



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

Segundo semestre de 2018

Control Interno ANLA

Contenido

1. Marco Normativo	2
2. Radicación y trámite de las peticiones en la ANLA	2
3. Publicación del Informe PQRS	4
3.1 Distribución de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información	7
3.2 Registro de peticiones en los reportes y bases de datos de la ANLA.....	8
4. Verificación del estado de los Planes de mejoramiento relacionados con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	11
5. Parametrización y tipificación de las PQRS de los sistemas de la ANLA.....	11
6. Atención a requerimientos de Entidades de Control – ECO	12
7. Verificación prueba aleatoria de registros de PQRS atendidas dentro del término legal	12
8. Conclusiones.....	14
9. Recomendaciones	14

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 segundo semestre de la vigencia 2018, el cual tiene como propósito verificar el cumplimiento de la normativa vigente en relación con el reporte del estado de las peticiones que 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 el Grupo de Atención al Ciudadano en la que se relacionan las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que ingresan a la entidad, tanto escritas como verbales.

1. Marco Normativo

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

- Ley 1437 de 2011
- Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015
- Artículo 11 de la Ley 1712 de 2014
- Inciso 2° 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 de la ANLA
- Numeral 5° del Artículo 10° de la Resolución 1990 de 2018 de la ANLA
- Artículo 7° Decreto Nacional 2232 de 1995
- Manual 3.1. para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea para entidades de Orden Nacional de la República de Colombia. Anexo 2 Información mínima a publicar.
- Procedimiento: Peticiones quejas, reclamos y sugerencias. AC-PR-6 Fecha: 3/09/2018 Versión 2.
- Protocolo de atención para entes de control, código CG-PT-1, versión 9 de 6/07/2018
- Protocolo de reparto y asignación, código AC-PT-2, versión 1, de 14/11/2017

2. Radicación y trámite de las peticiones en la ANLA

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

¹ Ley 1474 de julio 12 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. **Artículo 76.** Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos (...) La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la Entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda Entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. (...)

Trámite de las peticiones en la ANLA

Normatividad	Detalle
Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015	Artículo 5°. Radicación y trámite de las peticiones. (...) Las peticiones o solicitudes recibidas directamente en la ventanilla única de recepción de correspondencia, (...) se les asignará un número único de radicación, por parte del Grupo de Servicios Administrativos, serán digitalizadas en el sistema documental destinado para tal fin por la entidad y entregadas al Grupo de Atención al ciudadano, para que este último dentro de los términos establecidos proceda a resolver la petición, dar traslado a la autoridad competente cuando de manera manifiesta la petición no sea competencia de esta Autoridad, o a efectuar la asignación de manera inmediata a la dependencia correspondiente y competente dentro de la ANLA.
Resolución 1990 de 2018 “ <i>Por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA-, se asignan sus funciones y se deroga la Resolución 00909 de 2017</i> ”	ARTÍCULO QUINTO. Las funciones del grupo interno de trabajo de Respuesta a Solicitudes Prioritarias de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento serán las siguientes: 5. Proyectar las respuestas a las solicitudes de Entes de Control (ECO) y derechos de petición (DPE), excepto los relacionados con el Dictamen Técnico Ambiental (DTA), de conformidad con las competencias de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento y lo dispuesto en los manuales, protocolos y procedimientos establecidos, según el caso.
Protocolo de atención para entes de control código: CG-PT-1, versión 9 de 6/07/2018	<p>3.1.2. Asignación, reparto o traslado.</p> <p>3.1.2.1. Una vez radicado el ECO, el Grupo de Atención al Ciudadano debe realizar en forma inmediata el reparto de este a la Dirección General a través de SIGPRO.</p> <p>3.1.2.2. La Dirección General, será la encargada de verificar y asignar a través del Sistema de Información de Licencias Ambientales -SILA o SIGPRO, los responsables de proyectar la respuesta a cada ECO.</p> <p>Los ECOs que correspondan a la Subdirección de Evaluación y Seguimiento serán asignados al Grupo de Respuestas a Solicitudes Prioritarias – RASP, quien designará los profesionales responsables de ejecutar y revisar la actividad, tanto en la parte técnica como en la jurídica, quién a su vez, podrá solicitar apoyo al coordinador del área correspondiente. Una vez proyectada la respuesta, el coordinador de RASP aprobará y pasará la actividad a finalización y firma de las personas competentes según lo establecido en el numeral 3.1.3. del presente protocolo.</p> <p>De otra parte, los ECOs que correspondan a la Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales -SIPTA-, Subdirección Administrativa y Financiera -SAF-, Oficina Asesora de Planeación u Oficina Asesora Jurídica, serán enviados directamente a los jefes de estas dependencias por medio de SILA o SIGPRO, quien asignará los profesionales responsables de ejecutar y revisar la actividad, tanto en la parte técnica como en la jurídica, quienes a su vez, podrán solicitar apoyo al coordinador del área correspondiente. Una vez proyectada la respuesta, el Subdirector responsable aprobará y pasará la actividad a finalización y firma de las personas competentes según lo establecido en el numeral 3.1.3. del presente protocolo.</p> <p>3.1.2.3. En el evento en que alguna dependencia manifieste con argumentación técnica o jurídica que no es competente para proyectar la respuesta, deberá de manera inmediata informar a la Dirección General quien realizará la reasignación a la dependencia competente, lo anterior deberá quedar registrado en el sistema de información SILA o SIGPRO dentro de los comentarios asociados al requerimiento.</p> <p>3.1.2.4. En todo caso, los responsables de remitir la información plasmada como respuesta al Ente de Control serán los jefes del Grupo RASP, Subdirección de Instrumentos, Permisos y Trámites Ambientales, Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina Asesora de Planeación y Oficina Asesora Jurídica.</p> <p>(.....)</p> <p>3.1.2.5. Para los requerimientos que impliquen a más de una dependencia, la Dirección General asignará a cada una de las dependencias y su participación será obligatoria para</p>

