

# Atención a Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECOS

**Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA**

**GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**1° de Enero a 30 de Septiembre de 2020**

## CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Corresponde a la ANLA, atender los derechos de petición acorde con los preceptos legales y constitucionales vigentes.

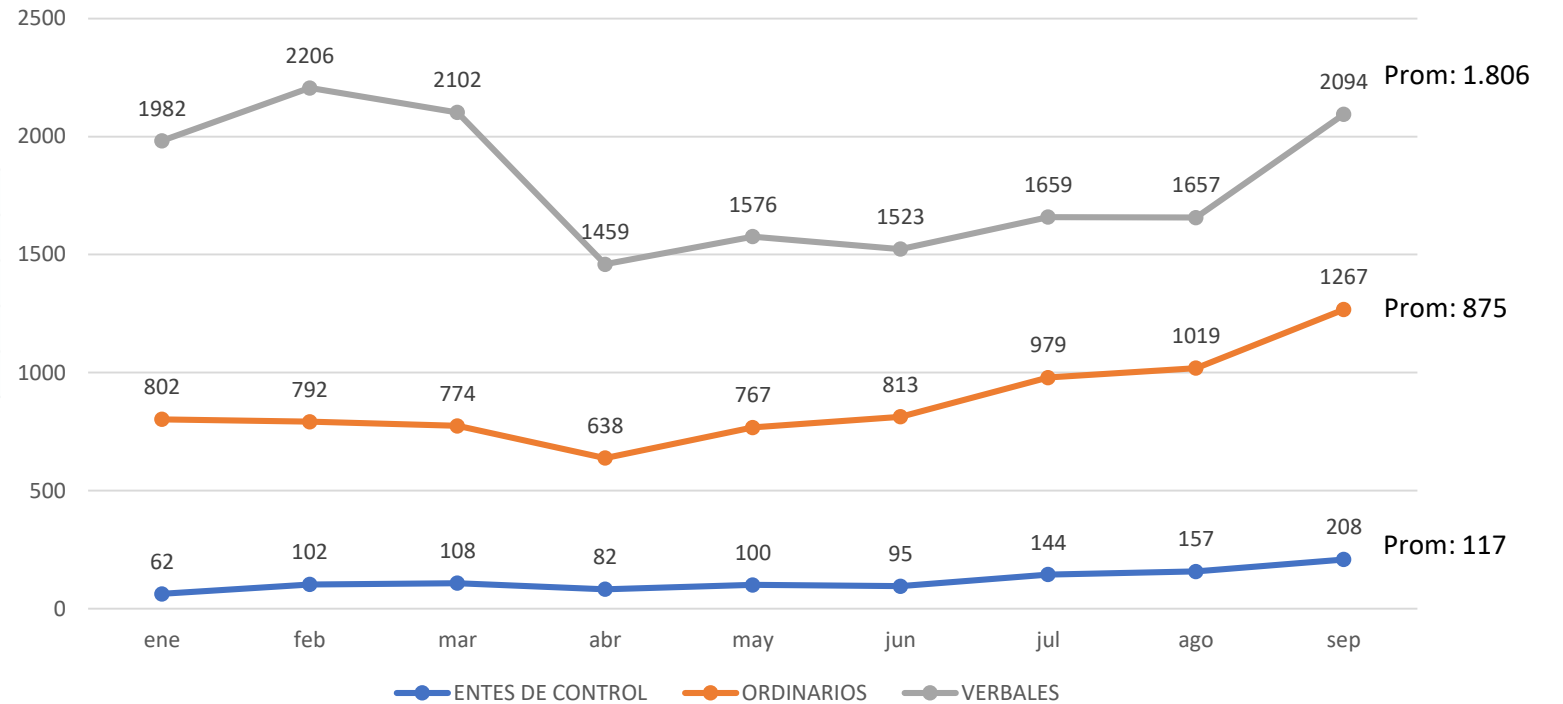
En tal virtud, la entidad diseñó mecanismos que le permitieran atender en términos de oportunidad y calidad los derechos de petición; se perfiló una nueva herramienta tecnológica que ha facilitado el seguimiento y control efectivo, que permite a su vez, disminuir los términos para otorgar las respuestas.

## PETICIONES –ECOS RECIBIDOS POR MES ENERO A SEPTIEMBRE DE 2020

Con corte a septiembre 30 de 2020 se recibieron **25.193** PQRS – ECOS, discriminados por mes así: enero **2.845**, febrero **3.099**, marzo **2.993**, abril **2.190**, mayo **2.449**, junio **2.433**, julio **2.782**, agosto **2.833** y septiembre **3.569**.

