
Informe “vigilancia a la atención prestada a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información”

Periodo: Primer semestre de 2017

Preparó: Control Interno ANLA

Contenido

1. Marco Normativo – Control interno.....	2
2. Marco Normativo – Reportes de Peticiones, quejas y reclamos	2
3. Marco Normativo Interno.....	4
4. Documentos oficiales del Sistema de Gestión de Calidad - SGC de la ANLA.....	5
5. Cumplimiento de requisitos en la publicación de Informes obligatorios	5
5.1 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	5
5.2 Distribución de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.....	7
5.3 Registro de peticiones en los reportes y bases de datos de la ANLA.....	8
6. Solicitudes por Canal	9
6.1 Revisión listado de solicitudes por canal del Centro de contacto al ciudadano - Informe Diario ANLA 2017.....	10
7. Verificación del estado de los Planes de mejoramiento relacionados con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.....	10
7.1 Evaluación de efectividad	11
8. Seguimiento al Acta de visita especial practicada a la ANLA por parte de la Procuraduría General de la Nación.....	13
8.1 Trámites SIGPRO identificados como “CORRESPONDENCIA” y “TRAMITE POR CONFIRMAR”	14
9. Parametrización de los sistemas de la ANLA	15
10. Atención a requerimientos de Entidades de Control – ECO	17
11. Conclusiones y recomendaciones.....	17

Informe sobre la “vigilancia a la atención prestada a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información”

Corte al 31 de junio de 2017

Control Interno presenta el informe de vigilancia a la atención que la ANLA realiza a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información, 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, la gestión que se adelanta actualmente, los resultados de la verificación y el estado de cumplimiento frente a los reportes obligatorios.

1. Marco Normativo – Control interno

A continuación, se relaciona la normatividad aplicable para la vigilancia que debe ejercer Control Interno a la atención legal vigente de las solicitudes de información:

Normatividad	Detalle
<p>Ley 1474 de julio 12 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.</p>	<p>Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda Entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.</p> <p><u>La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular.</u> En la página web principal de toda Entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (...)</p>

2. Marco Normativo – Reportes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información

Normatividad	Detalle
<p>Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.</p>	<p>Artículo 54°.- Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:</p> <p>1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995</p>
<p>Decreto Nacional 2232 de 1995 “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”</p>	<p>Artículo 7°.- Quejas y reclamos. La dependencia de que trata el artículo 53 de la Ley 190/95 deberá estar dirigida o coordinada por la Secretaría General u otra dependencia de alto nivel.</p>
<p>Ley 1172 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a</p>	<p>Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria</p>

Normatividad	Detalle
la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”	de manera proactiva: 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 <u>informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta</u> del sujeto obligado”
Decreto 0103 del 20 de enero de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”	<p>Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a la información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán <u>publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.</u> Respecto de las solicitudes de acceso a la información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. <p>El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.</p> <p>PARÁGRAFO 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.</p>
Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"	<p>ARTÍCULO 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. <u>Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. <p>El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.</p> <p>PARÁGRAFO 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.</p>
Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 Expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia - MINTIC “Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1., 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1. del Decreto No. 1081 de 2015”.	<p>Anexo 1. Estándares para publicación y divulgación de la información - Numeral 10.10. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información: El sujeto obligado <u>debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema. El sujeto obligado debe definir la periodicidad de su publicación</u> de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información.</p> <p>Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a la información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.



Normatividad	Detalle
	<p>(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p> <p>Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.</p>
<p>Manual 3.1. para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea para entidades de Orden Nacional de la República de Colombia. Anexo 2 Información mínima publicar.</p>	<p>Pag. 80 Informe de peticiones, quejas y reclamos: “La Entidad publica semestralmente un informe de todas las peticiones recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema.”</p>
<p>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”</p>	<p>Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.</p>

3. Marco Normativo Interno

Normatividad	Detalle
<p>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”</p>	<p>Artículo 19. Informes del Grupo de Atención al Ciudadano. El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano, presentará a la Subdirección Administrativa y Financiera un <u>informe trimestral detallado</u>, relacionando las peticiones recibidas en la Entidad con las respuestas dadas a las mismas.</p>
<p>Resolución No. 00060 del 13 de enero de 2017 “Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA- y se asignan funciones”</p>	<p>ARTÍCULO NOVENO. Las funciones de los Grupos Internos de Trabajo de la Subdirección Administrativa y Financiera, serán las siguientes: 5. GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO.</p> <p>Los siguientes numerales del manual de funciones se relacionan con atención a PQR’S:</p> <ul style="list-style-type: none"> b. Asignar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen, de acuerdo a los procedimientos establecidos por la entidad y en términos de calidad y oportunidad. e. Analizar y clasificar según el asunto, la correspondencia que recibe la entidad, con el fin de direccionar al área competente y atender las quejas, reclamos y sugerencias. f. Hacer seguimiento del trámite dado a las peticiones presentadas por los usuarios, cumpliendo las normas y procedimientos legales vigentes. g. Atender los derechos de petición relacionados con información sobre los trámites y medios disponibles para radicar solicitudes ante la ANLA, dentro del término legal y/o reglamentario vigente y conforme con el procedimiento establecido.
<p>Plan de acción vigencia 2017</p>	<p>Indicador de gestión: Informe Trimestral de PQRS</p>



