



Atención a Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

1 de Enero a 31 de diciembre de 2019



CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

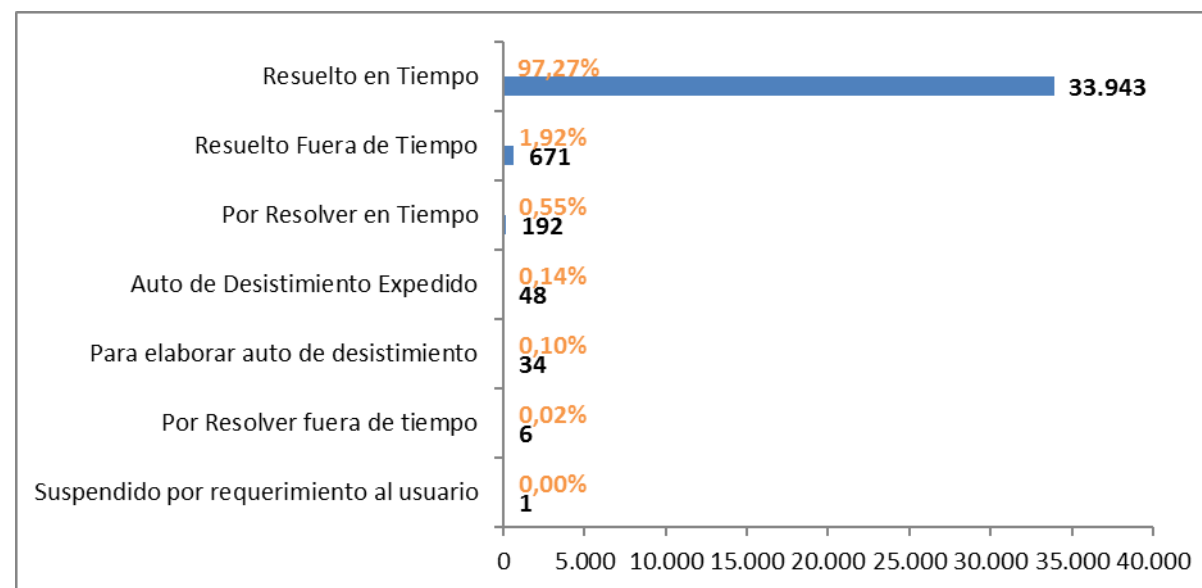
Corresponde a la ANLA, atender los derechos de petición acorde con los preceptos legales y constitucionales vigentes.

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 DICIEMBRE DE 2019

Con corte a diciembre 31 de 2019 se recibieron **34.895** peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. De las cuales **269** corresponden a peticiones de 2018 que pasaron para ser atendidas en la vigencia 2019.

Estado	Cantidad	Porcentaje
Suspendido por requerimiento al usuario	1	0,00%
Por Resolver fuera de tiempo	6	0,02%
Para elaborar auto de desistimiento	34	0,10%
Auto de Desistimiento Expedido	48	0,14%
Por Resolver en Tiempo	192	0,55%
Resuelto Fuera de Tiempo	671	1,92%
Resuelto en Tiempo	33.943	97,27%
Total general	34.895	100,00%



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2019

ESTADO DE PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

De las **34.895** peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas hasta el 31 de diciembre de 2019, **671 (2%)** se atendieron fuera de término.

Etiquetas de fila	Cuenta de Estado
Agroquímicos y Proyectos Especiales	15
Resuelto en Tiempo	11
Resuelto Fuera de Tiempo	4
Atención al Ciudadano	29910
Resuelto en Tiempo	29871
Resuelto Fuera de Tiempo	39
Contratos	215
Resuelto en Tiempo	205
Resuelto Fuera de Tiempo	10
Control Disciplinario	4
Resuelto en Tiempo	4
Dirección General	4
Resuelto en Tiempo	4
Energía	2
Resuelto en Tiempo	1
Resuelto Fuera de Tiempo	1
Finanzas y Presupuesto	366
Resuelto en Tiempo	356
Resuelto Fuera de Tiempo	10
Hidrocarburos	3
Resuelto en Tiempo	3
Infraestructura	6
Resuelto en Tiempo	3
Resuelto Fuera de Tiempo	3
Instrumentos	50
Resuelto en Tiempo	48
Resuelto Fuera de Tiempo	2

