

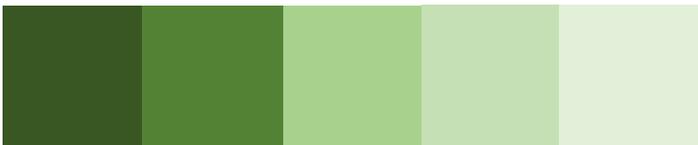


# Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales

**Segundo informe trimestral del acumulado  
de la vigencia 2018**

Elaborado 5/07/2018



# 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 herramienta tecnológica que ha permitido hacer un seguimiento y control mas efectivo, que permite a su vez, disminuir los términos para otorgar las respuestas.

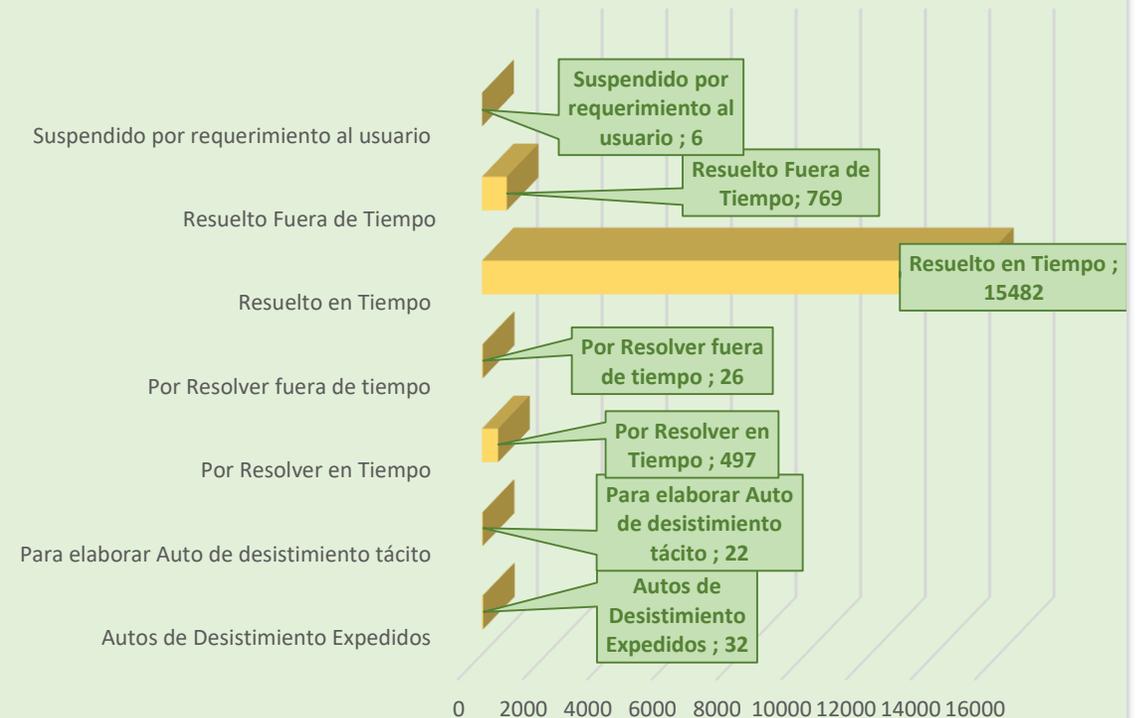


# Estado de Peticiones que ingresaron en los meses de Enero a Junio de 2018

En el primer semestre del año 2018 se recibieron 16634 DPE (2 DPE que venían sin respuesta del año 2016 y 257 de 2017); Se declararon 32 desistimientos tácitos, y se están proyectando 22 autos mas en el mismo sentido; 523 DPE se encuentran pendientes de respuesta mientras 16051 fueron resueltos definitivamente; se encuentran 6 suspendidos por requerimientos hechos a los petitionarios. **En ninguno de los casos se ha negado acceso a la información**