4. Documentos oficiales del Sistema de Gestión de Calidad - SGC de la ANLA

En el SGC de la Entidad, están incluidos los siguientes procedimientos relacionados con la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los cuales se encuentran publicados en la intranet y en el sistema SIGPRO:

AC-PR-4 Fecha: 3/08/2016 Versión 1. Procedimiento: Peticiones quejas, reclamos y sugerencias.
Link: http://intranet.anla.gov.co:82/sites/default/files/Comunicaciones/sgc/COMUNICACIONES/ac-pr-4_procedimiento_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerencias.pdf

5. Cumplimiento de requisitos en la publicación de Informes obligatorios

5

El Grupo de Atención al Ciudadano es el encargado de la atención, respuesta y seguimiento de las peticiones relacionadas con:

- Atención o servicio brindado
- Información general de trámites y servicios
- Solicitud de copias
- Estados de trámite

Así mismo, el grupo interno de trabajo de **Respuesta a solicitudes prioritarias** – RASP de la Subdirección de evaluación y seguimiento, según la Resolución 00909 del 3 de agosto de 2017, es el encargado de gestionar las respuestas de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento según el siguiente numeral:

c) Revisar las respuestas a las solicitudes de Entes de control (ECOS) y derechos de petición (DPE), de conformidad con las competencias de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento y lo dispuesto en los manuales, protocolos y procedimientos establecidos según el caso.

5.1 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

El Grupo de Atención al Ciudadano publica en la web de la Entidad los informes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, los que se pueden consultar en el link:

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

- Los informes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se realizan de manera trimestral, según lo dispuesto en la Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015 y lo establecido en el Plan de Acción 2017 de la ANLA. Los informes publicados del **primer semestre de 2017** en la web de la Entidad son:

	Tabla 1: Nombre del documento y periodo publicado	Fecha de publicación
1	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias primer trimestre de 2017	24/04/2017
2	Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Segundo trimestre de 2017	18/07/2017
3	Registro Peticiones primer semestre de 2017	31/07/2017



Tabla: 2 Criterios de cumplimiento según la normatividad vigente para la publicación del “Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información”	
Información mínima a publicar:	Verificación Control Interno
El sujeto obligado debe definir la periodicidad de su publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información.	CUMPLE PARCIALMENTE La periodicidad está definida de manera trimestral en la Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015 y lo establecido en el Plan de Acción 2017 de la ANLA. La entidad no se cuenta con el documento “Esquema de publicación de información”, donde debe estar incluida la periodicidad definida.
Incluir todas las Peticiones, quejas, reclamos	CUMPLE Se publicó el informe “Registro Peticiones primer semestre de 2017” que incluye peticiones, quejas y reclamos.
Informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta	CUMPLIMIENTO PARCIAL Las denuncias relacionadas en el informe, se encuentran bajo la clasificación: “Petición de información general”, no hay una clasificación exclusiva para las denuncias como lo requiere la Resolución 3564 de 2015.
El informe debe ir junto con un análisis resumido de este mismo tema	CUMPLE Se han publicado dos (2) informes trimestrales generales del estado de las peticiones en la entidad.
<u>Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</u>	
(1) El número de solicitudes recibidas.	CUMPLE En el primer semestre se recibieron 25.152 solicitudes.
(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	NO CUMPLE El informe “Registro Peticiones primer semestre de 2017” incluye la sección TRASLADO POR COMPETENCIA. En el primer semestre no se registró ningún traslado, aun así, no se totaliza esta sección. En el “Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” se indica que en el primer semestre se realizaron 201 traslados por competencia de peticiones, y un (1) traslado de queja, no obstante, se observa que estos traslados no se indicaron en el informe “Registro Peticiones primer semestre de 2017” que es el detallado.
(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.	CUMPLE PARCIALMENTE El informe “Registro Peticiones primer semestre de 2017” incluye la sección RESPUESTA DEFINITIVA, con la casilla de fecha de respuesta. No obstante, no se indica el número de días – tiempo de respuesta a cada solicitud.
(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	CUMPLE PARCIALMENTE El informe “¿Registro Peticiones primer semestre de 2017” incluye la sección RESPUESTA DEFINITIVA, CON LA CASILLA “SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACIÓN?”, no obstante, no se identifica el total de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

5.2 Distribución de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información

A corte del 30 de junio de 2017 el Grupo de Atención al Ciudadano reportó en su informe de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se recibieron 6.802 solicitudes para toda la entidad, de las cuales 305 son quejas, reclamos y sugerencias, y 6.497 son derechos de petición. atendidos oportunamente con un 98% y 69.5% respectivamente.

