

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES ANLA

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
Consolidado 31 de Diciembre de 2015

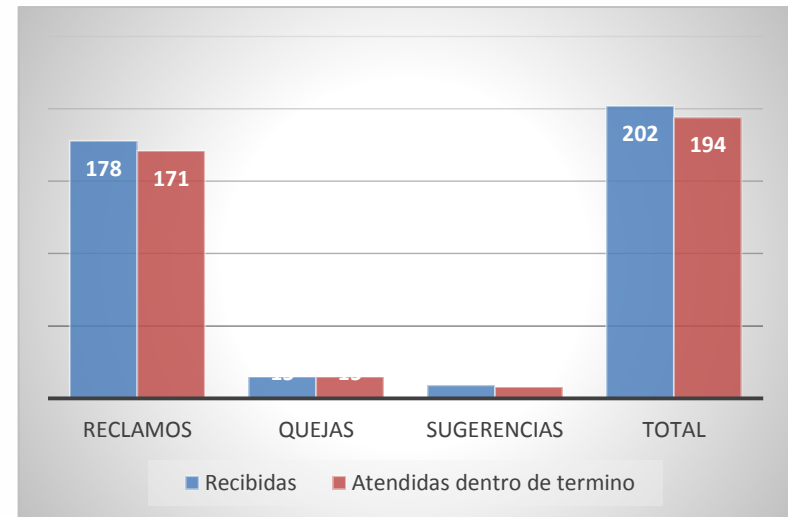


MINAMBIENTE

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 31 de diciembre de 2015, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 202 Quejas, Reclamos y Sugerencias, de las cuales atendió 194 dentro del término legal, es decir, un porcentaje de cumplimiento del 96%.

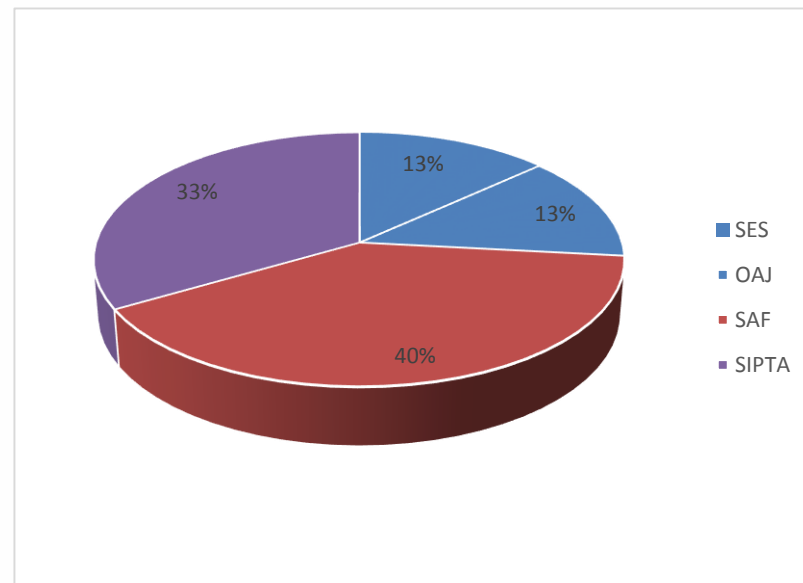


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2015

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 2: Quejas por Dependencia

Del total de quejas recibidas (15) con corte al 31 de diciembre de 2015, el 40% corresponde a la Subdirección Administrativa y Financiera (6), el 33% a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales (5), el 13% a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (2) y el restante 13% a la Oficina Asesora Jurídica (2).

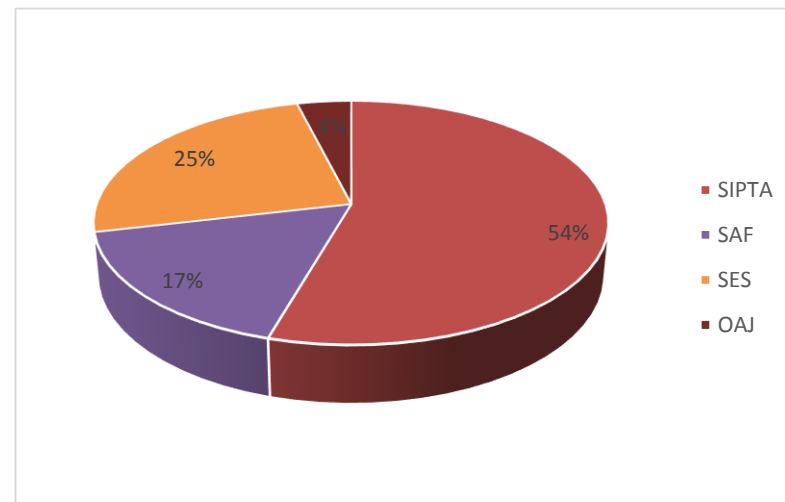


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2015

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 3: Reclamos por Dependencia

Del total de reclamos recibidos (178) con corte al 31 de diciembre de 2015, el 54% corresponde a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales (97), el 25% a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (44), el 17% a la Subdirección Administrativa y Financiera (30) y el restante 4% a la Oficina Asesora Jurídica (7).

