



Atención a Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA

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



CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

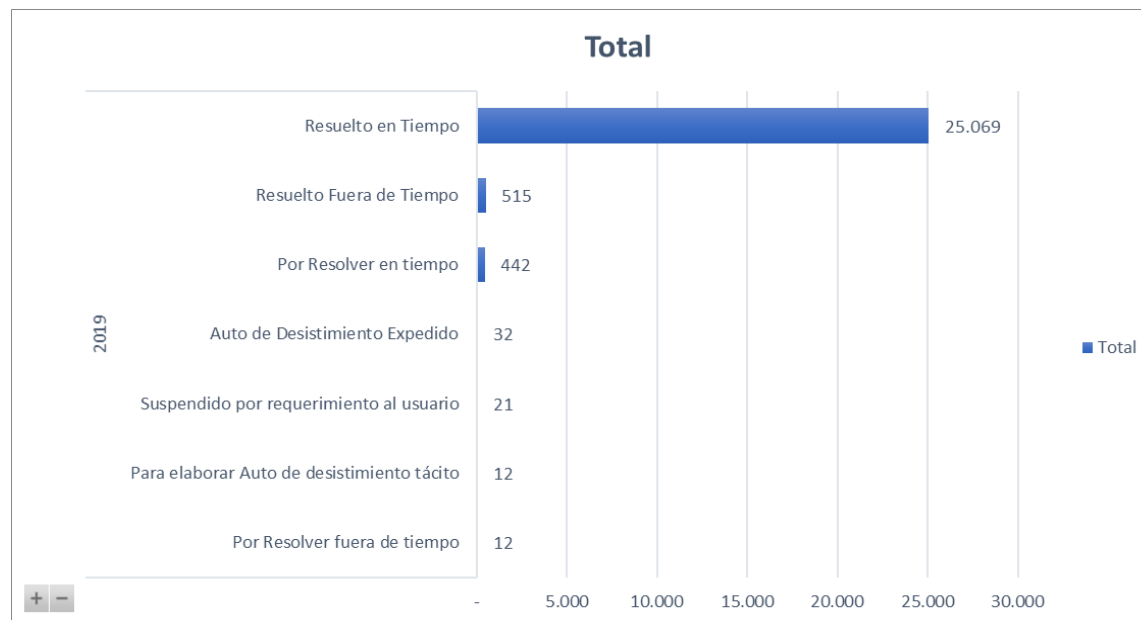
Corresponde a la ANLA, atender los derechos de petición acorde con los preceptos legales y constitucionales vigentes.

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 SEPTIEMBRE DE 2019

Con corte a septiembre 30 de 2019 se recibieron **26.103** peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

ESTADO	CANTIDAD
2019	26.103
Por Resolver fuera de tiempo	12
Para elaborar Auto de desistimiento tácito	12
Suspendido por requerimiento al usuario	21
Auto de Desistimiento Expedido	32
Por Resolver en tiempo	442
Resuelto Fuera de Tiempo	515
Resuelto en Tiempo	25.069
Total general	26.103



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

ESTADO DE PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

De las **26.103** peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas hasta el 30 de septiembre de 2019, **515 (2%)** se atendieron fuera de término.

DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	Cantidad Dependencia Responsable de la respuesta	Porcentaje Dependencia Responsable de la respuesta
Agroquímicos y Proyectos Especiales	6	0,02%
Resuelto en Tiempo	5	0,02%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,00%
Atención al Ciudadano	21.968	85,87%
Resuelto en Tiempo	21.950	85,80%
Resuelto Fuera de Tiempo	18	0,07%
Contratos	158	0,62%
Resuelto en Tiempo	149	0,58%
Resuelto Fuera de Tiempo	9	0,04%
Control Disciplinario	3	0,01%
Resuelto en Tiempo	3	0,01%
Dirección General	3	0,01%
Resuelto en Tiempo	3	0,01%
Energía	1	0,00%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,00%
Finanzas y Presupuesto	255	1,00%
Resuelto en Tiempo	247	0,97%
Resuelto Fuera de Tiempo	8	0,03%
Hidrocarburos	3	0,01%
Resuelto en Tiempo	3	0,01%
Infraestructura	4	0,02%
Resuelto en Tiempo	2	0,01%
Resuelto Fuera de Tiempo	2	0,01%
Instrumentos	65	0,25%
Resuelto en Tiempo	62	0,24%
Resuelto Fuera de Tiempo	3	0,01%

