



Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias

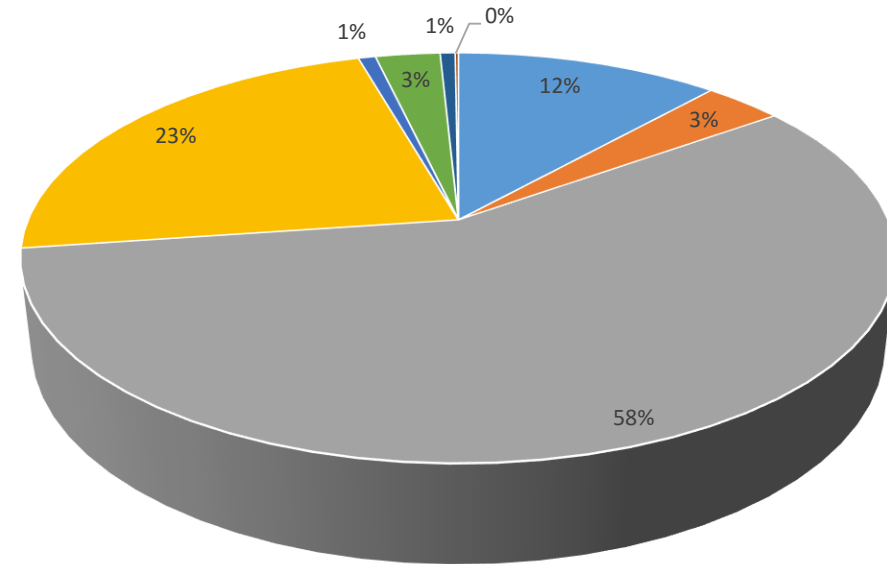
Autoridad Nacional de Licencias Ambientales



Estado de Peticiones que ingresaron entre los meses de julio, agosto, septiembre.

Ingresaron en el trimestre 2,105 peticiones, quejas reclamos y sugerencias. El 88% obtuvo una respuesta y el 12% se encuentra en proceso.

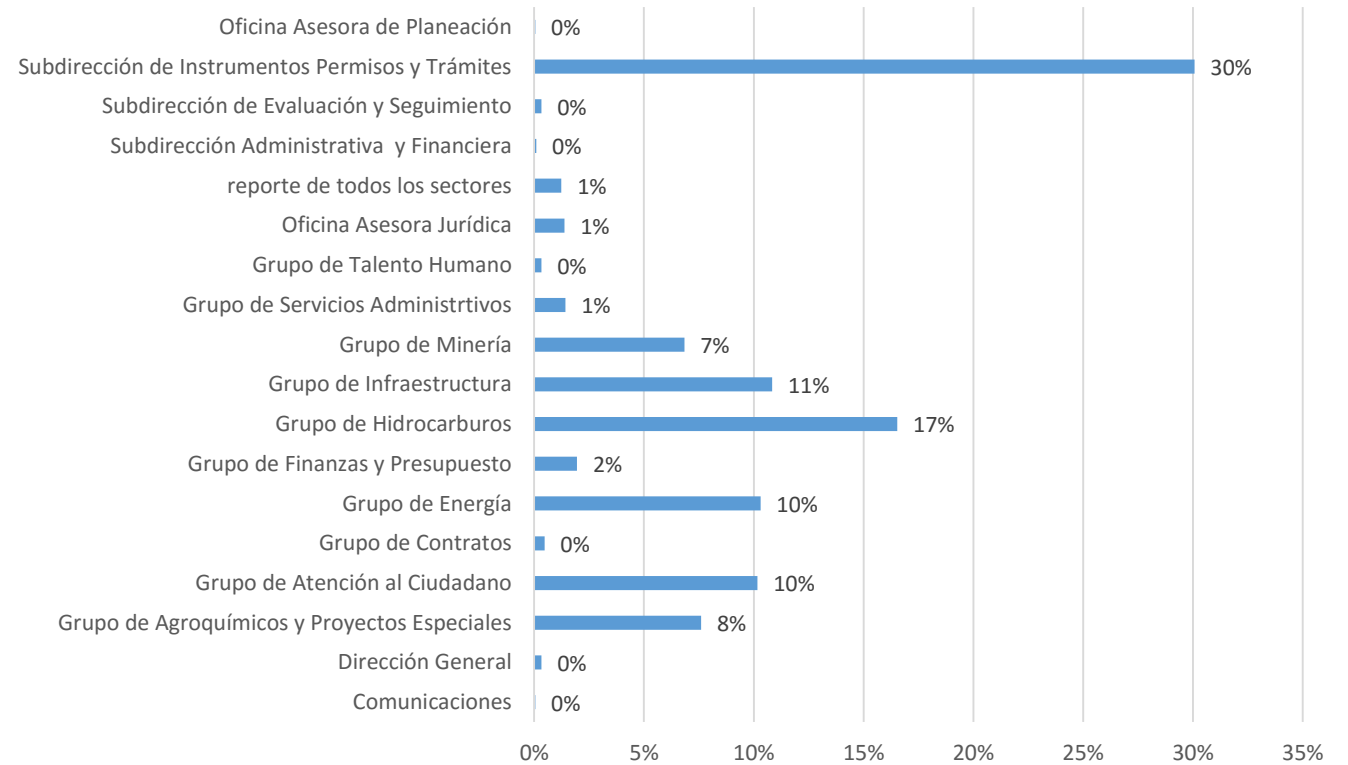
El 95% de las peticiones se concedieron y el 5% fueron negadas.



