

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

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA

GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBDIRECCIÓN DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA AMBIENTAL

1 de enero al 31 de marzo de 2022

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; construyendo una nueva herramienta tecnológica que facilita el seguimiento efectivo y que a su vez permite controlar los términos para otorgar las respuestas.

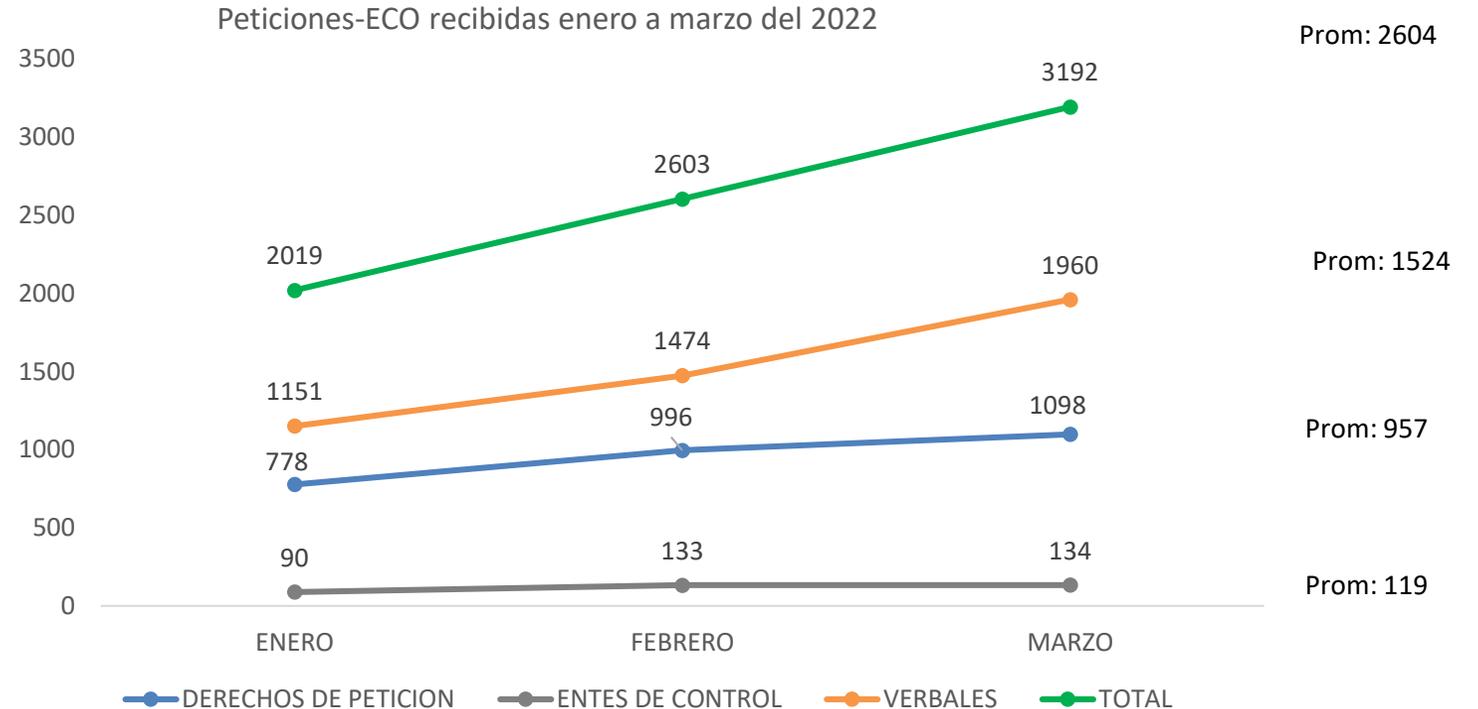
PETICIONES –ECOS RECIBIDAS ENERO A MARZO DE 2022



Con corte a 31 de marzo de 2022 se recibieron **7802** peticiones distribuidas así: enero, **2020**; febrero, **2603** y marzo, **3179**.

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
Verbales	4585	58,67%
Escritas	2872	36,75%
Entes de Control	357	4,56%
Total general	7814	100,00%

Se evidencia un incremento significativo en las peticiones verbales en el mes de marzo; lo anterior debido al inicio de operaciones del Centro de Orientación al Ciudadano. Así mismo, se presentó un leve incremento en las peticiones escritas, con ocasión a solicitudes de información de proyectos de interés nacional.

