

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 30 de Junio de 2020

CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

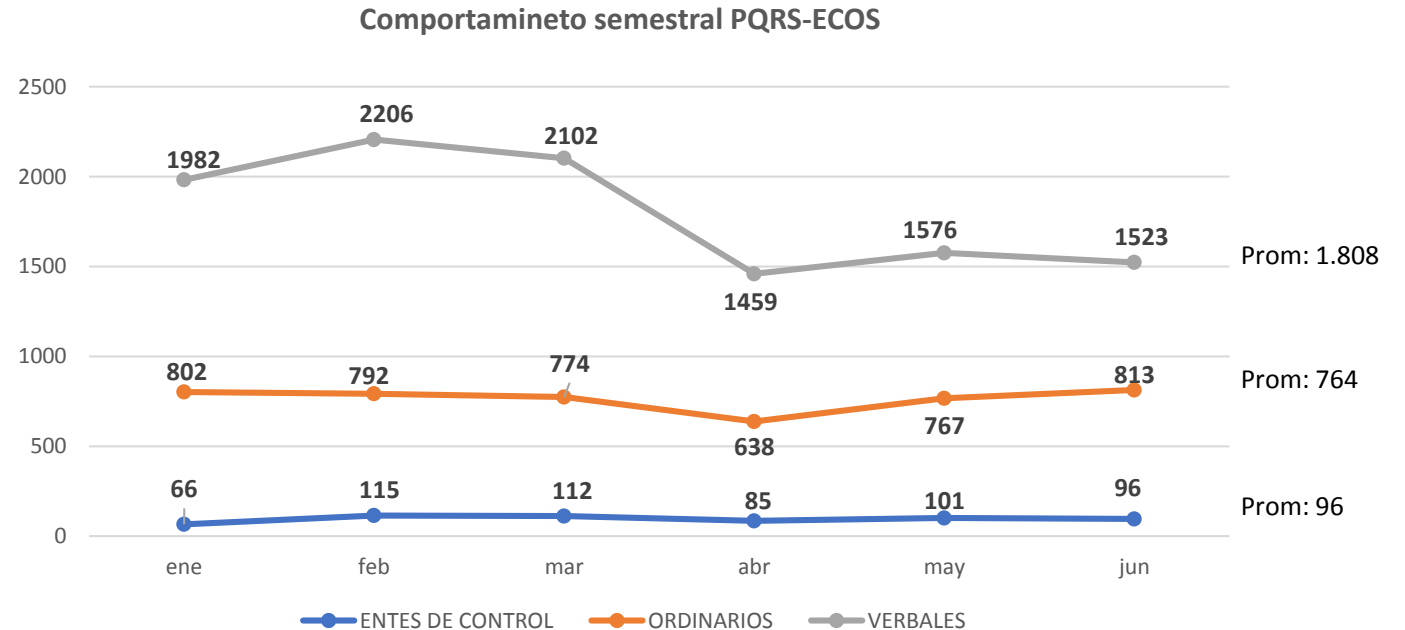
Corresponde a la ANLA, atender los derechos de petición acorde con los preceptos legales y constitucionales vigentes.

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 JUNIO DE 2020

Con corte a junio 30 de 2020 se recibieron **16.009** PQRS – ECOS, discriminados por mes así: enero **2.850**, febrero **3.113**, marzo **2.988**, abril **2.182**, mayo **2.444** y junio **2.432**.

