



Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales

**Cuarto informe trimestral del acumulado
de la vigencia 2018**

Elaborado 30/1/2019



CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Entre otras de las funciones de la ENTIDAD, corresponde gestionar y atender las respuestas a los Derechos de Petición que formulan los ciudadanos, acorde con la competencia de esta autoridad.

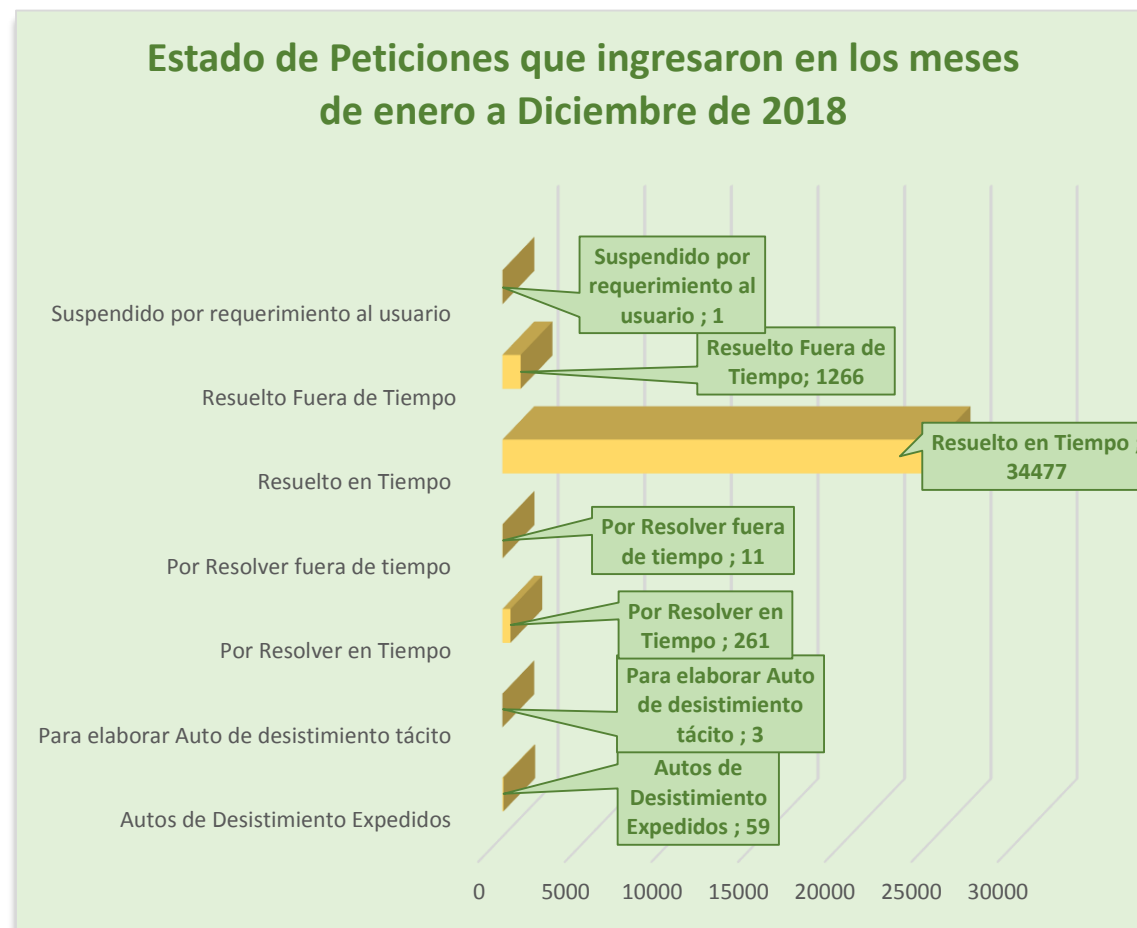
En tal virtud, la entidad diseñó mecanismos que le permitieran atender en términos de eficacia, eficiencia y efectividad, los derechos de petición; se perfiló una herramienta tecnológica que ha permitido hacer un seguimiento y control efectivo, lo que posibilitó la disminucación en los términos para otorgar las respuestas.



Estado de Peticiones que ingresaron en los meses de Enero a diciembre de 2018

Durante el año 2018 se recibieron 36078 DPE (incluidos 2 DPE que venían sin respuesta del año 2016 y 257 de 2017); Se declararon 59 desistimientos tácitos, al corte de 31 de diciembre de estaban proyectando 3 autos mas en el mismo sentido; 272 DPE se encontraban pendientes de respuesta mientras que se encuentran 1 suspendido por requerimientos hechos a los peticionarios. 35743 fueron resueltos definitivamente. **En ninguno de los casos se ha negado acceso a la información**

Auto de Desistimiento Expedido	59
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	3
Por Resolver en tiempo	261
Por Resolver fuera de Tiempo	11
Resuelto en Tiempo	34477
Resuelto Fuera de Tiempo	1266
Suspendido por requerimiento al usuario	1



