



Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales

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

Elaborado 28/11/2018



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, lo que posibilitó la disminuir en los términos para otorgar las respuestas.

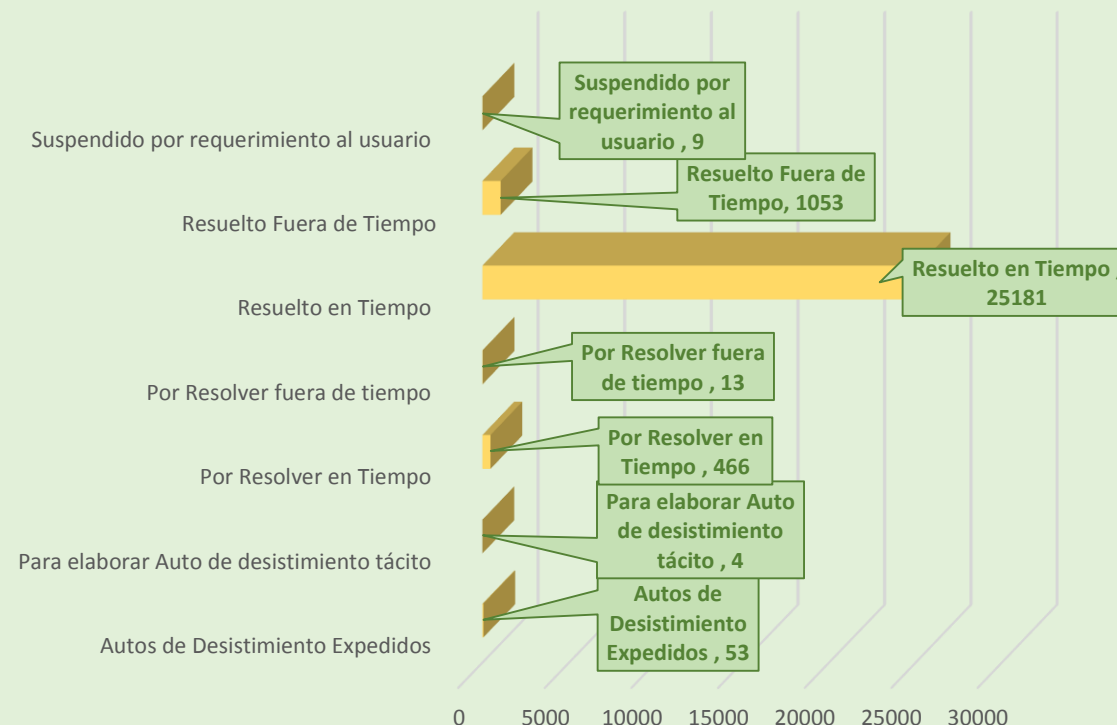


Estado de Peticiones que ingresaron en los meses de Enero a septiembre de 2018

Hasta el tercer trimestre del año 2018 se recibieron 26779 DPE (incluidos 2 DPE que venían sin respuesta del año 2016 y 257 de 2017); Se declararon 53 desistimientos tácitos, y se están proyectando 4 autos mas en el mismo sentido; 479 DPE se encuentran pendientes de respuesta mientras 26234 fueron resueltos definitivamente; se encuentran 9 suspendidos por requerimientos hechos a los peticionarios. **En ninguno de los casos se ha negado acceso a la información**

Autos de Desistimiento Expedidos	53
Para elaborar Auto de desistimiento tácito	4
Por Resolver en Tiempo	466
Por Resolver fuera de tiempo	13
Resuelto en Tiempo	25181
Resuelto Fuera de Tiempo	1053
Suspendido por requerimiento al usuario	9

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



DPE EN CALL CENTER

Acumulado de DPE efectivamente atendidos
PRESENCIAL – CHAT – TELEFÓNICO

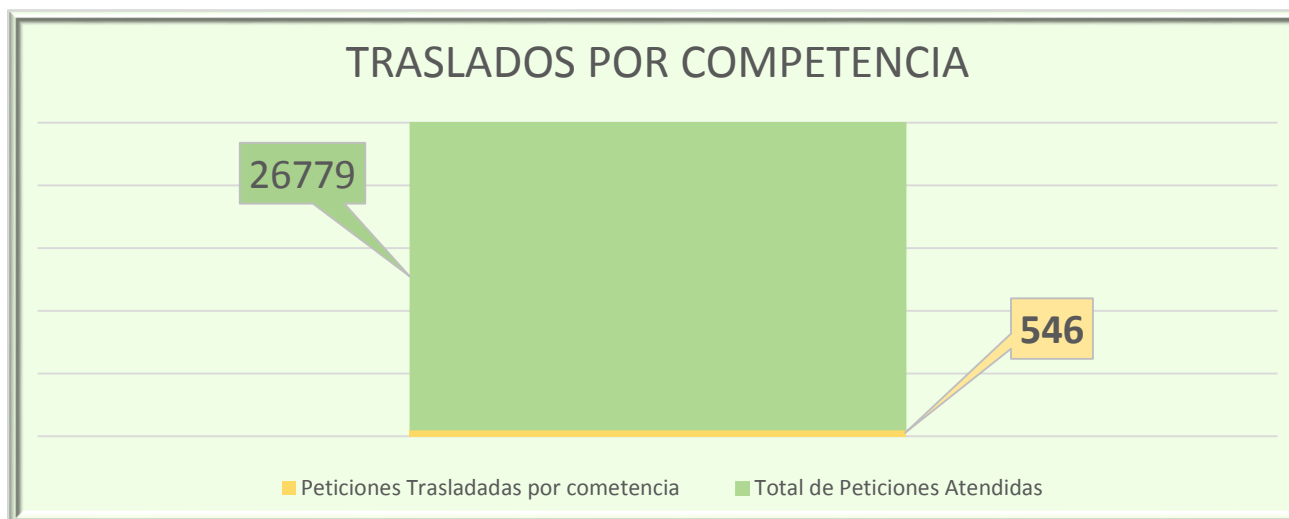
- ✓ Los 17069 Derechos de Petición con término de 15 días, se resolvieron el mismo día, al igual que los 9820 Derechos de Petición con término de 10 días.
- ✓ Por este canal no se recibieron Derechos de Petición con término de 30 días.

DPE EN GENERAL

Únicamente de DPE **ORDINARIOS** (*web, físico y correo institucional*) efectivamente atendidos:

- ✓ De los 1607 Derechos de Petición con término de 10 días, en promedio se resolvieron en un término de 8.95 días.
- ✓ De los 7083 Derechos de Petición con término de 15 días, en promedio se resolvieron en un término de 12.08 días.
- ✓ De los 38 Derechos de Petición con término de 30 días, en promedio se resolvieron en un término de 27.63 días.

TRASLADO POR COMPETENCIA



Por otra parte, del total de Derechos de Petición atendidos por la ANLA (26779), 546 (2%) 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

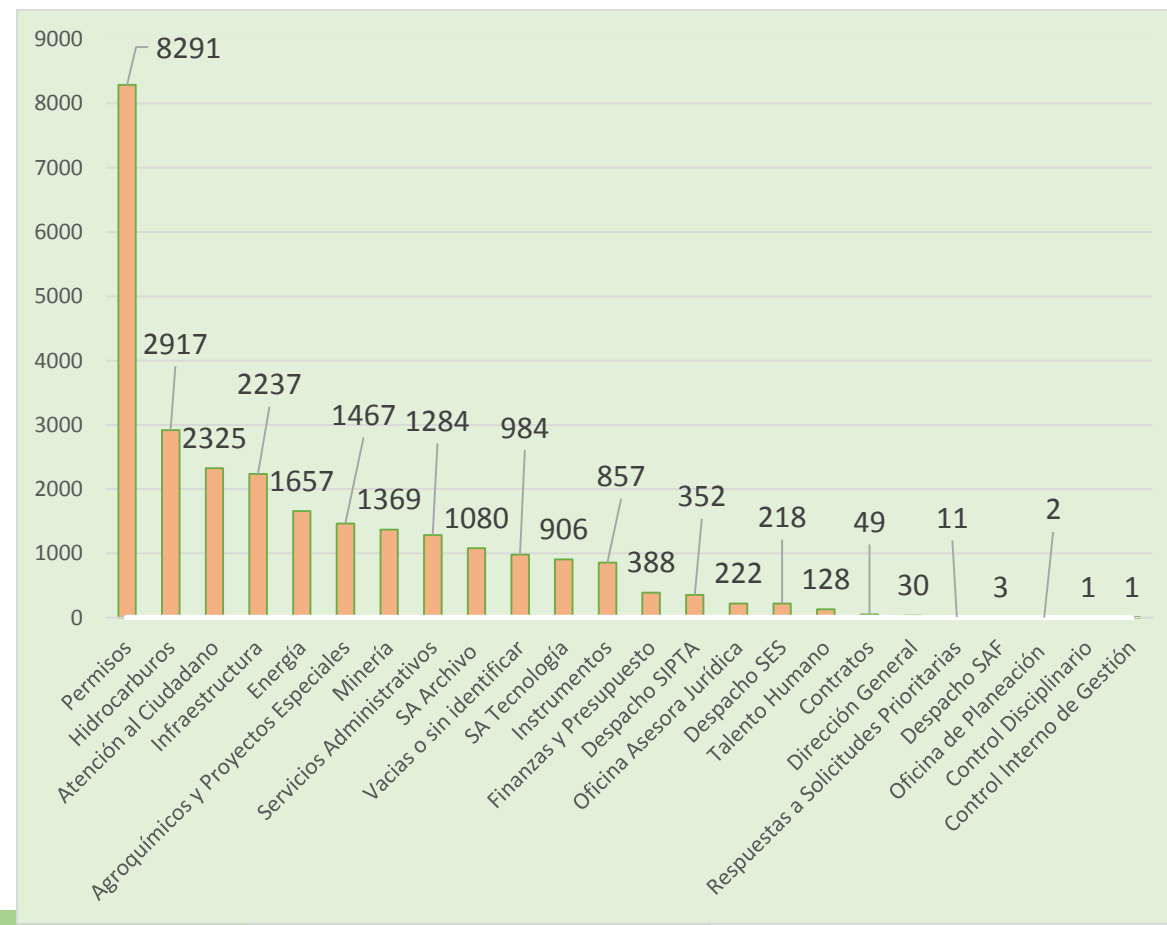
La competencia de la entidad está definida principalmente en el Decreto 3573 de 2011.

La norma no asignó competencia a la ANLA para la recepción de denuncias, salvo aquellas denuncias referidas en la Ley 1333 de 2009 (ambientales) que estableció el procedimiento sancionatorio ambiental, de las cuales y de acuerdo al aplicativo SIGPRO (Sistema de Gestión Documental de la entidad), se recibieron 253 en el período.

DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO

El 37% de las peticiones tienen relación con asuntos de la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales y el 35% tienen relación con asuntos de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento ; el 23% de la Subdirección Administrativa y Financiera y el restante 5% de la Oficina Asesora Jurídica y otras dependencias.

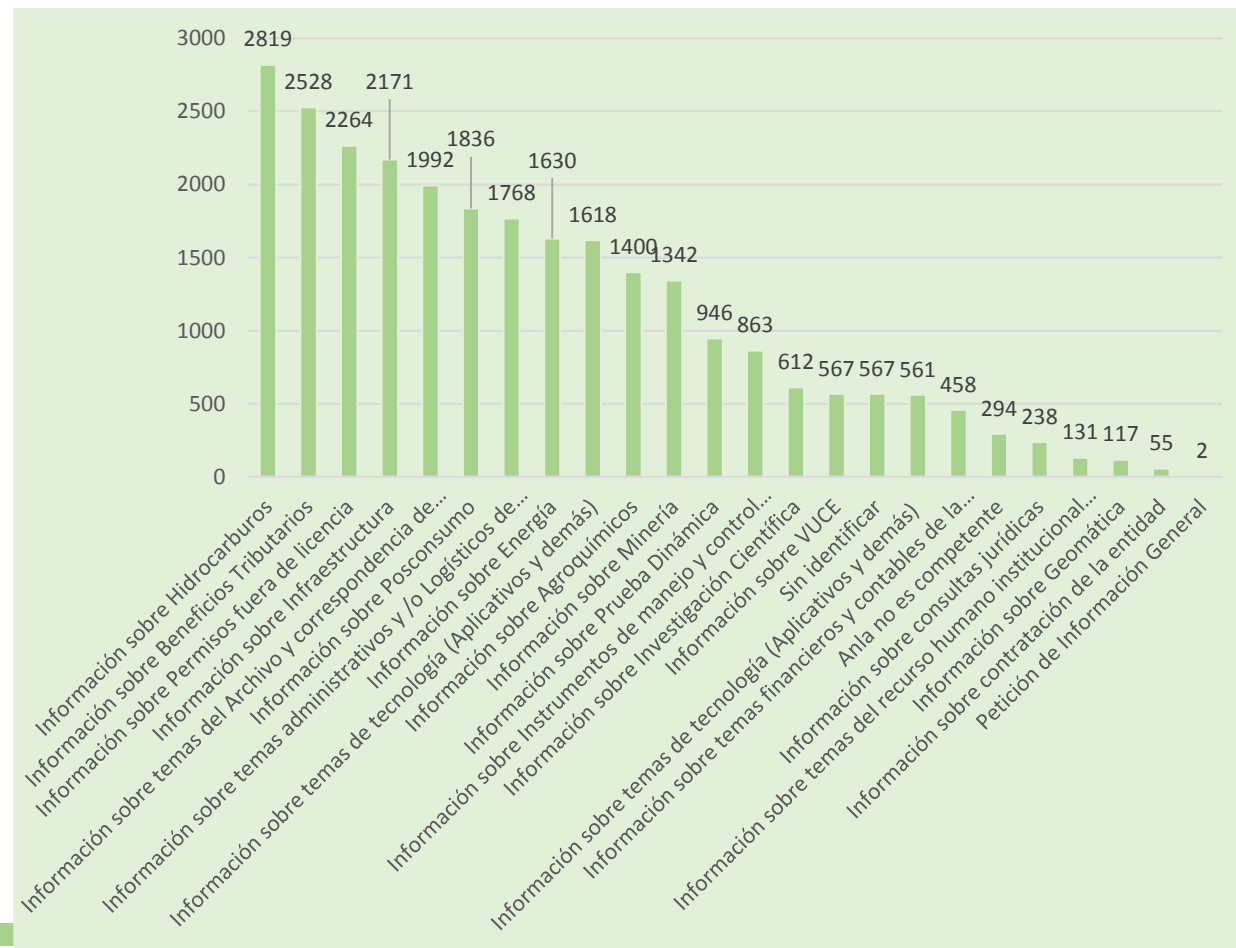
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	9876	Hidrocarburos	2917	10.89%
		Infraestructura	2237	8.35%
		Energía	1657	6.19%
		Agroquímicos y Proyectos Especiales	1467	5.48%
		Minería	1369	5.11%
		Despacho SES	218	0.81%
		Respuestas a Solicitudes Prioritarias	11	0.04%
Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites	9500	Permisos	8291	30.96%
		Instrumentos	857	3.20%
		Despacho SIPTA	352	1.31%
		Atención al Ciudadano	2325	8.68%
Subdirección Administrativa y Financiera	6164	Servicios Administrativos	1284	4.79%
		SA Archivo	1080	4.03%
		SA Tecnología	906	3.38%
		Finanzas y Presupuesto	388	1.45%
		Talento Humano	128	0.48%
		Contratos	49	0.18%
		Despacho SAF	3	0.01%
		Control Disciplinario	1	0.00%
Otras Dependencias	1239	Vacías o sin identificar	984	3.67%
		Oficina Asesora Jurídica	222	0.83%
		Dirección General	30	0.11%
		Oficina de Planeación	2	0.01%
		Control Interno de Gestión	1	0.00%



EN RELACION AL TEMA

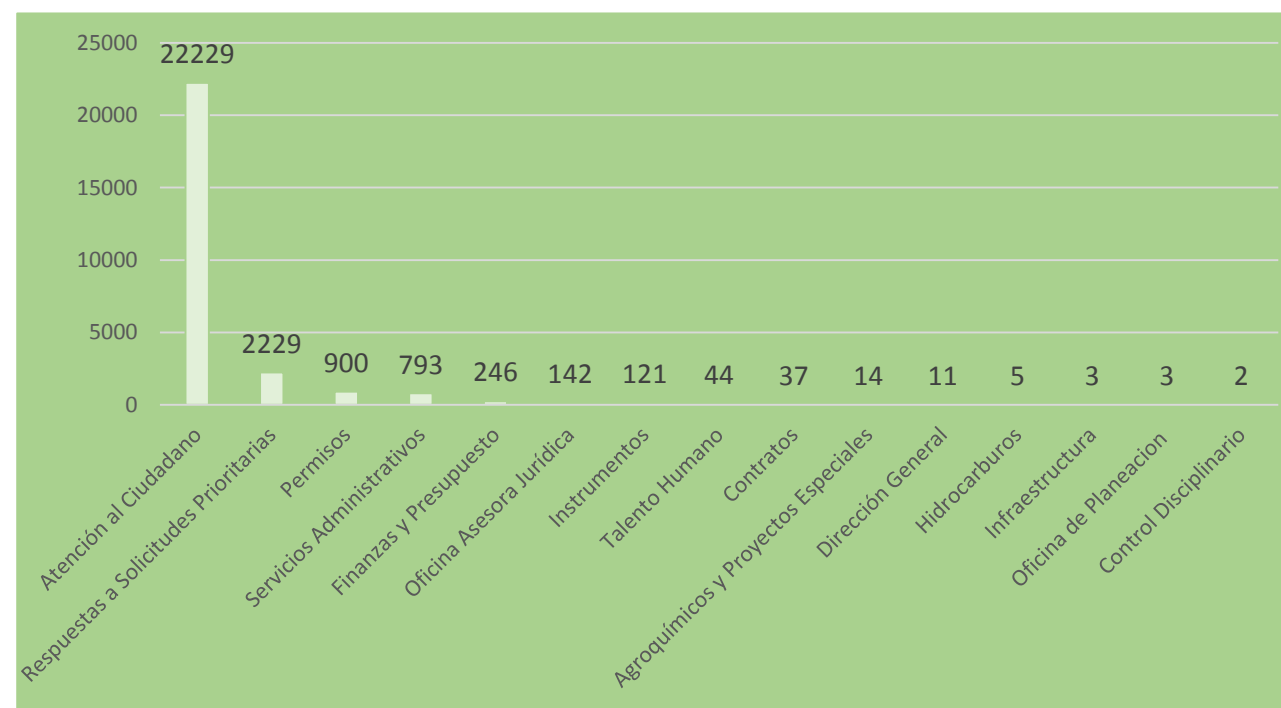
En aras del mejoramiento continuo que identifica las acciones de la Entidad, se caracterizaron los DPE de acuerdo a los temas de las solicitudes que son de competencia de la ANLA, así:

POR TEMA		
Información sobre Hidrocarburos	2819	10.53%
Información sobre Beneficios Tributarios	2528	9.44%
Información sobre Permisos fuera de licencia	2264	8.45%
Información sobre Infraestructura	2171	8.11%
Información sobre temas del Archivo y correspondencia de la entidad	1992	7.44%
Información sobre Posconsumo	1836	6.86%
Información sobre temas administrativos y/o Logísticos de la entidad	1768	6.60%
Información sobre Energía	1630	6.09%
Información sobre temas de tecnología (Aplicativos y demás)	1618	6.04%
Información sobre Agroquímicos	1400	5.23%
Información sobre Minería	1342	5.01%
Información sobre Prueba Dinámica	946	3.53%
Información sobre Instrumentos de manejo y control ambiental	863	3.22%
Información sobre Investigación Científica	612	2.29%
Información sobre VUCE	567	2.12%
Sin identificar	567	2.12%
Información sobre temas de tecnología (Aplicativos y demás)	561	2.09%
Información sobre temas financieros y contables de la entidad	458	1.71%
ANLA no es competente	294	1.10%
Información sobre consultas jurídicas	238	0.89%
Información sobre temas del recurso humano institucional o del Talento Humano	131	0.49%
Información sobre Geomática	117	0.44%
Información sobre contratación de la entidad	55	0.21%
Petición de Información General	2	0.01%



ESTRATEGIA DE DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES

DEPENDENCIA QUE RESPONDE		
Atención al Ciudadano	22229	83.04%
Respuestas a Solicitudes Prioritarias	2229	8.33%
Permisos	900	3.36%
Servicios Administrativos	793	2.96%
Finanzas y Presupuesto	246	0.92%
Oficina Asesora Jurídica	142	0.53%
Instrumentos	121	0.45%
Talento Humano	44	0.16%
Contratos	37	0.14%
Agroquímicos y Proyectos Especiales	14	0.05%
Dirección General	11	0.04%
Hidrocarburos	5	0.02%
Infraestructura	3	0.01%
Oficina de Planeación	3	0.01%
Control Disciplinario	2	0.01%



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

- El 83.04% de las peticiones fueron atendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano y el 2.96% por el Grupo de Servicios Administrativos, EL 0,92% por Finanzas y Presupuesto, el 0,16 por Talento Humano, el 0,14% por Contratos; La Subdirección Administrativa evacúa el 86.11% de las peticiones, descongestionando a las áreas Misionales (SES 8.4%, SIPTA 3.8%)

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. De acuerdo con dicho seguimiento se han recibido un total de 26779 peticiones de las cuales se han atendido 1066 extemporáneamente.

SEGUIMIENTO Y CONTROL A DERECHOS DE PETICIÓN

En relación con las peticiones verbales (telefónicas, presenciales y a través del chat institucional), hemos recibido 18051 con un promedio mensual 2005,6 resueltas.

A todas éstas peticiones se les otorgó respuesta definitiva y en ningún caso se negó acceso a la información acorde con la normatividad; sin excepción alguna se atendieron dentro de los términos legales y reglamentarios.



QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES ANLA

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO

1 de Enero a 30 de Septiembre de 2018



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 septiembre de 2018, la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA recibió 284 reclamos, 8 quejas, 3 felicitaciones y 2 sugerencias, para un total de 297 Q,R,S recibidos.

El porcentaje de efectividad para el periodo correspondió al 99%.

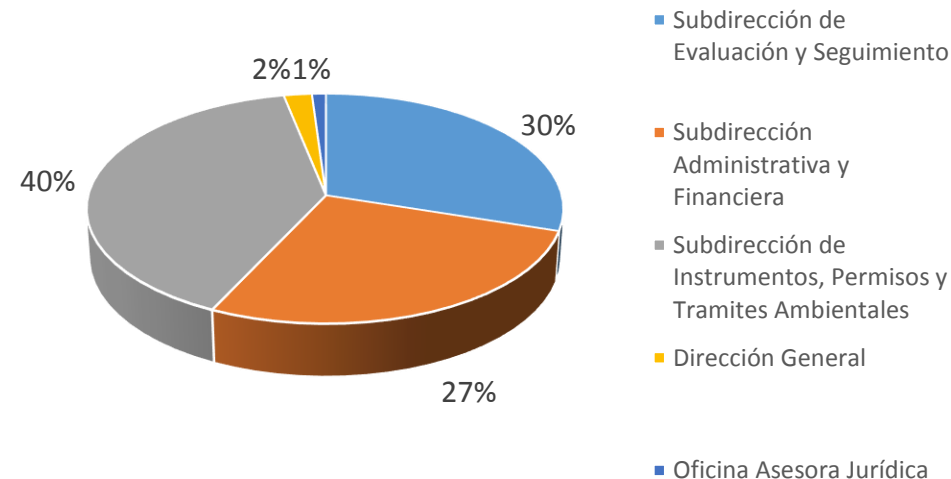


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2018

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 2: Reclamos por Dependencia.

Grupo de Agroquímicos	27%
Grupo de Energía	16%
Grupo de Hidrocarburos	15%
Grupo de Infraestructura	19%
Grupo Respuesta a Solicitudes Prioritarias	22%
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	30%
Servicios Administrativos	66%
Grupo Atención al Ciudadano	19%
Contratos	1%
Notificaciones	5%
Finanzas y Presupuesto	5%
Talento Humano	3%
Subdirección Administrativa y Financiera	27%
Beneficios Tributarios	66%
Detergentes y Jabones	12%
Prueba Dinámica	10%
No Cites	6%
VUCE	3%
Permiso de Recolección	2%
Aprovechamiento Forestal	1%
Conflicto de Competencia	1%
Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales	40%
Minería	2%
Dirección General	
Oficina Asesora Jurídica	1%



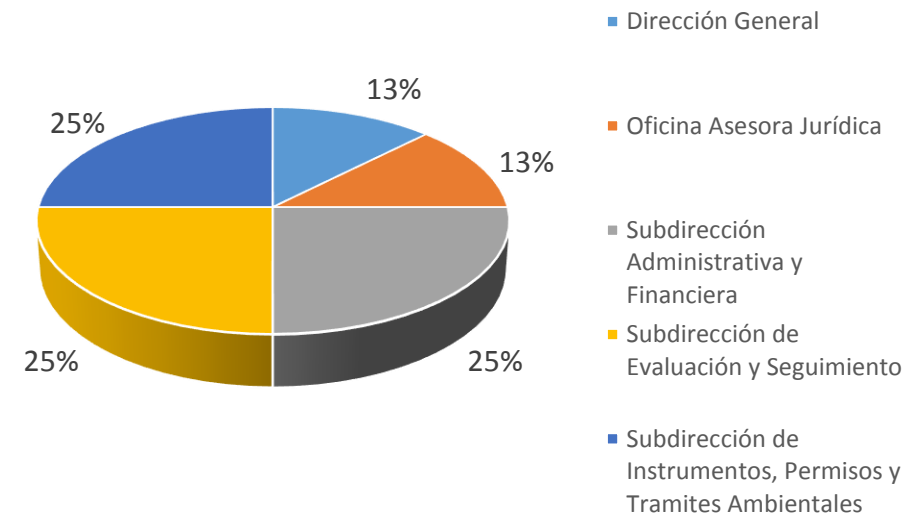
Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2018

Del total de reclamos recibidos 284 con corte al 30 de septiembre de 2018, el mayor porcentaje corresponde a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales (SIPTA) con 40%, seguido de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento (SES) 30% y la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) con 27%.

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 3: Quejas por Dependencia

Dirección General	13%
Oficina Asesora Jurídica	13%
Servicios Administrativos	
Subdirección Administrativa y Financiera	25%
Infraestructura	
Respuesta a Solicitudes Prioritarias	
Subdirección de Evaluación y Seguimiento	25%
Beneficios Tributarios	
Investigación Científica	
Subdirección de Instrumentos, Permisos y Tramites Ambientales	25%



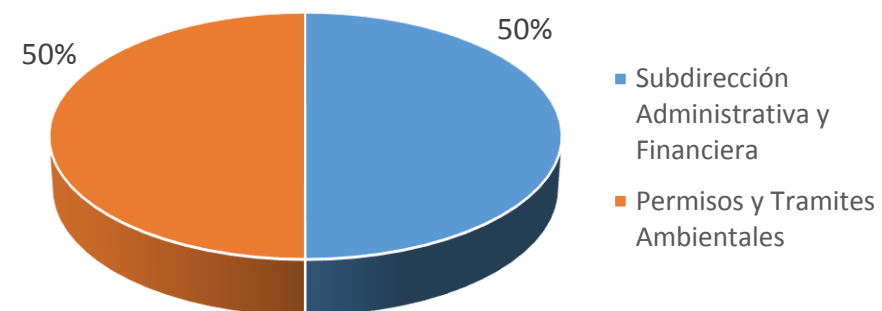
Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2018

Con corte al 30 de septiembre de 2018 se recibieron 8 quejas, de las cuales el 25% corresponde a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales, y con igual porcentaje la Subdirección de Evaluación y Seguimiento y la Subdirección Administrativa y Financiera. El restante corresponde a la Dirección General y Oficina Asesora Jurídica

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 4: Sugerencias por Dependencia

Con corte al 30 de septiembre de 2018 se recibieron 2 sugerencias, que corresponden al Grupo de Servicios Administrativos – SAF y al Grupo de Permisos y Trámites Ambientales – SIPTA.

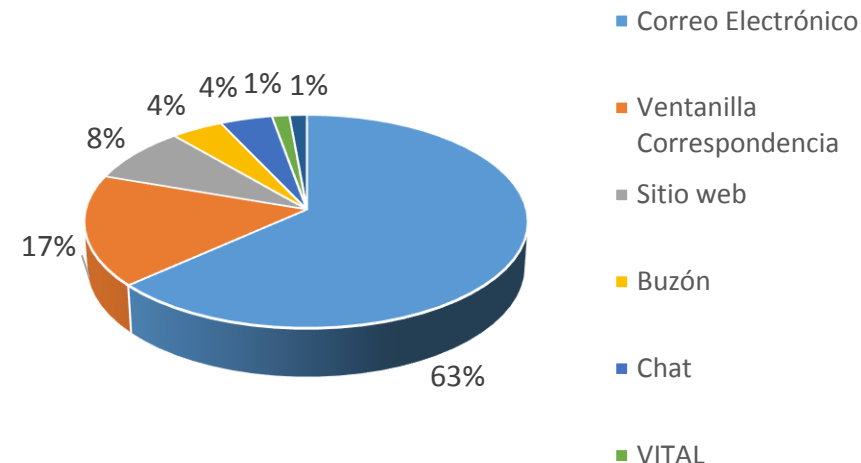


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2018

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 septiembre de 2018, el 63% se recibió a través del correo electrónico, el 17% por la Ventanilla de Correspondencia, el 8% a través del sitio web, el 4% por el Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Contacto Ciudadano, el 4% a través del chat, y el 2% restante por el canal telefónico y VITAL.

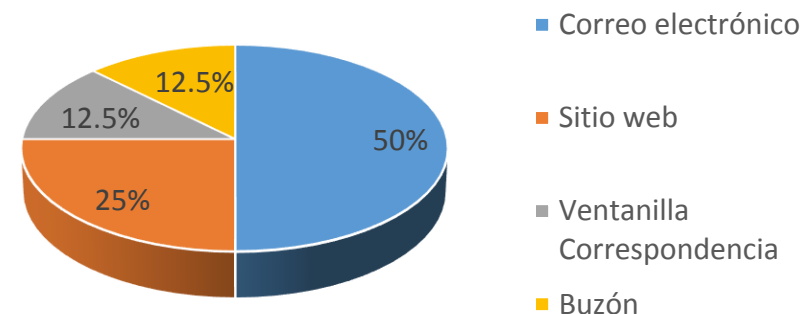


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2018

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 6: Quejas recibidas por Canal de Atención

Con corte al 30 de septiembre de 2018 se recibieron 8 quejas de las cuales el 50% se recibieron a través de correo electrónico, el 25% por el sitio web, el 12,5% a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Contacto Ciudadano y el 12,5% restante a través de la ventanilla de correspondencia.

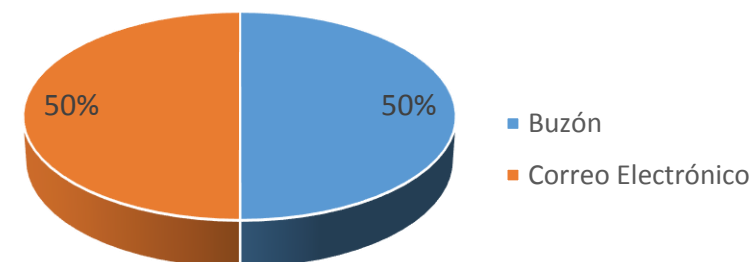


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2018

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 7: Sugerencias recibidas por Canal de Atención

Con corte al 30 de septiembre de 2018 se recibieron 2 sugerencias a través del Buzón de Quejas y Sugerencias ubicado en el Centro de Contacto Ciudadano y correo electrónico.

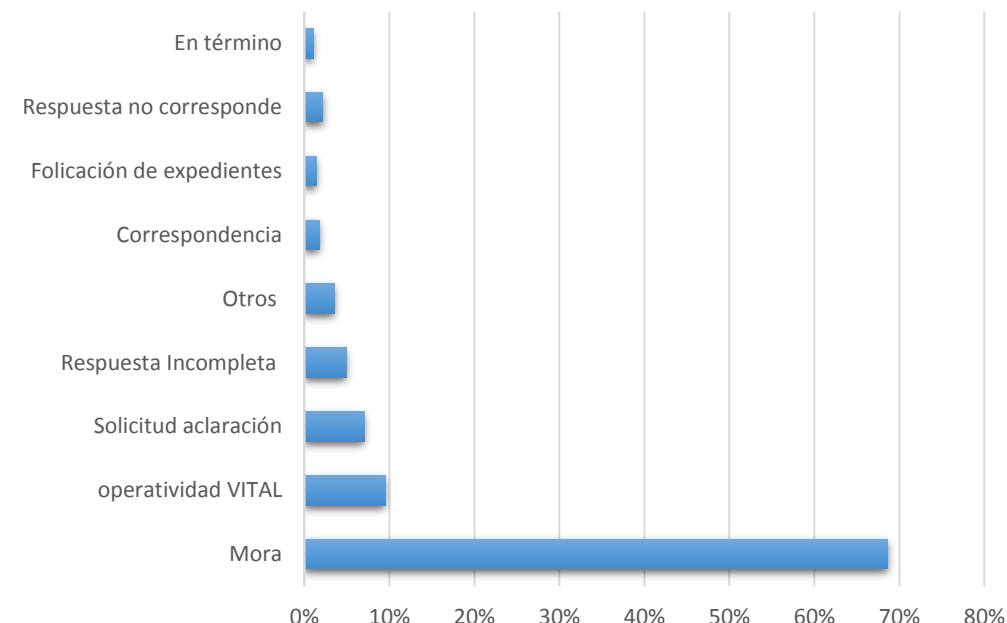


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2018

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 8: Motivo de los Reclamos

Con corte al 30 de septiembre de 2018, se identifica que el mayor volumen de reclamos el 69% obedece a la MORA en los tramites y servicios que adelantan los usuarios ante la Entidad, el 10% corresponde a la operatividad de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL, el 7% presenta inconformidad por la falta de claridad en las respuestas emitidas por la entidad, el 5% por las respuestas incompletas, el 4% otros motivos relacionados con gestión documental y de correspondencia y respuestas que no corresponden a lo solicitado.

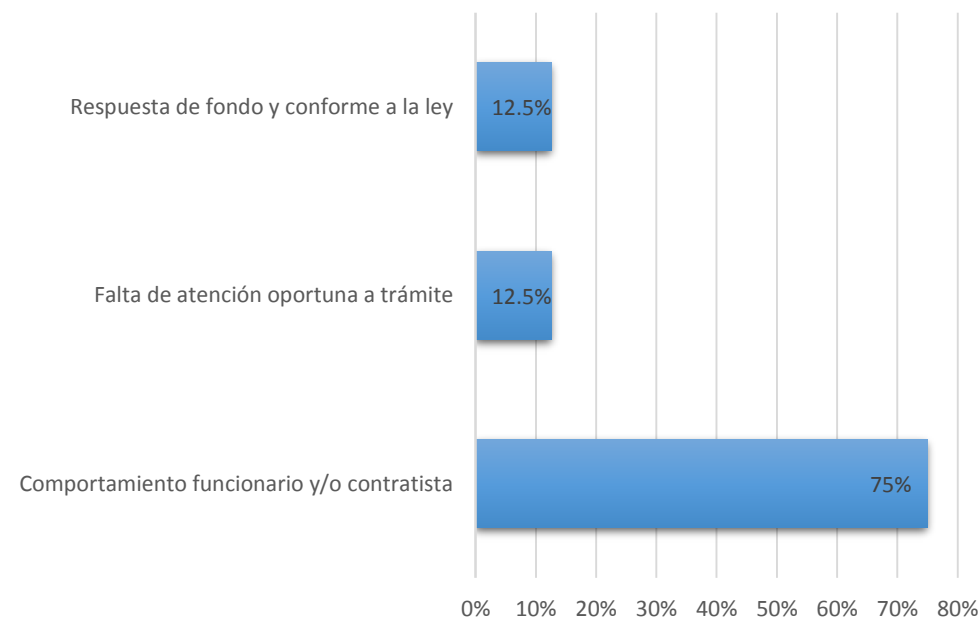


Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2018

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 9: Motivo de las Quejas

Con corte al 30 de septiembre de 2018, se recibieron 8 quejas, de las cuales el 75% se relacionan con el comportamiento de los colaboradores de la entidad, el 12,5% con la oportunidad frente a un trámite y el restante 12,5% a los obstáculos para resolver de fondo y conforme a la ley una solicitud.



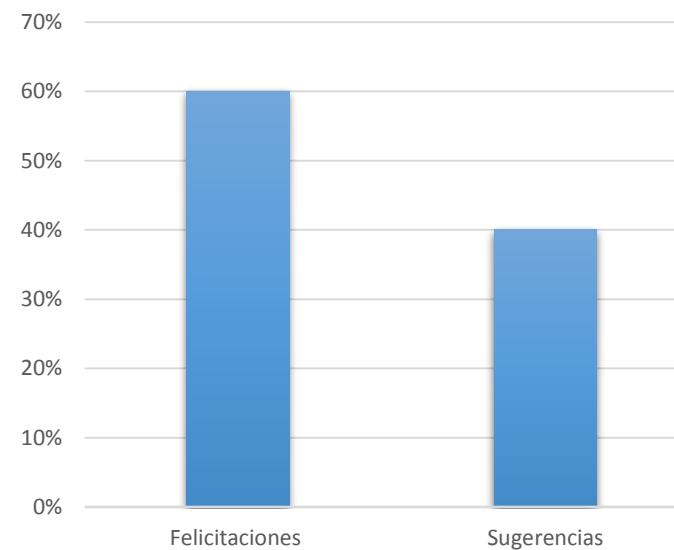
Fuente: Base de Datos Grupo Atención al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2018

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico N° 10: Felicitaciones y Sugerencias

Con corte al 30 de septiembre de 2018 la Entidad recibió 3 felicitaciones por el servicio prestado al cliente a través del Call Center.

Adicionalmente, se recibieron 2 sugerencias relacionados con la revisión de formatos para el trámite de exclusión de IVA y base de datos con información de radicados, para optimizar la consulta de expedientes.



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