

# Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales

**ALCANCE AL INFORME INICIAL**

**CUARTO TRIMESTRE CONSOLIDADO 2017**



# CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

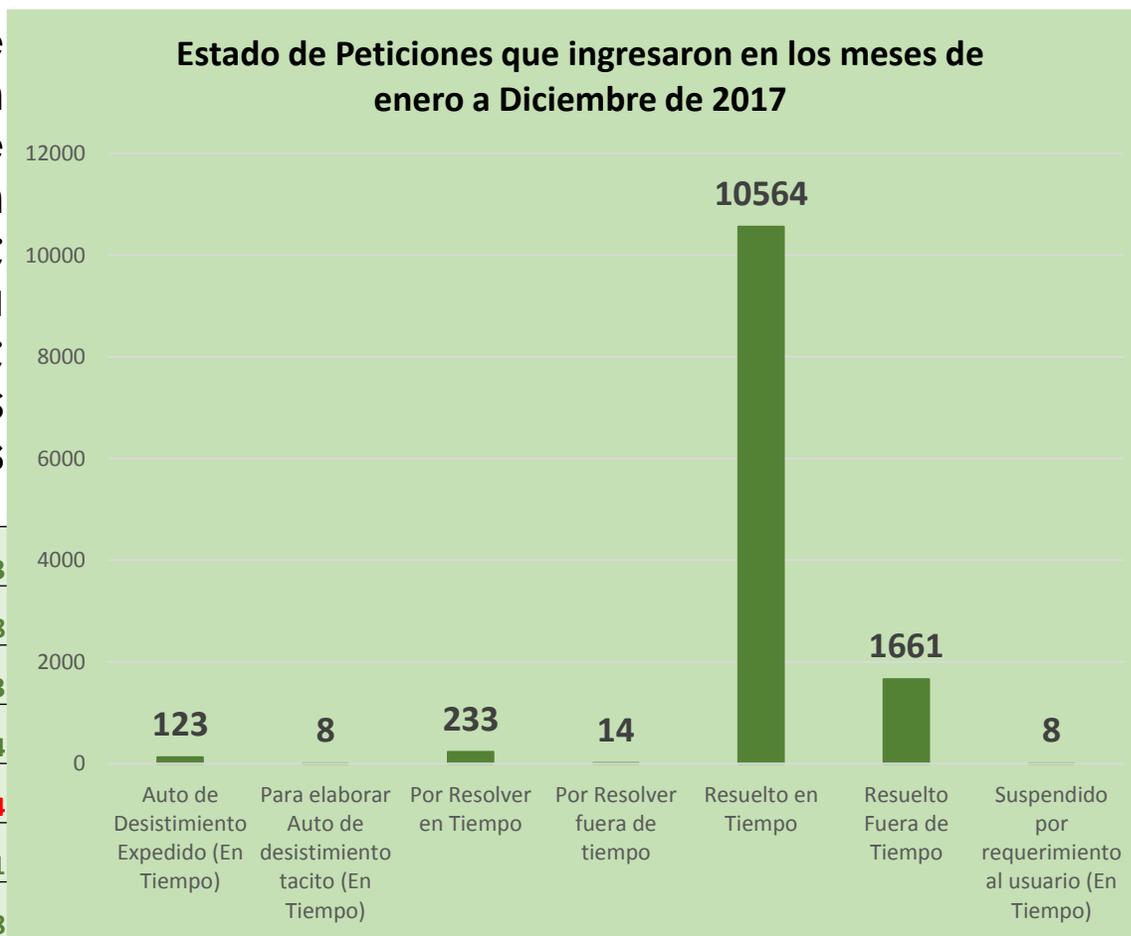
*Luego de revisión de los datos suministrados en el Informe, se hace necesario dar alcance aclarando las cifras que en rojo se señalan mas adelante.*



# Estado de Peticiones que ingresaron en los meses de enero a Diciembre de 2017

Acumulado en los 4 trimestres de 2017 se recibieron **12611** (813 DPE que venían sin respuesta del año 2016 y **11798** de 2017); Se declararon 123 desistimientos tácitos, y se están proyectando 8 autos mas en el mismo sentido; 247 DPE se encuentran pendientes de respuesta mientras **12225** fueron resueltos definitivamente; se encuentran 8 suspendidos por requerimientos hechos a los petitionarios. **En ninguno de los casos se ha negado acceso a la información**

