

**INFORME**  
**SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**  
**AÑO 2013**

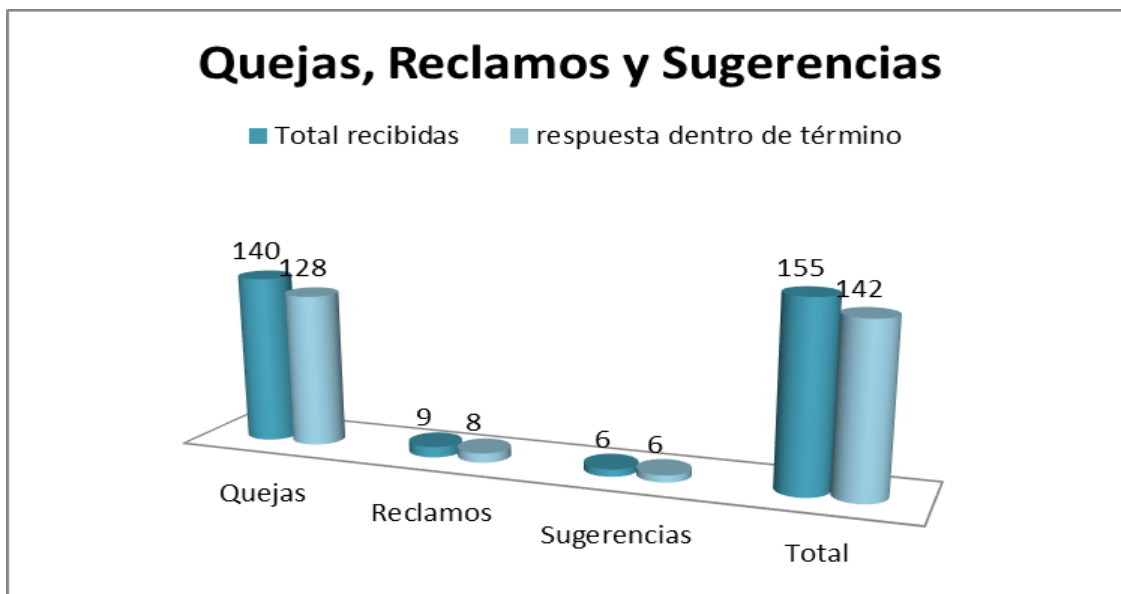
**ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CONTROL DISCIPLINARIO**

**SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**  
**AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES – ANLA**  
**ENERO DE 2014**

## INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS AÑO 2013

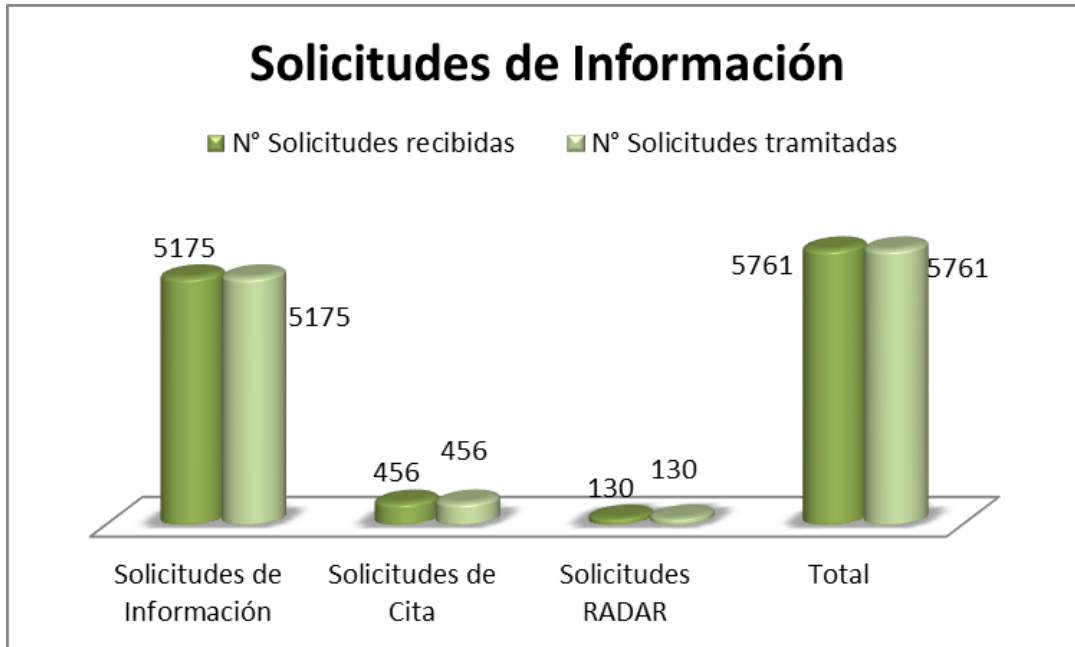
Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2013, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA, recibió 140 quejas, 9 reclamos y 6 sugerencias. El Grupo de Atención al Ciudadano y Control Disciplinario presentó en relación con los tiempos de respuesta dentro de los términos legales, un porcentaje de cumplimiento del 92% para el año 2013.

