



Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales

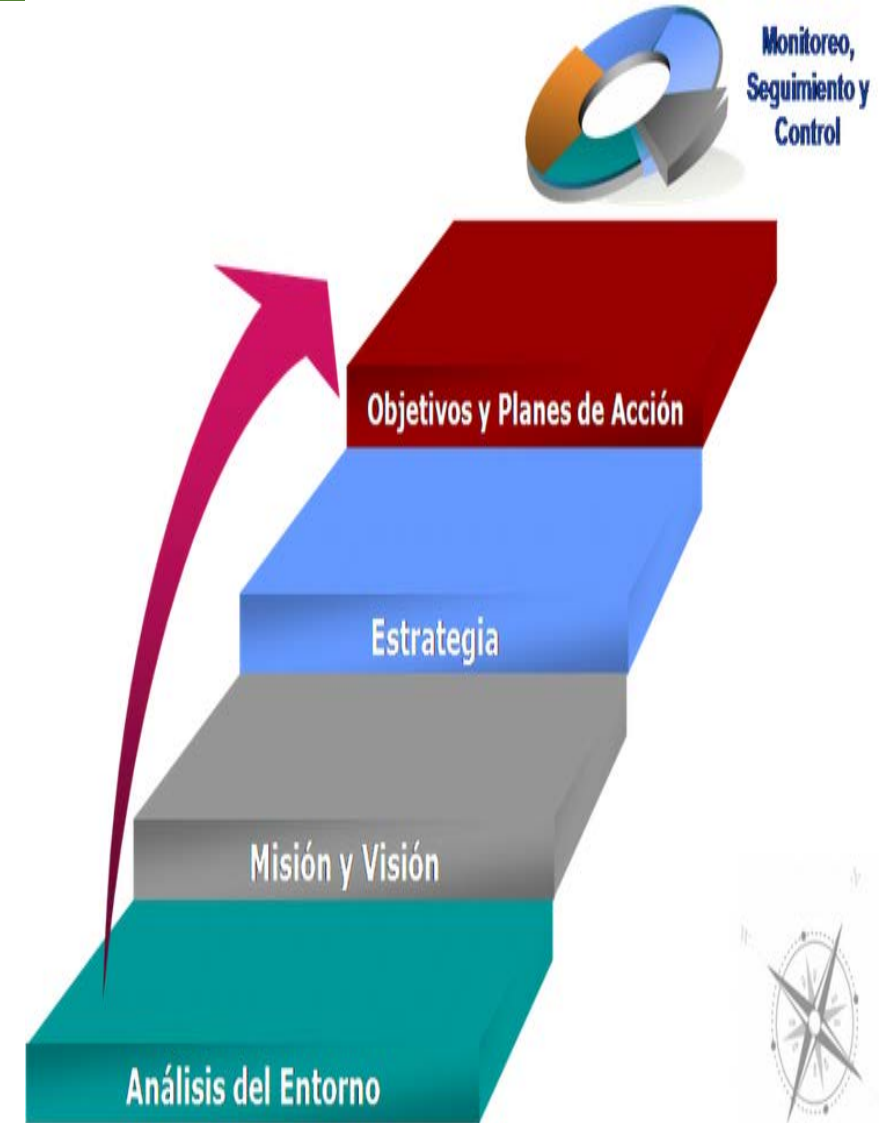
TERCER TRIMESTRE DE 2017



Control y seguimiento a los Derechos de Petición

Corresponde a la ANLA, como a todas las entidades públicas, atender los derechos de petición que se formulan acorde con los preceptos legales y constitucionales vigentes.