Trámite de las peticiones en la ANLA	
Normatividad	Detalle
	brindar respuesta. La dependencia que tenga mayor número de preguntas y/o requerimientos asignados, será la responsable de consolidar la respuesta y en todo caso la Dirección señalará cuál será la dependencia encargada de la consolidación. 3.1.2.6. Los ECOs provenientes del Ministerio Público correspondientes a procesos disciplinarios, serán direccionados desde la Dirección General al Grupo de Control Interno Disciplinario, dependencia que deberá bajo su responsabilidad proyectar, verificar, solicitar información a las demás dependencias y aprobar para la firma del competente disciplinario al interior de la ANLA, la comunicación saliente en los sistemas de información y radicación establecida para tal fin., sin que se afecte el carácter de reserva de la actuación disciplinaria. (...)
Protocolo de reparto y asignación. Código AC-PT-2 Versión 1	3. Operación de los derechos de petición distintos a ECOS 3.1 Todas las peticiones deberán ser registradas y radicadas en el sistema de Gestión documental de la ANLA. las peticiones recibidas en cualquiera de los medios disponibles por la Entidad (escritos, fax, telegramas, discos compactos, correos electrónicos entre otros) deberán ser ingresados al sistema a través de la ventanilla única de correspondencia atendida por el Grupo de Servicios administrativos. (...)
Procedimiento: Peticiones quejas, reclamos y sugerencias. AC-PR-6 Fecha: 3/09/2018 Versión 2	Atender de una manera integral y efectiva las PQRs, presentados por la ciudadanía, usuarios y grupos de interés a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA, bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia y de conformidad con los criterios normativos que lo regulan.

3. Publicación del informe PQRS

Con fundamento en lo establecido en la Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015 expedida por la ANLA, el Grupo de Atención al Ciudadano es el encargado de publicar los informes trimestrales de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, en la página *web* de la entidad, los cuales pueden ser consultados en el link: <http://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>	
Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015	Verificación Control Interno
Artículo 19: Informes del Grupo de Atención al Ciudadano. El Coordinador del Grupo de atención al Ciudadano presentará a la Subdirección Administrativa y Financiera un informe trimestral detallado relacionando las peticiones recibidas en la entidad con las respuestas dadas a las mismas. Informe que deberá ser publicado de <u>manera trimestral</u> en la página web de la entidad de conformidad con lo dispuesto en la Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, las normas que lo modifiquen adicionen o reformen, así como los respectivos decretos reglamentarios.	CUMPLE PARCIALMENTE Se verifica la publicación del informe en la <i>web</i> de la ANLA en la vigencia del segundo semestre de 2018 así: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias tercer trimestre de 2018. Fecha de publicación: 29-11-2018. Registro Peticiones tercer trimestre 2018. Fecha de publicación: - 15-11-2018. Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias cuarto trimestre de 2018. Fecha de publicación: 31-01-2019.

Criterios de cumplimiento según la normatividad vigente para la publicación del Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	
Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015	Verificación Control Interno
Artículo 20: El Grupo de atención al Ciudadano, hará seguimiento a las respuestas de cada derecho de petición formulado a la entidad con el objeto de verificar el cumplimiento de lo establecido en la presente resolución.	CUMPLE Se verifica en el formato CODIGO: AC-F-30 que el Grupo de Atención al Ciudadano hizo seguimiento a las PQRS según Informe de “ <i>CALIFICACIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS ESCRITAS, TELEFÓNICAS Y CHAT- III Trimestre 2018</i> ”, de fecha 3/12/2018.
Anexo 1, numeral 10.10 de la Resolución 3564 de 2015 expedida por MINTIC	Verificación Control Interno
El sujeto obligado debe definir la periodicidad de su publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información.	CUMPLE PARCIALMENTE La periodicidad está definida en forma trimestral en la Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015 y en lo establecido en el Plan de Acción 2018 de la ANLA, a pesar de ello, no se define de tal manera en el <i>Índice de esquema de publicación por área</i> , publicado en el link de Transparencia y Acceso a la Información http://portal.anla.gov.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica en el cual, se define una periodicidad mensual para la frecuencia de actualización del activo de información denominado <i>Informe a la atención de quejas, reclamos, denuncias y sugerencia</i> . Así mismo el mencionado índice dice que la información no se encuentra publicada. Esta omisión ha sido objeto de observación en informes anteriores, sin que hasta la fecha se tomen las acciones pertinentes para corregirla. Teniendo en cuenta que el Esquema de Publicación de Información es el 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, se reitera corregir la periodicidad de la publicación del informe la cual debe ser coherente con la normativa vigente.
El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas.	CUMPLE PARCIALMENTE A la fecha del presente seguimiento se verifica la publicación correspondiente a los informes del tercer y cuarto trimestres de 2018 “ <i>Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias</i> ” y denuncias ambientales (acumulado), radicadas ante la entidad, no obstante, no se hace alusión a las denuncias distintas a las ambientales. En la referida publicación el Grupo de Atención al Ciudadano reincide en señalar que “la norma no asignó competencia a la ANLA para la recepción de denuncias salvo aquellas denuncias ambientales referidas en la Ley 1333 de 2009”, aspecto que no es concordante con lo establecido en el 2° inciso del artículo 13 de la Ley 1755 de 2015. Dada la reincidencia se consideró necesario exponerlo ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, como consta en Acta No 6 del 13 de noviembre de 2018, señalándose que faltan lineamientos para el manejo de las denuncias radicadas ante la entidad.
Y los tiempos de respuesta relacionados	CUMPLE En los informes (Registro DPE tercer y cuarto trimestre) publicados en la <i>web</i> de la ANLA se relacionan los tiempos de respuesta de cada petición en la columna “Días transcurridos utilizados por la entidad para otorgar la respuesta”.