Minería	2
Resuelto en Tiempo	2
Oficina Asesora Jurídica	208
Resuelto en Tiempo	192
Resuelto Fuera de Tiempo	16
Oficina de Planeación	6
Resuelto en Tiempo	5
Resuelto Fuera de Tiempo	1
Permisos	648
Resuelto en Tiempo	643
Resuelto Fuera de Tiempo	5
Respuestas a Solicitudes Prioritarias	2319
Resuelto en Tiempo	1782
Resuelto Fuera de Tiempo	537
Servicios Administrativos	535
Resuelto en Tiempo	506
Resuelto Fuera de Tiempo	29
Subdirección Administrativa y Financiera	5
Resuelto en Tiempo	5
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	8
Resuelto en Tiempo	4
Resuelto Fuera de Tiempo	4
Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites	265
Resuelto en Tiempo	256
Resuelto Fuera de Tiempo	9
Talento Humano	43
Resuelto en Tiempo	42
Resuelto Fuera de Tiempo	1
Total general	34.614

TIEMPO DE RESPUESTA

- ✓ De los **2.135** Derechos de Petición ordinarios con término de 10 días, el promedio de días utilizados en la respuesta fue de **8 días**.
- ✓ De los **8.816** Derechos de Petición ordinarios con término de 15 días, el promedio de días utilizados en la respuesta fue de **9 días**.
- ✓ De los **90** Derechos de Petición ordinarios con término de 30 días, el promedio de días utilizados en la respuesta fue de **25 días**.
- ✓ De los **23.854** 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) <input type="checkbox"/>	DPE ordinarios recibidos	Promedio de días para otorgar respuesta
<input checked="" type="checkbox"/> ORDINARIOS	11.041	10
10	2.135	8
15	8.816	10
30	90	25
<input checked="" type="checkbox"/> VERBALES	23.854	0
10	1.565	0
15	22.289	0
Total general	34.895	3

TRASLADO POR COMPETENCIA

Del total de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias atendidos por la ANLA (**34.895**), **759** se remitieron por competencia a otras entidades públicas, es decir el **2,18%** tal y como lo prevé el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 21.

Tipificación del Resultado	Cantidad	Porcentaje
En tramite	191	0,5%
Prorroga de tiempo para emitir respuesta	198	0,6%
Requerimiento para completar la peticion	98	0,3%
Respuesta definitiva	33649	96,4%
Traslado por competencia	759	2,2%
Total general	34.895	100,0%

Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 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 31 de diciembre de 2019, se recibieron **446** de acuerdo con el sistema de información **SIGPRO**.

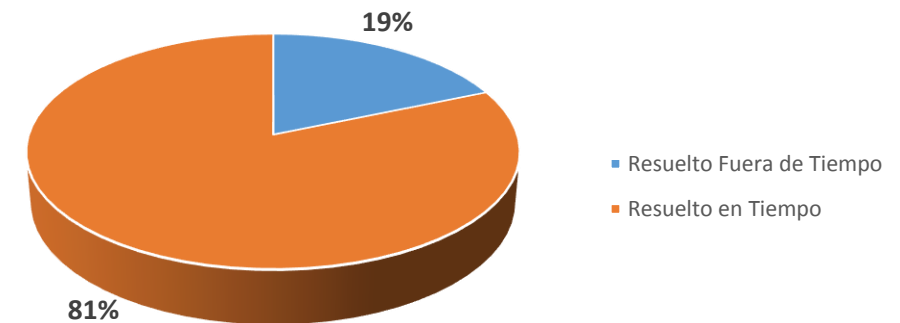
Las referidas a otros temas se tramitan de acuerdo con el asunto que trata y la norma que lo regula.

SOLICITUDES DE ENTES DE CONTROL

Con corte a diciembre 31 de 2019 se recibieron **1.151** peticiones de Entes de Control - ECOS. De las cuales **16** corresponden a peticiones de Entes de Control – ECOS del 2018 que pasaron para ser atendidas en la vigencia 2019.