Comportamiento PQRS-ECOS corte III trimestre

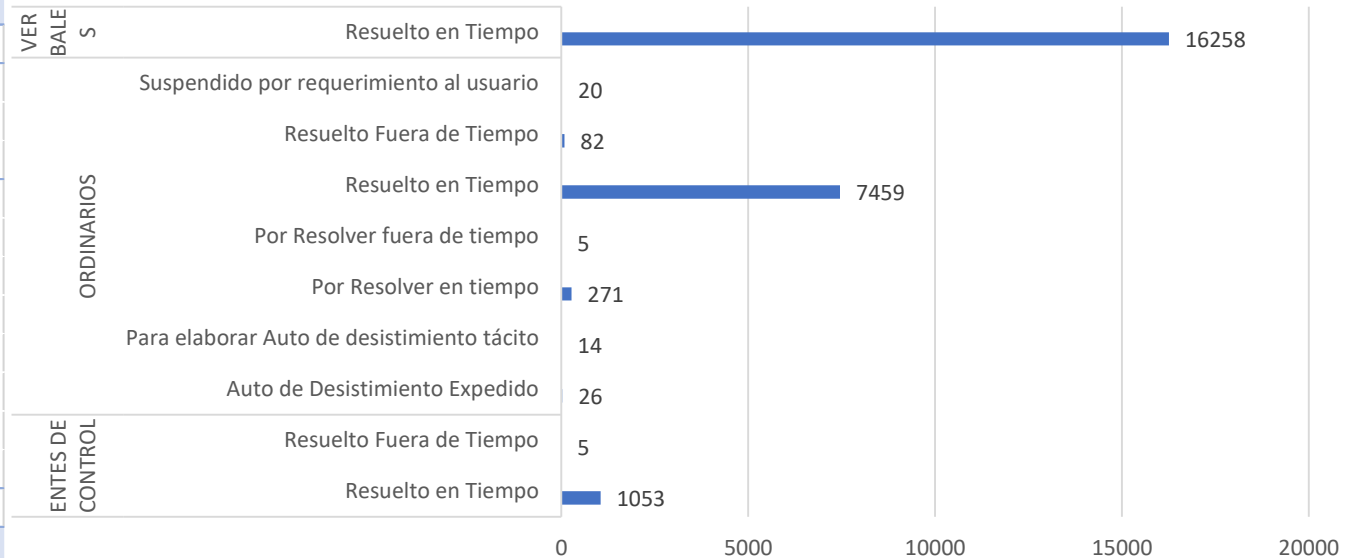
PQRS - ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
VERBALES	16258	65%
ORDINARIOS	7877	31%
ENTES DE CONTROL	1058	4%
<b>Total general</b>	<b>25193</b>	<b>100%</b>



## ESTADO PQRS-ECOS QUE INGRESARON ENTRE ENERO Y SEPTIEMBRE DE 2020

- Con corte a septiembre 30 de 2020 se recibieron en total **25.193** PQRS – ECOS, de las cuales **1.058** corresponden a ECOS\*, **7.877** peticiones ordinarias y **16.258** peticiones verbales\*\*.

Estado de las PQRS-ECOS	Cantidad	Porcentaje
<b>ENTES DE CONTROL</b>	<b>1058</b>	<b>4,20%</b>
Resuelto en Tiempo	1053	4,18%
Resuelto Fuera de Tiempo	5	0,02%
<b>ORDINARIOS</b>	<b>7877</b>	<b>31,27%</b>
Auto de Desistimiento Expedido	26	0,10%
Para elaborar Auto de desistimiento tácito	14	0,06%
Por Resolver en tiempo	271	1,08%
Por Resolver fuera de tiempo	5	0,02%
Resuelto en Tiempo	7459	29,61%
Resuelto Fuera de Tiempo	82	0,33%
Suspendido por requerimiento al usuario	20	0,08%
<b>VERBALES</b>	<b>16258</b>	<b>64,53%</b>
Resuelto en Tiempo	16258	64,53%
<b>Total general</b>	<b>25193</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: Base de Datos Grupo Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2020

\* ECOS: hace referencia a solicitudes provenientes de Entes de Control

\*\* Peticiones Verbales: hacen referencia a solicitudes recibidas y tramitadas por canales telefónico, presencial y chat

## ESTADO DE LOS ECOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA

- De los **1.058** solicitados por Entidades de Control -ECOS recibidos hasta el 30 de septiembre de 2020, **5** se atendieron fuera de término.

