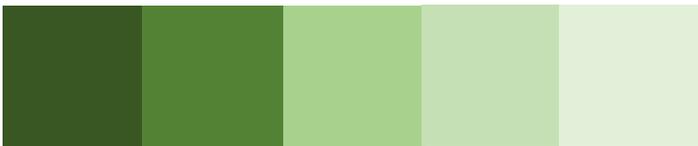




Atención a Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO
1 de Enero a 30 de Junio de 2019



CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

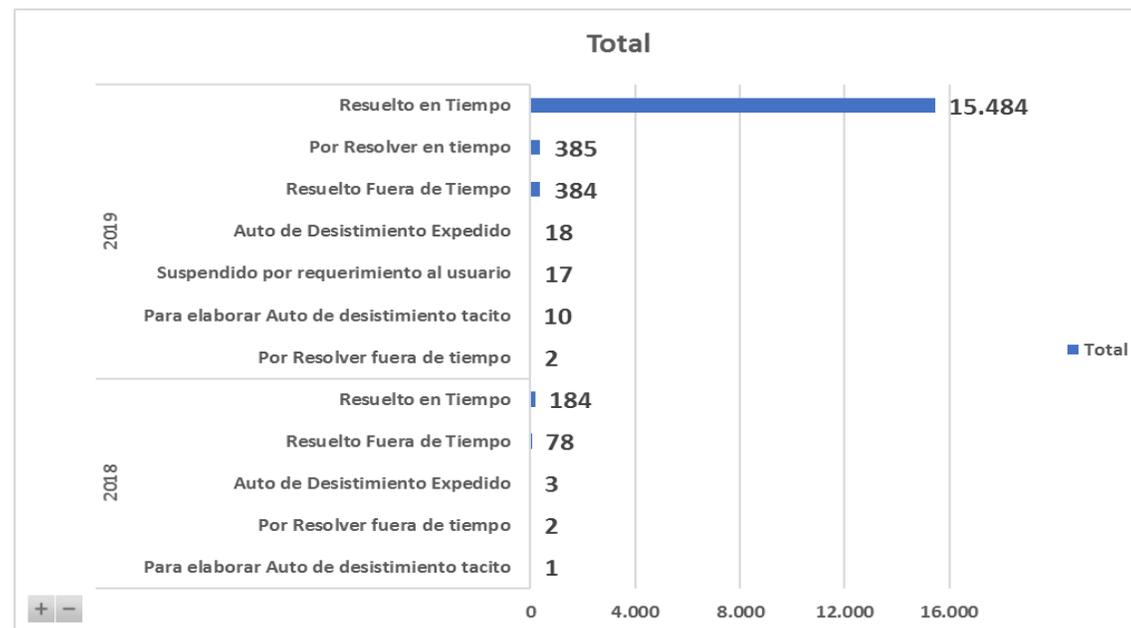
Corresponde a la ANLA, atender los derechos de petición acorde con los preceptos legales y constitucionales vigentes.

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.

ESTADO DE PETICIONES QUE INGRESARON EN LOS MESES DE ENERO A JUNIO DE 2019

Con corte al primer semestre del año 2019 se recibieron **16.568** peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, de los cuales **268** corresponden a la vigencia 2018 y se atendieron en el año 2019.

ESTADO	CANTIDAD
2018	268
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	1
Por Resolver fuera de tiempo	2
Auto de Desistimiento Expedido	3
Resuelto Fuera de Tiempo	78
Resuelto en Tiempo	184
2019	16.300
Por Resolver fuera de tiempo	2
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	10
Suspendido por requerimiento al usuario	17
Auto de Desistimiento Expedido	18
Resuelto Fuera de Tiempo	384
Por Resolver en tiempo	385
Resuelto en Tiempo	15.484
Total general	16.568



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2019

En ninguno de los casos se ha negado acceso a la información.

ESTADO DE PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

De las **16.568** peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el primer semestre de 2019, **462** se atendieron fuera de término.

DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Cantidad de Peticiones	Porcentaje peticiones
Agroquímicos y Proyectos Especiales	3	0,02%
Por Resolver en tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Atención al Ciudadano	13.789	83,23%
Auto de Desistimiento Expedido	20	0,12%
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	10	0,06%
Por Resolver en tiempo	163	0,98%
Resuelto en Tiempo	13.573	81,92%
Resuelto Fuera de Tiempo	6	0,04%
Suspendido por requerimiento al usuario	17	0,10%
Contratos	150	0,91%
Por Resolver en tiempo	4	0,02%
Por Resolver fuera de tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	138	0,83%
Resuelto Fuera de Tiempo	7	0,04%
Control Disciplinario	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
Dirección General	3	0,02%
Resuelto en Tiempo	3	0,02%
Energía	2	0,01%
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Finanzas y Presupuesto	166	1,00%
Por Resolver en tiempo	15	0,09%
Resuelto en Tiempo	146	0,88%
Resuelto Fuera de Tiempo	5	0,03%
Hidrocarburos	2	0,01%
Resuelto en Tiempo	2	0,01%
Infraestructura	3	0,02%
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
Resuelto Fuera de Tiempo	2	0,01%

Instrumentos	45	0,27%
Por Resolver en tiempo	5	0,03%
Resuelto en Tiempo	39	0,24%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Minería	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	1	0,01%
Oficina Asesora Jurídica	124	0,75%
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	1	0,01%
Por Resolver en tiempo	9	0,05%
Resuelto en Tiempo	99	0,60%
Resuelto Fuera de Tiempo	15	0,09%
Oficina de Planeación	4	0,02%
Resuelto en Tiempo	3	0,02%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,01%
Permisos	482	2,91%
Por Resolver en tiempo	32	0,19%
Resuelto en Tiempo	446	2,69%
Resuelto Fuera de Tiempo	4	0,02%
Respuestas a Solicitudes Prioritarias	1.347	8,13%
Auto de Desistimiento Expedido	1	0,01%
Por Resolver en tiempo	141	0,85%
Por Resolver fuera de tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	807	4,87%
Resuelto Fuera de Tiempo	397	2,40%
Servicios Administrativos	409	2,47%
Por Resolver en tiempo	13	0,08%
Por Resolver fuera de tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	375	2,26%
Resuelto Fuera de Tiempo	20	0,12%
Subdirección Administrativa y Financiera	3	0,02%
Resuelto en Tiempo	3	0,02%
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	5	0,03%
Por Resolver fuera de tiempo	1	0,01%
Resuelto en Tiempo	2	0,01%
Resuelto Fuera de Tiempo	2	0,01%
Talento Humano	29	0,18%
Por Resolver en tiempo	2	0,01%
Resuelto en Tiempo	27	0,16%
Total general	16.568	100,00%

TIEMPO DE RESPUESTA

- ✓ De los **1.107** Derechos de Petición ordinarios con término de 10 días, el promedio de días utilizados en la respuesta fue de **8 días**.
- ✓ De los **4.486** Derechos de Petición ordinarios con término de 15 días, el promedio de días utilizados en la respuesta fue de **9 días**.
- ✓ De los **48** Derechos de Petición ordinarios con término de 30 días, el promedio de días utilizados en la respuesta fue de **26 días**.
- ✓ De los **10.927** derechos de petición verbales recibidos por medio de los canales chat, telefónico y presencial, el promedio de días utilizados en la respuesta fue de 0 días, ya que estas solicitudes se atienden de manera inmediata en el centro de atención al ciudadano.

TIEMPO PARA OTORGAR RESPUESTA (DIAS)	DPE RECIBIDOS	Promedio de DÍAS TRANSCURRIDOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD PARA OTORGAR LA RESPUESTA
<input checked="" type="checkbox"/> ORDINARIOS	5.641	9
10	1.107	8
15	4.486	9
30	48	26
<input checked="" type="checkbox"/> VERBALES	10.927	0
10	697	0
15	10.230	0
Total general	16.568	3

TRASLADO POR COMPETENCIA

Del total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias atendidos por la ANLA (**16.568**), **400** se remitieron por competencia a otras entidades públicas, es decir el **2,4%** tal y como lo prevé el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 21.