<b>Autos de Desistimiento Expedidos</b>	<b>32</b>
<b>Para elaborar Auto de desistimiento tácito</b>	<b>22</b>
<b>Por Resolver en Tiempo</b>	<b>497</b>
<b>Por Resolver fuera de tiempo</b>	<b>26</b>
<b>Resuelto en Tiempo</b>	<b>15482</b>
<b>Resuelto Fuera de Tiempo</b>	<b>769</b>
<b>Suspendido por requerimiento al usuario</b>	<b>6</b>

## Estado de Peticiones que ingresaron en los meses de enero a junio de 2018



# TIEMPO DE RESPUESTA

- ✓ De los 1505 Derechos de Petición con término de 10 días, en promedio se resolvieron en un término de 6.36 días.
- ✓ De los 15098 Derechos de Petición con término de 15 días, en promedio se resolvieron en un término de 3.87 días.
- ✓ De los 31 Derechos de Petición con término de 30 días, en promedio se resolvieron en un término de 27.19 días.

## TRASLADO POR COMPETENCIA



Por otra parte, del total de Derechos de Petición atendidos por la ANLA (16111), 409 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

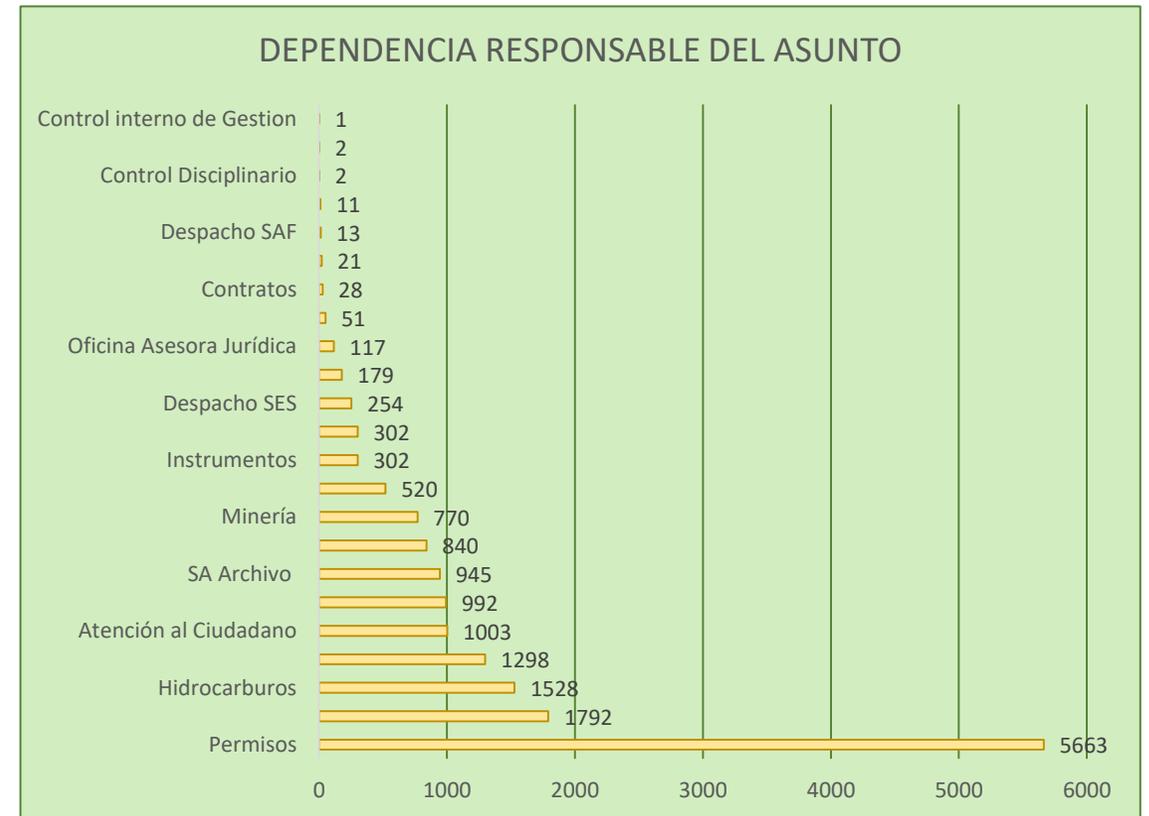
La competencia de la entidad está definida principalmente en el Decreto 3573 de 2011.