0.47%

Dependencia responsable de la respuesta y estado	Cantidad	Porcentaje			
<b>ENTES DE CONTROL</b>	<b>1058</b>	<b>100,00%</b>			
<b>Agroquímicos y Proyectos Especiales</b>	<b>4</b>	<b>0,38%</b>			
Resuelto en Tiempo	4	0,38%			
<b>Atención al Ciudadano</b>	<b>14</b>	<b>1,32%</b>			
Resuelto en Tiempo	14	1,32%			
<b>Contratos</b>	<b>1</b>	<b>0,09%</b>			
Resuelto en Tiempo	1	0,09%			
<b>Control Disciplinario</b>	<b>3</b>	<b>0,28%</b>			
Resuelto en Tiempo	3	0,28%			
<b>Control interno de Gestión</b>	<b>1</b>	<b>0,09%</b>			
Resuelto en Tiempo	1	0,09%			
<b>Dirección General</b>	<b>110</b>	<b>10,40%</b>			
Resuelto en Tiempo	110	10,40%			
<b>Energía</b>	<b>7</b>	<b>0,66%</b>			
Resuelto en Tiempo	7	0,66%			
<b>Finanzas y Presupuesto</b>	<b>3</b>	<b>0,28%</b>			
Resuelto en Tiempo	3	0,28%			
<b>Hidrocarburos</b>	<b>41</b>	<b>3,88%</b>			
Resuelto en Tiempo	40	3,78%			
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,09%			
<b>Infraestructura</b>	<b>39</b>	<b>3,69%</b>			
Resuelto en Tiempo	39	3,69%			
<b>Instrumentos</b>	<b>1</b>	<b>0,09%</b>			
Resuelto en Tiempo	1	0,09%			
<b>Minería</b>	<b>27</b>	<b>2,55%</b>			
Resuelto en Tiempo	27	2,55%			
			<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	<b>73</b>	<b>6,90%</b>
			Resuelto en Tiempo	73	6,90%
			<b>Oficina de Planeación</b>	<b>3</b>	<b>0,28%</b>
			Resuelto en Tiempo	3	0,28%
			<b>Oficina de Tecnologías de la Información</b>	<b>5</b>	<b>0,47%</b>
			Resuelto en Tiempo	5	0,47%
			<b>Respuestas a Solicitudes Prioritarias</b>	<b>655</b>	<b>61,91%</b>
			Resuelto en Tiempo	651	61,53%
			Resuelto Fuera de Tiempo	4	0,38%
			<b>Servicios Administrativos</b>	<b>1</b>	<b>0,09%</b>
			Resuelto en Tiempo	1	0,09%
			<b>Subdirección Administrativa y Financiera</b>	<b>10</b>	<b>0,95%</b>
			Resuelto en Tiempo	10	0,95%
			<b>Subdirección de Evaluación de Licencias</b>	<b>2</b>	<b>0,19%</b>
			Resuelto en Tiempo	2	0,19%
			<b>Subdirección de Evaluación y Seguimiento</b>	<b>5</b>	<b>0,47%</b>
			Resuelto en Tiempo	5	0,47%
			<b>Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites</b>	<b>11</b>	<b>1,04%</b>
			Resuelto en Tiempo	11	1,04%
			<b>Subdirección de Mecanismos de Participación Ciuc</b>	<b>24</b>	<b>2,27%</b>
			Resuelto en Tiempo	24	2,27%
			<b>Subdirección de Seguimiento de Licencias</b>	<b>12</b>	<b>1,13%</b>
			Resuelto en Tiempo	12	1,13%
			<b>Talento Humano</b>	<b>6</b>	<b>0,57%</b>
			Resuelto en Tiempo	6	0,57%
			<b>Total general</b>	<b>1058</b>	<b>100,00%</b>

## ESTADO DE PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

1%

- De las **7.877** PQRS ordinarias recibidas hasta el 30 de septiembre de 2020, **82** se atendieron fuera de término.

