



Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales

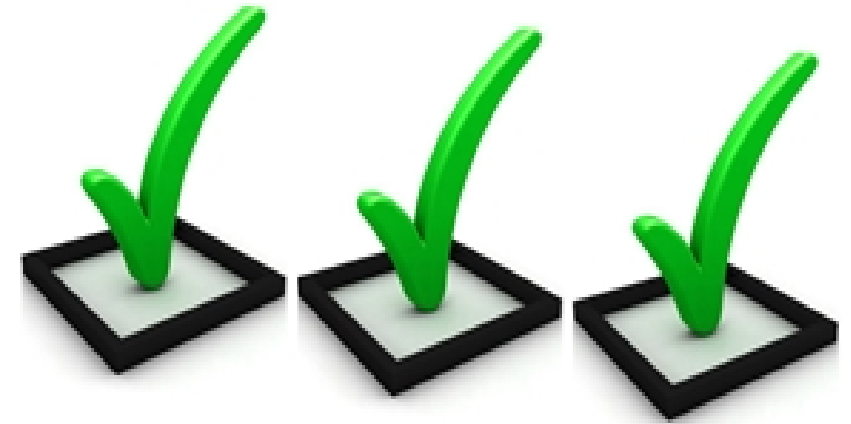
CUARTO TRIMESTRE DE 2017



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.

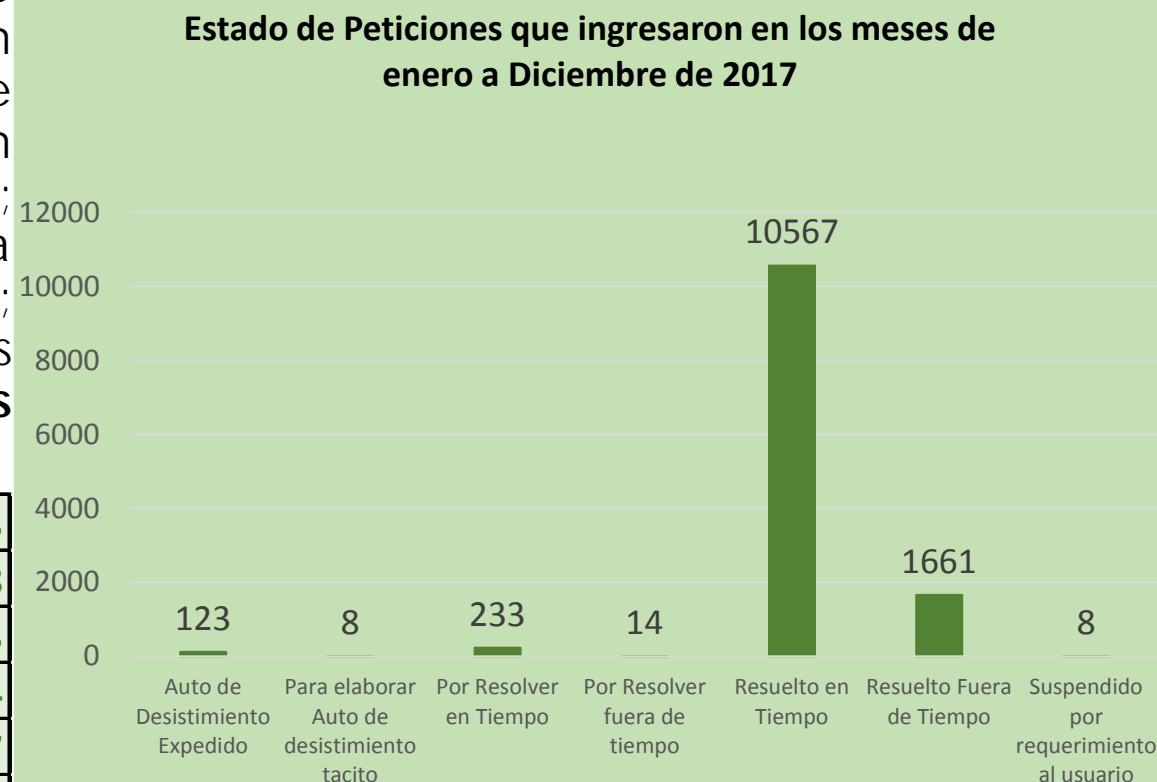
En tal virtud, la entidad diseñó mecanismos que le permitieran atender en términos de eficacia, eficiencia y efectividad, los derechos de petición; se perfiló una nueva herramienta tecnológica que ha permitido hacer un seguimiento y control mas efectivo, que permite a su vez, disminuir los términos para otorgar las respuestas.