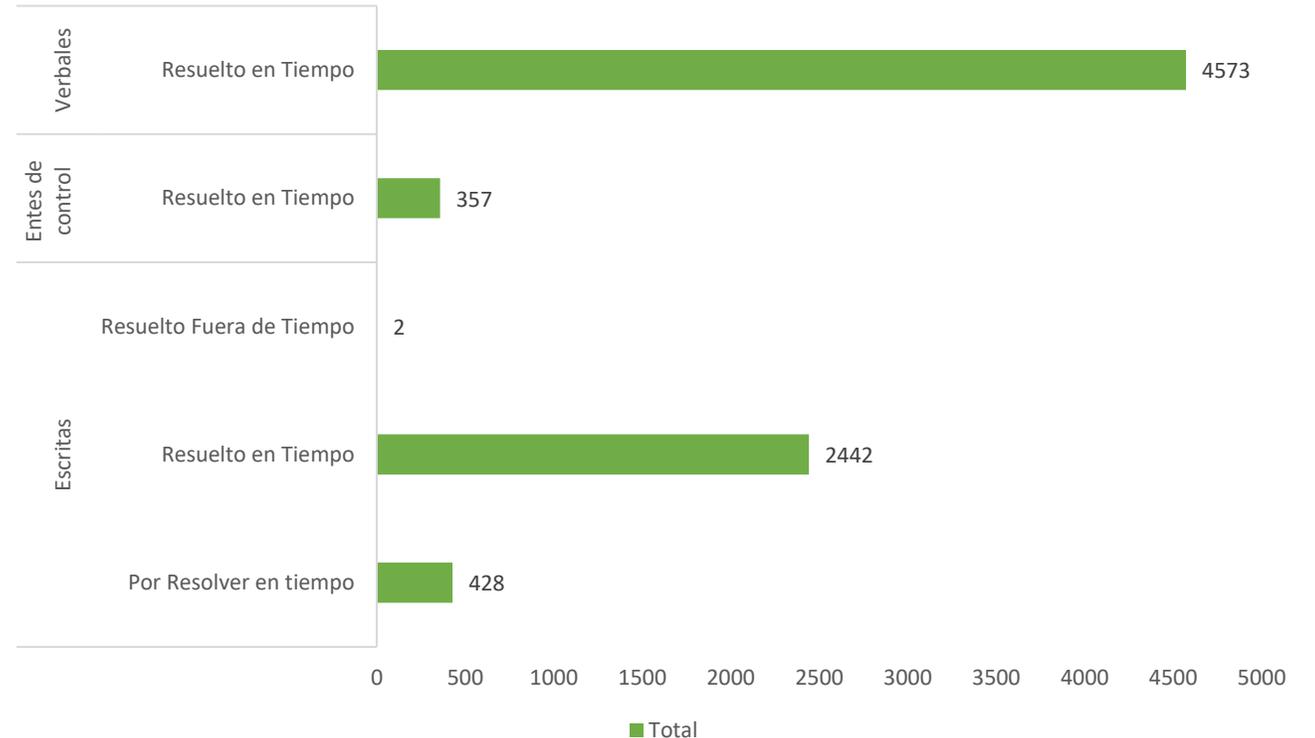


ESTADO PQRS-ECOS QUE INGRESARON ENTRE ENERO Y MARZO DE 2022

Con corte a marzo 31 de 2022 se recibieron en total **7802** PQRS – ECOS, de las cuales **357 (4,58%)** corresponden a ECOS, **2872 (36,81%)** peticiones escritas y **4573 (58,61%)** peticiones verbales.

Tipo de DPE	Estado	Cantidad
Escritas		2872
	Por Resolver en tiempo	428
	Resuelto en Tiempo	2442
	Resuelto Fuera de Tiempo	2
Entes de control		357
	Resuelto en Tiempo	357
Verbales		4585
	Resuelto en Tiempo	4585
Total general		7814