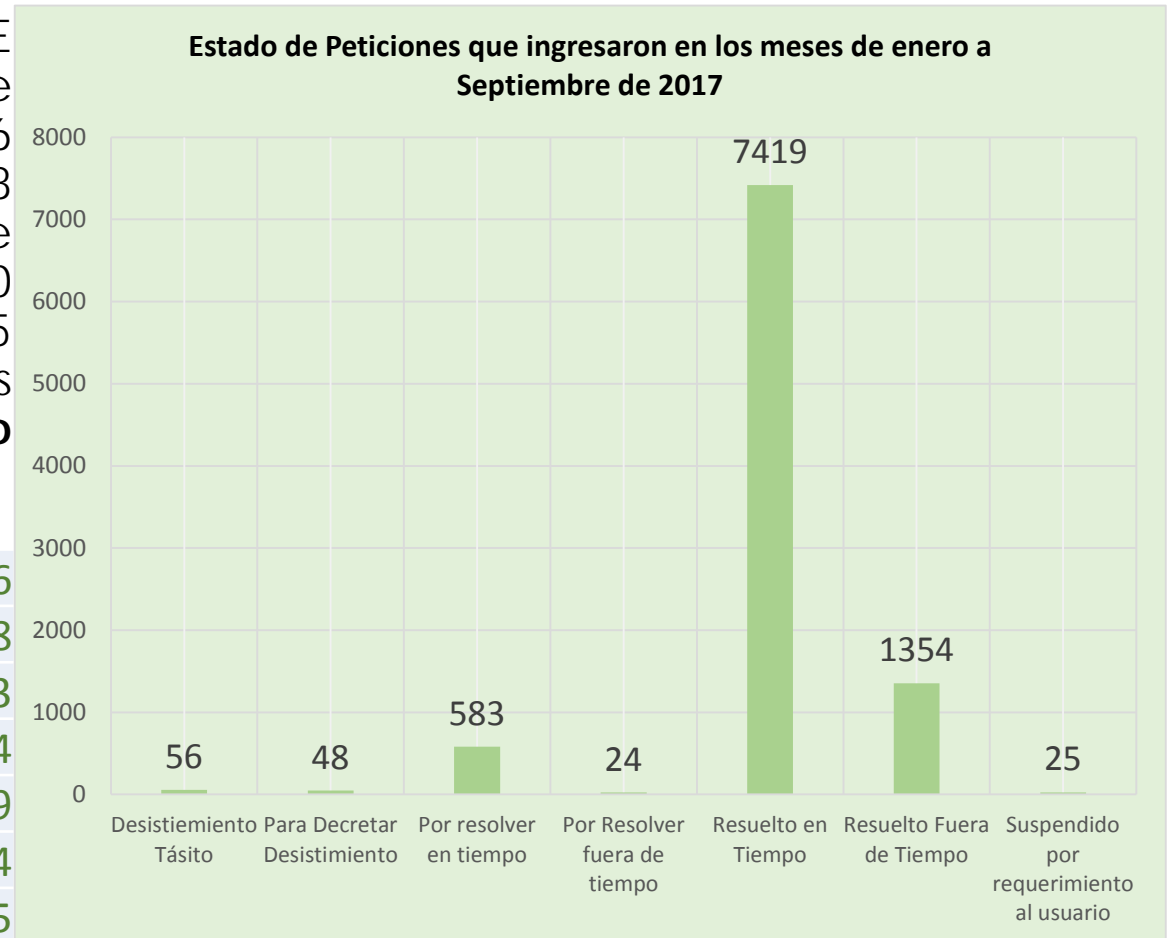
En virtud de este compromiso legal, la entidad ha diseñado mecanismos que le permiten atender, en términos de eficacia, eficiencia y efectividad, los derechos de petición recibidos; se diseñó una nueva herramienta tecnológica que permite hacer un seguimiento y control mas efectivo, que permite a su vez, acortar los términos para otorgar las respuestas.



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

De manera acumulada se recibieron 9509 (815 DPE que venían sin respuesta del año 2016 y 8694 de 2017 en los 3 trimestres de 2017); se declararon 56 desistimientos tácitos, y se están proyectando 48 autos mas en el mismo sentido; 607 DPE se encuentran pendientes de respuesta mientras 8490 fueron resueltos definitivamente; se encuentran 25 suspendidos por requerimientos hechos a los peticionarios. **En ninguno de los casos se ha negado acceso a la información**