Criterios de cumplimiento según la normatividad vigente para la publicación del Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información	
Resolución 1530 del 30 de noviembre de 2015	Verificación Control Interno
El informe debe ir junto con un análisis resumido de este mismo tema	CUMPLE Se publicaron los informes del tercer y cuarto trimestre denominados: Informe de <i>Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias</i> , donde se analiza la información de las PQRS en los periodos respectivos.
<u>Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</u>	
(1) El número de solicitudes recibidas.	CUMPLE De acuerdo con los informes <i>Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y Registro Peticiones segundo semestre de 2018</i> del último trimestre (acumulado de la vigencia 2018) se recibieron 36.078 solicitudes. De manera adicional se informa que se recibieron 323 denuncias ambientales.
(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.	CUMPLE En los informes: “ <i>Registro Peticiones segundo semestre de 2018</i> ” y el “ <i>Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</i> ” incluye la sección <i>traslado por competencia</i> donde se indica con corte al segundo semestre de 2018 se realizaron 680 traslados por competencia a otras entidades públicas y se listan de manera detallada.
(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.	CUMPLE En los informes “Registro Peticiones trimestral” de la vigencia 2018 se incluye la sección RESPUESTA DEFINITIVA, donde se señala la fecha de respuesta de cada petición y la casilla “Días transcurridos utilizados por la entidad para otorgar la respuesta” que indica el tiempo de respuesta a cada solicitud.
(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	CUMPLE En los informes “Registro Peticiones trimestral” de 2018 se incluye la sección <i>Respuesta definitiva</i> , con la casilla “¿se negó acceso a la información?”, en la que se indica SI o NO para cada petición, además cuenta con un resumen 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 PARCIALMENTE Se requiere la integración al sistema de PQRD de las denuncias diferentes a las ambientales, los ECOS, y las solicitudes de interposición de recursos, que implican el ejercicio del derecho fundamental de petición de conformidad con el Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 3 de la Resolución 1530 de 2015, que faciliten el seguimiento y por ende su publicación en el informe trimestral. Se observó en el informe del segundo semestre de 2018 la publicación de las denuncias ambientales, no obstante, no hacen parte del seguimiento a las peticiones que realiza el Grupo de Atención al Ciudadano.

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

Con corte a 31 de diciembre de 2018, el Grupo de Atención al Ciudadano reportó en su informe *Atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*, que se recibieron 36.078 derechos de petición, de los cuales 380 corresponden a quejas, reclamos y sugerencias y 6 a felicitaciones.

Cabe destacar que las PQRS ingresan a la entidad de forma verbal o escrita, por ventanilla de correspondencia, por el buzón de quejas y sugerencias ubicado en el centro de atención al ciudadano, a través del sitio *web* de la ANLA, por el canal telefónico y por el chat institucional.

- **Quejas, reclamos o sugerencias:**

De acuerdo con la información publicada en el informe de la página *web* por el Grupo de Atención al Ciudadano con corte a 31 de diciembre de 2018, se recibieron 380 quejas, reclamos y sugerencias, sin embargo, esta información no es consecuente con la existente en la base de datos del área, en la cual, se reportan 359 quejas, reclamos y sugerencias, resueltas en tiempo 355 que equivalen a un 98.89% y cuatro (4) solicitudes resueltas por fuera del término, equivalente a un 1.11 % del total de QRS.

	1er semestre 2018	2do semestre 2018 acumulado del año	% frente al total de QRS recibidas
Quejas	7	12	3.3%
Reclamos	186	344	95.8%
Sugerencia	1	3	0.9%
Total	194	359	100%
Atendidas en términos	193	355	-

Fuente: Página *web* “Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” y Base de Datos del área, segundo semestre de 2018 acumulado - Periodo: enero – diciembre 2018.

- **Derechos de petición:**

De acuerdo con el informe del cuarto trimestre (acumulado) publicado en página *web* de la entidad, durante el periodo enero a diciembre de 2018 se recibieron 36.078 solicitudes, las cuales se encuentran distribuidas así:

Estado	No. de solicitudes (2017-I)	No. de solicitudes 2017 acumulado	No. de solicitudes (2018-I)	No. de solicitudes 2018 acumulado	% frente a la totalidad de DPE recibidos
Auto de desistimiento expedido (en tiempo)	46	38	32	59	0.16
Proyectar auto de desistimiento Tácito	24	6	22	3	0.008
Por resolver en tiempo	385	223	497	261	0.72
Por resolver fuera de tiempo	344	14	26	11	0.030
Resuelto en tiempo	4.517	26.518	15.282	34.477	95.56
Resuelto fuera de tiempo	1.179	436	769	1.266	3.51
Resuelto traslado en tiempo	-	-	-	-	
Resuelto traslado fuera de tiempo	-	-	-	-	

Estado	No. de solicitudes (2017-I)	No. de solicitudes 2017 acumulado	No. de solicitudes (2018-I)	No. de solicitudes 2018 acumulado	% frente a la totalidad de DPE recibidos
Suspendido por aclaración	-	-	6	-	
Suspendido por ampliación de tiempo - por requerimiento al usuario (en tiempo)	-	7	-	1	0.003
Total Peticiones	6.495	27.242	16.634	36.078	100%

Fuente: Página web - "Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias" ■ Periodo: Enero– diciembre 2018.