Estado	Cantidad	Porcentaje
Resuelto Fuera de Tiempo	215	19%
Resuelto en Tiempo	936	81%
Total general	1151	100%

Solicitudes de Entes de Control

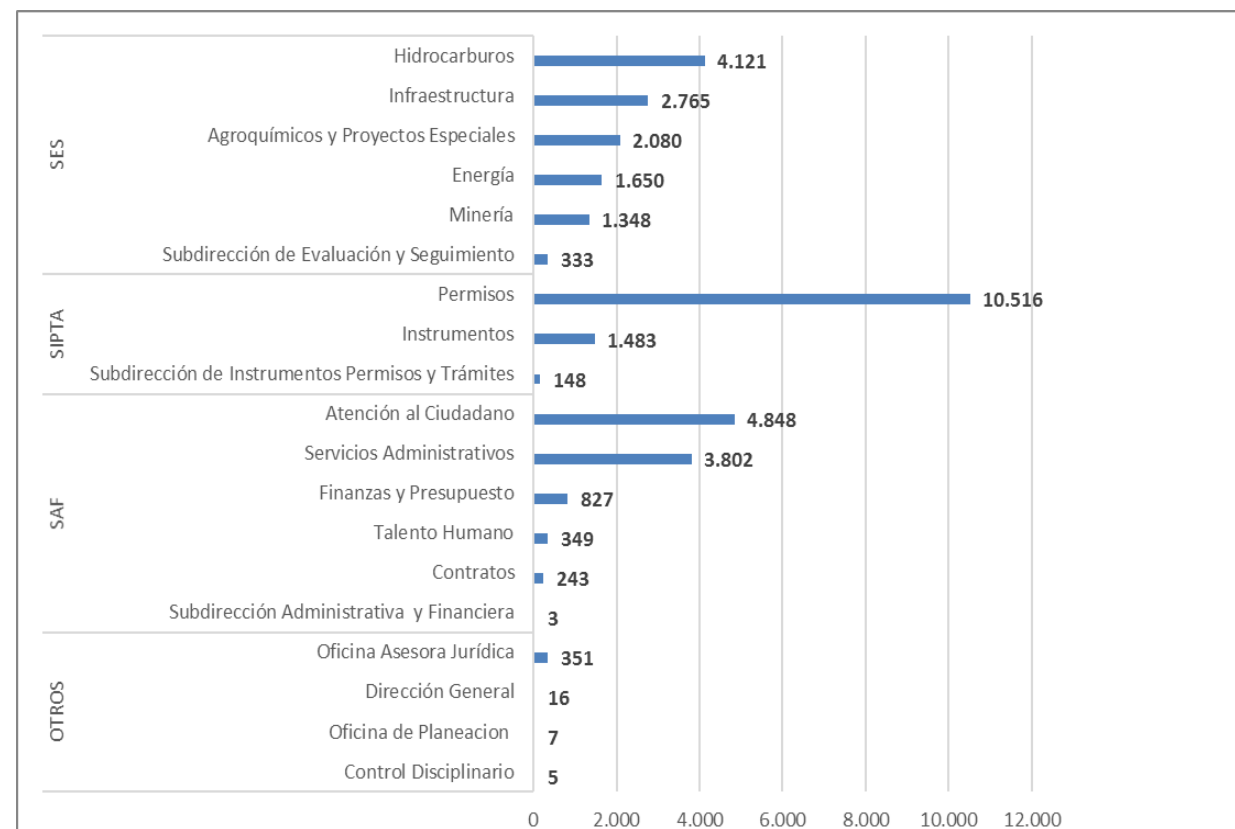


Fuente: Base de Datos Entes de Control, corte a 31 de diciembre de 2019

ASUNTO DE LAS PETICIONES POR GRUPO DE TRABAJO

El **35,24%** de las peticiones, tienen relación con asuntos de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento, el **34,81%** con la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales, el **28,86%** de la Subdirección Administrativa y Financiera y el restante **1,09%** de la Dirección General, Oficina Asesora Jurídica, Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Control Disciplinario.

