



Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

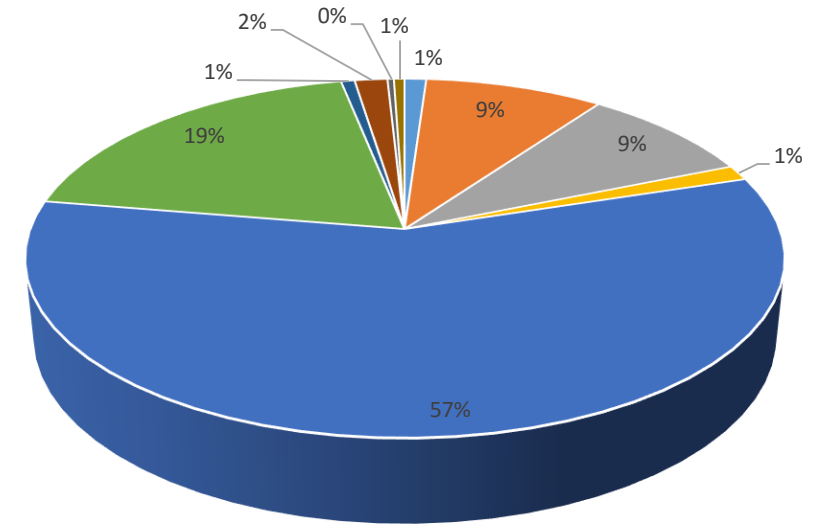
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales



Estado de Peticiones que ingresaron en los meses de julio a diciembre de 2016.

En el segundo semestre del 2016 se recibieron 4.718 peticiones, de las cuales, 3.727 fueron resueltas de fondo, 115 fueron desistidas tácitamente y 876 están pendientes de respuesta definitiva. Se concedieron el 97% de las peticiones.

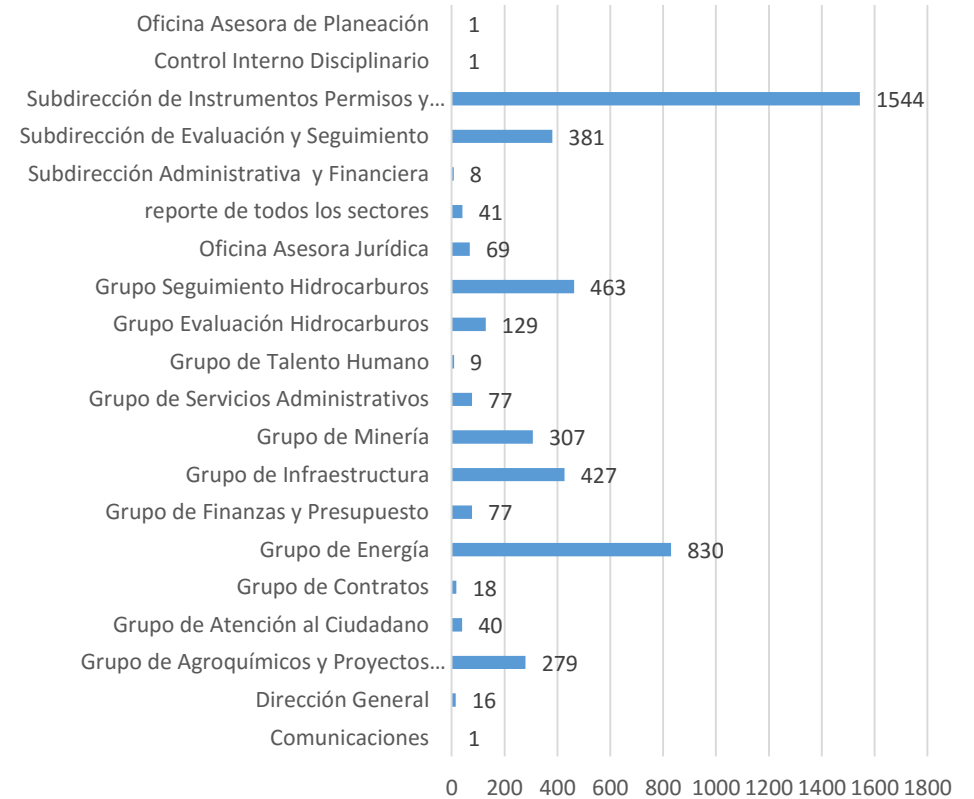
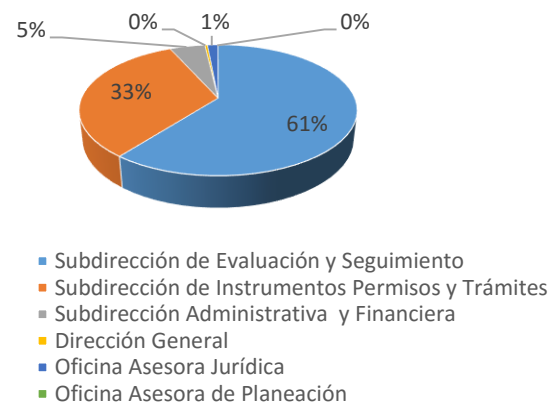
Desistimiento Tácito	51
Por resolver en tiempo	420
Por resolver fuera de tiempo	416
Proyectar Auto de Desistimiento Tácito	64
Resuelto en Tiempo	2710
Resuelto Fuera de Tiempo	908
Resuelto traslado en tiempo	32
Resuelto traslado fuera de tiempo	77
Suspendido por aclaración	15
Suspendido por ampliación de tiempo	25
Total general	4718