Dependencia responsable de la respuesta y estado	Cantidad	Porcentaje							
<b>ORDINARIOS</b>	<b>7877</b>	<b>32,64%</b>							
<b>Despacho_Oficina_Asesora_Jurídica</b>	<b>13</b>	<b>0,05%</b>							
Por Resolver en tiempo	3	0,01%							
Resuelto en Tiempo	10	0,04%							
<b>Despacho_Subdirección_de_Evaluación_de_Licencias</b>	<b>5</b>	<b>0,02%</b>							
Resuelto en Tiempo	5	0,02%							
<b>Despacho_Subdirección_de_Mecanismos_de_Participaci</b>	<b>12</b>	<b>0,05%</b>							
Resuelto en Tiempo	12	0,05%							
<b>Despacho_Subdirección_de_Seguimiento_de_Licencias</b>	<b>1</b>	<b>0,00%</b>							
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,00%							
<b>Despacho_Subdirección_Financiera_y_Administrativa</b>	<b>7</b>	<b>0,03%</b>							
Resuelto en Tiempo	6	0,02%							
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,00%							
<b>Grupo_Actuaciones_Sancionatorias_Ambientales</b>	<b>136</b>	<b>0,56%</b>							
Por Resolver en tiempo	1	0,00%							
Resuelto en Tiempo	132	0,55%							
Resuelto Fuera de Tiempo	3	0,01%							
<b>Grupo_Alto_Magdalena_Cauca</b>	<b>1</b>	<b>0,00%</b>							
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,00%							
<b>Grupo_Caribe_Pacífico</b>	<b>1</b>	<b>0,00%</b>							
Resuelto en Tiempo	1	0,00%							
<b>Grupo_de_Evaluación_de_Agroquímicos_y_Proyectos_E</b>	<b>10</b>	<b>0,04%</b>							
Por Resolver en tiempo	2	0,01%							
Resuelto en Tiempo	7	0,03%							
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,00%							
<b>Grupo_de_Participación_Ciudadana_y_Atención_al_Ciur</b>	<b>5129</b>	<b>21,25%</b>							
Auto de Desistimiento Expedido	26	0,11%							
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	14	0,06%							
Por Resolver en tiempo	160	0,66%							
Por Resolver fuera de Tiempo	2	0,01%							
Resuelto en Tiempo	4862	20,15%							
Resuelto Fuera de Tiempo	45	0,19%							
Suspendido por requerimiento al usuario	20	0,08%							
<b>Grupo_de_Seguimiento_de_Agroquímicos_y_PE</b>	<b>13</b>	<b>0,05%</b>							
Por Resolver fuera de Tiempo	1	0,00%							
Resuelto en Tiempo	12	0,05%							
<b>Grupo_Defensa_Jurídica_y_Cobro_Coactivo</b>	<b>40</b>	<b>0,17%</b>							
Resuelto en Tiempo	39	0,16%							
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,00%							
<b>Grupo_Energía</b>	<b>1</b>	<b>0,00%</b>							
Por Resolver en tiempo	1	0,00%							
<b>Grupo_Gestión_Administrativa</b>	<b>170</b>	<b>0,70%</b>							
Por Resolver en tiempo	6	0,02%							
Resuelto en Tiempo	163	0,68%							
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,00%							
<b>Grupo_Gestión_Contractual</b>	<b>121</b>	<b>0,50%</b>							
Por Resolver en tiempo	4	0,02%							
Por Resolver fuera de Tiempo	2	0,01%							
Resuelto en Tiempo	111	0,46%							
Resuelto Fuera de Tiempo	4	0,02%							
<b>Grupo_Gestión_Documental</b>	<b>1</b>	<b>0,00%</b>							
Por Resolver en tiempo	1	0,00%							
<b>Grupo_Gestión_Financiera_y_presupuestal</b>	<b>346</b>	<b>1,43%</b>							
Por Resolver en tiempo	1	0,00%							
Resuelto en Tiempo	342	1,42%							
Resuelto Fuera de Tiempo	3	0,01%							
<b>Grupo_Gestión_Humana</b>	<b>48</b>	<b>0,20%</b>							
Por Resolver en tiempo	2	0,01%							
Resuelto en Tiempo	46	0,19%							
<b>Grupo_Hidrocarburos</b>	<b>2</b>	<b>0,01%</b>							
Resuelto en Tiempo	2	0,01%							
<b>Grupo_Infraestructura</b>	<b>4</b>	<b>0,02%</b>							
Resuelto en Tiempo	3	0,01%							
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,00%							
<b>Grupo_Instrumentos_y_Regionalización</b>	<b>59</b>	<b>0,24%</b>							
Por Resolver en tiempo	3	0,01%							
Resuelto en Tiempo	56	0,23%							
<b>Grupo_Medio_Magdalena_Cauca_Catatumbo</b>	<b>3</b>	<b>0,01%</b>							
Resuelto en Tiempo	2	0,01%							
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,00%							
<b>Grupo_Minería</b>	<b>3</b>	<b>0,01%</b>							
Por Resolver en tiempo	1	0,00%							
Resuelto Fuera de Tiempo	2	0,01%							
<b>Grupo_Oficina_Asesora_de_Planeación</b>	<b>1</b>	<b>0,00%</b>							
Resuelto en Tiempo	1	0,00%							
<b>Grupo_Permisos_y_trámites_ambientales</b>	<b>582</b>	<b>2,41%</b>							
Por Resolver en tiempo	34	0,14%							
Resuelto en Tiempo	547	2,27%							
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,00%							
<b>Grupo_Respuestas_a_solicitudes_y_peticiones</b>	<b>1163</b>	<b>4,82%</b>							
Por Resolver en tiempo	50	0,21%							
Resuelto en Tiempo	1097	4,55%							
Resuelto Fuera de Tiempo	16	0,07%							
<b>Oficina_de_Control_Interno_Disciplinario</b>	<b>3</b>	<b>0,01%</b>							
Por Resolver en tiempo	1	0,00%							
Resuelto en Tiempo	2	0,01%							
<b>Oficina_Tecnologías_de_la_Información</b>	<b>2</b>	<b>0,01%</b>							
Por Resolver en tiempo	1	0,00%							
Resuelto en Tiempo	1	0,00%							
<b>VERBALES</b>	<b>16258</b>	<b>67,36%</b>							
<b>Grupo_de_Participación_Ciudadana_y_Atención_al_Ciur</b>	<b>16258</b>	<b>67,36%</b>							
Resuelto en Tiempo	16258	67,36%							
<b>Total general</b>	<b>24135</b>	<b>100,00%</b>							