Minería	2	0,01%
Resuelto en Tiempo	2	0,01%
Oficina Asesora Jurídica	148	0,58%
Resuelto en Tiempo	133	0,52%
Resuelto Fuera de Tiempo	15	0,06%
Oficina de Planeación	4	0,02%
Resuelto en Tiempo	3	0,01%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,00%
Permisos	659	2,58%
Resuelto en Tiempo	657	2,57%
Resuelto Fuera de Tiempo	2	0,01%
Respuestas a Solicitudes Prioritarias	1.733	6,77%
Resuelto en Tiempo	1.306	5,10%
Resuelto Fuera de Tiempo	427	1,67%
Servicios Administrativos	529	2,07%
Resuelto en Tiempo	503	1,97%
Resuelto Fuera de Tiempo	26	0,10%
Subdirección Administrativa y Financiera	4	0,02%
Resuelto en Tiempo	4	0,02%
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	4	0,02%
Resuelto en Tiempo	3	0,01%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,00%
Talento Humano	35	0,14%
Resuelto en Tiempo	34	0,13%
Resuelto Fuera de Tiempo	1	0,00%
Total general	25.584	100,00%

TIEMPO DE RESPUESTA

- ✓ De los **1.680** Derechos de Petición ordinarios con término de 10 días, el promedio de días utilizados en la respuesta fue de **8 días**.
- ✓ De los **6.565** Derechos de Petición ordinarios con término de 15 días, el promedio de días utilizados en la respuesta fue de **9 días**.
- ✓ De los **68** Derechos de Petición ordinarios con término de 30 días, el promedio de días utilizados en la respuesta fue de **25 días**.
- ✓ De los **17.790** 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 (días)	DPE recibidos	Promedio de DÍAS TRANSCURRIDOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD PARA OTORGAR LA RESPUESTA
<input checked="" type="checkbox"/> ORDINARIOS	8.313	9,0
10	1.680	7,5
15	6.565	9,2
30	68	24,9
<input checked="" type="checkbox"/> VERBALES	17.790	0,0
10	1.131	0,0
15	16.659	0,0
Total general	26.103	2,9

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

TRASLADO POR COMPETENCIA

Del total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias atendidos por la ANLA (**26.103**), **620** se remitieron por competencia a otras entidades públicas, es decir el **2,38%** tal y como lo prevé el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 21.

TIPIFICACION DEL RESULTADO	CANTIDAD POR TIPIFICACION DEL RESULTADO	PORCENTAJE POR TIPIFICACION DEL RESULTADO
En tramite	449	1,72%
Prorroga de tiempo para emitir respuesta	99	0,38%
Requerimiento para completar la petición	72	0,28%
Respuesta definitiva	24.863	95,25%
Traslado por competencia	620	2,38%
Total general	26.103	100,00%

