

# Atención a Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECOS

**Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA**

**GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**1 de Enero a 31 de marzo de 2020**

## **CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN**

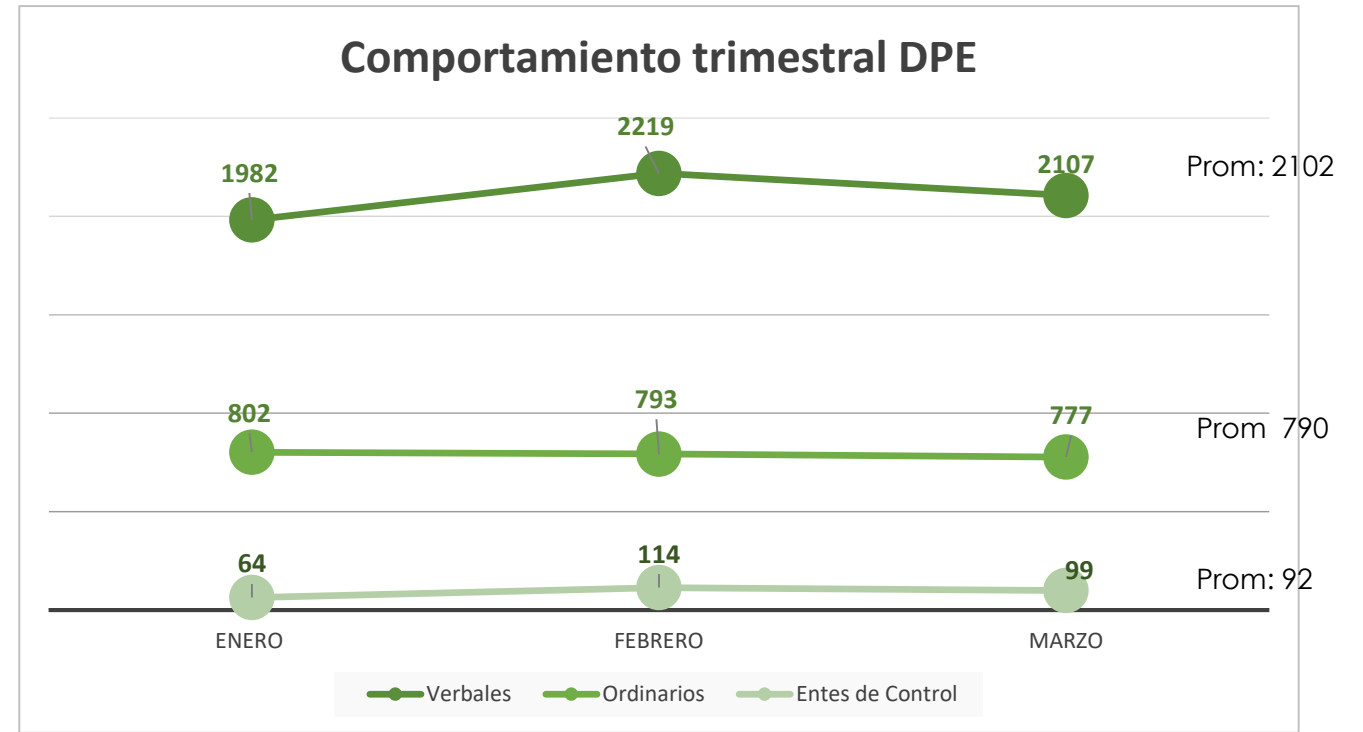
Corresponde a la ANLA, atender los derechos de petición acorde con los preceptos legales y constitucionales vigentes.

En tal virtud, la entidad diseñó mecanismos que le permitieran atender en términos de oportunidad y calidad los derechos de petición; se perfiló una nueva herramienta tecnológica que ha facilitado el seguimiento y control efectivo, que permite a su vez, disminuir los términos para otorgar las respuestas.

## PETICIONES –ECOS RECIBIDOS POR MES ENERO A MARZO DE 2020

Con corte a marzo 31 de 2020 se recibieron **8.957** peticiones – Ecos, discriminados por mes así: enero **2.848**, febrero **3.126** y marzo **2.983**.

PETICIONES -ECOS RECIBIDOS POR MES		
Peticiones -ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
<b>ENTES DE CONTROL</b>	<b>277</b>	<b>3,09%</b>
ene	64	0,71%
feb	114	1,27%
mar	99	1,11%
<b>ORDINARIOS</b>	<b>2372</b>	<b>26,48%</b>
ene	802	8,95%
feb	793	8,85%
mar	777	8,67%
<b>VERBALES</b>	<b>6308</b>	<b>70,43%</b>
ene	1982	22,13%
feb	2219	24,77%
mar	2107	23,52%
<b>Total general</b>	<b>8957</b>	<b>100,00%</b>