Dependencia Responsable del asunto	Cantidad	Porcentaje
OTROS	379	1,09%
Control Disciplinario	5	0,01%
Oficina de Planeacion	7	0,02%
Dirección General	16	0,05%
Oficina Asesora Jurídica	351	1,01%
SAF	10.072	28,86%
Subdirección Administrativa y Financiera	3	0,01%
Contratos	243	0,70%
Talento Humano	349	1,00%
Finanzas y Presupuesto	827	2,37%
Servicios Administrativos	3.802	10,90%
Atención al Ciudadano	4.848	13,89%
SIPTA	12.147	34,81%
Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites	148	0,42%
Instrumentos	1.483	4,25%
Permisos	10.516	30,14%
SES	12.297	35,24%
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	333	0,95%
Minería	1.348	3,86%
Energía	1.650	4,73%
Agroquímicos y Proyectos Especiales	2.080	5,96%
Infraestructura	2.765	7,92%
Hidrocarburos	4.121	11,81%
Total general	34.895	100,00%



TEMA DE LAS PETICIONES

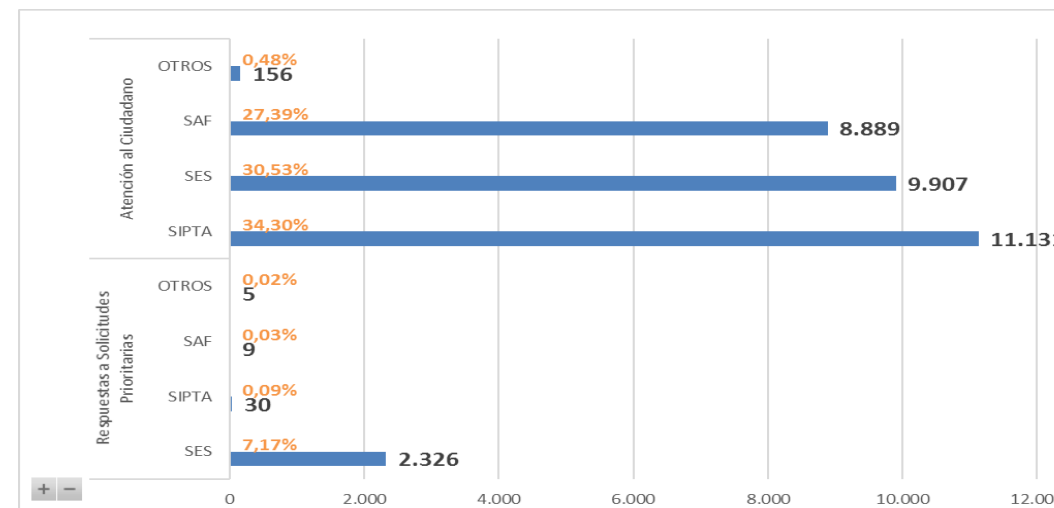
En aras del mejoramiento continuo, se caracterizaron las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con los temas que son de competencia de la ANLA, lo cual se relaciona a continuación:

TEMA	CANTIDAD	PORCENTAJE			
Infraestructura del Proyecto Obra o Actividad	1	0,00%	Estado de Tramite	36	0,10%
Solicitud de Concepto	2	0,01%	Información sobre Inversión 1%	42	0,12%
Instrumentos de Manejo y Control/Medidas de Manejo Ambiental	2	0,01%	Información sobre Investigación Científica	42	0,12%
Gestión del Riesgo/Contingencias	2	0,01%	Información sobre estado de tramite	66	0,19%
Mecanismos de Participación	3	0,01%	Información sobre seguimiento y Control a Proyectos, Obras o Actividades	80	0,23%
Oficina Asesora Jurídica	3	0,01%	Información sobre normativa ambiental	112	0,32%
Desmantelamiento y Abandono	3	0,01%	Información sobre contratación de la entidad	224	0,64%
Información sello ambiental	4	0,01%	Información sobre consultas jurídicas	338	0,97%
Información Regionalización	4	0,01%	Sin identificar	345	0,99%
No cites	4	0,01%	Información sobre temas del recurso humano institucional o del Talento Humano	350	1,00%
Normativa Ambiental	5	0,01%	Información VUCE	367	1,05%
Información sobre NO CITES	7	0,02%	Información sobre Geomática	411	1,18%
Información conflicto de competencia	8	0,02%	Información sobre temas de tecnología (Aplicativos y demás)	476	1,36%
Solicitud de Reembolso	8	0,02%	Información sobre temas financieros y contables de la entidad	831	2,38%
Solicitud de Aclaración	8	0,02%	Información sobre Prueba Dinámica	1308	3,75%
información sobre superposición de proyectos	12	0,03%	Información sobre Minería	1314	3,77%
Compensación por Perdida de Biodiversidad	16	0,05%	Información sobre Instrumentos de manejo y control ambiental	1381	3,96%
Copias de Documentación del Expediente	19	0,05%	Información sobre Investigación Científica	1526	4,37%
Visto bueno	25	0,07%	Información sobre Energía	1572	4,50%
Evaluación Ambiental a Proyectos, Obras o Actividades	25	0,07%	Información sobre temas del Archivo y correspondencia de la entidad	1698	4,87%
Seguimiento y Control a Proyectos, Obras o Actividades	25	0,07%	Información sobre Permisos fuera de licencia	1716	4,92%
Información sobre área de influencia	27	0,08%	Información sobre Agroquímicos	2016	5,78%
			Información sobre temas administrativos y /o Logísticos de la entidad	2046	5,86%
			Información sobre temas de tecnología (Aplicativos y demás)	2117	6,07%
			Información sobre Posconsumo	2229	6,39%
			Anla No es competente	2261	6,48%
			Información sobre Infraestructura	2683	7,69%
			Información sobre Beneficios Tributarios	3082	8,83%
			Información sobre Hidrocarburos	4013	11,50%
			Total general	34895	100,00%

Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2019

ESTRATEGIA DE DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES

Responsable de la respuesta	Cantidad	Porcentaje
Respuestas a Solicitudes Prioritarias	2.370	7,30%
SES	2.326	7,17%
SIPTA	30	0,09%
SAF	9	0,03%
OTROS	5	0,02%
Atención al Ciudadano	30.083	92,70%
SIPTA	11.131	34,30%
SES	9.907	30,53%
SAF	8.889	27,39%
OTROS	156	0,48%
Total general	32.453	100,00%