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

DENUNCIAS

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

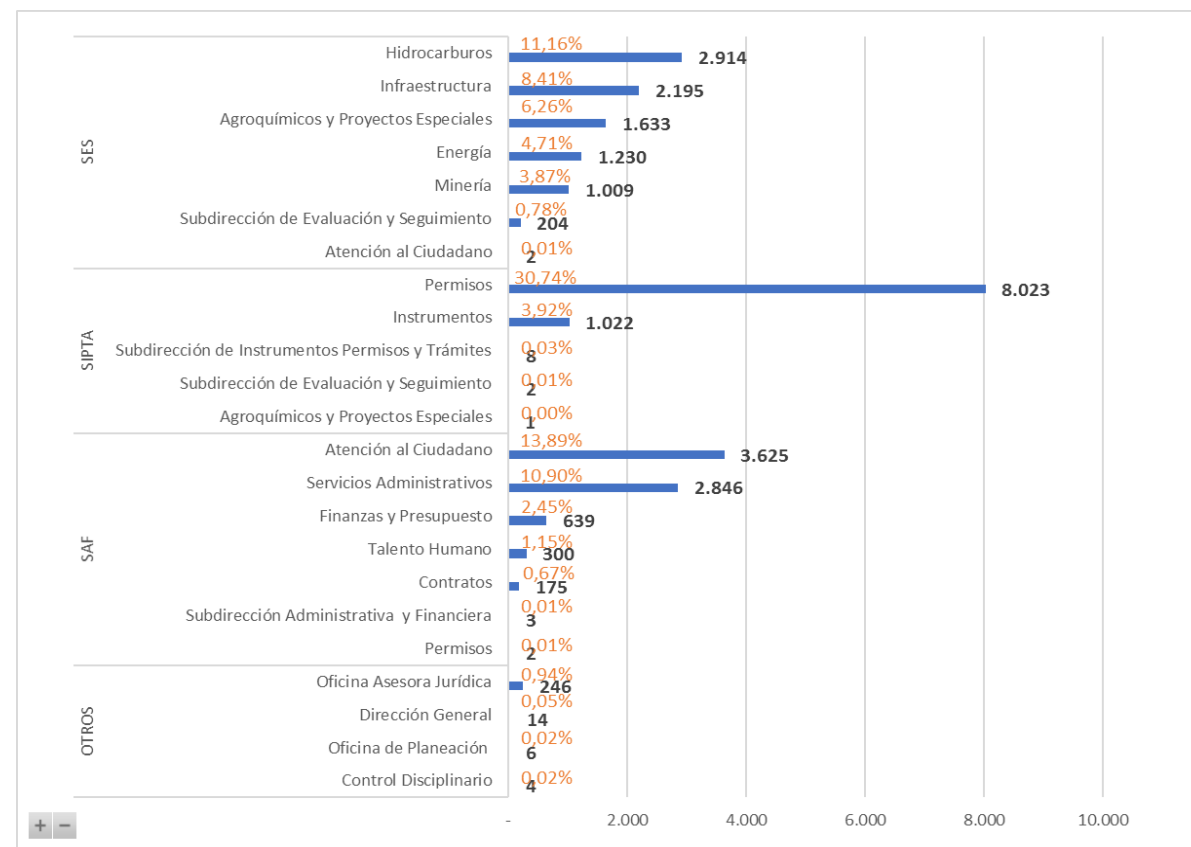
La ANLA ha venido dando tramite a las denuncias ambientales concernientes a la Ley 1333 de 2009 o que tengan relación directa con una posible afectación ambiental, de las cuales entre el 1° de enero y el 30 de septiembre de 2019, se recibieron **285** de acuerdo con el sistema de información **SIGPRO**.

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

ASUNTO DE LAS PETICIONES POR GRUPO DE TRABAJO

El **35,20%** de las peticiones, tienen relación con asuntos de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento, el **34,69%** con la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales, el **29,08%** de la Subdirección Administrativa y Financiera y el restante **1,03%** de la Dirección General, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Disciplinario.

