

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

**AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES
ANLA**

I Trimestre - 2015

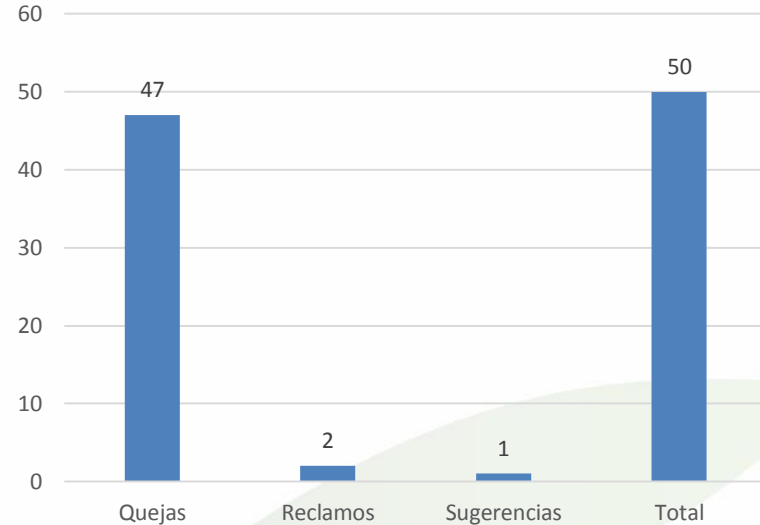


MINAMBIENTE

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 marzo de 2015, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 47 quejas, 2 reclamos y 1 sugerencia.



Fuente: Base de Datos Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2015

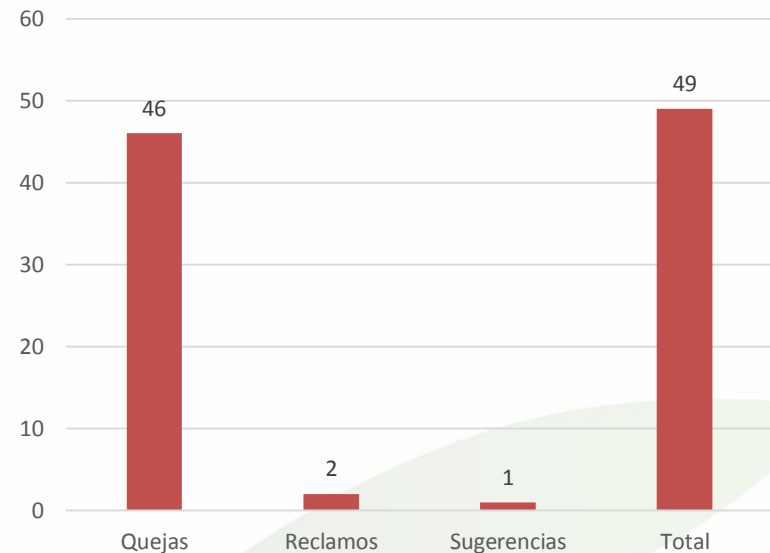


MINAMBIENTE

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

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

Atención al Ciudadano atendió dentro los términos legales cuarenta y nueve (49) quejas, dos (2) reclamos y una (1) sugerencia, es decir, un porcentaje de cumplimiento del 98% con corte a 31 de marzo de 2015.



Fuente: Base de Datos Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2015

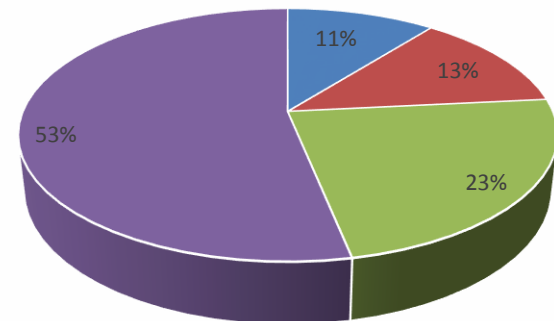


MINAMBIENTE

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 3: Quejas por Dependencia

Se atendieron en el primer trimestre de 2015 cuarenta y siete (47) quejas, de las cuales cinco (5) corresponden a la Oficina Asesora Jurídica, seis (6) a la Subdirección Administrativa y Financiera, once (11) a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento y veinticinco (25) a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales.



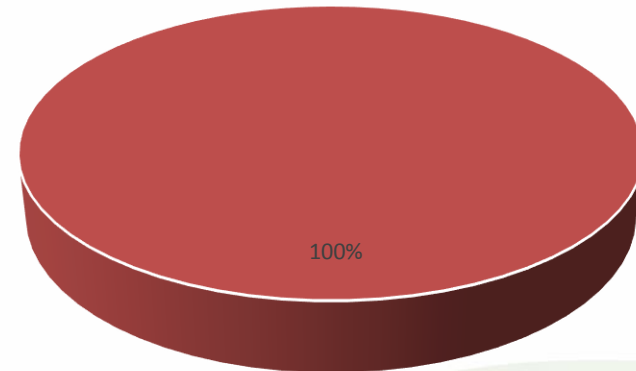
- Oficina Asesora Jurídica
- Subdirección Administrativa y Financiera
- Subdirección de Evaluación y Seguimiento
- Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales

Fuente: Base de Datos Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2015

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 4: Reclamos por Dependencia

Se atendieron en el primer trimestre de 2015 dos (2) reclamos, los cuales corresponden a la Subdirección Administrativa y Financiera.



