



Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales

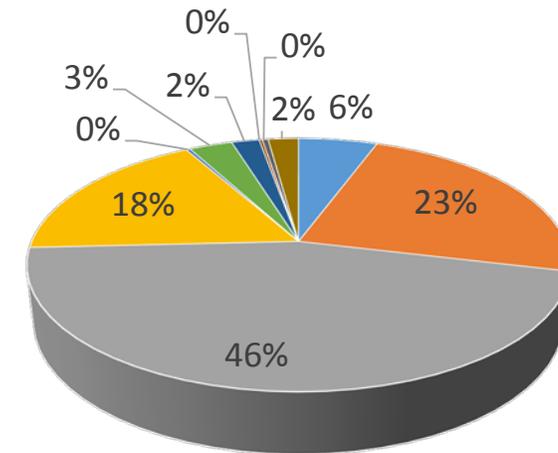
PRIMER TRIMESTRE DE 2017



Estado de Peticiones que ingresaron en los meses de enero a marzo de 2017

En el primer trimestre del 2017 se recibieron 2.743 mas 825 peticiones sin respuesta que venían del 2016 para un total de 3570, de las cuales, 2.480 fueron resueltas definitivamente (2344 respuestas de fondo y 136 traslados por competencia); 75 están para declarar el desistimiento tácito y 1013 están pendientes de respuesta definitiva.

Por resolver en tiempo	200
Por resolver fuera de tiempo	826
Resuelto en Tiempo	1622
Resuelto Fuera de Tiempo	630
Resuelto Traslado en tiempo	10
Resuelto Traslado Fuera de Tiempo	110
Suspendido para Aclarar Petición	70
Suspendido por ampliación de tiempo	8
Otros	15
Elaborar Auto de Desistimiento Tácito	77
TOTAL	3568