SOLICITUDES POR CANAL DE INGRESO

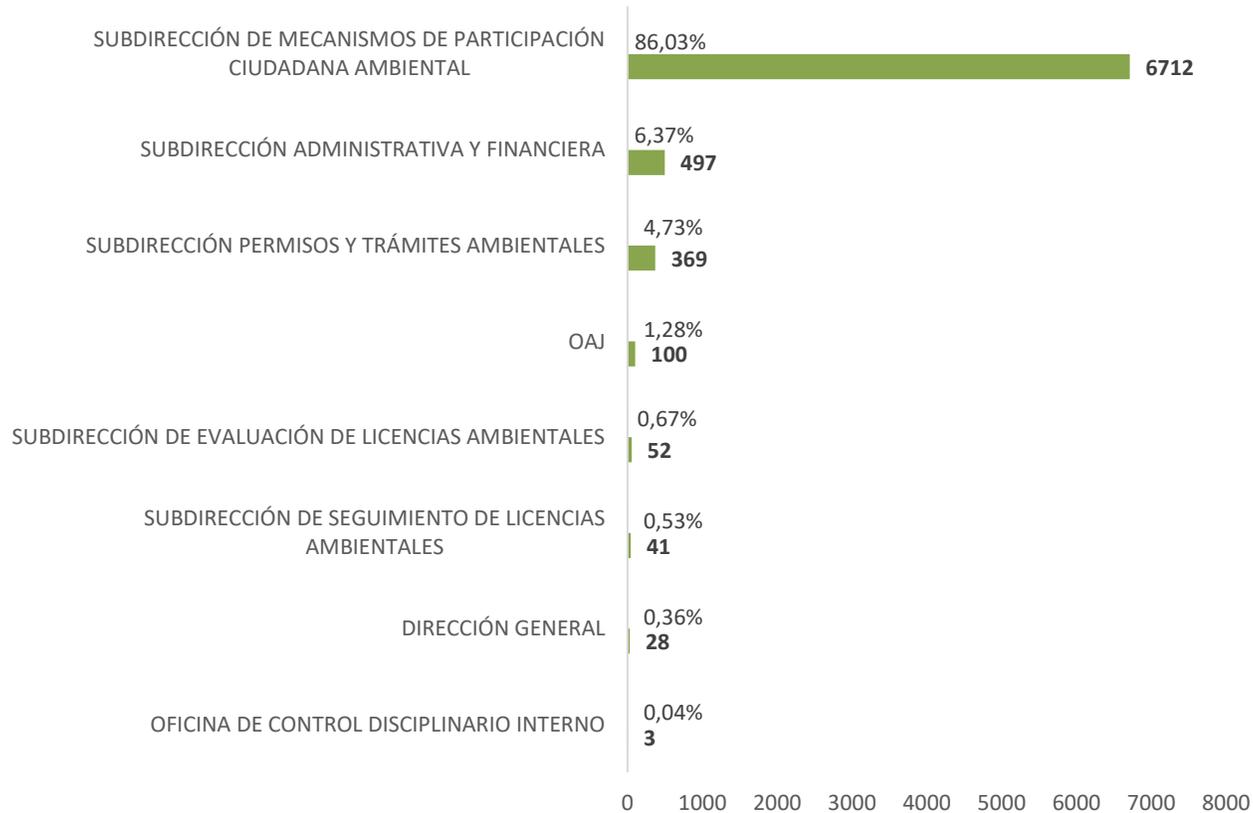


ESTADO DE PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

De las **2872** PQRS escritas recibidas entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2022, dos (2) se atendieron fuera de término.

Dependencia	Estado	Cantidad	Dependencia	Estado	Cantidad	Dependencia	Estado	Cantidad
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Resuelto en Tiempo	960	GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	Resuelto en Tiempo	17	GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Resuelto en Tiempo	2
	Por Resolver en tiempo	187		Por Resolver en tiempo	9		Por Resolver en tiempo	1
Total GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		1147		Resuelto Fuera de Tiempo	1	Total GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA		3
GRUPO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES Y PETICIONES	Resuelto en Tiempo	865	Total GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES		27		Resuelto en Tiempo	2
	Por Resolver en tiempo	135	GRUPO DE COBRO COACTIVO	Resuelto en Tiempo	16	Total DESPACHO OAJ		2
Total GRUPO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES Y PETICIONES		1000		Por Resolver en tiempo	2	Total DESPACHO SAF		2
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	Resuelto en Tiempo	204	Total GRUPO DE COBRO COACTIVO		18		Resuelto en Tiempo	2
	Por Resolver en tiempo	28	GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Resuelto en Tiempo	12	Total DESPACHO SAF		2
Total GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES		232		Por Resolver en tiempo	2	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Resuelto en Tiempo	1
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	Resuelto en Tiempo	105	Total GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA		14		Por Resolver en tiempo	1
	Por Resolver en tiempo	21	GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	Resuelto en Tiempo	9	Total OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		2
Total GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS		126		Por Resolver en tiempo	3		Resuelto en Tiempo	2
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	Resuelto en Tiempo	92	Total GRUPO DE INFRAESTRUCTURA		12	GRUPO DE HIDROCARBUROS	Resuelto en Tiempo	2