Gráfico N° 1: Total Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidos y tramitados dentro de términos



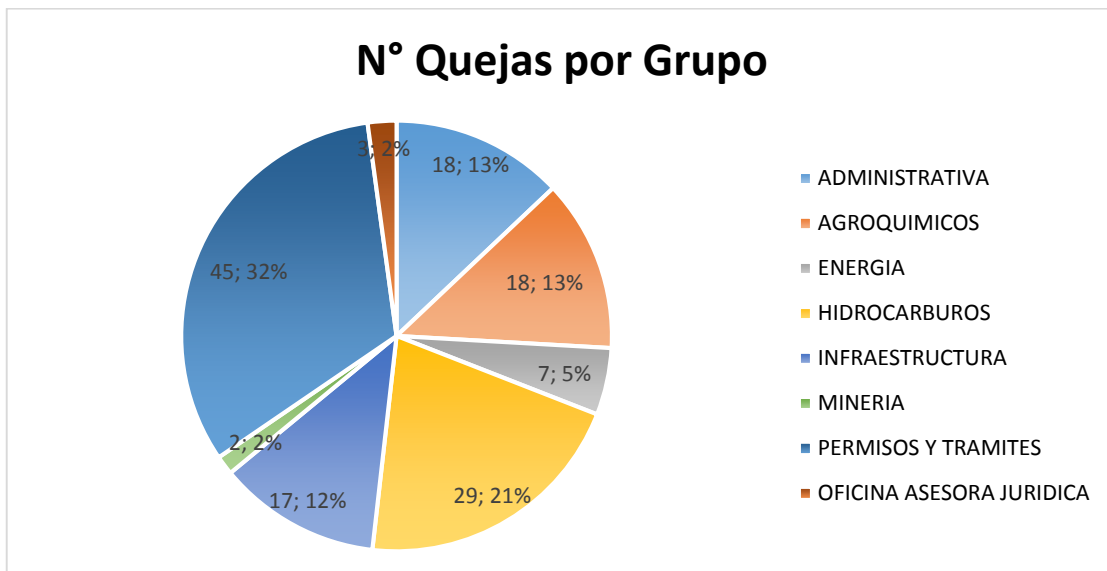
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Control Disciplinario, 2013.

Gráfico N° 2: Solicitudes de información recibidas y tramitadas



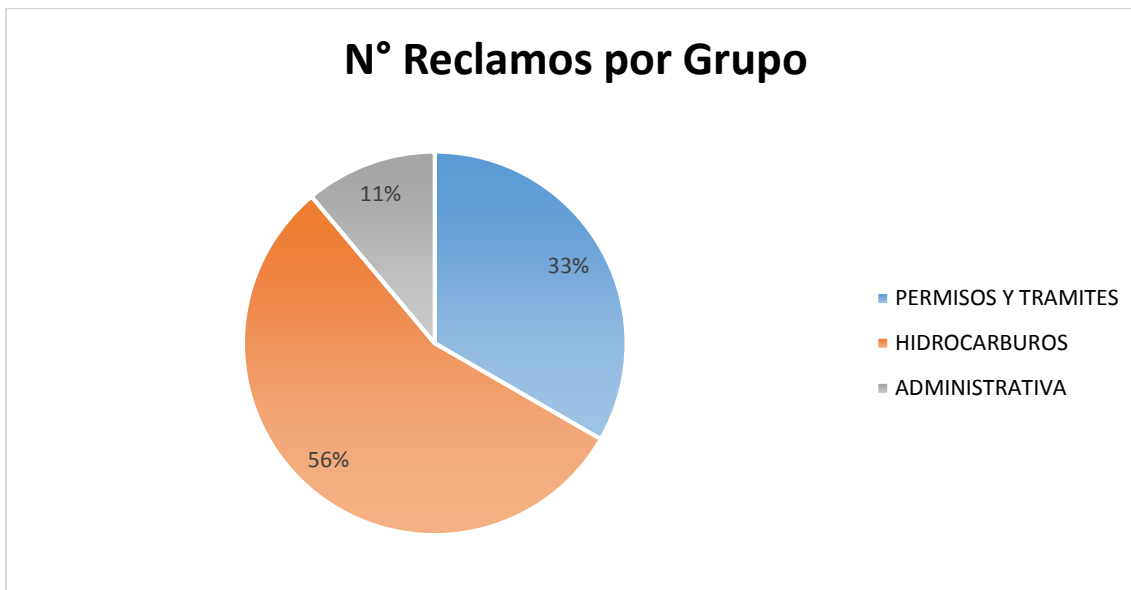
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Control Disciplinario, 2013.