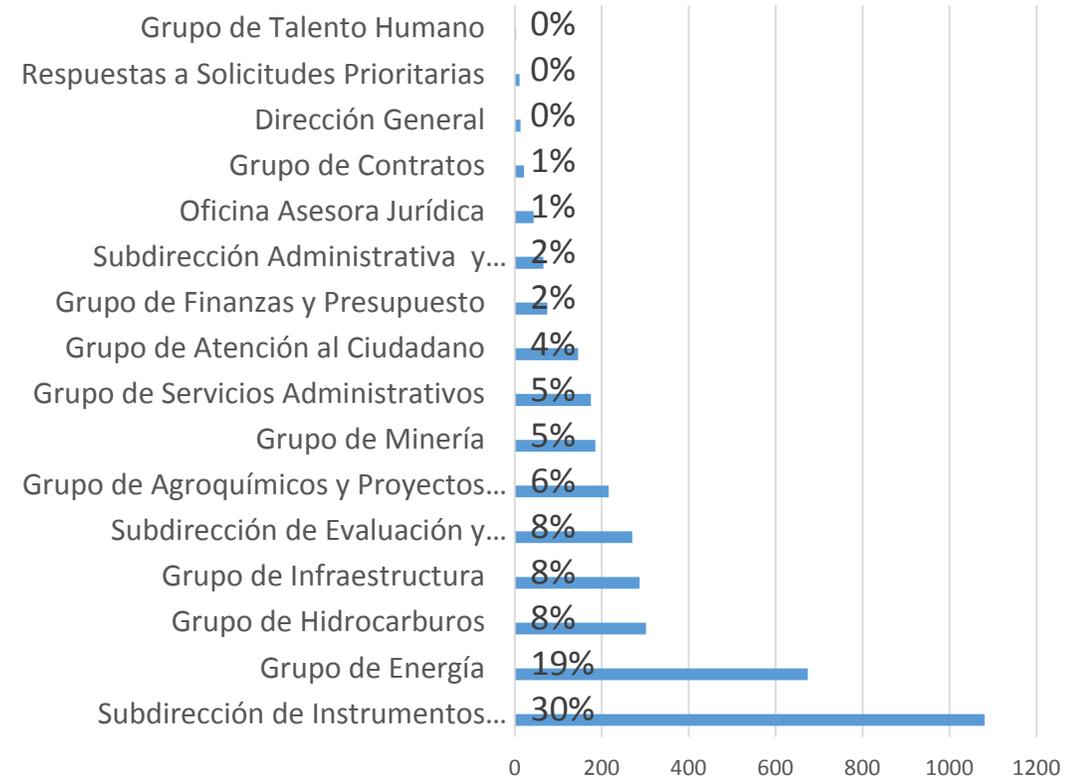


- Por resolver en tiempo
- Por resolver fuera de tiempo
- Resuelto en Tiempo
- Resuelto Fuera de Tiempo
- Resuelto Traslado en tiempo
- Resuelto Traslado Fuera de Tiempo
- Suspendido para Aclarar Petición
- Suspendido por ampliación de tiempo
- Otros
- Elaborar Auto de Desistimiento Tácito

Dependencia Responsable del Asunto

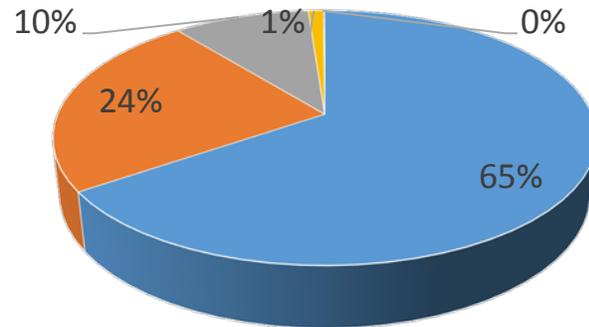
- El 55% de las peticiones, tienen relación con asuntos de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento y el 30% con la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales.

Dirección General	13	0%
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	1945	55%
Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales	1081	30%
Subdirección Administrativa y Financiera	486	14%
Oficina Asesora Jurídica	43	1%