1.42%

## TRASLADO POR COMPETENCIA

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA (**25.193**), **359** se remitieron por competencia a otras entidades, tal y como lo prevé el CPACA en su artículo 21.

Tipificación	Cantidad	Porcentaje
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Comunicación informativa</b>	<b>48</b>	<b>0,19%</b>
ENTES DE CONTROL	48	0,19%
<input checked="" type="checkbox"/> <b>En trámite</b>	<b>260</b>	<b>1,03%</b>
ORDINARIOS	260	1,03%
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Prórroga de tiempo para emitir respuesta</b>	<b>130</b>	<b>0,52%</b>
ENTES DE CONTROL	3	0,01%
ORDINARIOS	127	0,50%
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Requerimiento para completar la petición</b>	<b>76</b>	<b>0,30%</b>
ORDINARIOS	76	0,30%
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Respuesta definitiva</b>	<b>24320</b>	<b>96,53%</b>
ENTES DE CONTROL	998	3,96%
ORDINARIOS	7064	28,04%
VERBALES	16258	64,53%
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Traslado por competencia</b>	<b>359</b>	<b>1,42%</b>
ENTES DE CONTROL	9	0,04%
ORDINARIOS	350	1,39%
<b>Total general</b>	<b>25193</b>	<b>100,00%</b>

## DENUNCIAS

La competencia de la entidad está definida principalmente en el Decreto 3573 de 2011.

La ANLA ha venido dando tramite a las denuncias ambientales concernientes a la Ley 1333 de 2009 o que tengan relación directa con una posible afectación ambiental, de las cuales entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2020, se recibieron **353** de acuerdo con el sistema de información **SIGPRO**.