	Por Resolver en tiempo	14	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	Resuelto en Tiempo	10	Total GRUPO DE HIDROCARBUROS		2
Total GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL		107		Por Resolver en tiempo	1		Resuelto en Tiempo	1
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	Resuelto en Tiempo	39	Total GRUPO DE GESTIÓN HUMANA		11	GRUPO DE MINERÍA	Resuelto en Tiempo	1
	Por Resolver en tiempo	7	GRUPO DE INSTRUMENTOS	Resuelto en Tiempo	5	Total GRUPO DE MINERÍA		1
Total GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL		46		Por Resolver en tiempo	4	GRUPO SUR ORINOQUIA - AMAZONAS	Resuelto en Tiempo	1
GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES	Resuelto en Tiempo	35	Total GRUPO DE INSTRUMENTOS		5	Total GRUPO SUR ORINOQUIA - AMAZONAS		1
	Por Resolver en tiempo	11	DESPACHO DIRECCIÓN	Resuelto en Tiempo	4	DESPACHO SIPTA	Resuelto en Tiempo	1
Total GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES		46	Total DESPACHO DIRECCIÓN		4	Total DESPACHO SIPTA		1
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	Resuelto en Tiempo	41	GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	Resuelto en Tiempo	2	GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	Resuelto en Tiempo	1
	Por Resolver en tiempo	4		Por Resolver en tiempo	1	Total GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA		1
Total GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES		45	Total GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO		3	DESPACHO SMPCA	Resuelto en Tiempo	1
			DESPACHO SELA	Resuelto en Tiempo	3	Total DESPACHO SMPCA		1
			Total DESPACHO SELA		3	GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	Resuelto en Tiempo	1
			GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRÁMITES DE EVALUACIÓN	Resuelto en Tiempo	2	Total GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES		1
				Por Resolver en tiempo	1	AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES		1
			Total GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRÁMITES DE EVALUACIÓN		3	Total general		2872
			GRUPO DE ORINOQUÍA - AMAZONAS	Resuelto en Tiempo	3			
			Total GRUPO DE ORINOQUÍA - AMAZONAS		3			
			GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	Resuelto en Tiempo	3			
			Total GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL		3			