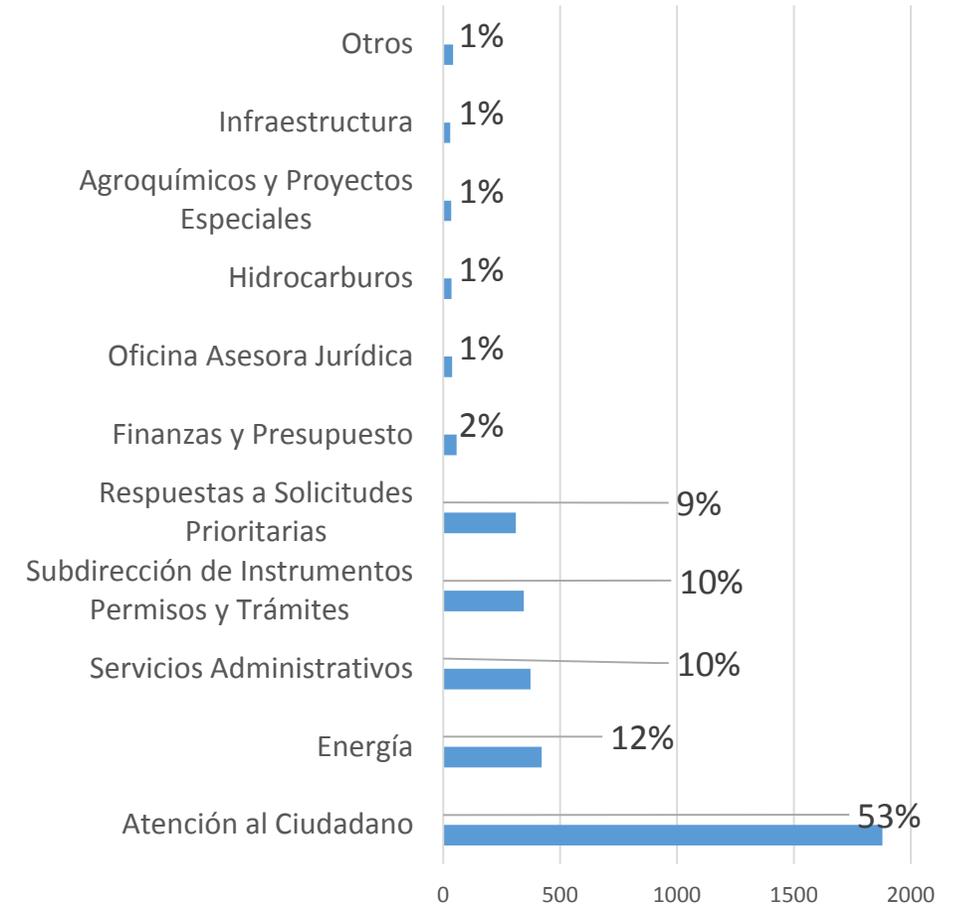


Estrategia de Descongestión de Áreas Misionales

- El 53% de las peticiones fueron atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano y el 12 % por el Grupo de Servicios Administrativos y los restantes de la SAF (65%), descongestionando de esta manera las áreas Misionales que atienden el 35%



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



Estrategia de optimización y efectividad

- En el camino de la optimización de los trámites y la efectividad de la respuestas con miras a lograr la satisfacción de nuestros Usuarios, la ANLA creó un Grupo Interno de trabajo para la Respuesta a las solicitudes Prioritarias; se nominó Grupo de Respuestas a Solicitudes Prioritarias – RASP y quedó adscrito en principio a la Oficina Asesora Jurídica (Resolución 60 del 13 de enero de 2017) y posteriormente se trasladó a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (Resolución 183 del 20 de febrero de 2017). Este grupo, entre sus funciones, absorbió la proyección y trámite de las respuestas a los derechos de petición que venían atendiendo los Grupos de la Subdirección de Evaluación.
- Tanto el Coordinador del Grupo RASP, como el de Atención al Ciudadano (Creado en el año 2015), están facultados reglamentariamente para suscribir las respuestas a las peticiones logrando mas agilidad en su trámite.

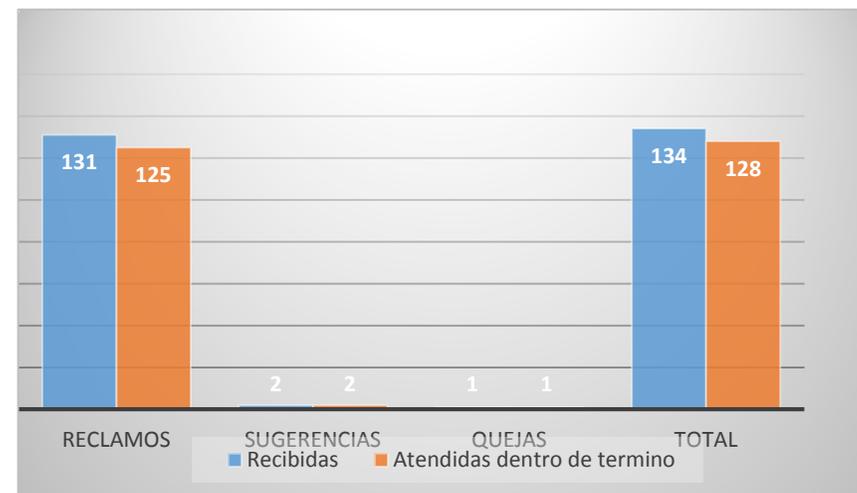
Seguimiento y Control a Derechos de Petición

- Con miras a optimizar los tiempos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la entidad, la ANLA ha dispuesto dos Grupos especializados en la atención a estos requerimientos (Grupo de Atención al Ciudadano y Grupo de Respuestas a Solicitudes Prioritarias - RASP), cada uno con competencias plenamente definidas.
- Adicionalmente, el Grupo RASP cuenta con personal profesional técnico especializado para optimizar la calidad de las respuestas en aquellos temas en que tales profesionales se requieran.
- Para finalizar, el Grupo de Atención al Ciudadano tiende dentro de sus funciones, la de realizar CONTROL Y SEGUIMIENTO PERMANENTE sobre las respuestas y los términos en que éstas se otorgan.

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 marzo de 2017, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 131 Reclamos, 2 Sugerencias y 1 Queja, de las cuales el 96% fueron atendidas dentro del término legal.

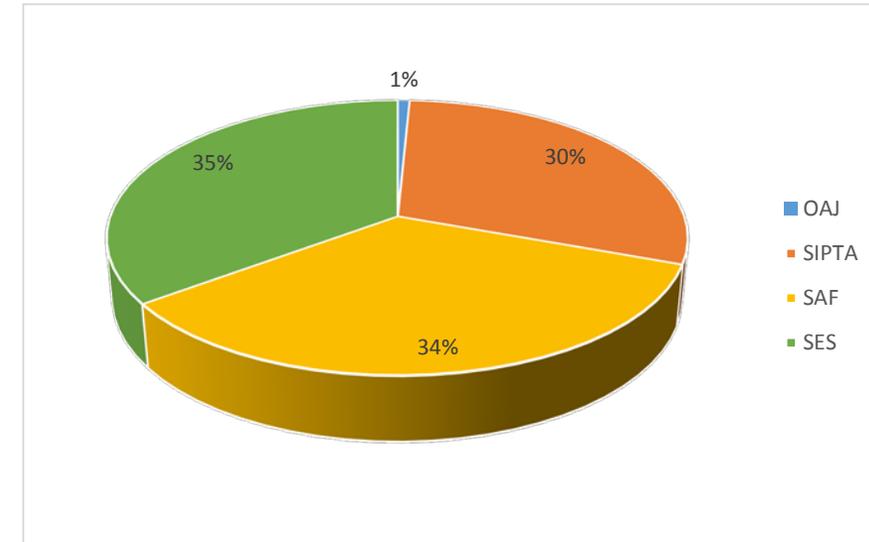


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2017

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 2: Reclamos por Dependencia.

Del total de reclamos recibidos (131) con corte al 31 de marzo de 2017, el 35% corresponde a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (SES), el 34% a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF), el 30% a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales (SIPTA) y el 1% restante a la Oficina Asesora Juridica (OAJ).

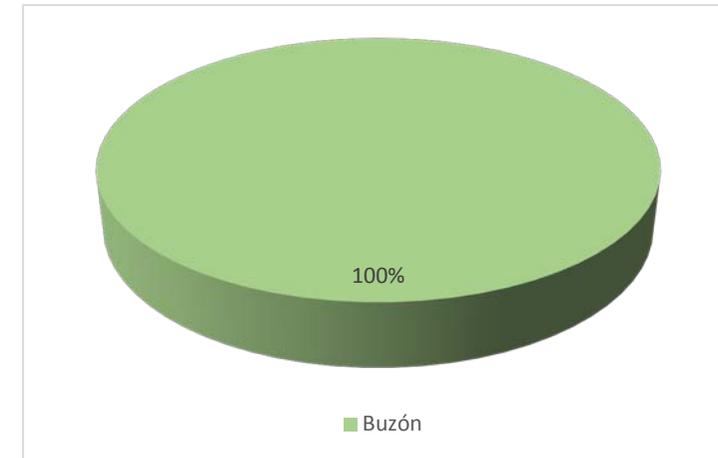


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2017

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 3: Quejas por Dependencia

Con corte al 31 de marzo de 2017 se recibió una (1) queja, que corresponde a trasladado por competencia.

