



Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales

CARTA **al** TRATO DIGNO





Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales



RESPETADAS CIUDADANÍAS

La **Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA)** hace parte del Sector Administrativo de Ambiente y Desarrollo Sostenible y cumple su misión a través de la evaluación y el seguimiento de los proyectos, obras o actividades sujetos de licenciamiento, permisos y/o trámites ambientales de su competencia, garantizando el desarrollo sostenible del país.

Para la **ANLA** es fundamental satisfacer los requerimientos de las ciudadanías, por lo cual la actualización de esta Carta de Trato Digno tiene el propósito de mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de la Entidad, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 7 numeral 5, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, garantizando los derechos a la participación efectiva e incluyente y el acceso a la información pública ambiental.

De igual forma, desde el compromiso de la ANLA con la transversalización del enfoque de derechos humanos y la implementación del Acuerdo de Escazú, la presente **Carta al Trato Digno** incorpora el enfoque de personas defensoras de derechos humanos en asuntos ambientales al aportar al fortalecimiento de su participación en la toma de decisiones ambientales a cargo de la Entidad, comprendiendo la importancia de su labor en la defensa del derecho al ambiente sano y demás derechos interrelacionados.





Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales



PRINCIPIOS DEL TRATO DIGNO



Igualdad



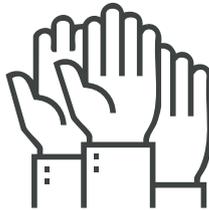
**Debido del
proceso**



Imparcialidad



Buena fe



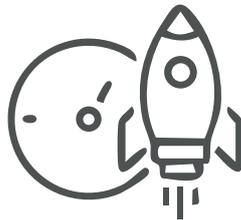
Participación



Moralidad



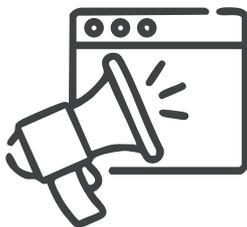
Eficacia



Celeridad



Responsabilidad



Publicidad



Coordinación



Transparencia





Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales



Les invitamos a conocer sus **derechos y deberes**, así como los canales dispuestos desde la anla para atender a las **ciudadanías**

DERECHOS DE LAS CIUDADANÍAS

¡El reconocimiento de tus derechos te permitirá ejercerlos y exigirlos!

Tus derechos son:

1. Presentar peticiones verbalmente, escritas o por cualquier otro medio idóneo, sin necesidad de un apoderado. También puedes pedir orientación sobre los requisitos necesarios para cada trámite.
2. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, salvo que haya alguna reserva legal y solicitar copias¹ de los documentos que hagan parte del proceso.
3. Acceder a la información pública que se encuentre en los registros y archivos públicos en los términos establecidos por la Constitución y las leyes, salvo que cuenten con alguna restricción legal.²





Autoridad Nacional de Licencias Ambientales



4. Recibir respuestas oportunas, claras y accesibles a tus solicitudes, dentro de los plazos establecidos por la ley.
5. Recibir un trato respetuoso por parte de las personas colaboradoras de la entidad.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de las personas colaboradoras de la entidad y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. Recibir atención especial y preferente si estás en condición de discapacidad, eres menor de edad, mujer gestante, adulto mayor o te encuentras en estado de indefensión o vulnerabilidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política.
8. Participar activamente en los trámites administrativos de interés, presentando documentos, pruebas o comentarios que deben ser tenidos en cuenta por la autoridad al momento de la toma de decisiones y a ser informado respecto a la manera en que se tuvo en cuenta la participación en el trámite correspondiente.
9. Comunicarse con la entidad por medios digitales o electrónicos, cuando estén disponibles.
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digitales seguros.
11. Realizar solicitudes de manera anónima y solicitar la protección de tu identidad, datos personales y datos sensibles.
12. Informar sobre presuntas situaciones de riesgo que afecten tu integridad personal, en el marco de proyectos, obras y actividades a cargo de la autoridad, para que la ANLA realice los traslados a las entidades competentes en materia de seguridad y protección.
13. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

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 No. 01944 del 4 de noviembre de 2021
https://www.anla.gov.co/notificaciones/images/06-otros-procesos/RES_1944_04112021_SAF_-_DG.pdf

2. Las Ciudadanías tienen el derecho a conocer la razón por la cual no pueden acceder a la información pública. El siguiente enlace presenta el Índice de Información clasificada y reservada: <https://www.anla.gov.co/transparencia>.



Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales



DEBERES DE LA CIUDADANÍA

Así como puedes ejercer y exigir tus derechos, es importante corresponder a estos con el cumplimiento de deberes para el relacionamiento con las autoridades.

Tus deberes son:

1. Cumplir la Constitución y las leyes.
2. Actuar con honestidad y buena fe, sin presentar documentos falsos, realizar afirmaciones engañosas o solicitudes que pretendan retrasar los trámites, entre otras conductas.
3. Ejercer los derechos con responsabilidad, evitando presentar solicitudes repetidas que son improcedentes.
4. Tratar con respeto a las personas colaboradoras de la entidad.
5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para tu servicio, comodidad y bienestar





Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales



DEBERES DE LA ANLA

La Autoridad Nacional de Licencias Ambientales también tiene unos deberes con la ciudadanía, estos son:

1. Brindar un trato respetuoso, digno y diligente a todas las personas, sin ninguna distinción.
2. Ofrecer atención presencial al público al menos cuarenta (40) horas por semana, en horarios que se ajusten a las necesidades de la ciudadanía.
3. Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para atender de manera ordenada las solicitudes, peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
5. Publicar, visibilizar y actualizar cada año esta **Carta al Trato Digno**, donde se expliquen de manera clara los derechos de las ciudadanías y los medios dispuestos para su ejercicio y garantía.
6. Tramitar las solicitudes que lleguen vía fax o por medios electrónicos.
7. Contar con dependencias especializadas para atender quejas, reclamos y brindar orientación a la ciudadanía.
8. Usar tecnologías que faciliten los trámites, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no cuenten con acceso digital.
9. Habilitar espacios adecuados para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada de la ciudadanía.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.





Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales



La **ANLA** reconoce que las personas, grupos u organizaciones usuarias pueden ejercer labores de defensa de los **derechos humanos en asuntos ambientales**, por lo cual realiza las siguientes acciones:

1. Informar oportunamente a las autoridades competentes sobre presuntas situaciones de riesgo.
2. Desarrollar análisis de conflictividad socio ecológica para la toma de decisiones ambientales teniendo en cuenta los contextos de riesgo para la labor de defender los derechos humanos ambientales.
3. Adecuar su oferta institucional para ampliar la participación de personas, grupos y organizaciones defensoras de derechos humanos ambientales

CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LAS CIUDADANÍAS

Presencial

Centro de Contacto:

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

En el horario de atención de lunes a viernes de **8:00 a.m. a 4:00 p.m.**





Autoridad Nacional de Licencias Ambientales



Gestores territoriales ambientales:

Los Gestores Territoriales Ambientales realizan acciones territoriales en los departamentos priorizados donde se adelantan procesos de evaluación y seguimiento ambiental de proyectos, obras y actividades competencia de la ANLA para promover la participación ciudadana, facilitar el acceso a la información pública ambiental y fortalecer la presencia territorial de la Entidad.

Sus funciones principales son:

1. Identificar la conflictividad socio ecológica y contribuir a la transformación positiva de conflictos.
2. Fortalecer las condiciones de relacionamiento entre actores territoriales y la ANLA.
3. Habilitar capacidades orientadas a la comprensión del quehacer institucional de la ANLA.

Para consultar el directorio de los Gestores Territoriales Ambientales, ingresa en el siguiente enlace: [Participa - Estrategia de Presencia Territorial](#)



Telefónico

Líneas telefónicas:

Las solicitudes verbales podrían radicarse a través de las líneas telefónicas:



Línea conmutadora:
+57 (601) 2540111

Línea - Contacto
Ciudadano:
+57 (601) 2540111

Línea gratuita:
01 8000 112 998



Línea ética:
314 218 8748

Fax: +57 (601)
2540119





Autoridad Nacional de Licencias Ambientales



→ Virtual

Página web: los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y demás trámites ante la ANLA, podrán remitirse a través del formulario de PQRSDF 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 a las ciudadanías de **lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.** En caso de que la recepción se dé 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 a las ciudadanías de **lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.** En caso de que la recepción se dé 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 con un asesor del Centro de Contacto de la entidad.





Autoridad Nacional de Licencias Ambientales



Para acceder debes ingresar al siguiente enlace: **www.anla.gov.co** esquina inferior derecha

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

Chat WhatsApp: este servicio es una forma de comunicación digital que consiste en la conversación simultánea con un asesor del Centro de Contacto de la entidad a través de la aplicación móvil WhatsApp.

Para acceder debes ingresar al botón de atención y servicios a la ciudadanía de la página web de la ANLA, en el siguiente enlace: **Canales Virtuales**



Chat bot o bot de charla: este servicio es un chat automatizado que contiene funciones de respuestas para preguntas puntuales que pueden ser extraídas de una base de datos, y pueden resolverse sin la intervención de un asesor.

Para acceder debes ingresar al siguiente enlace: **www.anla.gov.co** esquina inferior derecha.

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., 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 las ciudadanías a través de un botón en el sitio web de la ANLA.

Para acceder debes ingresar al botón de atención y servicios a la ciudadanía de la página web de la ANLA, en el siguiente enlace: **clic aquí**



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

Web Call Back: este servicio permite solicitar una llamada, solo debes dejar tus datos de contacto y uno de nuestros asesores se comunicará contigo lo antes posible.





Autoridad Nacional de Licencias Ambientales



Para acceder debes ingresar al botón de atención y servicios a la ciudadanía de la página web de la ANLA, en el siguiente enlace:

clic aquí



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

Interprete lengua de señas: es un servicio de videollamada, atendido por un asesor del Centro de Atención de Contacto interprete de lengua de señas.

Para acceder debes ingresar al botón de atención y servicios a la ciudadanía de la página web de la ANLA, en el siguiente enlace:

clic aquí



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

Ventanilla Integral de Trámites Ambientales (VITAL): Es una herramienta del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible que permite a las autoridades ambientales automatizar los trámites administrativos de carácter ambiental, los cuales son requisito previo para ejecutar proyectos, obras o actividades bajo los principios de eficiencia, transparencia y eficacia en la gestión pública.

Para acceder debes ingresar al siguiente enlace:

<http://vital.minambiente.gov.co/>

Aplicación móvil ANLA: Es una aplicación que se descarga e instala en los teléfonos móviles inteligentes para los sistemas operativos IOS y Android, y disponible para navegación web. Esta permite a las ciudadanías consultar: Estadísticas de Licenciamiento Ambiental, proyectos y ubicación geográfica; instaurar una denuncia sobre una posible afectación del medio ambiente; y radicar sugerencias u opiniones.





Autoridad Nacional de Licencias Ambientales



Para descargar la aplicación, debe ingresar al siguiente enlace:

[clic aquí](#)



Agenda de cita virtual: A través de este servicio puedes agendar una cita virtual para realizar consulta de expedientes de manera presencial con el grupo de Gestión Documental.

Para agendar tu cita debes dejar tus datos personales e información sobre los expedientes de interés a consultar

Para acceder debes ingresar al botón de atención y servicios a la ciudadanía de la página web de la ANLA, en el siguiente enlace:

[clic aquí](#)





Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales



CANALES DE SOLICITUD O DENUNCIA ANÓNIMA PARA LAS CIUDADANÍAS

→ Correo electrónico

Envía tus preguntas o intervenciones al correo licencias@anla.gov.co incluye el nombre del proyecto y especifica que quieres enviar tu aporte **de forma anónima**.

Página web ANLA – Módulo de PQRSDF

Accede al módulo de **PQRSDF**  y selecciona la opción **"Anónimo"**.

App ANLA

Descarga la APP ANLA en tu celular, accede a **Denuncias Ambientales y PQRSDF** y selecciona la opción **"anónimo"**.

Atención presencial

Acércate al **Centro de Contacto ANLA** ubicado en la Carrera 13A # 34 - 72, Locales 110, 111, 112, Bogotá D.C. e indica que deseas presentar una **solicitud anónima**.

Recuerda que nuestro horario de atención es de **lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.**

Queja disciplinaria anónima

Si desea presentar una queja disciplinaria anónima, puede hacerlo por medio del



formulario de quejas disciplinarias y denuncias por actos de corrupción y selecciona **la opción "Anónimo"**.





Autoridad Nacional de Licencias Ambientales



→ Ten en cuenta:

Una vez realices tu solicitud por cualquiera de los canales habilitados, **obtendrás un número de radicado:**

- En la página web y App ANLA el radicado se visualiza una sola vez
- Por correo electrónico: si diste tus datos
- De forma presencial: te entregan el número de radicado en físico

Si haces una **PQRSDF anónima**, debes hacer seguimiento con el **número de radicado**, en el siguiente enlace **Solicitud y Seguimiento de PQRSDF** 

También puedes consultar tu solicitud anónima en **notificaciones respuestas ANLA** 

→ Redes sociales

Nuestras redes sociales están dispuestas para que las ciudadanías puedan interactuar con la entidad a través de sus mensajes, comentarios y dudas

Nuestras redes institucionales son:

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

X: https://twitter.com/ANLA_Col

YouTube:

<https://www.youtube.com/c/AutoridadNacionaldeLicenciasAmbientales/featured>

LinkedIn:

<https://www.linkedin.com/company/autoridad-nacional-de-licencias-ambientales---anla/posts/?feedView=all>

Instagram:

https://www.instagram.com/anla_col/

TikTok:

https://www.tiktok.com/@anla_col





Autoridad Nacional de Licencias Ambientales