Gráfico N° 3: Número de Quejas por Dependencia y/o Grupo



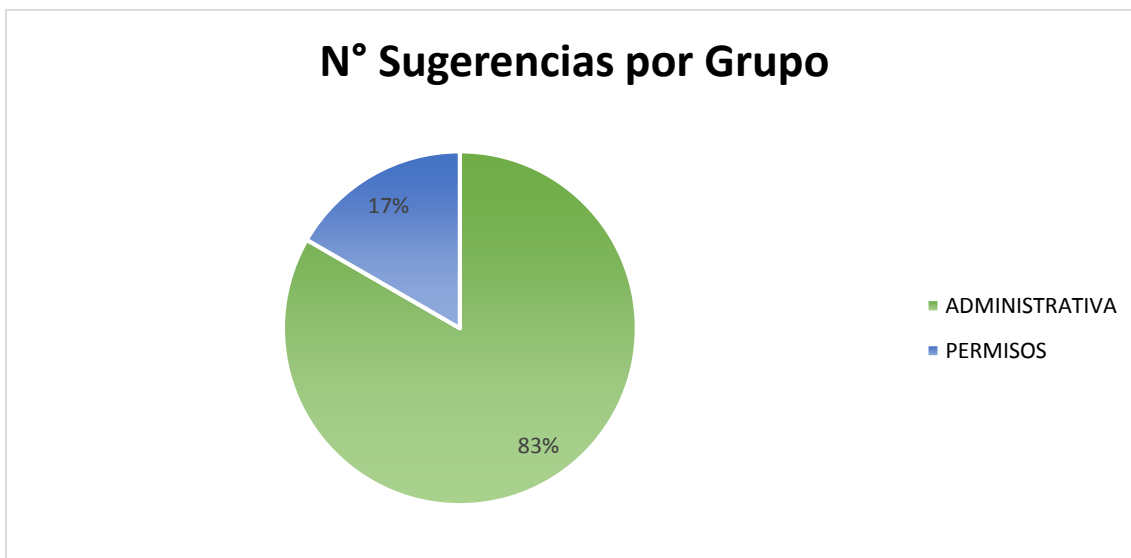
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Control Disciplinario, 2013.

Gráfico N° 4: Número de Reclamos por Grupo y/o Sector



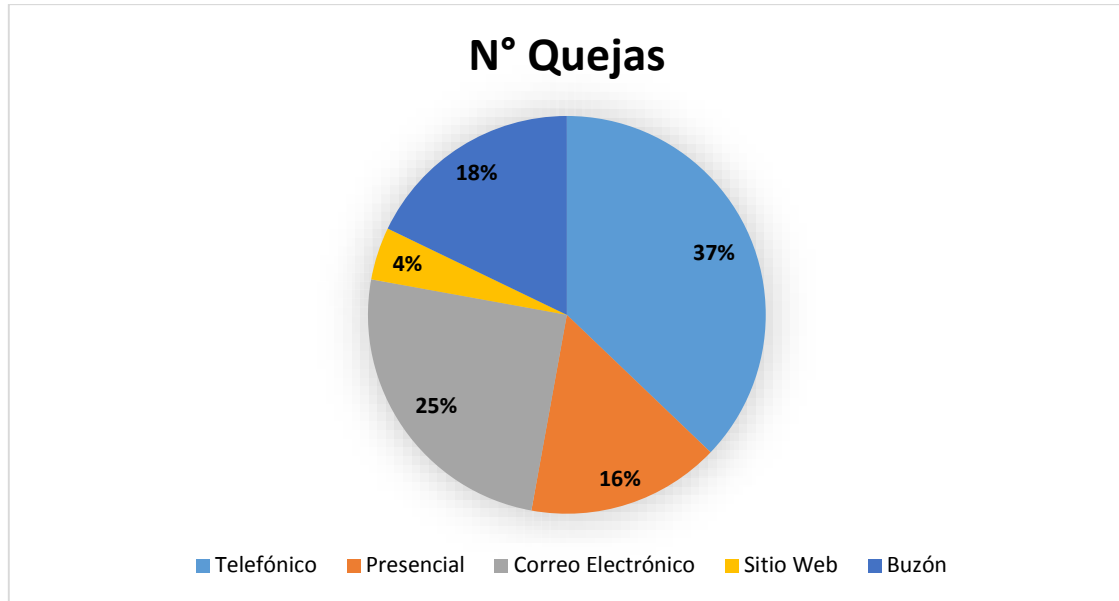
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Control Disciplinario, 2013.

