

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES ANLA

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
Consolidado 30 de Septiembre de 2015



MINAMBIENTE

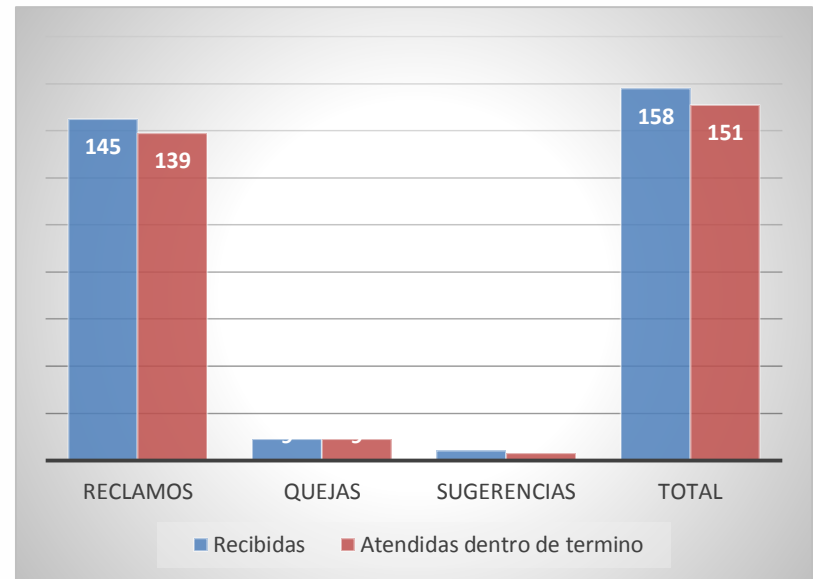
Para el informe correspondiente al mes de septiembre, se realizó revisión de la tipificación de las quejas, reclamos y sugerencias recibidas en la presente vigencia por lo que se generan algunas variaciones de cifras en relación con los informes anteriores (marzo y junio).

Esta revisión se efectuó aplicando los conceptos establecidos en el Decreto 2641 de 2015 y obedece a la necesidad de brindar mayor precisión a los usuarios que consultan éste documento.

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 1: Total Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidos y atendidos dentro de término

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2015, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 158 QRS, de las cuales atendió 151 dentro del término legal, es decir, un porcentaje de cumplimiento del 96%.

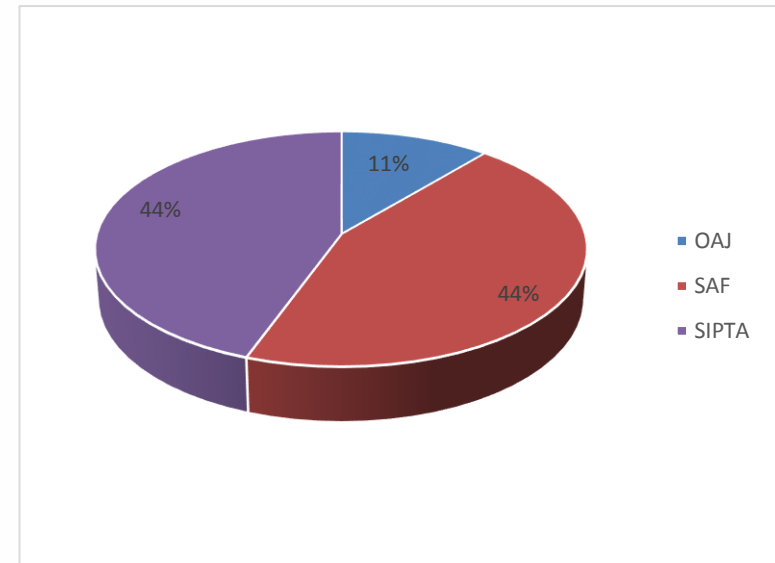


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2015

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 2: Quejas por Dependencia

Del total de quejas recibidas (9) con corte al 30 de septiembre de 2015, el 44% corresponde a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales (4), el 44% a la Subdirección Administrativa y Financiera (4) y el restante 11% a la Oficina Asesora Jurídica (1).