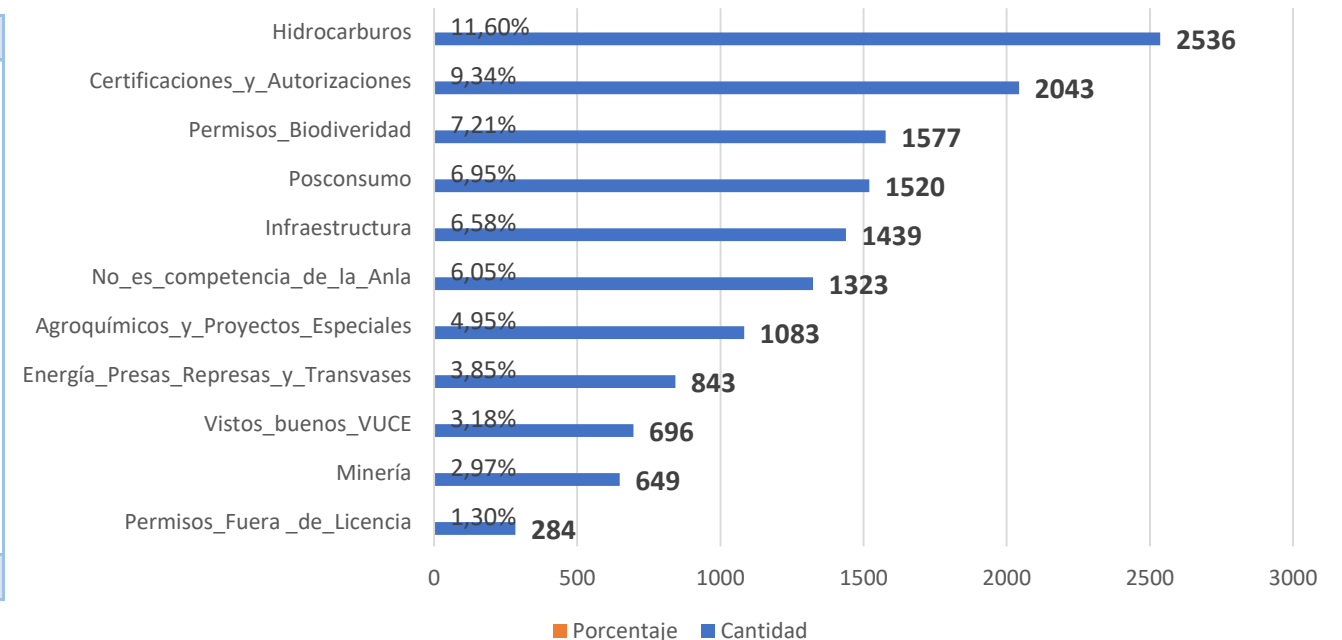
Las referidas a otros temas se tramitan de acuerdo con el asunto que trata y la norma que lo regula.

1.40%

## TEMA DE LAS PETICIONES

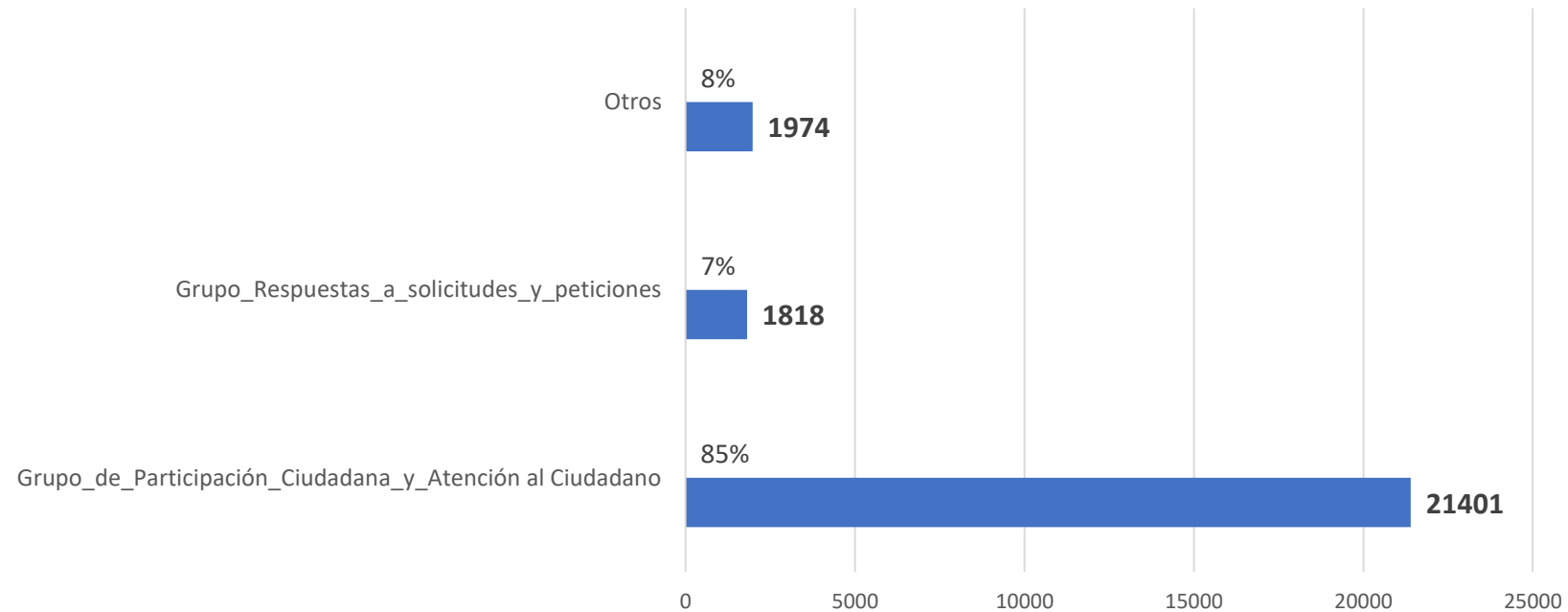
En aras del mejoramiento continuo, se caracterizaron las PQRS de acuerdo con los temas que son de competencia de la ANLA, a continuación se relacionan los temas de mayor consulta:

Clasificación por tema	Cantidad	Porcentaje
Permisos_Fuera_de_Licencia	284	1,30%
Minería	649	2,97%
Vistos_buenos_VUCE	696	3,18%
Energía_Presas_Represas_y_Transvases	843	3,85%
Agroquímicos_y_Proyectos_Especiales	1083	4,95%
No_es_competencia_de_la_Anla	1323	6,05%
Infraestructura	1439	6,58%
Posconsumo	1520	6,95%
Permisos_Biodiversidad	1577	7,21%
Certificaciones_y_Autorizaciones	2043	9,34%
Hidrocarburos	2536	11,60%
<b>Total general</b>	<b>13993</b>	<b>63,98%</b>





## DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES

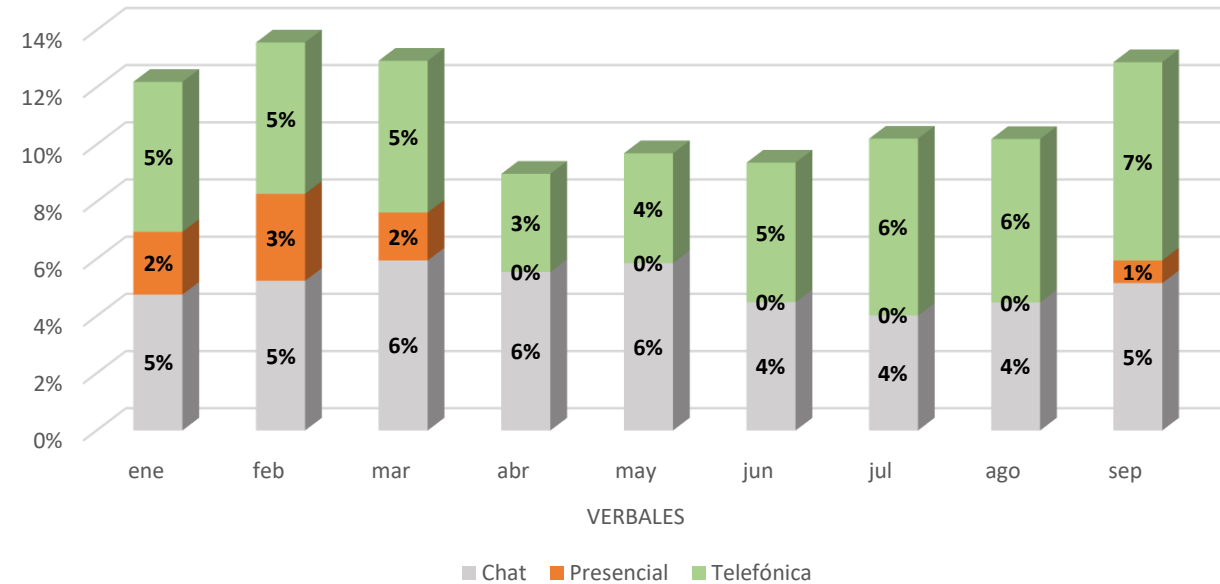


- El **92%** de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS recibidas en la entidad, fueron atendidas por la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental (RASP – PCAC), el **8%** de las peticiones restantes corresponden a las respuestas emitidas directamente por otras áreas.

