



# INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

**AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES ANLA**

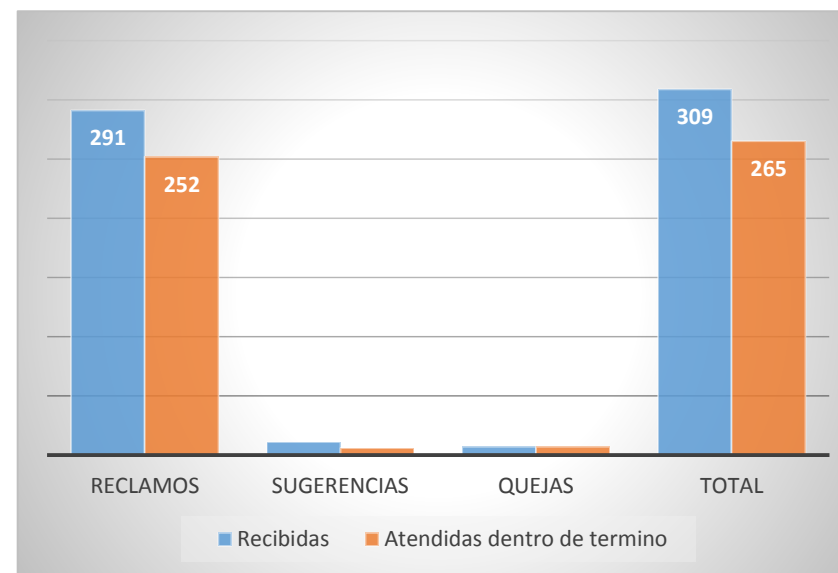
GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO  
Consolidado 31 de Diciembre 2016



# INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 1: 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 2016, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 291 Reclamos, 11 Sugerencias y 7 Quejas, de las cuales el 86% fueron atendidas dentro del término legal.

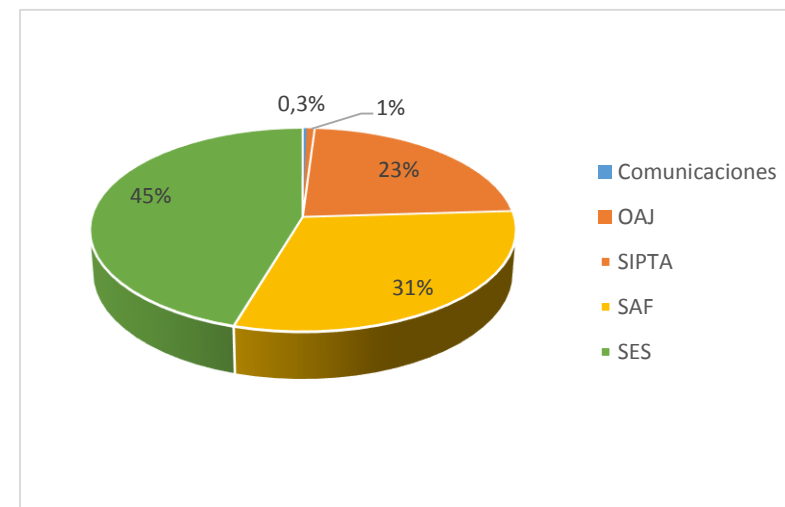


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2016

# INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 2: Reclamos por Dependencia.

Del total de reclamos recibidos (291) con corte al 31 de diciembre de 2016, el 45% corresponde a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (SES), el 31% a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF), el 23% a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales (SIPTA) y el 1% restante a la Oficina Asesora Juridica (OAJ).

