y con estos resultados, ratificar el interés por fortalecer y potenciar aún más, las relaciones interinstitucionales existentes.