A continuación, se presenta el resumen de las atenciones a las peticiones escritas atendidas por dependencia:



El **86,02%** de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS recibidas en la Entidad, fueron atendidas por la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental (Grupo de Gestión de Solicitudes y Peticiones y Grupo de Atención al Ciudadano), el **13,9%** de las peticiones restantes corresponden a las respuestas emitidas directamente por otras Dependencias.

ESTADO DE LOS ECOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA

Se atendieron dentro de término legal las **357** solicitudes de Entes de Control -**ECOS** recibidas hasta el 31 de marzo de 2022. A continuación, se listan las dependencias que otorgaron respuesta a las consultas de Entidades de Control en el primer trimestre del año:

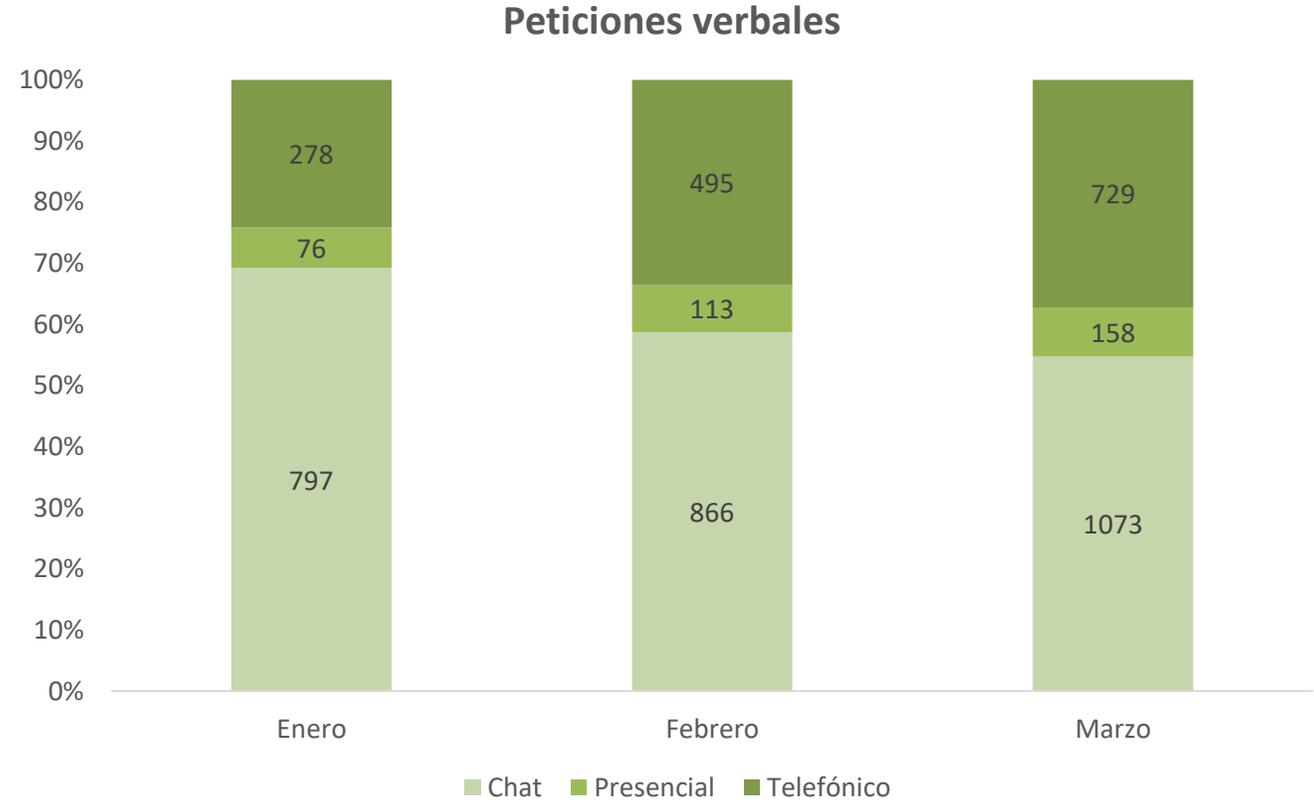
Dependencia	Cantidad	Porcentaje
GRUPO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES Y PETICIONES	186	52,10%
DESPACHO SMPCA	63	17,65%
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	29	8,12%
DESPACHO DIRECCIÓN	24	6,72%
GRUPO DE MEDIO MAGDALENA – CAUCA – CATATUMBO	11	3,08%
DESPACHO SSLA	10	2,80%
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	7	1,96%
GRUPO DE CARIBE - PACIFICO	5	1,40%
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	5	1,40%
DESPACHO SELA	5	1,40%
GRUPO DE MINERÍA	2	0,56%
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0,56%
DESPACHO SIPTA	2	0,56%
GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	0,28%
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	1	0,28%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	1	0,28%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,28%
GRUPO DE ALTO MAGDALENA - CAUCA	1	0,28%
GRUPO DE ENERGÍA, PRESAS, REPRESAS, TRASVASES Y EMBALSES	1	0,28%
Total general	357	100,00%

PETICIONES VERBALES



De las **7814** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS, **4589** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (58,6%)** recibidas a través de los canales chat (**59,7%**), telefónico (**32,8 %**), y presencial (**7,6%**) las cuales fueron atendidas directamente en el Centro de Contacto Ciudadano, y se discriminan como se ilustra a continuación:

	Enero	% ene	Febrero	% feb	Marzo	%mar
Chat	797	69,2%	866	58,8%	1073	54,7%
Presencial	76	6,6%	113	7,7%	158	8,1%
Telefónico	278	24,2%	495	33,6%	729	37,2%
Total	1151	100,0%	1474	100,0%	1960	100,0%



