

Carta

de Trato Digno



RESPETADOS CIUDADANOS,

La Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), es una Unidad Administrativa Especial del orden nacional que hace parte del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible, que cumple su función misional a través de la evaluación y el seguimiento de los proyectos, obras o actividades sujetos de licenciamiento, permisos y/o trámites ambientales, aportando así al desarrollo sostenible del país.

Para la ANLA, es fundamental satisfacer los requerimientos de nuestros grupos de interés, por lo cual actualiza esta **CARTA DE TRATO DIGNO**, con el propósito de mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de sus servicios, garantizando la efectividad de los derechos de sus grupos de interés de conformidad con lo establecido en del Artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el cual se establecen los siguientes principios:



PRINCIPIOS del Trato digno

Igualdad



Debido proceso



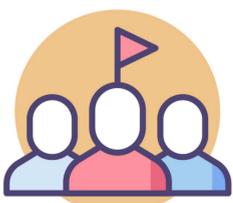
Imparcialidad



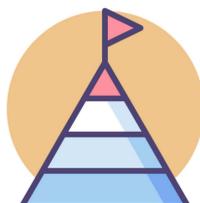
Buena fe



Participación



Moralidad



Eficacia



Celeridad



Responsabilidad



Publicidad



Coordinación



Transparencia



Conozca sus derechos



1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa¹, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal², obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.

1. Para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones no se realiza ningún cobro, excepto las solicitudes de copias físicas y magnéticas según lo dispuesto en la Resolución 173 del 17 de febrero de 2015 modificada por la Resolución 691 del 10 de junio de 2015. http://portal.anla.gov.co/sites/default/files/15387_res_0173_17022015_1.pdf

2. Para conocer el Índice de Información clasificada y reservada, haga clic aquí. <https://www.anla.gov.co/transparencia>

Conozca

Sus deberes



1.

Acatar la Constitución y las leyes.

2.

Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

3.

Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

4.

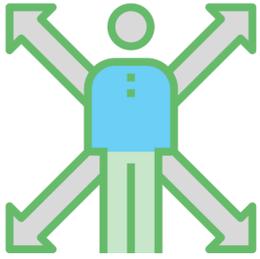
Observar un trato respetuoso con los servidores públicos y demás colaboradores de la ANLA.

5.

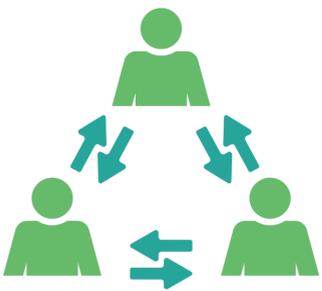
Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.



I. Presencial



Centro de Orientación



Inspectores Ambientales Regionales

Las solicitudes escritas, pueden ser remitidas a la ventanilla única de recepción de correspondencia ubicada en la Carrera 13A # 34 - 72, Bogotá D.C. locales 110, 111 y 112.

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., jornada continua.

Los Inspectores Ambientales Regionales son colaboradores de la Autoridad presentes en 13 departamentos del país, que brindan un canal de comunicación para la recepción de las PQRS, adelantan acciones de pedagogía institucional, análisis de conflictividad en territorio y el desarrollo de los espacios de diálogo.

Para consultar el directorio de Inspectores, debe ingresar a:
<https://www.anla.gov.co/proyectos/mecanismos-de-participacion-ciudadana-ambiental/como-vamos>

2. Telefónico



Líneas telefónicas

Las solicitudes verbales se podrán radicar a través de nuestras líneas de atención telefónica:

Línea fija desde Bogotá: +57 (1) 2540111

Línea Gratuita Nacional: 018000112998

Centro de contacto: 2540100

Fax: 2540111 ext. 2126

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., jornada continua

Las denuncias de posibles actos de corrupción o conductas reprochables adoptadas por un servidor público de la ANLA pueden ser presentadas a través de la línea ética:

Línea Ética Gratuita Nacional: 01 8000 129 215

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua.

3. Virtual



Página web

Los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás trámites ante la ANLA, podrán remitirse a través de formulario de PQRSD ubicado en la página web de la entidad: www.anla.gov.co

Horario de radicación: las solicitudes serán tramitadas en los horarios establecidos de atención al ciudadano (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.). En caso de que la recepción se diera en horarios no hábiles, se dará trámite de radicación el día hábil siguiente.



Correo electrónico

Las solicitudes escritas, pueden ser remitidas al correo electrónico: licencias@anla.gov.co

Horario de radicación: las solicitudes serán tramitadas en los horarios establecidos de atención al ciudadano (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.). En caso de que la recepción se diera en horarios no hábiles, se dará trámite de radicación el día hábil siguiente.

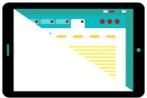


Chat institucional

Este servicio es una forma de comunicación digital que consiste en la conversación simultánea entre dos personas conectadas a internet.

Para acceder se debe ingresar a la página web: www.anla.gov.co, esquina inferior derecha.

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., jornada continua.



Chat bot o bot de charla

Este servicio es un chat automatizado que contiene opciones de respuestas para preguntas puntuales que puedan ser extraídas de una base de datos, y que pueden tratarse sin la intervención de un asesor.

Para acceder se debe ingresar a la página web: www.anla.gov.co, esquina inferior derecha.

Horario: lunes a domingo, 24 horas continuas.



Clic to call o clic para llamar

Es un servicio telefónico de contacto directo, gratuito y en tiempo real puesto a disposición de los grupos de interés a través de un botón en el sitio web de la ANLA.

Para acceder se debe ingresar a la página web: www.anla.gov.co, sección Links en la parte inferior derecha: Comunícate con la ANLA: Llámanos o haga clic directamente en <https://americasapp.americasbps.com/AnlaClickToCall>.

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00p.m., jornada continua.



Plataforma VITAL

VITAL es el instrumento a cargo del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, a través del cual las Autoridades Ambientales automatizan los trámites administrativos de carácter ambiental que se constituyen como requisito previo a la ejecución de proyectos, obras o actividades, bajo los principios de eficiencia, transparencia y eficacia de la gestión pública.

Para acceder se debe ingresar a la página web: <http://vital.minambiente.gov.co/>



Aplicación móvil ANLA

Es un programa que se descarga e instala en los teléfonos móviles inteligentes para los sistemas operativos IOS y Android, y disponible para navegación web, que permite a los grupos de interés consultar estadísticas de Licenciamiento Ambiental, proyectos y ubicación geográfica; instaurar una denuncia sobre una posible afectación del medio ambiente; y radicar sugerencias u opiniones.

Para descargar la aplicación, debe ingresar a: <https://cutt.ly/hbSNnRs>

Son plataformas por las cuales los grupos de interés interactúan con nuestra entidad a través de comentarios, preguntas y mensajes.

Las redes sociales institucionales son:

Twitter: @ANLA_col

Facebook: <https://www.facebook.com/ANLACol/>

YouTube: Autoridad Nacional de Licencias Ambientales

LinkedIn: <https://co.linkedin.com/company/autoridad-nacional-de-licencias-ambientales---anla>



Redes Sociales