DENUNCIAS

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

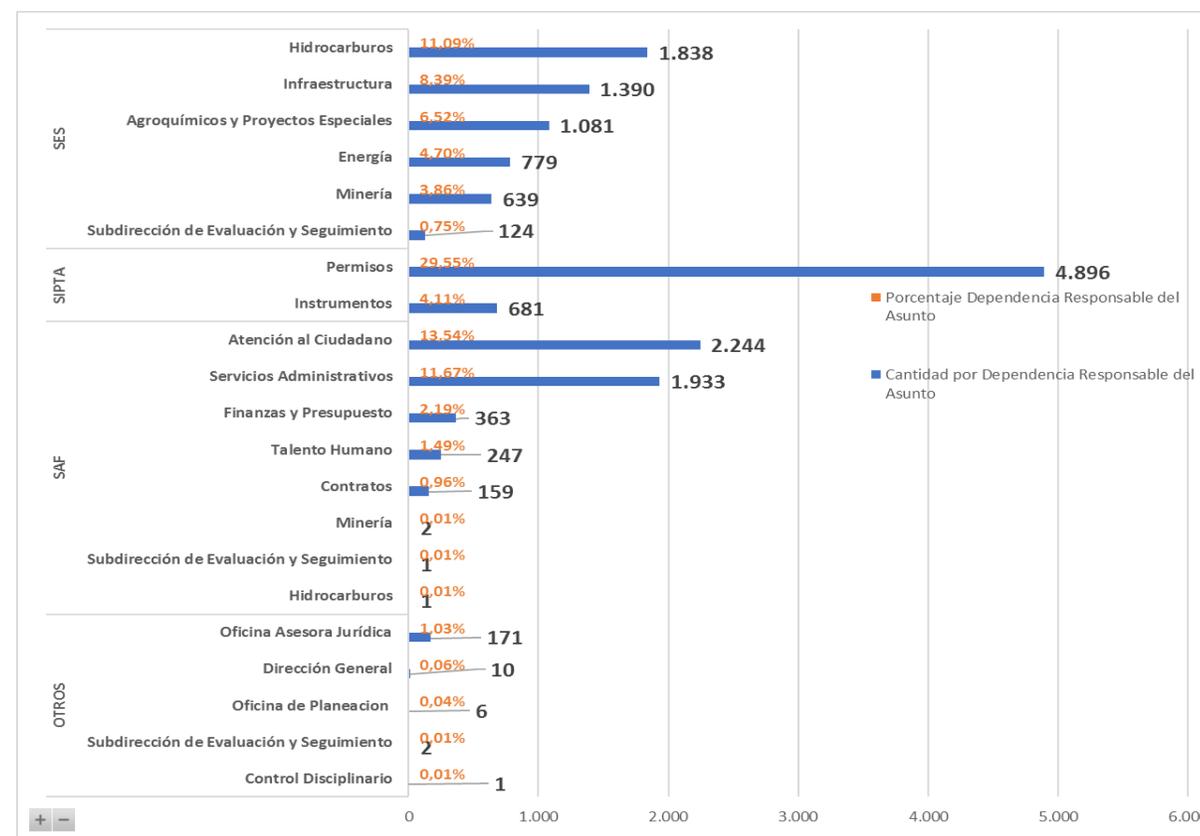
La ANLA ha venido dando tramite a las denuncias ambientales concernientes a la Ley 1333 de 2009 o que tengan relación directa con una posible afectación ambiental, de las cuales entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2019, se recibieron **183**.

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

ASUNTO DE LAS PETICIONES POR GRUPO DE TRABAJO

El 35,35% de las peticiones, tienen relación con asuntos de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento, el 33,66% con la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales, el 29,85% de la Subdirección Administrativa y Financiera y el restante 1,13% de la Dirección General, Oficina Asesora Jurídica , Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Disciplinario.