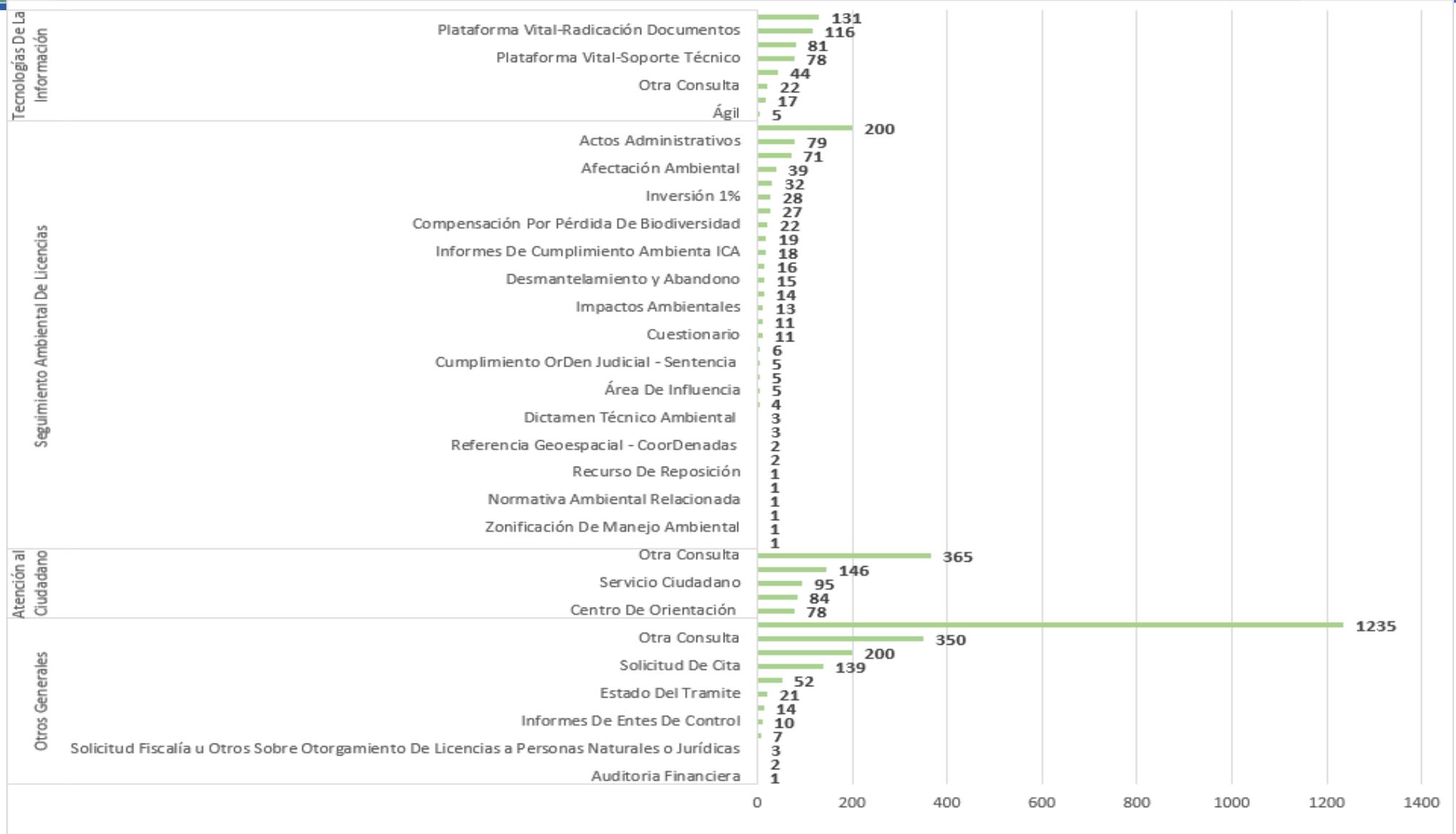
PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA

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

En la tipificación del tema "Otros generales", se encuentran incluidas las solicitudes de copias, préstamo de expedientes y listados de proyectos licenciados, seguidamente se encuentra las peticiones de Atención al Ciudadano, mayoritariamente en solicitud de citas; continúa los temas de Seguimiento de licencias ambientales y Tecnologías de la información.



PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA



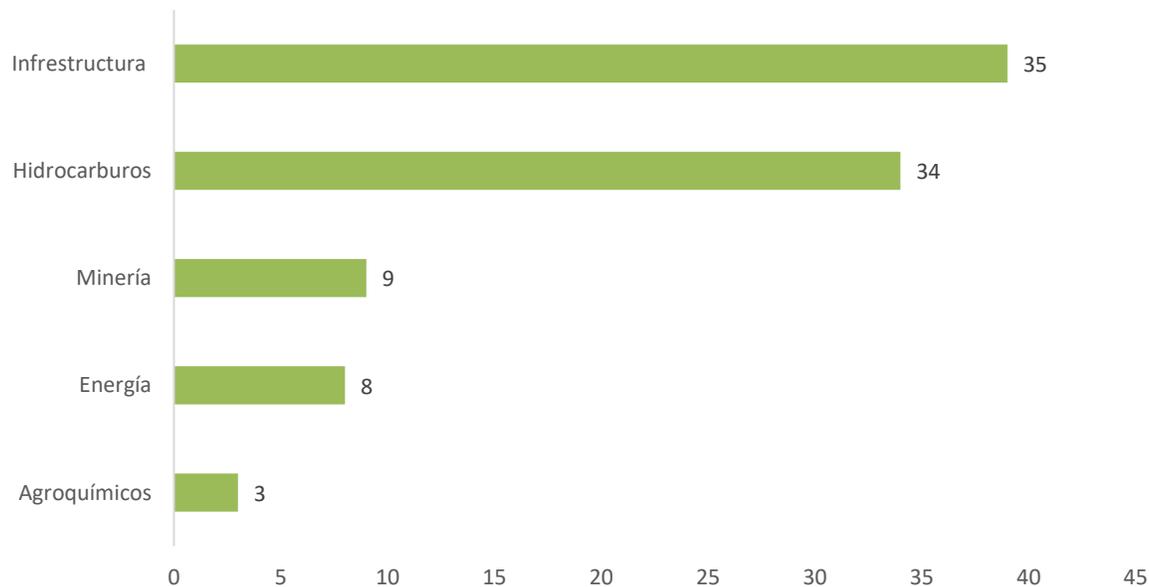
TRASLADO POR COMPETENCIA

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA (**7802**), se remitieron por competencia a otras Entidades **159** peticiones, tal y como lo prevé el CPACA en su artículo 21, que corresponde a un **2,03%** del total de solicitudes.