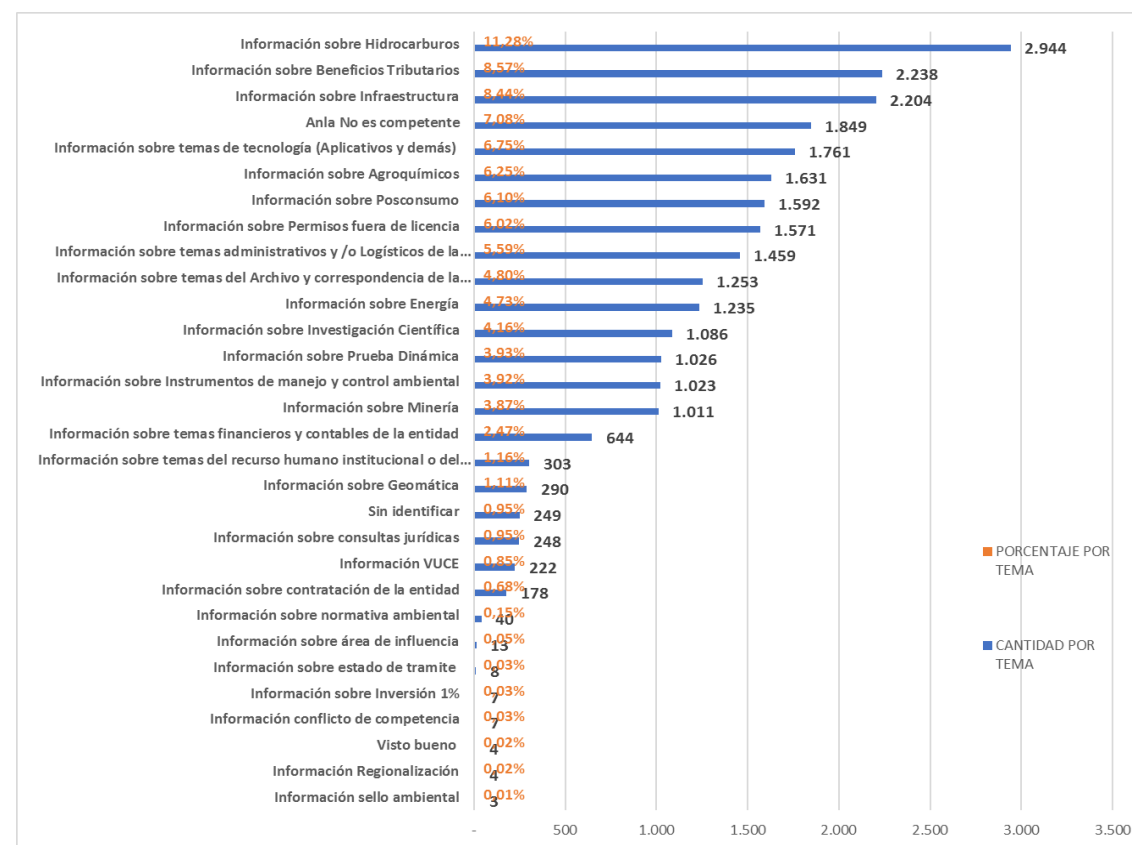
DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO	CANTIDAD POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO	PORCENTAJE POR DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO
OTROS	270	1,03%
Control Disciplinario	4	0,02%
Oficina de Planeación	6	0,02%
Dirección General	14	0,05%
Oficina Asesora Jurídica	246	0,94%
SAF	7.590	29,08%
Permisos	2	0,01%
Subdirección Administrativa y Financiera	3	0,01%
Contratos	175	0,67%
Talento Humano	300	1,15%
Finanzas y Presupuesto	639	2,45%
Servicios Administrativos	2.846	10,90%
Atención al Ciudadano	3.625	13,89%
SIPTA	9.056	34,69%
Agroquímicos y Proyectos Especiales	1	0,00%
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	2	0,01%
Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites	8	0,03%
Instrumentos	1.022	3,92%
Permisos	8.023	30,74%
SES	9.187	35,20%
Atención al Ciudadano	2	0,01%
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	204	0,78%
Minería	1.009	3,87%
Energía	1.230	4,71%
Agroquímicos y Proyectos Especiales	1.633	6,26%
Infraestructura	2.195	8,41%
Hidrocarburos	2.914	11,16%
Total general	26.103	100,00%



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:

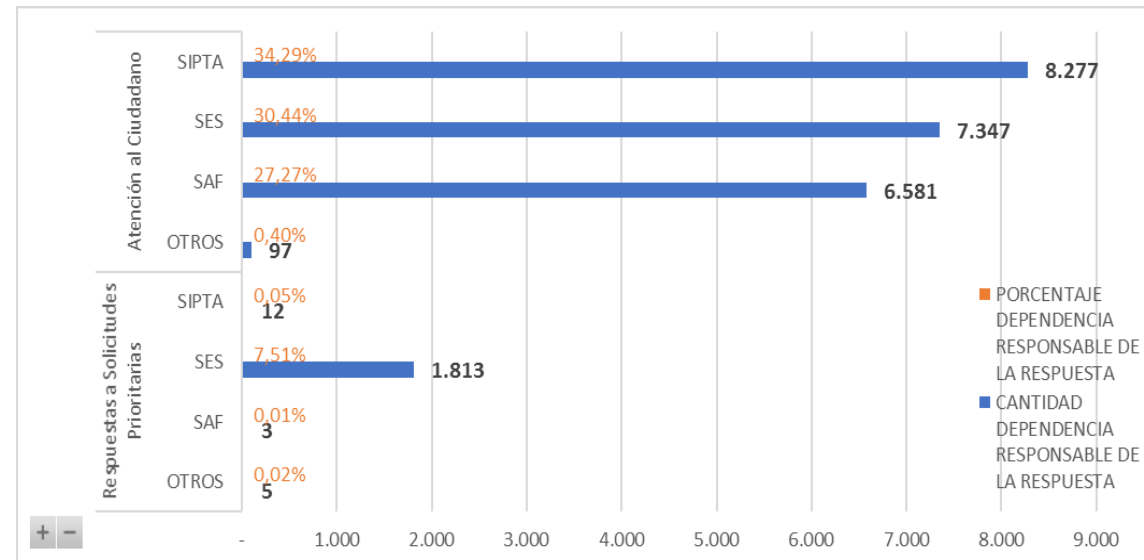
TEMA	CANTIDAD POR TEMA	PORCENTAJE POR TEMA
Información sello ambiental	3	0,01%
Información Regionalización	4	0,02%
Visto bueno	4	0,02%
Información conflicto de competencia	7	0,03%
Información sobre Inversión 1%	7	0,03%
Información sobre estado de tramite	8	0,03%
Información sobre área de influencia	13	0,05%
Información sobre normativa ambiental	40	0,15%
Información sobre contratación de la entidad	178	0,68%
Información VUCE	222	0,85%
Información sobre consultas jurídicas	248	0,95%
Sin identificar	249	0,95%
Información sobre Geomática	290	1,11%
Información sobre temas del recurso humano institucional o del Talento	303	1,16%
Información sobre temas financieros y contables de la entidad	644	2,47%
Información sobre Minería	1.011	3,87%
Información sobre Instrumentos de manejo y control ambiental	1.023	3,92%
Información sobre Prueba Dinámica	1.026	3,93%
Información sobre Investigación Científica	1.086	4,16%
Información sobre Energía	1.235	4,73%
Información sobre temas del Archivo y correspondencia de la entidad	1.253	4,80%
Información sobre temas administrativos y /o Logísticos de la entidad	1.459	5,59%
Información sobre Permisos fuera de licencia	1.571	6,02%
Información sobre Posconsumo	1.592	6,10%
Información sobre Agroquímicos	1.631	6,25%
Información sobre temas de tecnología (Aplicativos y demás)	1.761	6,75%
Anla No es competente	1.849	7,08%
Información sobre Infraestructura	2.204	8,44%
Información sobre Beneficios Tributarios	2.238	8,57%
Información sobre Hidrocarburos	2.944	11,28%
Total general	26.103	100,00%



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

ESTRATEGIA DE DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES

DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	CANTIDAD DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA	PORCENTAJE DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA
Respuestas a Solicitudes Prioritarias	1.833	7,59%
OTROS	5	0,02%
SAF	3	0,01%
SES	1.813	7,51%
SIPTA	12	0,05%
Atención al Ciudadano	22.302	92,41%
OTROS	97	0,40%
SAF	6.581	27,27%
SES	7.347	30,44%
SIPTA	8.277	34,29%
Total general	24.135	100,00%



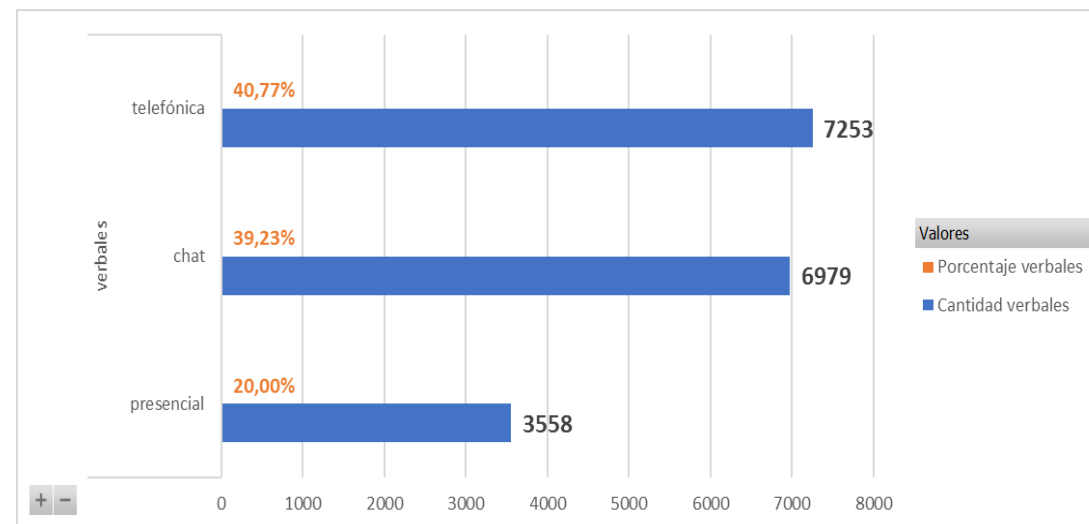
Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2019

- El **92,41%** de las peticiones fueron atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano, descongestionando a las áreas misionales en: SIPTA **34,29%**, SES **30,44%**, SAF **27,27%** y OTROS(Dirección General, Jurídica, Planeación, control disciplinario) **0,40%**.
- El **7,59%** de las peticiones fueron atendidas por Grupo de Respuestas a Solicitudes Prioritarias descongestionando a las áreas misionales en: SES **7,51%**, SIPTA **0,05%** , SAF **0,01%**.
- De las **26.103** peticiones, **1.968** peticiones (**7,53%**) corresponden a las respuestas emitidas directamente por las áreas.