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

Acumulado en los 4 trimestres de 2017 se recibieron 12614 (813 DPE que venían sin respuesta del año 2016 y 11801 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 12228 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**

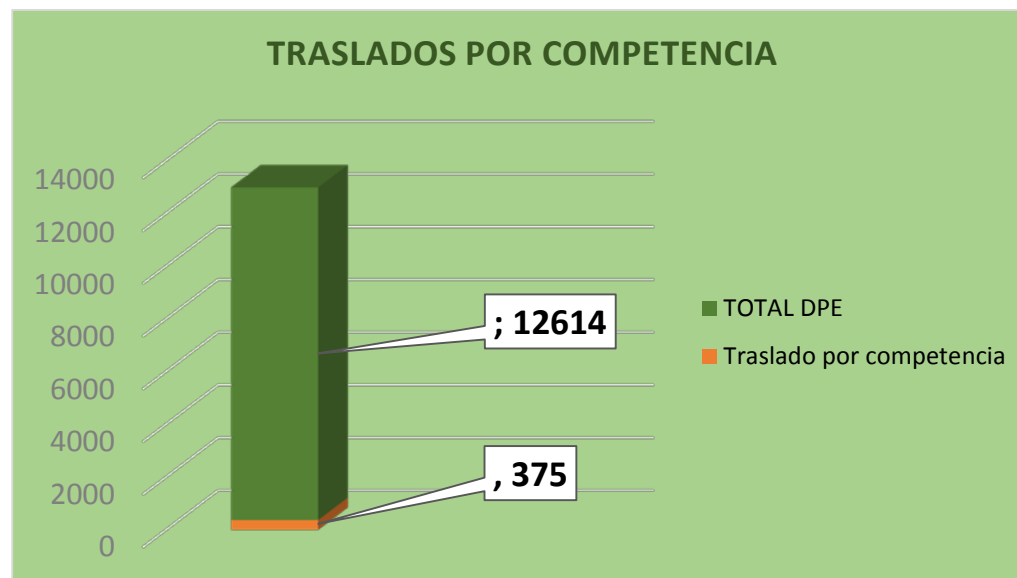
Auto de Desistimiento Expedido	123
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	8
Por Resolver en Tiempo	233
Por Resolver fuera de tiempo	14
Resuelto en Tiempo	10567
Resuelto Fuera de Tiempo	1661
Suspendido por requerimiento al usuario	8



TIEMPO DE RESPUESTA

- ✓ De los 1237 Derechos de Petición con término de 10 días, en promedio se resolvieron en un término de 7,76 días.
- ✓ De los 10945 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 (12614), 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.

