
Informe “vigilancia a la atención prestada a quejas, reclamos y sugerencias”

Periodo: Segundo semestre de 2016

Preparó: Control Interno ANLA

Contenido

.....	0
INFORME SOBRE LA “VIGILANCIA A LA ATENCIÓN PRESTADA A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016	2
1. Marco normativo – Control interno.....	2
2. Marco Normativo – Reportes de peticiones, quejas y reclamos	2
3. Marco normativo interno.....	3
4. Documentos oficiales del Sistema de Gestión de Calidad - SGC de la ANLA	3
5. Informes obligatorios	3
5.1 Publicación de informes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.....	4
5.2 Distribución de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias	4
6. Solicitudes por Canal	5
6.1 Verificación del listado de solicitudes por canal del Centro de contacto al ciudadano - Informe Diario ANLA 2016	7
7. Verificación de Planes de mejoramiento	7
7.1 Evaluación de efectividad.....	9
8. Seguimiento al Acta de visita especial practicada a la ANLA por parte de la Procuraduría General de la Nación	10
9. Evaluación aleatoria a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	12
9.1 Comparativo de informes.....	13
9.2 Derechos de petición sin respuesta	13
9.3 Tiempo de asignación.....	14
9.4 Expedientes COR “Correspondencia” – SILA	15
9.5 Trámites SIGPRO identificados como “CORRESPONDENCIA”	15
9.6 Trámites SIGPRO identificados como “TRAMITE POR CONFIRMAR”	16
10. Parametrización de los sistemas de información de la ANLA	17
11. Atención a requerimientos de Entidades de Control – ECO	18
12. Alertas, conclusiones y/o recomendaciones.....	19

INFORME SOBRE LA “VIGILANCIA A LA ATENCIÓN PRESTADA A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Control Interno presenta la verificación a la atención que la ANLA realiza a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así mismo tiene como propósito alertar a la Entidad sobre la normatividad relacionada con la obligación de reportar el estado de las peticiones que ingresan a la Entidad, la gestión que se adelanta actualmente, los resultados de la muestra objeto de verificación y el estado de cumplimiento frente a los reportes obligatorios.

1. Marco normativo – Control interno

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. En toda Entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

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. (...)

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

Ley 1172 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. ...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”

Decreto 0103 del 20 de enero de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” Artículo 52. Informes de solicitudes de acceso a la información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. (...)

Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”

Manual 3.1. Gobierno en línea – Anexo 2 Informe de peticiones, quejas y reclamos: “La Entidad pública semestralmente un informe de todas las peticiones recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema.”

Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 Expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia - MINTIC “Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1., 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1. del Decreto No. 1081 de 2015”. Artículo 3 Estándares para publicación y divulgación de la información - Anexo 1 Numeral 10.10. Informe peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información. El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema (...).

3. Marco normativo interno

Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015 “Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales”

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.

Resolución No. 00183 del 20 de febrero de 2017 “Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA- se asignan sus funciones y se dictan otras disposiciones”

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

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

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

Es importante destacar que los procedimientos **AC-PR-3 febrero 9 de 2016 Versión 3**, Trámite del derecho de petición y **CJ-PR-1 octubre 26 del 2015 Versión 2**, proyección o revisión de actos administrativos, derechos de petición y conceptos jurídicos, fueron eliminados de la gestión documental de la Entidad.

5. Informes obligatorios

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

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



5.1 Publicación de informes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

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

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

- Los informes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de manera detallada, publicados durante la vigencia 2016 son:

Tabla 1. Publicación de informes derechos de petición

Nombre del documento y periodo publicado	Fecha de publicación
Derechos de petición - enero a marzo 2016	02-05-2016
Derechos de petición -1 enero a 26 mayo 2016	29-07-2016
Derechos de petición -1 julio a 27 octubre 2016	03-11-2016
Registro Peticiones 1 julio a 31 de diciembre de 2016	10-02-2017

Se destaca que de los informes publicados no se informó el mes de junio de 2016, por los cortes realizados en dichos informes y por el cambio de Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano.

- Los informes donde se presentan de manera consolidada los resultados de la información de quejas, reclamos y sugerencias tramitadas por la Entidad, son:

Tabla 2. Publicación de informes quejas, reclamos y sugerencias

Nombre del documento y periodo publicado	Fecha de publicación
Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias del primer trimestre de 2016	02-05-2016
Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias segundo trimestre de 2016	08-07-2016
Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias tercer trimestre de 2016	03-11-2016
Informe Quejas Reclamos y Sugerencias 2016 - Consolidado 31 de diciembre 2016	10-02-2017
Informe Peticiones Segundo Semestre de 2016 - segundo semestre del 2016	

5.2 Distribución de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias

A corte del 31 de diciembre de 2016 el Grupo de Atención al Ciudadano reportó en su informe de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se atendieron dentro de los términos legales 2.710 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, es decir un 57.43%, de un total de 4.718 recibidas en el segundo semestre de 2016. Estas PQR'S ingresaron a la entidad ya sea por correo electrónico, por el buzón de quejas y sugerencias, a través del sitio web, de manera presencial o por la ventanilla única de correspondencia.

En la siguiente tabla podemos observar la distribución:

Tabla 3. Distribución de solicitudes por etapa II Semestre

Etapas de la petición, queja, reclamo o sugerencia del 1 de julio a 31 diciembre de 2016	No. de solicitudes
Desistimiento Tácito	51
Por resolver en tiempo	420
Por resolver fuera de tiempo	416
Proyectar Auto de Desistimiento Tácito	64
Resuelto en Tiempo	2.710
Resuelto Fuera de Tiempo	908



Etapa de la petición, queja, reclamo o sugerencia del 1 de julio a 31 diciembre de 2016	No. de solicitudes
Resuelto traslado en tiempo	32
Resuelto traslado fuera de tiempo	77
Suspendido por aclaración	15
Suspendido por ampliación de tiempo	25
Total general	4.718

Fuente: Página WEB - Informe Peticiones Segundo Semestre de 2016 - julio a diciembre de 2016.

En total se presentan 836 derechos de petición por resolver, a corte del 31 de diciembre de 2016, dentro de los cuales 420 se encuentran en términos y 416 derechos de petición son por resolver fuera de los términos.

Tabla 4. Comportamiento de los derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias

Período 2016	Número de solicitudes 2016				
	Recibidas	Atendidas en términos	Atendidas fuera de términos	Sin atender	Otros
Enero–mayo	1511*	1364	25	125	-
Julio – Diciembre	4718	2710	908	436	264

Fuente: Página WEB - Informe Peticiones Segundo Semestre de 2016 - julio a diciembre de 2016.