DPE EN CALL CENTER

Acumulado de DPE efectivamente atendidos
PRESENCIAL – CHAT – TELEFÓNICO

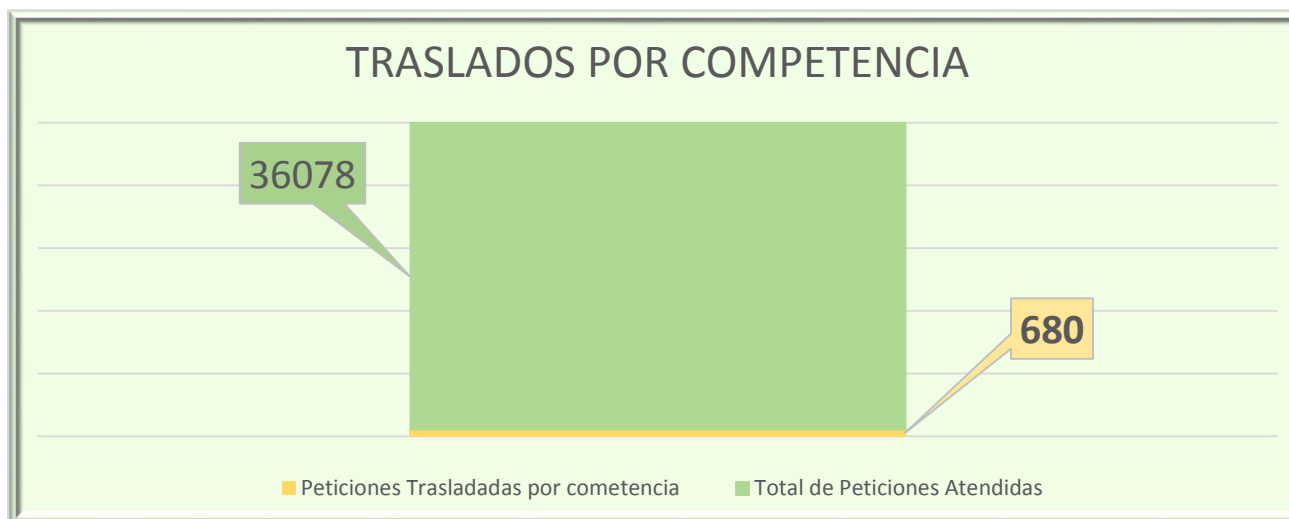
- ✓ Los 23191 Derechos de Petición con término de 15 días, se resolvieron el mismo día, al igual que los 1600 Derechos de Petición con término de 10 días.
- ✓ Por este canal no se recibieron Derechos de Petición con término de 30 días.

DPE EN GENERAL

Únicamente de DPE **ORDINARIOS** (*web, físico y correo institucional*) efectivamente atendidos:

- ✓ De los 2074 Derechos de Petición con término de 10 días, en promedio se resolvieron en un término de 8.72 días.
- ✓ De los 9165 Derechos de Petición con término de 15 días, en promedio se resolvieron en un término de 11.62 días.
- ✓ De los 48 Derechos de Petición con término de 30 días, en promedio se resolvieron en un término de 26.79 días.

TRASLADO POR COMPETENCIA



Por otra parte, del total de Derechos de Petición atendidos por la ANLA (36078), 680 (2%) se remitieron por competencia a otras entidades públicas, tal y como lo prevé el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 21.

FORMULACIÓN DE DENUNCIAS

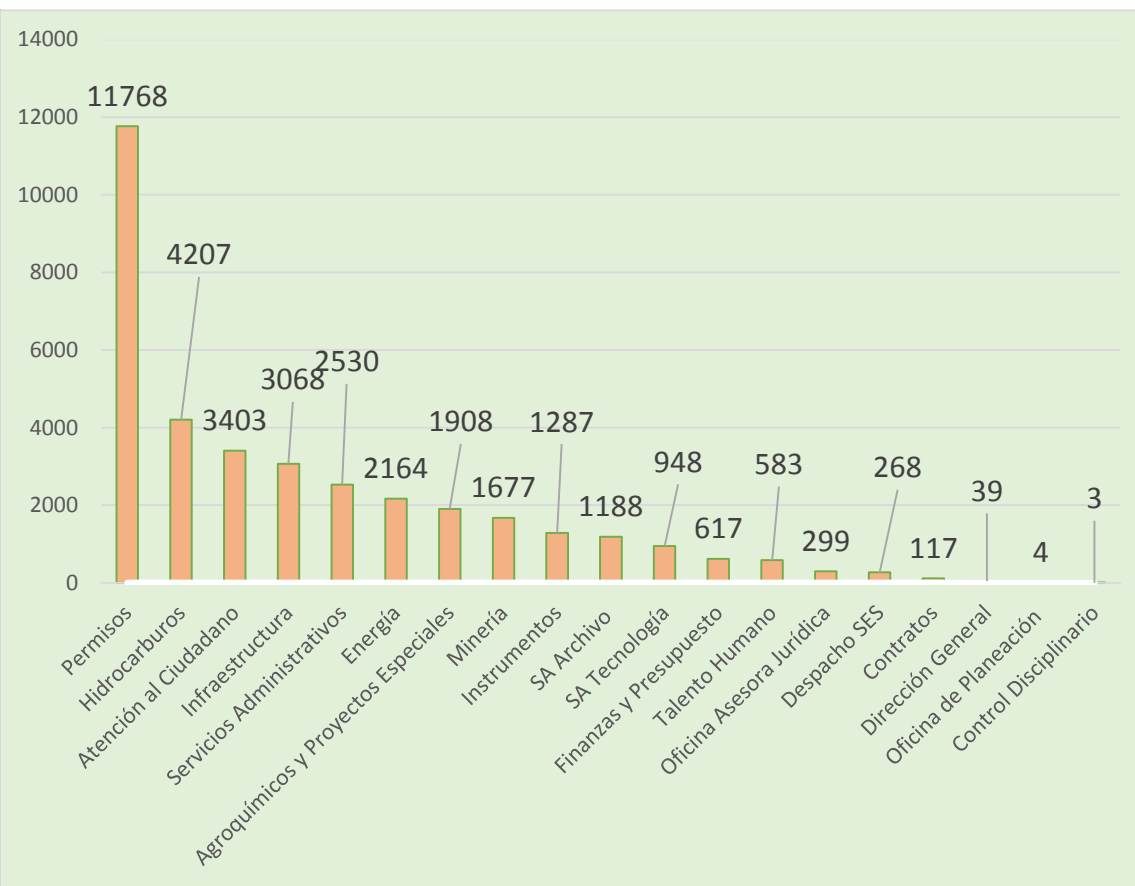
La competencia de la entidad está definida principalmente en el Decreto 3573 de 2011.

