



Informe vigilancia a la atención
prestada a peticiones, quejas,
reclamos, solicitudes, denuncias y
ecos

Primer semestre de 2020

Control Interno ANLA

Contenido

1. Marco Normativo	2
2. Radicación y trámite de las peticiones en la ANLA	2
3. Publicación del informe PQRSD y ECOS	4
3.1 Registro de peticiones en los reportes y de datos de la ANLA.....	6
3.2 Radicación automática	6
4. Verificación del estado de los planes de mejoramiento internos relacionados con peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos	7
5. Atención a requerimientos de Entidades de Control y ECOS.....	11
6. Verificación prueba aleatoria de registros de PQRSD y ECOS atendidas dentro del término legal.....	10
7. Conclusiones.....	16
8. 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 2020, el cual tiene como propósito verificar el cumplimiento de la normativa vigente en relación con el reporte del estado de las peticiones que se radican ante la entidad, 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 base de datos suministrada por Grupo de Participación Ciudadana y Atención al Usuario en la que se relacionan las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresan a la entidad tanto en forma escrita como verbal.

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 de la Ley 1474 de 2011
- Artículo 22 de la ley 1755 de 2015
- Artículo 54 de la Ley 190 de 1995
- Decreto 1008 de 2018
- 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 expedida por la ANLA
- Resolución 0038 de 14/01/2020 expedida por la ANLA
- Numeral 5º del Artículo 10º de la Resolución 1990 de 2018 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.
- Guía para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, código: AC-G-2, versión 1. Fecha 27/01/2020
- Protocolo de atención al ciudadano, código AC-PT-3, versión 1. Fecha 02/09/2019
- Protocolo de reparto interno del grupo de respuestas a solicitudes prioritarias de la subdirección de evaluación y seguimiento, código EL – PT-3, versión 1. Fecha 26//11/2019
- Manual de Reparto y Asignación de documentos, código GD-M-3, Versión 1. Fecha 30/06/2020.

2. Radicación y trámite de las peticiones en la ANLA

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. (...)

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 Gestión Documental según los siguientes lineamientos:

Trámite de las peticiones en la ANLA	
Normatividad	Detalle
Resolución 038 del 14 de enero de 2020	<p>ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO: Asignación y Radicación. Al realizar la radicación en el sistema de gestión documental de peticiones establecido por la Autoridad, las peticiones deberán asignarse al Grupo de Atención al Ciudadano o la dependencia designada para ello, desde donde se remitirá al competente para resolver de fondo cada petición, según su naturaleza.</p> <p>Para su identificación en el sistema dispuesto por la Autoridad, se observará el siguiente número consecutivo de radicación: 05/10/15/30DPE Número consecutivo de Radicación</p> <p>El número antepuesto a la sigla DPE corresponde al tiempo en días hábiles con que cuenta la Autoridad para atender la petición, según la clasificación de que trata el Artículo Quinto de la presente resolución.</p> <p>Para la identificación de los ECOS en SILA, se utilizará, por ejemplo, el rótulo 10ECO0001-00-2019, en donde los primeros dos dígitos (10) corresponden al término de respuesta en número de días hábiles para la atención del requerimiento; el acrónimo ECO que significa "Entes de Control"; 0001 traduce el número del expediente cuya numeración se llevará consecutiva e independientemente para cada término de respuesta; 00-20xx hace referencia al año de creación del expediente.</p>
Resolución 00415 del 12 de Marzo de 2020 "Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA-, se asignan sus funciones.	<p>ARTÍCULO SEXTO. Las funciones del Grupo de respuestas a solicitudes y peticiones, adscrito a la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental serán las siguientes:</p> <p>4. Proyectar, revisar y de acuerdo con su competencia, suscribir las respuestas a las solicitudes de Entes de Control - ECO y derechos de petición - DPE, excepto los relacionados con el Dictamen Técnico Ambiental - DTA, según lo dispuesto en los manuales, protocolos y procedimientos establecidos. PQRS</p>
Guía para la Gestión de Peticiones. Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOS. : AC-G-2, versión 1. Fecha 27/01/2020	<p>Metodología de Atención a y ECOS</p> <p>Recepción Recibir a través de los diferentes canales (físico, telefónico, chat, presencial, electrónico, entre otros), las solicitudes realizadas por los grupos de interés de la ANLA.</p> <p>Radicación Asignación de un número único consecutivo, cuando aplique. Las unidades documentales originales allegadas a la ventanilla única de radicación pasarán bajo la custodia documental del grupo responsable. En caso de requerir la consulta de los anexos que no sea posible ingresarlos en el sistema de gestión documental, podrán ser consultados bajo las directrices de préstamo del grupo responsable.</p> <p>Clasificación y Asignación Los responsables del reparto y asignación de la correspondencia serán los encargados de tipificar cada PQRS y ECOS, posteriormente serán asignados al área o dependencia responsable según su competencia, para emitir respuesta. Para la identificación de los ECOS en SILA, se utilizará el siguiente rótulo: Ejemplo 10ECO0001-00-2020</p> <p>Elaboración de la respuesta El Jefe de Dependencia, Subdirector o Coordinador del grupo, revisarán el contenido de todas las respuestas proyectadas y en caso de ser necesario, solicitarán los cambios a que haya lugar a los profesionales asignados para el trámite. La pertinencia y suficiencia de las respuestas y soportes será responsabilidad de las dependencias que proyectan, revisan y aprueban la respuesta. Se debe emplear un lenguaje claro y otorgar respuesta de fondo a la petición. Una vez efectuados los ajustes de respuesta y validado por los revisores, la respuesta se avanzará para firma y finalización por parte del Jefe de Dependencia, Subdirector o Coordinador del grupo excepto las respuestas a los derechos de petición – ECOS (Entes de Control), los cuales deberán ser proyectados para firma de la Dirección General.</p>

	<p>El responsable de proyectar la respuesta de los ECOS deberá garantizar que la misma sea enviada para firma a través de los sistemas de información dos (2) días hábiles antes de su vencimiento, en los casos donde requiera apoyo de los Coordinadores de los grupos deberá realizar directamente la consulta, una vez proyectada la respuesta esta será revisada por el revisor Jurídico o Técnico del Grupo y en caso de requerirse ajuste se devolverá por medio del sistema de información, el responsable deberá efectuar los ajustes requeridos los cuales deberán ser validados por el Coordinador del grupo, quien será el encargado de pasarlo para firma de la Oficina Asesora Jurídica en conjunto con la firma del Subdirector en los casos que aplique o la Dirección General una vez se cuente con todos los vistos buenos de los involucrados en la actividad.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de solicitud</th> <th>Solicitudes provenientes de</th> <th>Firma</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ENTES DE CONTROL</td> <td>Congreso de la República (Senado y Cámara de Representantes) Contralor General de la República, Defensor del Pueblo, Fiscal General de la Nación, Procurador General de la Nación Contador General de la Nación Personero Distrital de Bogotá</td> <td>Director General</td> </tr> </tbody> </table> <p>Cuando la entidad no es la competente para atender el ECO, cuando deba trasladarse por competencia a otra entidad u organismo, el Coordinador de RASP, Subdirector o Jefe de Oficina Asesora o el Director General informará al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.</p>	Tipo de solicitud	Solicitudes provenientes de	Firma	ENTES DE CONTROL	Congreso de la República (Senado y Cámara de Representantes) Contralor General de la República, Defensor del Pueblo, Fiscal General de la Nación, Procurador General de la Nación Contador General de la Nación Personero Distrital de Bogotá	Director General
Tipo de solicitud	Solicitudes provenientes de	Firma					
ENTES DE CONTROL	Congreso de la República (Senado y Cámara de Representantes) Contralor General de la República, Defensor del Pueblo, Fiscal General de la Nación, Procurador General de la Nación Contador General de la Nación Personero Distrital de Bogotá	Director General					
<p>Resolución 3564 de 2015 expedida por Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p>	<p><i>Anexo 1, núm 10.10: Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información...</i> El sujeto está obligado a definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información.</p>						

3. Publicación del informe PQRSD y ECOS

Con fundamento en lo establecido en la Resolución 038 del 14 de enero de 2020 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://portal.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 <i>Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información</i> .	
Guía para la gestión de PQRSD y ECOS	Verificación Control Interno
<p>Políticas de Operación</p> <p>Presentación de Informes: El Grupo de Atención al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces consolidará y presentará el informe de PQRSD y ECOS, basándose en los sistemas de información de la Entidad y la herramienta de control de tiempos. Los informes se enviarán trimestralmente al área de Comunicaciones de la Entidad para su publicación en el sitio web de la ANLA.</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Se verifica la publicación del informe en la <i>web</i> de la ANLA en la vigencia del primer semestre de 2020 así:</p> <p>Registro peticiones primer trimestre 2020. Fecha de publicación: 24/04/2020.</p> <p>Informe de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y ECOS primer trimestre de 2020. Fecha de publicación: 29/04/2020.</p> <p>Registro de peticiones segundo trimestre de 2020. Fecha de publicación: 31/07/2020.</p>

	Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y ECOS segundo trimestre de 2020. Fecha de publicación: 31/07/2020.
Resolución 3564 de 2015 expedida por Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	
Verificación Control Interno	
Anexo 1, núm 10.10: Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información...El sujeto está obligado a definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información.	<p>CUMPLE</p> <p>La Guía para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos de fecha 27/01/2020, Código AC-G-2, en concordancia con el Plan de Acción de la ANLA, se define que la periodicidad para publicar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos debe ser trimestral.</p> <p><i>Informe a la atención de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, se encuentra determinado en el Índice de esquema de publicación por áreas, publicado en la siguiente link http://portal.anla.gov.co/transparencia-instrumentos de la gestión pública-10.4-activos de información al ciudadano.</i></p> <p>Se cumple con lo dispuesto en el esquema de Publicación de Información, instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar a la ciudadanía, interesados y usuarios, conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en el artículo 3° de la Ley 1712 de 2014.</p>
El sujeto obligado, debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos.	<p>CUMPLE</p> <p>En el curso del presente seguimiento, se verificó la existencia de las publicaciones correspondientes a los informes de primer y segundo trimestre de 2020 denominado: “Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos”.</p>
Y los tiempos de respuesta relacionados	<p>CUMPLE</p> <p>En la revisión de los <i>Registros Peticiones de primer y segundo trimestre de 2020</i>, publicados en la web de la ANLA, se observó que se relacionan los tiempos de respuesta de cada petición en la columna denominada: “Tiempo para emitir respuestas”.</p>
El informe debe ir junto con un análisis resumido de este mismo tema	<p>CUMPLE</p> <p>Se publicaron los informes del primer y segundo de 2020 denominados: <i>Informe a la atención de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos</i>, se analiza la información de las PQRSD y ECOS en los periodos respectivos.</p>
Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:	
(1) El número de solicitudes recibidas.	<p>CUMPLE</p> <p>De acuerdo con los informes <i>Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos</i> y los <i>Registro Peticiones trimestrales de 2020</i>, se recibieron 16.009 solicitudes, de las cuales 205 corresponden a denuncias ambientales.</p>
(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	<p>CUMPLE</p> <p>De acuerdo con los informes <i>Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos</i> y los <i>Registros Peticiones trimestrales de 2020</i>, se encuentra incluida la sección <i>traslado por competencia</i>, donde se indica que se remitieron a otras entidades públicas 218 solicitudes, equivalentes al 1.36%.</p>
(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.	<p>CUMPLE</p> <p>En los informes “Registro Peticiones trimestrales” con vigencia primer semestre 2020, se incluye la columna “FECHA DE RADICADO”, donde se señala la fecha de respuesta de cada petición y de la misma manera se incluye la columna “DIAS TRANSCURRIDOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD PARA OTORGAR RESPUESTA” que indica el tiempo dispuesto para dar respuesta a cada solicitud.</p>

(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	CUMPLE En los informes “Registro Peticiones trimestral” con vigencia primer semestre 2020, se incluye la columna intitulada: ¿SE NEGÓ ACCESO A LA INFORMACIÓN? , en la que se debe seleccionar como respuesta SI o NO para cada petición. Esta columna arroja un consolidado que señala 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 y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba.	CUMPLE Se integraron al sistema de PQRD los ECOS y las DENUNCIAS AMBIENTALES. Se evidenció que en los informes publicados de primer y segundo semestre de 2020 de <i>Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos</i> y en los <i>Registros Peticiones</i> , se encuentran integradas las denuncias ambientales.

3.1 Registro de peticiones en los reportes y de datos de la ANLA

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

Durante el proceso de verificación se determinó que los datos de los reportes y bases de datos suministrados para el seguimiento contienen diferencias que impiden determinar con certeza el número exacto de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, radicados ante la entidad a 30 de Junio de 2020.

El siguiente cuadro, contiene la información comparada en los diferentes medios de seguimiento y control de la entidad a 30 de Junio de 2020:

Tipo	Reporte publicado en la Web ANLA	Matriz Control tiempos DPE.xls (Base de datos de Atención al Ciudadano)	SIGPRO (Sistema de Gestión Documental y Procesos) Reporte de enero a junio de 2020
Peticiones	16.009	16.009	15.741
Denuncias	218	218	204
Requerimientos ECO	575	575	650

Fuente:

.Base de datos suministrada por Atención al Ciudadano - vigencia 1 de Enero a Junio 30 de 2020.

.Base de datos suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información -vigencia 1 de Enero a Junio de 2020.

3.2 Radicación automática

En el anterior informe de PQRSD realizado frente a la información del segundo semestre de 2019, se detectaron fallas en el sistema de radicación de la entidad que actualmente persisten, de acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Tecnologías de la Información. Las fallas detectadas, generan dificultad para los seguimientos de la correspondencia clasificada como *TRAMITES POR CONFIRMAR*.

La generación de radicados que no se logran consultar se debe a que “... eventualmente el proceso de radicación automática presenta inconvenientes y es cuando el sistema SIGPRO no logra procesar correctamente las solicitudes de radicación de los registros VITAL, duplicándose los NUR de forma aleatoria”.

Los reportes de SIGPRO tipología *TRAMITES POR CONFIRMAR*, se pueden consultar, no obstante, el registro generado para asignación en SIGPRO estará asociado a un radicado duplicado, radicado que puede no contar con la debida asociación de información (no se relacionan los documentos de la solicitud realizada a través de VITAL). Así mismo, la situación materia del presente numeral, se genera por fallas en el proceso causadas por inconvenientes en los sistemas que “... eventualmente pueden ocurrir porque el sistema SIGPRO no logra atender con la debida oportunidad las solicitudes de radicación automática de los registros de VITAL, relacionado a temas de carga excesiva de procesamiento o tráfico en la red de datos que genera lentitud en el movimiento de archivos”.

Con fecha 21 de Agosto de 2020, la Oficina de Tecnologías de la Información, a través de correo electrónico, reporta lo siguiente: " Con relación a la radicación automática de los registros VITAL, actualmente la Oficina de TI, tiene dentro de sus proyectos la revisión detallada de este módulo, sin embargo, teniendo en cuenta la prioridad de la entrega de la Ventanilla VITAL al Ministerio de Ambiente, se han enfocado los esfuerzos en ese proceso de migración. Es importante mencionar que dentro del proceso de migración de la Ventanilla VITAL, **se está rediseñando el proceso de radicación automática para evitar los inconvenientes presentados hasta el momento con el proceso actual.** (negrilla fuera de texto).

Por otra parte, a través de correo electrónico de fecha 27 de Agosto de 2020, la Oficina de Tecnologías de la Información informó que con respecto a las acciones tendientes a mitigar la problemática detectada, “*la empresa Macroproyectos, quien es dueño de los programas fuentes del aplicativo SIGPRO no realiza actualizaciones a su sistema desde hace más de dos años y, la opción solicitada del proceso de radicación automática nunca fue contemplada dentro de sus procesos. Por lo anterior, Tecnología consiente de la necesidad y de manera proactiva se encuentra desarrollando el nuevo proceso de radicación automática*”. (negrilla fuera de texto).

En conclusión, es evidente que la problemática detectada desde el informe del segundo semestre del 2019 persiste y no se han formulado en el plan de mejoramiento de la entidad las acciones correctivas necesarias.

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

A 30 de Junio de 2020, el plan de mejoramiento interno de la ANLA reportaba diez (10) no conformidades vigentes relacionadas con la gestión de peticiones, identificadas en vigencias anteriores producto de las auditorías adelantadas por Control Interno. A continuación se relacionan dichas no conformidades con la correspondiente evaluación de efectividad:

Nro NC	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O MEJORA	AVANCE REPORTADO A junio de 2020	DESCRIPCIÓN DEL AVANCE	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO
441	Incumplimiento del párrafo 1 del artículo cuarto de la Resolución 1530 de 2015 por cuanto la entidad no informó a los peticionarios antes del vencimiento de las PQRS, el motivo de la demora para dar respuesta a las mismas.	100%	Se llevaron a cabo 2 ejercicios de socialización la GUÍA PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ECOS del 27 de enero de 2020, en las siguientes fechas: 7 mayo de 2020 15 mayo de 2020	Se analizaron 111 muestras, seleccionadas aleatoriamente de la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al ciudadano, evidenciándose que el 99.3% de las mismas, fueron contestadas dentro de términos. Esta situación permite concluir que se está cumpliendo con lo dispuesto en el plan de mejoramiento. Se determinó que se eliminó el incumplimiento detectado. Cerrada

442	Se incumple con el término establecido en el numeral 3.5. del protocolo de reparto y asignación del proceso de atención al ciudadano, para efectuar el reparto de los derechos de petición relacionados en el detalle de la no conformidad.	100%	Se publicó el Manual de Reparto en el Listado Maestro de Documentos de SIGPRO con código GD-M-3.	<p>El día 28 de Agosto de 2020, se realizó entrevista al Área de Gestión Documental para determinar cómo se desarrolla el proceso de reparto y asignación de solicitudes, adicionalmente se observó la base de datos PQRSD I semestre 2020 suministrada por el área en mención, encontrando las columnas intituladas -Fecha de radicación y -Fecha de vencimiento, evidenciándose que la correspondencia que ingresa al Sistema de Gestión documental y Procesos SIGPRO se asigna a las Dependencias, Oficinas o Grupos y Regiones competentes de manera inmediata, de conformidad con el Manual de Reparto y asignaciones de documentos. Código GD-M-3. Versión 1. Fecha 30/03/2020</p> <p>Lo anterior permite colegir que se está cumpliendo con lo dispuesto en el plan de mejoramiento. Se determinó que se eliminó el incumplimiento detectado.</p> <p>Cerrada</p>
443	El Grupo de Atención al Ciudadano no reportó mensualmente los derechos de petición contestados de manera extemporánea al Subdirector Administrativo y Financiero (Competente disciplinario), incumpliendo lo establecido en el numeral 3.8 del protocolo de reparto y asignación código ac-pt-2 versión 1.	100%	Se elaboró Manual de Reparto y asignaciones de documentos. Código GD-M-3. Versión 1. Fecha 30/03/2020.	<p>En primer lugar se aclara que según los nuevos lineamientos de la entidad ya no es obligación del Grupo de Atención al Ciudadano enviar mensualmente al competente disciplinario las peticiones contestadas fuera de tiempo.</p> <p>El día 28 de Agosto de 2020 se verificó la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes seleccionados aleatoriamente, relacionados con seguimiento efectuados por parte del grupo Atención al Ciudadano a las solicitudes de Entes de Control en las siguientes fechas: 31 de enero de 2020 con 1 reporte de extemporaneidad, 21 de febrero de 2020, 25 de marzo de 2020, 7 de abril de 2020 con 2 reportes de extemporaneidad, 8 de mayo de 2020 y 19 de junio de 2020 con 1 reporte de extemporaneidad. - Informes seleccionados aleatoriamente relacionados con seguimiento a derechos de petición asignados a la Oficina Asesora Jurídica en las siguientes fechas: 15 de abril de 2020 con 2 reportes de extemporaneidad, 8 de mayo de 2020 con 2 reportes de extemporaneidad, 31 de mayo de 2020 con 2 reportes de extemporaneidad, 11 de junio de 2020. <p>Por lo anterior, se evidencia que los reportes de los derechos de petición contestados extemporáneamente, se realizan semanalmente, dando cumplimiento a lo dispuesto en el plan de mejoramiento.</p> <p>Cerrada</p>
444	Incumplimiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano del reparto de los ECOS en forma inmediata como lo estipula el numeral 3.1.2.1. y de su proyección para firma de director general para los casos establecidos en el numeral 3.1.3.1. del Protocolo de atención para entes de control.	100%	Se elaboró Manual de Reparto y asignaciones de documentos. Código GD-M-3. Versión 1. Fecha 30/03/2020., debidamente ajustado y actualizado.	<p>El día 27 de Agosto de 2020, se revisó la base de datos PQRSD y ECOS – I semestre 2020 suministrada por el Grupo de Atención al ciudadano, evidenciándose que los ECOS que ingresan al Sistema de Gestión documental y Procesos SIGPRO se asigna a las Dependencias, Oficinas o Grupos y Regiones competentes de manera inmediata, de conformidad con el Manual de Reparto y asignaciones de documentos. Código GD-M-3. Versión 1. Fecha 30/03/2020</p>

				Lo anterior permite colegir que se está cumpliendo con lo dispuesto en el plan de mejoramiento. Se determinó que se eliminó el incumplimiento detectado.
				Cerrada
445	Incumplimiento del seguimiento por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a las Denuncias y ECOS radicados ante la entidad y de lo señalado en el numeral 1.10 del Anexo 2 de la Resolución 3564 de 2015 expedida por MINTIC, por cuanto no están integradas al sistema de PQRSD los Ecos y la 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 artículo 3 de la Resolución 1530 de 2015.	100%	Se realizaron seguimientos a denuncias y ECOS	Se observó que en lo corrido del primer semestre de 2020 se realizaron 46 seguimientos de ECOS y denuncias de las 32 programadas. Aleatoriamente se seleccionaron 20 seguimientos del primer semestre de 2020, logrando establecer que efectivamente se realizan cumplidamente para seguir la línea entre la entrada y su oportuna respuesta. Son los siguientes: DENUNCIAS: 2020004990-1-000 EXP:LAM3338, 2020005709-1-000 EXP:LAM0209, 2020006421-1-000 EXP:LAM209, 2020008570-1-000 EXP:LAM5327, 20200094493-1-000 EXP:LAM 6420, 2020017459-1-000 EXP:LAM4507, 2020018974-1-000 EXP:227, 2020018999-1-000 EXP: 6420, 2020019378-1-000 EXP:522, 2020028204-1-000 EXP:1862, 202002828663-1-000 EXP:209,202003575.4-1-000 EXP:LAV0031-00-2016, 20200405552-1-000 EXP:4878, 2020064063-1-000 EXP:0395, 2020094951-1-000 EXP:LAM 5342. ECOS: 2020094747-1-000 EXP:10ECO0297-00-2020, 2020095962-1-000 EXP:10ECO0298-00-2020, 2020096550-1-000 EXP:10ECO0299-00-2020, 2020097322-1-000 EXP:10ECO0302-00-2020, 2020098617-1-000 EXP:10ECO0306-00-2020, 2020098864-1-000 EXP:10ECO0307-02020,2020099015-1-000 EXP:10ECO0307-00-2020, 2020099015-1-000 EXP:10ECO0308-00-2020, 2020099544-1-000 EXP:10ECO0314-00-2020, 2020100758-1-000 EXP:10ECO0317-00-2020
				Cerrada
446	En los informes trimestrales publicados en la página web no se incluyen los ECO (peticiones de antes de control), los cuales hacen parte de las peticiones radicadas ante la entidad, incumpléndose lo establecido en la Ley de Transparencia y el artículo 19 de la Resolución 1530 de 2015.	100%	Los informes de PQRSD-ECOS con corte a 31 de marzo de 2020 y 30 de Junio de 2020, se publicaron en el sitio web el 29 de abril de 2020 y el 31 de Julio de 2020 respetivamente.	Se verificó que los informes de PQRSD-ECOS correspondientes al corte de 31 de Marzo y 30 de Junio 2020, se encuentran debidamente publicados en los sitios web de la entidad y que además dentro de su contenido figura información relacionada con ECOS de conformidad con lo establecido en la Resolución 1530 de 2015. Lo anterior permite colegir que se está cumpliendo con lo dispuesto en el plan de mejoramiento. Se determinó que se eliminó el incumplimiento detectado.
				Cerrada
447	Incumplimiento de lo establecido en el primer inciso del artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, por cuanto las denuncias ambientales y las quejas relacionadas en el detalle de la NC no contienen una respuesta concreta y definitiva.	0	Actualizar el Protocolo para inspectores ambientales regionales.	Se evidencia: 1. Modificación del Protocolo para inspectores ambientales regionales SL-PT-1, versión 2 de fecha 2019-11-26, donde se incluyen temas como: * ÁGIL Monitoreo de Denuncias Ambientales * Formato para el diligenciamiento de petición, denuncia ambiental, queja o reclamo * Actividades responsabilidad del inspector ambiental regional acordados con PQRSD 2. Soportes de socialización del protocolo a los inspectores regionales, mediante correo electrónico entre 18 y 26 de febrero de 2020 3. Se realiza la evaluación de 30 denuncias ambientales realizadas durante el I semestre de 2020, en las que se evidencia que se continúa

				<p>con la actividad de no brindar respuesta de fondo a la totalidad de las quejas; las 12 denuncias donde se observó que no hubo respuesta de fondo, son los listados a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> * 2020030159-1-000, expediente LAM5688 * 2020031964-1-000, expediente LAM0227 * 2020033589-1-000, expediente LAM5547 * 2020037363-1-000, expediente LAM5688 * 2020040222-1-000, expediente LAM4278 * 2020041726-1-000, expediente LAV0066-00-2016 * 2020043679-1-000, expediente LAV0005-00-2018 * 2020047538-1-000, expediente LAM2223 * 2020057932-1-000, expediente LAM2223 * 2020065252-1-000, expediente LAV0071-00-2015 * 2020073570-1-000, expediente LAM0227 * 2020091724-1-000, expediente LAM0209 <p>Negativo – Se debe reformular</p>
448	Incumplimiento del plazo de 5 días establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, para informar a los interesados sobre la falta de competencia de la ANLA para resolver sus peticiones y remitirlas a la entidad competente.	100%	Unificar, simplificar, y actualizar en un solo documento el procedimiento de atención de PQRS, atención a ECOS y Resolución 1530 de 2015 por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, con fin de unificar criterios y políticas de operación.	<p>Se observó que en la Resolución 038 del 14 de Enero de 2020, ARTÍCULO VIGÉSIMO, se estableció lo siguiente: Traslado. En el caso que la petición no sea competencia de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales-ANLA, ésta deberá remitirse a la entidad competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, en concordancia con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Se verificaron los siguientes radicados seleccionados aleatoriamente para verificar el cumplimiento de la disposición legal: 2020125517-2-000, 2020130127-2-000, 2020125579-2-000, 2020122666-2-000, 2020130248-2-000, 2020131249-2-000, 2020134317-2-000, 2020075717-2-000, 2020076177-2-000, 2020103955-2-000, 2020079740-2-000, 2020079746-2-000, 2020079748-2-000, 2020079749-2-000, 2020076163-2-000, 2020077667-2-000, 2020059724-2-000, 2020060248-2-000, 2020041142-2-000, 2020043479-2-000.</p> <p>Cerrada</p>
449	Incumplimiento del numeral 2o del artículo 9 de la Resolución 1530 de 2015, por cuanto en los oficios de respuesta a las PQRSD relacionadas en el detalle, no se informa claramente los horarios de atención de la entidad.	100%	Modificar la Resolución 1530 de 2015 y socializarla.	<p>Se observó que mediante la Resolución 038 de 2020, fue modificado el artículo 9 numeral de la Resolución 1530 de 2015. Se determinó que no se considera relevante incluir el horario de atención en las respuestas a los PQRS, porque este está indicado en otros canales de comunicación.</p> <p>La Resolución 038 de 2020, mediante la cual se reglamentó el trámite interno del derecho de petición se encuentra publicada en la web, intranet de la entidad y SIGPRO desde del 14 de Enero de 2020.</p> <p>Cerrada</p>
451	Incumplimiento de las actividades relacionadas con reparto y respuesta de derechos de petición y de quejas de competencia de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento, teniendo en cuenta que no está definido institucionalmente el		Unificar, simplificar y actualizar en un sólo documento, el procedimiento de atención PQRS, atención a ECOS y Resolución 1530 de 2015 por la cual se reglamenta el trámite interno de derecho de petición, con el fin de	<p>Se verificó a través de SIGPRO que se actualizó la GUÍA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ECOS de la entidad. Código AC-G-2. Fecha: 27 de Enero 2020.</p> <p>Se observó que el protocolo destinado para el manejo de ECOS, actualmente, se encuentra dispuesto en un solo documento que integró criterios y políticas de operación para el manejo de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECOS.</p>

listado de proyectos priorizados para cumplimiento de las etapas establecidas en el protocolo EL-PT-3.		unificar criterios y políticas de operación. Socializar a los responsables de la respuesta a los PQRSD la actualización del documento mencionado.	Se realizaron dos ejercicios de socialización para conocimiento y manejo de la guía, en las siguientes fechas, 7 mayo de 2020 y 15 mayo de 2020. Lo anterior permite colegir que se está cumpliendo con lo dispuesto en el plan de mejoramiento. Se determinó que se eliminó el incumplimiento detectado. Cerrada
--	--	---	--

5. Atención a requerimientos de Entidades de Control – ECO

11

La Autoridad Nacional de Licencias Ambientales atiende los requerimientos de entidades de control siguiendo las directrices establecidas en la Guía para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y ecos, código: AC-G-2, versión 1 de 27/01/2020. Control Interno realiza el seguimiento semanal de las respuestas a las comunicaciones provenientes de los entes de control, enviando las respectivas alertas.

El siguiente cuadro corresponde al informe consolidado del año 2019-primer semestre-, frente al del año 2020-primer semestre-, donde se puede ejercer una comparación y observar claramente los avances conseguidos en el último semestre.

PERIODO	Año 2019			Año 2020		
	No. ECOS respondidos	No. de respuestas oportunas	% de oportunidad	No. ECOS respondidos	No. de respuestas oportunas	% de oportunidad
Enero	62	38	61%	63	61	97%
Febrero	80	65	81%	80	80	100%
Marzo	92	64	70%	112	111	99%
Abril	82	40	49%	63	63	100%
Mayo	119	102	86%	105	105	100%
Junio	50	48	96%	92	92	100%
Julio	90	83	92%	119	119	100%
Total	575	440	77%	634	631	100%

6. Verificación prueba aleatoria de registros de PQRSD y ECOS atendidas dentro del término legal y contestaciones de fondo.

Se seleccionó una muestra aleatoria de 141 registros para verificar que las respuestas a las PQRSD y ECOS relacionadas se contestaron dentro del término legal y tuvieron respuesta de fondo.

Se obtuvo la siguiente información:

CONSULTAS: el 100% de las muestras fueron contestadas dentro de términos y tuvieron respuesta fondo.

Calle 37 No. 8 – 40 Bogotá, D.C. Edificio Anexo
Código Postal 110311156
Centro de Contacto Ciudadano: 57 (1) 2540100 / 018000112998PBX: 57 (1) 2540111
www.anla.gov.co
Página 11 de 17

ECOS 10: el 100% de las muestras fueron contestadas dentro de términos y tuvieron respuesta de fondo.

ECOS 15: el 100% de las muestras fueron contestadas dentro de términos y tuvieron respuesta de fondo.

ECOS 5: el 100% de las muestras fueron contestadas dentro de términos y tuvieron respuesta de fondo.

PETICIONES GENERALES: el 100% de las muestras fueron contestadas dentro de términos y tuvieron respuesta de fondo.

SOLICITUD DE COPIAS: el 100% de las muestras fueron contestadas dentro de términos y tuvieron respuesta de fondo.

RECLAMOS: el 95.84% fueron contestadas dentro de términos y el 100% tuvo respuesta de fondo.

DENUNCIAS AMBIENTALES: 63.34% fueron contestadas dentro de términos, 76.66% tuvieron respuesta de fondo y del 23.33% no se evidenció contestación.

	Radicado	Fecha	N° del radicado definitivo de respuesta	Fecha de respuesta definitiva para completar petición	Verificación Control Interno (¿Fue contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación Control Interno Respuesta de fondo?
1	202002403-1-000	18/02/2020	2020042552-2-001	4/03/2020	si	30	Si
2	2020054869-1-000	8/04/2020	2020054869-2-000	6/05/2020	si	30	Si
3	2020061084-1-000	22/04/2020	2020061084-2-000	14/05/2020	si	30	Si
4	2020033835-1-000	28/04/2020	2020065342-2-000	28/04/2020	si	30	Si
5	2020069547-1-000	6/05/2020	2020075012-2-000	14/05/2020	si	30	Si
6	2020072337-1-000	1/05/2020	2020088114-2-000	4/06/2020	si	30	Si
7	2020072867-1-000	11/05/2020	2020096665-2-000	18/06/2020	si	30	Si
8	2020075560-1-000	15/05/2020	2020102382-2-000	30/06/2020	si	30	Si
9	2020072867-1-000	11/05/2020	2020096665-2-000	18/06/2020	si	30	Si
10	2020066306-1-000	30/04/2020	2020066306-2-001	29/05/2020	si	30	Si
11	2020020776-1-000	12/02/2020	2020020776-2-001	3/03/2020	si	30	Si
12	2020020776-2-001	12/06/2020	2020020856-2-001	4/03/2020	si	30	Si
13	2020020856-2-001	7/01/2020	2020020856-2-001	21/01/2020	si	10	Si
14	2020007453-1-000	20/01/2020	2020011887-2-000	28/01/2020	si	10	Si
15	2020012867-1-000	29/01/2020	2020018177-2-000	7/02/2020	si	10	Si
16	2020015926-1-000	4/02/2020	2020015926-2-001	10/02/2020	si	10	si
17	2020020746-1-000	12/02/2020	2020025644-2-000	19/02/2020	si	10	si
18	2020025310-1-000	19/02/2020	2020034481-2-000	4/03/2020	si	10	si
19	2020027912-1-000	24/02/2020	2020035017-2-000	4/03/2020	si	10	si
20	2020032783-1-000	02/03/2020	2020039497-2-000	11/03/2020	si	10	si
21	2020040713-1-000	13/03/2020	2020047160-2-000	27/03/2020	si	10	si
22	2020068154-1-000	04/05/2020	2020076182-2-000	15/05/2020	si	10	si
23	2020073373-1-000	12/05/2020	2020081377-2-000	26/05/2020	si	10	si
24	2020077840-1-000	19/05/2020	2020086493-2-000	02/06/2020	si	10	si
25	2020078441-1-000	20/05/2020	2020085393-2-000	01/06/2020	si	10	si
26	2020078823-1-000	20/05/2020	2020088488-2-000	04/06/2020	si	10	si
27	2020081019-1-000	26/05/2020	2020089334-2-000	05/06/2020	si	10	si
28	2020081237-1-000	26/05/2020	2020086158-2-000	02/06/2020	si	10	si

	Radicado	Fecha	N° del radicado definitivo de respuesta	Fecha de respuesta definitiva para completar petición	Verificación Control Interno (¿Fue contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación Control Interno Respuesta de fondo?
29	2020081419-1-000	26/05/2020	2020092574-2-000	11/06/2020	si	10	si
30	2020081640-1-000	26/05/2020	2020092153-2-000	28/05/2020	si	10	si
31	2020099553-1-000	25/06/2020	2020103810-2-000	1/07/2020	si	10	si
32	2020100076-1-000	25/06/2020	2020110528-2-000	10/07/2020	Si	10	si
33	2020002423-1-000	10/01/2020	Informativo (no requiere respuesta)	N/A	N/A	15	N/A
34	2020009146-1-000	22/01/2020	2020016339-2-000	4/02/2020	si	15	si
35	2020034704-1-000	4/03/2020	2020034704-2-001	26/03/2020	si	15	si
36	2020037309-1-000	9/03/2020	2020043256-2-000	19/03/2020	si	15	si
37	2020068811-1-000	5/05/2020	2020079739-2-000	21/05/2020	si	15	si
38	2020079300-1-000	21/05/2020	2020079300-2-001	12/06/2020	si	15	si
39	2020086658-1-000	2/06/2020	2020086658-2-001	25/06/2020	si	15	si
40	2020010180-1-000	24/01/2020	2020013202-2-000	29/01/2020	si	3	si
41	2020026747-1-000	21/02/2020	2020030585-2-000	26/02/2020	si	3	si
42	2020028074-1-000	24/02/2020	2020030554-2-000	26/02/2020	Prórroga para responder	3	si
43	2020034913-1-000	04/03/2020	2020034927-2-001	05/03/2020	si	3	si
44	2020045378-1-000	25/03/2020	2020045378-2-002	30/03/2020	si	3	si
45	2020075694-1-000	15/05/2020	2020076174-2-000	15/05/2020	si	3	si
46	2020084067-1-000	29/05/2020	2020084067-2-001	2/06/2020	si	3	si
47	2020027321-1-000	21/02/2020	2020030554-2-000	26/02/2020	si	3	si
48	2020034913-1-000	4/03/2020	2020034927-2-001	5/03/2020	si	3	si
49	2020038563-1-000	11/03/2020	2020040189-2-000	12/03/2020	si	3	si
50	2020045378-1-000	25/03/2020	2020045378-2-002	30/03/2020	si	3	si
51	2020066178-1-000	30/04/2020	2020066178-2-001	30/04/2020	si	3	si
52	2020072344-1-000	11/05/2020	2020073228-2-000	11/05/2020	si	3	si
53	2020075694-1-000	15/05/2020	2020076174-2-000	15/05/2020	si	3	si
54	2020086711-1-000	2/06/2020	2020087490-2-000	3/06/2020	si	3	si
55	2020089282-1-000	5/06/2020	2020089592-2-000	8/06/2020	si	3	si
56	2020097477-1-000	19/06/2020	2020097477-2-001	24/06/2020	si	3	si
57	2020102502-1-000	30/06/2020	2020102502-2-001	2/07/2020	si	3	si
58	2020041053-1-000	16/03/2020	Informativo(no requiere respuesta)	N/A	N/A	3	N/A
59	2020071757-1-000	08/05/2020	Informativo(no requiere respuesta)	N/A	N/A	3	N/A
60	2020072616-1-000	11/05/2020	2020073789-2-000	12/05/2020	si	3	si
61	2020000419-1-000	3/01/2020	2020003951-2-000	03/01/2020	si	5	si
62	2020008709-1-000	22/01/2020	Informativo (no requiere respuesta)	N/A	N/A	5	N/A
63	2020013418-1-000	30/01/2020	2020017012-2-000	05/02/2020	si	5	si

	Radicado	Fecha	N° del radicado definitivo de respuesta	Fecha de respuesta definitiva para completar petición	Verificación Control Interno (¿Fue contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación Control Interno Respuesta de fondo?
64	2020015278-1-000	3/02/2020	2020018841-2-000	07/02/2020	si	5	si
65	2020017399-1-000	6/02/2020	2020022332-2-000	13/02/2020	si	5	si
66	2020021807-1-000	13/02/2020	2020026128-2-000	20/02/2020	si	5	si
67	2020021459-1-000	13/02/2020	2020025674-2-000	19/02/2020	si	5	si
68	2020024961-1-000	19/02/2020	2020029787-2-000	26/02/2020	si	5	si
69	2020031937-1-000	28/02/2020	2020035844-2-000	5/03/2020	si	5	si
70	2020034354-1-000	4/03/2020	Informativo (no requiere respuesta)	N/A	N/A	5	N/A
71	2020034716-1-000	4/03/2020	2020034716-2-001	9/03/2020	si	5	si
72	2020038896-1-000	11/03/2020	2020038896-2-002	18/03/2020	si	5	si
73	2020041414-1-000	16/03/2020	2020041414-2-001	20/03/2020	si	5	si
74	2020046734-1-000	27/03/2020	2020046734-2-001	1/04/2020	si	5	si
75	2020062335-1-000	23/04/2020	2020062929-2-000	24/04/2020	si	5	si
76	2020064993-1-000	28/04/2020	2020064265-2-000	27/04/2020	si	5	si
77	2020096414-1-000	18/06/2020	2020097569-2-000	19/06/2020	si	5	si
78	2020099541-1-000	25/06/2020	2020104967-2-000	2/07/2020	si	5	si
79	2020087826-1-000	4/06/2020	Informativo (no requiere respuesta)	N/A	N/A	5	N/A
80	2020094487-1-000	16/06/2020	Informativo (no requiere respuesta)	N/A	N/A	5	N/A
81	2020000265-1-000	2/01/2020	2020006546-2-000	17/01/2020	si	15	si
82	2020000173-1-000	2/01/2020	2020000173-1-000	02/01/2020	si	15	si
83	2020000260-1-000	2/01/2020	2020000260-1-000	02/01/2020	si	15	si
84	2020000934-1-000	7/01/2020	2020000934-2-001	10/01/2020	si	15	si
85	2020001594-1-000	8/01/2020	2020001594-2-001	13/01/2020	si	15	si
86	2020000032-1-000	02/01/2020	2020000032-2-001	15/01/2020	si	10	si
86	2020000678-1-000	03/01/2020	2020000678-1-000	3/01/2020	si	10	si
87	2020002197-1-000	09/01/2020	2020002197-2-001	16/01/2020	si	10	si
88	2020012109-1-000	28/01/2020	2020015115-2-000	31/01/2020	si	10	si
89	2020021482-1-000	13/02/2020	2020031477-2-000	27/02/2020	si	10	si
90	2020016488-1-000	5/02/2020	2020017604-2-000	06/02/2020	si	15	si
91	2020025140-1-000	19/02/2020	2020037622-2-000	09/03/2020	si	15	si
92	2020036608-1-000	03/06/2020	2020038764-2-000	11/03/2020	si	15	si
93	2020044109-1-000	20/03/2020	2020044109-2-001	05/05/2020	NO	15	si
94	2020046349-1-000	26/03/2020	2020059081-2-000	17/04/2020	si	15	si
95	2020048743-1-000	31/03/2020	2020053655-2-000	07/04/2020	si	15	si
96	2020050878-1-000	01/04/2020	2020053677-2-000	07/04/2020	si	15	si
97	2020052798-1-000	06/04/2020	2020052798-2-001	26/04/2020	si	15	si
98	2020060012-1-000	20/04/2020	2020060012-2-001	24/04/2020	si	15	si

	Radicado	Fecha	N° del radicado definitivo de respuesta	Fecha de respuesta definitiva para completar petición	Verificación Control Interno (¿Fue contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación Control Interno Respuesta de fondo?
98	2020065158-1-000	28/04/2020	2020078255-2-000	19/05/2020	si	15	si
100	2020069931-1-000	06/05/2020	2020081719-2-000	26/05/2020	si	15	si
101	2020089261-1-000	05/06/2020	2020100100-2-000	25/06/2020	si	15	si
102	2020092466-1-000	11/06/2020	2020108280-2-000	07/07/2020	si	15	si
103	2020095451-1-000	17/06/2020	2020108944-2-000	08/07/2020	si	15	si
104	2020087215-1-000	03/06/2020	2020087215-2-001	19/06/2020	si	15	si
105	2020087523-1-000	03/06/2020	2020098503-2-000	23/03/2020	si	15	si
105	2020086019-1-000	02/06/2020	2020097662-2-000	23/06/2020	si	15	si
106	2020086592-1-000	02/06/2020	2020097663-2-000	23/06/2020	si	15	si
107	2020086625-1-000	02/06/2020	2020100079-2-000	25/06/2020 Prórroga para responder	-	15	-
107	2020087215-1-000	03/06/2020	2020087215-2-001	19/06/2020	si	15	si
108	2020035326-1-000	05/03/2020	2020041851-2-000	17/03/2020	si	15	si
108	2020001341-1-000	08/01/2020	2020001341-2-001	29/01/2020 Prórroga para responder	-	15	-
108	2020025098-1-000	19/02/2020	2020038372-2-000	10/03/2020 Prórroga para responder	-	15	-
111	2020025140-1-000	19/02/2020	2020037622-2-000	09/03/2020	si	15	si
122	2020030159-1-000	26/02/2020	No se evidencia	No se evidencia	No se evidencia	15	No se evidenció respuesta
123	2020031964-1-000	28/02/2020	2020063763-2-000	27/04/2020	No, 38 días hábiles	15	No
124	2020033589-1-000	3/03/2020	2020050089-2-000	01/04/2020	No, 20 días hábiles	15	Sí
125	2020035304-1-000	5/03/2020	2020054137-2-000	07/04/2020	No, 22 días hábiles	15	Sí
126	2020036352-1-000	6/03/2020	2020080527-2-000	26/05/2020	No, 52 días hábiles	15	Sí
127	2020037363-1-000	9/03/2020	No se evidencia	No se evidencia	No se evidencia	15	No se evidenció respuesta
128	2020037979-1-000	10/03/2020	2020101516-2-000	30/06/2020	No, 72 días hábiles	15	Sí
129	2020038667-1-000	11/03/2020	2020054137-2-000	07/04/2020	No, 18 días hábiles	15	Sí
130	2020039098-1-000	11/03/2020	N/A	N/A	N/A	15	Sí
131	2020039940-1-000	12/03/2020	Se realizó visita al predio durante la visita de seguimiento correspondiente, no se evidencia respuesta	N/A	N/A	15	Sí
132	2020040222-1-000	13/03/2020	No se evidencia	No se evidencia	No se evidencia	15	No se evidenció respuesta
133	2020040552-1-000	13/03/2020	2020054962-2-000	13/04/2020	No, 18 días hábiles	15	Sí
134	2020040925-1-000	16/03/2020	2020054137-2-000	07/04/2020	Sí, 15 días hábiles	15	Sí
135	2020041347-1-000	16/03/2020	Se había brindado respuesta a otro denunciante mediante radicado 2020080527-2-000	26/05/2020	No, 46 días hábiles	15	Sí
136	2020041399-1-000	16/03/2020	Se había brindado respuesta a otro denunciante mediante radicado 2020038388-2-000	10/03/2020	Sí	15	Sí

	Radicado	Fecha	N° del radicado definitivo de respuesta	Fecha de respuesta definitiva para completar petición	Verificación Control Interno (¿Fue contestada dentro del término?)	Días para responder	Verificación Control Interno Respuesta de fondo?
	2020041726-1-000	17/03/2020	No se evidencia	No se evidencia	No se evidencia	15	No se evidenció respuesta
	2020043679-1-000	20/03/2020	No se evidencia	No se evidencia	No se evidencia	15	No se evidenció respuesta
	2020047538-1-000	30/03/2020	No se evidencia	No se evidencia	No se evidencia	15	No se evidenció respuesta
	2020050489-1-000	1/04/2020	2020054137-2-000	07/04/2020	Sí, 4 días hábiles	15	Sí
	2020057932-1-000	16/04/2020	No se evidencia	No se evidencia	No se evidencia	15	No se evidenció respuesta
	2020061184-1-000	22/04/2020	2020092335-2-000	11/06/2020	No, 34 días hábiles	15	Sí
	2020064063-1-000	27/04/2020	N/A, ANLA indica en la actividad, que el denunciante puso la comunicación al MinTrabajo también, y que a ellos les corresponde brindar respuesta	N/A	N/A	15	Sí
	2020065252-1-000	28/04/2020	No se evidencia	No se evidencia	No se evidencia	15	No se evidenció respuesta
	2020070720-1-000	7/05/2020	N/A, ANLA indica en la actividad, que el denunciante puso la comunicación a la Fiscalía también, y que ellos le brindaron respuesta	N/A	N/A	15	Sí
	2020073570-1-000	12/05/2020	A la fecha de revisión (14/08/2020) se evidencia la actividad creada en SILA pero no se ha dado respuesta, a la fecha han pasado 62 días	No se evidencia	No se evidencia	15	No se evidenció respuesta
	2020076673-1-000	18/05/2020	2020094408-2-000	16/06/2020	No, 19 días hábiles	15	Sí
	2020080117-1-000	22/05/2020	N/A, ANLA indica en la actividad, que se brindó respuesta en una reunión virtual sucedida el 18/05/2020	N/A	N/A	15	Sí
	2020089707-1-000	8/06/2020	2020113068-2-000	15/07/2020	No, 24 días hábiles	15	Sí
	2020091724-1-000	10/06/2020	A la fecha de revisión (14/08/2020) se evidencia la actividad creada en SILA con el oficio de respuesta sin finalización, a la fecha han pasado 62 días	No se evidencia	No se evidencia	15	No se evidenció respuesta
	2020096222-1-000	18/06/2020	N/A, ANLA indica en la actividad, que se brindó respuesta por la Procuraduría General de la Nación, quien realizó una visita guiada	N/A	N/A	15	Sí

7. Conclusiones

7.1. La publicación del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOS y el Registro de Peticiones se efectuó de manera trimestral de conformidad con lo dispuesto en la Guía para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, código: AC-G-2, versión 1. Fecha 27/01/2020

7.2. Se evidencia inconsistencia en la estadística de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias entre los sistemas de información de la entidad, el sistema SIGPRO y el informe de PQRSD publicado en la web, de tal manera que, no se tiene certeza sobre el número preciso de peticiones radicadas ante la entidad.

7.3. Actualmente las denuncias ambientales y los ECOS están siendo incluidas en el seguimiento que realiza el Grupo de Atención al Ciudadano a las PQRSD.

7.4. De acuerdo con el seguimiento semanal efectuado por Control Interno con las respuestas a las comunicaciones provenientes de los entes de control, se determinó que hay avances positivos con respecto a la respuesta de ECOS oportuna, visible en el informe consolidado del año 2019-primer semestre-, frente al del año 2020- primer semestre.

7.5. Con respecto a las *denuncias ambientales*: 63.34% fueron respondidas dentro de términos, 76.66% tuvieron respuesta de fondo y del 23.33% no se evidenció contestación.

17

8. Recomendaciones

- 8.1. Formular en el plan de mejoramiento de la entidad, una acción correctiva que permita eliminar la causa raíz de la problemática presentada en el SIGPRO relacionada con la radicación automática. Esta recomendación es persistente dado que ya se había realizado en el informe del semestre anterior.
- 8.2. 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, en el sistema SIGPRO, el reporte de PQRSD de la web de la entidad y la base de datos de DPE de Atención al Ciudadano.
- 8.3. Continuar implementando acciones para mitigar el descontrol en el tema de radicación de correspondencia clasificada como *trámites por confirmar*, situación que genera contestaciones dentro de términos y en debida forma de los requerimientos de los usuarios.
- 8.4. Reformular las acciones correctivas para la NC No.447 con el fin de mejorar la gestión de las *denuncias ambientales* en consideración a los resultados obtenidos en el análisis efectuado en el presente informe.

ELÍAS ALONSO NULE RHENALS
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Lida Rosario Arias/ Nolyn Julianna Quevedo (Parte Denuncias Ambientales)
Revisó: Luz Dary Amaya