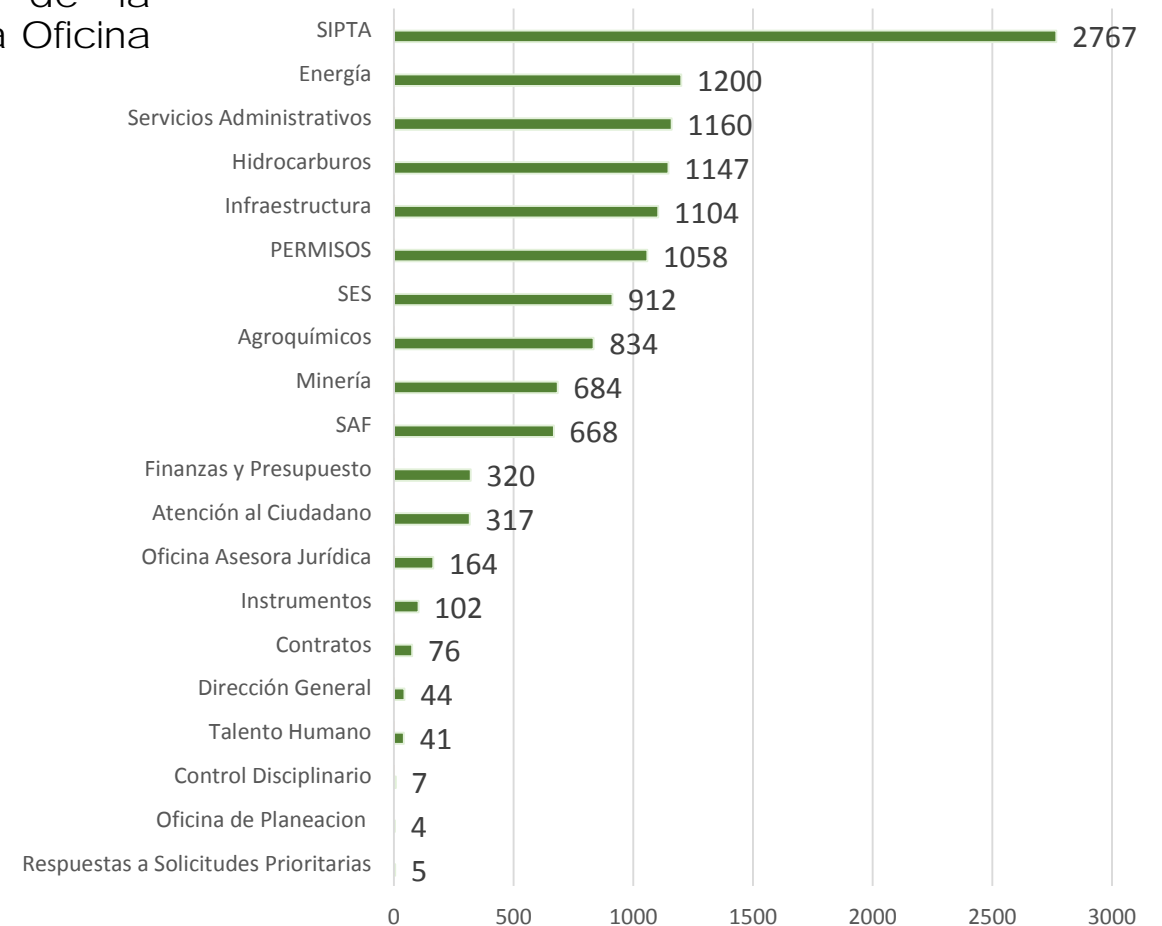
La norma no asignó competencia a la ANLA para la recepción de denuncias, salvo aquellas denuncias ambientales referidas en la Ley 1333 de 2009 que estableció el procedimiento sancionatorio ambiental, de las cuales y de acuerdo al aplicativo SIGPRO (Sistema de Gestión Documental), se recibieron 21 en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

DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO

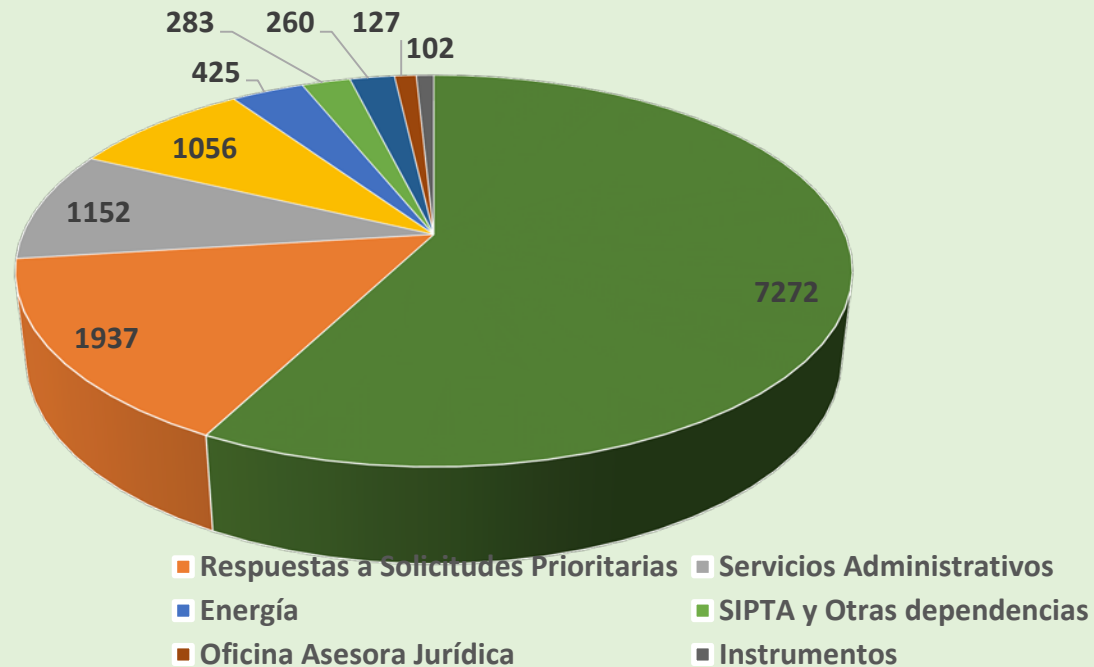
El 47% de las peticiones, tienen relación con asuntos de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento y el 31% con la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales; el 21% de la Subdirección Administrativa y Financiera y el restante 2% de la Oficina Asesora Jurídica y otras dependencias.

SES	Agroquímicos y Proyectos Especiales	834	6.6%
	Energía	1200	9.5%
	Hidrocarburos	1147	9.1%
	Infraestructura	1104	8.8%
	Minería	684	5.4%
	Respuestas a Solicitudes Prioritarias	5	0.0%
	Subdirección de Evaluación y Seguimiento	912	7.2%
SIPTA	Instrumentos	102	0.8%
	PERMISOS	1058	8.4%
	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites	2767	21.9%
SAF	Atención al Ciudadano	317	2.5%
	Contratos	76	0.6%
	Control Disciplinario	7	0.1%
	Servicios Administrativos	1160	9.2%
	Subdirección Administrativa y Financiera	668	5.3%
	Talento Humano	41	0.3%
	Finanzas y Presupuesto	320	2.5%
OTROS	Dirección General	44	0.3%
	Oficina Asesora Jurídica	164	1.3%
	Oficina de Planeación	4	0.0%

DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO



ESTRATEGIA DE DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES



Atención al Ciudadano	7272	57.7%
Respuestas a Solicitudes Prioritarias	1937	15.4%
Servicios Administrativos	1152	9.1%
Permisos	1056	8.4%
Energía	425	3.4%
SIPTA y Otras dependencias	283	2.2%
Finanzas y Presupuesto	260	2.1%
Oficina Asesora Jurídica	127	1.0%
Instrumentos	102	0.8%

- 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

- El Grupo de Atención al Ciudadano tiende dentro de sus funciones, la de realizar CONTROL Y SEGUIMIENTO PERMANENTE sobre las respuestas y los términos en que éstas se otorgan. Revisa periódicamente la calidad de las respuestas que se otorgan desde todas las dependencias de la ANLA.
- La Oficina de Control Interno de Gestión continúa monitoreando el proceso a través de las auditorías, presentando los informes legales y reglamentarios que corresponde, lo que ha contribuido a la generación de acciones de mejora que redundan en beneficio de la ciudadanía por la reducción en el tiempo de respuesta.



