

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

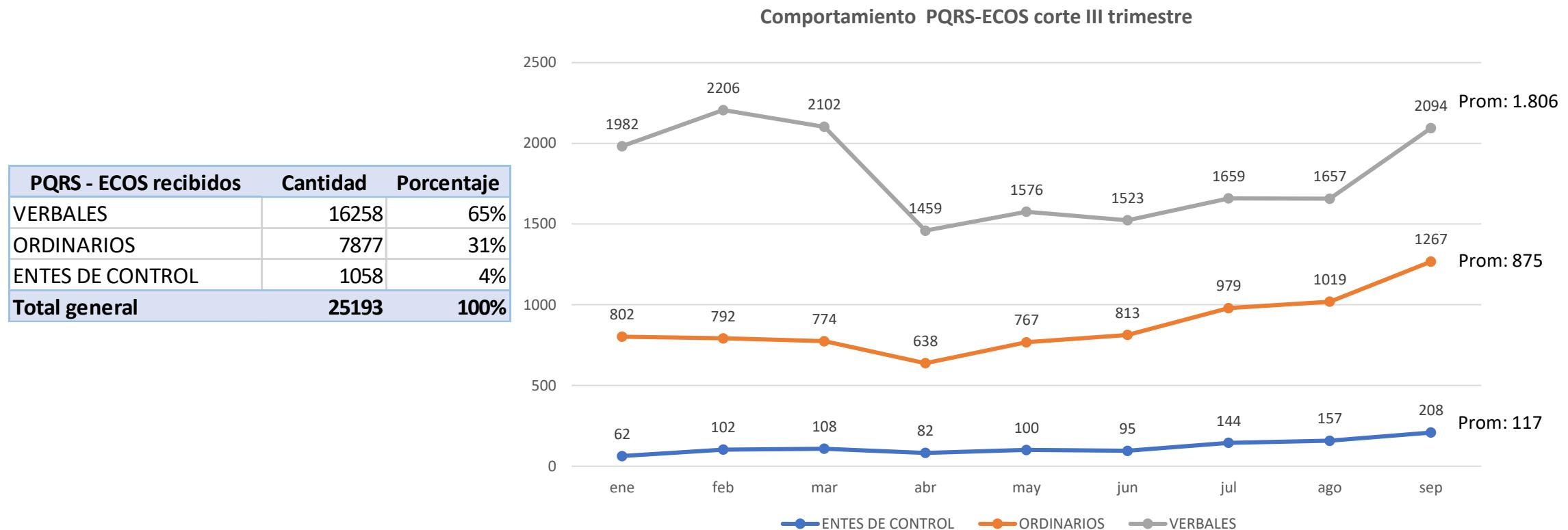
CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

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

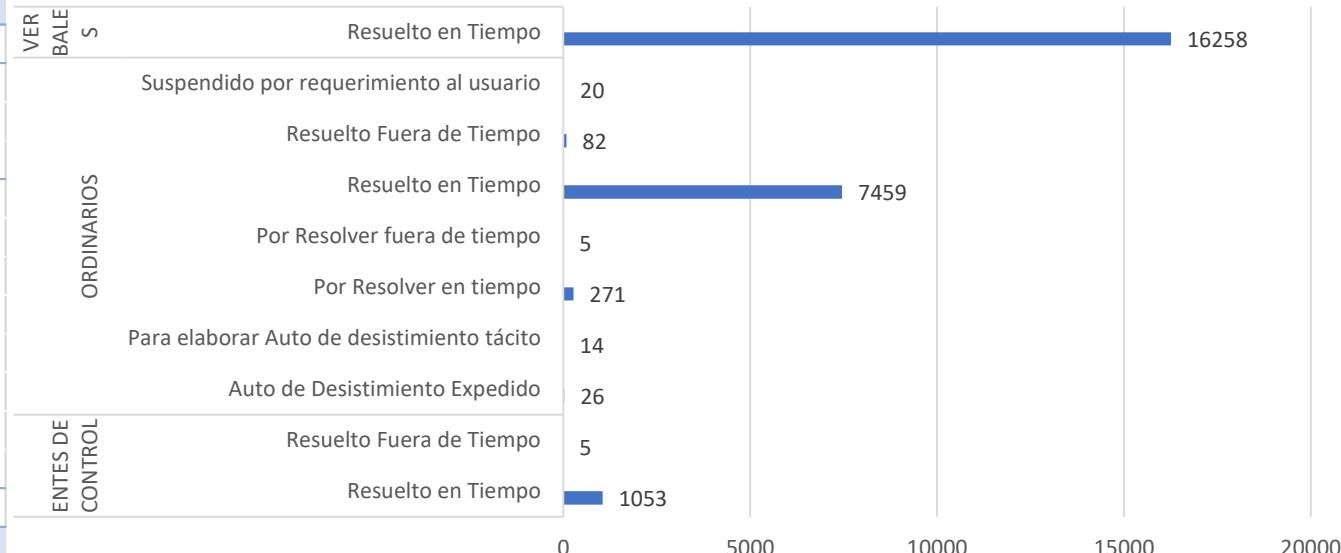
Con corte a septiembre 30 de 2020 se recibieron **25.193** PQRS – ECOS, discriminados por mes así: enero **2.845**, febrero **3.099**, marzo **2.993**, abril **2.190**, mayo **2.449**, junio **2.433**, julio **2.782**, agosto **2.833** y septiembre **3.569**.