- Por resolver fuera de tiempo
- Resuelto en Tiempo
- Resuelto Traslado en Tiempos
- Suspendido para aclaración o completar
- Proyectar Auto Desitimiento Tácito
- Resuelto Fuera de Tiempo
- Resuelto Traslado fuera de Tiempos
- Suspendido por ampliación de tiempo

Dependencia Responsable del Asunto

Las peticiones recibidas en el trimestre en su mayoría tienen relación con los temas de competencia de la Subdirección de Evaluación y seguimiento con un 52% seguido de la Subdirección de Instrumentos, Permisos y trámites con el 30%.



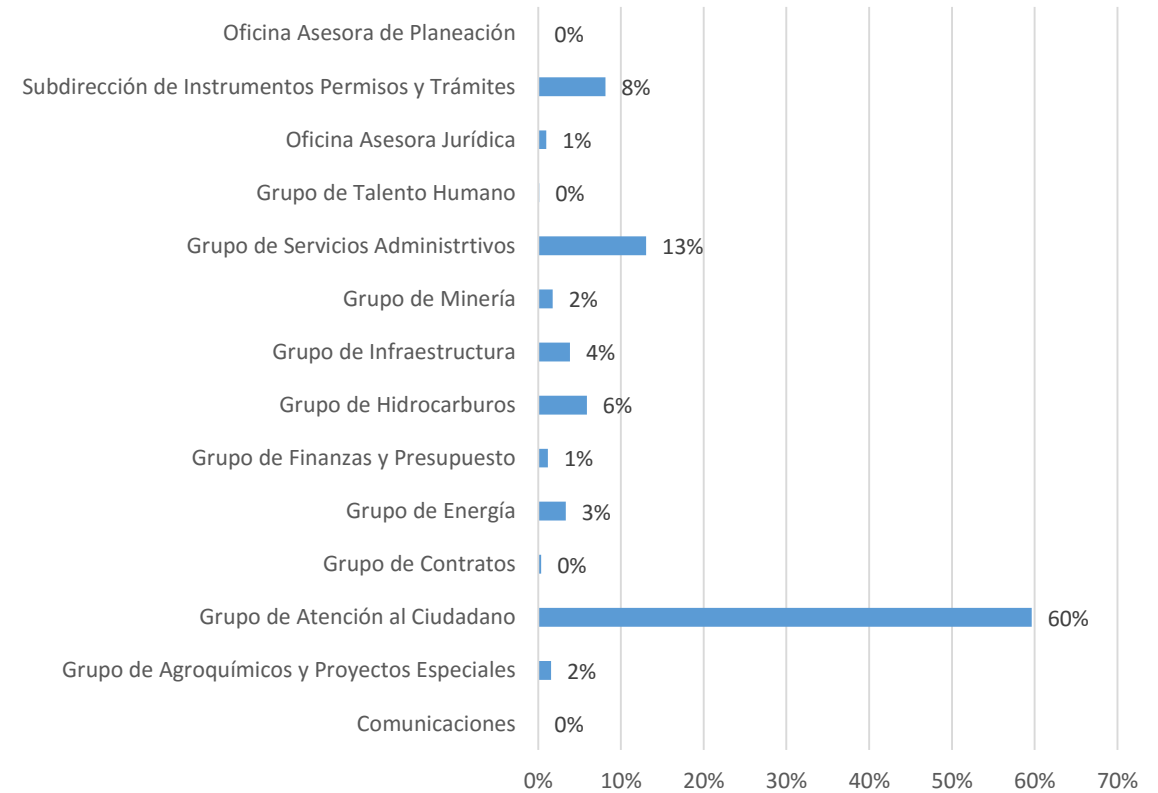
Estrategia de Descongestión de Áreas Misionales