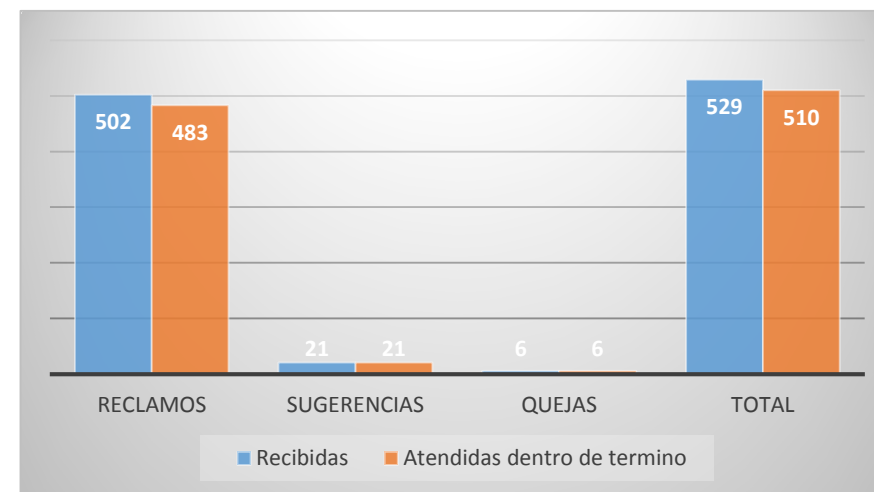
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



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 2017, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió un total de 529 Q,R,S de los cuales 502 corresponden a Reclamos, 21 Sugerencias y 6 Quejas; de las cuales el 96% fueron atendidas dentro del término legal.

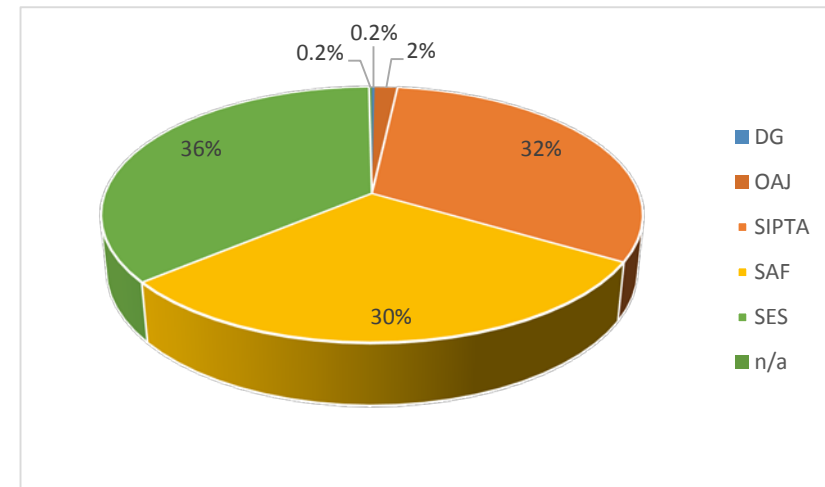


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2017

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 2: Reclamos por Dependencia.

Del total de reclamos recibidos (502) con corte al 31 de diciembre de 2017, el 36% corresponde a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (SES), el 32% a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales (SIPTA), el 30% a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF), el 2% a la Oficina Asesora Juridica (OAJ), el 0,2% a la Dirección General (DG) y el restante 0,2% no registra.

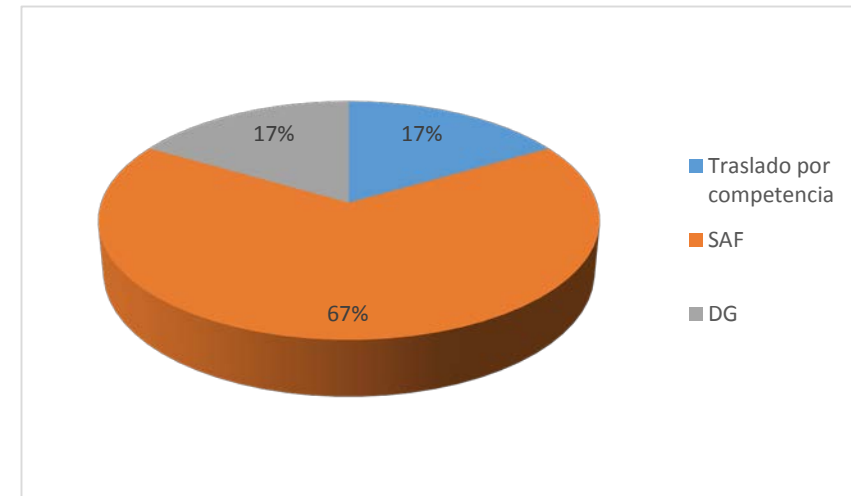


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2017

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 3: Quejas por Dependencia

Con corte al 31 de diciembre de 2017 se recibieron seis (6) quejas, de las cuales el 67% corresponde a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF), el 17% a trasladado por competencia y el 17% a la Dirección General (DG)