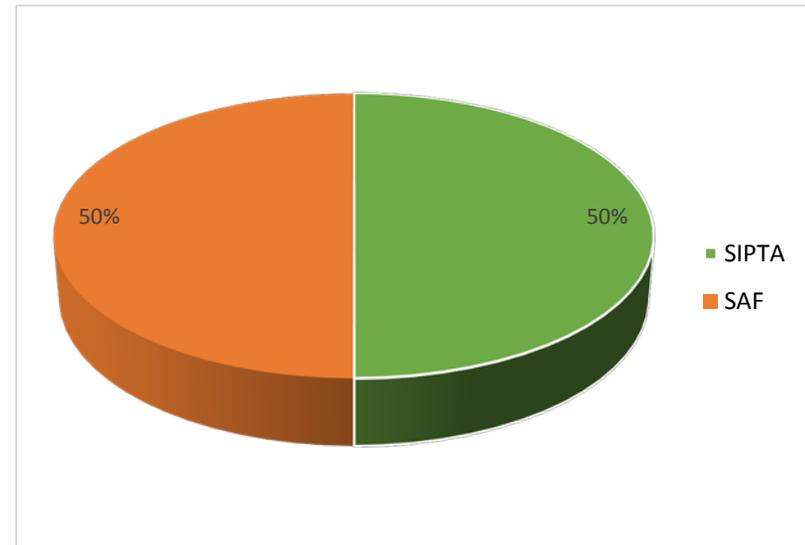


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2017

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 4: Sugerencias por Dependencia

Con corte al 31 de marzo de 2017 se recibieron dos (2) sugerencias, que corresponde una (1) a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales (SIPTA) y una (1) a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF).

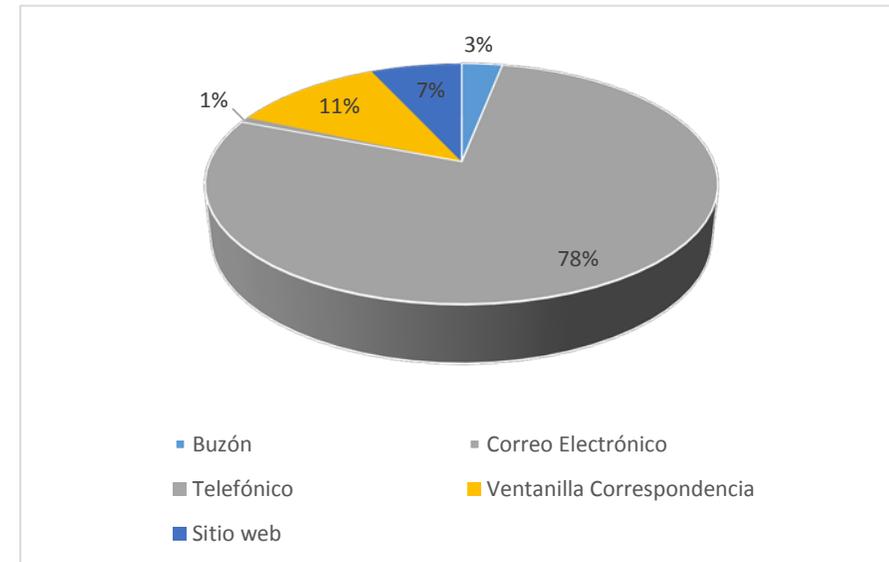


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2017

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 5: Reclamos recibidos por Canal de Atención

Del total de reclamos recibidos con corte al 31 de marzo de 2017, el 78% se recibió a través del correo electrónico, el 7% a través del sitio web, el 11% a través de la Ventanilla de Correspondencia, el 3% a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC y el 1% restante por el canal telefónico.