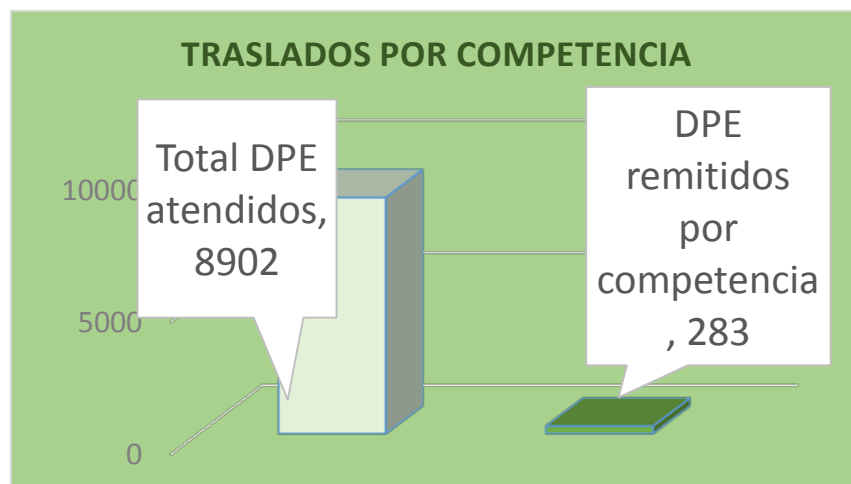
Desistimiento Tácito	56
Para Decretar Desistimiento	48
Por resolver en tiempo	583
Por Resolver fuera de tiempo	24
Resuelto en Tiempo	7419
Resuelto Fuera de Tiempo	1354
Suspendido por requerimiento al usuario	25



Tiempo de respuesta

- ✓ De los 776 Derechos de Petición con término de 10 días, en promedio se resolvieron en un término de 7,77 días.
- ✓ De los 7985 Derechos de Petición con término de 15 días, en promedio se resolvieron en un término de 13.40 días.
- ✓ De los 22 Derechos de Petición con término de 30 días, en promedio se resolvieron en un término de 25.5 días.

Traslado por Competencia



Por otra parte, del total de Derechos de Petición atendidos por la ANLA (8902), 283 se remitieron por competencia a otras entidades públicas, tal y como lo prevé el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Formulación de Denuncias

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

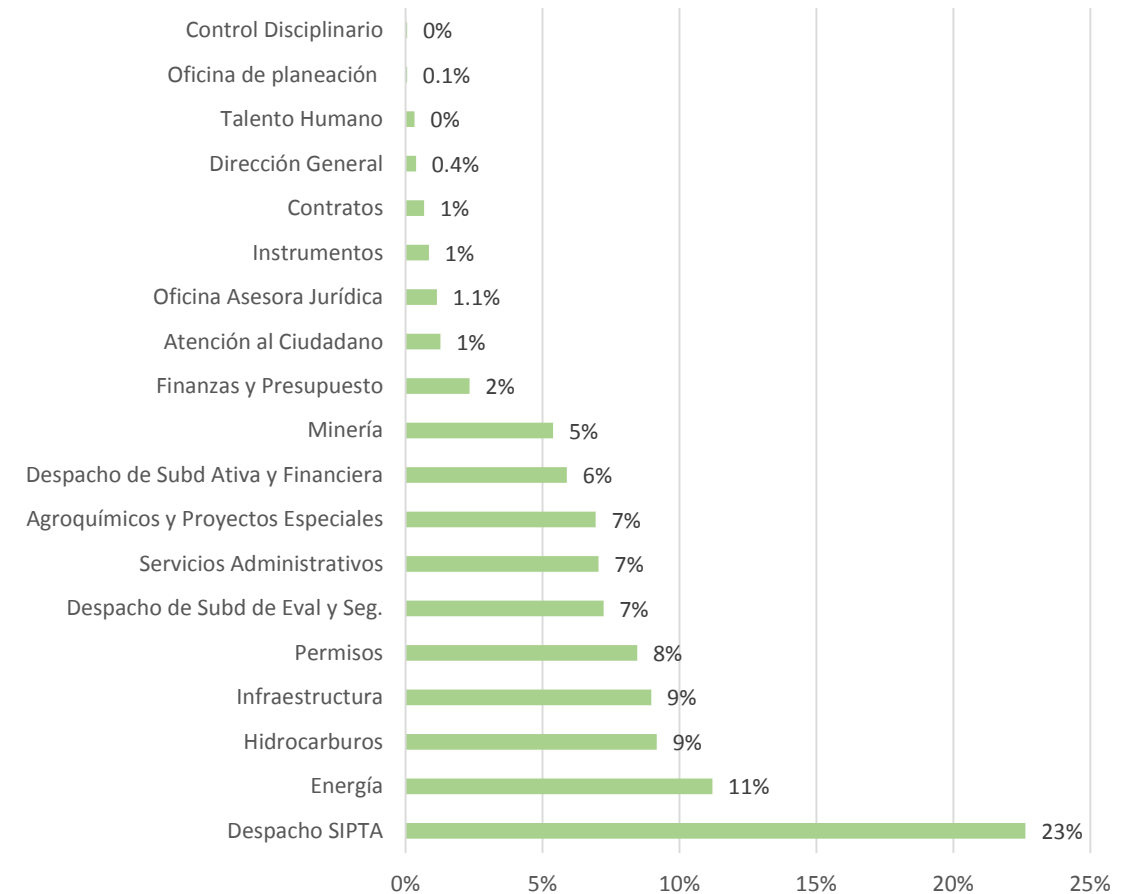
La norma no asignó competencia a la ANLA para la recepción de denuncias, salvo aquellas denuncias ambientales referidas en la Ley 1333 de 2009 que estableció el procedimiento sancionatorio ambiental, de las cuales y de acuerdo al aplicativo SIGPRO (Sistema de Gestión Documental), se recibieron 13 en el período.

