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

Periodo: Primer semestre de 2018

Preparó: Control Interno ANLA

Contenido

1. Marco Normativo	2
2. Radicación y trámite de las peticiones en la ANLA	2
3. Publicación del Informe PQRS	3
3.1 Distribución de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información	7
3.2 Registro de peticiones en los reportes y bases de datos de la ANLA.....	8
4. Verificación del estado de los Planes de mejoramiento relacionados con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	13
5. Parametrización y tipificación de las PQRS de los sistemas de la ANLA	13
6. Atención a requerimientos de Entidades de Control – ECO	15
7. Verificación prueba aleatoria de registros de PQRS atendidas dentro del término legal	15
8. Conclusiones.....	16
9. Recomendaciones	17

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011¹, Control Interno presenta el informe de vigilancia a la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de acceso a la información gestionadas durante el primer semestre de la vigencia 2018, el cual tiene como propósito verificar el cumplimiento de la normativa vigente en relación con el reporte del estado de las peticiones que ingresan, la gestión que sobre ellas se adelanta actualmente, los resultados de la verificación según pruebas aleatorias y el estado de cumplimiento frente a los reportes obligatorios.

Para adelantar el presente informe se tuvo en cuenta la información de la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano en la que se relacionan las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresan a la entidad, tanto escritas como verbales.

1. Marco Normativo

Se cita la normativa aplicable a la ANLA en el proceso de atención a peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y solicitudes de acceso a la información:

- Ley 1437 de 2011
- Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015
- Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014
- Inciso 2º del artículo 76 Ley 1474 de 2011,
- Artículo 22 de la ley 1755 de 2015
- Artículo 54 de la Ley 190 de 1995
- Artículo 52 del Decreto 0103 de 2015
- Artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015
- Numeral 10.10 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 expedida por MINTIC
- Artículo 19 de la Resolución 1530 de 2015 de la ANLA
- Artículo 9º de la Resolución 909 de 2017 de la ANLA
- Artículo 7º Decreto Nacional 2232 de 1995
- 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 a publicar.
- Procedimiento: Peticiones quejas, reclamos y sugerencias. AC-PR-4 Fecha: 3/08/2016 Versión 1.
- Protocolo de atención para entes de control, código CG-PT-1, versión 7
- Protocolo de reparto y asignación, código AC-PT-2, versión 1.

2. Radicación y trámite de las peticiones en la ANLA

La ANLA ha establecido los parámetros y políticas para la radicación y trámite de las peticiones según la siguiente clasificación: Derechos de petición (DPE) y solicitudes de entes de control (ECO). Todas las peticiones son recibidas de manera escrita o verbal por diferentes canales, y se les asigna un número único de radicación por parte del Grupo de Servicios Administrativos (área de correspondencia) según los siguientes lineamientos:

¹ 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”. **Artículo 76.** Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos (...) 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. 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. (...)

Trámite de las peticiones en la ANLA	
Normatividad	Detalle
Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015	Artículo 5°. Radicación y trámite de las peticiones. (...) Las peticiones o solicitudes recibidas directamente en la ventanilla única de recepción de correspondencia, (...) se les asignará un número único de radicación, por parte del Grupo de Servicios Administrativos, serán digitalizadas en el sistema documental destinado para tal fin por la entidad y entregadas al Grupo de Atención al ciudadano, para que este último dentro de los términos establecidos proceda a resolver la petición, dar traslado a la autoridad competente cuando de manera manifiesta la petición no sea competencia de esta Autoridad, o a efectuar la asignación de manera inmediata a la dependencia correspondiente y competente dentro de la ANLA.
Resolución 00909 del 3 de agosto de 2017 - "Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA-, se asignan funciones y se deroga la Resolución 00183 de 2017"	Artículo 5°. Las funciones del grupo interno de trabajo de Respuesta a Solicitudes Prioritarias – RASP de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento serán las siguientes: 5. Proyectar las respuestas a las solicitudes de Entes de Control (ECO) y derechos de petición (DPE), excepto los relacionados con el Dictamen Técnico Ambiental (DTA), 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.
Protocolo de atención para entes de control código: CG-PT-1 Versión 8	3.1.2. Asignación, reparto o traslado. 3.1.2.1. La Dirección General, será la encargada de verificar e informar a los responsables de proyectar la respuesta a cada requerimiento proveniente de los entes de control, mediante SILA realizará la asignación de actividades. (...) 3.1.2.2. el Grupo de Atención al Ciudadano debe realizar el reparto de todos los requerimientos ECO a la Dirección General dentro de las tres horas siguientes a la radicación mediante SIGPRO, acorde con lo estipulado en el numeral 3.1.2.1. 3.1.2.3. La Dirección General, asigna dentro de las tres horas siguientes al recibo, por medio de SILA, las actividades encaminadas a la proyección de las respuestas dependiendo de lo establecido en el requerimiento y los tiempos para la atención de los mismos deben acoger las disposiciones legales vigentes y lo señalado por los entes de control. (...)
Protocolo de reparto y asignación. Código AC-PT-2 Versión 1	3. Operación de los derechos de petición distintos a ECOS 3.1 Todas las peticiones deberán ser registradas y radicadas en el sistema de Gestión documental de la ANLA. las peticiones recibidas en cualquiera de los medios disponibles por la Entidad (escritos, fax, telegramas, discos compactos, correos electrónicos entre otros) deberán ser ingresados al sistema a través de la ventanilla única de correspondencia atendida por el Grupo de Servicios administrativos. (...)
Procedimiento: Peticiones quejas, reclamos y sugerencias. AC-PR-4 Fecha: 3/08/2016 Versión 1	Objeto. Clasificar, asignar y/o repartir la correspondencia recibida y dar respuesta de manera oportuna a los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios, de acuerdo con las competencias de la Autoridad nacional de Licencias Ambientales ANLA conforme a los términos establecidos en la Ley.

3. Publicación del Informe PQRS

Con fundamento en lo establecido en la Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015 expedida por la ANLA, el Grupo de Atención al Ciudadano es el encargado de publicar los informes trimestrales de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, en la página *web* de la entidad, los cuales pueden ser consultados en el link: <http://www.anla.gov.co/informe-peticiones-quejas-y-reclamos-0>

A continuación, se presenta el cumplimiento de los criterios establecidos para la publicación del *Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información*:

Criterios de cumplimiento según la normatividad vigente para la publicación del Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	
Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015	Verificación Control Interno
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 informe trimestral detallado relacionando las peticiones recibidas en la entidad con las respuestas dadas a las mismas. Informe que deberá ser publicado de <u>manera trimestral</u> en la página web de la entidad de conformidad con lo dispuesto en la Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública nacional, las normas que lo modifiquen adicionen o reformen, así como los respectivos decretos reglamentarios.	CUMPLE Se evidencia publicación del informe en la web de la ANLA en la vigencia 2018 así: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias primer trimestre de 2018. Fecha de publicación: 16-04-2018 Registro Peticiones primer trimestre 2018. Fecha de publicación: 04-05-2018 Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias segundo trimestre de 2018. Fecha de publicación: 09-07-2018 Registro Peticiones segundo semestre 2018. Fecha de publicación: 09-07-2018
Artículo 19: El Grupo de atención al Ciudadano, hará seguimiento a las respuestas de cada derecho de petición formulado a la entidad con el objeto de verificar el cumplimiento de lo establecido en la presente resolución.	CUMPLE Se observa que el Grupo de atención al Ciudadano identificó en la Matriz de Riesgos Institucional el riesgo: “Atender a intereses particulares de un usuario o de un superior.” Para lo cual el área ha realizado análisis aleatorio a 100 respuestas a derechos de petición de la información brindada a los usuarios por los diferentes canales: telefónico, virtual y escrito del Grupo de Atención al ciudadano. El último seguimiento verificado fue mediante el “Informe de calificación de respuestas PQRS Mapa de Riesgos de Corrupción II Trimestre 2018” con Fecha de elaboración: 16 de julio de 2018, en el que revisaron 103 peticiones con un resultado: En ningún caso se ocultó información considerada pública a la ciudadanía.
Anexo 1, numeral 10.10 de la Resolución 3564 de 2015 expedida por MINTIC	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 en lo establecido en el Plan de Acción 2018 de la ANLA. Por otra parte, en el link de Transparencia y Acceso a la Información http://portal.anla.gov.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica se encuentra publicado el <i>Índice de esquema de publicación por área</i>, en el cual se observa que se define una periodicidad mensual para la frecuencia de actualización del activo de información denominado <i>Informe a la atención de quejas, reclamos, denuncias y sugerencia</i>. Así mismo el mencionado índice dice que la información no se encuentra publicada.

Criterios de cumplimiento según la normatividad vigente para la publicación del <i>Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información</i>	
Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015	Verificación Control Interno
	Teniendo en cuenta que el Esquema de Publicación de Información es el instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en el artículo 3° de la Ley 1712 de 2014, y sobre los medios a través de los cuales se puede acceder a la misma, se recomienda revisar la periodicidad de la publicación del informe la cual debe ser coherente con la normativa vigente.
El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas.	CUMPLE PARCIALMENTE El informe del primer y segundo trimestre de 2018 que se encuentra publicado incluye las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ambientales que ingresan a la entidad. Las denuncias ambientales fueron publicadas en el primer trimestre de 2018 con un total de 26 y en el segundo trimestre de 2018 un total de 169. Cabe destacar que las denuncias no hacen parte del seguimiento que realiza el Grupo de Atención al Ciudadano, por cuanto se relacionan según reporte solicitado al área de Tecnología de la entidad. En los informes de los últimos cuatro (4) trimestres, en el título “Formulación de denuncias” se hace alusión a que la norma no asignó competencia a la ANLA para la recepción de denuncias salvo aquellas denuncias ambientales referidas en la Ley 1333 de 2009”, posición que no comparte Control Interno por cuanto la Ley 1755 de 2015 prevé en el 2° inciso del artículo 13: <i>“Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.</i> Negrita y subrayado fuera de texto. Además, la Ley 1712 de 2014 establece: <i>Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:</i> <i>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</i> (Negrita y subrayado fuera de texto).

Criterios de cumplimiento según la normatividad vigente para la publicación del <i>Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información</i>	
Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015	Verificación Control Interno
Y los tiempos de respuesta relacionados	CUMPLE Se relaciona en los informes publicados en la web de la ANLA los tiempos de respuesta relacionados, de cada petición en la columna “Días transcurridos utilizados por la entidad para otorgar la respuesta”
El informe debe ir junto con un análisis resumido de este mismo tema	CUMPLE Se han publicado dos (2) informes trimestrales generales denominados: <i>Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias</i> , donde se analiza la información de las PQRS en el periodo respectivo.
<u>Específicamente 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 de 2018 se recibieron 16.634 solicitudes, según el Informe: <i>Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias</i> ” y el informe “ <i>Registro Peticiones primer semestre de 2018</i> ”. De manera adicional se informan las denuncias ambientales recibidas, cuya cifra en el primer trimestre fue de 26 y en el segundo trimestre de 169.
(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	CUMPLE En los informes: “ <i>Registro Peticiones primer semestre de 2018</i> ” y “ <i>Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</i> ” incluye la sección <i>traslado por competencia</i> donde se indica que a corte del segundo trimestre de 2018 se realizaron 409 traslados por competencia a otras entidades públicas y se listan de manera detallada.
(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.	CUMPLE El informe “Registro Peticiones trimestral” de la vigencia 2018 incluye la sección RESPUESTA DEFINITIVA, donde se incluye la fecha de respuesta de cada petición y también cuenta con la casilla “Días transcurridos utilizados por la entidad para otorgar la respuesta” que indica el tiempo de respuesta a cada solicitud.
(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	CUMPLE El informe “Registro Peticiones trimestral” de 2018 incluye la sección <i>Respuesta definitiva</i> , con la casilla “¿se negó acceso a la información?”, en el que indica SI o NO para cada petición, además cuenta con un resumen donde se indica que del total de solicitudes a ninguna se le negó el acceso a la información.
Numeral 1.10 Integración con el sistema de PQRD del sujeto obligado: Las solicitudes de información pública deben estar vinculadas en el sistema de PQRD que maneja el sujeto obligado, a fin de gestionar	CUMPLE PARCIALMENTE Se requiere la integración al sistema de PQRD de las denuncias (ya sean denuncias ambientales, denuncias de corrupción u otras), los ECOS, y las solicitudes de interposición de recursos, que implican el ejercicio del derecho fundamental de petición de conformidad con el Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 y el

Criterios de cumplimiento según la normatividad vigente para la publicación del <i>Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información</i>	
Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015	Verificación Control Interno
y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba.	artículo 3 de la Resolución de la ANLA 1530 de 2015, que faciliten el seguimiento y por ende la publicación de estos en el informe trimestral. Se observó en los dos informes trimestrales de 2018 la publicación de las denuncias ambientales, no obstante, no hacen parte del seguimiento a las peticiones que realiza el Grupo de Atención al Ciudadano.

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

A corte del 30 de junio de 2018 el Grupo de Atención al Ciudadano reportó en su informe *Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*, que se recibieron 16.634 derechos de petición, de los cuales 194 corresponden a quejas, reclamos y sugerencias. Los mismos fueron atendidos con una oportunidad del 91.87% y 99.5% respectivamente.

Cabe destacar que las PQRS ingresan a la entidad de forma verbal o escrita, 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.

- Quejas, reclamos o sugerencias:**

A corte del 30 de junio de 2018, de un total de 194 (100%) solicitudes de QRS recibidas, se resolvieron en tiempo 193 que equivalen a un 99.5% y una (1) solicitud se resolvió fuera de tiempo equivalente a un 0.05% del total de QRS.

Respecto del número de QRS que ingresan a la entidad semestre a semestre se observa que el número total ha ido disminuyendo, pasando de 305 QRS en el 1er semestre de 2017, a 224 en el segundo semestre de 2017 y por último en el primer semestre de 2018 un total de 194 QRS, es decir que el número de QRS ha disminuido en un 36,39% respecto del año anterior, como se muestra en la siguiente tabla:

Comportamiento de quejas, reclamos y sugerencias - QRS				
	1er. Semestre 2017	2do semestre 2017	1er semestre 2018	% frente al total de QRS recibidas
Quejas	3	3	7	3.6%
Reclamos	285	217	186	95.9%
Sugerencia	17	4	1	0.5%
Total	305	224	194	100%
Atendidas en términos	299	207	193	-

Fuente: Página WEB “Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” segundo trimestre de 2018 - Periodo: Enero – junio 2018.

- Derechos de Petición:**

A corte del 30 de junio de 2018, de un total de 16.634 (100%) solicitudes de derechos de petición - DPE recibidos, se resolvieron en tiempo 15.282 (91.87%), fuera de tiempo se resolvieron 769 (4.62%), se

encontraban por resolver en tiempo 497 y fuera de tiempo 26 (3.15%), por desistimiento tácito se registraron 54 (0.32%) y 6 (0.04%) fueron suspendidas por aclaración.

Por lo anterior, fuera de tiempo se tendrían 795 peticiones (769 resueltas fuera de tiempo + 26 por resolver fuera de tiempo) que corresponden a un 4.8% respecto del total de peticiones que ingresaron en el primer semestre de 2018. Dicho porcentaje incrementó en un 2.8% respecto del semestre inmediatamente anterior, teniendo en cuenta que de las peticiones ingresadas (27.242) se registraron 436 peticiones resueltas fuera de tiempo y 14 peticiones por resolver fuera de tiempo, para un total de 450 que representan un 2% de peticiones fuera de tiempo.

Comportamiento de los derechos de petición DPE				
Peticiones – DPE	2017-I No. de solicitudes corte semestral	2017-II No. de solicitudes acumulado vigencia	2018-I No. de solicitudes corte semestral	% estado DPE frente al total recibido
Auto de Desistimiento Expedido (En tiempo)	46	38	32	0.19%
Proyectar Auto de Desistimiento Tácito	24	6	22	0.13%
Por resolver en tiempo	385	223	497	2.99%
Por resolver fuera de tiempo	344	14	26	0.16%
Resuelto en Tiempo	4517	26518	15282	91.87%
Resuelto Fuera de Tiempo	1179	436	769	4.62%
Resuelto traslado en tiempo	-	-	-	-
Resuelto traslado fuera de tiempo	-	-	-	-
Suspendido por aclaración	-	-	6	0.04%
Suspendido por ampliación de tiempo - por requerimiento al usuario (En tiempo)	-	7	-	-
Total Peticiones	6.495	27.242	16.634	100%

Fuente: Página WEB - “Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” ■ Periodo: Enero – junio 2018.

De la tabla anterior se observa un incremento en el número de peticiones radicadas en la entidad, dado que a partir del 1° de diciembre de 2017 se implementó la acción propuesta en el Plan de Mejoramiento Interno, que consiste en registrar en SIGPRO todos los requerimientos de acceso a la información que ingresan por el Centro de Contacto Ciudadano, según información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y que se verificó en el presente seguimiento.

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

A continuación, se presenta la relación del número de *peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias - PQRS*, que registran los diferentes medios que interactúan desde su ingreso y respuesta hasta su publicación en la web de la entidad.

En la verificación realizada se observó que los datos de los reportes y bases de datos suministrados para el seguimiento y elaboración del presente informe presentan algunas diferencias, lo cual no permite determinar con exactitud la cantidad de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias radicadas ante la entidad y pendientes por resolver.

A continuación, se presenta la información registrada en los diferentes medios de seguimiento y control con que cuenta la entidad a 30 de junio de 2018:

Comparativo de número de solicitudes registradas como derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del 1/01/2018 al 30/06/2018																							
Tipo	Reporte publicado en la Web ANLA	Matriz Control tiempos DPE.xls (Base de Datos del área)	SIGPRO (Sistema de Gestión Documental y Procesos)																				
Peticiones	16.634	16.447	16.282																				
		Base de datos DEP ordinarios<table><tr><td>Consulta a las Autoridades</td><td>31</td></tr><tr><td>Petición de Información General</td><td>4.583</td></tr><tr><td>Petición de Información y/o Copias</td><td>1.078</td></tr></table> Base de datos DEP verbales<table><tr><td>Petición de Información y/o Copias</td><td>427</td></tr><tr><td>Petición de Información General</td><td>10.328</td></tr></table>	Consulta a las Autoridades	31	Petición de Información General	4.583	Petición de Información y/o Copias	1.078	Petición de Información y/o Copias	427	Petición de Información General	10.328	<table><tr><td>10DPE</td><td>1.728</td></tr><tr><td>15DPE</td><td>14.523</td></tr><tr><td>30DPE</td><td>29</td></tr><tr><td>Derechos de Petición</td><td>1</td></tr><tr><td>DPE - Petición de Solicitud de Copias</td><td>1</td></tr></table>	10DPE	1.728	15DPE	14.523	30DPE	29	Derechos de Petición	1	DPE - Petición de Solicitud de Copias	1
	Consulta a las Autoridades	31																					
	Petición de Información General	4.583																					
	Petición de Información y/o Copias	1.078																					
Petición de Información y/o Copias	427																						
Petición de Información General	10.328																						
10DPE	1.728																						
15DPE	14.523																						
30DPE	29																						
Derechos de Petición	1																						
DPE - Petición de Solicitud de Copias	1																						
Quejas reclamos y sugerencias	194	187	195																				
	-	Base de datos DEP ordinarios<table><tr><td>Queja</td><td>7</td></tr><tr><td>Reclamo</td><td>179</td></tr><tr><td>Sugerencia</td><td>1</td></tr></table>	Queja	7	Reclamo	179	Sugerencia	1	Reporte de DPQYR - Derecho Peticiones, Quejas y Reclamos														
	Queja	7																					
Reclamo	179																						
Sugerencia	1																						
Denuncias	169	-	-																				
ECOS	-	-	853																				
			<table><tr><td>ECO - Entes de Control 10</td><td>278</td></tr><tr><td>ECO - Entes de Control 15</td><td>359</td></tr><tr><td>ECO - Entes de Control 3</td><td>41</td></tr><tr><td>ECO - Entes de Control 5</td><td>173</td></tr><tr><td>ECO -Entes de Control 30</td><td>2</td></tr></table>	ECO - Entes de Control 10	278	ECO - Entes de Control 15	359	ECO - Entes de Control 3	41	ECO - Entes de Control 5	173	ECO -Entes de Control 30	2										
ECO - Entes de Control 10	278																						
ECO - Entes de Control 15	359																						
ECO - Entes de Control 3	41																						
ECO - Entes de Control 5	173																						
ECO -Entes de Control 30	2																						
Otros	-	-	102																				
			Corresponde a tipos denominados: Correspondencia (10), trámite por confirmar (31) y otros (61).																				

Total de solicitudes	16.803	16 634	17.432
----------------------	--------	--------	--------

A continuación se detalla la situación presentada con los radicados clasificados en SIGPRO con otras tipologías y que en la anterior tabla se denominan *otros*:

- **Trámite por confirmar:** Control Interno realizó el análisis de la correspondencia tipificada de esta forma encontrando que existen 31 radicados que son derechos de petición.

A continuación se relacionan los 31 radicados de SIGPRO que fueron clasificados como *trámite por confirmar*, se contrastaron frente a la base de datos denominada *Control de tiempos de derechos de petición*, evidenciándose que 6 están registrados como derechos de petición 15DPE, pero en SIGPRO su clasificación no ha cambiado, y los restantes 25 no están incluidos en la base de seguimiento antes mencionada:

Reporte SIGPRO Trámite por confirmar - 1er semestre de 2018				Verificación Control Interno
RADICADO	FECHA	ASUNTO	TERCERO	¿Está relacionado por Atención al Ciudadano?
2018000292-1-000	02/01/2018	Solicitud de levantamiento de veda para especies florísticas plataforma Macotama a Bloque vim-1	Parex Resources Colombia Ltd Sucursal	NO
2018000612-1-000	04/01/2018	Solicitud de conservación de vía de ingreso. Bloque llanos 16 proyecto java.	Sandra Mendoza	SI Rta: 2018005611-2-000
2018002926-1-000	12/01/2018	Queja proyecto llanos norte occidental de Colombia sector caricare plataforma Caño Rondón	Wilson Sanabria castro	SI Rta: 2018011167-2-000
2018006465-1-000	25/01/2018	SOLICITUD CAMBIO MENOR DENTRO DEL GIRO ORDINARIO EXP LAV0109-00-2015.	Autopistas del Nordeste S.A.S.	NO
2018010157-1-000	02/02/2018	Solicitud para revisión de expedientes físicos, Información y procedimientos Institucionales de ANLA	Contraloría General de la República de Colombia	NO
2018012176-1-000	07/02/2018	Solicita que detener el proyecto hasta tanto se reparen daños ocasionados a los padres LAM2233	Tania Monsalve	SI Rta: 2018025751-2-000
2018012353-1-000	08/02/2018	Queja por afectación a las actividades laborales de los padres por el desarrollo del proyecto LAM2233	Wilber Jerney Barrera	SI Rta: 2018023158-2-000
2018012527-1-000	08/02/2018	Queja por afectación a las actividades laborales generadas por el proyecto LAM2233	Olga Lucia Eusse	SI Rata: 2018023974-2-000
2018013566-1-000	12/02/2018	Solicitud de Certificación de existencia de proyectos obras o actividades con licencia ambiental expedida por la ANLA.	Ingema Limitada	SI Rta: 2018019310-2-000
2018017546-1-000	19/02/2018	Solicitud de información de coordenadas.	Dirección de Carabineros Y Seguridad Rural Policía Nacional -DICAR	NO
2018017927-1-000	20/02/2018	Solicitud de información de coordenadas.	Dirección de Carabineros Y Seguridad Rural Policía Nacional -DICAR	NO
2018022773-1-000	28/02/2018	Solicitud de información	Dirección de Carabineros Y Seguridad Rural Policía Nacional -DICAR	NO
2018032122-1-000	20/03/2018	Solicitud e información	Dirección de Carabineros Y Seguridad Rural Policía Nacional -DICAR	NO
2018037788-1-000	03/04/2018	Solicitud de verificación	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	NO
2018040383-1-000	06/04/2018	Solicitud de información	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	NO
2018041199-1-000	09/04/2018	Solicitud de información urgente	Dirección de Carabineros Y Seguridad Rural Policía Nacional -DICAR	NO
2018041200-1-000	09/04/2018	Solicitud de información urgente	Dirección de Carabineros Y Seguridad Rural Policía Nacional -DICAR	NO

Reporte SIGPRO Trámite por confirmar - 1er semestre de 2018				Verificación Control Interno
RADICADO	FECHA	ASUNTO	TERCERO	¿Está relacionado por Atención al Ciudadano?
2018041201-1-000	09/04/2018	Solicitud de información urgente	Dirección de Carabineros Y Seguridad Rural Policía Nacional -DICAR	NO
2018046703-1-000	19/04/2018	Urgente!!! Solicitud de reunión de carácter extraordinaria en la Vereda san Miguel de CABUYARO Meta.	Veeduría laboral del municipio de cabuyaro meta	NO
2018053339-1-000	02/05/2018	Solicitud de información	Dirección de Carabineros Y Seguridad Rural Policía Nacional -DICAR	NO
2018053492-1-000	02/05/2018	Solicitud de información de coordenadas.	Dirección de Carabineros Y Seguridad Rural Policía Nacional -DICAR	NO
2018055463-1-000	07/05/2018	Solicitud de información de coordenadas.	Dirección de Carabineros Y Seguridad Rural Policía Nacional -DICAR	NO
2018055464-1-000	07/05/2018	Solicitud de información de coordenadas.	Dirección de Carabineros Y Seguridad Rural Policía Nacional -DICAR	NO
2018055465-1-000	07/05/2018	Solicitud de información de coordenadas.	Dirección de Carabineros Y Seguridad Rural Policía Nacional -DICAR	NO
2018056320-1-000	08/05/2018	Solicitud de fecha 2018-04-23 a las 14:27	Personería Municipal De Villavicencio	NO
2018070601-1-000	01/06/2018	Solicitud de verificación títulos mineros.	Dirección de Carabineros Y Seguridad Rural Policía Nacional -DICAR	NO
2018072822-1-000	07/06/2018	Solicitud de información de coordenadas.	Dirección de Carabineros Y Seguridad Rural Policía Nacional -DICAR	NO
2018078562-1-000	20/06/2018	Solicitud de información	Dirección de Carabineros Y Seguridad Rural Policía Nacional -DICAR	NO
2018078567-1-000	20/06/2018	Solicitud de información	Dirección de Carabineros Y Seguridad Rural Policía Nacional -DICAR	NO
2018078900-1-000	20/06/2018	Solicitud de información	Dirección de Carabineros Y Seguridad Rural Policía Nacional -DICAR	NO
2018081744-1-000	25/06/2018	Solicitud de información	Dirección de Carabineros Y Seguridad Rural Policía Nacional -DICAR	NO

- **Correspondencia:** De los 10 radicados clasificados como correspondencia en SIGPRO, ninguno se encuentra relacionado en el base de datos de control de tiempos de derechos de petición y su estado es el siguiente:

Reporte SIGPRO Correspondencia 1er semestre de 2018				Verificación Control Interno	
Radicado	Fecha	Asunto	Tercero	¿Está relacionado por Atención al Ciudadano?	Respuesta en SIGPRO o SILA
2018005645-1-000	23/01/2018	Solicitud Concepto Técnico Pl. 145/17 SENADO 196/17 CAMARA.	CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	NO	2018005645-2-001 Fecha: 2018-04-30
2018007425-1-000	29/01/2018	Comedida solicitud PMA - PHE- Pescadero Ituango	Contraloría General de la República de Colombia	NO	2018007425-2-001 Fecha: 2018-02-02
2018013283-1-000	09/02/2018	Solicitud acceso expediente SILA	Contraloría General de la República de Colombia	NO	2018013283-2-001 Fecha: 2018-02-20

Reporte SIGPRO Correspondencia 1er semestre de 2018				Verificación Control Interno	
Radicado	Fecha	Asunto	Tercero	¿Está relacionado por Atención al Ciudadano?	Respuesta en SIGPRO o SILA
2018018976-1-000	21/02/2018	Presentación equipo auditor y Solicitud realización de una presentación por parte de la ANLA para el día martes 27 de febrero/2018	Contraloría General de la República de Colombia	NO	No tiene asociada respuesta
2018027842-1-000	09/03/2018	Oficio 4080-140 con radicado DP No. 201800055765 del 09 de marzo de 2018; con referencia: Solicitud de información departamentos de Chocó y Antioquia.	Defensoría del Pueblo	NO	No tiene asociada respuesta
2018029804-1-000	14/03/2018	Tramite impartido a su petición radicado 20171072122001.	Fiscalía General de la Nación	NO	No tiene asociada respuesta, si no requiere no se encuentra finalizado y su estado es vencido.
2018038362-1-000	03/04/2018	Comunicación CGR 2018EE 0038363 Solicitud acompañamiento visita de campo proyecto Ituango.	Contraloría General de la República de Colombia	NO	No tiene asociada respuesta, si no requiere no se encuentra finalizado y su estado es vencido.
2018048868-1-000	24/04/2018	Solicitud desbloqueo acceso SILA	Contraloría General de la República de Colombia	NO	No tiene asociada respuesta, se solicitó radicar como ECO si no requiere no se encuentra finalizado y su estado es vencido.
2018048949-1-000	24/04/2018	Desbloqueo acceso usuario contraloría sistema de información SILA	Contraloría General de la República de Colombia	NO	No tiene asociada respuesta, si no requiere no se encuentra finalizado y su estado es vencido
2018071178-1-000	05/06/2018	Solicitud de reconocimiento como tercero interviniente.	Personería Municipal Carmen De Apicalá	NO	No tiene asociada respuesta, si no requiere no se encuentra finalizado y su estado es vencido

- **Denuncias:** Se realizó muestreo de los radicados en SIGPRO del primer semestre, encontrando que hay 118 solicitudes que en el asunto exponen ser una denuncia, de estos se observa que 57 fueron atendidos como DPE y ECO; en relación con los 61 radicados restante se evidencia que han sido clasificados con las siguientes tipologías: Gestión Asesora jurídica, Gestión Evaluación y seguimiento, Gestión RASP, INT Licencia ambiental, INT reporte contingencia y Licencia ambiental, situación que no permite el debido seguimiento y control como lo establece la normativa vigente para las denuncias recibidas en la entidad. Se listan a continuación los radicados antes mencionados:

2018007549-1-000 - 2018007563-1-000 - 2018009368-1-000 - 2018013514-1-000 - 2018014469-1-000
 2018014473-1-000 - 2018014776-1-000 - 2018015200-1-000 - 2018024076-1-000 - 2018027658-1-000 -
 2018031205-1-000 - 2018032390-1-000 - 2018037868-1-000 - 2018038296-1-000 - 2018043006-1-000 -
 2018049046-1-000 - 2018049392-1-000 - 2018050897-1-000 - 2018052431-1-000 - 2018053006-1-000 -
 2018054752-1-000 - 2018056681-1-000 - 2018059343-1-000 - 2018059350-1-000 - 2018059353-1-000 -
 2018060673-1-000 - 2018062244-1-000 - 2018070735-1-000 - 2018074997-1-000 - 2018076176-1-000 -
 2018076627-1-000 - 2018077019-1-000 - 2018077159-1-000 - 2018077165-1-000 - 2018079987-1-000 -
 2018080198-1-000 - 2018080214-1-000 - 2018080978-1-000 - 2018081578-1-000 - 2018081724-1-000 -
 2018081728-1-000 - 2018081734-1-000 - 2018081772-1-000 - 2018082874-1-000 - 2018083534-1-000 -
 2018083554-1-000 - 2018083559-1-000 - 2018083567-1-000 - 2018083572-1-000 - 2018083641-1-000 -
 2018084330-1-000 - 2018084521-1-000 - 2018084537-1-000 - 2018085121-1-000 - 2018085208-1-000 -
 2018085233-1-000 - 2018085245-1-000 - 2018085645-1-000 - 2018085646-1-000 - 2018085648-1-000 -
 2018085649-1-000.

4. Verificación del estado de los planes de mejoramiento internos relacionados con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

- Planes de mejoramiento - Subdirección de Evaluación y Seguimiento

Al 30 de junio de 2018 en el plan de mejoramiento interno de la ANLA, se reportan cinco (5) no conformidades vigentes relacionados con la gestión de peticiones, identificados en vigencias anteriores, producto de las auditorías adelantadas por Control Interno. A continuación se relacionan dichas no conformidades:

Plan de mejoramiento interno 2018 Acciones relacionadas con la gestión de peticiones en la ANLA				
NÚMERO DE LA NC O MEJORA	FECHA DETECCIÓN (DD-MM-AAAA)	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O MEJORA	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN
14	29/07/2016	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. Avance al 30 de junio de 2018: 67%
70 (Se unificó NC 67-68-69 y 70)	20/09/2013	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. Generación de alertas semanales respecto a las peticiones por vencer y así priorizar las respuestas y que no se presenten vencimientos en los tiempos. Avance al 30 de junio de 2018: 79%
77A	29/07/2016	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 incluyendo de manera trimestral, la totalidad de solicitudes, denuncias ambientales y los tiempos de respuesta. Avance al 30 de junio de 2018: 33%
78A	29/07/2016	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	Efectuar seguimiento y control periódico de gestión de los derechos de petición. Avance al 30 de junio de 2018: 43%
249	09/11/2017	El indicador de los ECOS no alcanza la meta establecida, se debe formular una acción de mejora.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento	1. Realizar 3 capacitaciones al equipo de RASP por parte del asesor de la dirección con el fin de dar lineamientos en la redacción de los oficios. 2. Realizar re-socialización del protocolo de ECOS al interior del grupo RASP. 3. Realizar una reunión con el concurso de la subdirección de evaluación y seguimiento para que la cadena de revisión de proyectos priorizados sea más expedita. Avance al 30 de junio de 2018: 0%

5. Parametrización y tipificación de las PQRS de los sistemas de la ANLA

El procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias código AC-PR-4 versión 1, del 03/08/2016, establece en el numeral 7.2 (asignación y tipificación de peticiones, quejas y reclamos) que el Grupo de Atención al ciudadano es quien tipifica cada petición en la entidad, este numeral también menciona que los documentos serán señalados en el sistema de información con los rótulos 10DPE, 15DPE, 30DPE y QYR, según aplique la petición.

En la verificación realizada se determina que la tipificación de las peticiones parametrizadas en los sistemas de la entidad, para algunos casos 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.

La atención a peticiones a través del Centro de Contacto Ciudadano, a partir de la vigencia 2018 se está radicando en el sistema SIGPRO, por lo que ya no se relaciona como un sistema adicional de registro de las peticiones.

Tipos de clasificación que existen en los sistemas SIGPRO y SILA para clasificar una petición			
Número	Procedimiento AC-PR-4 Protocolo de Atención para entes de control CG-PT-1	Trámite creado en SIGPRO	SILA Tipo de trámite y expediente
1	-	Trámite por confirmar	-
2	-	Correspondencia	-
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
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	Expedientes: DPE
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.

6. Atención a requerimientos de Entidades de Control – ECO

Control Interno 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.

De otra parte, mensualmente se realiza la medición de la oportunidad en la atención a dichos requerimientos, se presenta a continuación el consolidado del semestre:

Mes	No. Requerimientos contestados	No. De requerimientos oportunos	Avance % de oportunidad
Enero	14	14	100%
Febrero	104	75	72%
Marzo	116	87	75%
Abril	115	72	63%
Mayo	176	116	66%
Junio	132	75	57%
Total	657	439	67%

Fuente: Control Interno

15

7. Verificación prueba aleatoria de registros de PQRS atendidas dentro del término legal

De la muestra aleatoria a 45 registros se verificó que efectivamente las respuestas a las PQRS relacionadas se contestaron dentro del término legal, las cuales reposan en las bases de datos del Grupo de Atención al Ciudadano y de SIGPRO. A continuación, se relacionan los radicados objetos de verificación:

Radicado	Fecha	Nº del radicado definitivo de respuesta	Fecha de respuesta definitiva para completar petición	Verificación Control Interno (¿Fue contestada dentro del término?)
2017100190-1-000	20/11/2017	2018000140-2-000	02/01/2018	Sí
2017111026-1-000	13/12/2017	2017111026-2-002	29/01/2018	Sí
2017114547-1-000	14/12/2017	2017114547-2-001	03/01/2018	Sí
2017115799-1-000	15/12/2017	2017115799-2-001	05/01/2018	Sí
2017116668-1-000	18/12/2017	2017116668-2-001	09/01/2018	Sí
2017117568-1-000	19/12/2017	2018001038-2-000	04/01/2018	Sí
2017118083-1-000	20/12/2017	2017118083-2-001	09/01/2018	Sí
2017119114-1-000	21/12/2017	2017119114-2-001	15/01/2018	Sí
2017121047-1-000	26/12/2017	2018004262-2-000	18/01/2018	Sí
2017121389-1-000	26/12/2017	2017121389-2-001	04/01/2018	Sí
2017121761-1-000	26/12/2017	2017121761-2-001	09/01/2018	Sí
2017122682-1-000	28/12/2017	2018004496-2-000	18/01/2018	Sí
2017122740-1-000	28/12/2017	2018013426-2-000	09/02/2018	Sí
2017122862-1-000	29/12/2017	2017122862-2-001	10/01/2018	Sí

2017122931-1-000	28/12/2017	2017122931-2-001	16/01/2018	Sí
2017123387-1-000	29/12/2017	2018005682-2-000	23/01/2018	Sí
2017123494-1-000	29/12/2017	2017123494-2-001	04/01/2018	Sí
2018000011-1-000	02/01/2018	2018000011-2-001	05/01/2018	Sí
2018000226-1-000	02/01/2018	2018000226-2-001	09/01/2018	Sí
2018000417-1-000	03/01/2018	2018000417-2-001	05/01/2018	Sí
2018000480-1-000	03/01/2018	2018000480-2-001	17/01/2018	Sí
2018000593-1-000	04/01/2018	2018000593-2-001	12/01/2018	Sí
2018000916-1-000	04/01/2018	2018000916-2-001	10/01/2018	Sí
2018001221-1-000	05/01/2018	2018001221-2-001	16/01/2018	Sí
2018001513-1-000	09/01/2018	2018001513-2-001	10/01/2018	Sí
2018001644-1-000	09/01/2018	2018001644-2-001	11/01/2018	Sí
2018001876-1-000	10/01/2018	2018006319-2-000	24/01/2018	Sí
2018002105-1-000	10/01/2018	2018002105-2-001	19/01/2018	Sí
2018002285-1-000	11/01/2018	2018002285-2-001	12/01/2018	Sí
2018002358-1-000	11/01/2018	2018002358-2-001	23/01/2018	Sí
2018002554-1-000	11/01/2018	2018002554-2-001	17/01/2018	Sí
2018002885-1-000	12/01/2018	2018010371-2-000	02/02/2018	Sí
2018003567-1-000	16/01/2018	2018011473-2-000	06/02/2018	Sí
2018012363-1-000	08/02/2018	2018012363-2-002	13/03/2018	Sí
2018012618-1-000	08/02/2018	2018012618-2-001	15/02/2018	Sí
2018013032-1-000	09/02/2018	2018024559-2-000	02/03/2018	Sí
2018027024-1-000	08/03/2018	2018027024-2-001	02/04/2018	Sí
2018028072-1-000	12/03/2018	2018028072-2-001	27/03/2018	Sí
2018028293-1-000	12/03/2018	2018039951-2-000	05/04/2018	Sí
2018032105-1-000	20/03/2018	2018032105-2-003	24/04/2018	Sí
2018045376-1-000	17/04/2018	2018056154-2-000	07/05/2018	Sí
2018045904-1-000	18/04/2018	2018045904-2-001	08/05/2018	Sí
2018046182-1-000	18/04/2018	2018068137-2-000	29/05/2018	Sí
2018077080-1-000	18/06/2018	2018077080-2-001	28/06/2018	Sí
2018079205-1-000	20/06/2018	2018079205-2-001	28/06/2018	Sí

8. Conclusiones

- 8.1 Para el periodo de evaluación, se constata que la publicación del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y el Registro Peticiones se está realizando de manera trimestral como lo estipula la Resolución 1530 de 2015.

- 8.2 Las solicitudes que ingresan a través del Centro de Atención al Ciudadano (Inbound, chat, presencial, conmutador o telefónica), se relacionaban de manera independiente y a partir de la vigencia 2018 se empezaron a radicar en el sistema SIGPRO, situación que permite que estas solicitudes sean tratadas en los términos de un derecho de petición.

En total, la entidad en el primer trimestre de 2018 registró 16.634 radicados de solicitudes de PQRS, de las cuales 5.879 (35%) fueron allegadas por los diferentes canales establecidos en la entidad y 10.755 (65%) corresponden a los interpuestos a través del Centro de Atención al Ciudadano.

Adicional a las 16.634 solicitudes de peticiones reportadas, se recibieron 169 denuncias, 657 requerimientos de entes de control, 10 solicitudes clasificados como correspondencia y 31 solicitudes como trámite por confirmar.

- 8.3 En relación con la oportunidad, se observa que se ha presentado un incremento del 2,8% en las peticiones atendidas o por atender fuera de tiempo, por cuanto pasó de 450 en el segundo semestre de 2017 a 795 en el primer semestre del 2018.
- 8.4 Se evidencia que el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y accesos a la información no es el mismo entre el sistema SIGPRO, el reporte de PQRS de la web de la entidad y la base de datos de DPE que maneja Atención al Ciudadano.
- 8.5 Se observa que las denuncias tanto ambientales como de corrupción y los requerimientos de entes de control no están siendo incluidos en el seguimiento que realiza el Grupo de Atención al Ciudadano a las PQRS.

9. Recomendaciones

- 9.1 Revisar en forma integral el procedimiento y las herramientas utilizadas para la gestión de todas las solicitudes que ingresan a la entidad, con el fin de tomar acciones definitivas que permitan tener un control total sobre las respuestas dando el debido cumplimiento conforme a los términos establecidos en la ley. Es indispensable revisar la funcionalidad del SIGPRO frente a las necesidades y el volumen de requerimientos que maneja la entidad tales como manejo integrado de todo tipo de peticiones, control de tiempos según el tipo de requerimiento y generación de alertas tempranas, reportes y estadísticas consolidadas en tiempo real, seguimiento en línea del estado de las solicitudes por parte del peticionario tal y como lo determinan los lineamientos de MINTIC.
- 9.2 Ejecutar las acciones pertinentes en aras de procurar que el número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y accesos a la información coincida en todos los reportes que genera la entidad, a saber en el sistema SIGPRO, el reporte de PQRS de la web de la entidad y la base de datos de DPE que maneja Atención al Ciudadano, toda vez que esta situación se ha venido evidenciando en los informes presentados en los últimos cuatro (4) semestres.
- 9.3 Revisar y estandarizar los documentos internos que reglamentan el trámite de los derechos de petición en la ANLA, por cuanto se cuenta con la Resolución 1530 de 2015, un procedimiento y dos protocolos, así como la tipificación de los requerimientos en los sistemas SILA y SIGPRO.

- 9.4 Ajustar el formato *Esquema de publicación de información*, del Grupo de Atención al Ciudadano, que se encuentra publicado en el link de Transparencia y acceso a la información pública, de la web de la ANLA definiendo la periodicidad de publicación del *Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información* según lo establecido en la Resolución 1530 de 2015.
- 9.5 Incluir en la base de datos de seguimiento DPE, todos los requerimientos de los Entes de Control – ECO y las denuncias ambientales y de corrupción, con el fin de tener un solo reporte de PQRSD. De igual manera esta información debe coincidir con los reportes generados por medio de SIGPRO, para lo cual se recomienda hacer los ajustes correspondientes.
- 9.6 Hacer seguimiento a la incidencia 51622, interpuesta ante la compañía desarrolladora del sistema SIGPRO con el fin de ajustarlo, dado que a la fecha todos los requerimientos de la entidad aparecen con estado “vencido”.

ELÍAS ALONSO NULE RHENALS

Asesor Control Interno

Elaboró: Adriana Rodríguez C.
Revisó: Luz Dary Amaya