Las PQR'S ingresan a la entidad ya sea por ventanilla de correspondencia, por el buzón de quejas y sugerencias ubicado en el centro de atención al ciudadano, a través del sitio web de la ANLA, por el canal telefónico o el chat institucional, cuando por estos dos últimos medios el ciudadano solicita un número de radicado de su solicitud.

- **Quejas, reclamos o sugerencias:**

A corte del 30 de junio de 2017, de un total de 305 (100%) solicitudes de QRS recibidas, se resolvieron en tiempo 299 que equivale a un 98% y seis (6) solicitudes se resolvieron fuera de tiempo es decir un 2%, como se muestra en la siguiente tabla:

	Vigencia 2016	2do. semestre de 2017	% estado queja, reclamo o sugerencia frente al total recibido
Quejas	7	3	1%
Reclamos	291	285	93%
Sugerencia	11	17	6%
Total	309	305	100%
Atendidas en términos	265	299	-

Fuente: Página WEB “Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” segundo trimestre de 2017
Periodo: Enero – Junio 2017.

- **Derechos de Petición:**

A corte del 30 de junio de 2017, de un total de 6497 (100%) solicitudes de derechos de petición - DPE recibidas, se resolvieron en tiempo **4.517 (69.5%)**, se resolvieron fuera de tiempo **1.179 (18.1%)**, se encontraban por resolver **731 (11.3%)** y por desistimiento tácito se registraron **70 (1.1%)** solicitudes.

Cabe destacar que dentro del total de 6.498 solicitudes de DPE recibidas, 791 (12,17) corresponden a solicitudes de la vigencia 2016.

Peticiones – DPE	2do. Sem. 2016 No. de solicitudes	1er. Sem. 2017 No. de solicitudes	% estado petición frente al total recibido
Desistimiento Tácito	51	46	0.7%
Proyectar Auto de Desistimiento Tácito	64	24	0.4%
Por resolver en tiempo	420	385	6.0%
Por resolver fuera de tiempo	416	344	5.3%
Resuelto en Tiempo	2710	4517	69.5%
Resuelto Fuera de Tiempo	908	1179	18.1%
Resuelto traslado en tiempo	32	-	



Resuelto traslado fuera de tiempo	77	-	
Suspendido por aclaración	15	-	
Suspendido por ampliación de tiempo	25	-	
Total Peticiones	4.718	6.497	100%

Fuente: Página WEB - “Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” segundo trimestre de 2017
Periodo: Enero – Junio 2017.

De la información anterior se observa un incremento del 37.7% (1.779) en las peticiones recibidas, pasando de 4718 en el segundo semestre de 2016 a 6497 solicitudes en el primer semestre de 2017.

5.3 Registro de peticiones en los reportes y bases de datos de la ANLA

8

A continuación, se presenta una comparación de información registrada de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas en la ANLA durante el primer semestre de 2017, en los siguientes reportes:

1. Reporte de solicitudes del 1/01/2017 al 30/06/2017 generado en el sistema SIGPRO con un total de 6.721 radicados relacionados con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
2. Listado de seguimiento del 1/01/2017 al 30/06/2017 “Control de tiempos DPE.xls” generado por el Grupo de Atención al Ciudadano, con 6.596 registros.
3. Reporte del indicador “Oportunidad en la respuesta de PQRS” al 30 de junio de 2017: 4981/6498= 77%
4. Reporte del “Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” segundo trimestre de 2017” publicado en la web de la ANLA, con un registro para el primer semestre de 6.497 peticiones.

De los reportes de solicitudes se pueden identificar los siguientes Totales de solicitudes registradas como derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias para el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2017.

Tabla 5: Totales de solicitudes registradas como derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias del 1/01/2017 al 30/06/2017			
Atención al Ciudadano Reporte Web ANLA	Reporte Plan de Acción	Matriz Control tiempos DPE.xls	SIGPRO
Total Peticiones: 6.497 QRS: 305 TOTAL: 6.802	Total peticiones: 6.498 2016: 791 1sem 2017: 5.707	Total peticiones: 6.596	6.721 solicitudes registradas bajo los trámites: DPE - 10DPE - 15DPE - 30DPE - DPE - Reclamo DPQYR - Derecho Peticiones, Quejas y Reclamos ECO – Entes de control 15 ECO – Entes de control 10 ECO – Entes de control 5 ECO – Entes de control 3