La norma no asignó competencia a la ANLA para la recepción de denuncias, salvo aquellas denuncias referidas en la Ley 1333 de 2009 (ambientales) que estableció el procedimiento sancionatorio ambiental, de las cuales y de acuerdo al aplicativo SIGPRO (Sistema de Gestión Documental de la entidad), se recibieron 323 en el período.

DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO

El 37% de las peticiones tienen relación con asuntos de la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales y el 36% tienen relación con asuntos de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento ; el 26% de la Subdirección Administrativa y Financiera y el restante 1% de la Oficina Asesora Jurídica y otras dependencias.

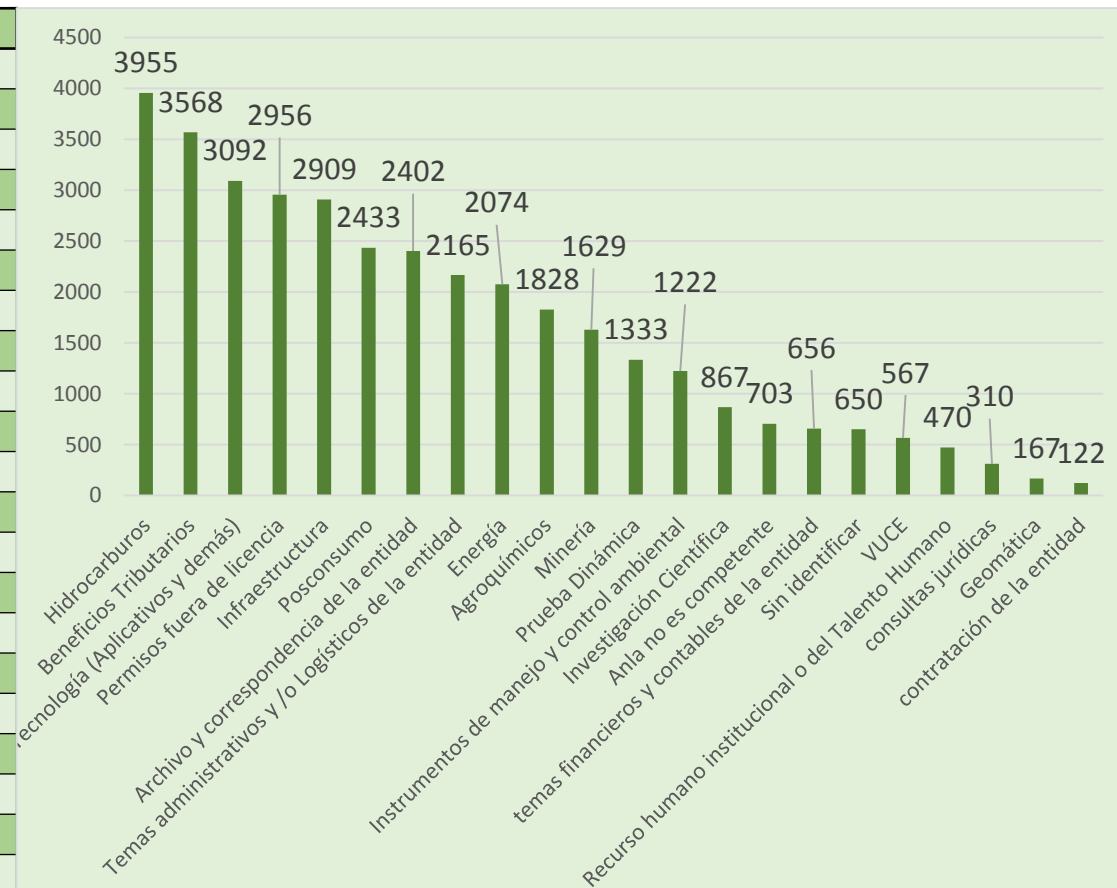
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	13292	Hidrocarburos	4207	11.66%
		Infraestructura	3068	8.50%
		Energía	2164	6.00%
		Agroquímicos y Proyectos Especiales	1908	5.29%
		Minería	1677	4.65%
		Despacho SES	268	0.74%
Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites	13055	Permisos	11768	32.62%
		Instrumentos	1287	3.57%
Subdirección Administrativa y Financiera	9389	Atención al Ciudadano	3403	9.43%
		Servicios Administrativos	2530	7.01%
		SA Archivo	1188	3.29%
		SA Tecnología	948	2.63%
		Finanzas y Presupuesto	617	1.71%
		Talento Humano	583	1.62%
		Contratos	117	0.32%
		Control Disciplinario	3	0.01%
		Oficina Asesora Jurídica	299	0.83%
Otras Dependencias	342	Dirección General	39	0.11%
		Oficina de Planeación	4	0.01%