PETICIONES VERBALES

De las **26.103** peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas **17.790** 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:

Solicitudes Verbales, Chat, Presencial y Telefónica	Cantidad verbales	Porcentaje verbales
verbales	17790	100,00%
presencial	3558	20,00%
chat	6979	39,23%
telefónica	7253	40,77%
Total general	17790	100,00%



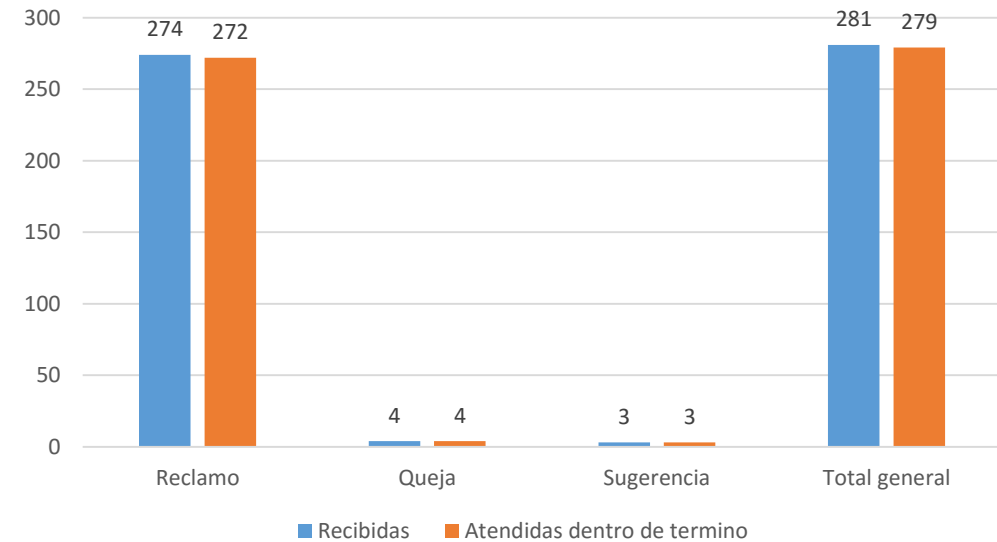
Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2019

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 septiembre de 2019, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 274 reclamos, 4 quejas y 3 sugerencias, para un total de 281 QRS.

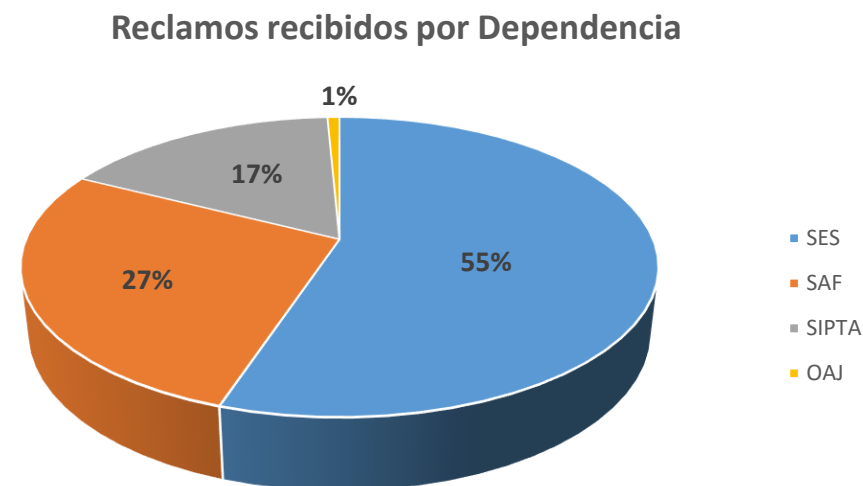
El porcentaje de cumplimiento de la oportunidad en la respuesta correspondió al 99%.