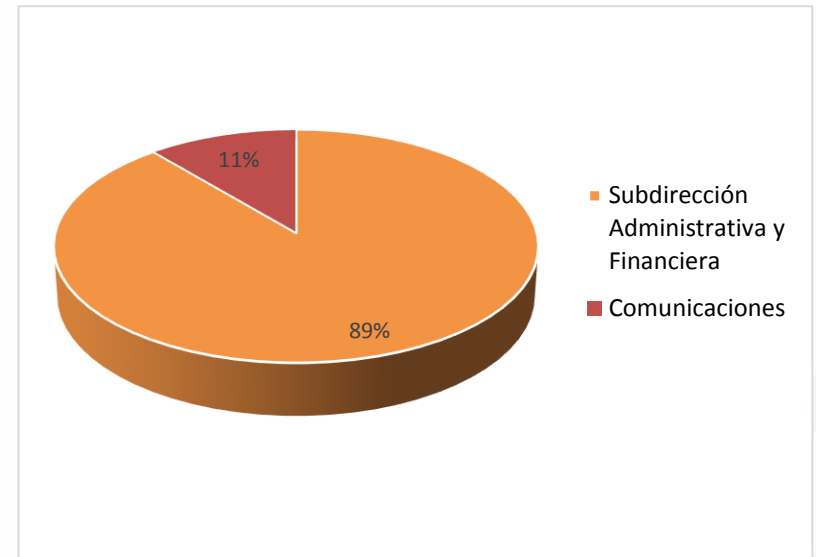


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2015

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 4: Sugerencias por Dependencia

Con corte al 31 de diciembre de 2015 se recibieron nueve (9) sugerencias, el 89% corresponde a la Subdirección Administrativa y Financiera (8) y el 11% restante a la Oficina de Comunicaciones (1).

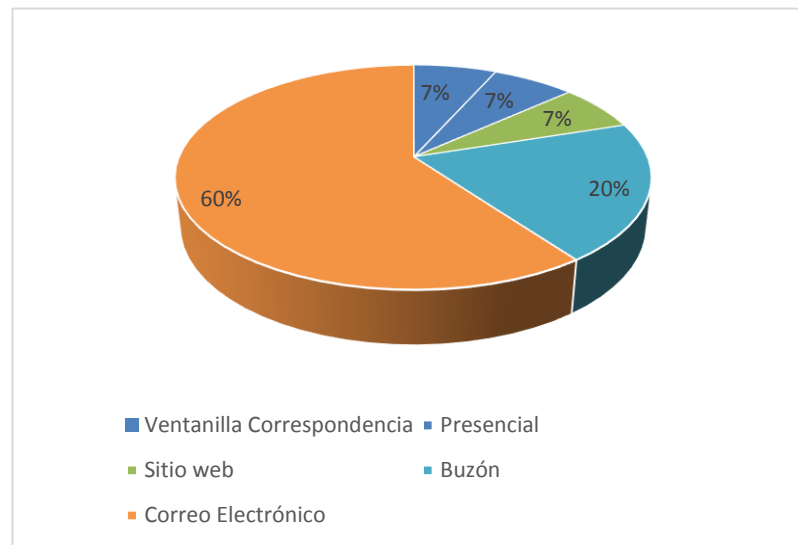


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2015

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 5: Quejas recibidas por Canal de Atención

Del total de quejas recibidas con corte al 31 de diciembre de 2015 (15), el 60% se recibió a través del correo electrónico (9), el 20% por el Buzón de Quejas y Sugerencias (3), el 7% a través del sitio web (1), el 7% de manera presencial (1) y el restante 7% se recibió a través de la ventanilla única de correspondencia (1).