Dependencia responsable del asunto	Cantidad por Dependencia Responsable del Asunto	Porcentaje Dependencia Responsable del Asunto
SES	5.851	35,32%
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	124	0,75%
Minería	639	3,86%
Energía	779	4,70%
Agroquímicos y Proyectos Especiales	1.081	6,52%
Infraestructura	1.390	8,39%
Hidrocarburos	1.838	11,09%
SIPTA	5.577	33,66%
Instrumentos	681	4,11%
Permisos	4.896	29,55%
SAF	4.950	29,88%
Hidrocarburos	1	0,01%
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	1	0,01%
Minería	2	0,01%
Contratos	159	0,96%
Talento Humano	247	1,49%
Finanzas y Presupuesto	363	2,19%
Servicios Administrativos	1.933	11,67%
Atención al Ciudadano	2.244	13,54%
OTROS	190	1,15%
Control Disciplinario	1	0,01%
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	2	0,01%
Oficina de Planeación	6	0,04%
Dirección General	10	0,06%
Oficina Asesora Jurídica	171	1,03%
Total general	16.568	100,00%

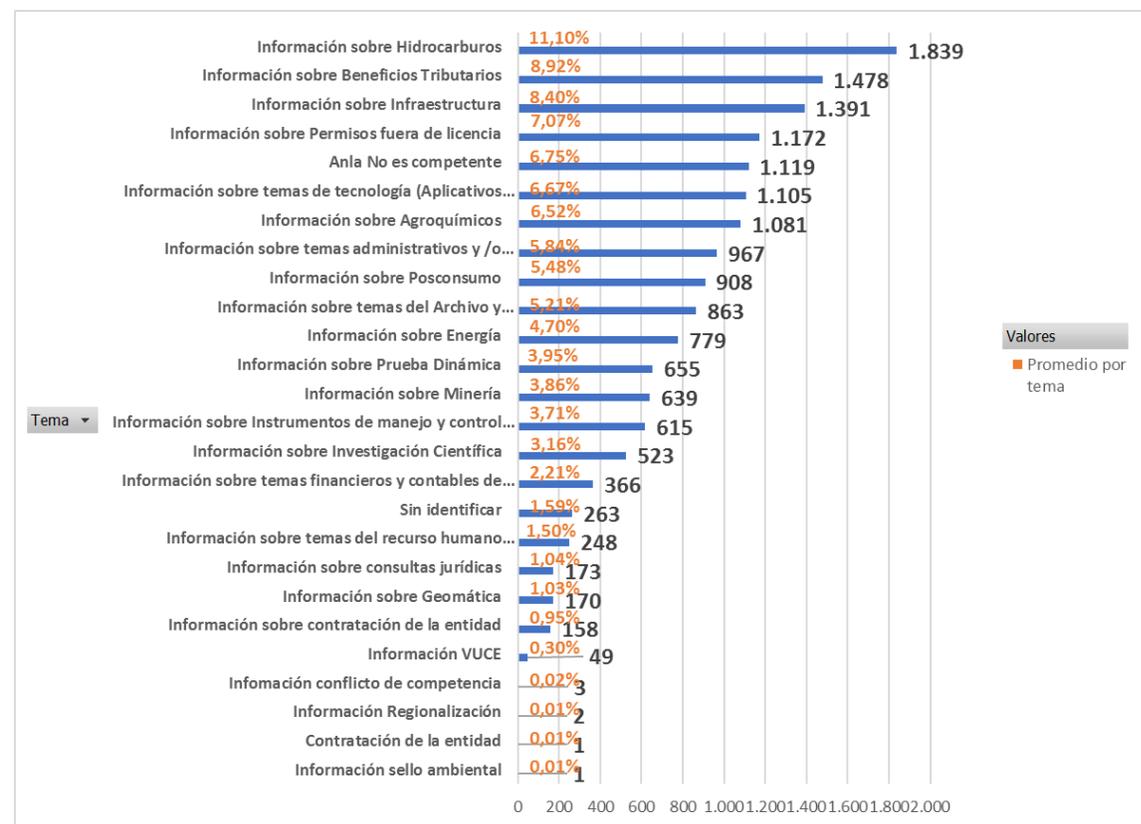


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2019

TEMA DE LAS PETICIONES

En aras del mejoramiento continuo, se caracterizaron las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con los temas que son de competencia de la ANLA, lo cual se relaciona a continuación:

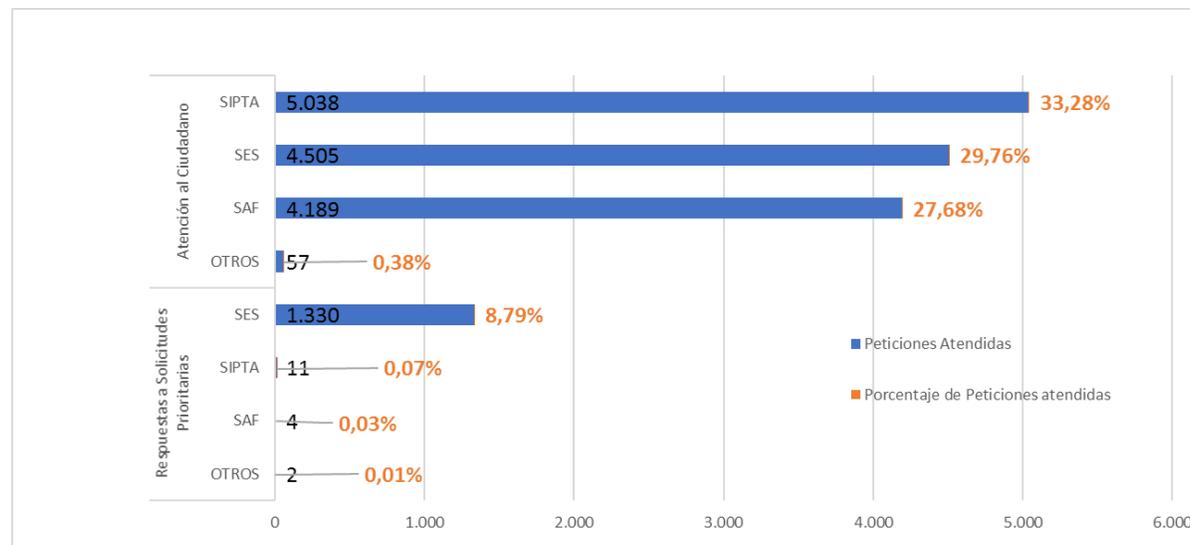
TEMA	Cantidad por tema	Promedio por tema
Información sobre Hidrocarburos	1.839	11,10%
Información sobre Beneficios Tributarios	1.478	8,92%
Información sobre Infraestructura	1.391	8,40%
Información sobre Permisos fuera de licencia	1.172	7,07%
Anla No es competente	1.119	6,75%
Información sobre temas de tecnología (Aplicativos y demás)	1.105	6,67%
Información sobre Agroquímicos	1.081	6,52%
Información sobre temas administrativos y /o Logísticos de la entidad	967	5,84%
Información sobre Posconsumo	908	5,48%
Información sobre temas del Archivo y correspondencia de la entidad	863	5,21%
Información sobre Energía	779	4,70%
Información sobre Prueba Dinámica	655	3,95%
Información sobre Minería	639	3,86%
Información sobre Instrumentos de manejo y control ambiental	615	3,71%
Información sobre Investigación Científica	523	3,16%
Información sobre temas financieros y contables de la entidad	366	2,21%
Sin identificar	263	1,59%
Información sobre temas del recurso humano institucional o del Talento Humano	248	1,50%
Información sobre consultas jurídicas	173	1,04%
Información sobre Geomática	170	1,03%
Información sobre contratación de la entidad	158	0,95%
Información VUCE	49	0,30%
Infomación conflicto de competencia	3	0,02%
Información Regionalización	2	0,01%
Contratación de la entidad	1	0,01%
Información sello ambiental	1	0,01%
Total general	16.568	100,00%