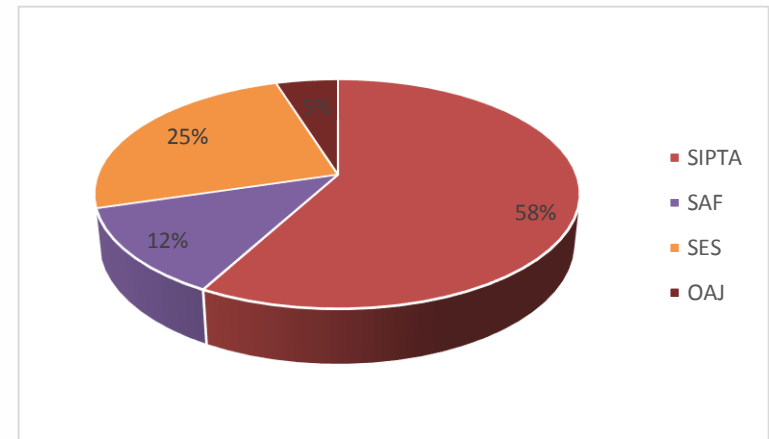


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2015

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 3: Reclamos por Dependencia

Del total de reclamos recibidos (145) con corte al 30 de septiembre de 2015, el 58% corresponde a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales (84), el 25% a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (36), el 12% a la Subdirección Administrativa y Financiera (18) y el restante 5% a la Oficina Asesora Jurídica (7).

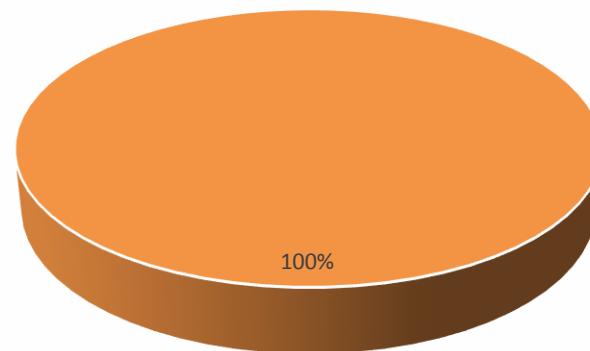


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2015

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 4: Sugerencias por Dependencia

Con corte al 30 de septiembre de 2015 se recibieron cuatro (4) sugerencias, las cuales corresponde a la Subdirección Administrativa y Financiera.



■ Subdirección Administrativa y Financiera

Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2015

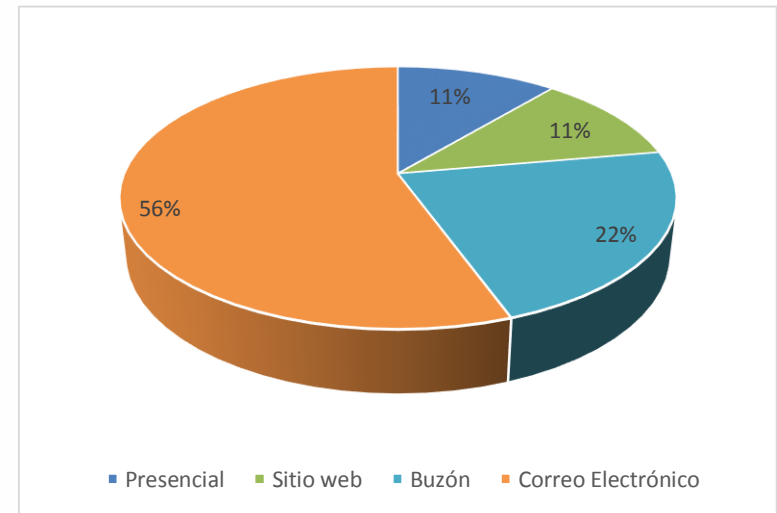


MINAMBIENTE

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 5: Quejas recibidas por Canal de Atención

Del total de quejas recibidas con corte al 30 de septiembre de 2015, el 56% se recibió a través del correo electrónico (5), el 22% por el Buzón de Quejas y Sugerencias (2), el 11% a través del sitio web (1) y el restante 11% se recibió de manera presencial en el Centro de Atención al Ciudadano (1).

