

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

Primer semestre 2024

Septiembre de 2024

Oficina de Control Interno

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	8
MARCO NORMATIVO.....	8
1. PUBLICACIÓN DEL INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ECO	9
2. RELACIÓN DE PQRSD Y ECO REGISTRADOS EN LA ENTIDAD.....	10
3. SEGUIMIENTO A PQRS-ECO	11
3.1 OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS PQRS- ECO- PRIMER SEMESTRE 2024	11
3.2 DETALLE DE ECO RESPONDIDOS SEGÚN EL GRUPO QUE ATENDIÓ LA SOLICITUD.....	12
4. ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	12
4.1 ESCRITAS	12
5. DENUNCIAS AMBIENTALES.....	14
6. VERIFICACIÓN DE LA MUESTRA ALEATORIA DE REGISTROS DE PQRSD CON RESPECTO A SU ATENCIÓN DENTRO DEL TÉRMINO LEGAL Y CONTESTACIONES DE FONDO.....	16
7. PQRS -TABLERO DE CONTROL.....	17
8. RECOMENDACIONES INFORME ANTERIOR.....	18
9. CONCLUSIONES	19
10. RECOMENDACIONES.....	21

PÚBLICO RESERVADO

Listado de Tablas

TABLA 1. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS PQRSD.....	9
TABLA 2. MEDIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA PQRS - PRIMER SEMESTRE 2024.....	10
TABLA 3. MEDIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA DENUNCIAS- PRIMER SEMESTRE 2024.....	11
TABLA 4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS PQRSD-ECO- PRIMER SEMESTRE 2024.....	11
TABLA 5. ATENCIÓN A ECO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024	12
TABLA 6. ATENCIÓN A PQRS ESCRITAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024.....	13
TABLA 7. ATENCIÓN A PQRS VERBALES DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024.....	14
TABLA 8. EVALUACIÓN EFECTIVIDAD	15
TABLA 9. TÉRMINOS DE TIEMPO PARA RESPUESTAS	16
TABLA 10. PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD Y RESPUESTAS DE FONDO	17
TABLA 11. VERIFICACIÓN DE FUNCIONALIDAD PQRS- TABLERO DE CONTROL.....	18
TABLA 12. VERIFICACIÓN RECOMENDACIONES DEL INFORME ANTERIOR	18

Introducción

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción-, la Oficina de Control Interno de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales preparó el informe de vigilancia a la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información gestionadas durante el primer semestre de la vigencia 2024, con el propósito de verificar el cumplimiento de la normativa vigente con respecto al reporte del estado de las peticiones que se radican ante la entidad, la calidad y oportunidad de la gestión que sobre ellas se adelanta, los resultados de la verificación según pruebas aleatorias y el estado de cumplimiento frente a los reportes obligatorios. De igual manera, se presentan los resultados del trámite impartido a las denuncias ambientales radicadas durante el mencionado semestre. El propósito del presente informe es determinar la oportunidad y calidad de las respuestas e identificar alternativas de mejoramiento del servicio de atención a la ciudadanía por parte de la entidad, en caso de ser necesario.

Para el informe se consideraron como insumo, las bases de datos suministradas por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental -SMPCA, donde se relacionan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y requerimientos de entes de control -ECO, que ingresaron a la entidad de forma escrita y verbal durante la vigencia del 1 de enero al 30 de junio de 2024. Asimismo, se realizaron consultas y verificaciones de información a través del software de Gestión Documental ORFEO y del enlace <https://www.anla.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd>, botón Informes de quejas, reclamos y peticiones.

Marco Normativo

Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa (Artículo 54)

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 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.

Ley 1712 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)

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 22)

Resolución 3564 de 2015 expedida por 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 parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015 (Numeral 10.10 del Anexo 1)

Resolución 1530 de 2015 expedida por la ANLA, por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (Artículo 19).

Resolución 0038 de 2020 de la ANLA, por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales-ANLA

Manual Usuario SILA Módulo PQRS, código AC-MN-03, versión 3 del 30/06/2024

Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, código AC-MN-01, versión 7 del 25/04/2024

Protocolo de atención al ciudadano, código AC-PT-01, versión 3 del 28/12/2021

1. Publicación del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECO

Con fundamento en lo establecido en la Resolución 038 del 14 de enero de 2020 expedida por la ANLA, el Grupo de Servicio al Ciudadano, es el encargado de publicar los informes trimestrales de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECO, en el sitio web de la entidad, los cuales pueden ser consultados en el enlace <https://www.anla.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd/informes-de-peticiones-quejas-y-reclamos>.