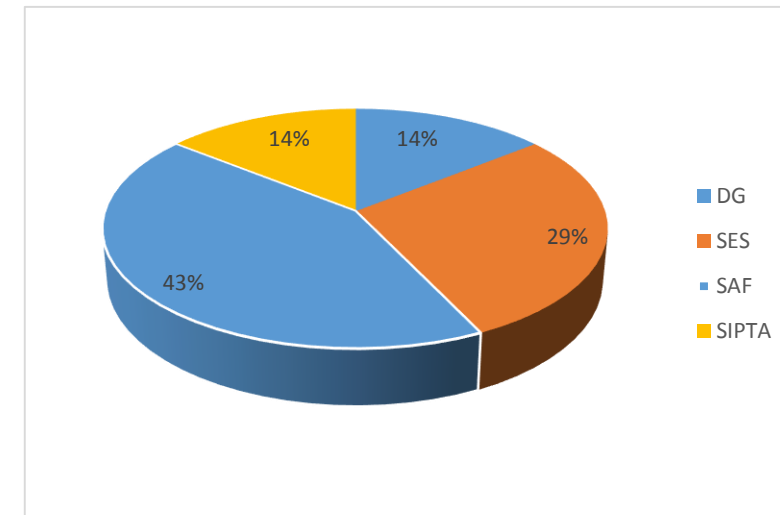


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2016

# INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 3: Quejas por Dependencia

Con corte al 31 de diciembre de 2016 se recibieron siete (7) quejas, de las cuales tres (3) corresponden a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF), dos (2) a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (SES), una (1) a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales (SIPTA) y una (1) a la Dirección General.

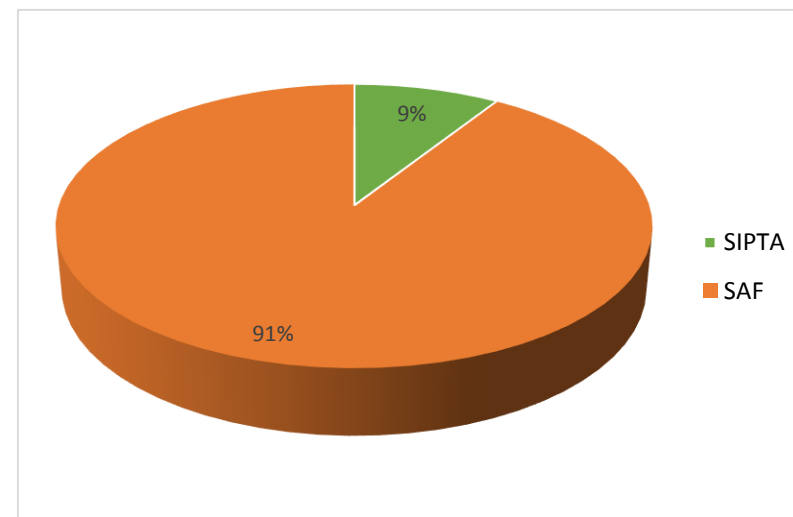


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2016

# INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 4: Sugerencias por Dependencia

Con corte al 31 de diciembre de 2016 se recibieron once (11) sugerencias, que corresponde una (1) a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales (SIPTA) y diez (10) a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF).

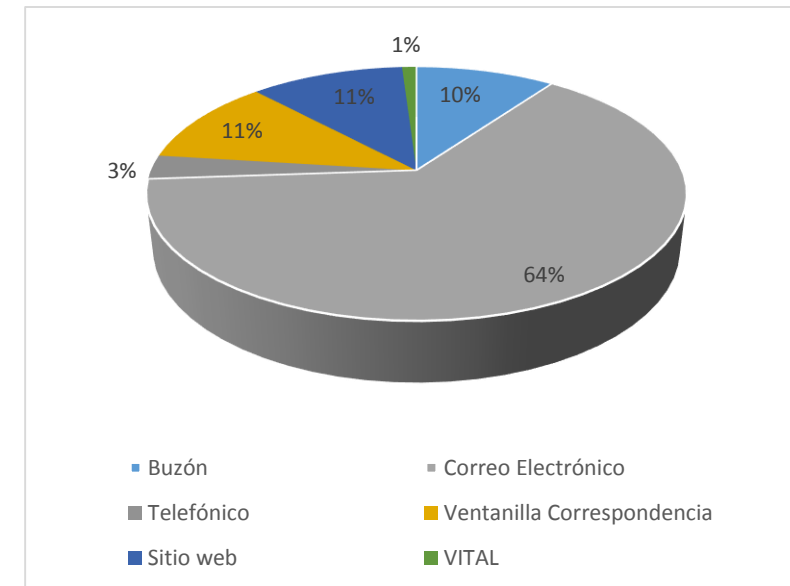


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2016

# INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 5: Reclamos recibidos por Canal de Atención

Del total de reclamos recibidos con corte al 31 de diciembre de 2016, el 64% se recibió a través del correo electrónico, el 11% a través del sitio web, el 11% a través de la Ventanilla de Correspondencia, el 10% a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC, el 3% por el canal telefónico y el 1% a través de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea - VITAL.