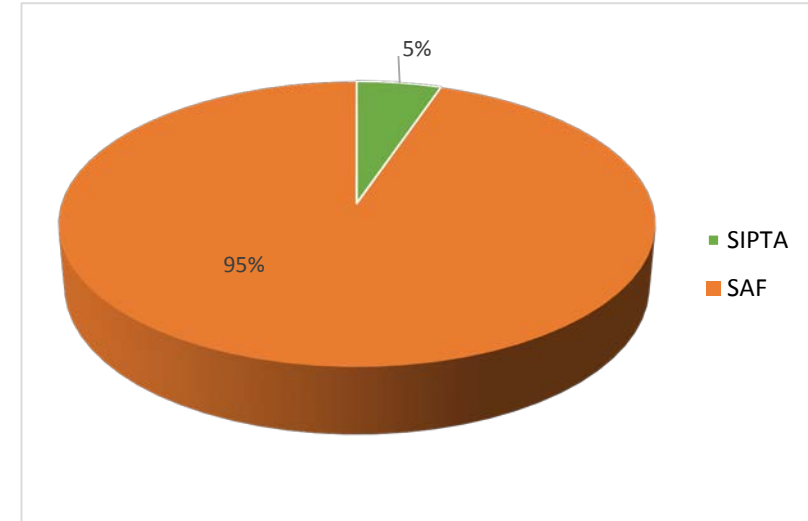


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2017

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 4: Sugerencias por Dependencia

Con corte al 31 de diciembre de 2017 se recibieron veintiún 21 sugerencias, que corresponden el 5% a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales (SIPTA) y el 95% a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF), en su mayoría relacionadas con el traslado de la ventanilla de notificaciones a la sede Caxdac.

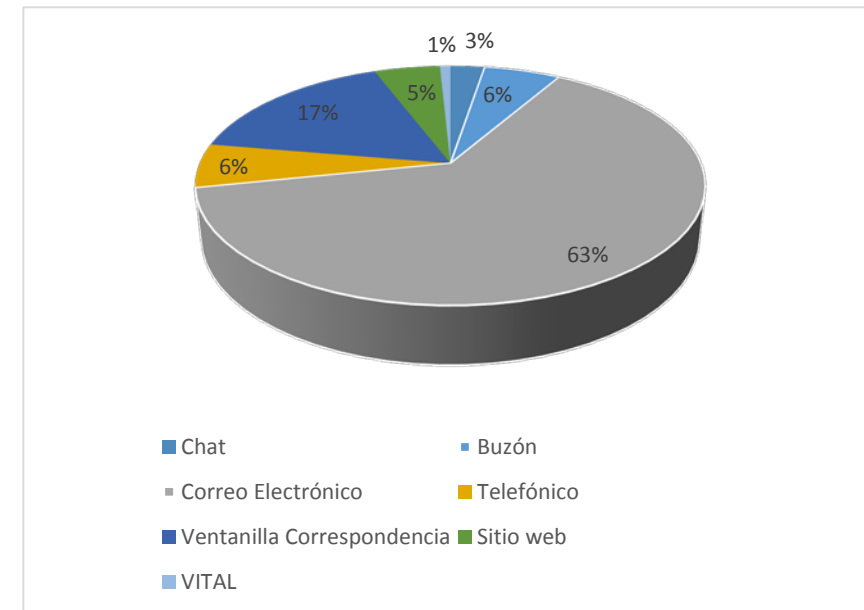


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2017

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 2017, el 63% se recibió a través del correo electrónico, el 17% a través de la Ventanilla de Correspondencia, el 6% a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC, el 6% a través del canal telefónico, el 5% por el sitio web, 3% a través del chat institucional y 1% restante por VITAL.