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

RECLAMOS POR DEPENDENCIA

SES	55%	151
Grupo de Hidrocarburos	28%	42
Grupo Respuesta a Solicitudes Priorita	22%	33
Grupo de Agroquímicos	23%	34
Grupo de Infraestructura	17%	25
Grupo de Minería	8%	12
Grupo de Energía	3%	5
SAF	27%	75
Servicios Administrativos	72%	54
Grupo Atención al Ciudadano	13%	10
Finanzas y Presupuesto	11%	8
Contratos	3%	2
Talento Humano	1%	1
SIPTA	17%	46
Beneficios Tributarios	46%	21
Permiso de Recolección	17%	8
Prueba Dinámica	11%	5
VUCE	11%	5
Permiso de Aprovechamiento Forestal	4%	2
Detergentes y Jabones	7%	3
Permiso de Investigación	2%	1
Geomática	2%	1
OAJ	1%	2
Totales	100%	274

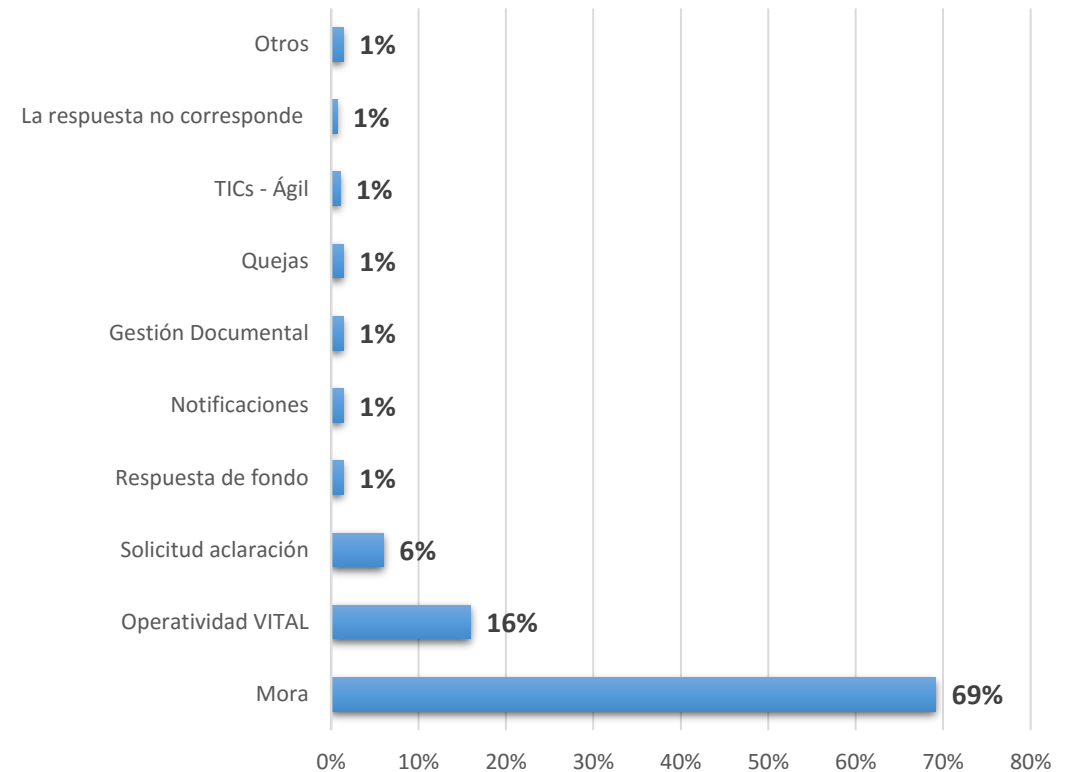


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2019

Del total de reclamos recibidos (274) con corte al 30 de septiembre de 2019, el 55% corresponde a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (SES), el 27% a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF), el 17% a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales (SIPTA) y el 1% a la Oficina Asesora Jurídica. Las quejas (4) a las SES, SIPTA Y Atención al Ciudadano y las sugerencias (3) corresponden a la Subdirección Administrativa y Financiera.

MOTIVO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Con corte al 30 de septiembre de 2019, se identifica que el mayor volumen de reclamos, el 69% obedece a la respuesta a trámites fuera de término que adelantan los usuarios ante la Entidad y el 16% corresponde a 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 Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2019

Recomendaciones Generales

- 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 continuar con las 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.