Gráfico N° 5: Número de Sugerencias por Grupo y/o Sector



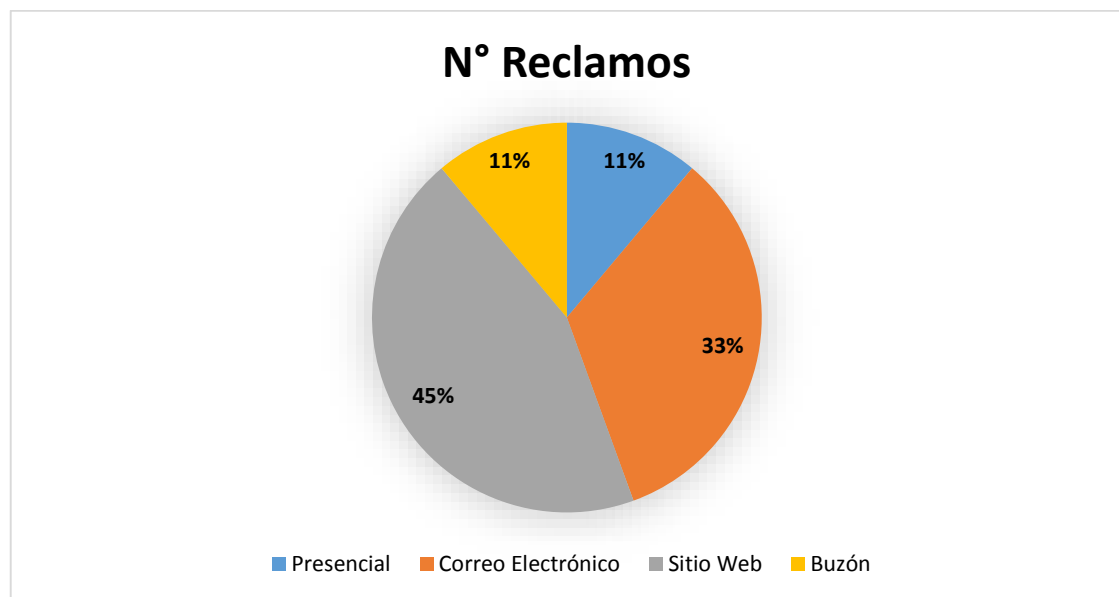
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Control Disciplinario, 2013.

Gráfico N° 6: Número de Quejas recibidas por Canal de Comunicación



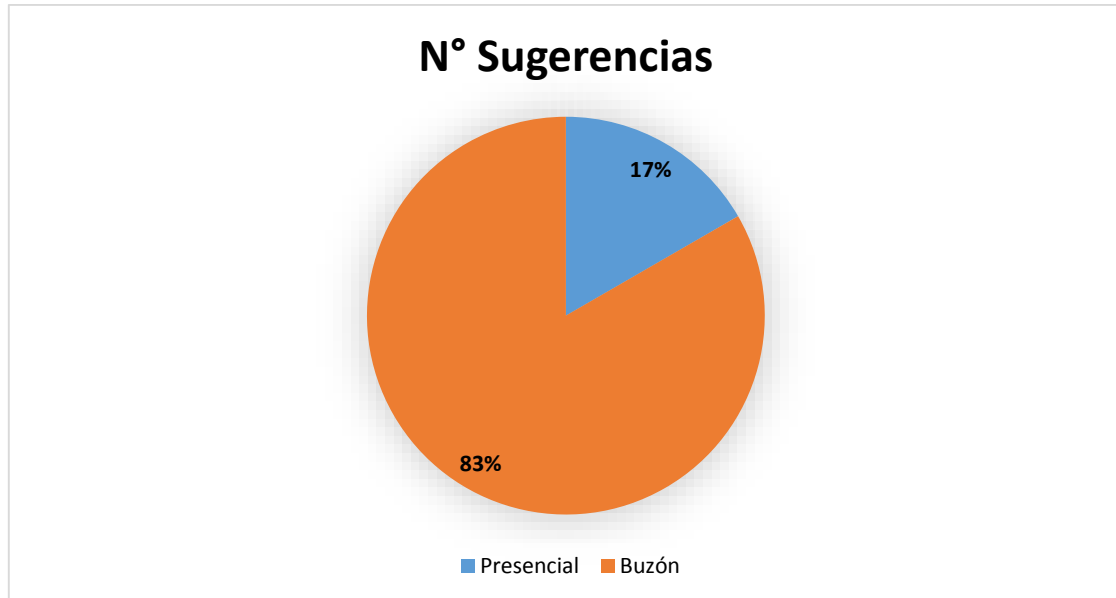
Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Control Disciplinario, 2013.

Gráfico N° 7: Número de Reclamos recibidas por Canal de Comunicación



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Control Disciplinario, 2013.

Gráfico N° 8: Número de Sugerencias recibidas por Canal de Comunicación



Fuente: Base de Datos Grupo de Atención al Ciudadano y Control Disciplinario, 2013.