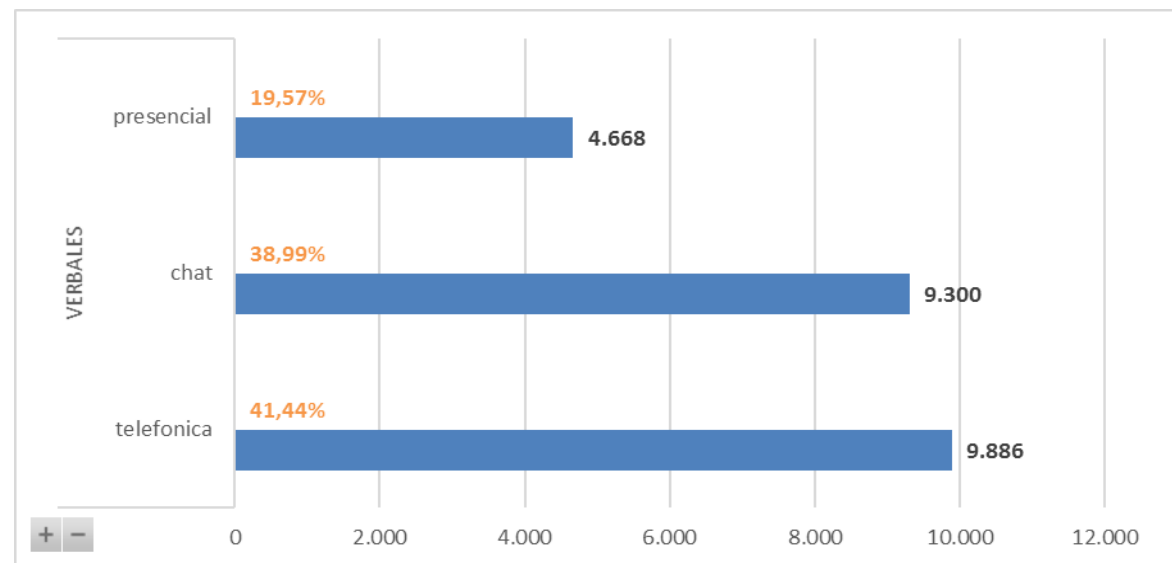


- El **92,70%** de las peticiones fueron atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano, descongestionando a las áreas misionales en: SIPTA **34,30%**, SES **30,53%**, SAF **27,39%** y OTROS(Dirección General, Jurídica, Planeación, control disciplinario) **0,48%**.
- El **7,30%** de las peticiones fueron atendidas por Grupo de Respuestas a Solicitudes Prioritarias descongestionando a las áreas misionales en: SES **7,17%**, SIPTA **0,09%** , SAF **0,03%**. OTROS(Dirección General, Jurídica, Planeación, control disciplinario)**0,02%**
- De las **34.895** peticiones, **2.442** peticiones (**6,99%**) corresponden a las respuestas emitidas directamente por las áreas.

PETICIONES VERBALES

De las **34.895** peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas **23.854** 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	Cantidad	Porcentaje
VERBALES	23.854	100%
telefónica	9.886	41%
chat	9.300	39%
presencial	4.668	20%
Total general	23.854	100%

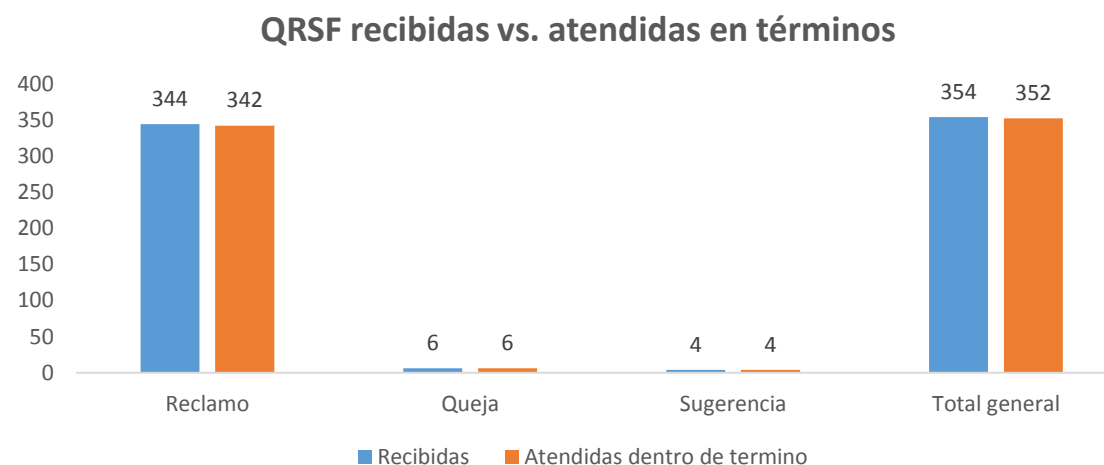


A todas se les otorgó respuesta definitiva, en ningún caso se negó acceso a la información acorde con la normatividad y sin excepción alguna se atendieron dentro de los términos legales y reglamentarios.

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

Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2019, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 344 reclamos, 6 quejas y 4 sugerencias, para un total de 354 QRS.

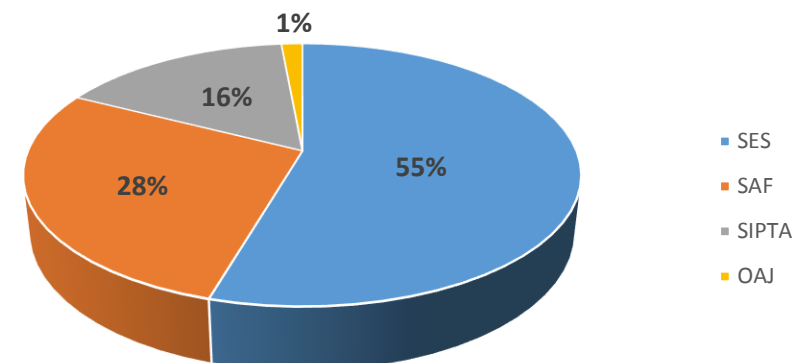
El porcentaje de cumplimiento de la oportunidad en la respuesta correspondió al 99%.