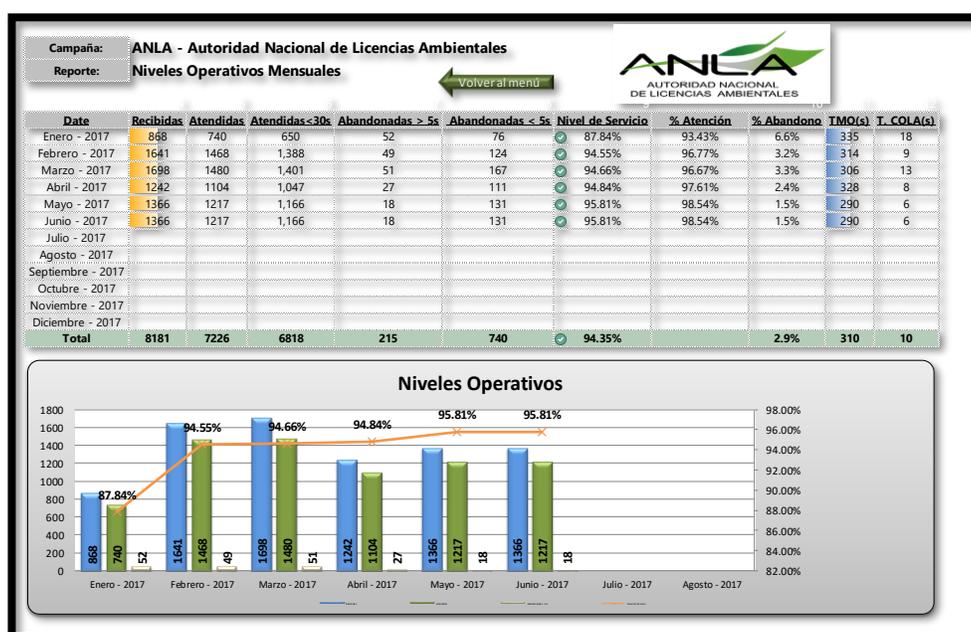
6. Solicitudes por Canal

La ANLA cuenta con el 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

A continuación, se presenta la información de solicitudes recibidas y atendidas vía telefónica en los meses de enero a junio de 2017:

9



Fuente: "Informe diario ANLA Junio 2017.xls" – Análisis de tráfico ANLA. Grupo Atención al Ciudadano.

Como la gráfica muestra, la diferencia entre las solicitudes recibidas de 8.181 y las atendidas que fueron iguales a 7.226 solicitudes, corresponde al resultado de las llamadas abandonadas que ascendieron a un total de 955 en el primer semestre de 2017.

6.1.Revisión listado de solicitudes por canal del Centro de contacto al ciudadano - Informe Diario ANLA 2017

En el archivo “Informe Diario ANLA Junio 2017.xls” – se presenta el Informe análisis de tráfico ANLA 2017 del Centro de contacto al ciudadano realizado por contratado con BPM Consulting, de éste reporte se realizó la siguiente tabla, que muestra las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas en el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2017, para un total de 499 solicitudes tipificadas con estas clasificaciones.

Tabla 6: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias – Informe Análisis de tráfico ANLA 2017					
Reporte: Resumen por Tipificación Mensual por canales					
Enero – junio 2017					
Tipificación	INBOUD	CHAT	PRESENCIAL	CONMUTADOR	TOTAL
Peticiones	95	349	32	0	476
Queja o reclamo	14	0	0	1	15
Sugerencias	1	0	0	0	1
Reclamos	6	0	0	0	6
Quejas	0	1	0	0	1
Total general	116	350	32	1	499

Fuente: “Informe Diario ANLA Junio 2017.xls

Estas 499 solicitudes no se encuentran “Radicadas” en el sistema SIGPRO de la Entidad y por consiguiente no se ha registrado en el seguimiento realizado por Atención al Ciudadano.

7. Verificación del estado de los Planes de mejoramiento relacionados con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

- Planes de mejoramiento - Subdirección de Evaluación y Seguimiento

Al 30 de junio de 2017, en el Plan de mejoramiento interno de la ANLA, se tienen vigentes cinco (5) hallazgos relacionados con la gestión de derechos de petición, identificados en las vigencias anteriores, producto de las Auditorías a trámite ambiental de evaluación y seguimiento cuyos los responsables de implementar las acciones son la Subdirección de Evaluación y Seguimiento en acuerdo con los sectores de Infraestructura, Hidrocarburos y Energía. Estos hallazgos fueron reformulados en la vigencia 2017 ya que como apoyo a la atención de derechos de petición la entidad conformó el Grupo RAPS - respuesta a solicitudes prioritarias.

Tabla 7: Plan de Mejoramiento Interno 2017					
Acciones relacionadas con Derechos de Petición					
Subdirección de Evaluación y Seguimiento					
Fecha Detección	No conformidad	Dependencia	Acciones	% Avance al 31 de diciembre de 2016	Avance II trimestre 2017
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.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento	Creación del grupo RASP, respuesta a solicitudes prioritarias, quienes se dedicarán a la atención de este tipo de solicitudes.	28,12%	56%
20-sep.-13	Incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, de acuerdo	Subdirección de Evaluación y Seguimiento - Grupo Infraestructura	Generación de alertas semanales respecto a las peticiones por vencer y así priorizar las	44,9%	60%



	con lo definido en la Ley 1437 de 2011, Artículo 14.		respuestas y que no se presenten vencimientos en los tiempos.		
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 - Grupo Energía, presas, represas, trasvases y embalses		61,5%	63%
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.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento - Grupo Hidrocarburos		54,71%	49%

- Planes de Mejoramiento - Grupo de Atención al Ciudadano

Control interno realizó la auditoría a Participación Ciudadana y Control Social, la cual culminó el 29 de julio de 2016, identificándose ocho (8) hallazgos relacionados con gestión de trámite y resolución de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulan a la Entidad. Los que fueron gestionados por el Grupo de Atención al Ciudadano y al 31 de diciembre de 2016, cuatro (4) fueron reportados al 100% y obtuvieron concepto de cierre positivo.

Tabla 8: Plan de Mejoramiento Interno 2017 Acciones relacionadas con Derechos de Petición Grupo de Atención al Ciudadano					
Origen	Fecha Detección	No conformidad	Dependencia	Acciones	% Avance al 30 de junio 2017
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	Incumplimiento en la publicación del informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, en cuanto a su periodicidad, y cumplimiento de requisitos mínimos.	Grupo de Atención al Ciudadano	Publicar el informe de PQRS en los términos y condiciones legales y reglamentarias (2 publicados de 4)	50%
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	Incumplimiento en los términos de resolver peticiones dentro de los plazos establecidos para el trámite interno del derecho de petición ante la ANLA.	Grupo de Atención al Ciudadano	Elaborar un protocolo para el reparto asignación y trámite del Derecho de Petición.	0%
				Capacitar a los equipos asistenciales encargados de repartir y asignar los derechos de petición en la entidad.	100%
				Implementación del módulo de notificaciones en VITAL	80%
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	No se genera acuse de recibido las solicitudes que recibe la Entidad por medio electrónico y telefónico.	Grupo de Atención al Ciudadano	1. Definir el mecanismo para la radicación de las peticiones verbales 2. Modificar el procedimiento con el fin de incluir la forma de radicación de las peticiones verbales y las constancias de respuesta. 3. Gestionar los mecanismos que permitan hacer la radicación de peticiones verbales a partir del 1 de enero de 2017.	67%

7.1 Evaluación de efectividad

En cumplimiento del procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora, se realizó en el primer semestre de 2017 la verificación de cuatro (4) acciones con el fin de establecer si estas eliminaron la causa de la No conformidad, dichas acciones fueron reportadas al 100% por el Grupo de Atención al Ciudadano, y su resultado se describe a continuación:



**Tabla 9: Evaluación de efectividad - Plan de Mejoramiento Interno 2017
Grupo de Atención al Ciudadano**

Dependencia	No conformidad	Acción Correctiva	EVALUACIÓN EFECTIVIDAD - 2017		
			Evaluación	Concepto de cierre	Observaciones y Acciones a Seguir
Grupo de atención al ciudadano	Incumplimiento a los tiempos definidos por la normatividad vigente para el envío de las citaciones.	1. Disponer de un contratista para que de manera exclusiva se encargue de las citaciones. 2. Hacer la Firma digital en SIGPRO 3. Hacer radicación en SIGPRO	Detalle notificado a la dependencia.	Negativo	Reformulado
	Incumplimiento en la publicación del informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, en cuanto a su periodicidad, y cumplimiento de requisitos mínimos.	Solicitar a las áreas responsables de las respuestas a DPE la información semanal para consolidarla en la herramienta de seguimiento y control a DPE. Publicar el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con toda la información que sea consolidada.	Detalle notificado a la dependencia.	Negativo	Reformulado
	Incumplimiento en los términos de resolver peticiones dentro de los plazos establecidos para el trámite interno del derecho de petición ante la ANLA	Diseñar y socializar un protocolo para para la solicitud y envío de apoyos.	Detalle notificado a la dependencia.	Negativo	Reformulado
	Incumplimiento en el desarrollo del alcance al seguimiento que el Grupo de Atención al Ciudadano realiza respecto de las peticiones que ingresan y se resuelven por las diferentes áreas de la entidad.	Diseñar herramienta de seguimiento y control de tiempos de respuesta a DPE. Seguimiento semanal a las áreas responsables de la respuesta a DPE.	Detalle notificado a la dependencia.	Positivo	N/A

En desarrollo del presente informe se realizó la evaluación de efectividad de la siguiente acción y su resultado se presenta a continuación:

**Tabla 9: Evaluación de efectividad - Plan de Mejoramiento Interno 2017
Grupo de Atención al Ciudadano**

Dependencia	No conformidad	Acción Correctiva	EVALUACIÓN EFECTIVIDAD - 2017		
			Evaluación	Concepto de cierre	Observaciones y Acciones a Seguir
Subdirección Administrativa y Financiera	Incumplimiento en el ejercicio de atención de la correspondencia o COR, que implican el ejercicio del derecho fundamental de petición.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a las dependencias que definan las actividades que realizan que actualmente se están creando como COR 2. Gestionar ante el grupo de servicios administrativos la parametrización de dichas actividades de tal forma que el expediente COR no siga vigente. 3. Presentar la propuesta a la dirección para parametrización de actividades 4. Parametrizar el SILA con las nuevas actividades 	<p>Se realizó revisión de la información del reporte generado en el sistema de radicación SIGPRO - DOCUMENTOS POR RANGO DE FECHAS - "Correspondencia y trámite por confirmar" 1/01/2017 al 30/06/2017 con el fin de corroborar si los trámites relacionados con PQRS que ingresan a SIGPRO bajo la clasificación CORRESPONDENCIA O TRAMITE POR CONFIRMAR, se encuentran reclasificados, tramitados o con el seguimiento respectivo por parte del Grupo de atención al ciudadano, donde se identificó que bajo estas clasificaciones hay 14 radicados que ingresaron en el mes de enero de 2017, de los cuales cinco (5) se encuentran identificados en la base de datos del Grupo Atención al Ciudadano.</p> <p>Lo anterior evidencia que los radicados de derechos de petición que ingresan en SIGPRO clasificados como CORRESPONDENCIA o TRAMITE POR CONFIRMAR, han disminuido significativamente, se han reclasificado y se les da el tratamiento de PQRS respectivamente.</p>	Positivo	N/A

8. Seguimiento al Acta de visita especial practicada a la ANLA por parte de la Procuraduría General de la Nación

El día 26 de Julio de 2016, la ANLA fue visitada por el Grupo de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, con el fin de realizar la verificación del cumplimiento de las disposiciones consagradas en la Ley 1712 de 2014, de la cual se dejó acta en donde insta a que la Entidad ejecute los compromisos en ella plasmados y que en un plazo no mayor a dos



(2) meses dará cumplimiento a las disposiciones consagradas en la Ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública.

Teniendo en cuenta los compromisos relacionados con la atención de peticiones, quejas y reclamos en el Acta de verificación del cumplimiento de las disposiciones consagradas en la Ley 1712 de 2014, se realizó verificación que se presenta a continuación:

Tabla 10: Compromisos Acta de verificación Ley 1712 de 2014	
Normatividad requerida Decreto 0103 de 2015 y Resolución 3564 de 2015	Verificación Control Interno al 31 de junio 2017
1.4 Acuse de recibido	100%
1.8 Mecanismos de seguimiento en línea	0% No se cuenta con un mecanismo que permita realizar a un usuario el seguimiento en línea de un radicado dado por la ANLA a una solicitud. El campo “Consulta de radicado” en la pestaña PETICIONES de la página principal de la ANLA, fue retirado de la página ya que no se cuenta con dicho sistema. Del seguimiento realizado el área encargada informó que para que un usuario realice el seguimiento a un radicado, es necesario que el ciudadano se contacte con la Autoridad por los canales de atención.
1.14 Solicitud de información con identidad reservada	100%
Habilitar el tipo de solicitud de información pública	100%
Opción de elegir el medio de respuesta	100%
Información sobre posibles costos asociados a la respuesta.	100%
Resolución 3564 de 2015 en su anexo 1 punto 10.9. Mecanismos para presentar quejas, reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado.	100%
Se insta a que el informe de PQRS incluya lo dispuesto en el Decreto 103 de 2015 en su artículo 52.	50% (1) El número de solicitudes recibidas. - CUMPLE (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. – NO CUMPLE (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. CUMPLE PARCIALMENTE (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información - CUMPLE PARCIALMENTE Este tema se encuentra evaluado en el capítulo 5 del presente informe.

8.1 Trámites SIGPRO identificados como “CORRESPONDENCIA” y “TRAMITE POR CONFIRMAR”

Del reporte generado en el sistema SIGPRO en el periodo del 1/01/2017 al 30/06/2017, se observó que:

1. Se registran 286 radicados identificados como “Trámite por confirmar”, en los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2007. De los cuales ninguno corresponde a peticiones, quejas reclamos



y sugerencias. Por lo tanto, se identifica que los radicados presentados en la vigencia 2017 fueron reclasificados y ya no están pendientes en SIGPRO.

- De los registros identificados como trámite: “CORRESPONDENCIA”, hay 2.765 radicados bajo esta denominación, de los cuales 14 radicados se relacionan como petición, queja, reclamo o sugerencia. De estos 14 registros cinco (5) están identificados y relacionados en la base de datos “Control de tiempos.xls” del Grupo de Atención al Ciudadano.

Tabla 11: Relación radicados SIGPRO – CORRESPONDENCIA				
Relacionados con PQRS				
1/01/2017 al 30/06/2017				
	# RADICACIÓN	ASUNTO	FECHA RADICACIÓN	Se ha identificado por Atención al Ciudadano en la Base de datos “Control de tiempos.xls”
1	2017000101-1-000	RESPUESTA PETICIÓN	2/01/2017	NO
2	2017001379-1-000	QUEJA REF PLANTA DE CRUDOS EN EL MUNICIPIO DE FLANDES RAD 2016078086-2-000	6/01/2017	NO
3	2017001577-1-000	PETICION / DECISION A NOTIFICAR	10/01/2017	NO
4	2017001907-1-000	RESPUESTA A DERECHO DE PETICION, RADICADO OYS 1121972	11/01/2017	NO
5	2017002557-1-000	RESPUESTA AL TRASLADO POR COMPETENCIA SOBRE LA PETICION DE LA SEÑORA MARIA ROMAN - 2016062791-2-001	13/01/2017	NO
6	2017002732-1-000	TRASLADO DEL DERECHO DE PETICION - E1-2016-033809 DE 2016	13/01/2017	IDENTIFICADO
7	2017003642-1-000	TRASLADO PETICION CON RADICADO E1-2017-000628 DE 2017	18/01/2017	IDENTIFICADO
8	2017003651-1-000	TRASLADO PETICION CON RADICADO E1-2016-000439 DE 2017	18/01/2017	IDENTIFICADO
9	2017004082-1-000	DILIGENCIAMIENTO DE PETICION, DENUNCIA AMBIENTAL, QUEJA O RECLAMO - 2016089261-1-000 DE 2016. (CDS ADJUNTOS NO SE SUBIERON AL SITEMA POR SU ALTO CONTENIDO.)	19/01/2017	NO
10	2017005008-1-000	TRASLADO DE DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE INFORMACION DEL PROCESO DE HOMOLOGACION - E2-2017-001054	24/01/2017	NO
11	2017006032-1-000	TRASLADO PETICION CON RADICADO E1-2017-001382 DE 2017	27/01/2017	IDENTIFICADO
12	2017006929-1-000	PETICION	31/01/2017	NO
13	2017011610-1-000	TRASLADO PETICIONES	17/02/2017	IDENTIFICADO
14	2017002196-1-000	RESPUESTA DE EVALUACION INICIAL A SU DERECHO DE PETICION CODIGO 2016-110381-82111-IS.	12/01/2017	NO

Fuente: Reporte SIGPRO DOCUMENTOS POR RANGO DE FECHAS - "Correspondencia y trámite por confirmar" 1/01/2017 al 30/06/2017

9. Parametrización de los sistemas de la ANLA

El procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Código AC-PR-4 Versión 1, establece la tipificación de las peticiones para los sistemas de información de la Entidad así:

- 10DPE0001-00-2016 (10) corresponde a los días hábiles para la atención del trámite



- 15DPE0001-00-2016 (15) corresponde a los días hábiles para la atención del trámite
Para petición de información general
- 30DPE0001-00-2016 (30) corresponde a los días hábiles para la atención del trámite
Para consulta a las autoridades
- QYR0001-00-2016 – con 10 días hábiles para la atención del trámite

La tipificación de las peticiones parametrizadas en los sistemas de la Entidad, no están articuladas entre sí, existen más clases de tipificación o trámite, que las establecidas tanto en el último procedimiento como en las modalidades de derecho de petición y términos para resolver de conformidad con el artículo 14 Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo y el artículo cuarto de la Resolución 1530 de 2015 de la ANLA.

Tabla 12: tipos de clasificación que existen en los sistemas SIGPRO, SILA y el Centro de contacto al ciudadano, para clasificar una petición				
Número	Tipificación creada en el procedimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias AC-PR-4 Tipificación del protocolo de Atención para antes de control CG-PT-1	Trámite creado en SIGPRO	SILA Tipo de trámite y expediente	Centro de contacto ciudadano Tipificación por canales
1		TRÁMITE POR CONFIRMAR		Motivo: PQRDS
2		Correspondencia	COR	
3	30DPE0001-00-2016 30 días hábiles para su respuesta	30DPE - Derecho de Petición de Consulta	Trámite: Derecho de petición de consulta 30 días Expediente: 30DPE Y DPE	Submotivo: CHAT Tipo: 1. Chat 2. Inbound (llamadas) 3. Presencial
4	15DPE0001-00-2016 15 días hábiles para su respuesta	15DPE - Derecho de Petición de Interés General	Trámite: Derecho de petición de interés general 15 días Expediente: 15DPE	
5	10DPE0001-00-2016 10 días hábiles para su respuesta	10DPE - Derecho de Petición de Información y/o Copias	Trámite: Derecho de petición de información y/o copias 10 días Expediente: 10DPE	
6		DPE - Petición de Solicitud de Copias		
7		Derechos de Petición	Expedientes: DPE	
8	QYR0001-00-2016 10 días hábiles para su respuesta	DPQYR - Derecho Peticiones, Quejas y Reclamos	Expedientes: QYR	
9	03ECO0001-00-2016	ECO - Entes de Control 3	Eco – entes de control 3 días Expediente: 03ECO	
10	05ECO0001-00-2016	ECO - Entes de Control 5	Eco – entes de control 5 días Expediente: 05ECO	
11	10ECO0001-00-2016	ECO - Entes de Control 10	Eco – entes de control 10 días Expediente: 10ECO	
12	15ECO0001-00-2016	ECO - Entes de Control 15	Eco – entes de control 15 días Expediente: 15ECO	
13	30ECO0001-00-2016	ECO -Entes de Control 30	Eco – entes de control 30 días Expediente: 30ECO	
14			Entes de Control Expediente: ECO	

Fuente: Elaboración control interno.