Dependencia responsable del asunto

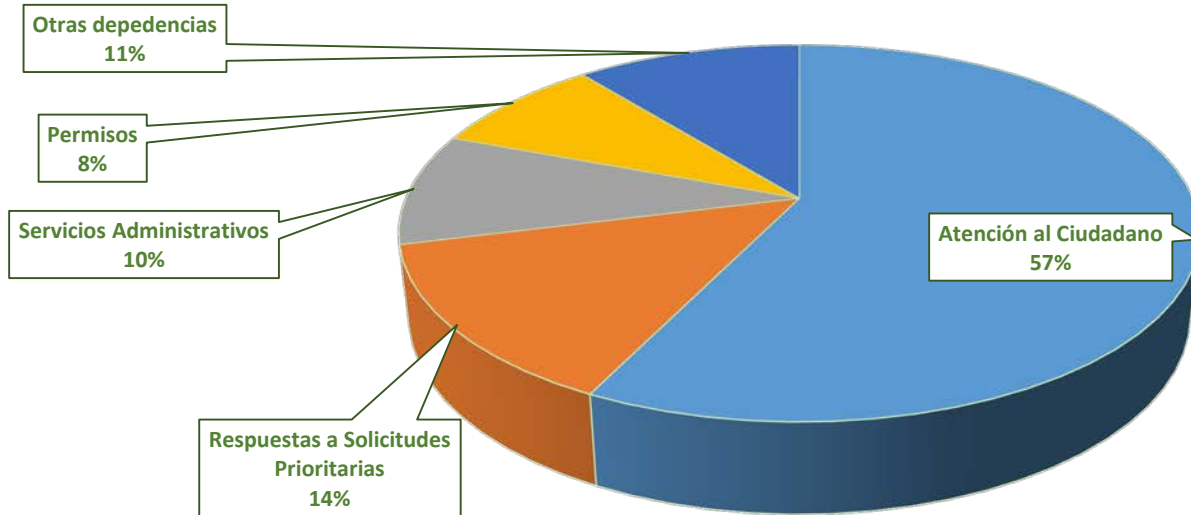
El 49% de las peticiones, tienen relación con asuntos de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento y el 32% con la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales; el 18% de la Subdirección Administrativa y Financiera y el restante 2% de la Oficina Asesora Jurídica y otras dependencias.

Agroquímicos y Proyectos Especiales	660	7%	Subdirección de Evaluación y Seguimiento
Energía	1065	11%	
Hidrocarburos	872	9%	
Infraestructura	853	9%	
Minería	512	5%	
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	687	7%	
Atención al Ciudadano	121	1%	
Contratos	64	1%	
Control Disciplinario	5	0%	
Servicios Administrativos	670	7%	
Talento Humano	31	0%	
Subdirección Administrativa y Financiera	560	6%	
Finanzas y Presupuesto	222	2%	
Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites	2152	23%	Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites
Instrumentos	81	1%	
Permisos	804	8%	
Dirección General	36	0,4%	Otras dependencias
Oficina Asesora Jurídica	109	1,1%	
Oficina de planeación	5	0,1%	

DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO



Estrategia de descongestión de áreas misionales



- El 57% de las peticiones fueron atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano y el 10 % por el Grupo de Servicios Administrativos; la Subdirección Administrativa evacúa el 69.8% de las peticiones, descongestionando a las áreas Misionales

Atención al Ciudadano	57.3%
Respuestas a Solicitudes Prioritarias	13.8%
Servicios Administrativos	9.6%
PERMISOS	8.5%
Energía	4.4%
Finanzas y Presupuesto	1.9%
Oficina Asesora Jurídica	0.9%
Instrumentos	0.9%
Contratos	0.6%
Agroquímicos y Proyectos Especiales	0.4%
Hidrocarburos	0.4%
Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites	0.3%
Infraestructura	0.3%
Talento Humano	0.3%
Minería	0.1%
Dirección General	0.1%
Oficina de planeación	0.1%
Control Disciplinario	0.1%
Control interno de Gestión	0.0%

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; en tal virtud, 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 y validaciones, 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.