EN RELACION AL TEMA

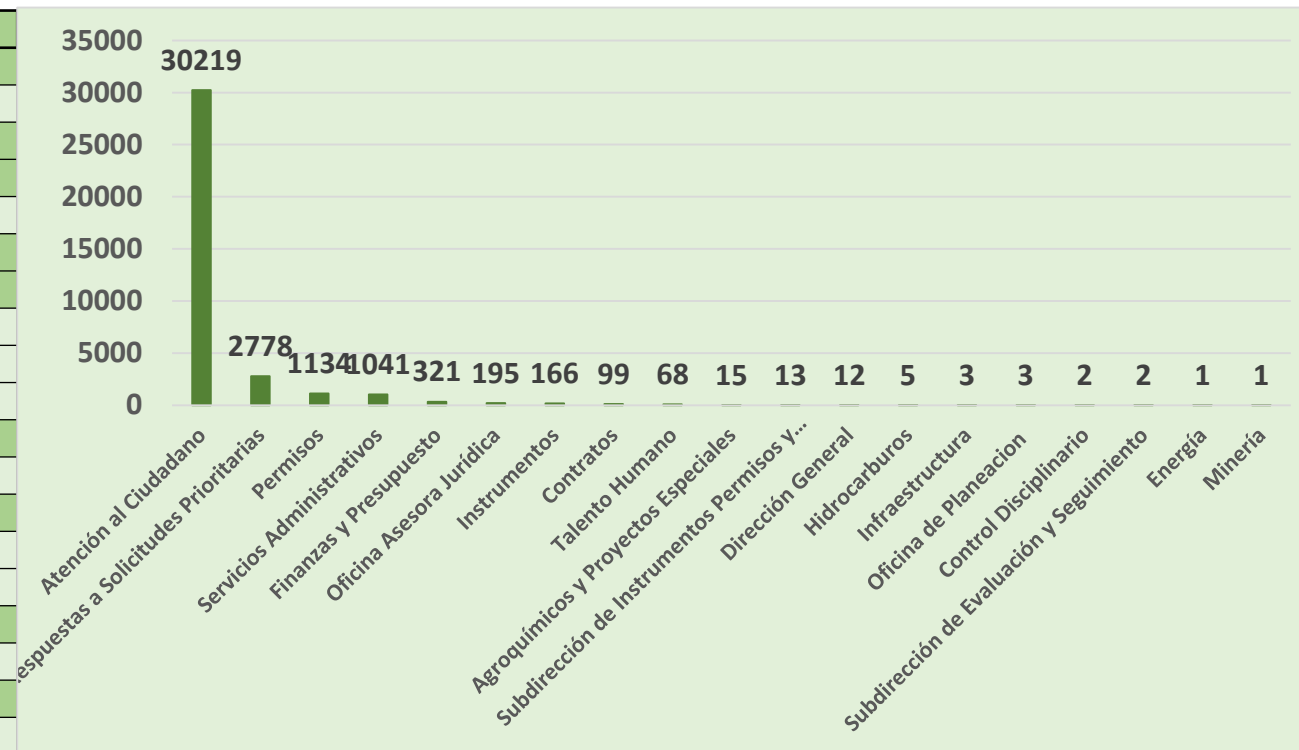
En aras del mejoramiento continuo que identifica las acciones de la Entidad, se caracterizaron los DPE de acuerdo a los temas de las solicitudes que son de competencia de la ANLA, así:

TEMA	N° de DPE	%
Hidrocarburos	3955	11%
Beneficios Tributarios	3568	10%
Tecnología (Aplicativos y demás)	3092	9%
Permisos fuera de licencia	2956	8%
Infraestructura	2909	8%
Posconsumo	2433	7%
Archivo y correspondencia de la entidad	2402	7%
Temas administrativos y /o Logísticos de la entidad	2165	6%
Energía	2074	6%
Agroquímicos	1828	5%
Minería	1629	5%
Prueba Dinámica	1333	4%
Instrumentos de manejo y control ambiental	1222	3%
Investigación Científica	867	2%
Anla no es competente	703	2%
temas financieros y contables de la entidad	656	2%
Sin identificar	650	2%
VUCE	567	2%
Recurso humano institucional o del Talento Humano	470	1%
consultas jurídicas	310	1%
Geomática	167	0%
contratación de la entidad	122	0%