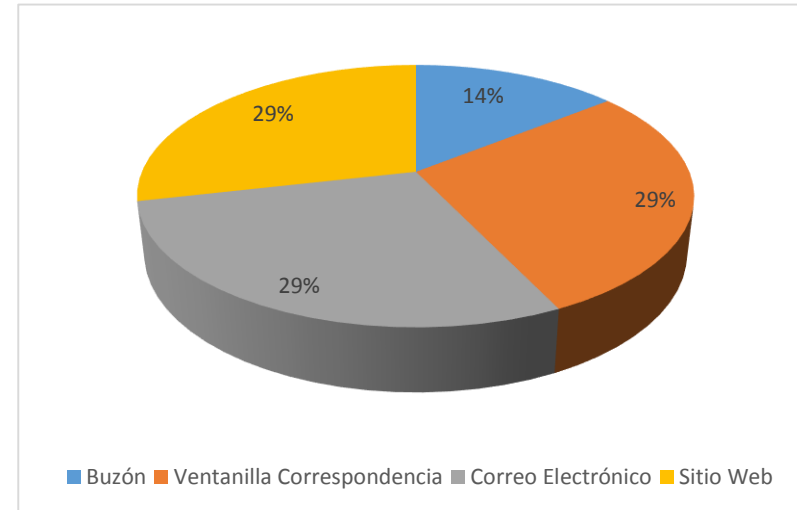


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2016

# INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 6: Quejas recibidas por Canal de Atención

Con corte al 31 de diciembre de 2016 se recibieron siete (7) quejas, dos (2) a través del correo electrónico, dos (2) se recibieron a través de la ventanilla de correspondencia, dos (2) en el sitio web y una (1) a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC.

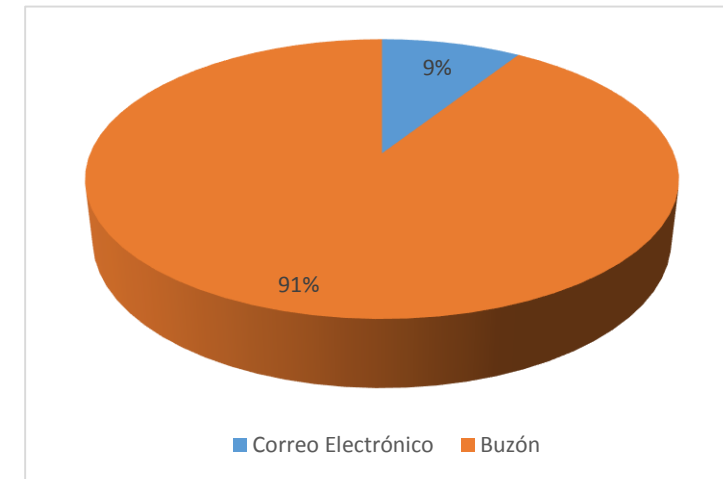


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2016

# INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 7: Sugerencias recibidas por Canal de Atención

Con corte al 31 de diciembre de 2016 se recibieron once (11) sugerencias, una (1) a través de correo electrónico y diez (10) a través de Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC.



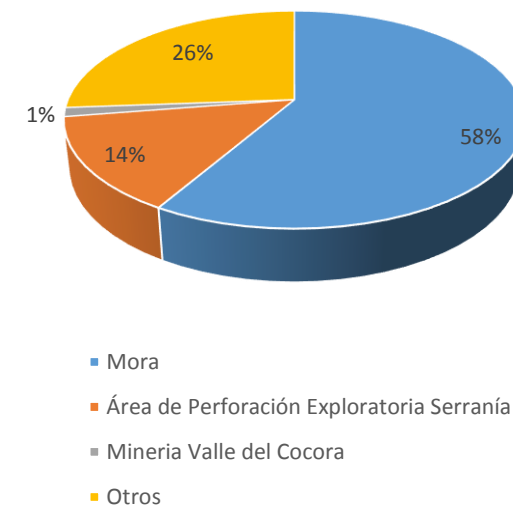
Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2016



# INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 8: Motivo de las Quejas y Reclamos

Con corte al 31 de diciembre de 2016, se identifica que el mayor volumen de reclamos el 58% obedece a la MORA en los tramites y servicios que adelantan los usuarios ante la Entidad, el 14% a la licencia ambiental otorgada al Área de Perforación Exploratoria Serranía, el 26% corresponde a otros motivos y el 1% restante a reclamos relacionados con títulos mineros en el Valle de Cocora.



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2016