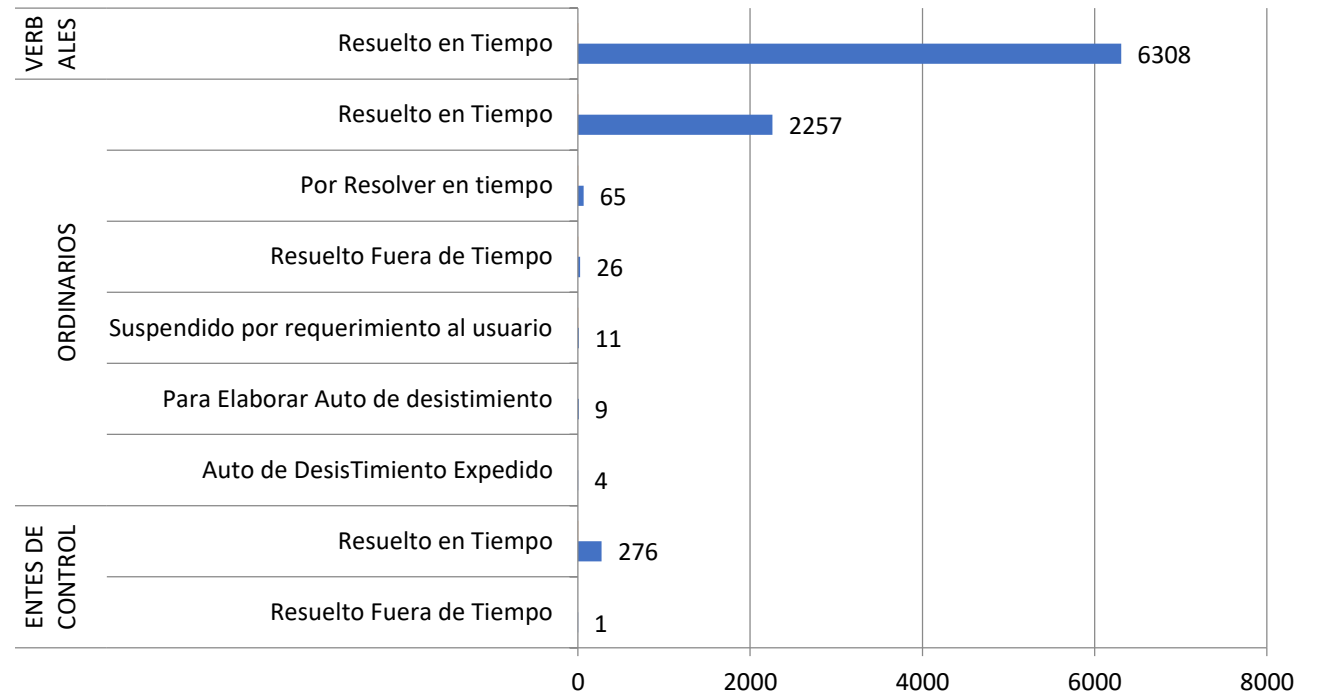


Fuente: Base de Datos Grupo Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2020

## ESTADO DE PETICIONES QUE INGRESARON ENTRE ENERO Y MARZO DE 2020

- Con corte a marzo 31 de 2020 se recibieron en total **8.957** peticiones, quejas, reclamos y ECOS. De las cuales **277** corresponden a ECOS\*, **2.372** peticiones ordinarias y **6.308** peticiones verbales\*\*.

CLASIFICACIÓN POR ESTADO DEL TRÁMITE		
Estado de la petición	Cantidad	Porcentaje
<b>ENTES DE CONTROL</b>	<b>277</b>	<b>3,09%</b>
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	276	3,08%
<b>ORDINARIOS</b>	<b>2372</b>	<b>26,48%</b>
Auto de DesisTimiento Expedido	4	0,04%
Para Elaborar Auto de desistimiento	9	0,10%
Suspendido por requerimiento al usuario	11	0,12%
Resuelto Fuera de Tiempo	26	0,29%
Por Resolver en tiempo	65	0,73%
Resuelto en Tiempo	2257	25,20%
<b>VERBALES</b>	<b>6308</b>	<b>70,43%</b>
Resuelto en Tiempo	6308	70,43%
<b>Total general</b>	<b>8957</b>	<b>100,00%</b>



Fuente: Base de Datos Grupo Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2020

- ECOS: hace referencia a solicitudes provenientes de Entes de Control
- Peticiones Verbales: hacen referencia a solicitudes recibidas y tramitadas por canales telefónicos y chat

## ESTADO DE LOS ECOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA

- De los **277** solicitados por Entidades de Control -ECOS recibidos hasta el 31 de marzo de 2020, **1** se atendió fuera de término.

CLASIFICACIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA Y ESTADO ENTES DE CONTROL		
Dependencia responsable de la respuesta	Cantidad	Porcentaje
<b>ENTES DE CONTROL</b>	<b>277</b>	<b>100,00%</b>
<b>Atención al Ciudadano</b>		
Resuelto en Tiempo	15	5,42%
<b>Contratos</b>		
Resuelto en Tiempo	1	0,36%
<b>Control interno de Gestión</b>		
Resuelto en Tiempo	1	0,36%
<b>Dirección General</b>		
Resuelto en Tiempo	27	9,75%
<b>Energía</b>		
Resuelto en Tiempo	8	2,89%
<b>Finanzas y Presupuesto</b>		
Resuelto en Tiempo	2	0,72%
<b>Hidrocarburos</b>		
Resuelto en Tiempo	9	3,25%

<b>Infraestructura</b>		
Resuelto en Tiempo	25	9,03%
<b>Minería</b>		
Resuelto en Tiempo	15	5,42%
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>		
Resuelto en Tiempo	20	7,22%
<b>Permisos</b>		
Resuelto en Tiempo	3	1,08%
<b>Respuestas a Solicitudes Prioritarias</b>		
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,36%
Resuelto en Tiempo	137	49,46%
<b>Subdirección Administrativa y Financiera</b>		
Resuelto en Tiempo	5	1,81%
<b>Subdirección de Evaluación y Seguimiento</b>		
Resuelto en Tiempo	6	2,17%
<b>Talento Humano</b>		
Resuelto en Tiempo	2	0,72%
<b>Total general</b>	<b>277</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de Datos Grupo Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2020

## ESTADO DE PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

1.09%

- De las **2.372** PQRS ordinarias recibidas hasta el 31 de marzo de 2020, **26** se atendieron fuera de término.

CLASIFICACIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA Y ESTADO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN		
Estado por Dependencia Responsable de la Respuesta	Cantidad	Porcentaje
<b>ORDINARIOS</b>	<b>2372</b>	<b>27,33%</b>
<b>Agroquímicos y Proyectos Especiales</b>		
Resuelto en Tiempo	8	0,09%
<b>Atención al Ciudadano</b>		
Auto de Desistimiento Expedido	4	0,05%
Para Elaborar Auto de desistimiento	9	0,10%
Resuelto Fuera de Tiempo	10	0,12%
Suspendido por requerimiento al usuario	11	0,13%
Por Resolver en tiempo	42	0,48%
Resuelto en Tiempo	1588	18,29%
<b>Contratos</b>		
Resuelto Fuera de Tiempo	2	0,02%
Resuelto en Tiempo	50	0,58%
<b>Finanzas y Presupuesto</b>		
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Por Resolver en tiempo	2	0,02%
Resuelto en Tiempo	122	1,41%
<b>Infraestructura</b>		
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
<b>Minería</b>		
Por Resolver en tiempo	1	0,01%
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>		
Resuelto Fuera de Tiempo	2	0,02%
Por Resolver en tiempo	2	0,02%
Resuelto en Tiempo	56	0,65%

<b>Oficina de Planeación</b>		
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
<b>Permisos</b>		
Resuelto Fuera de Tiempo	2	0,02%
Por Resolver en tiempo	4	0,05%
Resuelto en Tiempo	129	1,49%
<b>Respuestas a Solicitudes Prioritarias</b>		
Resuelto Fuera de Tiempo	8	0,09%
Por Resolver en tiempo	11	0,13%
Resuelto en Tiempo	278	3,20%
<b>Servicios Administrativos</b>		
Por Resolver en tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	9	0,10%
<b>Subdirección Administrativa y Financiera</b>		
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	2	0,02%
<b>Subdirección de Evaluación y Seguimiento</b>		
Por Resolver en tiempo	1	0,01%
<b>Talento Humano</b>		
Por Resolver en tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	13	0,15%
<b>VERBALES</b>	<b>6308</b>	<b>72,67%</b>
<b>Atención al Ciudadano</b>		
Resuelto en Tiempo	6308	72,67%
<b>Total general</b>	<b>8680</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de Datos Grupo Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2020

1.75%

## TRASLADO POR COMPETENCIA

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA (**8.957**), **157** se remitieron por competencia a otras entidades públicas, tal y como lo prevé el CPACA en su artículo 21.

TIPIFICACIÓN DE LA RESPUESTA		
Tipificación de la respuesta	Cantidad	Porcentaje
<b>Comunicación informativa</b>	<b>10</b>	<b>0,11%</b>
ENTES DE CONTROL	10	0,11%
<b>Requerimiento para completar la petición</b>	<b>32</b>	<b>0,36%</b>
ORDINARIOS	32	0,36%
<b>En trámite</b>	<b>40</b>	<b>0,45%</b>
ORDINARIOS	40	0,45%
<b>Prórroga de tiempo para emitir respuesta</b>	<b>67</b>	<b>0,75%</b>
ENTES DE CONTROL	5	0,06%
ORDINARIOS	62	0,69%
<b>Traslado por competencia</b>	<b>157</b>	<b>1,75%</b>
ENTES DE CONTROL	6	0,07%
ORDINARIOS	151	1,69%
<b>Respuesta definitiva</b>	<b>8651</b>	<b>96,58%</b>
ENTES DE CONTROL	256	2,86%
ORDINARIOS	2087	23,30%
VERBALES	6308	70,43%
<b>Total general</b>	<b>8957</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Base de Datos Grupo Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2020

## DENUNCIAS

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

La ANLA ha venido dando tramite a las denuncias ambientales concernientes a la Ley 1333 de 2009 o que tengan relación directa con una posible afectación ambiental, de las cuales entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2020, se recibieron **144** de acuerdo con el sistema de información **SIGPRO**.