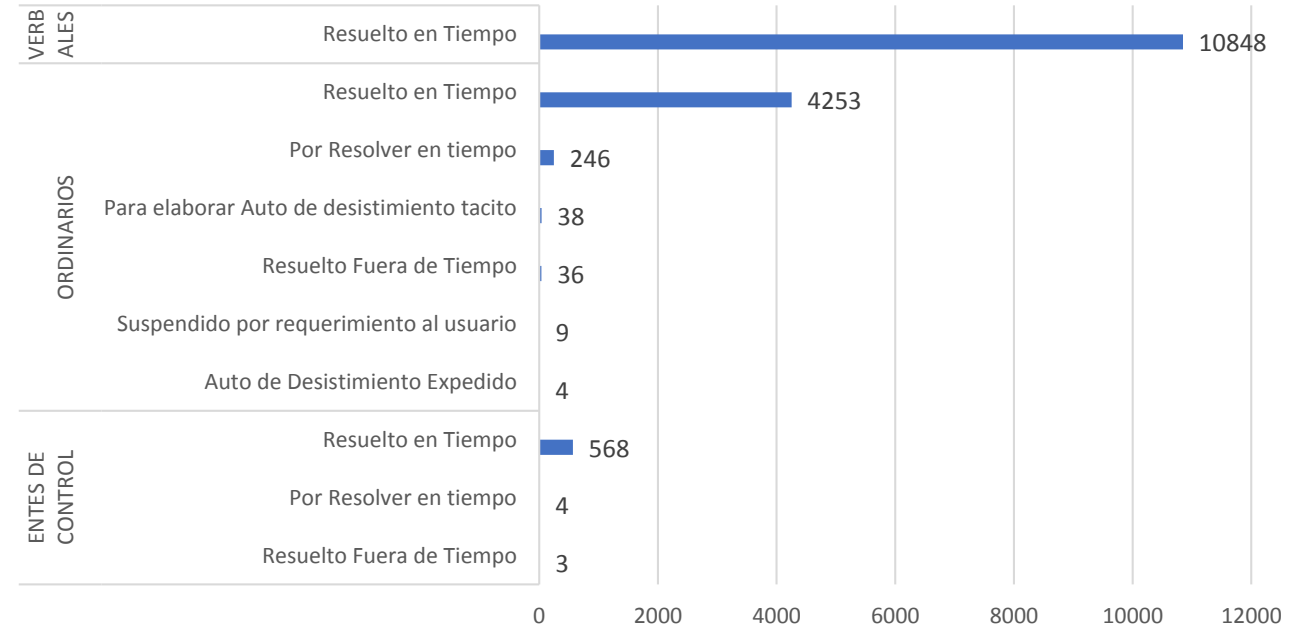
PETICIONES - ECOS RECIBIDOS POR MES		
Estado	Cantidad	Porcentaje
ORDINARIOS	4586	28,65%
ene	802	5,01%
feb	792	4,95%
mar	774	4,83%
abr	638	3,99%
may	767	4,79%
jun	813	5,08%
VERBALES	10848	67,76%
ene	1982	12,38%
feb	2206	13,78%
mar	2102	13,13%
abr	1459	9,11%
may	1576	9,84%
jun	1523	9,51%
ENTES DE CONTROL	575	3,59%
ene	66	0,41%
feb	115	0,72%
mar	112	0,70%
abr	85	0,53%
may	101	0,63%
jun	96	0,60%
Total general	16009	100,00%



ESTADO DE PETICIONES QUE INGRESARON ENTRE ENERO Y JUNIO DE 2020

- Con corte a junio 30 de 2020 se recibieron en total **16.009** PQRS – ECOS, de las cuales **575** corresponden a ECOS*, **4.586** peticiones ordinarias y **10.848** peticiones verbales**.

CLASIFICACIÓN POR ESTADO DEL TRÁMITE		
Estado de la PQRS -ECOS	Cantidad	Porcentaje
ENTES DE CONTROL	575	3,59%
Resuelto Fuera de Tiempo	3	0,02%
Por Resolver en tiempo	4	0,02%
Resuelto en Tiempo	568	3,55%
ORDINARIOS	4586	28,65%
Auto de Desistimiento Expedido	4	0,02%
Suspendido por requerimiento al usuario	9	0,06%
Resuelto Fuera de Tiempo	36	0,22%
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	38	0,24%
Por Resolver en tiempo	246	1,54%
Resuelto en Tiempo	4253	26,57%
VERBALES	10848	67,76%
Resuelto en Tiempo	10848	67,76%
Total general	16009	100,00%



Fuente: Base de Datos Grupo Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio 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

0.52%

- De los **575** solicitados por Entidades de Control -ECOS recibidos hasta el 30 de junio de 2020, **3** se atendieron fuera de término.

CLASIFICACIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA Y ESTADO		
Dependencia responsable de la respuesta	Cantidad	Porcentaje
ENTES DE CONTROL	575	100,00%
▣ Agroquímicos y Proyectos Especiales	4	0,70%
Resuelto en Tiempo	4	0,70%
▣ Contratos	1	0,17%
Resuelto en Tiempo	1	0,17%
▣ Control Disciplinario	1	0,17%
Resuelto en Tiempo	1	0,17%
▣ Control interno de Gestión	1	0,17%
Resuelto en Tiempo	1	0,17%
▣ Dirección General	40	6,96%
Resuelto en Tiempo	40	6,96%
▣ Energía	9	1,57%
Resuelto en Tiempo	9	1,57%
▣ Finanzas y Presupuesto	2	0,35%
Resuelto en Tiempo	2	0,35%
▣ Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano	15	2,61%
Resuelto en Tiempo	15	2,61%
▣ Grupo Respuestas a solicitudes y peticiones	327	56,87%
Resuelto Fuera de Tiempo	2	0,35%
Por Resolver en tiempo	2	0,35%
Resuelto en Tiempo	323	56,17%
▣ Hidrocarburos	36	6,26%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,17%
Resuelto en Tiempo	35	6,09%

▣ Infraestructura	31	5,39%
Por Resolver en tiempo	2	0,35%
Resuelto en Tiempo	29	5,04%
▣ Instrumentos	1	0,17%
Resuelto en Tiempo	1	0,17%
▣ Minería	21	3,65%
Resuelto en Tiempo	21	3,65%
▣ Oficina Asesora Jurídica	44	7,65%
Resuelto en Tiempo	44	7,65%
▣ Oficina de Planeación	2	0,35%
Resuelto en Tiempo	2	0,35%
▣ Oficina de Tecnologías de la Información	3	0,52%
Resuelto en Tiempo	3	0,52%
▣ Permisos	8	1,39%
Resuelto en Tiempo	8	1,39%
▣ Servicios Administrativos	1	0,17%
Resuelto en Tiempo	1	0,17%
▣ Subdirección Administrativa y Financiera	8	1,39%
Resuelto en Tiempo	8	1,39%
▣ Subdirección de Evaluación y Seguimiento	7	1,22%
Resuelto en Tiempo	7	1,22%
▣ Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana	6	1,04%
Resuelto en Tiempo	6	1,04%
▣ Subdirección de Seguimiento de Licencias	4	0,70%
Resuelto en Tiempo	4	0,70%
▣ Talento Humano	3	0,52%
Resuelto en Tiempo	3	0,52%
Total general	575	100,00%

ESTADO DE PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

0.78%

- De las **4.586** PQRS ordinarias recibidas hasta el 30 de junio de 2020, **36** se atendieron fuera de término.

CLASIFICACIÓN POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA Y ESTADO PQRS		
Dependencia responsable de la respuesta	Cantidad	Porcentaje
ORDINARIOS	4586	29,71%
Grupo_Actuaciones_Sancionatorias_Ambientales	89	0,58%
Resuelto Fuera de Tiempo	3	0,02%
Por Resolver en tiempo	4	0,03%
Resuelto en Tiempo	82	0,53%
Grupo_Agroquímicos_y_PE	19	0,12%
Resuelto en Tiempo	19	0,12%
Grupo_de_Participación_Ciudadana_y_Atención al Ciudadano	3126	20,25%
Auto de Desistimiento Expedido	4	0,03%
Suspendido por requerimiento al usuario	9	0,06%
Resuelto Fuera de Tiempo	12	0,08%
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	38	0,25%
Por Resolver en tiempo	146	0,95%
Resuelto en Tiempo	2917	18,90%
Grupo_Defensa_Jurídica_y_Cobro_Coactivo	16	0,10%
Resuelto en Tiempo	16	0,10%
Grupo_Gestión_Administrativa	57	0,37%
Por Resolver en tiempo	6	0,04%
Resuelto en Tiempo	51	0,33%
Grupo_Gestión_Contractual	79	0,51%
Resuelto Fuera de Tiempo	2	0,01%
Por Resolver en tiempo	4	0,03%
Resuelto en Tiempo	73	0,47%
Grupo_Gestión_Financiera_y_presupuestal	229	1,48%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Por Resolver en tiempo	18	0,12%
Resuelto en Tiempo	210	1,36%
Grupo_Gestión_Humana	29	0,19%
Por Resolver en tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	28	0,18%

Grupo_Hidrocarburos	3	0,02%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	2	0,01%
Grupo_Infraestructura	3	0,02%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	2	0,01%
Grupo_Instrumentos_y_Regionalización	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
Grupo_Medio_Magdalena_Cauca_Catatumbo	2	0,01%
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Grupo_Minería	2	0,01%
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Grupo_Oficina_Asesora_de_Planeación	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
Grupo_Permisos_y_trámites_ambientales	309	2,00%
Resuelto Fuera de Tiempo	2	0,01%
Por Resolver en tiempo	27	0,17%
Resuelto en Tiempo	280	1,81%
Grupo_Respuestas_a_solicitudes_y_peticiones	611	3,96%
Resuelto Fuera de Tiempo	10	0,06%
Por Resolver en tiempo	40	0,26%
Resuelto en Tiempo	561	3,63%
SAF_Despacho	6	0,04%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	5	0,03%
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	3	0,02%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	2	0,01%
Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambient	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
VERBALES	10848	70,29%
Grupo_de_Participación_Ciudadana_y_Atención al Ciudadano	10848	70,29%
Resuelto en Tiempo	10848	70,29%
Total general	15434	100,00%

Fuente: Base de Datos Grupo Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2020

1.4%

TRASLADO POR COMPETENCIA

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA (**16.009**), **218** se remitieron por competencia a otras entidades, tal y como lo prevé el CPACA en su artículo 21.