- Los derechos de petición de enero a mayo de 2016 reportados, corresponden a los asignados y tramitados por el Grupo de Atención al Ciudadano, ya que la Entidad en el primer trimestre no llevaba el registro de todos los derechos de petición que ingresaron a la Entidad de manera consolidada.

A continuación, se presenta un comparativo de la atención a las quejas, reclamos y sugerencias:

Tabla 5. Comparativo 2015 – 2016 Quejas, reclamos y sugerencias

	Vigencia 2015	Vigencia 2016 Semestre 1	Vigencia 2016 Semestre 2
Quejas	15	2	7
Reclamos	178	96	291
Sugerencia	9	2	11
Total	202	100	309
Atendidas en términos	194	83	265

Fuente: Página WEB Informe de peticiones quejas, reclamos y sugerencias al 31 diciembre de 2016

6. Solicitudes por Canal

La ANLA cuenta con el Centro de Contacto Ciudadano, contratado con BPM Consulting a través de compra eficiente, el cual permite a la Entidad unificar y sistematizar la prestación del servicio, realizar mediciones y seguimiento a los tres canales a saber:

- Atención por PBX - vía telefónica
- Atención presencial
- Atención chat vía web

A continuación, se presenta la información de solicitudes recibidas y atendidas por estos medios para el año 2015 y 2016. Es importante tener en cuenta que el sistema empezó a funcionar a partir el día 16 de junio de 2015:



Tabla 6. Totales de solicitudes por canal



Fuente: "Informe diario ANLA 30122016" – Análisis de tráfico ANLA. Grupo Atención al Ciudadano – 31 diciembre 2016

Como la gráfica muestra, existe diferencia entre las solicitudes recibidas y las atendidas, resultado de las llamadas abandonadas que ascendieron a un total de 4.351 para los dos años reportados.

A continuación, se presenta la siguiente tabla donde se especifica mes a mes el comportamiento registrado de las 17.211 solicitudes recibidas la vigencia 2016 por los canales de atención: PBX - vía telefónica, atención presencial y atención chat vía web.

Tabla 7. Reporte niveles operativos mensuales

Fecha	Recibidas	Atendidas	Atendidas <30s	Abandonadas > 5s	Abandonadas < 5s	Nivel de Servicio	% Abandono	TMO(s)
Enero	977	800	696	99	78	87,00%	11,0%	280
Febrero	1723	1430	1.250	167	126	87,41%	10,5%	285
Marzo	1520	1239	1.087	111	170	87,73%	8,2%	324
Abril	1537	1308	1.146	108	121	87,61%	7,6%	298
Mayo	1535	1288	1.160	113	134	90,06%	8,1%	292
Junio	1629	1419	1.274	87	123	89,78%	5,8%	292
Julio	1414	1195	1.073	104	115	89,79%	8,0%	299
Agosto	1744	1456	1.284	123	165	88,19%	7,8%	298
Septiembre	1726	1421	1.249	139	166	87,90%	8,9%	300
Octubre	1731	1470	1.293	126	135	87,96%	7,9%	292
Noviembre	1675	1445	1.270	111	119	87,89%	7,1%	277
Diciembre	1520	1239	1.087	111	170	87,73%	8,2%	324
Total	17211	14471	12782	1288	1452	88,33%	8,2%	294

Fuente: Reporte niveles operativos mensuales "Informe diario ANLA 30122016" – Grupo Atención al Ciudadano



6.1 Verificación del listado de solicitudes por canal del Centro de contacto al ciudadano - Informe Diario ANLA 2016

De la revisión realizada por control interno del reporte “Informe Diario ANLA 2016” se observa en la atención por chat, llamadas telefónicas y de manera presencial, ingresaron a la entidad 582 solicitudes bajo la tipificación “PQRSD” en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2016. De estas solicitudes se pueden excluir 45 registros identificadas en el campo “asunto” como: como llamadas caídas, llamadas que no aportan información, llamadas que no aplican y PBX.

Por lo tanto, se puede concluir que 537 solicitudes no se encuentran “Radicadas” en el sistema SIGPRO de la Entidad y por consiguiente no se han registrado en el seguimiento realizado por Atención al Ciudadano.

Ver anexo 1. Listado solicitudes de PQRSD ingresadas por el Centro de contacto al ciudadano segundo semestre de 2016 – Reporte “Informe Diario ANLA 2016”

7. Verificación de Planes de mejoramiento

En el plan de mejoramiento interno de la ANLA, se encuentran cuatro hallazgos relacionados con la gestión de derechos de petición, producto de las auditorías a trámite ambiental de evaluación y seguimiento cuyos los responsables de implementar las acciones son la Subdirección de Evaluación y Seguimiento en acuerdo con los sectores de Infraestructura, Hidrocarburos y Energía.

Los cuatro (4) hallazgos se identificaron en vigencias anteriores. En el cuarto trimestre de la vigencia 2015 se realizó la evaluación de la efectividad de las acciones formuladas dando como resultado que no fueron efectivas para eliminar la causa de la no conformidad, por lo tanto, fue necesaria su reformulación en el primer trimestre de 2016. Aun así, en la ejecución al 31 de diciembre de 2016 no se evidencia mejoramiento significativo en el cumplimiento en términos y seguimiento a cada uno de los derechos de petición asignados a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento.

Tabla 8. Acciones relacionadas con Derechos de Petición en el Plan de Mejoramiento Interno 2016 Subdirección de Evaluación y Seguimiento

Fecha Detección	No conformidad	Dependencia	Acciones	% Avance al 31 de diciembre de 2016	Avance al 31 de diciembre de 2016
05-jul.-13	Incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, de acuerdo con lo definido en la Ley 1437 de 2011, Artículo 14.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento	Para todas aquellas No conformidades detectadas en los grupos de Infraestructura, Agroquímicos, Hidrocarburos y Energía en la cual se dio incumplimiento a lo definido en la Ley 1437 de 2011, Artículo 14. se tendrá en cuenta las siguientes acciones: 1. Solicitar al Grupo de Sistemas informe sobre los derechos de petición recibidos en los meses de enero y febrero.	28,12%	1. Se generó reporte de los Derechos de Petición través del SILA del 4to trimestre de los grupos que pertenecen a la SES. 2. Seguimiento Base de Datos Derechos de Petición por sector, información consolidada sobre derechos de petición dentro y fuera de término. En el periodo de medición se recibieron 807 Derechos de Petición de los cuales se atendieron dentro de términos 227.
20-sep.-13	Incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, de acuerdo con lo definido en la Ley 1437 de 2011, Artículo 14.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento - Grupo Infraestructura	2. Implementar una base de datos con la información de la solicitud radicada como derecho de petición, a través de la cual los Coordinadores de cada Grupo serán los responsables de su seguimiento y control, en la cual se definirán 2 tipos de plazos internos previos a su vencimiento. 3. Elaborar un informe "Estado Derechos de Petición" por parte de los Coordinadores de	44,9%	1. Se generó reporte de los Derechos de Petición través del SILA del 4to trimestre de los grupos que pertenecen a la SES. 2. Seguimiento Base de Datos Derechos de Petición por sector, información consolidada sobre derechos de petición dentro y fuera de término. En el periodo de medición se recibieron 98 Derechos de Petición de los cuales se atendieron dentro de términos 44.

Fecha Detección	No conformidad	Dependencia	Acciones	% Avance al 31 de diciembre de 2016	Avance al 31 de diciembre de 2016
19-nov.-12	Incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, de acuerdo con lo definido en la Ley 1437 de 2011, Artículo 14.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento - Grupo Energía, presas, represas, trasvases y embalses	cada Sector, el cual deberá ser presentado a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento mensualmente, por correo electrónico. 4. Establecer Indicador para cada Grupo (Infraestructura, Hidrocarburos, Agroquímicos, Energía y Minería: "Oportunidad de respuesta a Derechos de Petición: Número de Solicitudes radicadas como derechos de petición atendidas dentro de términos legales/ Número de Solicitudes radicadas como derechos de petición en el Grupo"	61,5%	1.Se generó reporte de los Derechos de Petición través del SILA del 4to trimestre de los grupos que pertenecen a la SES. 2.Seguimiento Base de Datos Derechos de Petición por sector, información consolidada sobre derechos de petición dentro y fuera de término. En el periodo de medición se recibieron 512 Derechos de Petición de los cuales se atendieron dentro de términos 315.
20-sep.-13	Incumplimiento al artículo 12 de la Resolución 929 de 2012, en relación con el seguimiento a cada uno de los derechos de petición a fin de verificar el cumplimiento de términos.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento - Grupo Hidrocarburos		54,71%	1.Se generó reporte de los Derechos de Petición través del SILA del 4to trimestre de los grupos que pertenecen a la SES. 2.Seguimiento Base de Datos Derechos de Petición por sector, información consolidada sobre derechos de petición dentro y fuera de término. En el periodo de medición se recibieron 106 Derechos de Petición de los cuales se atendieron dentro de términos 58.
29/08/2016	Incumplimiento en el ejercicio de atención de la correspondencia o COR, que implican el ejercicio del derecho fundamental de petición.	Subdirección Administrativa y financiera	1. Solicitar a las dependencias que definen las actividades que realizan que actualmente se están creando como COR 2. Gestionar ante el grupo de servicios administrativos la parametrización de dichas actividades de tal forma que el expediente COR no siga vigente. 3. Presentar la propuesta a la dirección para parametrización de actividades 4. Parametrizar el SILA con las nuevas actividades	50%	El grupo de servicios administrativos a través del área de tecnología, hizo la parametrización de SILA, previa autorización de dirección general. Se crearon expedientes para recepción de procesos judiciales, tutelas, consultas previas, cobros coactivos y se definieron los tipos documentales para poder eliminar el uso de COR, a partir del 2017 el sistema no permite crear COR en el SILA.

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

Tabla 9. Acciones relacionadas con Derechos de Petición en el Plan de Mejoramiento Interno 2016 Grupo de Atención al Ciudadano

Origen	Fecha Detección	No conformidad	Dependencia	Acciones	% Avance al 31 de diciembre de 2016	EVALUACIÓN EFECTIVIDAD - 2016
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	Incumplimiento en el desarrollo del alcance al seguimiento que el Grupo de Atención al Ciudadano realiza respecto de las peticiones que ingresan y se resuelven por las diferentes áreas de la Entidad.	Grupo de Atención al Ciudadano	Diseñar herramienta de seguimiento y control de tiempos de respuesta a DPE. Seguimiento semanal a las áreas responsables de la respuesta a DPE.	4 actividades de 16 propuestas	N/A
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	El procedimiento con que cuenta la Entidad para dar respuesta a los Derechos de Petición no contempla en sus actividades la totalidad los derechos de petición que las áreas misionales y de apoyo atienden y contestan.	Grupo de Atención al Ciudadano	Modificar el procedimiento con el fin de incluir la totalidad de los DPE que ingresan a la Entidad.	100%	Concepto de cierre Positivo
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	Procedimiento de derechos de petición AC-PR-3 y Atención al Ciudadano AC-PR-1 desactualizado	Grupo de Atención al Ciudadano	Modificar el procedimiento con el fin de incluir la totalidad de los DPE que ingresan a la Entidad.	100%	Concepto de cierre Positivo
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	Incumplimiento en la publicación del informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, en cuanto a su periodicidad, y cumplimiento de requisitos mínimos.	Grupo de Atención al Ciudadano	Solicitar a las áreas responsables de las respuestas a DPE la información semanal para consolidarla en la herramienta de seguimiento y control a DPE. Publicar el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con toda la información que sea consolidada.	0%	N/A
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	Incumplimiento en los términos de resolver peticiones dentro de los plazos establecidos para el trámite interno del derecho de petición ante la ANLA.	Grupo de Atención al Ciudadano	Diseñar y socializar un protocolo para para la solicitud y envío de apoyos.	0%	N/A

Origen	Fecha Detección	No conformidad	Dependencia	Acciones	% Avance al 31 de diciembre de 2016	EVALUACIÓN EFECTIVIDAD - 2016
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	Vencimiento de los términos para resolver peticiones a cargo de los diferentes grupos de trabajo de la Entidad.	Grupo de Atención al Ciudadano	1. Diseñar herramienta de seguimiento 2. Control de tiempos de respuesta a DPE contestados por el grupo de Atención al Ciudadano. 3. Seguimiento semanal a las áreas responsables de la respuesta a DPE.	100%	Concepto de cierre Positivo
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	No se genera acuse de recibido las solicitudes que recibe la Entidad por medio electrónico y telefónico.	Grupo de Atención al Ciudadano	Ajustar el sistema y el sitio web para que se genere la radicación.	100%	Concepto de cierre Positivo
Proceso Atención al Ciudadano	29/08/2016	Incumplimiento a los tiempos definidos por la normatividad vigente para el envío de las citaciones.	Grupo de Atención al Ciudadano	1. Disponer de un contratista para que de manera exclusiva se encargue de las citaciones. 2. Hacer la Firma digital en SIGPRO 3. Hacer radicación en SIGPRO	0%	N/A

7.1 Evaluación de efectividad

En cumplimiento del procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora, se realizó la verificación de las acciones reportadas al 100% a diciembre 31 de 2016, relacionadas a continuación con el fin de establecer si las acciones eliminaron la causa de la No conformidad.

Tabla 10. Resultado de evaluación de efectividad

Dependencia	No conformidad	Acción Correctiva	EVALUACIÓN EFECTIVIDAD - 2017		
			Evaluación	Concepto de cierre	Observaciones y Acciones a Seguir
Grupo de Atención al Ciudadano	Incumplimiento en la publicación del informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, en cuanto a su periodicidad, y cumplimiento de requisitos mínimos.	Solicitar a las áreas responsables de las respuestas a DPE la información semanal para consolidarla en la herramienta de seguimiento y control a DPE. Publicar el informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con toda la información que sea consolidada.	Se verificó la publicación de los informes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que Grupo de Atención al Ciudadano realiza en la web de la Entidad, durante la vigencia 2016, que se listan a continuación y se pueden consultar en el link: http://www.anla.gov.co/informe-peticiones-quejas-y-reclamos-0 *Derechos de petición - Enero a Marzo 2016 *Derechos de petición -1 Enero a 26 Mayo 2016 *Derechos de petición -1 julio a 27 Octubre 2016 *Registro Peticiones 1 julio a 31 de diciembre de 2016. De los anteriores informes publicados se evidencia, que no se publicaron las peticiones que ingresaron a la Entidad en el mes de junio de 2016. Se evidencia que en el reporte que se publica en la web de PQRS de la entidad no se incluye la información de peticiones que ingresan a la entidad provenientes de los canales de atención al ciudadano como CHAT y llamadas telefónicas, por cuanto en el segundo semestre de 2016 ingresaron 537 PQRDS, que no	Negativo	Reformular acciones

Dependencia			EVALUACIÓN EFECTIVIDAD - 2017		
Dependencia	No conformidad	Acción Correctiva	Evaluación	Concepto de cierre	Observaciones y Acciones a Seguir
			<p>cuentan con radicado de ingreso en el sistema SIGPRO de la ANLA.</p> <p>Así como tampoco se incluyen las solicitudes que ingresaron al sistema SIGPRO, que se clasifican con la tipología “correspondencia” donde se identificaron 44 derechos de petición y en la tipología “trámite por confirmar” que ingresaron 15 derechos de petición y 380 radicados de solicitud de información, durante el segundo semestre de 2016. Dichos radicados no se han identificado como PQRS, en el seguimiento que realiza el Grupo de Atención al ciudadano en la matriz: “Control de tiempos DPE.xls” lo que conlleva a que no estén en los reportes publicados por la entidad.</p> <p>A su vez se revisó que los informes publicados cumplieran con la información mínima según el numeral 10.10 del anexo 1 de la Resolución 354 del 31 de diciembre de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encontrando que las denuncias no están incluidas en dicho informe.</p>		
Grupo de Atención al Ciudadano	Incumplimiento en los términos de resolver peticiones dentro de los plazos establecidos para el trámite interno del derecho de petición ante la ANLA	Diseñar y socializar un protocolo para la solicitud y envío de apoyos.	De la revisión realizada a la matriz “Control de tiempos DPE.xls”, del periodo de julio a diciembre de 2016, que cuenta con 4.718 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; se evidencia que 416 solicitudes se encontraban por resolver estando fuera de tiempo según los términos definidos para cada solicitud.	Negativo	Reformular acciones

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

El día 26 de Julio de 2016, la ANLA fue visitada por el Grupo de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, con el fin de realizar la verificación del cumplimiento de las disposiciones consagradas en la Ley 1712 de 2014, de la cual se dejó acta en donde insta a que la Entidad ejecute los compromisos en ella plasmados y que en un plazo no mayor a dos (2) meses dará cumplimiento a las disposiciones consagradas en la Ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública.

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

Tabla 11. Resultados verificación Ley 1712 de 2014

Compromisos Acta de verificación Ley 1712 de 2014	Normatividad requerida Decreto 0103 de 2015 y Resolución 3564 de 2015	Verificación Control Interno
Se insta a que el formulario electrónico para recepción de solicitudes de información pública se ajuste a la Resolución 3564 de 2015 en su anexo 2 puntos 1.4, 1.8, y 1.14 además de incluir lo concerniente al punto 2 en cuanto a habilitar el tipo de solicitud de información pública, la opción de elegir el medio de respuesta y la información sobre posibles costos asociados a la respuesta como indica la Resolución.	1.4 Acuse de recibido	100% Se realizó prueba de radicación de una PQR en el formulario dispuesto en la Web de la ANLA el día 8 de febrero de 2017. El sistema generó acuse de recibido con el radicado No. 2017009010-1-000, así mismo se recibió vía correo electrónico la confirmación de la petición generada.
	1.8 Mecanismos de seguimiento en línea	0% Se puede acceder a “Consulta de radicado” en la pestaña PETICIONES de la página principal de la ANLA, donde le permite ingresar el número de radicado para conocer su proceso. Al realizar una prueba el sistema no realiza la búsqueda, ni proporciona información del radicado.
	1.14 Solicitud de información con identidad reservada	100% Se evidencia en el “Acuerdo de privacidad Sitio Web de la ANLA” en el Link: http://www.anla.gov.co/acuerdo-privacidad-sitio-web-anla
	Habilitar el tipo de solicitud de información pública	100% <i>En el “formulario de peticiones, quejas, y reclamos” de la web de la ANLA se incluyó el campo: “Tipo de solicitud”: Petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación.</i>
	Opción de elegir el medio de respuesta	100% <i>En el “formulario de peticiones, quejas, y reclamos” de la web de la ANLA se incluyó: Medio por el cual desea recibir respuesta *</i>  Correo Electrónico  Físico
	Información sobre posibles costos asociados a la respuesta.	100% <i>En el “formulario de peticiones, quejas, y reclamos” de la web de la ANLA se incluyó el párrafo: “1. Información general del Usuario: Para las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias no se realiza ningún cobro, excepto las solicitudes de copias físicas y magnéticas según lo dispuesto en la Resolución N° 173 del 17 de febrero de 2015 modificada por la Resolución 691 del 10 de junio de 2015”.</i>
Se recomienda que se incluyan los vínculos a los mecanismos para presentar quejas de los órganos de control que pide la Resolución 3564 de 2015 en su anexo 1 punto 10.9.	10.9 Mecanismos para presentar quejas, reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado.	100% En el botón “Transparencia y acceso a la información” en el numeral “10.7 Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado”, remite al formulario de radicación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Link: http://www.anla.gov.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica Los mecanismos para presentar quejas de los órganos de control, se encuentran listados en la tabla que se encuentra en el vínculo: 7.4 Entes de control que vigilan a la Entidad y mecanismos de supervisión, del botón de transparencia de acceso a la información de la web de la ANLA. Link: http://www.anla.gov.co/sites/default/files/comunicaciones/AtencionCiu/directorio_entes_de_control.pdf

Compromisos Acta de verificación Ley 1712 de 2014	Normatividad requerida Decreto 0103 de 2015 y Resolución 3564 de 2015	Verificación Control Interno
Se insta a que el informe de PQRS incluya lo dispuesto en el Decreto 103 de 2015 en su artículo 52.	<p>Art. 52. Informes de solicitudes recibidas de acceso a información. ...los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a la información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El número de solicitudes recibidas 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. 	<p>80% (cumplimiento de 4 de 5 aspectos de cumplimiento)</p> <p>Se verificó el informe “Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias” y el “informe Derechos de petición” publicado en la web de la Entidad verificando el cumplimiento de la información mínima requerida así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. informes de todas las solicitudes, denuncias y tiempos de respuesta: No se encuentran incluidas las denuncias en el “informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias” que se encuentra publicado en la web de la ANLA. Así mismo se evidenció que falta identificar PQRS recibidas tanto por el Centro de Contacto al ciudadano, como por la tipología de SIGPRO “correspondencia y trámite por confirmar” 2. El número de solicitudes recibidas = Se registra en el informe “Informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias” 3. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución: en el informe “informe Derechos de petición” se cuenta con la columna “Traslado por competencia, con tiempo, radicado y fecha del traslado de cada una de las peticiones. 4. El tiempo de respuesta a cada solicitud: Se informa en la columna “Tiempo para respuesta” 5. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información: Se informa en la columna “Resultado de petición” donde se especifica si Niega petición o concede petición. <p>link: http://www.anla.gov.co/informe-peticiones-quejas-y-reclamos-0</p>

9. Evaluación aleatoria a las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

A continuación, se presenta una revisión aleatoria a la información registrada de las solicitudes que han ingresado a la Entidad, en el segundo semestre de la vigencia 2016, con el fin de determinar el cumplimiento de los requisitos de oportunidad y de atención de acuerdo con las normas legales vigentes, para lo cual se tomaron las siguientes tablas:

1. Reporte de solicitudes del 1/07/2016 al 31/12/2016 generado en el sistema SIGPRO con un total de 24.588 radicados.
2. Reporte de derechos de petición del 1/07/2016 al 31/12/2016 gestionados en el sistema SILA
3. Reporte de COR del 1/07/2016 al 31/12/2016 gestionados en el sistema SILA
4. Listado de seguimiento del 1/07/2016 al 31/12/2016 “Control de tiempos DPE.xls” generado por el Grupo de Atención al Ciudadano, con 4.718 registros.



9.1 Comparativo de informes

De los reportes de solicitudes se pueden identificar los siguientes totales de solicitudes registradas como derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias para el periodo comprendido del 1 de julio de 2016 al 31 de diciembre de 2016.

Tabla 12. Totales de solicitudes registradas como derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias del 1/07/2016 al 31/12/2016

Listado Atención al Ciudadano	Reporte SIGPRO
4.718 solicitudes registradas de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	5.656 solicitudes registradas bajo los trámites: DPE - Derecho de Petición de Interés General 10DPE - Derecho de Petición de Información y/o Copias 15DPE - Derecho de Petición de Interés General 30DPE - Derecho de Petición de Consulta DPE - Derecho de Petición de Consulta DPE - Derecho Peticiones, Quejas y Reclamos DPE - Petición de Solicitud de Copias DPE - Reclamo DPQYR - Derecho Peticiones, Quejas y Reclamos
Diferencia en el segundo semestre: 938 solicitudes Que obedece a peticiones que registra el listado proporcionado por SIGPRO del 1 de julio al 31 de diciembre de 2016 y que no se encuentran en el seguimiento realizado por Atención al Ciudadano en la matriz "Control de tiempos DPE.xls" julio-diciembre de 2016.	

13

Teniendo en cuenta la información antes relacionada de la diferencia en el segundo semestre, se tomó una muestra de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2016, comparando entre las dos matrices: "Control de tiempos DPE.xls" julio-diciembre de 2016 y el reporte del sistema SIGPRO Julio-diciembre 2016, evidenciando que 146 radicados de entrada no se encuentran en el seguimiento que realiza Atención al Ciudadano.

Los 146 radicados ingresaron al sistema SIGPRO bajo los siguientes tipos de trámites: 15DPE: 119 radicados - 10DPE: 25 radicados y DPQYR: 2 radicados

Ver anexo 2- Listado de derechos de petición-DPE que se encuentran en SIGPRO y no están relacionados en cuadro de control de Atención al Ciudadano.

9.2 Derechos de petición sin respuesta

Se identificaron 1.075 radicados de peticiones sin respuesta, en el periodo del 1 de Julio al 31 de diciembre de 2016, según el Reporte generado del sistema SIGPRO.

Una vez comparados los 1.075 peticiones sin respuesta, con la base de datos de seguimiento "Control de tiempos DPE.xls" del Grupo de Atención al Ciudadano, se observó que:

1. 530 registros de peticiones se encuentran sin respuesta en las dos bases de datos.
2. y 545 radicados solamente están registradas en el sistema SIGPRO

Es importante resaltar que la diferencia de 545 solicitudes obedece a que en la base de datos de Atención al Ciudadano cuentan con respuesta definitiva, pero en el sistema SIGPRO los mismos radicados de entrada no tienen radicado de salida asociado.

Con respecto a las 530 solicitudes pendientes que se registran, se verificó que tanto en la base de datos que maneja Atención al Ciudadano como en el sistema SIGPRO con corte al 3 de febrero de 2017, no presentan radicado de respuesta. Las solicitudes antes mencionadas ingresaron a la entidad así: 497 en diciembre, 19 en noviembre y 14 en octubre de 2016.

Así mismo se identificó en el seguimiento de Atención al Ciudadano que para las 530 solicitudes, no se había tramitado ninguna prórroga o solicitud de plazo para resolver o dar respuesta por parte de la ANLA al solicitante¹

Ver anexo 3- Listado de Derechos de petición-DPE sin respuesta

9.3 Tiempo de asignación

Con el fin de determinar el tiempo que la entidad toma para realizar la asignación de una solicitud por parte del Grupo de Atención al Ciudadano se evidenció que:

1. La fecha inicial que se utiliza para el cálculo del plazo de respuesta, corresponde a la fecha en que la petición llega al Grupo de Atención al Ciudadano para su asignación, después de haberse determinado el tipo de trámite ya sea petición, queja o reclamo según corresponda, siendo esta fecha en algunos casos posterior a la fecha de radicación de entrada del documento que registra el SIGPRO, y de la cual debe partir cálculo de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
2. El Grupo de Atención al Ciudadano establece la fecha de asignación de manera manual en su matriz de seguimiento, por cuanto no es posible determinarla en el sistema SIGPRO ya que ni en el reporte del sistema, ni en módulo de consulta del radicado se visualiza la fecha de asignación.
3. No se evidencia ni en SIGPRO, ni en el seguimiento realizado por Atención al Ciudadano, cuándo una petición ingresa a la entidad por los diferentes canales establecidos en la Entidad.

Dadas las inconsistencias en Listado de seguimiento “Control de tiempos DPE.xls” generado por el Grupo de Atención al Ciudadano, se realizó la revisión de las solicitudes ingresadas en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2016, que ascendió a 4.718 peticiones, de las cuales se tomaron aquellas que presentaban diferencia en las fechas de radicado Vs. asignación, para un total de 2.566 peticiones con fecha de ingreso posterior a la de entrada en SIGPRO, presentando el siguiente comportamiento:

¹ **Resolución ley 1755 de 2015** - Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. **Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones.** Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Tabla 13. Tiempo transcurrido entre la fecha de radicado de entrada en SIGPRO y la fecha de asignación interna de Atención al Ciudadano (4 trimestre 2016)

Tiempos	No. de solicitudes
Mayor a 5 días	40
5 días	55
De 2 a 4 días	1.643
1 día	828
Total	2.566

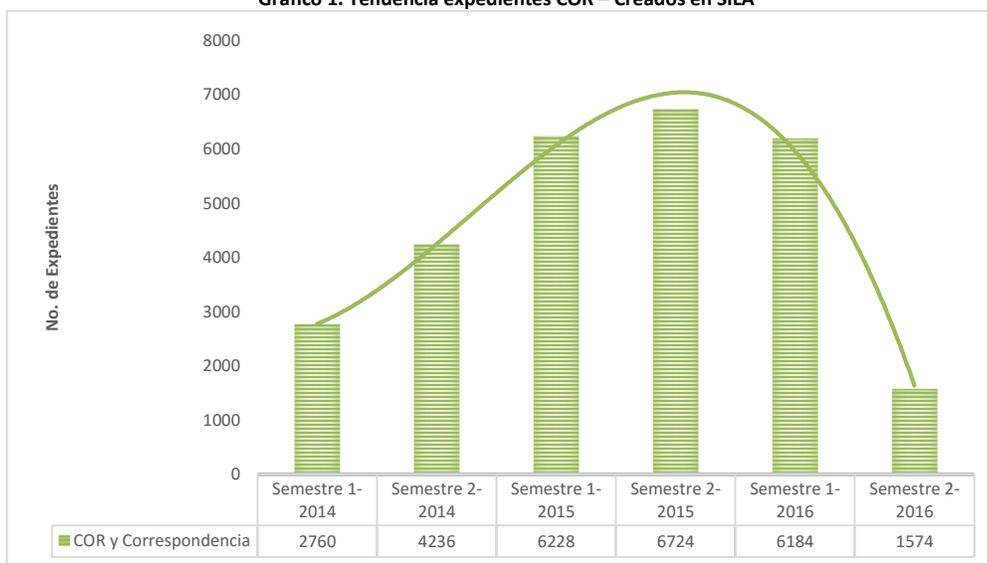
Teniendo en cuenta que las dos primeras filas indican las solicitudes con 5 o más días para la asignación de solicitudes, se calculó que en promedio éstas 95 solicitudes fueron asignadas con 9 días posteriores a la fecha de entrada a la Entidad, las que se presentan en el siguiente anexo.

Ver anexo 4- Listado de Derechos de petición-DPE que fueron asignados en fecha posterior al radicado generado en SIGPRO

9.4 Expedientes COR “Correspondencia” – SILA

Realizado reporte del sistema SILA para el segundo semestre de 2016, se identificó que se registran 1574 expedientes COR, y a pesar de evidenciarse una disminución significativa en la creación de dichos expedientes, continúa la inclusión de trámites de derechos de petición bajo los COR (correspondencia) y no como DPE (derecho de petición).

Gráfico 1. Tendencia expedientes COR – Creados en SILA



9.5 Trámites SIGPRO identificados como “CORRESPONDENCIA”

Del reporte generado en el sistema SIGPRO del 1/07/2016 al 31/12/2016, se reportan 24.588 registros de números de radicado ingresados a la Entidad, de los cuales 4.663 radicados están identificados como trámite: “CORRESPONDENCIA”.

Con el fin de identificar cuáles registros corresponden a solicitudes que puedan clasificarse en peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, se realizó una revisión detallada del contenido de las solicitudes clasificadas como “CORRESPONDENCIA” evidenciando que 44 radicados son derechos de petición, y no están relacionadas en el cuadro de control de Atención al Ciudadano, por lo tanto, no se les ha dado el tratamiento de ley. Así mismo, se identificó al 3 de febrero de 2017 fecha de generación del reporte en SIGPRO, que ninguna tiene respuesta asociada en el sistema.

Ver anexo 6- Listado de documentos de correspondencia no relacionados en cuadro de control Atención al Ciudadano, y que fueron identificados como DPE.

9.6 Trámites SIGPRO identificados como “TRAMITE POR CONFIRMAR”

En la revisión del reporte de SIGPRO también se observó que de los 24.588 registros de números de radicado ingresados a la Entidad entre el 1/07/2016 y el 31/12/2016, **1.102** radicados están clasificados como “Trámite por confirmar”, y adicionalmente ningún radicado tiene respuesta.

De estos 1.102 radicados de trámite por confirmar, se filtró la información que en el campo “asunto” tuviera la palabra “**solicitud**”, encontrando 380 radicados, que posiblemente pueden ser peticiones, quejas, reclamos o sugerencias y que no se les ha dado el tratamiento correspondiente.

Ver anexo 5- Radicados de solicitud, del sistema SIGPRO tipificados bajo el trámite: “Trámite por confirmar” - 380 radicados, sin clasificar como peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

Así mismo, de los 1.102 radicados como “Trámite por confirmar” se evidencian 15 solicitudes que en el campo “asunto” dice **Derecho de Petición** y que necesariamente deben ser tratados como peticiones y al 3 de febrero de 2017, fecha de generación del reporte en SIGPRO no se identificaron respuesta asociada en el sistema.

Tabla 14. Listado de derechos de petición clasificados como “Trámite por Confirmar” en el sistema SIGPRO

Radicado entrada	Fecha entrada	Asunto
2016047252-1-000	2016-08-09 15:03:43.66	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION RADICADO EN CPE CON EL 759983 DE 2016 - TRAMITE DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO
2016068015-1-000	2016-10-19 11:56:35.99	Remisión de Derechos de Petición - Solicitud de Audiencia Pública proyecto NORTE UPME 003-2010 SUBESTACION CHIVOR II Y NORTE 230 KV
2016076109-1-000	2016-11-18 10:29:03.947	DERECHO DE PETICION ART. 23
2016079406-1-000	2016-11-30 12:28:21.673	Traslado Derecho de Petición, allegado a la ANH mediante la comunicación con Radicado No. R-431-2016-080312 Id. 147216, con radicado Oficio No. PJAA-1-2596-16.
2017002196-1-000	2017-01-12 09:21:22.567	RESPUESTA DE EVALUACION INICIAL A SU DERECHO DE PETICION CODIGO 2016-110381-82111-IS.
2017007319-1-000	2017-02-01 15:47:47.74	Derecho de petición
2017007748-1-000	2017-02-03 08:50:33.713	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE PRONUNCIAMIENTO SOBRE PRESENTACION O NO DEL DAA
2017007840-1-000	2017-02-03 11:29:32.883	DERECHO DE PETICION FERNANDO PALLARES MEJIA
2017007866-1-000	2017-02-03 12:17:51.223	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE INFORMACION
2017007931-1-000	2017-02-03 15:14:51.803	DERECHOS DE PETICION
2017007932-1-000	2017-02-03 15:15:04.36	PETICIÓN DE ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL
2017007945-1-000	2017-02-03 15:27:32.533	Der. Petición: Radicado: 2017002944-1-000
2017007946-1-000	2017-02-03 15:28:16.93	DERECHO DE PETICION
2017007948-1-000	2017-02-03 15:28:35.607	Der. Petición: Radicado: 2017003124-1-000
2017007989-1-000	2017-02-03 16:18:25.283	Derecho de Petición de interés general LAM4090

10. Parametrización de los sistemas de información de la ANLA

Teniendo en cuenta el procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Código AC-PR-4 Versión 1, se encuentra establecido la tipificación de las peticiones para los sistemas de información de la entidad así:

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

17

Ya que existe una clasificación definida por la normatividad interna de la ANLA, se procedió a revisar las opciones de tipificación o trámites parametrizados en los sistemas que permiten la identificación y trámite de las peticiones en la Entidad, encontrando que no están articuladas entre sí, y que 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.

A continuación, se presentan los diferentes tipos de clasificación de una petición que existen en los sistemas SIGPRO, SILA, sistema de información del centro de contacto al ciudadano y matriz de seguimiento “Control de tiempos.xls”, frente a los procedimientos aprobados por el SGC:

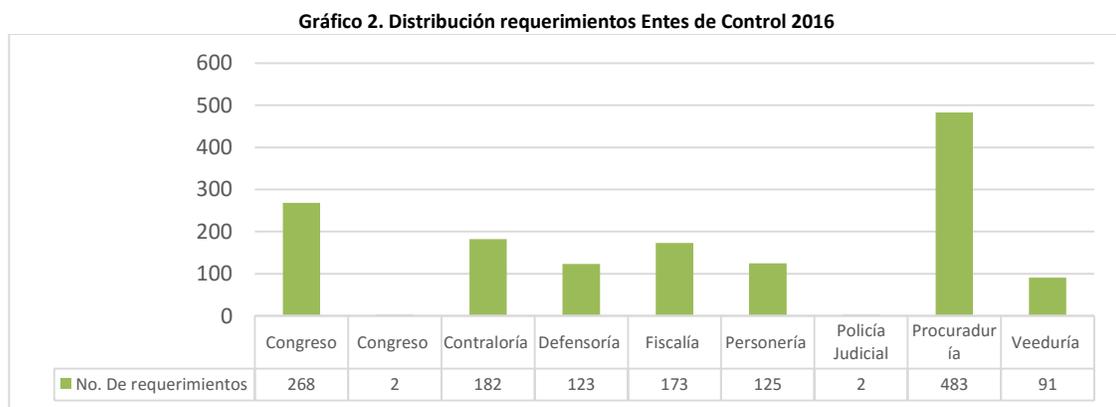
Tabla 15. Tipología de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias

No.	Tipificación creada en el procedimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias AC-PR-4 Tipificación del protocolo de Atención para entes de control CG-PT-1	Trámite creado en SIGPRO	SILA Tipo de trámite y expediente	Centro de contacto ciudadano Tipificación por canales	Matriz de seguimiento “Control de tiempos DPE.xls”
1		Trámite por confirmar		Motivo: PQRDS	Consulta a las Autoridades
2		Correspondencia	COR	Submotivo: CHAT	
3	30DPE0001-00-2016 30 días hábiles para su respuesta	30DPE - Derecho de Petición de Consulta	Trámite: Derecho de petición de consulta 30 días Expediente: 30DPE Y DPE	Tipo: 1. Chat 2. Inbound (llamadas) 3. Presencial	
4	15DPE0001-00-2016 15 días hábiles para su respuesta	15DPE - Derecho de Petición de Interés General	Trámite: Derecho de petición de interés general 15 días Expediente: 15DPE		Petición de información general
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		Petición de información y/o copias
6		DPE - Petición de Solicitud de Copias			
7		Derechos de Petición	Expedientes: DPE		
8	QYR0001-00-2016 10 días hábiles para su respuesta	DPQYR - Derecho Peticiones, Quejas y Reclamos	Expedientes: QYR		Queja Reclamo Sugerencia

No.	Tipificación creada en el procedimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias AC-PR-4 Tipificación del protocolo de Atención para entes de control CG-PT-1	Trámite creado en SIGPRO	SILA Tipo de trámite y expediente	Centro de contacto ciudadano Tipificación por canales	Matriz de seguimiento "Control de tiempos DPE.xls"
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		

11. Atención a requerimientos de Entidades de Control – ECO

Control Interno, es quien realiza el seguimiento de respuesta a las comunicaciones provenientes de los entes de Control en la Entidad, y para ello cuenta con el Protocolo de Atención para Entes de Control En lo que concierne a la vigencia 2016, desde el 01 de enero al 31 de diciembre, se recibieron 1.449 comunicaciones provenientes de los organismos de control, las que se distribuyen según la siguiente gráfica:



Se cuenta con la medición del Indicador "Oportunidad en la atención a requerimientos de entes de control" que se realiza de manera mensual y que para el mes de diciembre registró un porcentaje de oportunidad del 30%, correspondiente a 37 respuestas oportunas de 123 requerimientos contestados a entes de control según el número de días establecido por cada Entidad.

Cabe destacar que semanalmente control interno elabora un reporte de alertas a las áreas de gestión en materia de ECOS y en el mes de enero de 2017, comunicó a la Dirección General la necesidad de tomar las acciones inmediatas para atender los ECO en forma oportuna.

12. Alertas, conclusiones y/o recomendaciones

Como resultado de la revisión realizada por Control Interno, en relación con las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo semestre de la vigencia 2016, se observó de manera general deficiencias aspectos procedimentales, y legales, tales como:

1. Los mecanismos de seguimiento definidos por la entidad en cumplimiento de la Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015 “Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales” no abarcan la totalidad de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que ingresan a la entidad. Así mismo, dicho mecanismo no refleja el tiempo total de respuesta para el requerimiento.
2. Deficiencias en la identificación, radicación y registro de una solicitud que ingresa a la Entidad.
3. Falta de articulación en la tipificación y clasificación de una petición, en el sistema SIGPRO y SILA.
4. Falta de oportunidad en la atención a derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que ingresan a la entidad.

Estas conclusiones están fundamentadas en los siguientes aspectos que resumen el contenido total del presente informe:

- El informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información² debe ser generado de manera trimestral según la Resolución 1530 de 2015. Los informes que se han publicado en la web de la ANLA, no registraron:
 - Las peticiones radicadas en el mes de junio de 2016
 - Los resultados de la atención a los usuarios realizada por el Centro de contacto al ciudadano a través de los diferentes canales de PBX - vía telefónica, presencial, chat vía web, por cuanto el contratista BPM Consulting entrega las mediciones y seguimiento respectivas a la ANLA.
 - Las solicitudes que ingresan en el SIGPRO como “Tramite por Confirmar” y “correspondencia”, así como las de SILA que han sido tipificadas como “COR”.
 - Denuncias que ingresan a la entidad
 - Las solicitudes de entidades de control - ECO

Se recomienda revisar y estandarizar la tipificación parametrizada en los sistemas SIGPRO, Centro de contacto al ciudadano y SILA, por los que ingresan, tramitan y resuelven las solicitudes en la Entidad.

² Resolución No. 3564 del 31 de diciembre de 2015 – Anexo 1. Numeral 10.10. El informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información. El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema. (...)

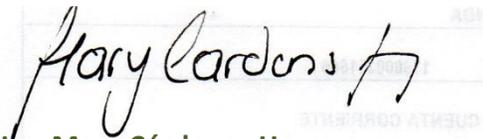
Así mismo se requiere que las solicitudes ingresadas a la Entidad por chat y llamadas telefónicas recibidas a través del Centro de contacto al ciudadano, se registren y radiquen en el sistema SIGPRO para que tengan el debido tratamiento ya sea como petición, queja o reclamo.

Por otra parte, dado que la información de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias es utilizada para generar estadísticas tanto internas como externas, se considera importante que los sistemas y las bases de datos que contienen dicha información, incluyan un campo de “fuente” que permitan conocer el origen y procedencia de las solicitudes.

- En relación a los tiempos para atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, se recomienda al Grupo de Atención al Ciudadano, contabilizar los términos legales a partir del momento en que se radica la petición en la Entidad y no desde el día que ingresa el radicado a la herramienta de control de tiempos DPE, que está tardando en promedio de 2 a 4 días después de haber sido radicada una petición.
- Se recomienda que la(s) persona(s) encargada(s) de determinar si una solicitud constituye o no de acuerdo con la ley un derecho de petición, queja o reclamo, debe tener pleno conocimiento de la ley 1755 de 2015, Resolución No. 1530 de 30 de noviembre de 2015 y las reglamentaciones internas vigentes. De igual manera, es necesario que se establezca en el sistema SIGPRO con claridad y precisión el objeto del derecho de petición, de tal manera que sea claro para cualquier persona que requiera su consulta. Lo anterior, por cuanto de la verificación realizada, se constató que el objeto de los derechos de petición y solicitudes ante la ANLA, no son claros lo que conlleva a que se les dé un tratamiento de diferente “*correspondencia*” y no como una PQR, teniendo que remitirnos al texto del mismo para poder conocerlo.
- Así mismo es necesario definir claramente el proceso que se debe seguir cuando una dependencia reciba una comunicación no clasificada como una petición, queja, reclamo o denuncia, pero considera que sí lo es, y por lo tanto, requiere una reclasificación según corresponda.
- Con relación a la revisión que Control Interno realizó del “Acta de visita especial practicada a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA” del día 26 de Julio de 2016 del Grupo de transparencia y desarrollo de acceso a la información pública, se identificó un cumplimiento del 87.5% por cuanto quedó pendiente la realización del punto: “1.8 Mecanismos de seguimiento en línea” de la Resolución 3564 de 2015, que establece tener un mecanismo de seguimiento en línea para verificar el estado y respuesta de la solicitud de información pública realizada a través del formulario electrónico. La entidad debe gestionar las acciones y recursos necesarios para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia, es importante recordar que la Procuraduría General de la Nación nuevamente visitará la ANLA para verificar el cumplimiento de los requisitos que en la vigencia anterior quedaron pendientes.
- Se debe dar estricto cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente en relación con solicitudes de prórroga al interesado cuando no pueden ser resueltas en términos de la ley, es necesario revisar las solicitudes pendientes que registra el sistema y gestionar las prórrogas correspondientes.

- En cuanto a la implementación de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento del Grupo de Atención al Ciudadano, se realizó la evaluación de efectividad que dio como resultado cierre negativo para dos (2) acciones; por lo anterior se requieren la reformulación de las acciones siguiendo lo establecido en el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

Por último, en relación con las cuatro (4) acciones vigentes de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento relacionadas con la oportunidad en la atención a derechos de petición, se realizó la evaluación de efectividad correspondiente, cuyo resultado fue negativo. Por lo tanto, teniendo en cuenta que según la Resolución No. 00183 del 20 de febrero de 2017 "Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA- se asignan sus funciones y se dictan otras disposiciones" artículo 8, literal c, numeral 3 la función de suscribir las respuestas a los derechos de petición DPE de la Subdirección de Evaluación y seguimiento, queda a cargo del Grupo de Respuesta a Solicitudes Prioritarias la reformulación de las acciones conforme a lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora el cual debe ser consultado en la Intranet – SGC.



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

Elaboró: Adriana Cecilia Rodríguez Cardenas
Sandra Milena Ruiz

Fecha elaboración: febrero 20 de 2016