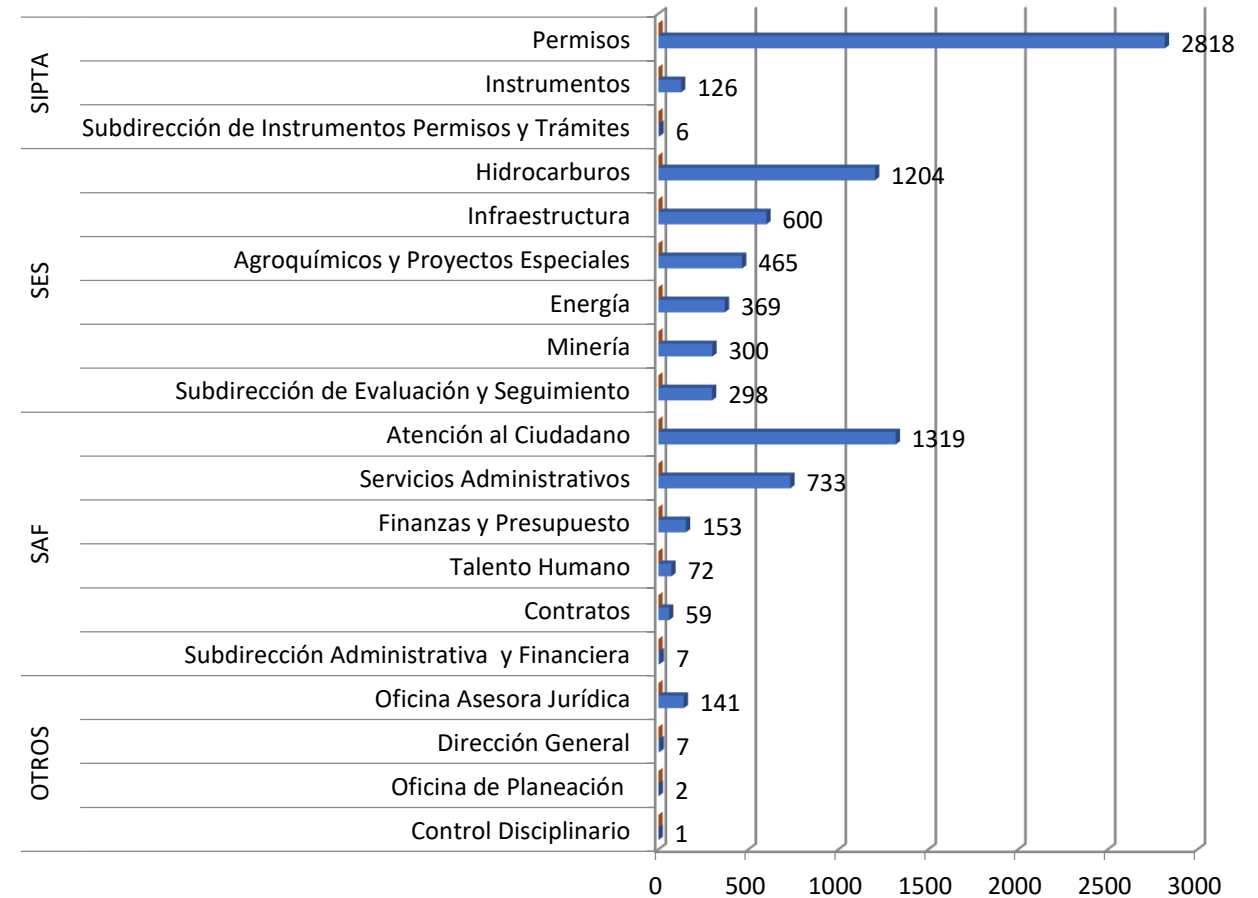
Las referidas a otros temas se tramitan de acuerdo con el asunto que trata y la norma que lo regula.

1.6%

## ASUNTO DE LAS PETICIONES POR GRUPO DE TRABAJO

El **37,28%** de las peticiones, tienen relación con asuntos de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento, el **33,99%** con la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales, el **26,99%** la Subdirección Administrativa y Financiera y el restante **1,74%** Otros.

CLASIFICACIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO DERECHOS DE PETICIÓN		
Clasificación por dependencia responsable del asunto	Cantidad	Porcentaje
<b>OTROS</b>	<b>151</b>	<b>1,74%</b>
Control Disciplinario	1	0,01%
Oficina de Planeación	2	0,02%
Dirección General	7	0,08%
Oficina Asesora Jurídica	141	1,62%
<b>SAF</b>	<b>2343</b>	<b>26,99%</b>
Subdirección Administrativa y Financiera	7	0,08%
Contratos	59	0,68%
Talento Humano	72	0,83%
Finanzas y Presupuesto	153	1,76%
Servicios Administrativos	733	8,44%
Atención al Ciudadano	1319	15,20%
<b>SES</b>	<b>3236</b>	<b>37,28%</b>
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	298	3,43%
Minería	300	3,46%
Energía	369	4,25%
Agroquímicos y Proyectos Especiales	465	5,36%
Infraestructura	600	6,91%
Hidrocarburos	1204	13,87%
<b>SIPTA</b>	<b>2950</b>	<b>33,99%</b>
Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites	6	0,07%
Instrumentos	126	1,45%
Permisos	2818	32,47%
<b>Total general</b>	<b>8680</b>	<b>100,00%</b>