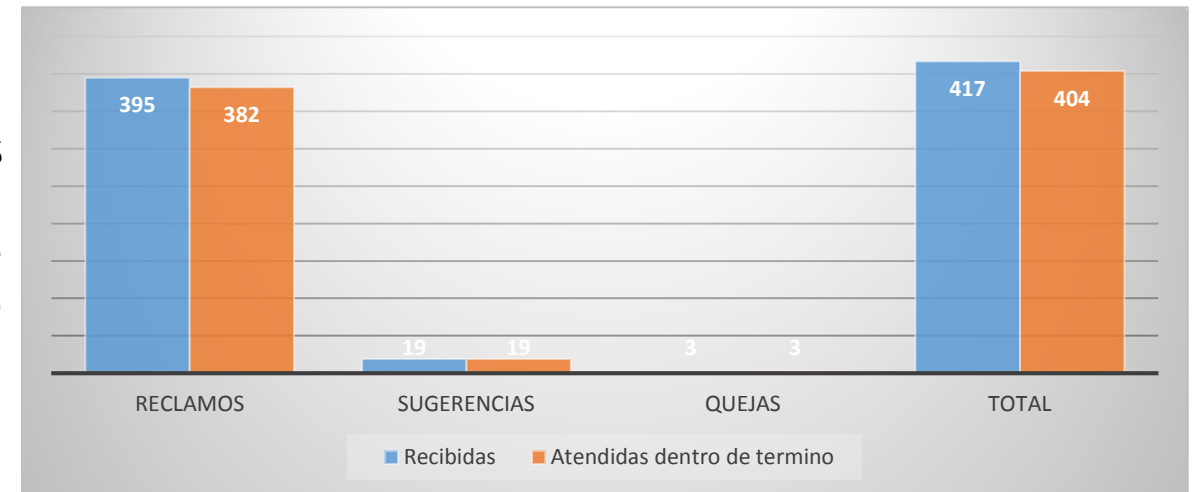
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2017, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 395 Reclamos, 19 Sugerencias y 3 Quejas, de las cuales el 97% fueron atendidas dentro del término legal.

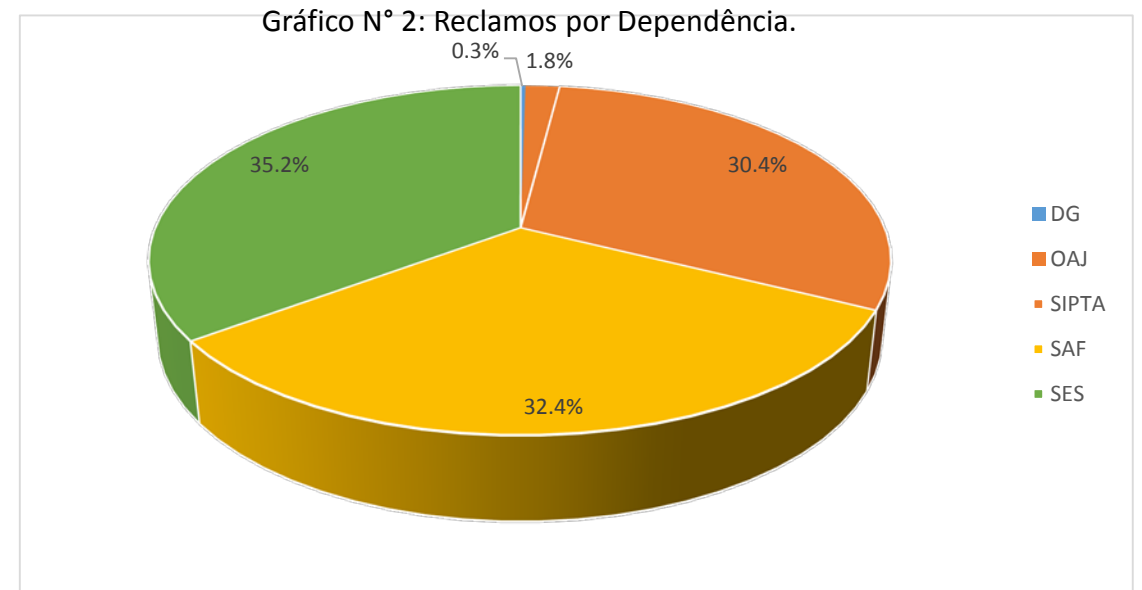
Gráfico N° 1: Total Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidos y atendidos dentro de término