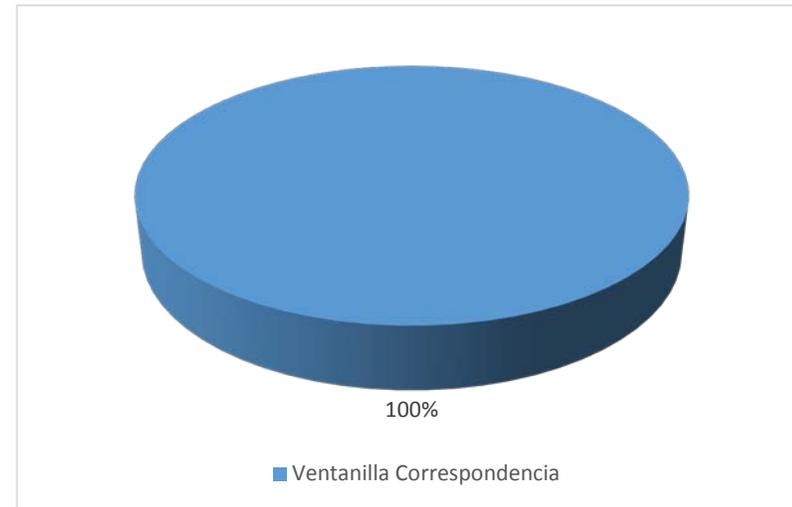


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2017

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 6: Quejas recibidas por Canal de Atención

Con corte al 31 de marzo de 2017 se recibió una (1) queja a través de la ventanilla de correspondencia.

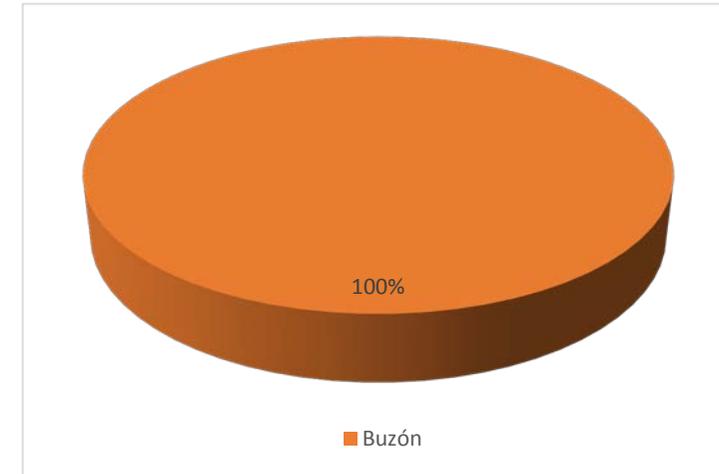


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2017

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 7: Sugerencias recibidas por Canal de Atención

Con corte al 31 de marzo de 2017 se recibieron dos (2) sugerencias a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC.

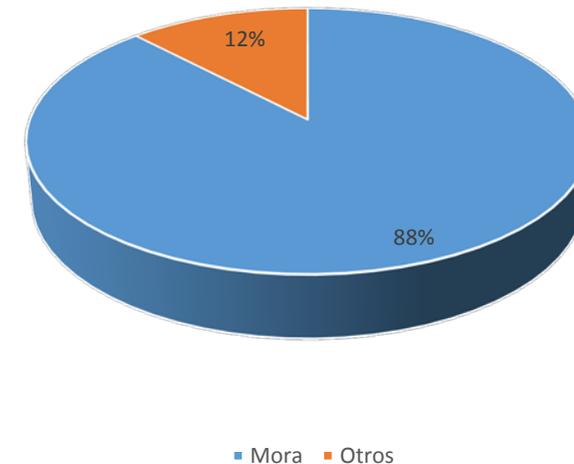


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2017

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 8: Motivo de las Quejas y Reclamos

Con corte al 31 de marzo de 2017, se identifica que el mayor volumen de reclamos el 88% obedece a la MORA en los tramites y servicios que adelantan los usuarios ante la Entidad, el 12% restante corresponde a otros motivos relacionados con foliación de expedientes, solicitudes de copias, respuestas incompletas, servicio de la línea telefónica y notificación de actos administrativos.



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2017