## PETICIONES VERBALES

De las **25.193** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS, **16.258** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (65%)** recibidas a través de los canales telefónico (**47%**), chat (**45%**) y presencial (**8%**), las cuales fueron atendidas directamente en el centro de contacto ciudadano, y se discriminan como se ilustra a continuación:

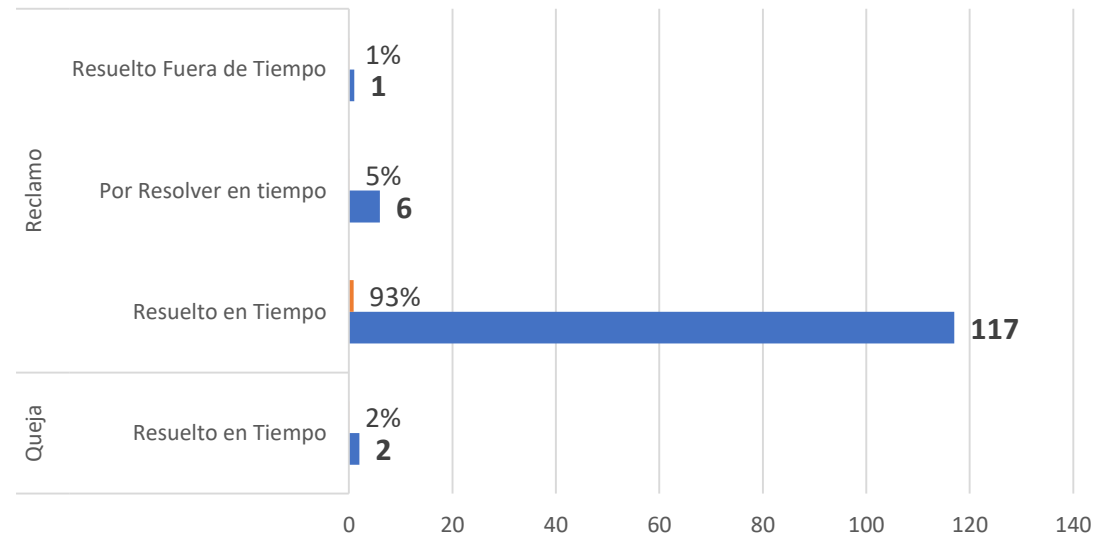
Mes /canal	Chat	Presencial	Telefónico
Enero	773	356	853
Febrero	851	494	861
Marzo	967	272	863
Abril	901	0	558
Mayo	952	0	624
Junio	730	0	793
Julio	654	0	1005
Agosto	728	0	929
Septiembre	838	129	1127
<b>Total general</b>	<b>7394</b>	<b>1251</b>	<b>7613</b>



A todas se les otorgó respuesta definitiva, en ningún caso se negó acceso a la información acorde con la normatividad y sin excepción alguna se atendieron dentro de los términos legales y reglamentarios.

## ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

Tipificación	Cantidad	Porcentaje
<b>Queja</b>	<b>2</b>	<b>2%</b>
Resuelto en Tiempo	2	2%
<b>Reclamo</b>	<b>124</b>	<b>98%</b>
Resuelto en Tiempo	117	93%
Por Resolver en tiempo	6	5%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	1%
<b>Total general</b>	<b>126</b>	<b>100,00%</b>



Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de septiembre de 2020, la Entidad recibió 124 reclamos y 2 quejas, de las cuales el 99,2% se resolvieron en tiempo. El principal motivo de los reclamos obedece a la respuesta a trámites fuera de término que adelantan los usuarios ante la Entidad **73%**, seguido de las solicitudes de aclaración de las respuestas emitidas **12%** y el **11%** a la operatividad de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL. El porcentaje restante presenta inconformidad en relación con otros motivos. A la fecha la entidad ha recibido 2 felicitaciones y ninguna sugerencia.

## Recomendaciones Generales

- Se recomienda a los funcionarios y contratistas de cada uno de los grupos de trabajo revisar la correspondencia asignada de manera inmediata (SILA-SIGPRO), a fin de cumplir con la oportunidad en la respuesta y en caso de requerir reasignación, solicitarlo al grupo de Gestión documental.
- Se recomienda que en SIGPRO se asocien a los radicados de entrada la respuestas emitidas, teniendo en cuenta que en el seguimiento que realiza el grupo de participación ciudadana y atención al ciudadano se identificaron algunos radicados de entrada a los que no se les asocio el radicado de la respuesta, para el control efectivo de los mismos.
- Se recomienda que en aquellos casos en que efectuado requerimiento de completar la información al usuario y no se recibe la información solicitada, se emita el correspondiente auto de desistimiento tácito; ahora bien, frente a los que son atendidos y se recibe información, advertir tal circunstancia para no declarar desistimiento sobre un trámite que debe continuar su proceso.
- En los casos donde se solicita prórroga para emitir respuesta, se debe hacer seguimiento hasta la emisión de la respuesta definitiva.
- Se recomienda continuar con las jornadas de capacitación en las áreas misionales y las campañas publicitarias resaltando la importancia de atender de manera oportuna y con calidad los PQRSD-ECOS.