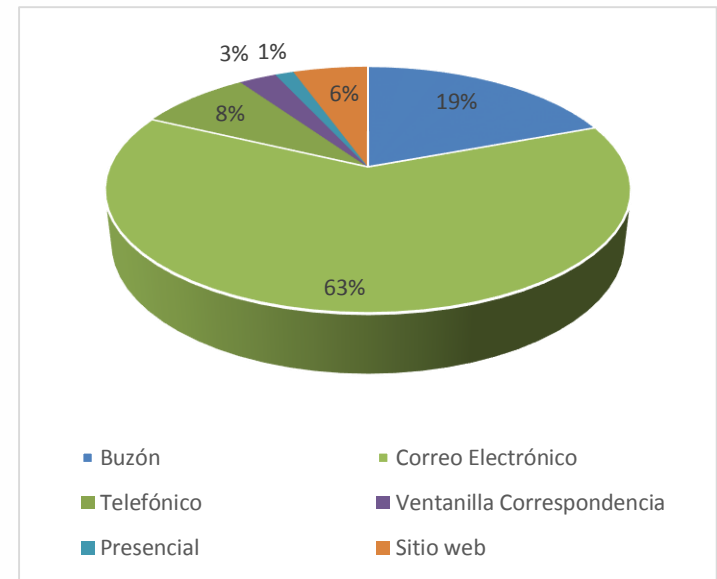


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2015

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 6: Reclamos recibidos por Canal de Atención

Del total de reclamos recibidos con corte al 30 de septiembre de 2015, el 63% se recibió a través del correo electrónico (91), el 19% a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC (28), el 8% a través del canal telefónico (12), el 6% sitio web (8), el 3% a través de la Ventanilla de Correspondencia (4) y el 1% se recibió de manera presencial en el Centro de Atención al Ciudadano (2).

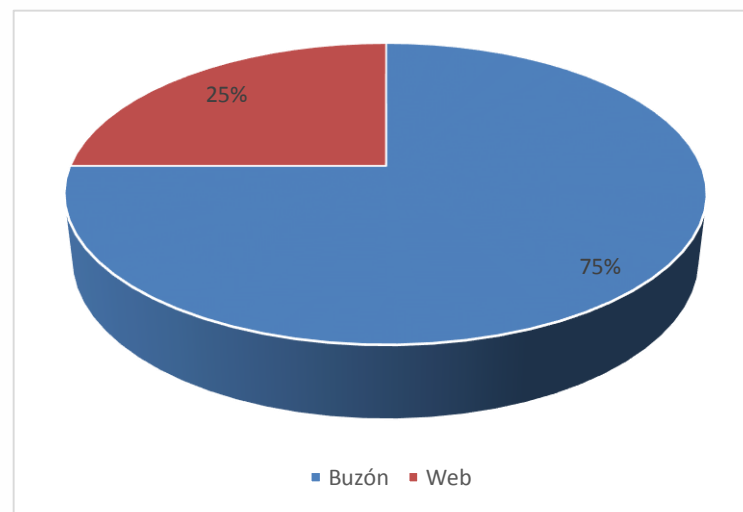


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2015

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 7: Sugerencias recibidas por Canal de Comunicación

Con corte al 30 de septiembre de 2015 se recibieron cuatro (4) sugerencias, de las cuales el 75% fueron a través del Buzón de Quejas y Sugerencias (3) y el 25% a través del sitio web (1).



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2015

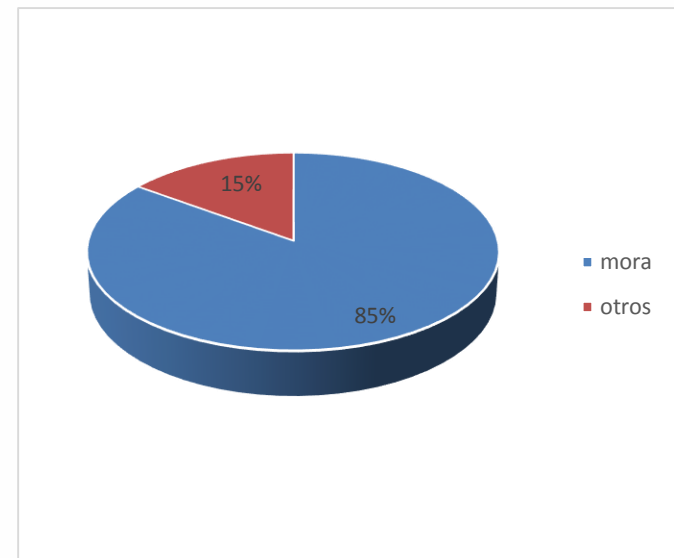


MINAMBIENTE

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 8: Motivo de las Quejas y Reclamos

Con corte al 30 de septiembre de 2015, se identifica que el mayor volumen de quejas y reclamos (131) obedece a MORA en los tramites y servicios que adelantan en la Entidad con el 85%; el restante 15% corresponde a otros motivos (23).



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2015