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 de la entidad), se recibieron 169 en el período.

# DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO

El 47% de las peticiones tienen relación con asuntos de la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales y el 34% tienen relación con asuntos de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento; el 18% de la Subdirección Administrativa y Financiera y el restante 1% de la Oficina Asesora Jurídica y otras dependencias.

Subdirección de Evaluación y Seguimiento	5693	Despacho SES	254	1.53%
		Hidrocarburos	1528	9.19%
		Infraestructura	1298	7.80%
		Energía	992	5.96%
		Agroquímicos y Proyectos Especiales	840	5.05%
		Minería	770	4.63%
		Respuestas a Solicitudes Prioritarias	11	0.07%
Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites	7757	Despacho SIPTA	1792	10.77%
		Permisos	5663	34.04%
		Instrumentos	302	1.82%
Subdirección Administrativa y Financiera	3043	Despacho SAF	13	0.08%
		Atención al Ciudadano	1003	6.03%
		SA Archivo	945	5.68%
		Servicios Administrativos	520	3.13%
		SA Tecnología	302	1.82%
		Finanzas y Presupuesto	179	1.08%
		Talento Humano	51	0.31%
		Contratos	28	0.17%
		Control Disciplinario	2	0.01%
		Otras Dependencias	141	Dirección General
Oficina Asesora Jurídica	117			0.70%
Oficina de Planeación	2			0.01%
Control Interno de Gestión	1			0.01%



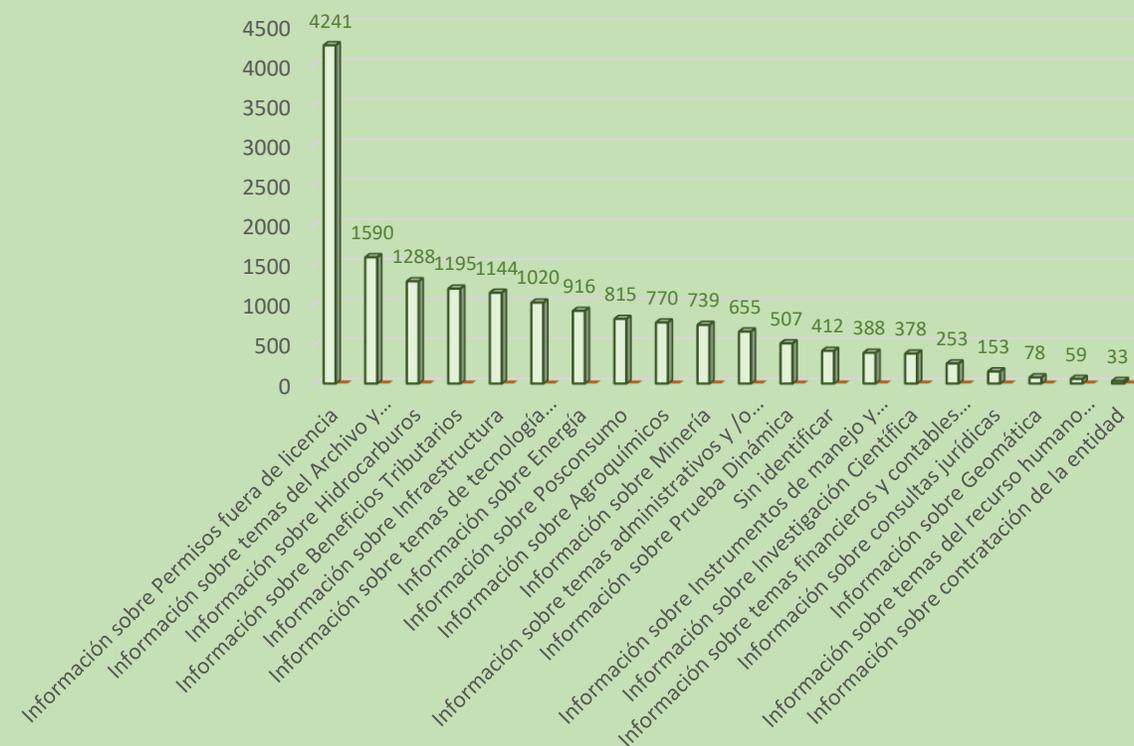
Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2018

