
Informe sobre el manejo de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Febrero de 2016

Preparó: Control Interno ANLA

Contenido

INFORME SOBRE LA GESTIÓN Y ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015	2
1. Marco Normativo – Reportes de Peticiones, quejas y reclamos	2
2. Documentos oficiales del SGC de la ANLA	3
3. Publicación de Informes obligatorios.....	3
3.1 Quejas, reclamos y sugerencias	3
3.2 Solicitudes por Canal	4
3.3 Derechos de petición.....	5
4. Expedientes COR “Correspondencia”	6
5. Resultado de evaluación de acciones	7
6. Alertas, conclusiones y/o recomendaciones.....	8

INFORME SOBRE LA GESTIÓN Y ESTADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015

Control interno presenta la verificación a la atención que la ANLA realiza a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así mismo tiene como propósito alertar a la entidad sobre la normatividad relacionada con la obligación de reportar el estado de las peticiones que ingresan a la entidad, la gestión que se adelanta actualmente, los resultados de la muestra objeto de verificación y el estado de cumplimiento frente a los reportes obligatorios.

2

1. Marco Normativo – Reportes de Peticiones, quejas y reclamos

Ley 1172 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. H. “Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”

Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”

Manual 3.1. Gobierno en línea – Anexo 2 Informe de peticiones, quejas y reclamos: “La entidad pública semestralmente un informe de todas las peticiones recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema.”

Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015 “Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales”

Circular Externa 01 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno - C.A.G.N.M.C.I. “las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cuál contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de la respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página WEB u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.

Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. “Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial”

2. Documentos oficiales del SGC de la ANLA

En el sistema de Gestión de Calidad de la entidad, están incluidos los siguientes procedimientos relacionados con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

AC-PR-3 Febrero 9 de 2016 Versión 3. Trámite del derecho de petición. Da cuenta del trámite realizado cuando los derechos de petición son contestados por los profesionales del área de Atención al Ciudadano.

Link: http://www.anla.gov.co:81/sites/default/files/Comunicaciones/sgc/atn_ciudadano/ac-pr-3_tramite_del_derecho_de_peticion.pdf

CJ-PR-1 Octubre 26 del 2015 Versión 2. Proyección o revisión de actos administrativos, derechos de petición y conceptos jurídicos. Da cuenta del trámite realizado cuando los derechos de petición son contestados por los profesionales de la Oficina Asesora Jurídica.

Link:

http://intranet.anla.gov.co:82/sites/default/files/Comunicaciones/sgc/procedimiento_actos_administrativos.pdf

Se evidencia ajuste en el procedimiento en referencia con la responsabilidad de “Revisar, aprobar, firmar respuesta” de actos administrativos, derechos de petición y conceptos jurídicos.

AC-PR-1 Octubre 23 de 2015 Versión 3. Atención al ciudadano. Da cuenta del trámite realizado con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias atendidas por el área de Atención al Ciudadano

Link:

http://www.anla.gov.co:81/sites/default/files/Comunicaciones/sgc/proce_aten_ciudad_0001_11202_015.pdf

3. Publicación de Informes obligatorios

3.1 Quejas, reclamos y sugerencias

El Grupo de Atención al Ciudadano ha publicado en la web de la Entidad los informes de Quejas, reclamos y sugerencias, para los dos últimos trimestres, a corte del 30 de septiembre de 2015 y al 31 de diciembre de 2015 respectivamente, los cuales se pueden consultar en el link:

<http://www.anla.gov.co/informe-peticiones-quejas-y-reclamos-0>

A corte del 31 de Diciembre el área informa que durante la vigencia 2015 la ANLA atendió dentro de los términos legales un 96% de las Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas, correspondiente a 194 respondidas en términos de 202 recibidas, las cuales ingresaron a la Entidad ya sea por correo electrónico, por el Buzón de Quejas y Sugerencias, a través del sitio web, de manera presencial y por la ventanilla única de correspondencia.

Cabe destacar que el Grupo de Atención al Ciudadano realizó revisión de la tipificación de las quejas, reclamos y sugerencias recibidas en lo corrido del año al 30 de septiembre de 2015, por lo que las cifras tuvieron variación en la distribución y asignación de las mismas.

Por lo tanto a continuación se presenta la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano en los informes publicados en la vigencia 2015 y que coincide con lo reportado en el Informe de Gestión enero de 2015 publicado en la web:

Quejas, reclamos y sugerencias Grupo Atención al Ciudadano ANLA 2015			
	Al 30 de junio de 2015	A septiembre de 2015	31 de diciembre de 2015
Quejas	107	9	15
Reclamos	8	145	178
Sugerencia	1	4	9
Total	116	158	202
Atendidas en términos	115	151	194

3.2 Solicitudes por Canal

La ANLA en el segundo semestre de 2015 implementó la estrategia multicanal mediante la puesta en marcha del Centro de Contacto Ciudadano, contratado con BPM Consulting a través de compra eficiente, el cual permite a la Entidad unificar y sistematizar la prestación del servicio, realizar mediciones y seguimiento a los tres canales a saber:

- Atención por PBX - vía telefónica
- Atención presencial
- Atención chat vía web

Se revisaron los informes mensuales de junio a diciembre de 2015 que la consultora proporciona a la ANLA en los cuales presenta de manera detallada los registros realizados en el servicio telefónico y de chat. Así como también el informe de cierre ANLA orden de compra No.2788, entregado el 15 de enero de 2016, donde registra el consolidado de los canales del centro de gestión de servicio al cliente.

El Grupo de Atención al Ciudadano presentó en el Informe de Gestión de 2015 un consolidado de la información atendida por los servicios de canales, de la siguiente manera:

Atención de casos por Canal Junio – Diciembre 2015				
Periodo	Presencial	Telefónico	Chat	Total
Total Jun-Dic 2015	2.658	8.483	1.986	13.127

De la anterior información presentada en el informe de Gestión de 2015, y contrastándola con la información del informe de Cierre de la Consultora, se pudo observar que en los canales presencial y

chat se atendieron el 100% de las solicitudes recibidas, pero en el canal telefónico el informe de cierre registra que se recibieron 10.094 solicitudes de las cuales fueron atendidas 8.483 y se presentó un abandono de 988 llamadas, es decir que se atendió el 89%.

Es importante que el informe que publica la entidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias incluya la atención que se presta por medio de BPM Consulting, dado que el objetivo del informe es presentar la gestión y resultados de la ANLA en lo relacionado con atención al ciudadano, independientemente del canal de recepción.

3.3 Derechos de petición

El Grupo de Atención al Ciudadano realizó la publicación en la web de la Entidad del informe “*Derechos de petición - Enero a Noviembre 2015*”, con la siguiente información mínima a presentar según la Circular externa 001 de 2011 - Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada a los derechos de petición:

No.	NUMERO DE DERECHO DE PETICIÓN	NUMERO RADICADO PETICIÓN	TEMA O ASUNTO QUE ORIGINA LA PETICIÓN	FECHA RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL ASUNTO	FECHA RESPUESTA DE LA PETICIÓN	NUMERO RADICADO RESPUESTA PETICIÓN
-----	-------------------------------	--------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------------------

El día 29 de febrero de 2016 indago por el reporte de peticiones con corte a diciembre 31 de 2015; el área responsable manifiesta que dicho informe está en proceso de elaboración, por lo tanto no es posible su verificación.

El informe de Derechos de petición de enero a noviembre de 2015 se encuentra publicado en el link: http://www.anla.gov.co/sites/default/files/comunicaciones/AtencionCiu/copia_de_derechos_de_peticion-enero_a_noviembre_2015-publicar1.pdf

El Grupo de Atención al Ciudadano en el Informe de Gestión de la Vigencia 2015, presentó un avance del 96.5% de respuesta a las peticiones presentadas en la Entidad, información consolidada a partir del mes de abril de 2015 hasta el 31 de diciembre de 2015, situación verificada en el reporte “Control correspondencia y derechos de petición” – Cód. AC-F-9 desde el mes de abril al mes de diciembre de 2015.

Periodo	Peticiones		
	Recibidas	Atendidas	% Atención
Abril – Diciembre de 2015	3095	2964	96,5%

Es importante mencionar que la gestión de la peticiones en la ANLA, desde junio de 2015, presentó cambios en cuanto a la asignación de las mismas, la cual es realizada por el Grupo de Atención al Ciudadano, así mismo dicho grupo es el encargado de la atención y respuesta de las peticiones relacionadas con:

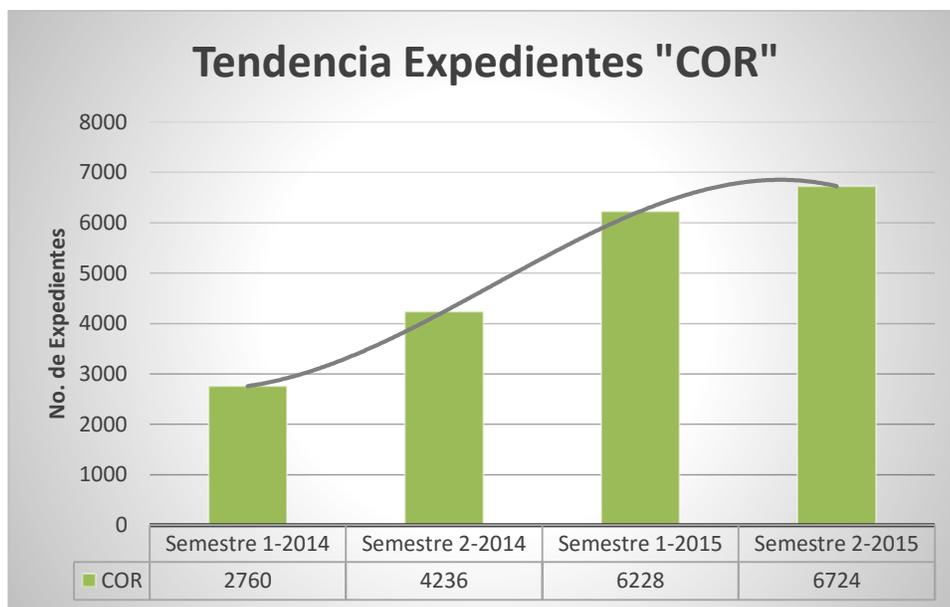
- Atención o servicio brindado
- Información general de trámites y servicios

- Solicitud de copias
- Estados de trámite

4. Expedientes COR “Correspondencia”

Cabe destacar que la información que se registra en el aplicativo SILA mediante el trámite “COR” puede incluir actividades de solicitudes de PQR’S las cuales no se encuentran incluidas en ninguno de los reportes realizados por el Grupo de Atención al Ciudadano para la vigencia 2015, debido a que no es fácil su detección y cambio de tipología.

A continuación se presenta gráficamente la relación trimestre a trimestre de los expedientes “COR” creados en el aplicativo SILA, cuyo comportamiento para el segundo semestre de 2015 presenta un incremento de 496 nuevos expedientes:



Se analizó en detalle los expedientes “COR” del segundo semestre de la vigencia 2015, encontrando que a estos expedientes se les han asociado en SILA 13.046 actividades, clasificadas de la siguiente forma:

Tabla 1. Distribución de actividades de los expedientes “COR”

Actividad SILA	1er. Semestre/15	2do. Semestre/15
Asignación correspondencia	2841	6272
Recepción de información	2329	3288
Elaboración de la respuesta	1870	1849
Reporte de Gestión	1161	596
Respuesta a Tutela	287	412
Verificación requisitos inicio	176	-

Actividad SILA	1er. Semestre/15	2do. Semestre/15
Respuesta a Demanda	56	130
Información de seguimiento	15	9
Elaboración de oficio de requerimiento	14	24
Elaboración de respuesta información VITAL	11	-
Valoración de la correspondencia	9	8
Recepción de información solicitud VITAL	6	-
Verificar Requisitos Solicitud VITAL	5	-
Elaboración de oficio de requerimiento solicitud LA - VITAL	4	-
Verificar Información para Liquidación	2	-
Valoración Denuncia Ambiental	1	1
Visita de verificación	1	1
Verificación requisitos de inicio		457
Total	8788	13046

5. Resultado de evaluación de acciones

En el cuarto trimestre de la vigencia 2015 se realizó la evaluación de efectividad de las acciones formuladas en los planes de mejoramiento internos de la Entidad, encontrando que los cuatro hallazgos relacionados con la oportunidad en la atención de los derechos de petición, dieron resultado negativo en el concepto de cierre y por lo tanto se requiere la reformulación de las acciones en la vigencia 2016.

Plan de Mejoramiento Interno 2015 Acciones relacionadas con Derechos de Petición

Origen	Fecha Detección	No conformidad	Dependencia	Evaluación y Acciones a Seguir
Auditoría a trámite ambiental de evaluación y seguimiento-Sector Infraestructura.	05-jul.-13	Incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, de acuerdo con lo definido en la Ley 1437 de 2011, Artículo 14.	Sector de Infraestructura	Cierre Negativo Reformular acciones
Auditoría a trámite ambiental de evaluación y seguimiento-Sector Hidrocarburos	20-sep.-13	Incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, de acuerdo con lo definido en la Ley 1437 de 2011, Artículo 14.	Sector de Hidrocarburos	Cierre Negativo Reformular acciones
Auditoría a las actividades de otorgamiento de licencias, trámites y permisos ambientales	19-nov.-12	Incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, de acuerdo con lo definido en la Ley 1437 de 2011, Artículo 14.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento	Cierre Negativo Reformular acciones

Auditoría a trámite ambiental de evaluación y seguimiento-Sector Hidrocarburos	20-sep.-13	Incumplimiento al artículo 12 de la Resolución 929 de 2012, en relación con el seguimiento a cada uno de los derechos de petición a fin de verificar el cumplimiento de términos.	Oficina Asesora Jurídica	Cierre Negativo Reformular acciones
--	------------	---	--------------------------	--

6. Alertas, conclusiones y/o recomendaciones

La Entidad creó el Grupo de Atención al Ciudadano mediante la Resolución 667 del 5 de junio de 2015, dentro de sus funciones se encuentra tramitar, resolver: las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen, esta actividad ha sido desarrollada desde junio de 2015 por el mencionado grupo, quienes proporcionaron la información base para el presente informe y son los responsables de la publicación en la WEB.

Como resultado de la revisión ejecutada por control interno, en relación con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo semestre vigencia 2015, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Incluir en el informe de quejas, reclamos y sugerencias elaborado por el Grupo de Atención al Ciudadano de manera trimestral, los resultados de la atención presentada por canales presencial, telefónico y chat atendidos por el Centro de Contacto Ciudadano en la medida que las solicitudes atendidas correspondan a quejas, reclamos o sugerencias.
- Incluir en el SILA los cambios que se realizan en la clasificación de las PQR'S, corresponda a la clasificación definida por el grupo de atención al ciudadano de acuerdo a la bases que ellos manejan, lo anterior con el fin de procurar que la información del sistema sea confiable en ambas bases de datos.
- Publicar en la página WEB el informe de Derechos de Petición con corte a diciembre 31 de 2015, y así mismo incluir el campo "término para resolverla petición", según lo requerido en la Circular Externa 01 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno en cuanto a la información mínima que debe contener dicho informe, así como actualización de acuerdo a la normatividad y los procedimientos internos.
- Es importante revisar el aumento progresivo que ha tenido la creación de expedientes de denominación "COR", debido a que no es posible realizar seguimiento y medición a las PQR'S que ingresan a la Entidad por esta tipología y sin adecuada clasificación.
- Socializar internamente la Resolución 1530 del 30 de Noviembre de 2015 "Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales" que incluye los cambios dados en la Ley 1755 del 30 de Junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo" de acuerdo a los procesos internos.

Luz Mary Cardenas Herrera

Asesora Control Interno

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales

lcardenas@anla.gocv.co