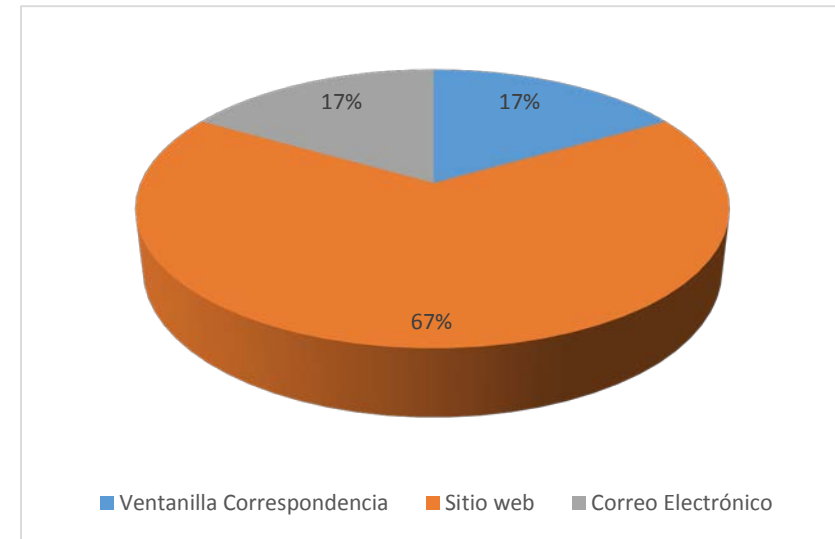


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2017

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 6: Quejas recibidas por Canal de Atención

Con corte al 31 de diciembre de 2017, el 67% de las quejas se recibieron a través del sitio web, el 17% por la ventanilla de correspondencia y el otro 17% a través del correo electrónico.

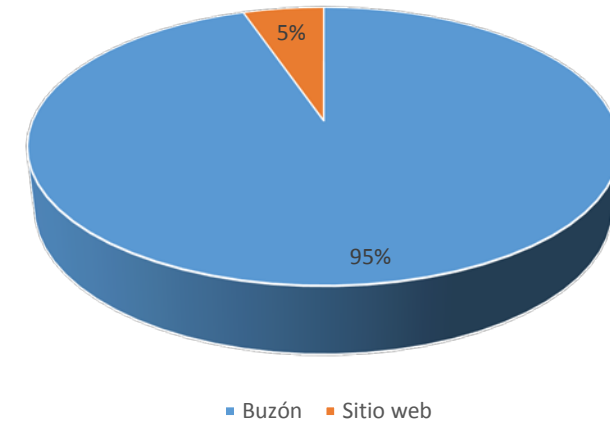


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2017

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 7: Sugerencias recibidas por Canal de Atención

Con corte al 31 de diciembre de 2017 se recibieron veintiún (21) sugerencias de las cuales el 95% fueron a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC y el 5% restante a través del sitio web.

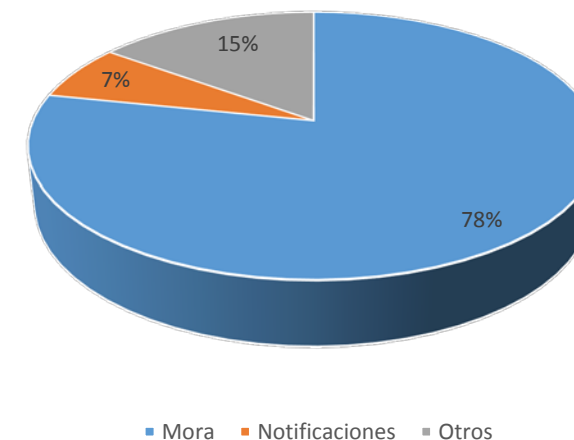


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2017

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 8: Motivo de las Quejas y Reclamos

Con corte al 31 de diciembre de 2017, se identifica que el mayor volumen de quejas y reclamos el 78% obedece a la MORA en los tramites y servicios que adelantan los usuarios ante la Entidad, el 15% corresponde a otros motivos relacionados con foliación de expedientes, solicitudes de copias, respuestas incompletas, servicio de la línea telefónica y el 7% restante a temas relacionados con la Notificación de actos administrativos.



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de diciembre de 2017