Cómo estrategia para descongestionar las áreas misionales de la respuesta de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; se dispuso que el Grupo de Atención al Ciudadano proyectara, revisara y suscribiera las respuestas que no tuvieran relación con expedientes o trámites de la entidad.

La estrategia se inició en el 2015 con una asignación promedio del 40% de las peticiones recibidas en la ANLA, para este trimestre se ha logrado la meta de atención del 60% del total de las peticiones recibidas.

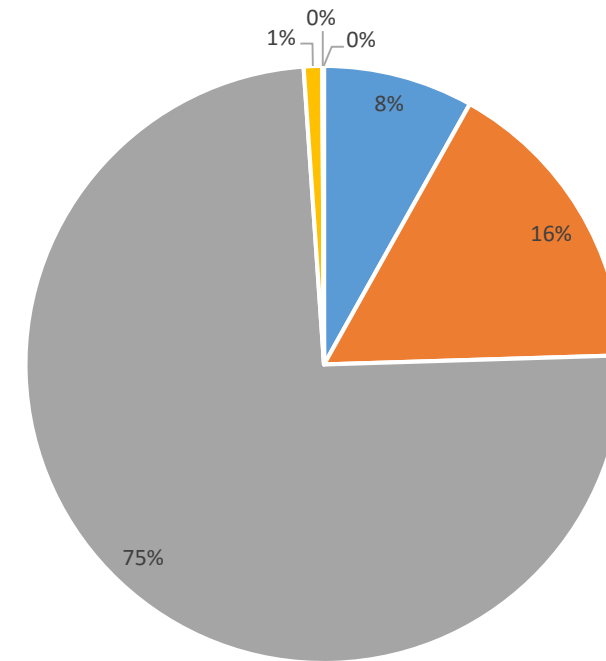
Dependencia Responsable de la Respuesta

Atendiendo la estrategia de descongestión de la ANLA el 60% de las respuestas fueron emitidas por el Grupo de Atención al ciudadano, seguido del grupo de Servicios Administrativos, la Subdirección de Instrumentos, Permisos, y Trámites Ambientales, y el grupo de Hidrocarburos.



Atención de Peticiones por Dependencias

El 75% de la peticiones fueron atendidas por la Subdirección Administrativa y Financiera, seguido de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento y la Subdirección de Instrumentos, Permisos, y Trámites Ambientales.



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

Seguimiento y Control a tiempos de Respuesta

La Resolución 1530 de 2015 designó en el grupo de Atención al Ciudadano hacer seguimiento y control a los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Se implementó en julio de 2016 una nueva herramienta de control de tiempos con el fin de tener mayor control sobre la oportunidad en la atención y se redujo el número de peticiones vencidas de 461 a 105.