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2017

Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Del total de reclamos recibidos (395) con corte al 30 de septiembre de 2017, el 35,2% corresponde a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (SES), el 32,4% a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF), el 30,4% a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales (SIPTA), el 1,8% a la Oficina Asesora Juridica (OAJ) y el 0,3% restante a la Dirección General (DG).

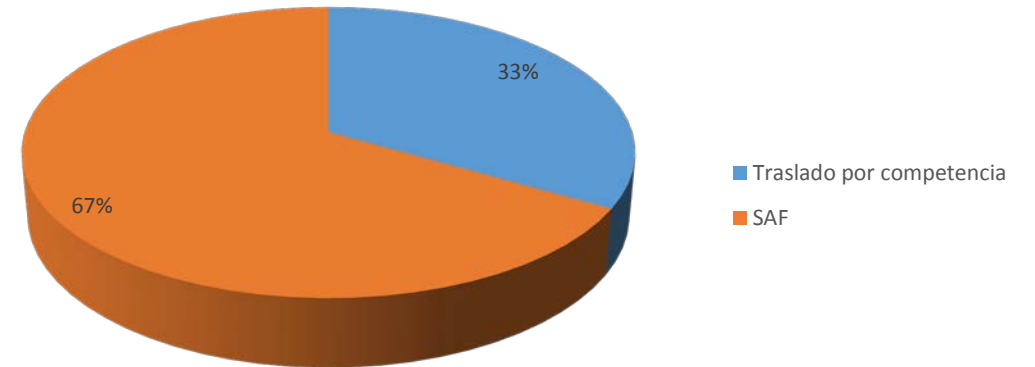


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2017

Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Gráfico N° 3: Quejas por Dependencia

Con corte al 30 de septiembre de 2017 se recibieron tres (3) quejas, de las cuales el 33% corresponde a trasladado por competencia y el 67% a la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF).

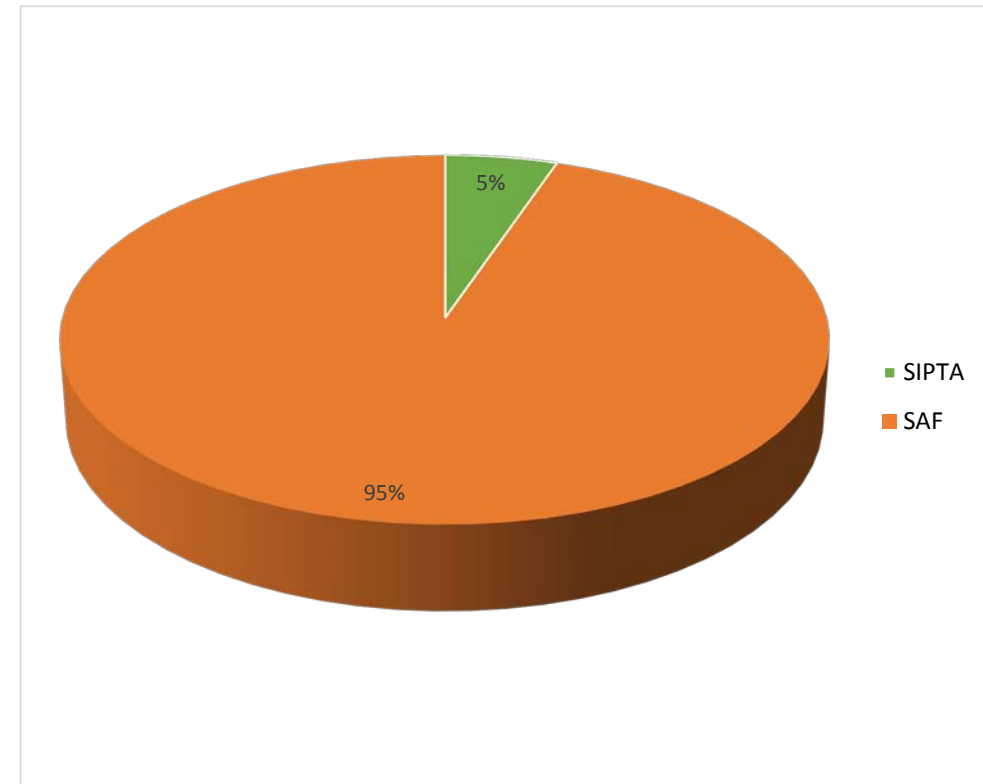


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2017

Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Gráfico N° 4: Sugerencias por Dependencia

Con corte al 30 de septiembre de 2017 se recibieron diecinueve (19) 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.