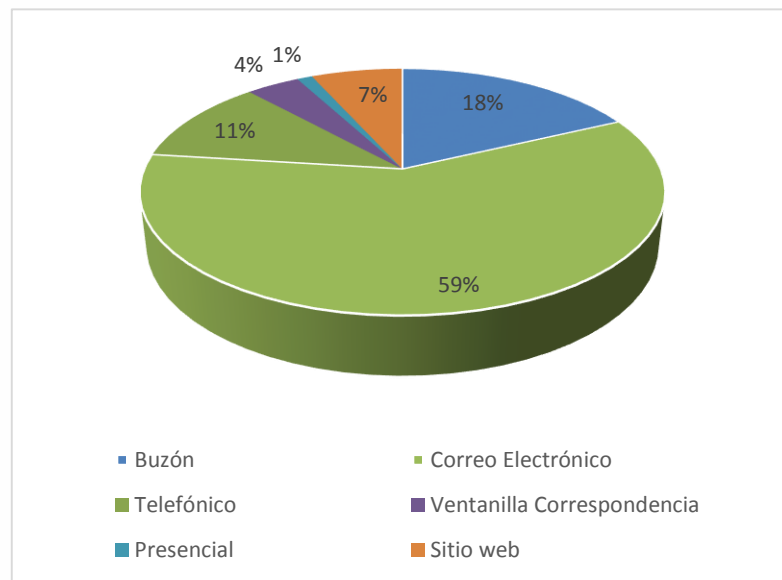


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2015

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 6: Reclamos recibidos por Canal de Atención

Del total de reclamos recibidos con corte al 31 de diciembre de 2015 (178), el 59% se recibió a través del correo electrónico (105), el 18% a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC (32), el 11% a través del canal telefónico (20), el 7% sitio web (12), el 4% a través de la Ventanilla de Correspondencia (7) 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 31 de diciembre de 2015



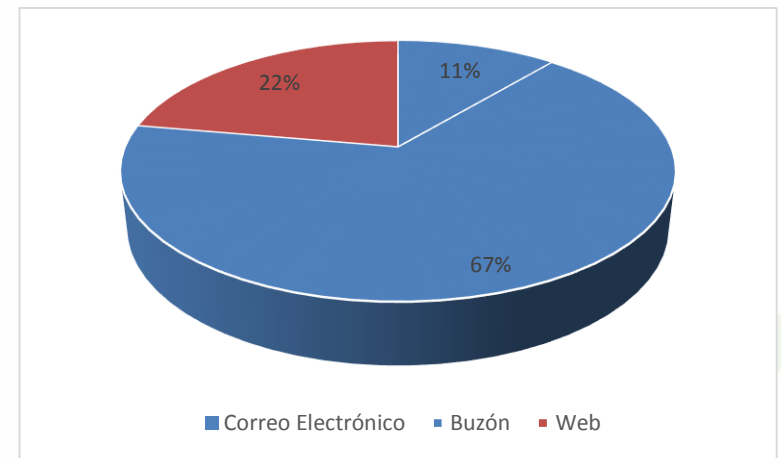
MINAMBIENTE



INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 7: Sugerencias recibidas por Canal de Comunicación

Con corte al 31 de diciembre de 2015 se recibieron nueve (9) sugerencias, de las cuales el 67% se recibieron a través del Buzón de Quejas y Sugerencias (6), el 22% a través del sitio web (2) y el 11% restante a través de correo electrónico (1).

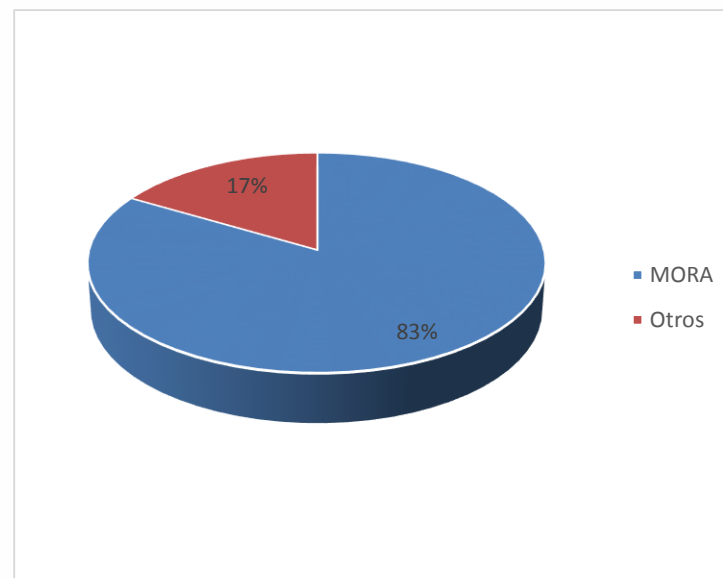


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2015

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 8: Motivo de las Quejas y Reclamos

Con corte al 31 de diciembre de 2015, se identifica que el mayor volumen de quejas y reclamos (161) obedece a MORA en los tramites y servicios que adelantan en la Entidad con el 83%; el restante 17% corresponde a otros motivos (32).



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