■ Subdirección Administrativa y Financiera

Fuente: Base de Datos Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2015

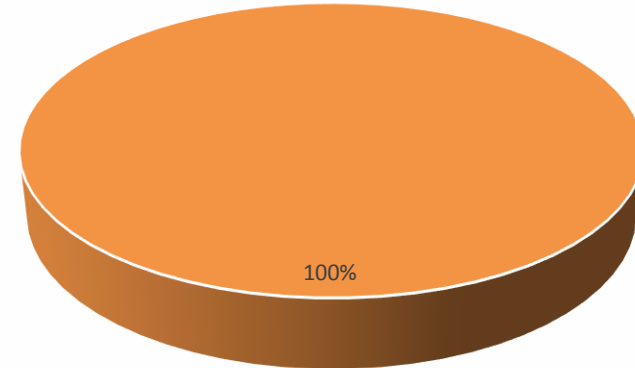


MINAMBIENTE

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 5: Sugerencias por Dependencia

Se atendió en el primer trimestre de 2015 una (1) sugerencia, la cual corresponde a la Subdirección Administrativa y Financiera.



■ Subdirección Administrativa y Financiera

Fuente: Base de Datos Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2015.

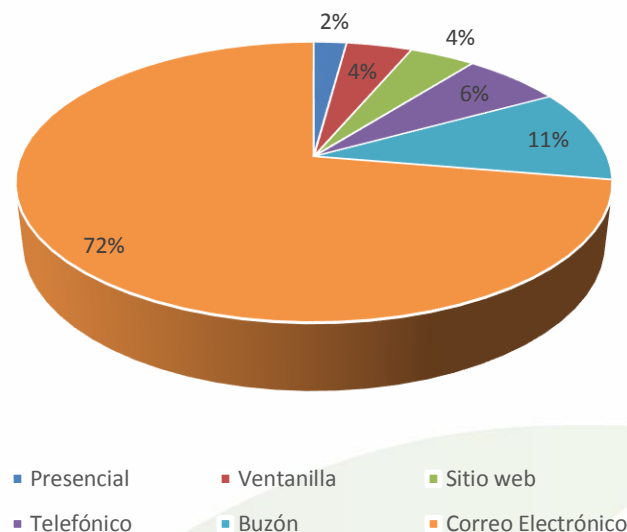


MINAMBIENTE

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 6: Quejas recibidas por Canal de Atención

Se atendieron en el primer trimestre de 2015 cuarenta y siete (47) quejas, de las cuales una (1) se recibió de manera presencial en el Centro de Atención al Ciudadano, dos (2) a través de la ventanilla única de correspondencia, dos (2) a través del sitio web, tres (3) a través del canal telefónico, cinco (5) a través del Buzón y treinta y cuatro (34) a través del correo electrónico.

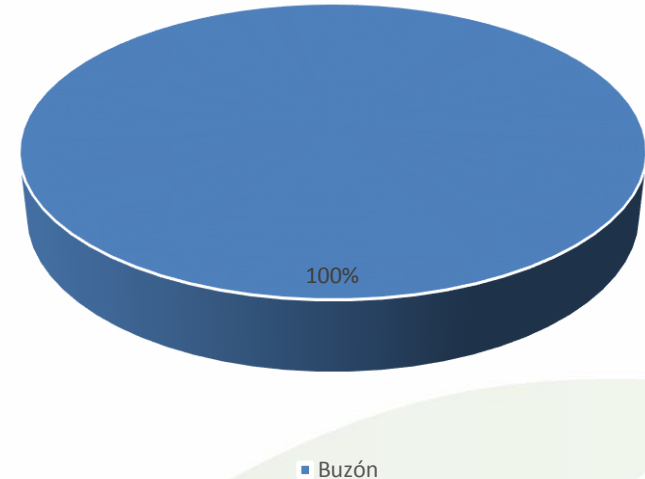


Fuente: Base de Datos Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2015

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 7: Reclamos recibidos por Canal de Atención

Se atendieron en el primer trimestre de 2015 dos (2) reclamos, los cuales se recibieron a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC.



Fuente: Base de Datos Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2015.

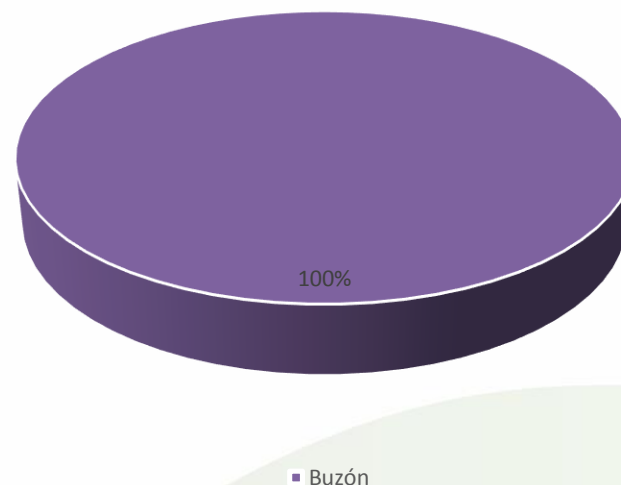


MINAMBIENTE

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 8: Sugerencias recibidas por Canal de Comunicación

Se atendió en el primer trimestre de 2015 una (1) sugerencia, la cual se recibió a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC.



Fuente: Base de Datos Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2015



MINAMBIENTE