# EN RELACION AL TEMA

En aras del mejoramiento continuo que identifica las acciones de la Entidad, se caracterizaron los DPE de acuerdo a los temas que son de competencia de la ANLA, lo cual se relaciona a continuación:

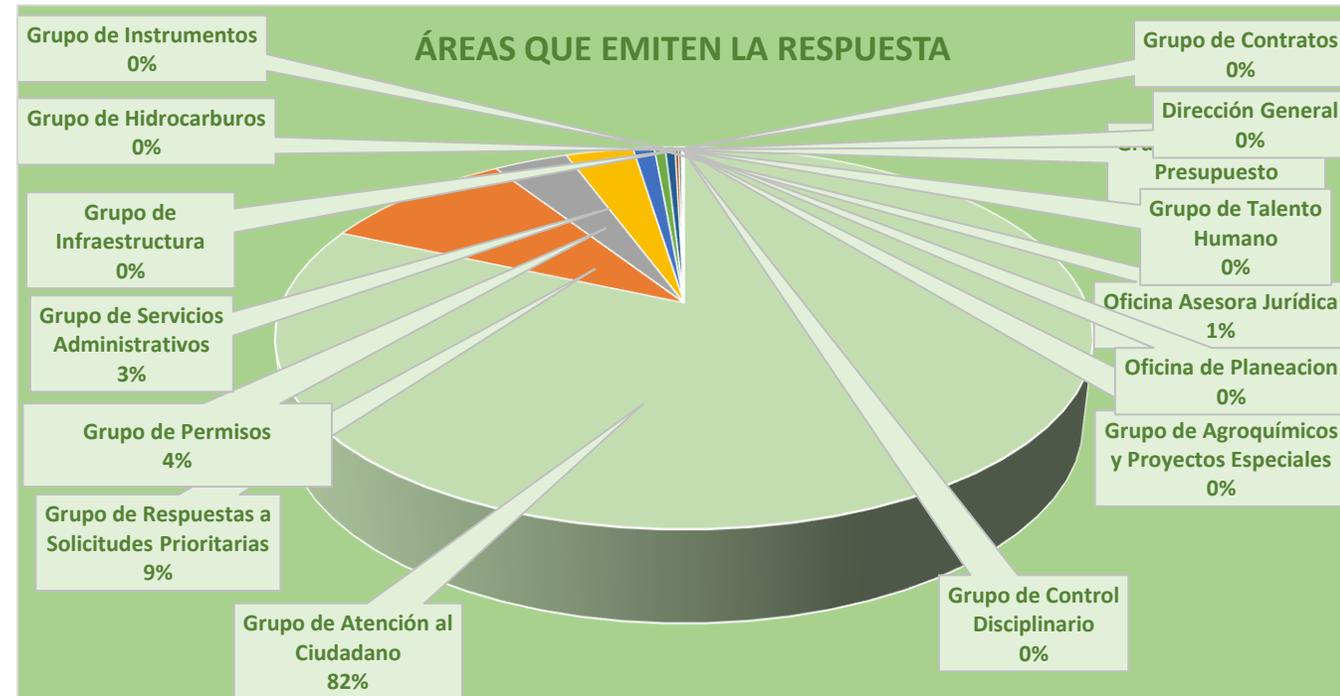
<b>TEMA</b>	<b>CONSULTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Información sobre Permisos fuera de licencia	4241	25.50%
Información sobre temas del Archivo y correspondencia de la entidad	1590	9.56%
Información sobre Hidrocarburos	1288	7.74%
Información sobre Beneficios Tributarios	1195	7.18%
Información sobre Infraestructura	1144	6.88%
Información sobre temas de tecnología (Aplicativos y demás)	1020	6.13%
Información sobre Energía	916	5.51%
Información sobre Posconsumo	815	4.90%
Información sobre Agroquímicos	770	4.63%
Información sobre Minería	739	4.44%
Información sobre temas administrativos y /o Logísticos de la entidad	655	3.94%
Información sobre Prueba Dinámica	507	3.05%
Sin identificar	412	2.48%
Información sobre Instrumentos de manejo y control ambiental	388	2.33%
Información sobre Investigación Científica	378	2.27%
Información sobre temas financieros y contables de la entidad	253	1.52%
Información sobre consultas jurídicas	153	0.92%
Información sobre Geomática	78	0.47%
Información sobre temas del recurso humano institucional o del Talento Humano	59	0.35%
Información sobre contratación de la entidad	33	0.20%

## DPE SEGÚN EL TEMA CONSULTADO



# ESTRATEGIA DE DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES

DEPENDENCIA	N° DE DPE ATENDIDOS	PORCENTAJE
Grupo de Atención al Ciudadano	13577	81.62%
Grupo de Respuestas a Solicitudes Prioritarias	1543	9.28%
Grupo de Permisos	583	3.50%
Grupo de Servicios Administrativos	530	3.19%
Grupo de Finanzas y Presupuesto	166	1.00%
Oficina Asesora Jurídica	86	0.52%
Grupo de Instrumentos	77	0.46%
Grupo de Talento Humano	27	0.16%
Grupo de Contratos	22	0.13%
Grupo de Agroquímicos y Proyectos Especiales	11	0.07%
Dirección General	3	0.02%
Grupo de Hidrocarburos	3	0.02%
Grupo de Control Disciplinario	2	0.01%
Grupo de Infraestructura	2	0.01%
Oficina de Planeación	2	0.01%



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2018

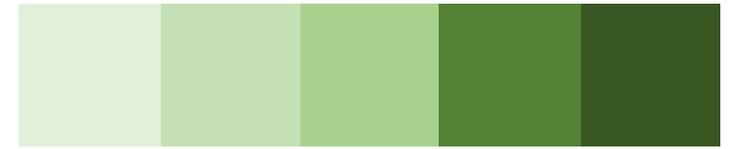
- El 81.6% de las peticiones fueron atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano y el 3.2 % por el Grupo de Servicios Administrativos; La Subdirección Administrativa evacúa el 86.11% de las peticiones, descongestionando a las áreas Misionales (SES 9.37%, SIPTA 3.97%)

# SEGUIMIENTO Y CONTROL A DERECHOS DE PETICIÓN

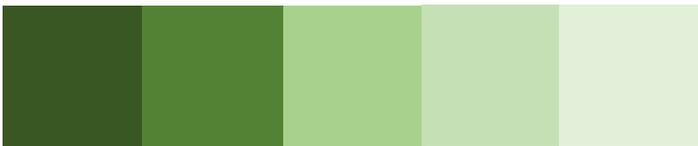
- El Grupo de Atención al Ciudadano tiene dentro de sus funciones, realizar CONTROL Y SEGUIMIENTO PERMANENTE sobre las respuestas y los términos en que éstas se otorgan. Revisa periódicamente las respuestas que se otorgan desde todas las dependencias de la ANLA.

# SEGUIMIENTO Y CONTROL A DERECHOS DE PETICIÓN

- Dentro de los DPE ya referidos, se encuentran las peticiones verbales que a la fecha ascienden a 10755 recibidas verbalmente (telefónicas, presenciales y a través del chat institucional); tenemos un promedio de 1792 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.



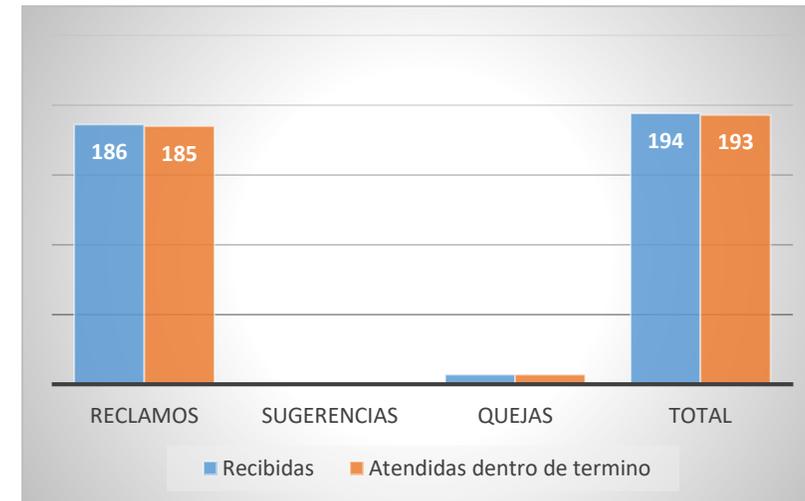
# QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



# 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 30 de junio de 2018, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 186 Reclamos, 7 Quejas y 1 Sugerencia, para un total de 194 Q,R,S. el porcentaje de efectividad para el periodo correspondió al 99%.

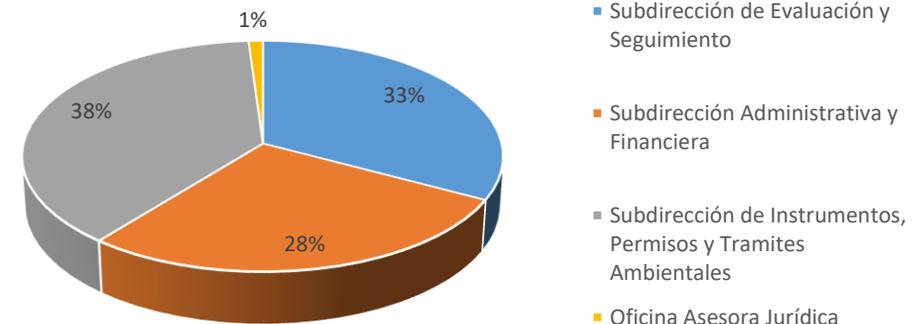


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2018

# INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 2: Reclamos por Dependencia.

Del total de reclamos recibidos (186) con corte al 30 de junio de 2018, el 38% corresponde a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales (SIPTA), el 33% a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (SES), el 28% a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) y el 1% restante a la Oficina Asesora Jurídica (OAJ).

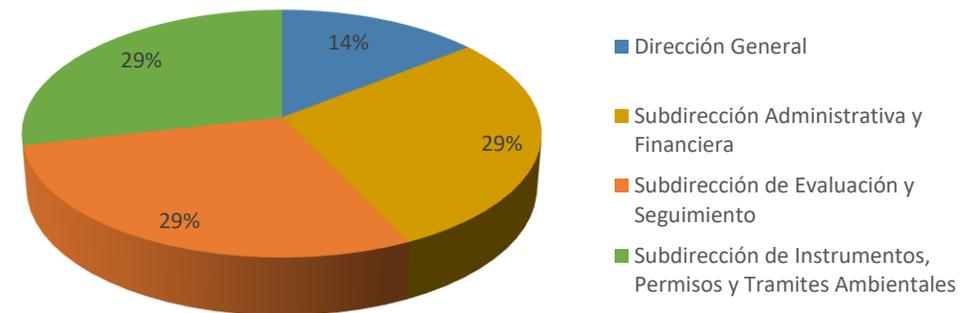


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2018

# INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 3: Quejas por Dependencia

Con corte al 30 de junio de 2018 se recibieron siete (7) quejas, de las cuales el 29% corresponde a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales, el 29% a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento, el 29% a la Subdirección Administrativa y Financiera y el restante 14% a la Dirección General.

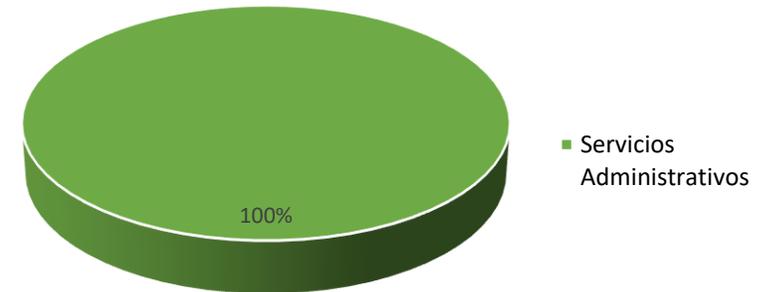


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2018

# INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 4: Sugerencias por Dependencia

Con corte al 30 de junio de 2018 se recibió una (1) sugerencia, que corresponde al Grupo de Servicios Administrativos de la Subdirección Administrativa y Financiera.

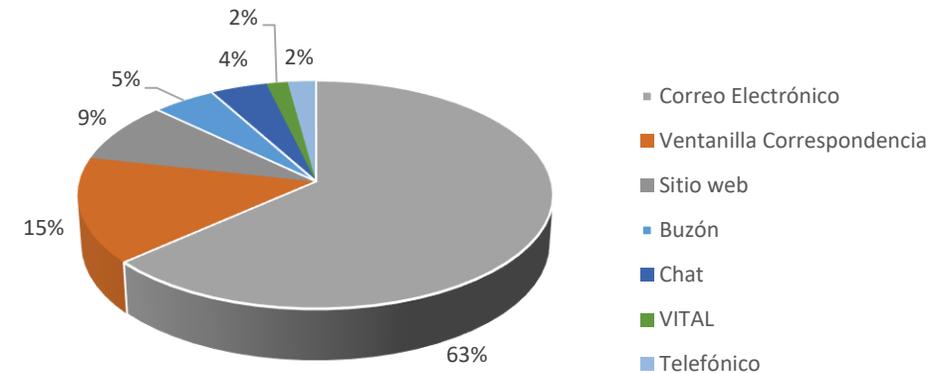


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2018

# INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 5: Reclamos recibidos por Canal de Atención

Del total de reclamos recibidos con corte al 30 de junio de 2018, el 63% se recibió a través del correo electrónico, el 15% por la Ventanilla de Correspondencia, el 9% a través del sitio web, el 5% por el Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Contacto Ciudadano, el 4% a través del chat, y el 4% restante por el canal telefónico y VITAL.

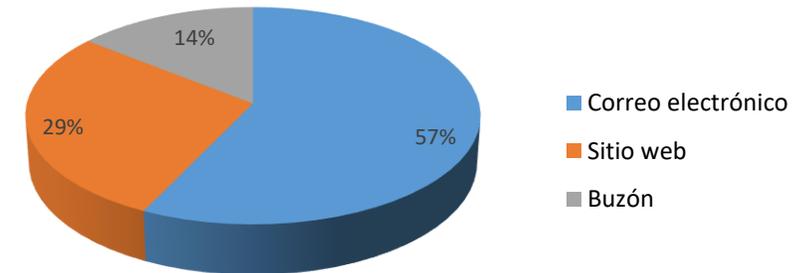


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2018

# INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 6: Quejas recibidas por Canal de Atención

Con corte al 30 de junio de 2018 se recibieron siete (7) quejas de las cuales el 57% se recibieron a través de correo electrónico, el 29% por el sitio web y el 14% restante a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Contacto Ciudadano.