ESTRATEGIA DE DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES

DEPENDENCIA QUE RESPONDIÓ	N° DPE	%
Atención al Ciudadano	30219	83.76%
Respuestas a Solicitudes Prioritarias	2778	7.70%
Permisos	1134	3.14%
Servicios Administrativos	1041	2.89%
Finanzas y Presupuesto	321	0.89%
Oficina Asesora Jurídica	195	0.54%
Instrumentos	166	0.46%
Contratos	99	0.27%
Talento Humano	68	0.19%
Agroquímicos y Proyectos Especiales	15	0.04%
Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites	13	0.04%
Dirección General	12	0.03%
Hidrocarburos	5	0.01%
Infraestructura	3	0.01%
Oficina de Planeación	3	0.01%
Control Disciplinario	2	0.01%
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	2	0.01%
Energía	1	0.00%
Minería	1	0.00%



- El 83.76% de las peticiones fueron atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano y el 2.89% por el Grupo de Servicios Administrativos, EL 0,89% por Finanzas y Presupuesto, el 0,19 por Talento Humano, el 0,27% por Contratos lo que ubica a la Subdirección Administrativa con una evacuación del 88% de las peticiones descongestionando a las áreas Misionales (SES 7.8%, SIPTA 3.6%)

SEGUIMIENTO Y CONTROL A DERECHOS DE PETICIÓN

- El Grupo de Atención al Ciudadano tiene dentro de sus funciones, realizar CONTROL Y SEGUIMIENTO PERMANENTE sobre las respuestas y los términos en que éstas se otorgan. Revisa periódicamente las respuestas que se otorgan desde todas las dependencias de la ANLA. De acuerdo con dicho seguimiento se han recibido un total de 36078 peticiones de las cuales se han atendido 1266 extemporáneamente lo que deja a la entidad con un índice de efectividad del 96.5%.

SEGUIMIENTO Y CONTROL A DERECHOS DE PETICIÓN

En relación con las peticiones verbales (telefónicas, presenciales y a través del chat institucional), hemos recibido 24791 con un promedio mensual 2065,9 resueltas.

A todas éstas peticiones se les otorgó respuesta definitiva y en ningún caso se negó acceso a la información acorde con la normatividad; sin excepción alguna se atendieron dentro de los términos legales y reglamentarios.



INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES ANLA

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
1 de Enero a 31 de Diciembre de 2018



INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Gráfico N° 1: Total quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidos y atendidos dentro de término

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 367 reclamos, 11 quejas, 6 felicitaciones y 2 sugerencias, para un total de 386 Q,R,S,F recibidos.

El porcentaje de efectividad para el periodo correspondió al 99%.

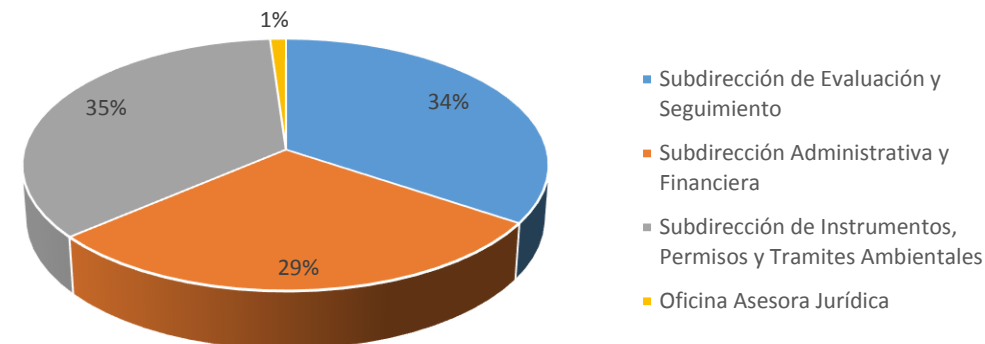


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2018

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Gráfico N° 2: Reclamos por Dependencia.

Grupo de Agroquímicos	23%	29
Grupo de Energía	12%	15
Grupo de Hidrocarburos	20%	25
Grupo de Infraestructura	14%	18
Grupo de Minería	10%	12
Grupo Respuesta a Solicitudes Prioritarias	21%	27
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	34%	126
Servicios Administrativos	67%	72
Atención al Ciudadano	24%	26
Contratos	1%	1
Finanzas y Presupuesto	5%	5
Talento Humano	4%	4
Subdirección Administrativa y Financiera	29%	108
Beneficios Tributarios	65%	84
Detergentes y Jabones	10%	13
Prueba Dinámica	10%	13
No Cites	5%	7
Conflicto de Competencia	2%	2
VUCE	3%	4
Permiso de Recolección	2%	3
Concesión de aguas subterráneas	1%	1
Uso racional de Bolsas	1%	1
Aprovechamiento Forestal	1%	1
Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales	35%	129
Oficina Asesora Jurídica	1%	4



