

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA

VIGENCIA 2014



MINAMBIENTE

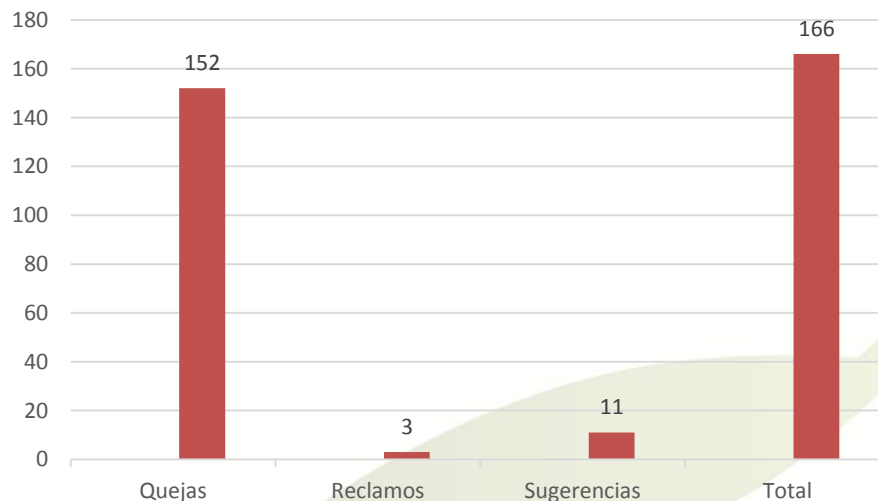


**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 1: Total Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidos

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2014, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 152 quejas, 3 reclamos y 11 sugerencias.

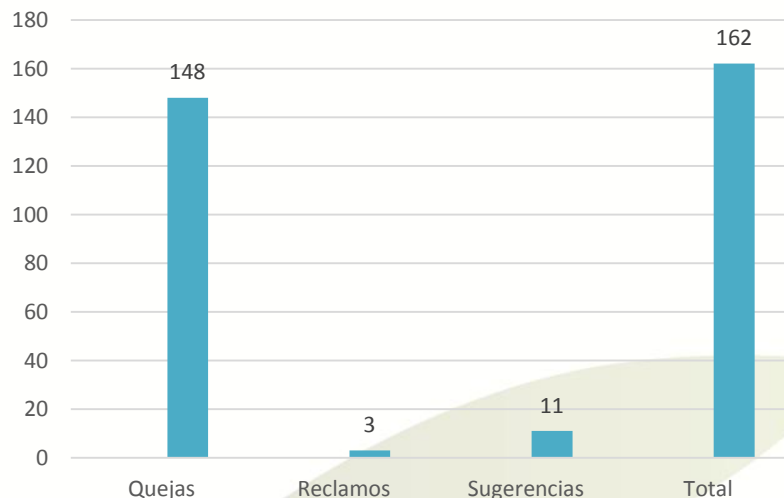


Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Control Disciplinario, corte a 31 de diciembre de 2014

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 2: Total Quejas, Reclamos y Sugerencias tramitados dentro de términos

El Grupo de Atención al Ciudadano y Control Disciplinario atendió dentro los términos legales ciento cuarenta y ocho (148) quejas, tres (3) reclamos y once (11) sugerencias, es decir, un porcentaje de cumplimiento del 98% con corte a 31 de diciembre de 2014.

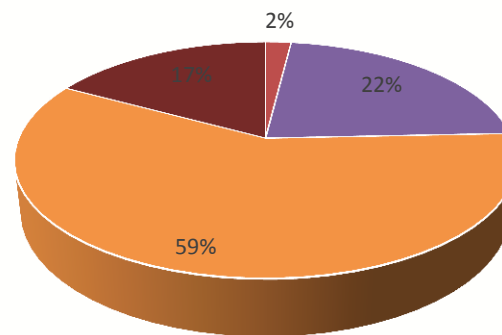


Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Control Disciplinario, corte a 31 de diciembre de 2014

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 3: Quejas por Dependencia

Se atendieron en la vigencia 2014 ciento cincuenta y dos (152) quejas, de las cuales tres (3) corresponden a la Oficina Asesora Jurídica, veinte seis (26) a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales, treinta y cuatro (34) a la Subdirección Administrativa y Financiera y ochenta y nueve (89) a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento.



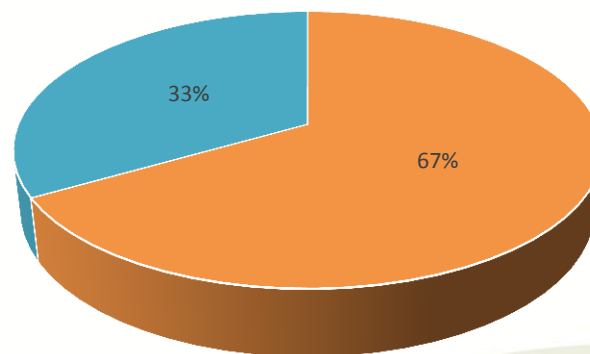
- Oficina Asesora Jurídica
- Subdirección Administrativa y Financiera
- Subdirección de Evaluación y Seguimiento
- Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Control Disciplinario, corte a 31 de diciembre de 2014

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 4: Reclamos por Dependencia

Se atendieron en la vigencia 2014 tres (3) reclamos, de los cuales uno (1) corresponde a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento y dos (2) a la Subdirección Administrativa y Financiera.



- Subdirección Administrativa y Financiera
- Subdirección de Evaluación y Seguimiento

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Control Disciplinario, corte a 31 de diciembre de 2014

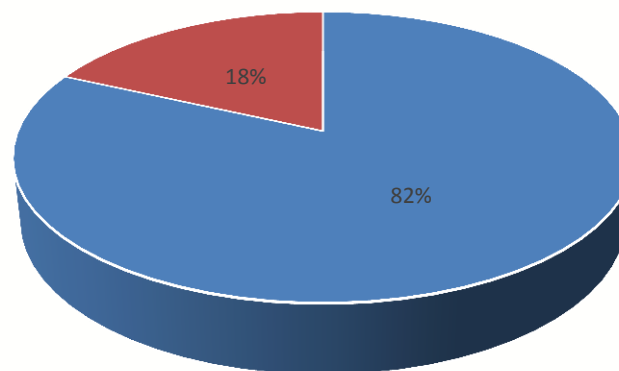


MINAMBIENTE

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 5: Sugerencias por Dependencia

Se atendieron en la vigencia 2014 once (11) sugerencias, de las cuales dos (2) corresponden a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales y nueve (9) a la Subdirección Administrativa y Financiera.



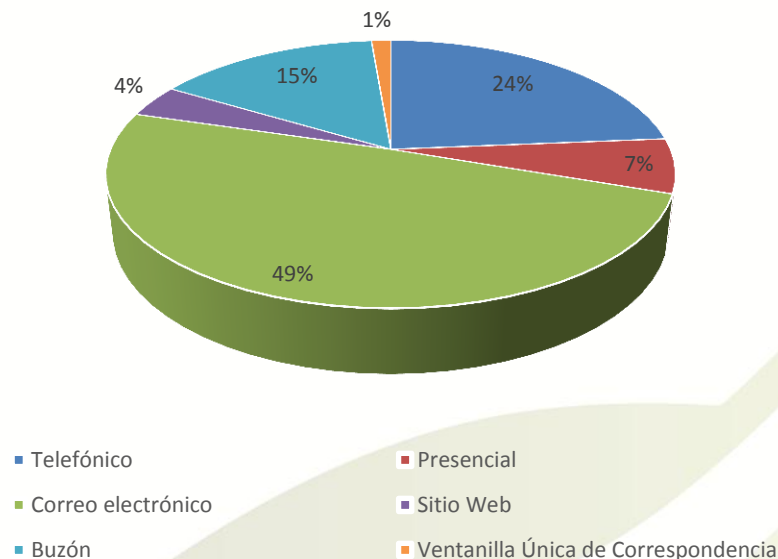
- Subdirección Administrativa y Financiera
- Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales

Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Control Disciplinario, corte a 31 de diciembre de 2014

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 6: Quejas recibidas por Canal de Atención

Se atendieron en la vigencia 2014 ciento cincuenta y dos (152) quejas, de las cuales dos (2) se recibieron a través de la ventanilla única de correspondencia, seis (6) a través del sitio web, diez (10) a través del canal presencial, veintitrés (23) a través del Buzón, treinta y seis (36) a través del canal telefónico y setenta y cinco (75) a través del correo electrónico.

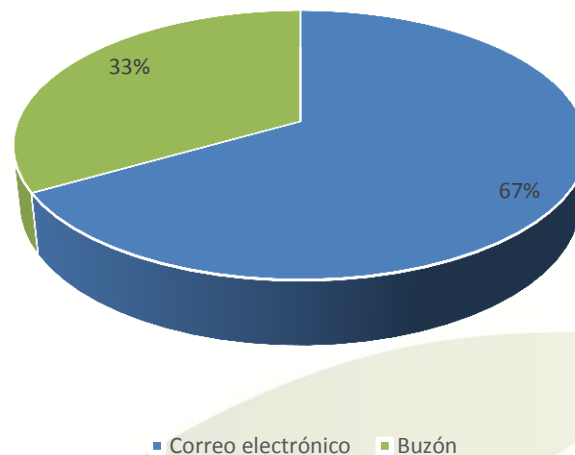


Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Control Disciplinario, corte a 31 de diciembre de 2014

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 7: Reclamos recibidos por Canal de Atención

Se atendieron en la vigencia 2014 tres (3) reclamos, de los cuales dos (2) se recibieron a través de correo electrónico y uno (1) a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC.



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Control Disciplinario, corte a 31 de diciembre de 2014

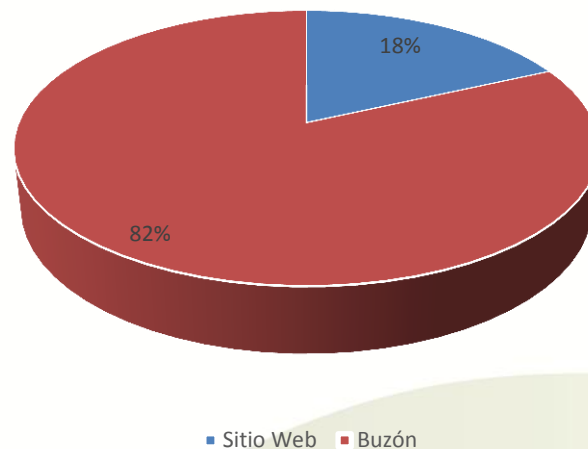


MINAMBIENTE

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 8: Sugerencias recibidas por Canal de Comunicación

Se atendieron en la vigencia 2014 once (11) sugerencias, de las cuales dos (2) se recibieron a través del Sitio Web módulo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias y nueve (9) a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC.



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Control Disciplinario, corte a 31 de diciembre de 2014