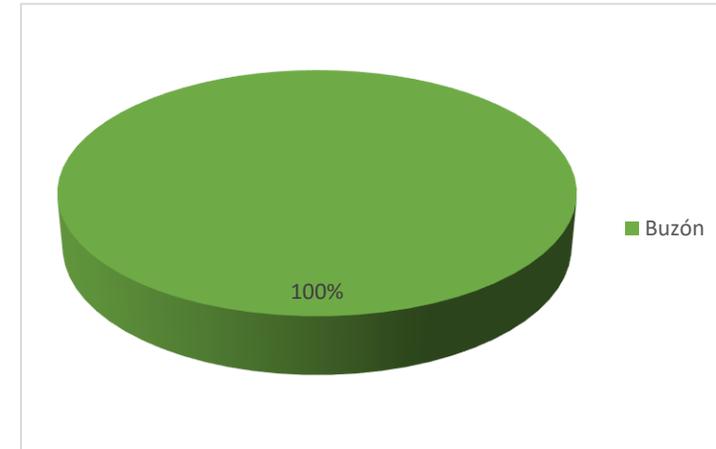


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2018

# INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 7: Sugerencias recibidas por Canal de Atención

Con corte al 30 de junio de 2018 se recibió una (1) sugerencia a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Contacto Ciudadano.

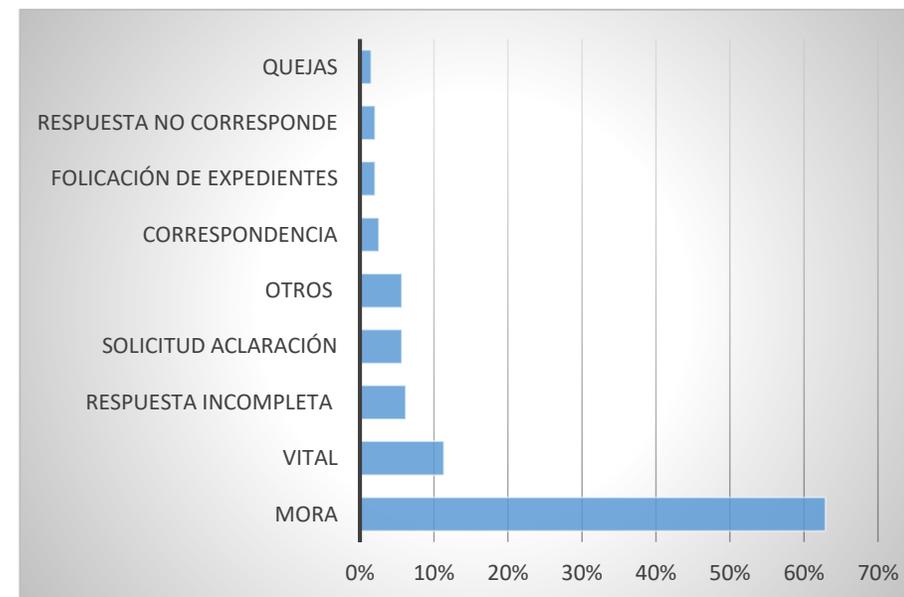


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2018

# INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 8: Motivo de las Quejas y Reclamos

Con corte al 30 de junio de 2018, se identifica que el mayor volumen de reclamos el 63% obedece a la MORA en los tramites y servicios que adelantan los usuarios ante la Entidad, el 11% corresponde a la operatividad de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL, el 6% presenta inconformidad por las respuestas incompletas, con similar porcentaje solicitudes de aclaración y otros motivos relacionados con gestión documental y de correspondencia y respuestas que no corresponden a lo solicitado.



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de junio de 2018