- Desistimiento Tácito
- Por resolver en tiempo
- Por resolver fuera de tiempo
- Proyectar Auto de Desistimiento Tácito
- Resuelto en Tiempo
- Resuelto Fuera de Tiempo
- Resuelto traslado en tiempo
- Resuelto traslado fuera de tiempo
- Suspendido por aclaración
- Suspendido por ampliación de tiempo

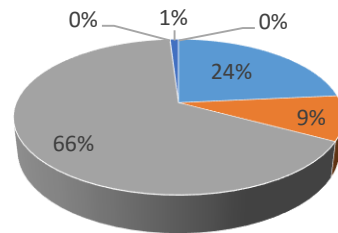
Dependencia Responsable del Asunto

El 61% de las peticiones, tienen relación con asuntos de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento y el 33% con la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales.

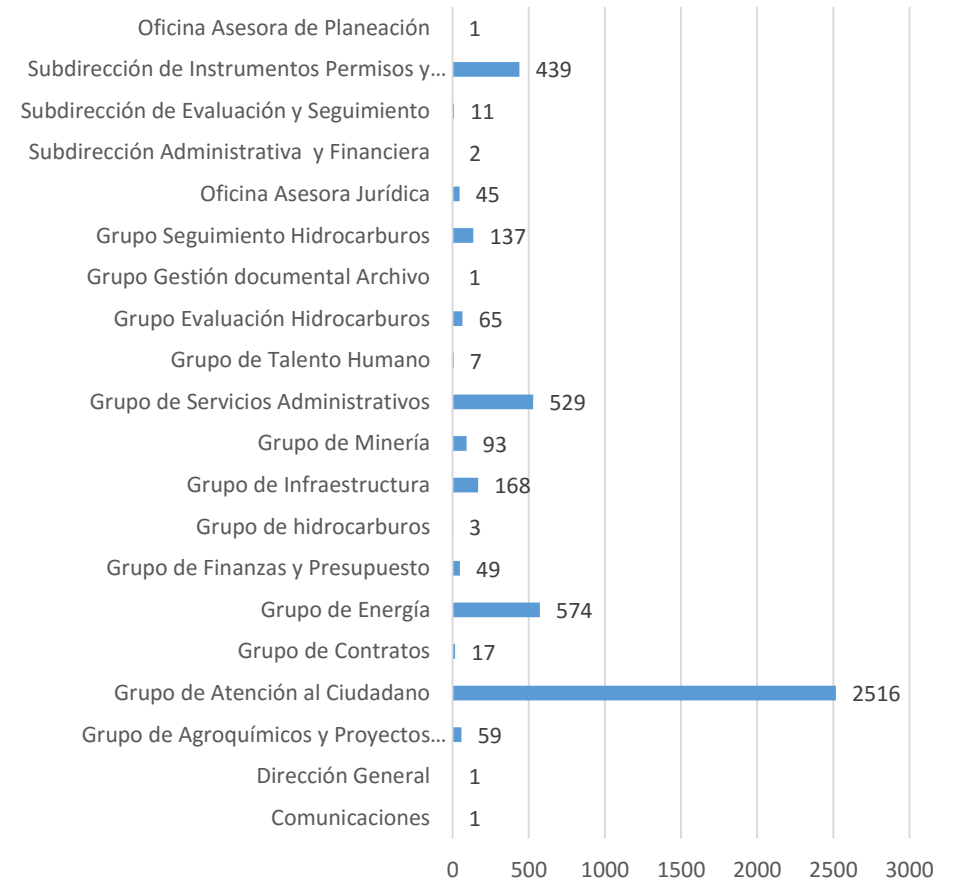


Estrategia de Descongestión de Áreas Misionales

El 53% de las peticiones fueron atendidas por el Grupo de Atención Al Ciudadano y el 11% por el Grupo de Servicios Administrativos, logrando un 64% de peticiones atendidas, propendiendo por descongestionar las Áreas Misionales.



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



Seguimiento y Control a tiempos de Respuesta

El indicador de tiempos de respuesta oportuna de la Entidad para el semestre es de 74%, se explica la reducción en mas de 300 peticiones que ingresaron el mismo día con ocasión de la audiencia pública del proyecto Hidroeléctrico el Quimbo, desbordando la capacidad instalada de la Anla para la respuesta oportuna.

La Dirección General con el fin de mejorar la oportunidad en la respuesta a DPE creó un grupo de trabajo en la Oficina Asesora Jurídica para hacer la atención de solicitudes prioritarias, entre las que se encuentran las peticiones que se asignaban a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento.