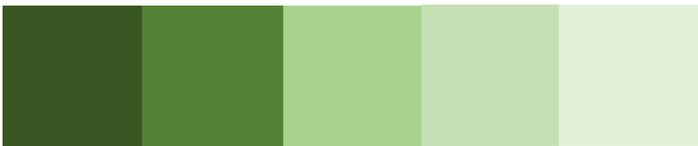


Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales

PRIMER TRIMESTRE DE 2018

Elaborado 13/04/2018



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 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 Marzo de 2018

En el primer trimestre del año 2018 se recibieron 6312 DPE (2 DPE que venían sin respuesta del año 2016 y 247 de 2017); Se declararon 4 desistimientos tácitos, y se están proyectando 27 autos mas en el mismo sentido; 524 DPE se encuentran pendientes de respuesta mientras 5759 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**

Autos de Desistimiento Expedidos	4
Para elaborar Auto de desistimiento tácito	27
Por Resolver en Tiempo	212
Por Resolver fuera de tiempo	22
Resuelto en Tiempo	5417
Resuelto Fuera de Tiempo	340
Suspendido por requerimiento al usuario	8

Estado de Peticiones que ingresaron en los meses de enero a Marzo de 2018



TIEMPO DE RESPUESTA

- ✓ De los 566 Derechos de Petición con término de 10 días, en promedio se resolvieron en un término de 7,7 días.
- ✓ De los 5736 Derechos de Petición con término de 15 días, en promedio se resolvieron en un término de 11.5 días.
- ✓ De los 10 Derechos de Petición con término de 30 días, en promedio se resolvieron en un término de 32.2 días.

TRASLADO POR COMPETENCIA



Por otra parte, del total de Derechos de Petición atendidos por la ANLA (6313), 284 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

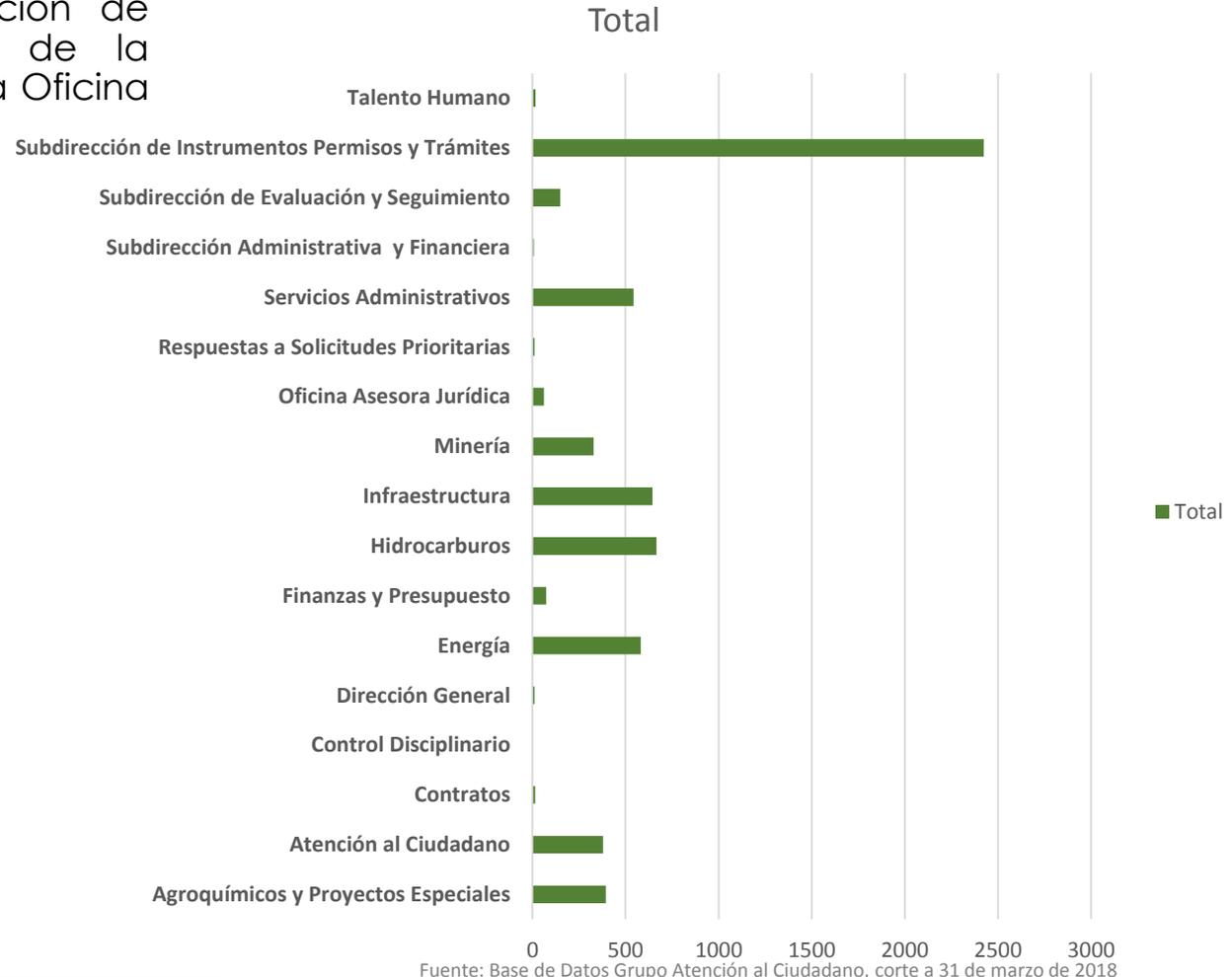
La competencia de la entidad está definida principalmente en el Decreto 3573 de 2011.

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 SILA (Sistema de Información de Licencias Ambientales), se recibieron 17 en el período.

DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO

El 42% de las peticiones, tienen relación con asuntos de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento y el 38% con la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales; el 16% de la Subdirección Administrativa y Financiera y el restante 4% de la Oficina Asesora Jurídica y otras dependencias.

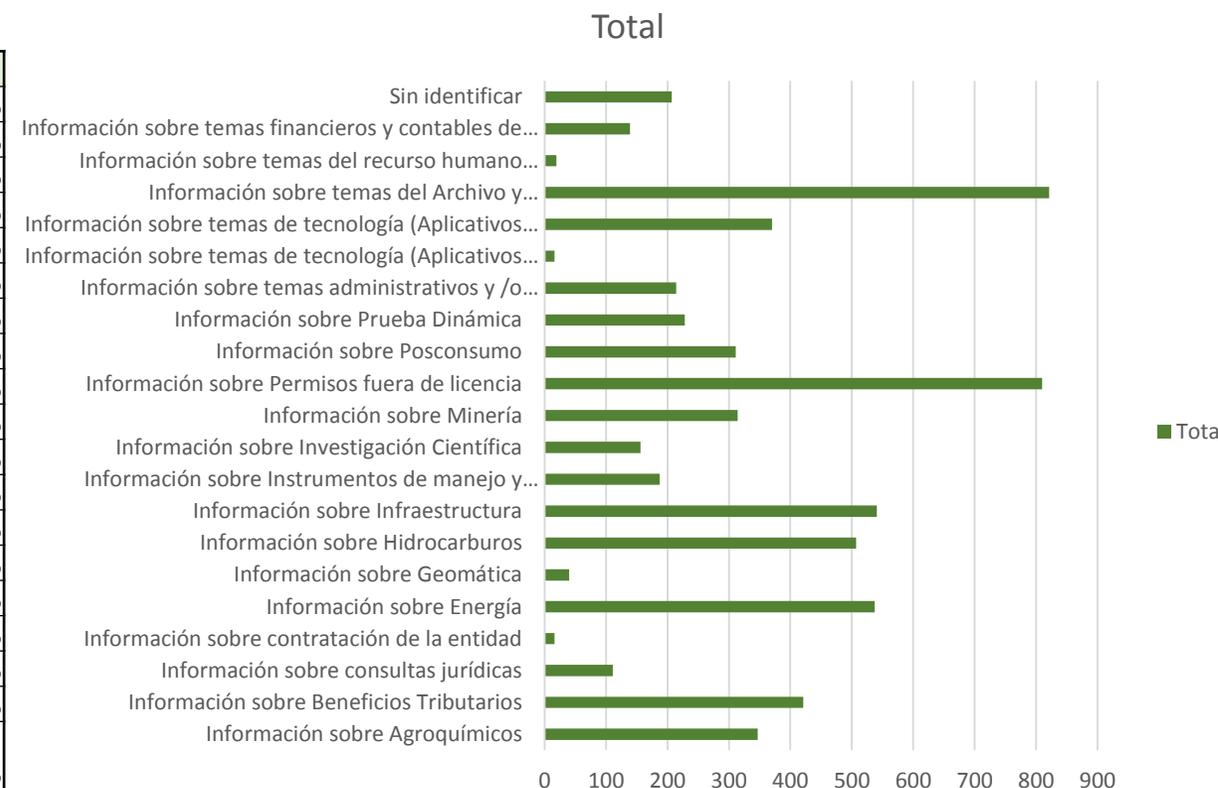
SES	Agroquímicos y Proyectos Especiales	394	6.2%
	Energía	582	9.2%
	Hidrocarburos	667	10.5%
	Infraestructura	645	10.2%
	Minería	329	5.2%
	Respuestas a Solicitudes Prioritarias	11	0.1%
	Subdirección de Evaluación y Seguimiento	150	2.3%
SIPTA	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites	2425	38.4%
SAF	Atención al Ciudadano	379	6%
	Contratos	15	0.2%
	Control Disciplinario	1	0.2%
	Servicios Administrativos	543	8.6%
	Subdirección Administrativa y Financiera	8	0.1%
	Talento Humano	17	0.2%
	Finanzas y Presupuesto	74	1.1%
OTROS	Dirección General	11	0.1%
	Oficina Asesora Jurídica	61	0.9%
	Oficina de Planeación	0	0.0%



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:

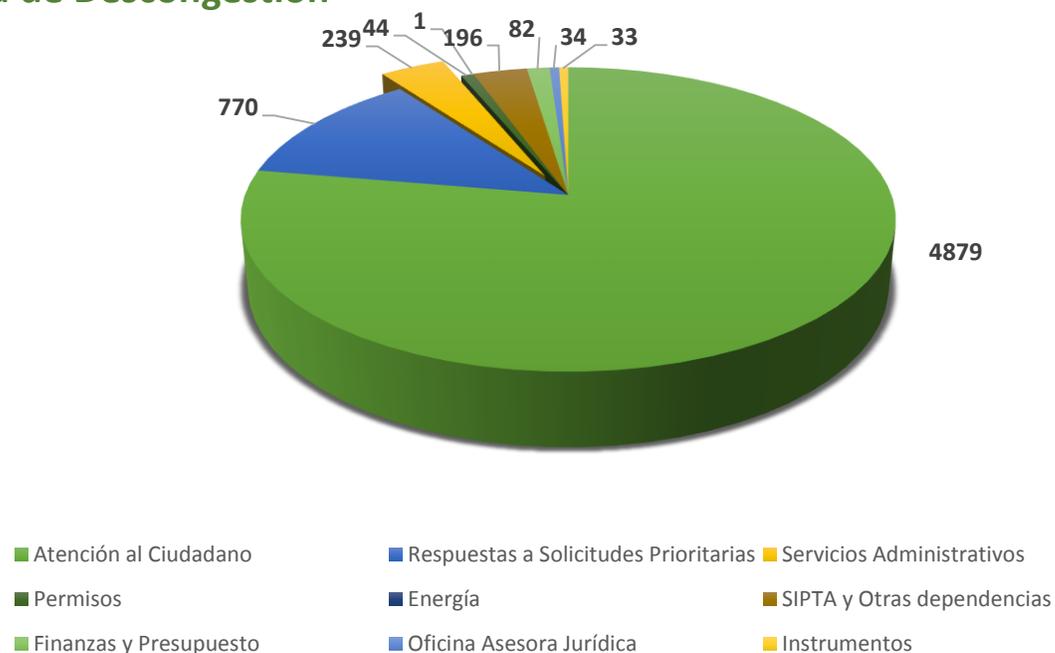
TEMA	Total	Porcentaje
Información sobre Agroquímicos	347	5.50%
Información sobre Beneficios Tributarios	421	6.67%
Información sobre consultas jurídicas	111	1.76%
Información sobre contratación de la entidad	16	0.25%
Información sobre Energía	537	8.51%
Información sobre Geomática	40	0.63%
Información sobre Hidrocarburos	507	8.03%
Información sobre Infraestructura	541	8.57%
Información sobre Instrumentos de manejo y control ambiental	187	2.96%
Información sobre Investigación Científica	156	2.47%
Información sobre Minería	314	4.97%
Información sobre Permisos fuera de licencia	810	12.83%
Información sobre Posconsumo	311	4.93%
Información sobre Prueba Dinámica	228	3.61%
Información sobre temas administrativos y /o Logísticos de la entidad	214	3.39%
Información sobre temas de tecnología (Aplicativos y demás)	16	0.25%
Información sobre temas de tecnología (Aplicativos y demás)	370	5.86%
Información sobre temas del Archivo y correspondencia de la entidad	821	13.01%
Información sobre temas del recurso humano institucional o del Talento Humano	19	0.30%
Información sobre temas financieros y contables de la entidad	139	2.20%
Sin identificar	207	3.28%
Total general	6312	100.00%



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2018

ESTRATEGIA DE DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES

Estrategia de Descongestion



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2018

Atención al Ciudadano	4879	78%
Respuestas a Solicitudes Prioritarias	770	12%
Servicios Administrativos	239	4%
Permisos	44	1%
Energía	1	0%
SIPTA y Otras dependencias	196	3%
Finanzas y Presupuesto	82	1%
Oficina Asesora Jurídica	34	1%
Instrumentos	33	0%

- El 78% de las peticiones fueron atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano y el 4 % por el Grupo de Servicios Administrativos; La Subdirección Administrativa evacúa el 83% de las peticiones, descongestionando a las áreas Misionales (SES 13%, SIPTA 4%)

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 la calidad de las respuestas que se otorgan desde todas las dependencias de la ANLA.

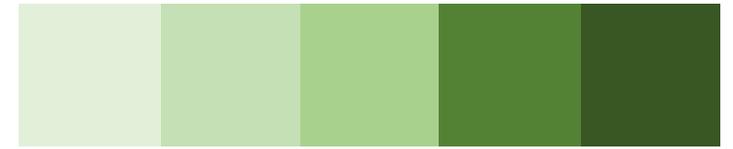
SEGUIMIENTO Y CONTROL A DERECHOS DE PETICIÓN

- Adicionalmente a los DPE radicados en el Sistema de Gestión Documental - SIGPRO, en virtud del mejoramiento continuo que caracteriza las acciones de la ANLA, se recibieron 3516 peticiones verbales (telefónicas, Chat) y a través del canal presencial en el área de Atención a los Visitantes de la ANLA, que se discriminan como se ilustra a continuación.

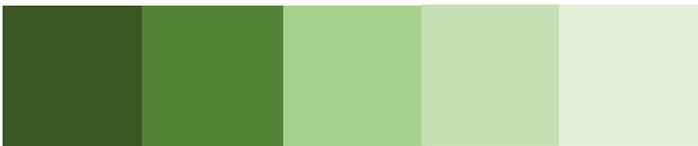
SEGUIMIENTO Y CONTROL A DERECHOS DE PETICIÓN

Partiendo de 3516 peticiones recibidas verbalmente (telefónicas, presenciales) y a través del chat institucional, tenemos un promedio de 1758 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.



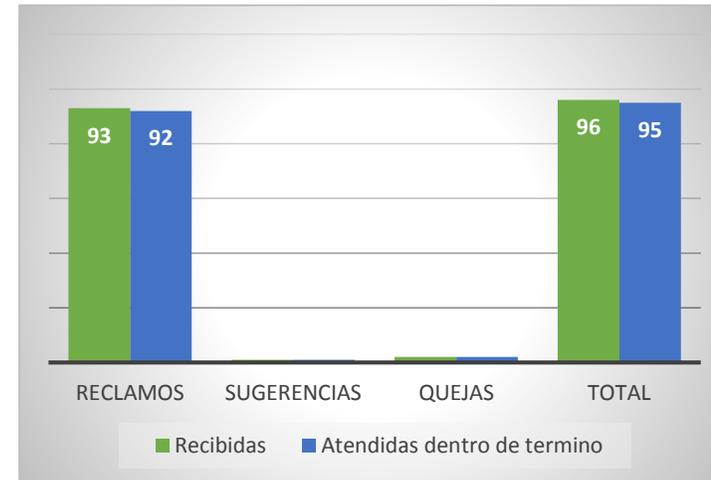
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



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 31 de marzo de 2018, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 93 Reclamos, 2 Quejas y 1 Sugerencia, de las cuales el 99% fueron atendidas dentro del término legal.

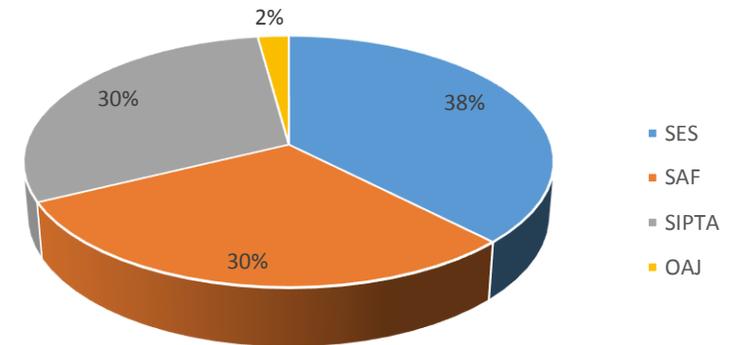


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2018

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

Gráfico N° 2: Reclamos por Dependencia.

Del total de reclamos recibidos (93) con corte al 31 de marzo de 2018, el 38% corresponde a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (SES), el 30% a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF), el 30% a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales (SIPTA) y el 2% restante a la Oficina Asesora Juridica (OAJ).

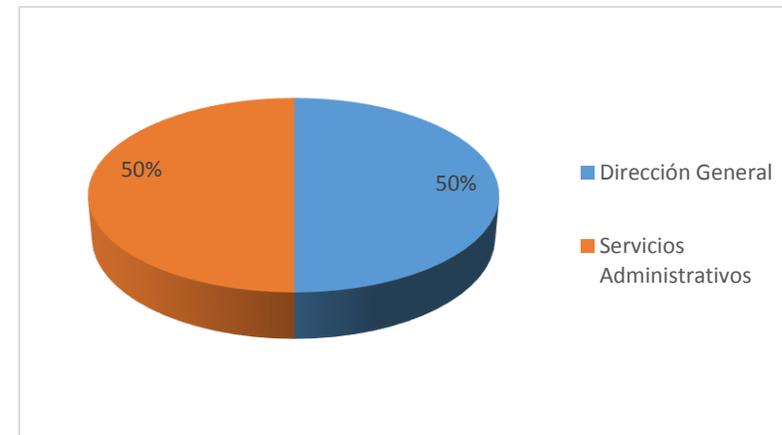


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2018

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

Gráfico N° 3: Quejas por Dependencia

Con corte al 31 de marzo de 2018 se recibieron dos (2) quejas, de las cuales el 50% corresponde a la Dirección General y el otro 50% al Grupo de Servicios Administrativos.

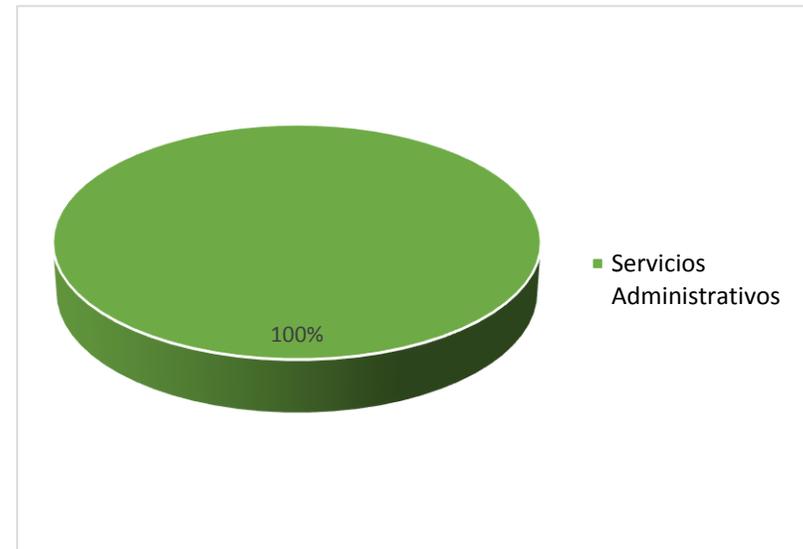


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2018

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

Gráfico N° 4: Sugerencias por Dependencia

Con corte al 31 de marzo de 2018 se recibió una (1) sugerencia, que corresponde al Grupo de Servicios Administrativos.

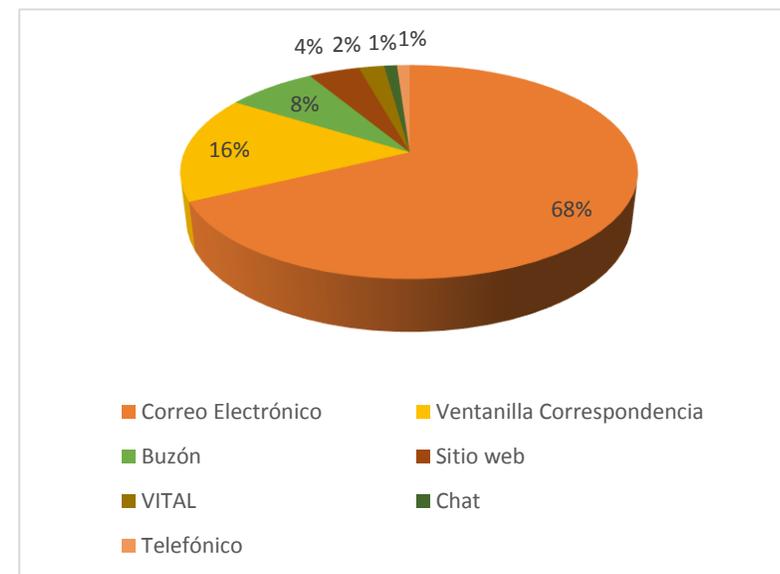


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2018

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR CANAL

Gráfico N° 5: Reclamos recibidos por Canal de Atención

Del total de reclamos recibidos con corte al 31 de marzo de 2018, el 68% se recibió a través del correo electrónico, el 16% a través de la Ventanilla de Correspondencia, el 8% a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Contacto Ciudadano, el 4% a través del sitio web, el 2% a través de VITAL, y el 2% restante por el canal telefónico chat.

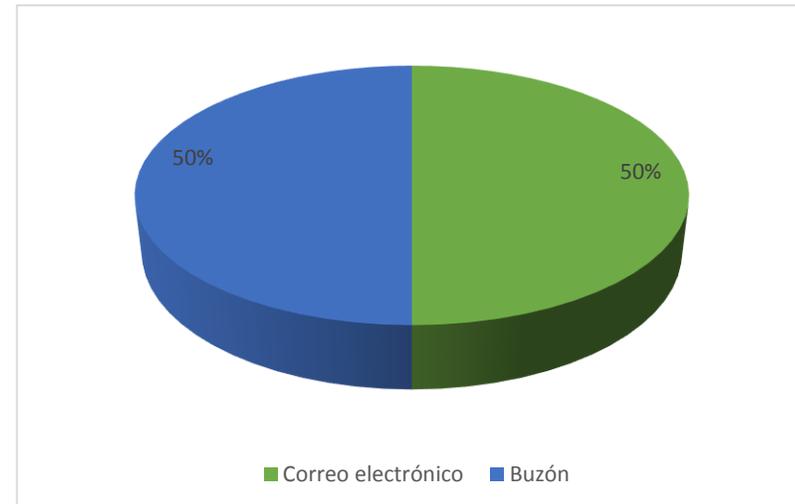


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2018

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR CANAL

Gráfico N° 6: Quejas recibidas por Canal de Atención

Con corte al 31 de marzo de 2018 se recibieron dos (2) quejas a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Contacto Ciudadano y canal telefónico .

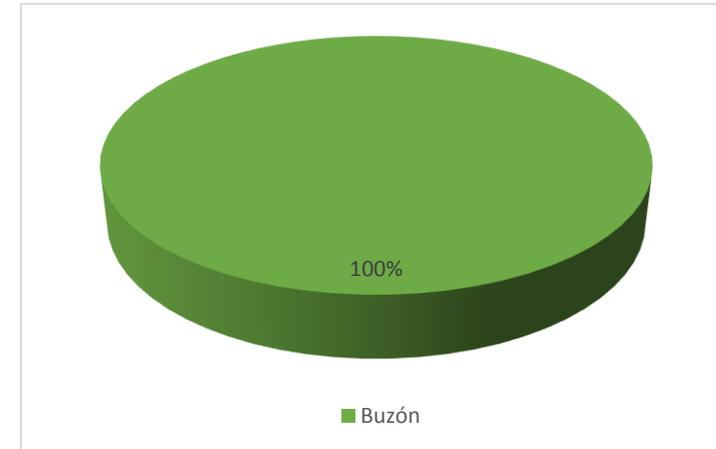


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2018

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS POR CANAL

Gráfico N° 7: Sugerencias recibidas por Canal de Atención

Con corte al 31 de marzo de 2018 se recibió una (1) sugerencia a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Contacto Ciudadano.

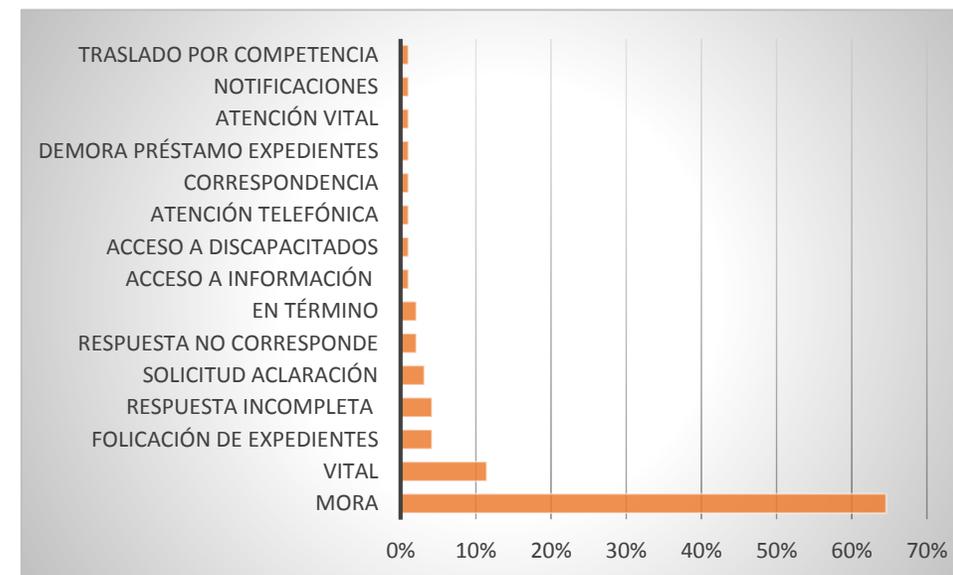


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2018

MOTIVO DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Gráfico N° 8: Motivo de las Quejas y Reclamos

Con corte al 31 de marzo de 2018, se identifica que el mayor volumen de reclamos el 65% obedece a la MORA en los tramites y servicios que adelantan los usuarios ante la Entidad, el 11% corresponde a operatividad de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL, el 4% presenta inconformidad con la foliación de los expedientes, seguido de respuestas incompletas y solicitudes de aclaración con 4% y 3% respectivamente, el 13% restante corresponde a otros motivos.



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2018