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2019

ESTRATEGIA DE DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES

DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Peticiones Atendidas	Porcentaje de Peticiones atendidas
Atención al Ciudadano	13.789	91,10%
OTROS	57	0,38%
SAF	4.189	27,68%
SES	4.505	29,76%
SIPTA	5.038	33,28%
Respuestas a Solicitudes Prioritarias	1.347	8,90%
OTROS	2	0,01%
SAF	4	0,03%
SIPTA	11	0,07%
SES	1.330	8,79%
Total general	15.136	100,00%



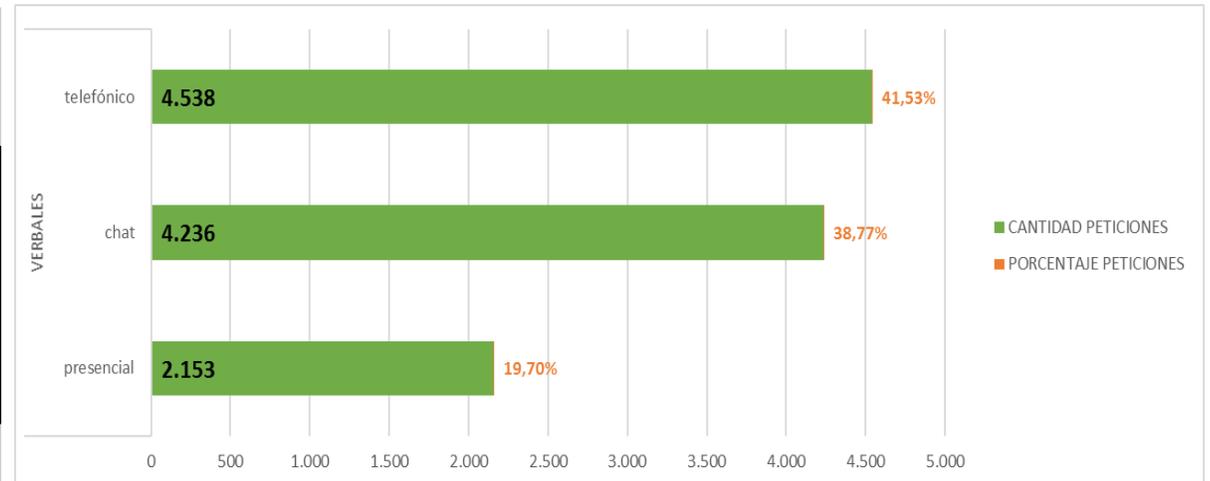
Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2019

- El 91,10% de las peticiones fueron atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano, descongestionando a las áreas misionales en: SIPTA 33,28%, SES 29,76%, SAF 27,68% y OTROS(Dirección General, Jurídica, Planeación, control disciplinario) 0,38%.
- El 8,90% de las peticiones fueron atendidas por Grupo de Respuestas a Solicitudes Prioritarias descongestionando a las áreas misionales en: SES 8,83% Y SIPTA 0,07%.
- De las 16.568 peticiones, 1.432 peticiones (8,64%) corresponden a las respuestas emitidas directamente por las áreas.

PETICIONES VERBALES

De las **16.568** peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas **10.927** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (66%)**, 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:

SOLICITUDES VERBALES chat, presencial y telefónico	CANTIDAD PETICIONES	PORCENTAJE PETICIONES
VERBALES	10.927	100,00%
telefónico	4.538	41,53%
chat	4.236	38,77%
presencial	2.153	19,70%
Total general	10.927	100,00%



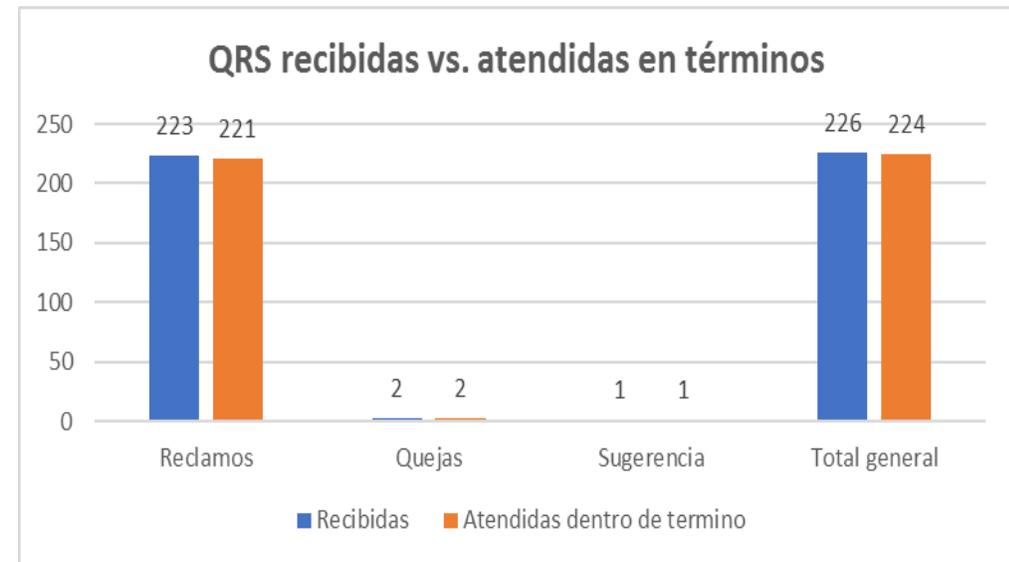
Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de JUNIO de 2019

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.

TOTAL QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDOS Y ATENDIDOS DENTRO DE TÉRMINO

Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2019, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 223 reclamos, 2 quejas y 1 sugerencia, para un total de 226 QRS.

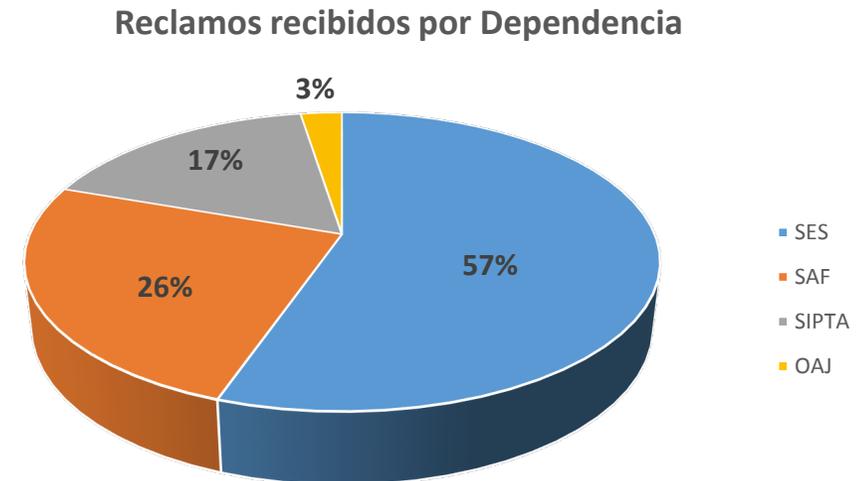
El porcentaje de cumplimiento de la oportunidad en la respuesta correspondió al 99%.



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2019

RECLAMOS POR DEPENDENCIA

SES	57%	126
Grupo de Hidrocarburos	29%	36
Grupo Respuesta a Solicitudes Priorita	24%	30
Grupo de Agroquímicos	21%	27
Grupo de Infraestructura	16%	20
Grupo de Minería	6%	8
Grupo de Energía	4%	5
SAF	26%	57
Servicios Administrativos	74%	42
Grupo Atención al Ciudadano	14%	8
Finanzas y Presupuesto	9%	5
Contratos	2%	1
Talento Humano	2%	1
SIPTA	17%	39
Beneficios Tributarios	44%	17
Permiso de Recolección	21%	8
Prueba Dinámica	13%	5
VUCE	10%	4
Permiso de Aprovechamiento Forestal	5%	2
Detergentes y Jabones	5%	2
Permiso de Investigación	3%	1
OAJ	3%	1
Totales	100%	223