A continuación, se presenta la verificación del cumplimiento de los criterios establecidos para la publicación del informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y ECO:

Tabla 1. Verificación de cumplimiento de criterios PQRS

Criterios de cumplimiento según la normatividad vigente para la publicación del Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias ysolicitudes de acceso a la información.	
Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, código AC-MN-01, versión 7 del 25/04/2024	Verificación Control Interno
8. Presentación de Informes El Grupo de Servicio al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces consolidará y presentará el informe de PQRS y ECOS, basándose en los datos registrados en los sistemas de información de la Entidad. Los informes se enviarán trimestralmente al área de Comunicaciones de la Entidad para su publicación en el sitio web de ANLA.	CUMPLE Se verificó la publicación del informe en la web de la ANLA para la vigencia del primer semestre de 2024 de la siguiente manera: -Registro peticiones primer trimestre 2024: publicación 30/04/2024. -Informe de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y Eco, del primer trimestre de 2024: publicación 30/04/2024. -Registro de peticiones segundo trimestre de 2024: publicación de 29/07/ 2024. -Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y ECO segundo trimestre de 2024: publicación: 29/07/ 2024.
Resolución 3564 de 2015 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones	Verificación Control Interno

<p>Numeral 10.10. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información: El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las <i>peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información</i> recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema. El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información. Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: a) El número de solicitudes recibidas; b) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución; c) El tiempo de respuesta a cada solicitud; d) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p> <p>Aplicabilidad de los estándares para publicar información: La información detallada en las anteriores categorías deberá ubicarse en una sección en la página principal del sitio web del sujeto obligado, identificada con el nombre de "Transparencia y Acceso a la Información Pública", en la que se publique o se habiliten enlaces que direccionen a dicha información, según sea el caso.</p>	<p>CUMPLE El <i>Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, código AC-MN-01, versión 7 del 25/04/2024</i>, en concordancia con el Plan de Acción de la ANLA, define una periodicidad trimestral para publicar el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECO. Se observa que se está cumpliendo con la información requerida por la norma para efectos de la publicación del informe, se detalla el número de solicitudes recibidas por la entidad, los traslados por competencia a otras entidades, tiempos de respuesta y si hubo o no acceso a la información requerida por los usuarios.</p> <p>El Informe a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECO, se encuentra determinado en el índice de esquema de publicación por áreas y es visible en el siguiente enlace de fácil acceso: https://www.anla.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd</p>
<p>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.</p>	<p>CUMPLE La ANLA ha impartido trámite a las 19.287 solicitudes de información pública, conformadas por peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, recibidas durante el primer semestre de 2024. De otra parte, se ha impartido trámite a las denuncias ambientales concernientes a la Ley 1333 de 2009 o que tengan relación directa con una posible afectación ambiental, de las cuales entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2024; se recibieron 103 denuncias de acuerdo con la información reportada en el tablero de control de "Denuncias sobre presuntas infracciones ambientales". Las anteriores cifras arrojan un consolidado de 19.390 requerimientos.</p>

Fuente: <https://www.anla.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd/informes-de-peticiones-quejas-y-reclamos>

2. Relación de PQRSD y ECO registrados en la Entidad

A continuación, se presenta la relación del número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECO que registran en medios de seguimiento y control, desde su ingreso y respuesta, hasta su publicación en el sitio *web* de la ANLA. Durante el proceso de verificación se determinó que los datos de los reportes del PQRSD-Tablero de Control frente a la Matriz de Control de Tiempos suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, no son concordantes entre sí. Adicionalmente, se adelantó una reunión presencial con el Grupo de Servicio al Ciudadano el día 22/08/2024 para establecer el origen de las impresiones en la información y se determinó que obedecen a dificultades tecnológicas por la que actualmente atraviesa el PQRSD- Tablero de Control (Ver contenido del numeral 7 del presente informe).

Las dos tablas siguientes, contienen la información comparada para PQRSD entre el tablero de control, matriz de control de tiempos DPE de 1 de enero y 30 de junio de 2024 y el Informe trimestral del PQRSD publicado por la ANLA en su sitio *web* y para denuncias ambientales, contiene la información comparada entre el tablero de control y el Informe trimestral del PQRSD:

Tabla 2. Medios de seguimiento y control para PQRSD - Primer Semestre 2024

Tipo	PQRSD- Tablero de Control – enero a junio de 2024	Matriz de control tiempos DPE.xls (Base de datos de Servicio al Ciudadano) – enero a junio de 2024	Informe trimestral del PQRSD publicado por la ANLA en su sitio <i>web</i>
Peticiones	17345	18148	18148

Requerimientos ECO	1035	1139	1139
Total	18380	19287	19287

Fuente: Tablero de control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Base de datos suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano – vigencia: 1 de enero a 30 de junio de 2024.

Tabla 3. Medios de seguimiento y control para Denuncias- Primer Semestre 2024

Tipo	Tablero de Control – enero a junio de 2024	Informe trimestral del PDRSD publicado por la ANLA en su sitio web
Denuncias Ambientales	49	103

Fuente: Tablero de control denuncias ambientales e informe trimestral ANLA

3. Seguimiento a PQRS-ECO

3.1 Oportunidad de respuestas PQRS- ECO- Primer Semestre 2024

Para el desarrollo del presente numeral, se revisó el consolidado general reportado para el primer semestre de la vigencia 2024 a través del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECO publicado en el sitio web de la ANLA el día 29/07/2024, observándose que el porcentaje de PQRS atendidas de manera oportuna se encuentra en un 99,98% de cumplimiento.