10. Atención a requerimientos de Entidades de Control – ECO

Control Interno, es quien realiza el seguimiento de respuesta a las comunicaciones provenientes de los entes de Control en la Entidad, y para ello cuenta con el Protocolo de Atención para Entes de Control código CG-PT-1 versión 8.

Así mismo, se cuenta con la medición del Indicador “Oportunidad en la atención a requerimientos de entes de control” que se realiza de manera mensual y que para el mes de junio de 2017 registró un porcentaje de oportunidad del 36% de oportunidad, correspondiente a 34 respuestas oportunas de 94 recibidas.

Cabe resaltar que la meta propuesta del indicador es 60% de oportunidad mensual, según el número de días establecido por cada entidad o ente de control.

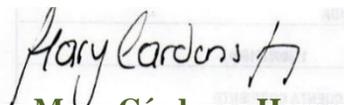
PERIODO	No ECOS Recibidos/contestados	Nos. Respuestas Oportunas	Avance % de oportunidad
ENERO	69	33	48%
FEBRERO	69	40	58%
MARZO	112	41	36%
ABRIL	88	36	41%
MAYO	82	40	49%
JUNIO	94	34	36%

Fuente: Hoja de vida indicador – Cod. SG-F-15

11. Conclusiones y recomendaciones

- El informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información debe ser generado de manera trimestral según la Resolución 1530 de 2015. Así como también es necesario que cumpla con los requisitos mínimos establecidos en la Ley 1172 de 2014 y las demás que la reglamentan, lo anterior dado que el informe completo sólo fue publicado al final del semestre.
- No se identifican las “denuncias” que ingresan a la entidad, en una tipificación independiente, estas se encuentran bajo la clasificación “Petición de información general”.
- La oportunidad en la respuesta de las 6.802 solicitudes que ingresaron a la entidad en el primer semestre de 2017, registra un indicador del 98% para las quejas, reclamos y sugerencias con 305 solicitudes recibidas y un 69.5% de 6.497 solicitudes recibidas tipificadas como derechos de petición, se requiere tomar acciones de mejora frente a la oportunidad en la atención de derechos de petición.

- Las solicitudes que ingresan a través del Centro de atención al Ciudadano (Inboud, chat, presencial, conmutador) no tienen la atención de acuerdo a las normas legales vigentes a las PQR'S, así mismo la información producto de la gestión realizada por BPM Consulting, no se relaciona en el informe que el Grupo de Atención al Ciudadano realiza de las peticiones en la entidad.
- La tipificación de las peticiones, no se encuentra articulada en los diferentes sistemas de la entidad, según lo establece el procedimiento interno de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Código AC-PR-4 Versión 1; esta conclusión es reiterativa pues en el informe de vigilancia del semestre anterior se identificó la situación y a la fecha no se han tomado las acciones de mejora correspondientes.
- Con relación a la revisión que Control Interno realizó del “Acta de visita especial practicada a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA” del día 26 de Julio de 2016 del Grupo de transparencia y desarrollo de acceso a la información pública, se encuentran pendientes los siguientes puntos:
 - a. Establecer un mecanismo de seguimiento en línea, que permite al usuario verificar el estado y respuesta de la solicitud de información pública realizada a través de un formulario electrónico. Ya que este mecanismo de monitoreo y verificación de un radicado, no se ha implementado en la Entidad, y es de obligatorio cumplimiento, se recomienda ver su viabilidad con el área de Tecnología de la Entidad e informar la necesidad ante el Comité de desarrollo Administrativo de la ANLA. Así mismo es necesario publicar en la web, la forma como el ciudadano puede realizar el seguimiento a un radicado.
 - b. Cumplimiento de criterios mínimos en el informe de Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información, tales como el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.
- Es importante destacar el trabajo realizado en la identificación y reclasificación de las solicitudes que ingresan a la entidad y que son clasificadas como CORRESPONDENCIA y TRÁMITE POR CONFIRMAR en el sistema SIGPRO de la entidad, por cuanto se evidenció que los radicados de derechos de petición se han reclasificado y se les ha dado el tratamiento de PQRS respectivamente.



Luz Mary Cárdenas Herrera
 Asesora Control Interno
 Autoridad Nacional de Licencias Ambientales
lcardenas@anla.gov.co

Fecha elaboración: agosto de 2016