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
ENTES DE CONTROL	1058	4,20%
Resuelto en Tiempo	1053	4,18%
Resuelto Fueras de Tiempo	5	0,02%
ORDINARIOS	7877	31,27%
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 Fueras de Tiempo	82	0,33%
Suspendido por requerimiento al usuario	20	0,08%
VERBALES	16258	64,53%
Resuelto en Tiempo	16258	64,53%
Total general	25193	100,00%



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	
ENTES DE CONTROL	1058	100,00%	
Agroquímicos y Proyectos Especiales	4	0,38%	
Resuelto en Tiempo	4	0,38%	
Atención al Ciudadano	14	1,32%	
Resuelto en Tiempo	14	1,32%	
Contratos	1	0,09%	
Resuelto en Tiempo	1	0,09%	
Control Disciplinario	3	0,28%	
Resuelto en Tiempo	3	0,28%	
Control interno de Gestión	1	0,09%	
Resuelto en Tiempo	1	0,09%	
Dirección General	110	10,40%	
Resuelto en Tiempo	110	10,40%	
Energía	7	0,66%	
Resuelto en Tiempo	7	0,66%	
Finanzas y Presupuesto	3	0,28%	
Resuelto en Tiempo	3	0,28%	
Hidrocarburos	41	3,88%	
Resuelto en Tiempo	40	3,78%	
Resuelto Fuerza de Tiempo	1	0,09%	
Infraestructura	39	3,69%	
Resuelto en Tiempo	39	3,69%	
Instrumentos	1	0,09%	
Resuelto en Tiempo	1	0,09%	
Minería	27	2,55%	
Resuelto en Tiempo	27	2,55%	
			Total general
			1058
			100,00%

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

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

DENUNCIAS

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

La ANLA ha venido dando trámite 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 1º de enero y el 30 de junio de 2020, se recibieron **353** de acuerdo con el sistema de información **SIGPRO**.

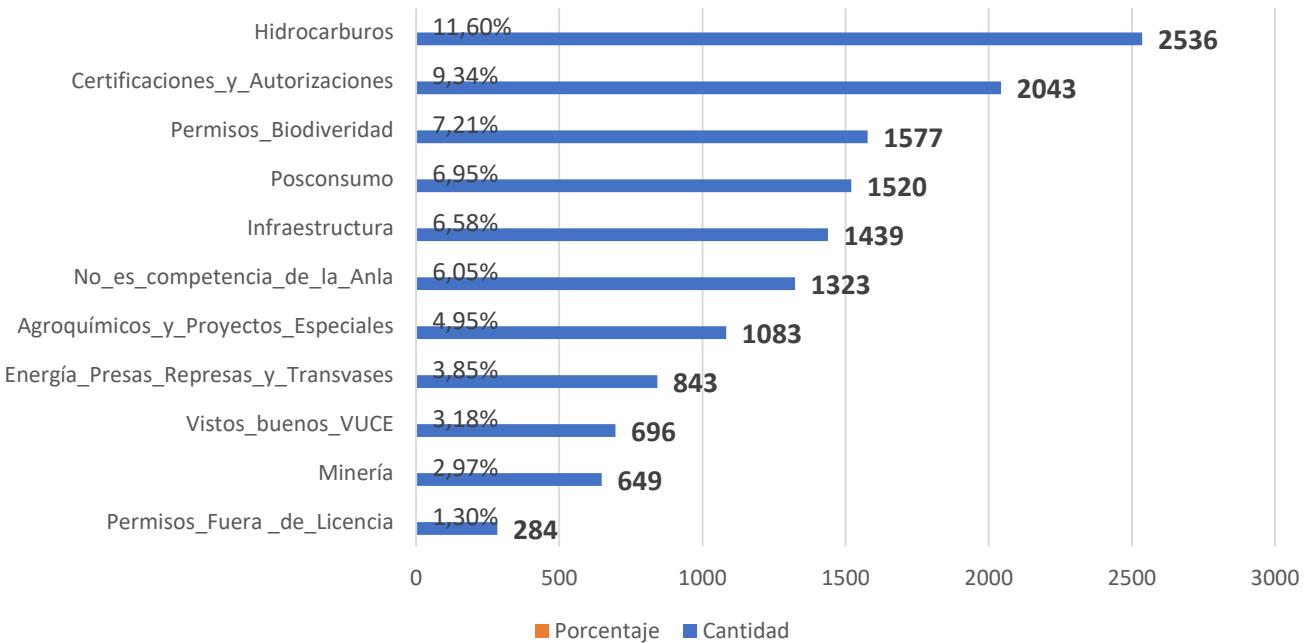
Las referidas a otros temas se tramitan de acuerdo con el asunto que trata y la norma que lo regula.

1.40%

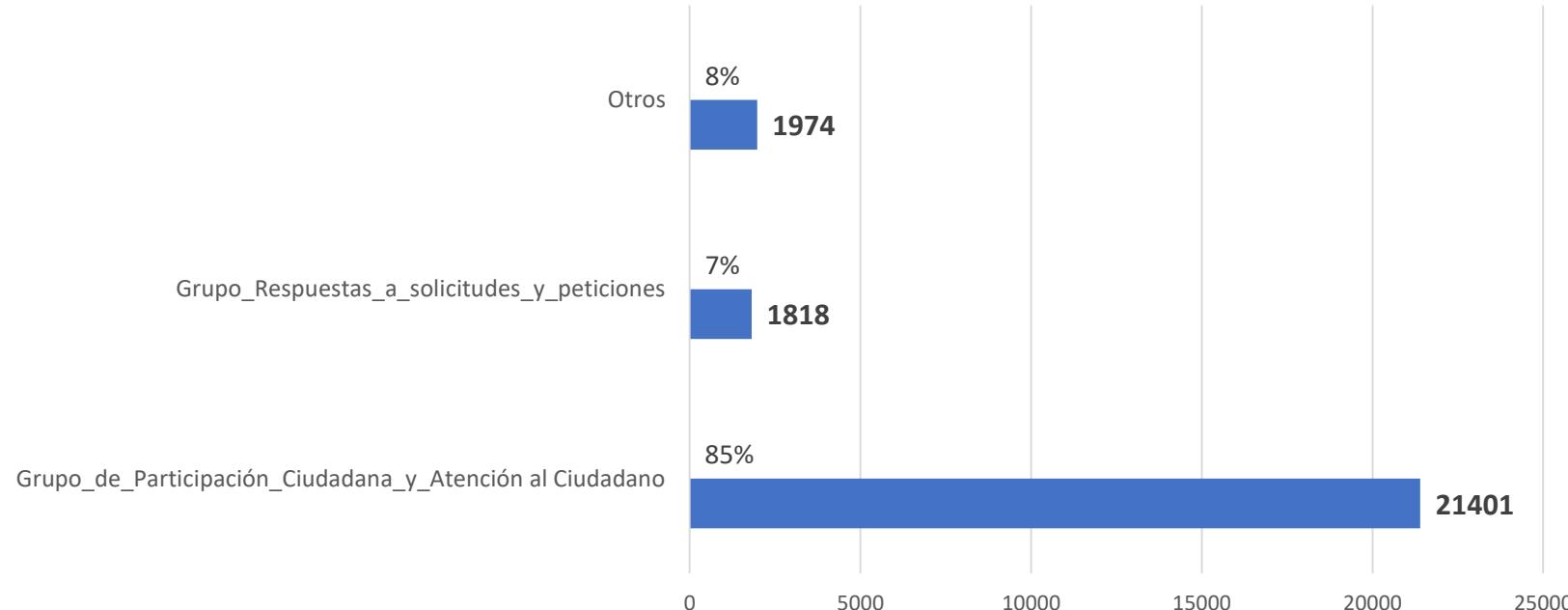
TEMA DE LAS PETICIONES

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_Biodiveridad	1577	7,21%
Certificaciones_y_Autorizaciones	2043	9,34%
Hidrocarburos	2536	11,60%
Total general	13993	63,98%



DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES



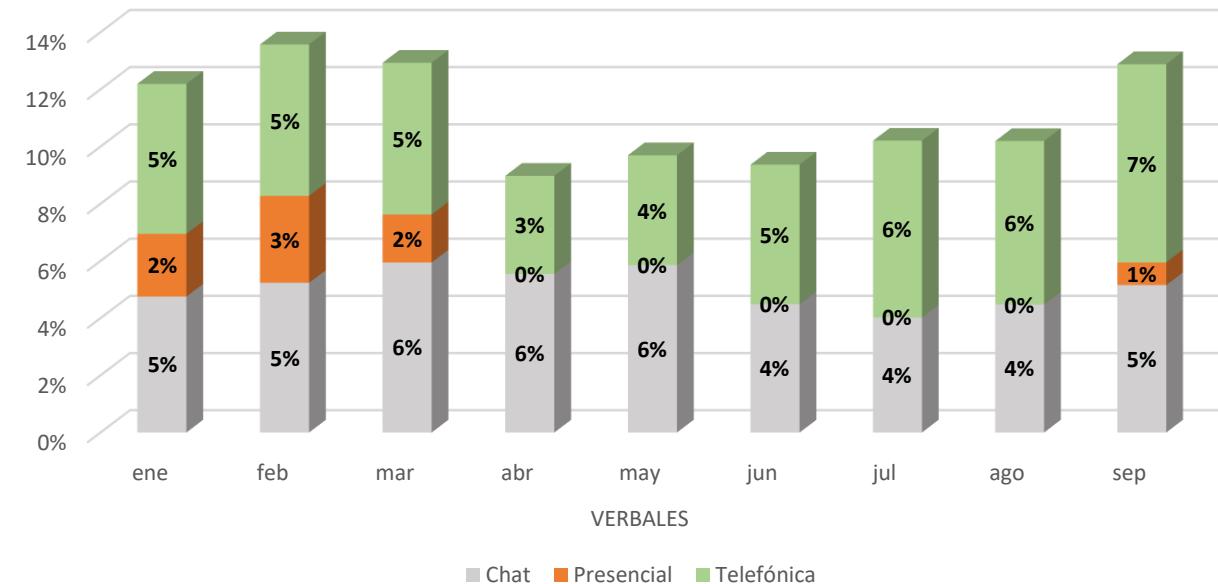
- El **92%** de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS recibidas en la entidad, fueron atendidas por la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental (RASP – PCAC), el **8%** de las peticiones restantes corresponden a las respuestas emitidas directamente por otras áreas.

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

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:

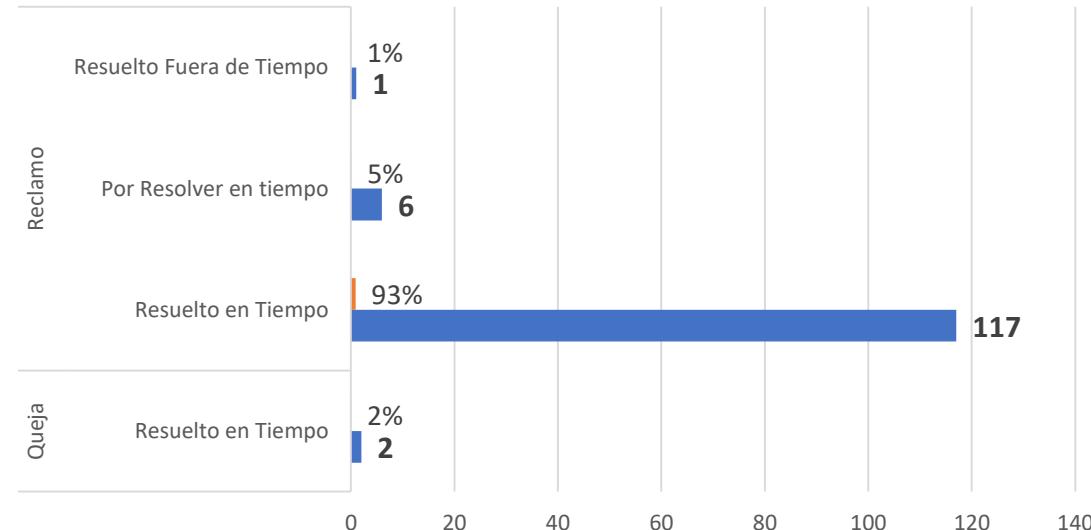
Mes /canal	Chat	Presencial	Telefónico
Enero	773	356	853
Febrero	851	494	861
Marzo	967	272	863
Abril	901	0	558
Mayo	952	0	624
Junio	730	0	793
Julio	654	0	1005
Agosto	728	0	929
Septiembre	838	129	1127
Total general	7394	1251	7613



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
<input checked="" type="checkbox"/> Queja	2	2%
Resuelto en Tiempo	2	2%
<input checked="" type="checkbox"/> Reclamo	124	98%
Resuelto en Tiempo	117	93%
Por Resolver en tiempo	6	5%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	1%
Total general	126	100,00%



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.