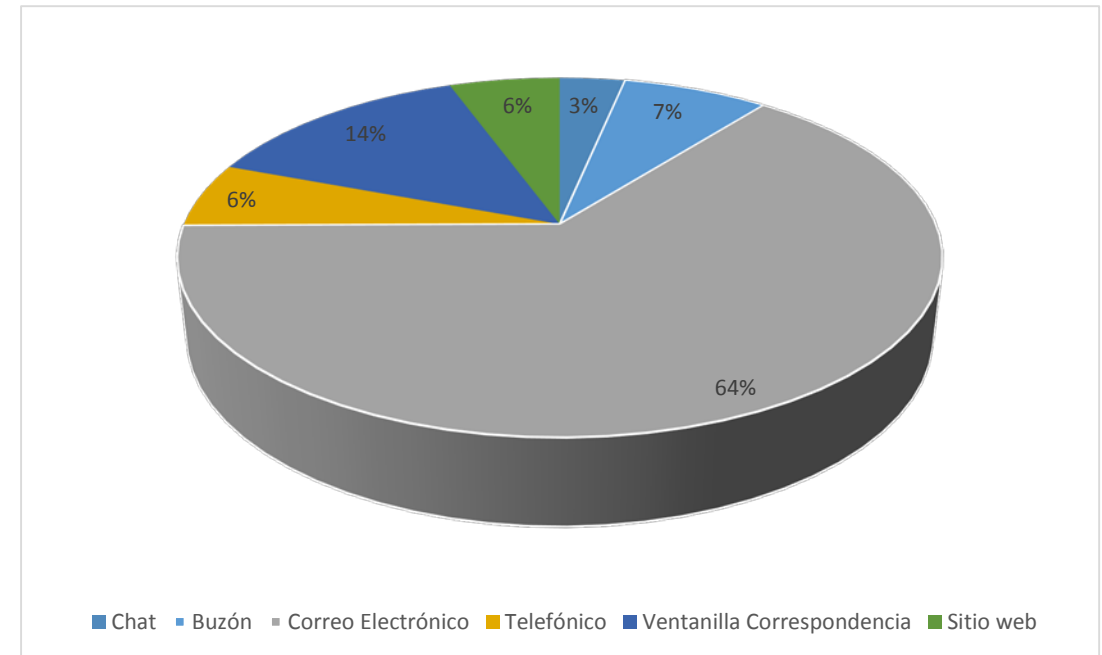


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2017

Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Gráfico N° 5: Reclamos recibidos por Canal de Atención

Del total de reclamos recibidos con corte al 30 de septiembre de 2017, el 64% se recibió a través del correo electrónico, el 14% a través de la Ventanilla de Correspondencia, el 7% a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Atención al Ciudadano – CAC, el 6% a través del sitio web, el 6% por el canal telefónico y el 3% restante a través del chat institucional.

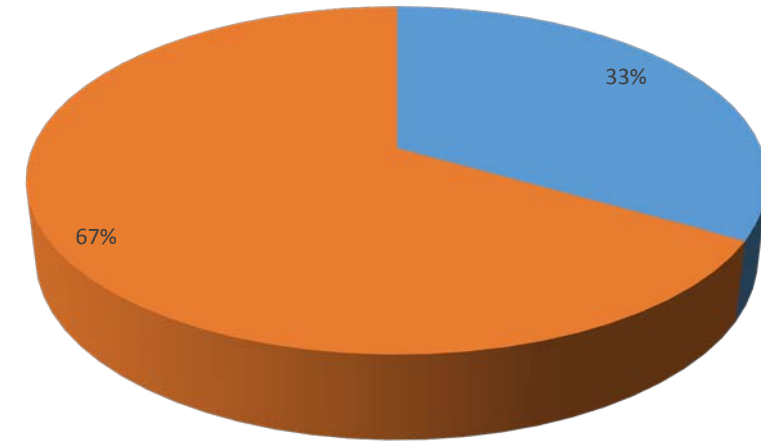


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2017

Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Gráfico N° 6: Quejas recibidas por Canal de Atención

Con corte al 30 de septiembre de 2017, el 67% de las quejas se recibieron a través del sitio web y el 33% por la ventanilla de correspondencia.