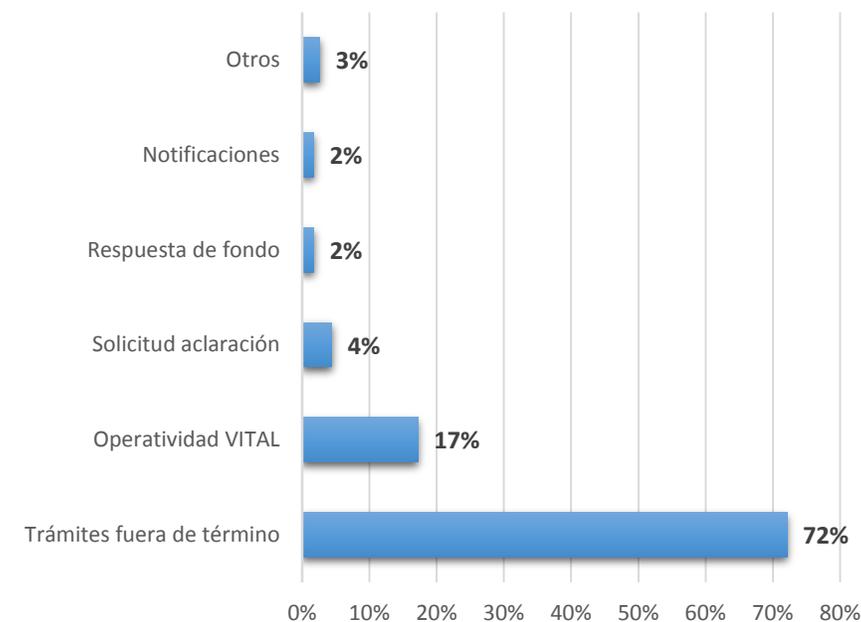


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2019

Del total de reclamos recibidos (223) con corte al 30 de junio de 2019, el 57% corresponde a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (SES), el 26% a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF), el 17% a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales (SIPTA) y el 3% a la Oficina Asesora Jurídica. Las quejas (2) y la sugerencia corresponden al Grupo de Atención al Ciudadano.

MOTIVO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Dependencia	ATENCIÓN USUARIOS	FELICITACIÓN	GESTIÓN DOCUMENTAL	MORA	NOTIFICACIONES	RESPUESTA DE FONDO	SOLICITUD ACLARACIÓN	SUGERENCIA	VITAL	Total general
OAJ				1						1
SAF	2	1	3	8	4		3	1	39	61
Atención al Ciudadano	2	1		2	4		2	1		12
Contratos				1						1
Finanzas y Presupuesto				5						5
Servicios Administrativos			3						39	42
Talento Humano							1			1
SES				121		4	1			126
Agroquímicos				27						27
Energía				5						5
Hidrocarburos				34		2				36
Infraestructura				20						20
Minería				8						8
Respuesta a Solicitudes Prioritarias				27		2	1			30
SIPTA				33			6			39
Beneficios Tributarios				14			3			17
Detergentes y Jabones				1			1			2
Permiso aprovechamiento forestal				2						2
Permiso de Investigación				1						1
Permiso de Recolección				8						8
Prueba Dinámica				5						5
VUCE				2			2			4
Total general	2	1	3	163	4	4	10	1	39	227



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2019

Con corte al 30 de junio de 2019, se identifica que el mayor volumen de reclamos el 72% obedece a la respuesta a trámites fuera de término que adelantan los usuarios ante la Entidad y el 17% corresponde a operatividad de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL. El porcentaje restante presenta inconformidad en relación con otros motivos.

Recomendaciones Generales

- Se identificó que hubo una reducción del 29% en los reclamos recibidos en el segundo trimestre con respecto al primer trimestre del año, no obstante se recomienda a las áreas sujetarse a los tiempos establecidos en las normas para los diferentes trámites.
- Se recomienda a los funcionarios y contratistas de cada uno de los grupos de trabajo revisar la correspondencia asignada de manera inmediata, a fin de cumplir con la oportunidad en la respuesta y en caso de requerir reasignación, solicitarlo al grupo de atención al ciudadano.
- 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 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.
- Se recomienda realizar jornadas de capacitación en temas relacionados con las áreas misionales y continuar con las campañas publicitarias resaltando la importancia de atender de manera oportuna y con calidad los PQRS.