RECLAMOS POR DEPENDENCIA

SES	55%	188
Grupo de Hidrocarburos	29%	54
Grupo Respuesta a Solicitudes Prioritarias	19%	36
Grupo de Agroquímicos	25%	47
Grupo de Infraestructura	16%	30
Grupo de Minería	7%	13
Grupo de Energía	4%	8
SAF	28%	96
Servicios Administrativos	68%	65
Grupo Atención al Ciudadano	15%	14
Finanzas y Presupuesto	15%	14
Contratos	2%	2
Talento Humano	1%	1
SIPTA	16%	55
Beneficios Tributarios	47%	26
Permiso de Recolección	15%	8
Prueba Dinámica	13%	7
VUCE	11%	6
Permiso de Aprovechamiento Forestal	4%	2
Detergentes y Jabones	5%	3
Permiso de Investigación	2%	1
Sistemas de Recolección Selectiva	2%	1
Geomática	2%	1
OAJ	1%	5
Totales	100%	344

Reclamos recibidos por Dependencia

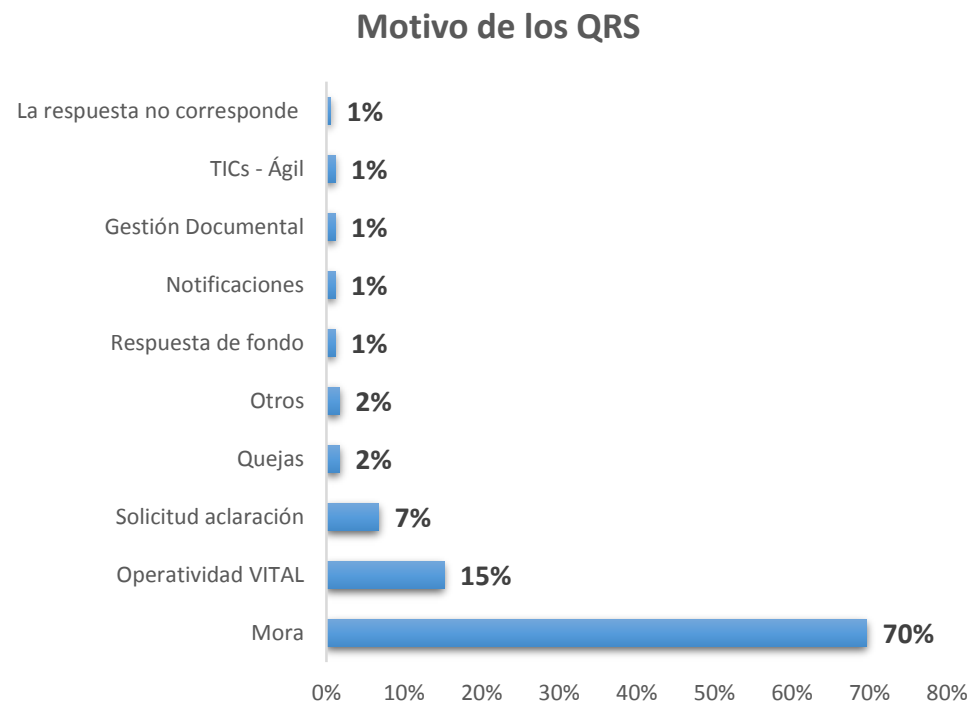


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2019

Del total de reclamos recibidos (344) con corte al 31 de diciembre de 2019, el 55% corresponde a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (SES), el 28% a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF), el 16% a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales (SIPTA) y el 1% a la Oficina Asesora Jurídica. Las quejas (6) a las SES, SIPTA y SAF y las sugerencias (4) corresponden a la SAF.

MOTIVO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Con corte al 31 de diciembre de 2019, se identifica que el mayor volumen de reclamos el 70% obedece a la respuesta a trámites fuera de término que adelantan los usuarios ante la Entidad, el 15% corresponde a operatividad de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL y el 7% a solicitudes de aclaración de las respuestas emitidas por la Entidad. El porcentaje restante presenta inconformidad en relación con otros motivos.



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.