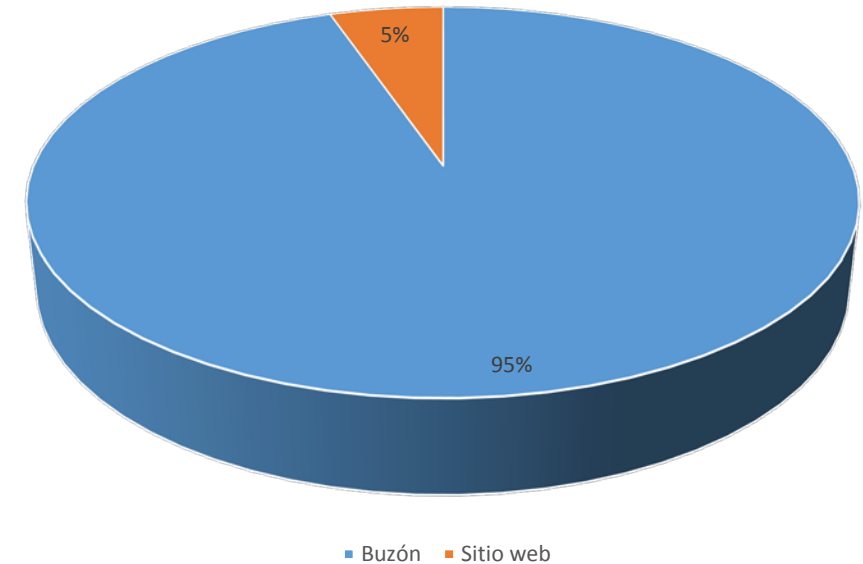
■ Ventanilla Correspondencia ■ Sitio web

Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2017

Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Gráfico N° 7: Sugerencias recibidas por Canal de Atención

Con corte al 30 de septiembre de 2017 se recibieron diecinueve (19) 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.

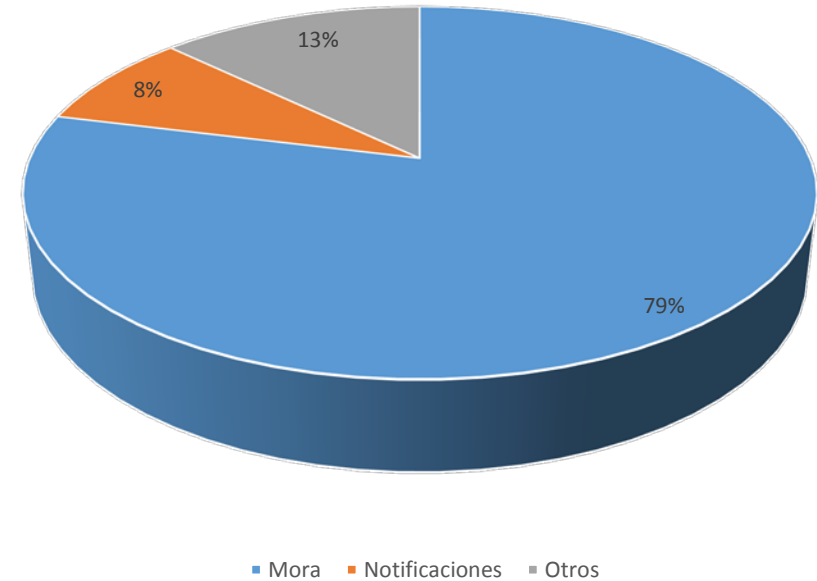


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2017

Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Gráfico N° 8: Motivo de las Quejas y Reclamos

Con corte al 30 de septiembre de 2017, se identifica que el mayor volumen de quejas y reclamos el 79% obedece a la MORA en los tramites y servicios que adelantan los usuarios ante la Entidad, el 8% corresponde a temas relacionados con la Notificación de actos administrativos y el 13% restante corresponde a otros motivos relacionados con foliación de expedientes, solicitudes de copias, respuestas incompletas, servicio de la línea telefónica.



Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2017