Auto de Desistimiento Expedido (En Tiempo)	123
Para elaborar Auto de desistimiento tacito (En Tiempo)	8
Por Resolver en Tiempo	233
Por Resolver fuera de tiempo	14
Resuelto en Tiempo	10564
Resuelto Fuera de Tiempo	1661
Suspendido por requerimiento al usuario (En Tiempo)	8



# TIEMPO DE RESPUESTA

- ✓ De los **1238** Derechos de Petición con término de 10 días, en promedio se resolvieron en un término de 7,76 días.
- ✓ De los **10941** Derechos de Petición con término de 15 días, en promedio se resolvieron en un término de 12.5 días.
- ✓ De los **46** Derechos de Petición con término de 30 días, en promedio se resolvieron en un término de 27.15 días.

## TRASLADO POR COMPETENCIA



Por otra parte, del total de Derechos de Petición atendidos por la ANLA (**12611**), 375 se remitieron por competencia a otras entidades públicas, tal y como lo prevé el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en su artículo 21.

## FORMULACIÓN DE DENUNCIAS

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

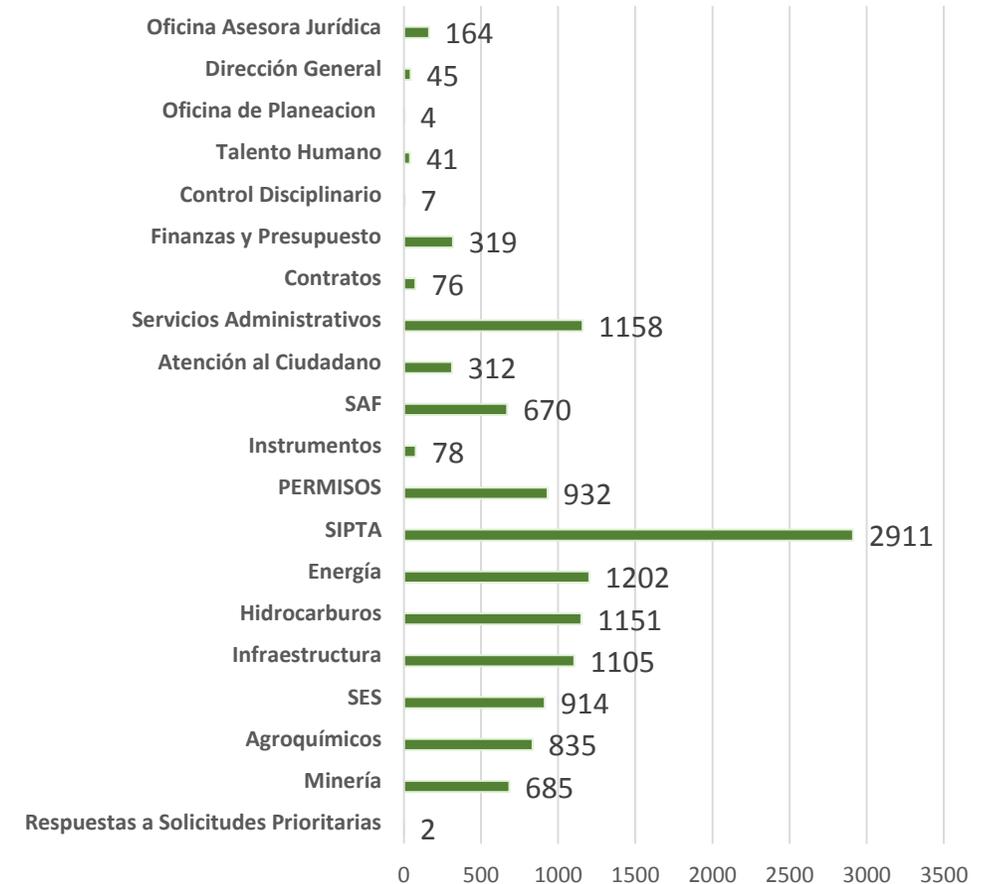
La norma no asignó competencia a la ANLA para la recepción de denuncias, salvo aquellas denuncias ambientales referidas en la Ley 1333 de 2009 que estableció el procedimiento sancionatorio ambiental, de las cuales y de acuerdo al aplicativo SIGPRO (Sistema de Gestión Documental), se recibieron 21 en el período.

# DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO

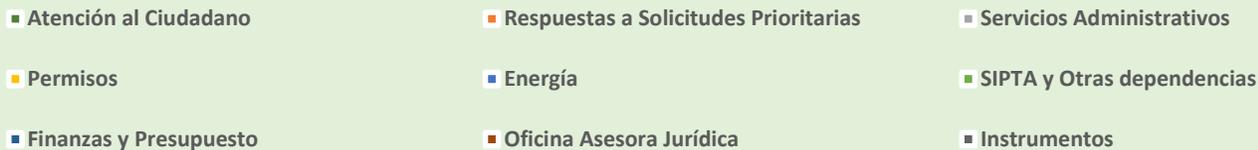
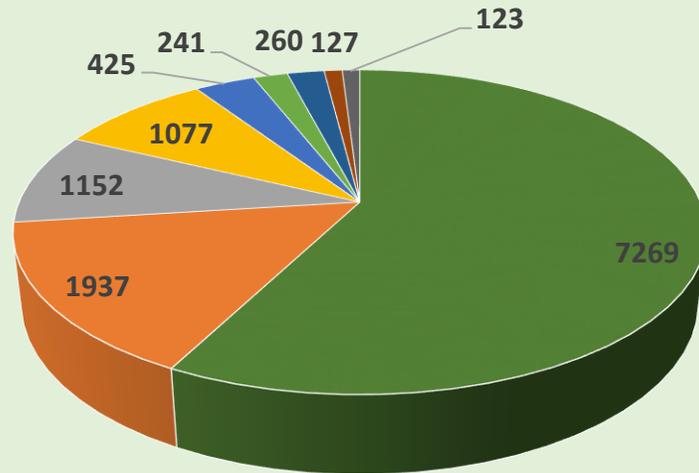
El 47% de las peticiones, tienen relación con asuntos de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento y el 31% con la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales; el 21% de la Subdirección Administrativa y Financiera y el restante 2% de la Oficina Asesora Jurídica y otras dependencias.

SES	Respuestas a Solicitudes Prioritarias	2	0.0%
	Minería	685	5.4%
	Agroquímicos	835	6.6%
	SES	914	7.2%
	Infraestructura	1105	8.8%
	Hidrocarburos	1151	9.1%
	Energía	1202	9.5%
	SIPTA	SIPTA	2911
PERMISOS		932	7.4%
Instrumentos		78	0.6%
SAF	SAF	670	5.3%
	Atención al Ciudadano	312	2.5%
	Servicios Administrativos	1158	9.2%
	Contratos	76	0.6%
	Finanzas y Presupuesto	319	2.5%
	Control Disciplinario	7	0.1%
	Talento Humano	41	0.3%
	OTROS	Oficina de Planeacion	4
Dirección General		45	0.3%
Oficina Asesora Jurídica		164	1.3%

## DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO



# ESTRATEGIA DE DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES



Atención al Ciudadano	7269	58%
Respuestas a Solicitudes Prioritarias	1937	15%
Servicios Administrativos	1152	9%
Permisos	1077	8%
Energía	425	3%
SIPTA y Otras dependencias	241	2%
Finanzas y Presupuesto	260	2%
Oficina Asesora Jurídica	127	1%
Instrumentos	123	1%
<b>TOTAL</b>	<b>12611</b>	<b>100%</b>

- El 57.7% de las peticiones fueron atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano y el 9.1 % por el Grupo de Servicios Administrativos; La Subdirección Administrativa evacúa el 69.7% de las peticiones, descongestionando a las áreas Misionales (SES 19.8%, SIPTA 9.3%)

# SEGUIMIENTO Y CONTROL A DERECHOS DE PETICIÓN

- Adicionalmente a los DPE radicados en el Sistema de Gestión Documental - SIGPRO, en virtud del mejoramiento continuo que caracteriza las acciones de la Entidad, se recibieron 40083 peticiones verbales (telefónicas, presenciales) y a través del chat institucional en el área de Atención a los Visitantes de la ANLA, que se discriminan como se ilustra a continuación.

# SEGUIMIENTO Y CONTROL A DERECHOS DE PETICIÓN

Partiendo de 40083 peticiones recibidas verbalmente (telefónicas, presenciales) y a través del chat institucional, tenemos un promedio de 3340 peticiones resueltas mensualmente.

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.