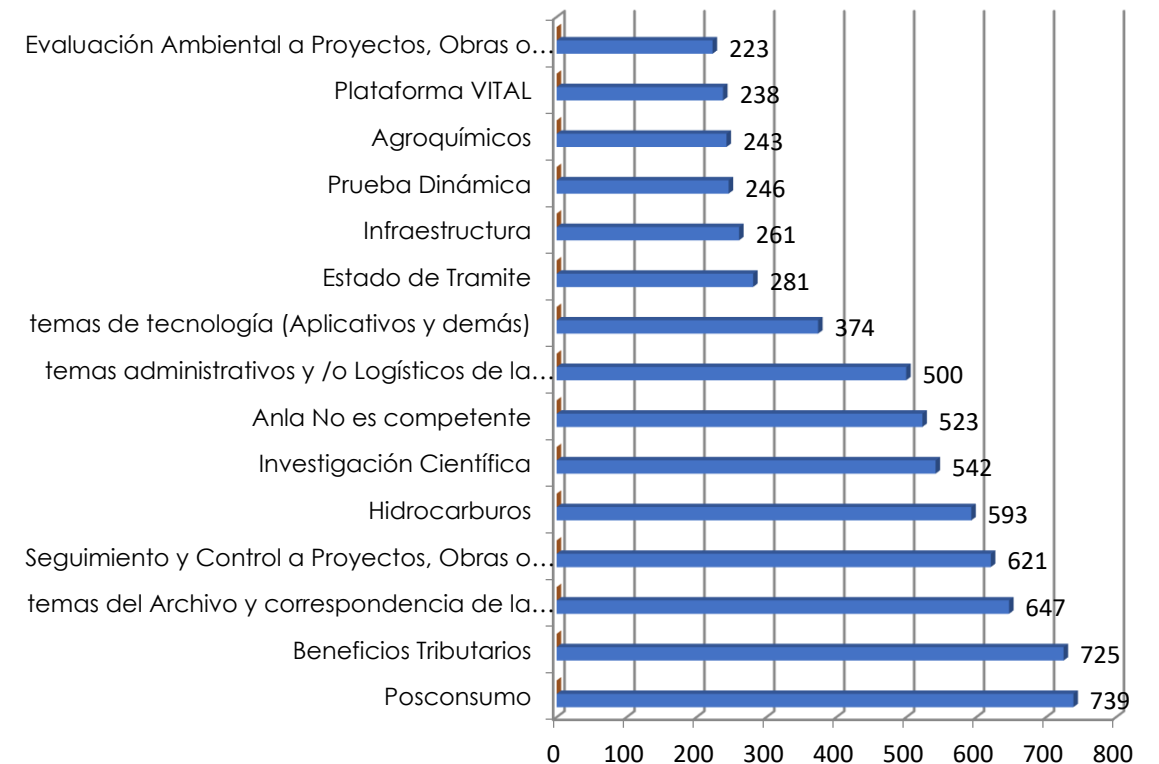
Fuente: Base de Datos Grupo Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2020



## TEMA DE LAS PETICIONES

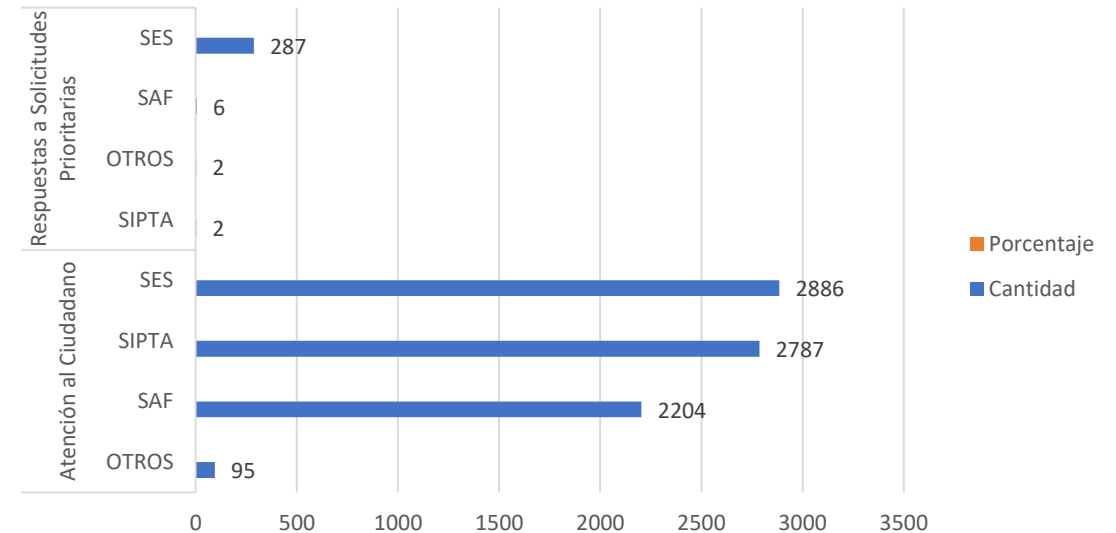
En aras del mejoramiento continuo, se caracterizaron las PQRs de acuerdo con los temas que son de competencia de la ANLA, a continuación se relacionan los temas de mayor consulta:

CLASIFICACIÓN POR TEMA DERECHOS DE PETICIÓN		
Tema de la solicitud	Cantidad	Porcentaje
Posconsumo	739	8,51%
Beneficios Tributarios	725	8,35%
temas del Archivo y correspondencia de la entidad	647	7,45%
Seguimiento y Control a Proyectos, Obras o Actividades	621	7,15%
Hidrocarburos	593	6,83%
Investigación Científica	542	6,24%
Anla No es competente	523	6,03%
temas administrativos y /o Logísticos de la entidad	500	5,76%
temas de tecnología (Aplicativos y demás)	374	4,31%
Estado de Tramite	281	3,24%
Infraestructura	261	3,01%
Prueba Dinámica	246	2,83%
Agroquímicos	243	2,80%
Plataforma VITAL	238	2,74%
Evaluación Ambiental a Proyectos, Obras o Actividades	223	2,57%