PQRS-ECOS	Escritas	Entes de control	Verbales	Total general
En trámite	423			423
Prorroga de tiempo para emitir respuesta	4	4		8
Requerimiento para completar la petición	4			4
Respuesta definitiva	2286	349	4585	7208
Traslado por competencia	155	4		159
Total general	2872	357	4585	7814

DENUNCIAS ENERO A MARZO DE 2022

Denuncias ambientales



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 31 de marzo de 2022, se recibieron **89** de acuerdo con la información reportada en el tablero de control de "*Denuncias sobre presuntas infracciones ambientales*", el cual se puede consultar en el siguiente enlace:

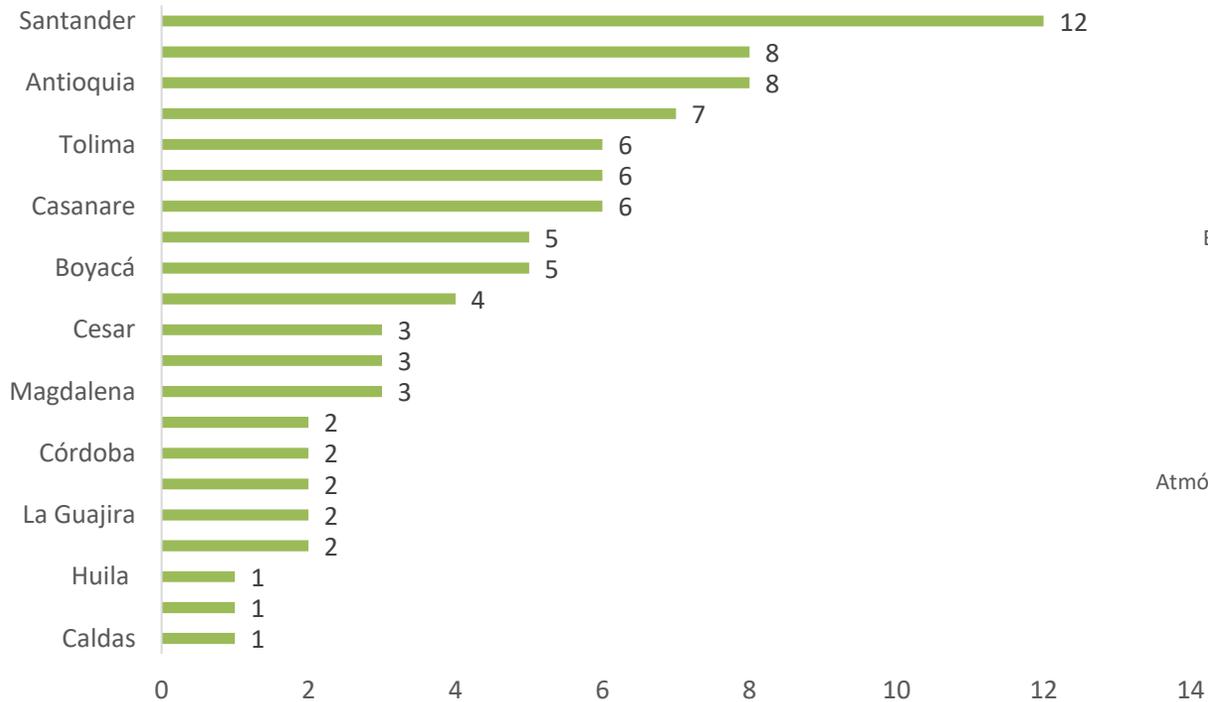
<https://bit.ly/3iws1h8>

Las Denuncias diferentes a las ambientales, se tramitan de acuerdo con el asunto que trata y la norma que lo regula.