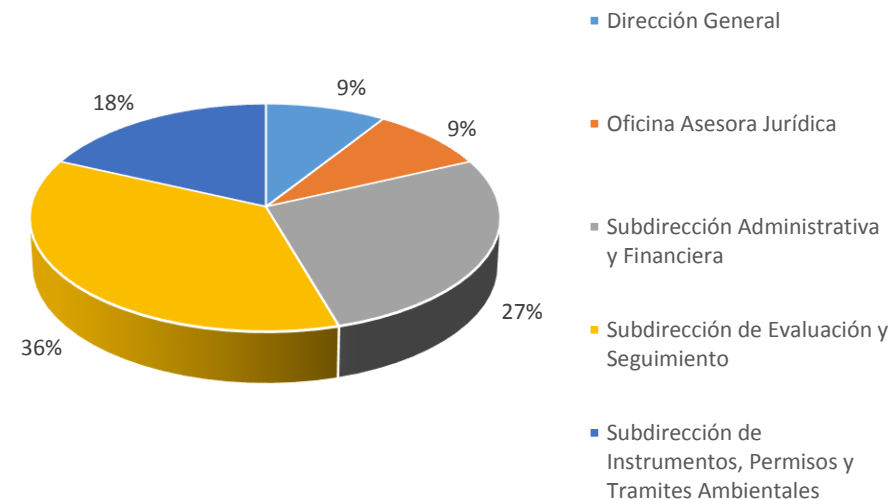
Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2018

Del total de reclamos recibidos 367 con corte al 31 de diciembre de 2018, el mayor porcentaje corresponde a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales (SIPTA) con 35%, seguido de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (SES) 34% y la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) con 29%. El restante 1% corresponde a la Oficina Asesora Jurídica.

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Gráfico N° 3: Quejas por Dependencia

Dirección General	9%	1
Oficina Asesora Jurídica	9%	1
Servicios Administrativos	67%	2
Traslado por competencia	33%	1
Subdirección Administrativa y Financiera	27%	3
Hidrocarburos	25%	1
Energía	25%	1
Infraestructura	25%	1
Respuesta a Solicitudes Prioritarias	25%	1
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	36%	4
Beneficios Tributarios	50%	1
Investigación Científica	50%	1
Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales	18%	2



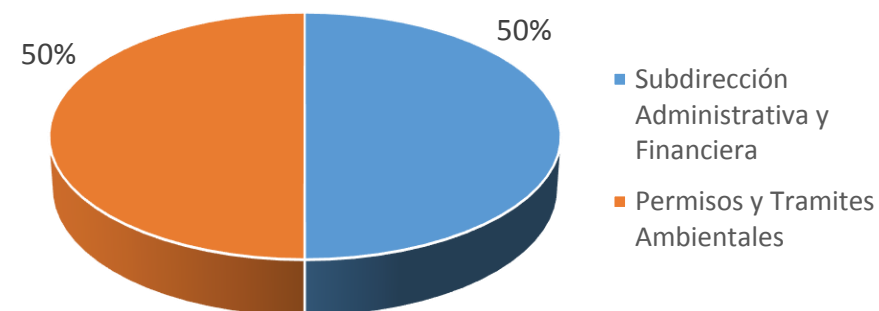
Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2018

Con corte al 31 de diciembre de 2018 se recibieron 11 quejas, de las cuales el 36% corresponde a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento, el 27% a la Subdirección Administrativa y Financiera, el 18% a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales. El restante corresponde a la Dirección General 9% y Oficina Asesora Jurídica 9%.

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Gráfico N° 4: Sugerencias por Dependencia

Con corte al 31 de diciembre de 2018 se recibieron 2 sugerencias, que corresponden al Grupo de Servicios Administrativos – SAF y al Grupo de Permisos y Trámites Ambientales – SIPTA, relacionados con la revisión de formatos para el trámite de exclusión de IVA y base de datos con información de radicados, para optimizar la consulta de expedientes.

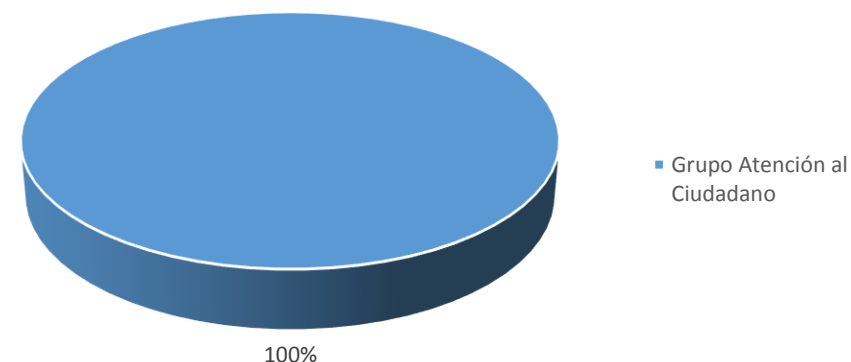


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2018

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Gráfico N° 5: Felicitaciones por Dependencia

Con corte al 31 de diciembre de 2018 se recibieron 6 felicitaciones, que corresponden al Grupo de Atención al Ciudadano, en relación con el servicio prestado a los usuarios externos a través del Centro de Contacto Ciudadano.