## ESTRATEGIA DE DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES

DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES		
Dependencia responsable de la respuesta	Cantidad	Porcentaje
<b>Atención al Ciudadano</b>	<b>7972</b>	<b>96,41%</b>
OTROS	95	1,15%
SAF	2204	26,65%
SIPTA	2787	33,70%
SES	2886	34,90%
<b>Respuestas a Solicitudes Prioritarias</b>	<b>297</b>	<b>3,59%</b>
SIPTA	2	0,02%
OTROS	2	0,02%
SAF	6	0,07%
SES	287	3,47%
<b>Total general</b>	<b>8269</b>	<b>100,00%</b>

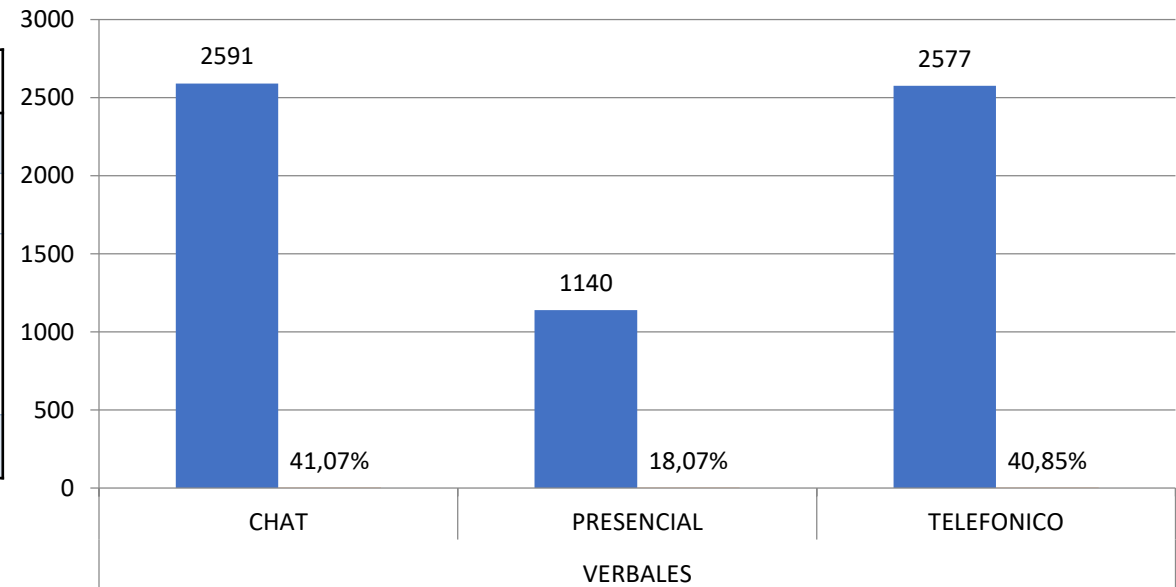


- El **96,41%** de las peticiones fueron atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano, descongestionando a las áreas misionales en: SES **34,90%**, SIPTA **33,70%**, SAF **26,65%** y Otros **1,15%**.
- El **3,59%** de las peticiones fueron atendidas por Grupo de Respuestas a Solicitudes Prioritarias descongestionando a las áreas misionales en: SES **3,47%**, SAF **0,07%**, SIPTA **0,02%** y Otros **0,02%**.
- De las **8.680** peticiones (exceptuando ECOS y Denuncias), **411** peticiones (**5%**) corresponden a las respuestas emitidas directamente por las áreas.

## PETICIONES VERBALES

De las **8.957** peticiones, quejas, reclamos y ECOS recibidas **6.308** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (70%)**, recibidas a través de los canales chat, telefónico y presencial, las cuales fueron atendidas directamente en el centro de atención al ciudadano, y se discriminan como se ilustra a continuación:

CLASIFICACIÓN PETICIONES VERBALES POR CANAL		
Canal de recepción	Cantidad	Porcentaje
<b>VERBALES</b>	<b>6308</b>	<b>100,00%</b>
CHAT	2591	41,07%
PRESENCIAL	1140	18,07%
TELEFONICO	2577	40,85%
<b>Total general</b>	<b>6308</b>	<b>100,00%</b>