TIPIFICACIÓN DE LA RESPUESTA		
Tipificación	Cantidad	Porcentaje
<input checked="" type="checkbox"/> Comunicación informativa	33	0,21%
ENTES DE CONTROL	33	0,21%
<input checked="" type="checkbox"/> En tramite	236	1,47%
ENTES DE CONTROL	4	0,02%
ORDINARIOS	232	1,45%
<input checked="" type="checkbox"/> Prórroga de tiempo para emitir respuesta	87	0,54%
ENTES DE CONTROL	5	0,03%
ORDINARIOS	82	0,51%
<input checked="" type="checkbox"/> Requerimiento para completar la petición	65	0,41%
ORDINARIOS	65	0,41%
<input checked="" type="checkbox"/> Respuesta definitiva	15370	96,01%
ENTES DE CONTROL	526	3,29%
ORDINARIOS	3996	24,96%
VERBALES	10848	67,76%
<input checked="" type="checkbox"/> Traslado por competencia	218	1,36%
ENTES DE CONTROL	7	0,04%
ORDINARIOS	211	1,32%
Total general	16009	100,00%

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 30 de junio de 2020, se recibieron **205** de acuerdo con el sistema de información **SIGPRO**.

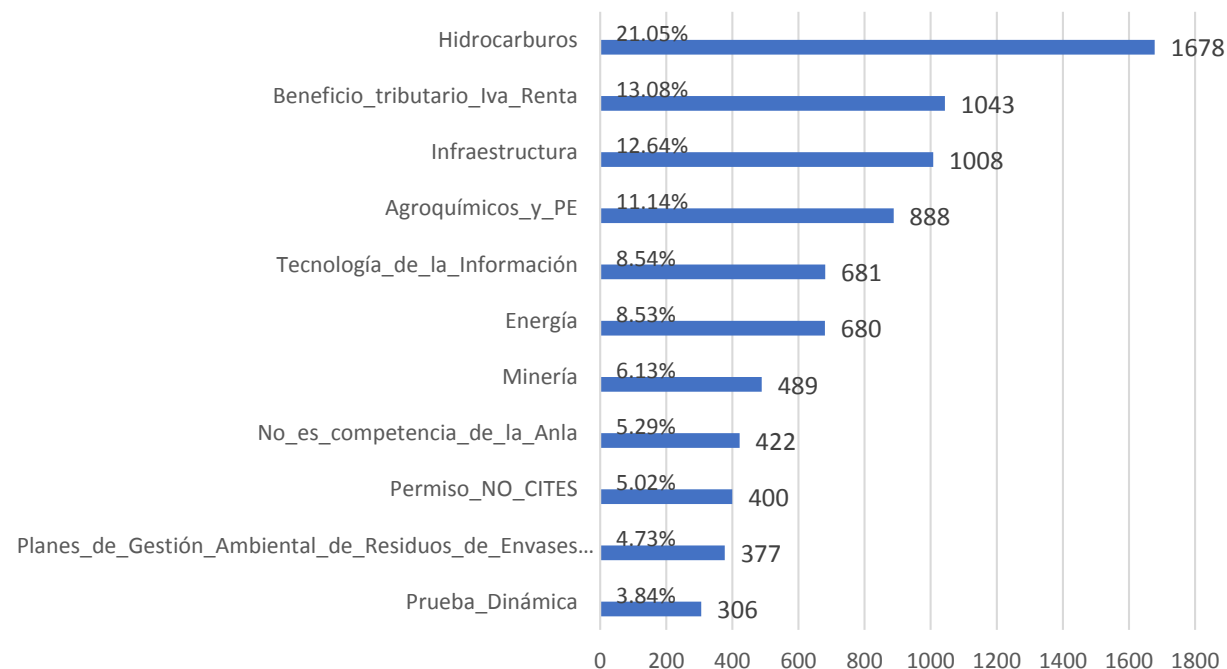
Las referidas a otros temas se tramitan de acuerdo con el asunto que trata y la norma que lo regula.