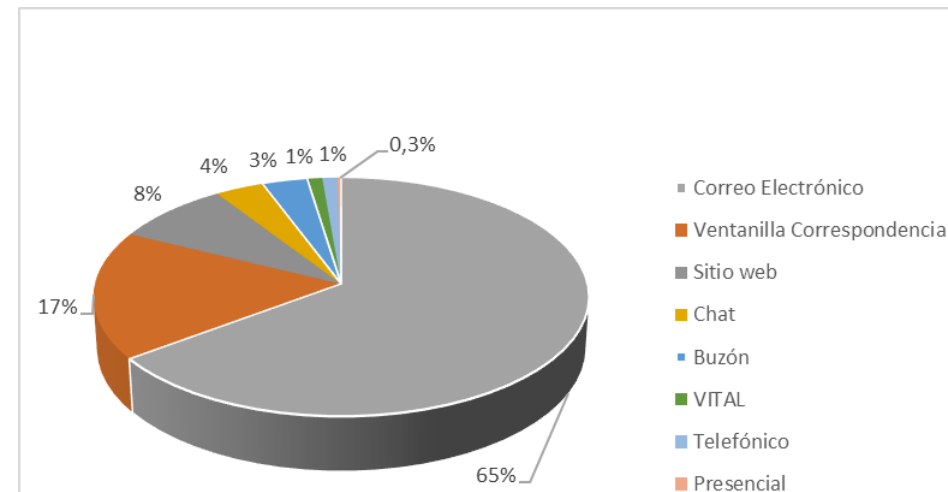


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2018

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Gráfico N° 6: Reclamos recibidos por Canal de Atención

Del total de reclamos recibidos con corte al 31 de diciembre de 2018, el 65% se recibió a través del correo electrónico, el 17% por la Ventanilla de Correspondencia, el 8% a través del sitio web, el 4% a través del chat, el 3% por el Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Contacto Ciudadano, y el 2,3% restante por el canal telefónico, VITAL y presencial.

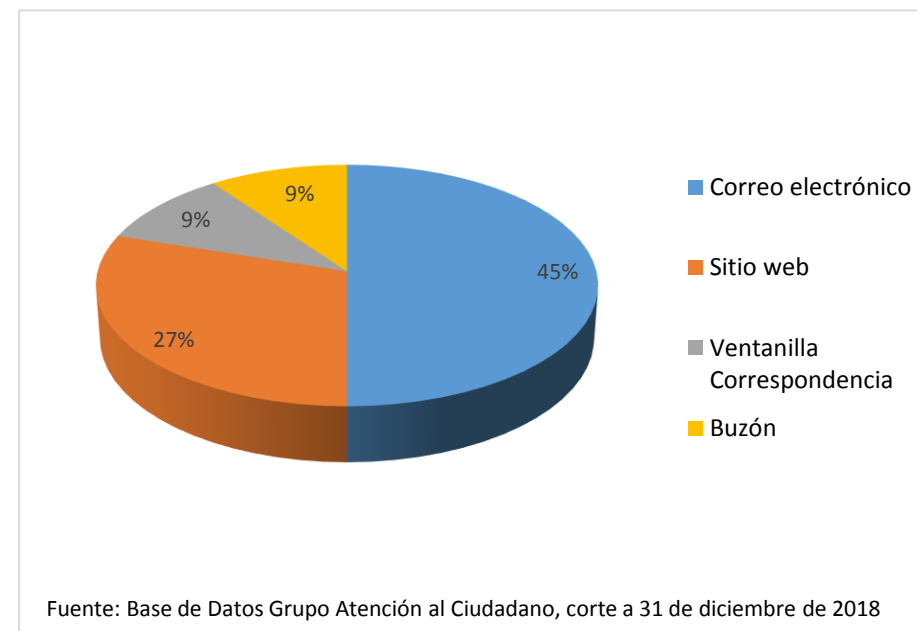


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2018

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Gráfico N° 7: Quejas recibidas por Canal de Atención

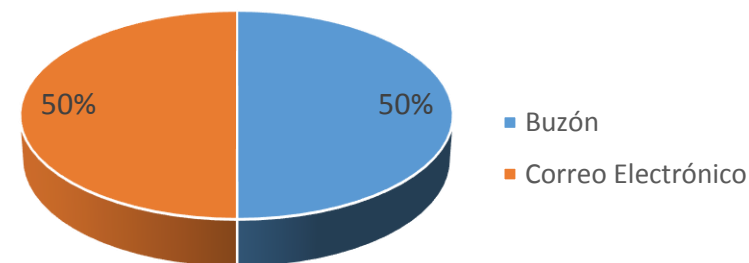
Con corte al 31 de diciembre de 2018 se recibieron 11 quejas de las cuales el 45% se recibieron a través de correo electrónico, el 27% por el sitio web, el 9% a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Contacto Ciudadano y el 9% restante a través de la ventanilla de correspondencia.



INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Gráfico N° 8: Sugerencias recibidas por Canal de Atención

Con corte al 31 de diciembre de 2018 se recibieron 2 sugerencias a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Contacto Ciudadano y el correo electrónico.

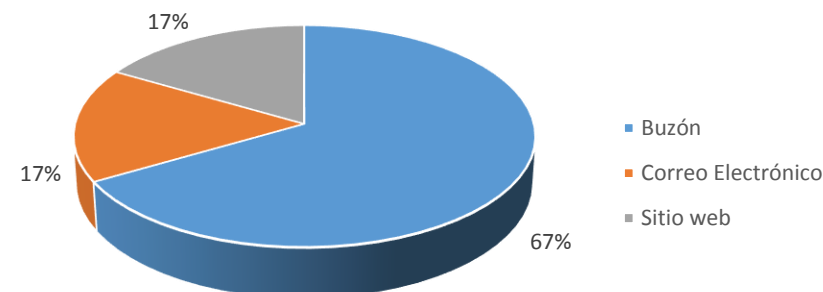


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2018

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Gráfico N° 9: Felicitaciones por Canal de Atención

Con corte al 31 de diciembre de 2018 se recibieron 6 felicitaciones, el 67% a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Contacto Ciudadano, el 17% por correo electrónico y con similar porcentaje a través del sitio web.

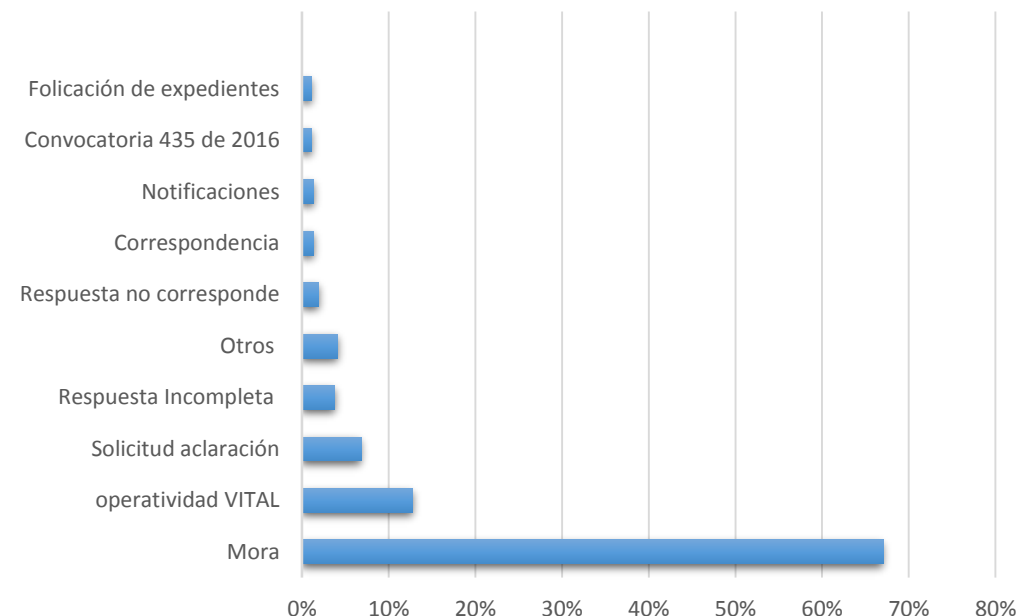


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2018

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Gráfico N° 10: Motivo de los Reclamos

Con corte al 31 de diciembre de 2018, se identifica que el mayor volumen de reclamos el 67% obedece a la MORA en los tramites y servicios que adelantan los usuarios ante la Entidad, el 13% corresponde a la operatividad de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL, el 7% presenta inconformidad por la falta de claridad en las respuestas emitidas por la entidad, el 4% por las respuestas incompletas, el 4% otros motivos relacionados con gestión documental y de correspondencia y respuestas que no corresponden a lo solicitado.

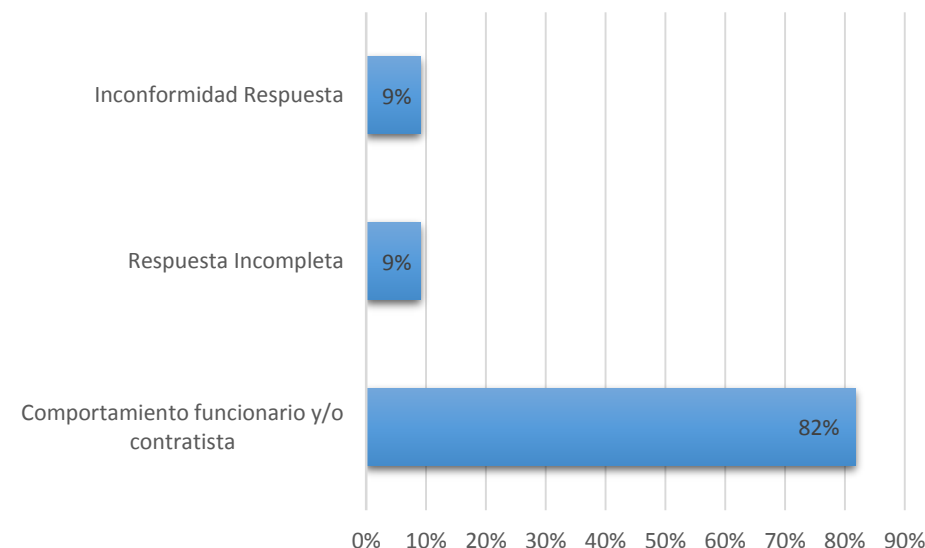


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2018

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Gráfico N° 11: Motivo de las Quejas

Con corte al 31 de diciembre de 2018, se recibieron 11 quejas, de las cuales el 82% se relacionan con el comportamiento de los colaboradores de la entidad, el 9% con la oportunidad frente a un trámite y el restante 9% a los obstáculos para resolver de fondo y conforme a la ley una solicitud.



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2018