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

8

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

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

Se presenta la información registrada en los diferentes medios de seguimiento y control con que cuenta la entidad a 31 de diciembre de 2018:

Comparativo de número de solicitudes registradas como derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del 1/01/2018 al 31/12/2018																													
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 diciembre/2018																										
Peticiones	36.078	36.078	35.588																										
		Base de datos DEP ordinarios <table border="1"> <tr> <td>Consulta a las Autoridades</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>Petición de Información General</td> <td>8806</td> </tr> <tr> <td>Petición de Información y/o Copias</td> <td>2074</td> </tr> </table> Base de datos DEP verbales <table border="1"> <tr> <td>Petición de Información y/o Copias</td> <td>1600</td> </tr> <tr> <td>Petición de Información General</td> <td>23191</td> </tr> </table>	Consulta a las Autoridades	48	Petición de Información General	8806	Petición de Información y/o Copias	2074	Petición de Información y/o Copias	1600	Petición de Información General	23191	<table border="1"> <tr> <td>10DPE</td> <td>4011</td> </tr> <tr> <td>15DPE</td> <td>31524</td> </tr> <tr> <td>30DPE</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>Derechos de Petición</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Petición de solicitud de copias</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>DPE – Petición Prioritaria</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Solicitud de Información</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Solicitud de Información Investigación Disciplinaria</td> <td>1</td> </tr> </table>	10DPE	4011	15DPE	31524	30DPE	43	Derechos de Petición	1	Petición de solicitud de copias	1	DPE – Petición Prioritaria	4	Solicitud de Información	3	Solicitud de Información Investigación Disciplinaria	1
Consulta a las Autoridades	48																												
Petición de Información General	8806																												
Petición de Información y/o Copias	2074																												
Petición de Información y/o Copias	1600																												
Petición de Información General	23191																												
10DPE	4011																												
15DPE	31524																												
30DPE	43																												
Derechos de Petición	1																												
Petición de solicitud de copias	1																												
DPE – Petición Prioritaria	4																												
Solicitud de Información	3																												
Solicitud de Información Investigación Disciplinaria	1																												
Quejas reclamos y sugerencias	380	359	383																										
	-	Base de datos DEP ordinarios <table border="1"> <tr> <td>Queja</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Reclamo</td> <td>344</td> </tr> <tr> <td>Sugerencia</td> <td>3</td> </tr> </table>	Queja	12	Reclamo	344	Sugerencia	3	Reporte de DPQYR - Derecho Peticiones, Quejas y Reclamos DPQYR 187 Queja Anónima 1																				
Queja	12																												
Reclamo	344																												
Sugerencia	3																												
Denuncias	323	-	1																										

ECOS	-	-	1.742										
		No se incluye esta información	<table border="1"> <tr> <td>ECO - Entes de Control 10</td> <td>881</td> </tr> <tr> <td>ECO - Entes de Control 15</td> <td>418</td> </tr> <tr> <td>ECO - Entes de Control 3</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>ECO - Entes de Control 5</td> <td>369</td> </tr> <tr> <td>ECO - Entes de Control 30</td> <td>2</td> </tr> </table>	ECO - Entes de Control 10	881	ECO - Entes de Control 15	418	ECO - Entes de Control 3	72	ECO - Entes de Control 5	369	ECO - Entes de Control 30	2
ECO - Entes de Control 10	881												
ECO - Entes de Control 15	418												
ECO - Entes de Control 3	72												
ECO - Entes de Control 5	369												
ECO - Entes de Control 30	2												
Otros	-	-	170										
			Pertenece a tipos denominados: Correspondencia (19), trámite por confirmar (46) y otros (105).										
Total de solicitudes	36.078	36.078	37.884										

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

- **Trámite por confirmar:** Control Interno realizó el análisis de la correspondencia tipificada de esta forma encontrando que existen 46 radicados de solicitudes, que en armonía con la norma corresponderían a derechos de petición.

Se relacionan los 15 radicados de SIGPRO que fueron clasificados como *trámite por confirmar*, esta información se contrastó con la base de datos “*Registro Peticiones cuarto trimestre*”, en la cual no aparecen registrados:

Reporte SIGPRO Trámite por confirmar - 2 semestre de 2018				
RADICADO	FECHA	ASUNTO	TERCERO	Está relacionado en la Matriz de Atención al Ciudadano?
2018096581-1-000	23/07/2018 08:55	SOLICITUD VERIFICACIÓN DE COORDENADAS.	DIRECCION DE CARABINEROS Y SEGURIDAD RURAL POLICIA NACIONAL -DICAR	NO
2018096587-1-000	23/07/2018 08:57	SOLICITUD DE INFORMACIÓN.	METROPOLITANA DE BOGOTA	NO
2018107220-1-000	09/08/2018 15:05	SOLICITUD VERIFICACIÓN DE COORDENADAS.	DIRECCION DE INVESTIGACION CRIMINAL E INTERPOL	NO
2018107223-1-000	09/08/2018 15:06	SOLICITUD DE INFORMACIÓN REF COORDENADAS.	POLICIA NACIONAL DE COLOMBIA	NO
2018107224-1-000	09/08/2018 15:06	SOLICITUD VERIFICACIÓN DE COORDENADAS.	DIRECCION DE CARABINEROS Y SEGURIDAD RURAL POLICIA NACIONAL -DICAR	NO
2018107624-1-000	10/08/2018 09:45	SOLICITUD VERIFICACIÓN DE COORDENADAS.	DIRECCION DE CARABINEROS Y SEGURIDAD RURAL POLICIA NACIONAL -DICAR	NO
2018117231-1-000	28/08/2018 12:15	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	NO
2018120602-1-000	03/09/2018 08:27	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE COORDENADAS.	DIRECCION DE CARABINEROS Y SEGURIDAD RURAL POLICIA NACIONAL -DICAR	NO
2018120603-1-000	03/09/2018 08:28	SOLICITUD VERIFICACIÓN DE COORDENADAS.	DIRECCION DE CARABINEROS Y SEGURIDAD RURAL POLICIA NACIONAL -DICAR	NO
2018120816-1-000	03/09/2018 11:48	SOLICITUD INFORMACIÓN DE COORDENADAS.	DIRECCION DE CARABINEROS Y SEGURIDAD RURAL POLICIA NACIONAL -DICAR	NO
2018122754-1-000	06/09/2018 11:03	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE COORDENADAS.	DIRECCION DE CARABINEROS Y SEGURIDAD RURAL POLICIA NACIONAL -DICAR	NO
2018132463-1-000	24/09/2018 11:05	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE TÍTULOS MINEROS Y COORDENADAS GEOGRÁFICAS.	DIRECCION DE INVESTIGACION CRIMINAL E INTERPOL	NO
2018132465-1-000	24/09/2018 11:05	SOLICITUD DE INFORMACIÓN.	DIRECCION DE CARABINEROS Y SEGURIDAD RURAL POLICIA NACIONAL -DICAR	NO

Reporte SIGPRO Trámite por confirmar - 2 semestre de 2018				
RADICADO	FECHA	ASUNTO	TERCERO	Está relacionado en la Matriz de Atención al Ciudadano?
2018137978-1-000	03/10/2018 10:52	ALCANCE RAD IDU 20183050534971 REF SOLICITUD CONCEPTO VIABILIDAD URGENTE.	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	NO
2018141221-1-000	09/10/2018 13:42	SOLICITUD PARA QUE SEA INCLUIDO EL CORREO LAURA.PEDRAZA@ECOLAB.COM CON EL FIN DE QUE LOS PRÓXIMOS CORREOS CON NOTIFICACIONES DEL ESTATUS DE PRODUCTOS REGISTRADOS EN EL ANLA LE SEAN COPIAS A ELLA DIRECTAMENTE	ECOLAB COLOMBIA S.A.	NO

- **Correspondencia:** De los 19 radicados clasificados como correspondencia en SIGPRO, se verificaron 9 y ninguno de ellos se encuentra relacionado en el base de datos de “Registro Peticiones cuarto trimestre”, y su estado es el siguiente:

Reporte SIGPRO Correspondencia 2o semestre de 2018					
Radicado	Fecha Radicado	Asunto	Tercero	Está relacionado por Atención al Ciudadano?	Respuesta en SIGPRO o SILA
2018090090-1-000	10/07/2018	SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA AL ACTO ADMINISTRATIVO 3639 - ENKA DE COLOMBIA S.A.	MILTON LOZANO ORJUELA	NO	No tiene asociada respuesta, sin embargo, se trata de una solicitud para notificación electrónica.
2018094754-1-000	18/07/2018	SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO	SUNNYAPP SAS	NO	No tiene asociada respuesta, sin embargo, se trata de una solicitud para notificación electrónica.
2018104508-1-000	03/08/2018	SOLICITUD DE INFORMACIÓN REF INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA. EXP IUS E-2018-155887 IUC-D-2018-1500189. (correo certificado 4-72 guía N. RN989431278CO)	PROCURADURIA SEGUNDA DELEGADA PARA VIGILANCIA ADMINISTRATIVA	NO	Tiene respuesta 08/08/2018
2018110473-1-000	15/08/2018	SOLICITUD ENVÍO DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA DEL ACTO ADMINISTRATIVO: EXPEDIENTE: VDI0736-00-2018, AUTO NO. 4572 DEL 06 DE AGOSTO DE 2018.	BIOAGRICOLA DEL LLANO S.A. E.S.P.	NO	No tiene asociada respuesta, sin embargo, se trata de una solicitud para notificación electrónica.
2018114520-1-000	23/08/2018	SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE PODER ESPECIAL OTORGADO. RAD 2018109493-1-000. RAD VITAL 7600900611617018001.	COMERCIALIZA DORA BIOAMBIENTAL BIOCUM S.A.S	NO	No requiere respuesta
2018115590-1-000	24/08/2018	RV: SOLICITUD ACTO ADMINISTRATIVO EXP. VDI0567-00-2018	DAPHNIA LTDA.	NO	No requiere respuesta
2018115644-1-000	24/08/2018	ALCANCE RAD 2018077594-1-000 REF DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO PARA SOLICITUD DE COPIAS.	JORGE ALBERTO GOMEZ GALLEGO	NO	Tiene respuesta
2018139338-1-000	05/10/2018	SOLICITUD CAMBIO DE CORREO	INSTITUTO DE HIGIENE AMBIENTAL	NO	Tiene Respuesta 31/08/2018
2018158861-1-000	15/11/2018	SOLICITUD NOTIFICACIÓN CORREO ELECTRÓNICO	EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE	NO	No requiere respuesta