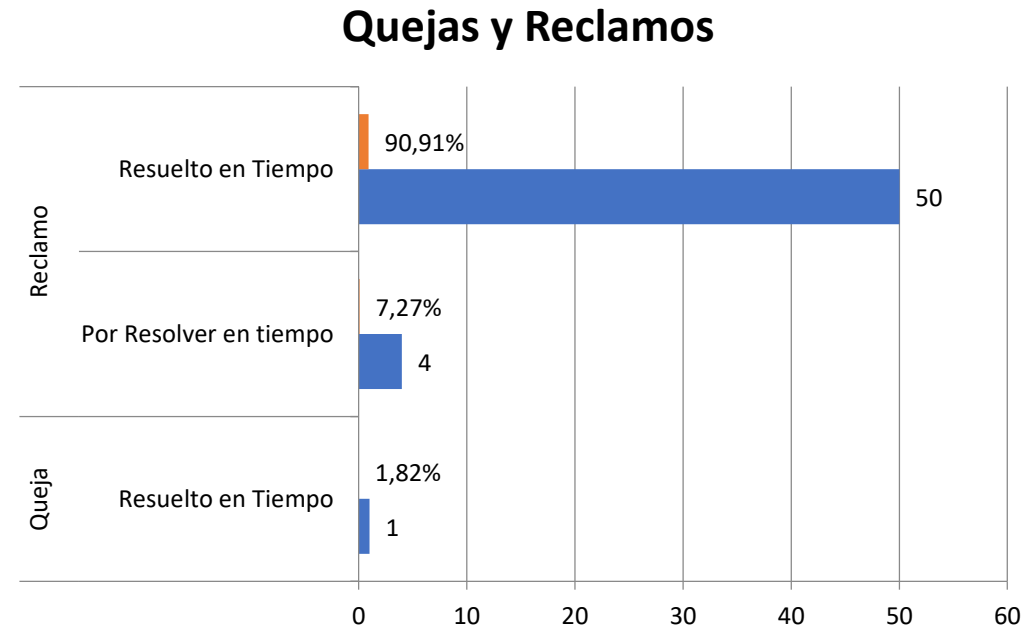


A todas se les otorgó respuesta definitiva, en ningún caso se negó acceso a la información acorde con la normatividad y sin excepción alguna se atendieron dentro de los términos legales y reglamentarios.

## ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

- Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2020, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 54 reclamos y 1 queja, de las cuales el 94% se resolvieron en tiempo y el 6% se encuentra por resolver en tiempo.

RELACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS		
Tipificación	Cantidad	Porcentaje
<b>Queja</b>	<b>1</b>	<b>1,82%</b>
Resuelto en Tiempo	1	1,82%
<b>Reclamo</b>	<b>54</b>	<b>98,18%</b>
Por Resolver en tiempo	4	7,27%
Resuelto en Tiempo	50	90,91%
<b>Total general</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>

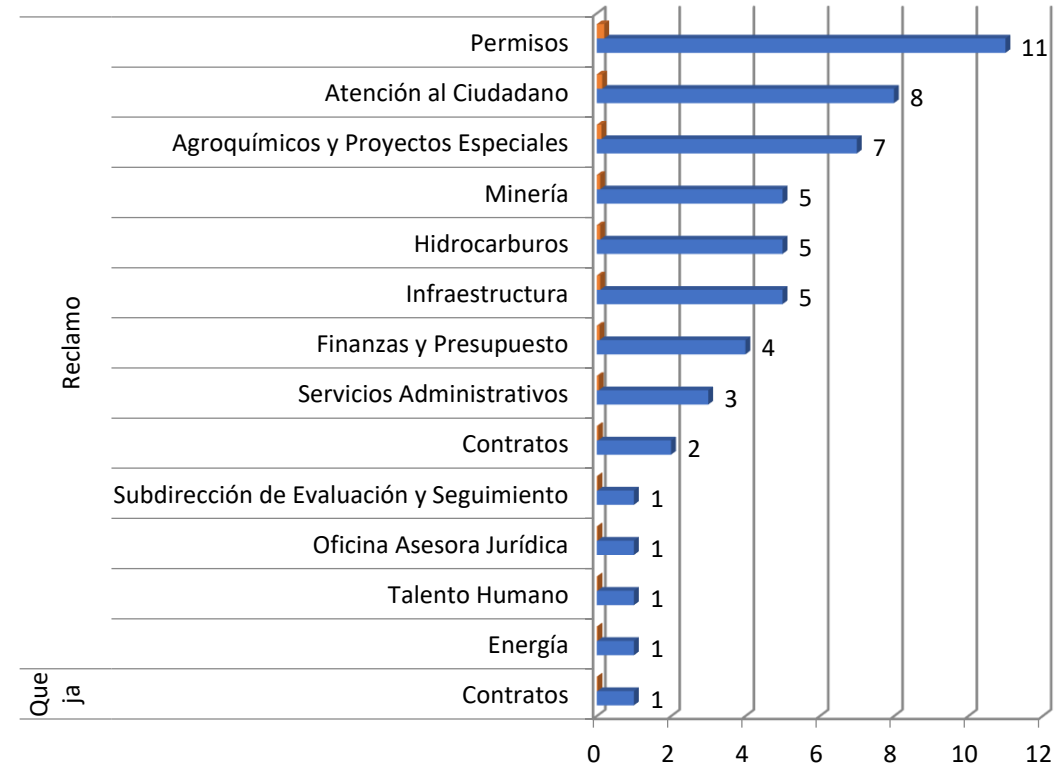


Fuente: Base de Datos Grupo Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2020

## QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA

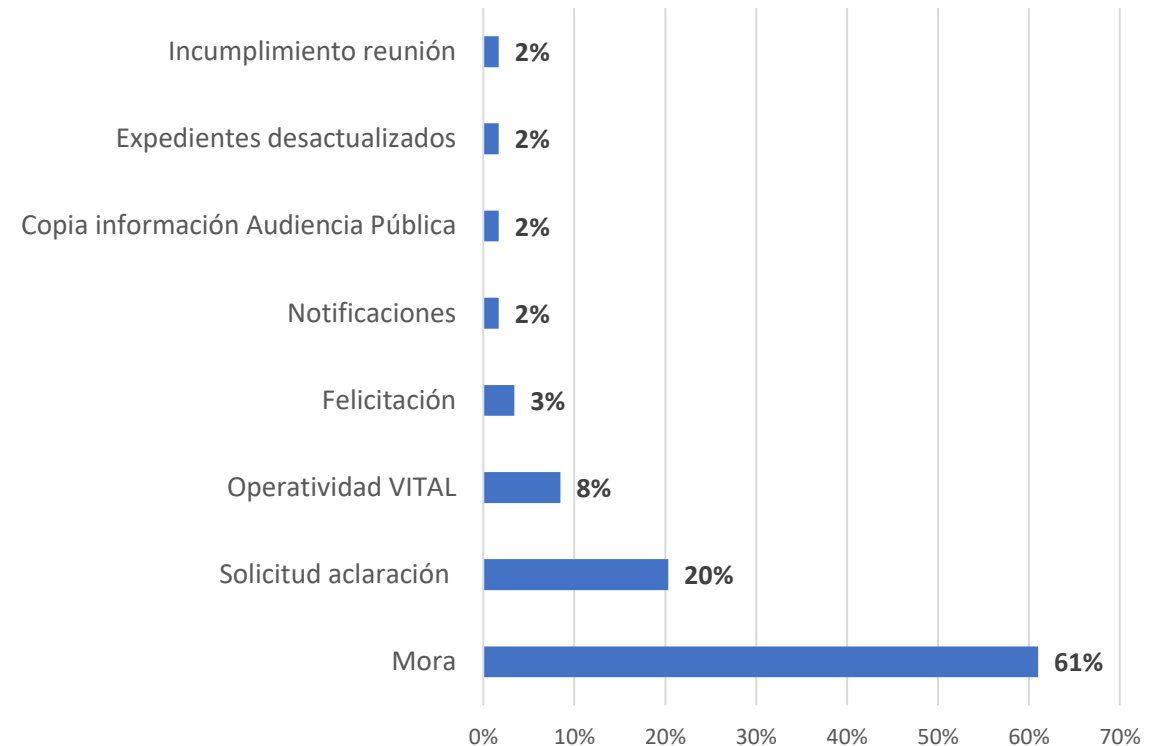
- Del total de quejas y reclamos recibidos (55), el 43,6% corresponde a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (SES), el 34,5% a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF), el 20% a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales (SIPTA) y el 1,8% a la Oficina Asesora Jurídica.

QUEJAS Y RECLAMOS POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO		
Tipificación	Cantidad	Porcentaje
<b>Queja</b>	<b>1</b>	<b>1,82%</b>
Contratos	1	1,82%
<b>Reclamo</b>	<b>54</b>	<b>98,18%</b>
Energía	1	1,82%
Talento Humano	1	1,82%
Oficina Asesora Jurídica	1	1,82%
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	1	1,82%
Contratos	2	3,64%
Servicios Administrativos	3	5,45%
Finanzas y Presupuesto	4	7,27%
Infraestructura	5	9,09%
Hidrocarburos	5	9,09%
Minería	5	9,09%
Agroquímicos y Proyectos Especiales	7	12,73%
Atención al Ciudadano	8	14,55%
Permisos	11	20,00%
<b>Total general</b>	<b>55</b>	<b>100,00%</b>



## MOTIVO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Con corte al 31 de marzo de 2020 se identifica que el mayor volumen de reclamos, el 61% obedece a la respuesta a trámites fuera de término que adelantan los usuarios ante la Entidad, el 20% corresponde a solicitudes de aclaración de las respuestas emitidas por la Entidad y el 8% a la operatividad de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL. El porcentaje restante presenta inconformidad en relación con otros motivos.



Fuente: Base de Datos Grupo Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2020

## Recomendaciones Generales

- Se recomienda a los funcionarios y contratistas de cada uno de los grupos de trabajo revisar la correspondencia asignada de manera inmediata (SILA-SIGPRO), a fin de cumplir con la oportunidad en la respuesta y en caso de requerir reasignación, solicitarlo al grupo de Gestión documental.
- Se recomienda que en SIGPRO se asocien a los radicados de entrada la respuestas emitidas, teniendo en cuenta que en el seguimiento que realiza el grupo de participación ciudadana y atención al ciudadano se identificaron algunos radicados de entrada a los que no se les asocio el radicado de la respuesta, para el control efectivo de los mismos.
- Se recomienda que en aquellos casos en que efectuado requerimiento de completar la información al usuario y no se recibe la información solicitada, se emita el correspondiente auto de desistimiento tácito; ahora bien, frente a los que son atendidos y se recibe información, advertir tal circunstancia para no declarar desistimiento sobre un trámite que debe continuar su proceso.
- En los casos donde se solicita prorroga para emitir respuesta, se debe hacer seguimiento hasta la emisión de la respuesta definitiva.
- Se recomienda continuar con las jornadas de capacitación en las áreas misionales y las campañas publicitarias resaltando la importancia de atender de manera oportuna y con calidad los PQRSD-ECOS.