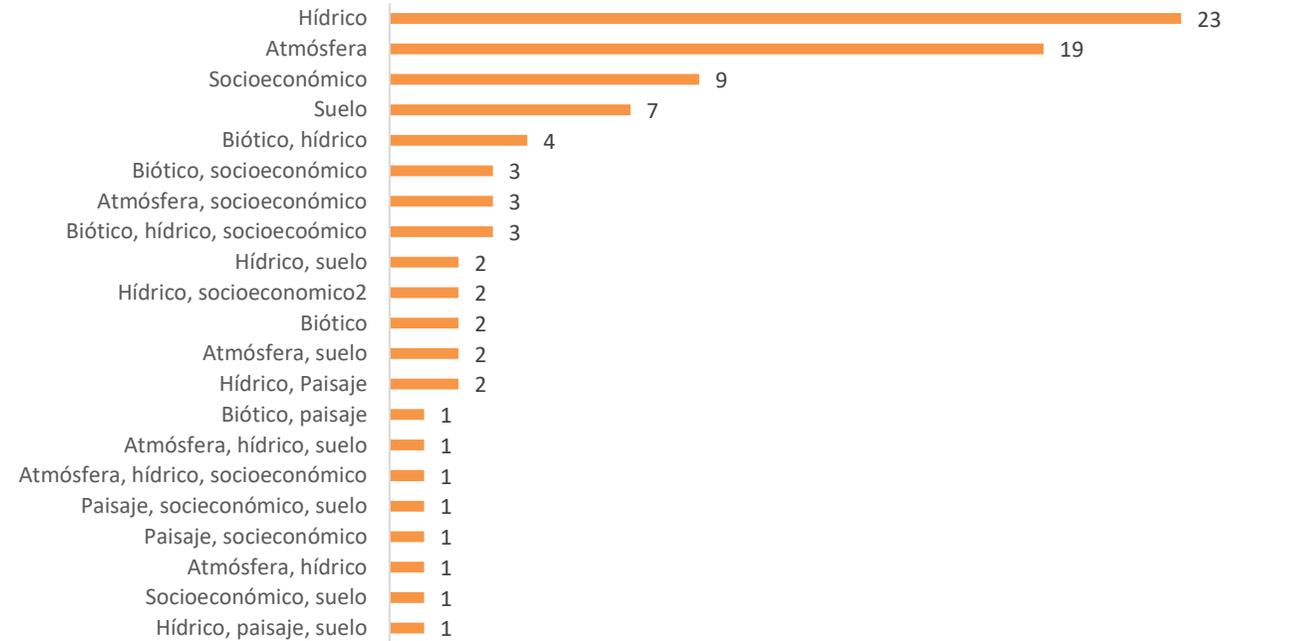
DENUNCIAS ENERO A MARZO DE 2022



Departamentos de denuncias



Recurso afectado



Dependencia	Cantidad
Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental	6
Funcionamiento canales de atención	1
Oportunidad en la respuesta	2
Solicitud de aclaración	3
Subdirección de Permisos y Trámites Ambientales	1
Solicitud de aclaración	1
Total general	7

Las quejas, reclamos y sugerencias se centralizan en el Grupo de Atención al Ciudadano. Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2022, la Entidad recibió **4 reclamos y 3 quejas**, de los cuales el 100% se resolvieron en tiempo. El principal motivo de los reclamos obedece a solicitudes de aclaración de las respuestas emitidas **57,1%**, seguido de las a la respuesta a trámites fuera de término que adelantan los usuarios ante la Entidad **28,5%** y el **14,2%** a la operatividad de los canales de atención.

Se evidencia una reducción del **83%** en la recepción de quejas y reclamos con respecto a la vigencia 2021, situación que obedece a la mejora de los términos de oportunidad en la resolución de los trámites y servicios de la Autoridad.

Respecto al 57,1% de solicitudes de aclaraciones, la SMPCA se encuentra aplicando un instrumento que permite identificar la insatisfacción del usuario en la respuesta a los PQRS, con el fin de realizar acciones de mejora y reducir el número de QR's que llegan a la entidad.

- Se recomienda a los colaboradores de cada uno de los grupos de trabajo, revisar la correspondencia asignada de manera inmediata en SILA, a fin de cumplir con la oportunidad en la respuesta y en caso de requerir reasignación, solicitarlo al Grupo de Gestión Documental.
- Estar atentos a los correos que remite el GAC como seguimiento a la gestión de los DPE y de las alertas de los próximos vencimiento, estrategia que ha sido de utilidad para evitar vencimientos.
- En caso que por disposición legal se retomen los términos del CPACA para dar respuesta a las PQRS, se deberán resolver las peticiones generales en 15 días y solicitudes de copias en 10 días. El Grupo de Atención al Ciudadano y el de Gestión de Solicitudes y Peticiones están realizando seguimientos para no exceder los tiempos legales previos a la Emergencia Sanitaria, con el fin de cumplir el indicador de oportunidad.
- Para las peticiones que requieren apoyo de otras dependencias, se debe continuar con el compromiso de dar o solicitar los insumos de manera oportuna.
- Seguir el Manual de usuario SILA módulo PQRS