- **Denuncias:** Se realizó muestreo de los radicados en SIGPRO del segundo semestre de 2018, encontrando que hay 130 solicitudes, que en el asunto aparecen catalogadas como denuncias, de éstos se observa que 86 fueron atendidos como DPE y ECO; en relación con los 44 radicados restantes se evidencia que han sido clasificados con las siguientes tipologías: Licencia ambiental, Procesos Judiciales, INT Licencia Ambiental, Gestión SIPTA, INT Sancionatorios. Se listan a continuación los radicados antes mencionados:

2018086172-1-000, 2018086197-1-000, 2018086212-1-000, 2018086234-1-000, 2018086288-1-000,
 2018087340-1-000, 2018086736-1-000, 2018088400-1-000, 2018088591-1-000, 2018090113-1-000,
 2018090716-1-000, 2018091045-1-000, 2018092270-1-000, 2018091546-1-000, 2018091548-1-000,
 2018093496-1-000, 2018095977-1-000, 2018097648-1-000, 2018100951-1-000, 2018103095-1-000,
 2018102802-1-000, 2018103757-1-000, 2018107948-1-000, 2018117339-1-000, 2018120727-1-000,
 2018120760-1-000, 2018120791-1-000, 2018120874-1-000, 2018121318-1-000, 2018123236-1-000,
 2018123477-1-000, 2018123915-1-000, 2018124573-1-000, 2018127496-1-000, 2018127518-1-000,
 2018128606-1-000, 2018137277-1-000, 2018142480-1-000, 2018154947-1-000, 2018157530-1-000,
 2018175345-1-000, 2018178565-1-000, 2018175052-1-000.

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

- Planes de mejoramiento - Subdirección de Evaluación y Seguimiento

Al 30 de enero de 2019 en el plan de mejoramiento interno de la ANLA, se reportan cuatro (4) no conformidades vigentes relacionados con la gestión de peticiones, identificadas en vigencias anteriores producto de las auditorías adelantadas por Control Interno. A continuación se relacionan dichas no conformidades:

Plan de mejoramiento interno 2018				
Acciones relacionadas con la gestión de peticiones en la ANLA				
NÚMERO DE LA NC O MEJORA	FECHA DETECCIÓN (DD-MM-AAAA)	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD O MEJORA	DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LAS ACCIONES	OBSERVACIONES – EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD
70 (Se unificó NC 67-68-69 y 70)	20/09/2013	Incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, de acuerdo con lo definido en la Ley 1437 de 2011, Artículo 14.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento	Reportada al 100% con corte a 31/12/2018 se adelanta la evaluación de efectividad por parte de Control Interno.
77A	29/07/2016	Incumplimiento en la publicación del informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, en cuanto a su periodicidad, y cumplimiento de requisitos mínimos.	Grupo de Atención al Ciudadano	Cierre Positivo Se verificó en la página web la publicación de los cuatro Informes de PQRS y Denuncias Ambientales con el cumplimiento de los requisitos señalados en la normativa vigente, correspondientes a la vigencia 2018.
78A	29/07/2016	Incumplimiento en los términos de resolver peticiones dentro de los plazos establecidos para el trámite interno del derecho de petición ante la ANLA.	Grupo de Atención al Ciudadano	Cierre Negativo Verificada la Base de datos suministrada por el área se constata que de 11.287 DPE se contestaron fuera de tiempo 1.277, es decir el 11.3% por lo tanto, la NC se mantiene.
249	09/11/2017	El indicador de los ECOS no alcanza la meta establecida, se debe formular una acción de mejora.	Subdirección de Evaluación y Seguimiento	Reportada al 100%. En evaluación de efectividad por parte de Control Interno.

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

El procedimiento *Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias* (AC-PR-6 versión 2 del 03/09/2018), establece en el numeral 7 que el Grupo de Atención al Ciudadano será el encargado de tipificar cada petición y asignarla al Coordinador del Grupo de Trabajo, Jefe de Oficina o Subdirector según su competencia, para emitir la respuesta.

El numeral citado adicionalmente menciona que los documentos serán señalados en el sistema de información con los rútilos 10DPE, 15DPE, 30DPE, DPE y DPQYR, según aplique la petición.

En la verificación realizada se concluye que la tipificación de las peticiones parametrizadas en los sistemas de información de la entidad con relación al procedimiento, difieren en su denominación en los siguientes casos:

Número	Procedimiento AC-PR-6 Protocolo de Atención para Entes de Control CG-PT-1 Versión 9	Trámite creado en SIGPRO	SILA Tipo de trámite y expediente
1	-	Trámite por confirmar	-
2	-	Correspondencia	-
4	-	-	Entes de Control Expediente: ECO

Fuente: Control interno.

12

6. Atención a requerimientos de Entidades de Control – ECO

La Autoridad Nacional de Licencias Ambientales atiende los requerimientos de entidades de control siguiendo las directrices establecidas en el *Protocolo de Atención para Entes de Control* (CG-PT-1 versión 9), Control Interno realiza el seguimiento semanal de respuesta a las comunicaciones provenientes de los entes de control, enviando las respectivas alertas a los responsables del área.

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

Indicador “Oportunidad en la atención a requerimientos de entes de control” – 2do. Semestre de 2018			
Mes	No. ECO contestados	No. ECO contestados oportunamente	Avance % de oportunidad
Julio	129	73	57%
Agosto	122	88	72%
Septiembre	139	85	61%
Octubre	175	88	50%
Noviembre	104	44	42%
Diciembre	94	38	40%
Total	763	416	55%

Fuente: Control Interno

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

De la muestra aleatoria a 50 registros se verificó que las respuestas a las PQRS relacionadas se contestaron dentro del término legal, A continuación, se relacionan los radicados objeto de verificación:

Radicado	Fecha	N° del radicado definitivo de respuesta	Fecha de respuesta definitiva para completar petición	Verificación Control Interno (¿Fue contestada dentro del término?)
2018085909-1-000	03/07/2018	2018085909-2-001	25/07/2018	Sí
2018085914-1-000	03/07/2018	2018085914-2-001	11/07/2018	Sí
2018085918-1-000	03/07/2018	2018085918-2-001	16/07/2018	Sí
2018085939-1-000	03/07/2018	2018085939-2-001	18/07/2018	Sí
2018085945-1-000	03/07/2018	2018099050-2-000	25/07/2018	Sí

Radicado	Fecha	N° del radicado definitivo de respuesta	Fecha de respuesta definitiva para completar petición	Verificación Control Interno (¿Fue contestada dentro del término?)
2018085954-1-000	03/07/2018	2018085954-2-001	17/07/2018	Sí
2018085957-1-000	03/07/2018	2018085957-2-001	24/07/2018	Sí
2018085965-1-000	03/07/2018	2018085965-2-001	17/07/2018	Sí
2018085997-1-000	03/07/2018	2018085997-2-001	18/07/2018	Sí
2018086000-1-000	03/07/2018	2018096813-2-000	23/07/2018	Sí
2018086020-1-000	03/07/2018	2018091940-2-000	12/07/2018	Sí
2018086041-1-000	03/07/2018	2018090398-2-000	10/07/2018	Sí
2018086066-1-000	03/07/2018	2018086066-2-001	18/07/2018	Sí
2018086101-1-000	03/07/2018	2018099024-2-000	25/07/2018	Sí
2018086106-1-000	03/07/2018	2018086106-2-001	06/07/2018	Sí
2018087257-1-000	05/07/2018	2018087257-2-001	16/07/2018	Sí
2018087338-1-000	05/07/2018	2018087338-2-001	09/07/2018	Sí
2018087341-1-000	05/07/2018	2018087341-2-001	18/07/2018	Sí
2018087370-1-000	05/07/2018	2018087370-2-001	25/07/2018	Sí
2018087373-1-000	05/07/2018	2018087373-2-001	18/07/2018	Sí
2018087375-1-000	05/07/2018	2018087375-2-001	16/07/2018	Sí
2018087393-1-000	05/07/2018	2018087393-2-001	26/07/2018	Sí
2018087397-1-000	05/07/2018	2018087397-2-001	18/07/2018	Sí
2018087429-1-000	05/07/2018	2018100531-2-000	27/07/2018	Sí
2018087443-1-000	05/07/2018	2018087443-2-001	13/07/2018	Sí
2018087443-1-000	05/07/2018	2018087443-2-001	13/07/2018	Sí
2018087460-1-000	05/07/2018	2018087460-2-001	27/07/2018	Sí
2018087489-1-000	05/07/2018	2018100525-2-000	27/07/2018	Sí
2018087498-1-000	05/07/2018	2018087498-2-001	09/07/2018	Sí
2018087535-1-000	05/07/2018	2018112043-2-000	17/08/2018	Sí
2018087549-1-000	05/07/2018	2018087549-2-001	19/07/2018	Sí
2018087565-1-000	05/07/2018	2018099514-2-000	26/07/2018	Sí
2018087582-1-000	05/07/2018	2018092641-2-000	13/07/2018	Sí
2018103070-1-000	01/08/2018	2018103070-2-001	17/08/2018	Sí
2018103127-1-000	01/08/2018	2018103127-2-001	23/08/2018	Sí
2018103131-1-000	01/08/2018	2018110921-2-000	15/08/2018	Sí
2018103153-1-000	01/08/2018	2018103153-2-001	17/08/2018	Sí
2018103155-1-000	01/08/2018	2018103155-2-001	16/08/2018	Sí
2018103157-1-000	01/08/2018	2018114198-2-000	22/08/2018	Sí
2018103159-1-000	01/08/2018	2018103159-2-001	17/08/2018	Sí
2018103176-1-000	01/08/2018	2018103176-2-001	21/08/2018	Sí
2018103179-1-000	01/08/2018	2018103179-2-001	17/08/2018	Sí
2018103191-1-000	01/08/2018	2018132092-2-000	24/09/2018	Sí

Radicado	Fecha	N° del radicado definitivo de respuesta	Fecha de respuesta definitiva para completar petición	Verificación Control Interno (¿Fue contestada dentro del término?)
2018103207-1-000	01/08/2018	2018103207-2-001	13/08/2018	Sí
2018103211-1-000	01/08/2018	2018103211-2-001	21/08/2018	Sí
2018103212-1-000	01/08/2018	2018103212-2-001	15/08/2018	Sí
2018103215-1-000	01/08/2018	2018103215-2-001	08/08/2018	Sí
2018103218-1-000	01/08/2018	2018103218-2-001	17/08/2018	Sí
2018103219-1-000	01/08/2018	2018103219-2-001	09/08/2018	Sí
2018103221-1-000	01/08/2018	2018103221-2-001	21/08/2018	Sí

8. Conclusiones

- 8.1 Para el periodo de evaluación, se constata que la publicación del informe de *Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias* y el Registro de Peticiones se realizó de manera trimestral como lo estipula la Resolución 1530 de 2015.
- 8.2 Se nota un avance en la radicación de las solicitudes que ingresan a la entidad a través del Centro de Atención al Ciudadano (Inbound, chat, presencial, conmutador o telefónica), teniendo en cuenta que actualmente se radican en el sistema SIGPRO, situación que permite garantizar que a tales solicitudes se les dé el tratamiento de una petición. Cabe destacar el interés del área por mejorar el trámite a la atención de PQRS, no obstante, se reitera la necesidad de adoptar las medidas conducentes a mejorar la gestión de las mismas en materia de oportunidad.
- 8.3 En relación con la no oportunidad en la respuesta a las peticiones, se observa un incremento del 160.62% con relación al primer semestre de 2018, por cuanto en el 2° semestre de 2018, se contestaron fuera del término 1277 peticiones, mientras que en el primer semestre 795, situación que merece especial atención por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.
- 8.4 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.
- 8.5 No existe coherencia entre la información de quejas, reclamos y sugerencias del informe publicado en la *web* y la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, hecho que fue puesto en conocimiento del área para su respectivo ajuste.
- 8.6 Se observa que las denuncias ambientales, de corrupción y los requerimientos de entes de control no son incluidos en el seguimiento que realiza el Grupo de Atención al Ciudadano a las PQRSD.

9. Recomendaciones

- 9.1 Realizar el seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de acuerdo con lo señalado en el numeral 7 de las políticas de operación del procedimiento de PQRS, código AC-PR-6, versión 2, dejando constancia de las alertas realizadas sobre las fechas de vencimiento a los respectivos jefes de dependencia, coordinadores o subdirectores según el caso.

- 9.2 Incluir en la base de datos de DPE y en la reglamentación interna todos los requerimientos de los Entes de Control – ECO y las denuncias ambientales y de corrupción, con el fin de tener un (1) solo reporte de PQRS. De igual manera, velar porque esta información coincida con los reportes generados por medio de SIGPRO, para lo cual se recomienda hacer los ajustes correspondientes.
- 9.3 Aplicar rigurosamente la política de operación señalada en el procedimiento de las PQRS relacionada con la mora en la respuesta cuando ésta sea reiterativa, de tal manera que se haga el debido seguimiento a la responsabilidad del funcionario o contratista por la omisión de la respuesta o la no oportunidad de la misma. El procedimiento señala que “*Cuando la queja, reclamo o sugerencia se trate del vencimiento de términos de una petición o trámite y una vez solicitado a la dependencia responsable el apoyo para resolverlo, sin obtener respuesta positiva, se remitirá con memorando la queja, reclamo o dependencia (sic) a la oficina de Control Interno Disciplinario para lo pertinente*”.
- 9.4 Revisar en forma integral el procedimiento y las herramientas utilizadas para la gestión de todas las solicitudes que ingresan a la entidad, con el fin de tomar acciones definitivas que permitan tener un control idóneo sobre las respuestas atendiendo el imperativo legal. Entre otros, revisar la funcionalidad de SIGPRO frente a las necesidades y el volumen de requerimientos que ingresan a la entidad, tales como manejo integrado de toda clase de peticiones, control de tiempos según la clase de requerimiento y generación de alertas tempranas, reportes y estadísticas consolidadas en tiempo real, seguimiento en línea del estado de las solicitudes por parte del peticionario tal como lo determinan los lineamientos de MINTIC.
- 9.5 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 PQRS de la *web* de la entidad y la base de datos de DPE de Atención al Ciudadano, toda vez que esta situación se ha venido evidenciando en los informes presentados en los últimos cinco (5) semestres.
- 9.6 Revisar y estandarizar los documentos internos que reglamentan el trámite de los derechos de petición en la ANLA, por cuanto se cuenta con la Resolución 1530 de 2015, un (1) procedimiento y dos (2) protocolos, así como la tipificación de los requerimientos en los sistemas SILA y SIGPRO.
- 9.7 Ajustar el formato *Esquema de publicación de información* del Grupo de Atención al Ciudadano, que se encuentra publicado en el link de Transparencia y acceso a la información pública de la *web* de la ANLA, definiendo la periodicidad de publicación del *Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información* según lo establecido en la Resolución 1530 de 2015.
- 9.8 Priorizar la solución definitiva para atender la incidencia 51622 ante la compañía desarrolladora del sistema SIGPRO, dado que a la fecha persiste la inconsistencia de que todos los requerimientos de la entidad aparecen con estado “vencido” no siendo real. El área de Tecnología informó a Control Interno que a la fecha no hay contrato firmado y el ajuste requiere horas de desarrollo.

ELÍAS ALONSO NULE RHENALS
Asesor Control Interno

Elaboró: Ligia Isabel Ávila V.
Revisó: Luz Dary Amaya