1.3%

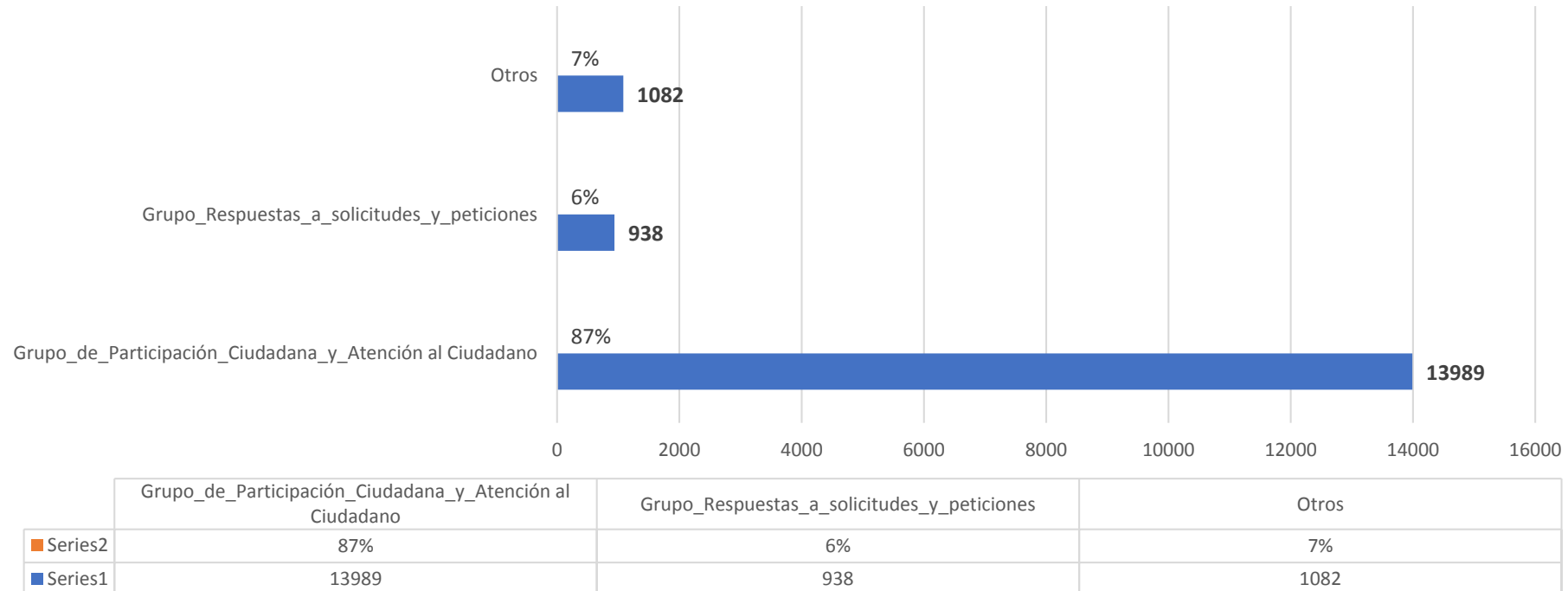
TEMA DE LAS PETICIONES

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
Prueba_Dinámica	306	3,84%
Planes_de_Gestión_Ambiental_de_Residuos	377	4,73%
Permiso_NO_CITES	400	5,02%
No_es_competencia_de_la_Anla	422	5,29%
Minería	489	6,13%
Energía	680	8,53%
Tecnología_de_la_Información	681	8,54%
Agroquímicos_y_PE	888	11,14%
Infraestructura	1008	12,64%
Beneficio_tributario_Iva_Renta	1043	13,08%
Hidrocarburos	1678	21,05%
Total general	7972	100,00%



DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES

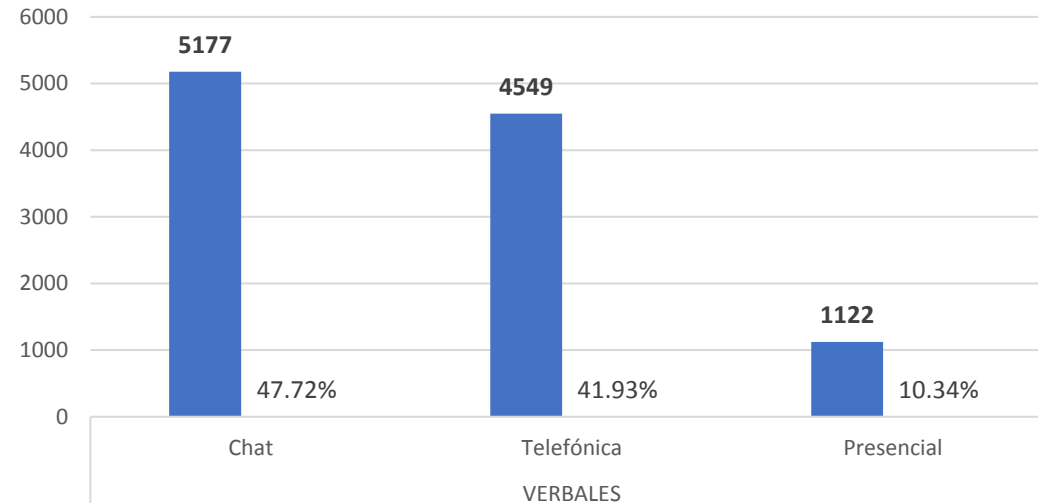


- El **93%** de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS recibidas en la entidad, fueron atendidas por la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental (RASP – PCAC), el **7%** de las peticiones restantes corresponden a las respuestas emitidas directamente por otras áreas.

PETICIONES VERBALES

De las **16.009** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS, **10.848** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (68%)** 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:

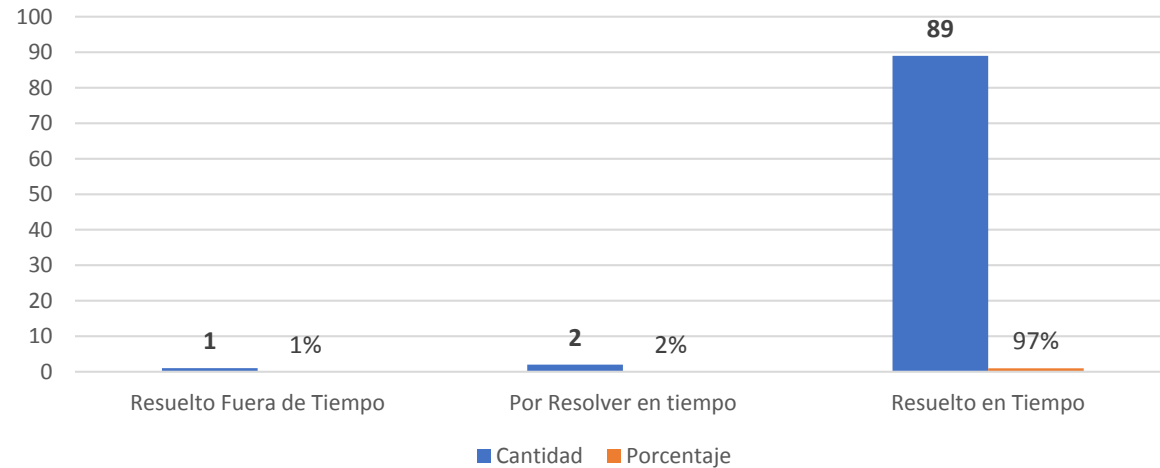
CLASIFICACIÓN PETICIONES VERBALES POR CANAL		
Canal de recepción	Cantidad	Porcentaje
VERBALES	10848	100,00%
Chat	5177	47,72%
Telefónica	4549	41,93%
Presencial	1122	10,34%
Total general	10848	100,00%



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

ESTADO QUEJAS Y RECLAMOS		
Tipificación	Cantidad	Porcentaje
Resuelto Fuera de Tiempo	1	1%
Por Resolver en tiempo	2	2%
Resuelto en Tiempo	89	97%
Total general	92	100%



Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2020, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 91 reclamos y 1 queja, de las cuales el 97% se resolvieron en tiempo, el 2% se encuentra por resolver en tiempo y el 1% se resolvió fuera de tiempo. El principal motivo de los reclamos obedece a la respuesta a trámites fuera de término que adelantan los usuarios ante la Entidad (70%), seguido de las solicitudes de aclaración de las respuestas emitidas (11%) y el 9% a la operatividad de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL. El porcentaje restante presenta inconformidad en relación con otros motivos. A la fecha la entidad ha recibido 2 felicitaciones y ninguna sugerencia.

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 prórroga 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.