En la siguiente tabla se detalla el comportamiento de atención a las PQRS-ECO:

Tabla 4. Oportunidad de respuestas PQRS-ECO- Primer Semestre 2024

PQRS	Solicitudes recibidas	Resueltas a tiempo	Resueltas fuera de tiempo	Observaciones OCI
Verbales	11217	11217	0	-Hubo 413 traslados por competencia.
Escritas	6469	6467	2	-Con corte a 30 de junio de 2024, se registran 4 solicitudes para elaborar auto por desistimiento tácito, 456 pendientes por resolver.
ECO	Solicitudes recibidas	Resueltas a tiempo	Resueltas fuera de tiempo	Observaciones OCI
Escritos	1139	1070	0	-Hubo 8 traslados por competencia. -Con corte a 30 de junio de 2024, se registran 69 solicitudes pendientes por resolver.
Total General		19287		

Fuente: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRS/2024-07-29-anla-Informe-PQRS-Trimestre2-2024.pdf>

3.2 Detalle de ECO respondidos según el Grupo que atendió la solicitud

Conforme con los datos documentados en el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECO correspondientes al primer semestre de 2024 y a la base de datos suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano, se estableció que de las 1.139 solicitudes radicadas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024, 1070 fueron atendidas a tiempo y los 69 restantes debido a los tiempos de radicación, se determinó su atención para la siguiente vigencia.

En la siguiente tabla, se relacionan los Grupos que tramitaron ECO con su respectiva traza durante el primer semestre 2024:

Tabla 5. Atención a ECO durante el primer semestre de 2024

Grupo que atendió el ECO	ECO -recibidos	ECO -respondidos dentro de términos	ECO -pendientes con corte 30 de junio de 2024
Grupo de Servicio al Ciudadano	886	886	60
Despacho SMPCA	122	122	0
Dirección General	102	101	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	6	6	0
Grupo de Actuaciones sancionatorias ambientales	4	4	1
Grupo de permisos y trámites ambientales	4	4	2
Despacho SSLA	4	4	0
Grupo valoración y manejo de impactos en procesos de seguimiento	2	2	0
Grupo de Gestión Financiera y Presupuestal	2	2	0
Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos	2	2	2
Grupo de Evaluaciones de Agroquímicos y Proyectos Especiales	2	2	2
Grupo de Gestión Contractual	1	1	1
Grupo de Gestión Humana	1	1	0
Despacho SELA	1	1	0
Subtotales	1139	1070	69

Fuente: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRSD/2024-07-29-anla-Informe-PQRSD-Trimestre2-2024.pdf>

4. Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

4.1 Escritas

De conformidad con los datos publicados en el “Informe Trimestral de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECO” publicado el día 29 de julio de 2024 a través del enlace:

<https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRSD/2024-07-29-anla-Informe-PQRSD-Trimestre2-2024.pdf>, se determinó que de las 6.931 PQRS escritas recibidas durante el primer semestre de 2024, 2 solicitudes fueron respondidas de manera extemporánea, correspondientes a los siguientes radicados: DPE - Derecho de Petición de Orden General

15DPE -20246200457352 (Grupo Alto Magdalena) y DPE - Derecho de Petición de Orden General 15DPE -20246200549042 (Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos).

En la siguiente tabla se detalla el proceso de atención a las PQRS escritas recibidas entre 1 de enero y 30 de junio de 2024.

Tabla 6. Atención a PQRS escritas durante el primer semestre de 2024

Dependencia	PQRS recibidas	PQRS resueltas dentro de términos	PQRS resueltas extemporáneamente
Grupo de Servicio al Ciudadano	5187	5187	0
Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos	596	595	1
Grupo de Permisos y Trámites Ambientales	347	347	0
Grupo de Gestión Financiera y Presupuestal	255	255	0
Grupo de Gestión Contractual	122	122	0
Grupo de Gestión de Notificaciones	107	107	0
Grupo de Evaluación de Agroquímicos y Proyectos Especiales	60	60	0
Grupo de Actuaciones Sancionatorias Ambientales	43	43	0
Grupo de Gestión Humana	29	29	0
Grupo de Gestión Documental	26	26	0
Despacho SMPCA	21	21	0
Grupo de Cobro Coactivo	21	21	0
Despacho SIPTA	16	16	0
Grupo de Defensa Jurídica	15	15	0
Grupo de Instrumentos	13	13	0
Grupo de Seguimiento de Agroquímicos y Proyectos Especiales	12	12	0
Grupo valoración y manejo de impactos en procesos de seguimiento	9	9	0
Grupo de Conceptos Jurídicos	8	8	0
Grupo de Regionalización y Centro de Monitoreo	7	6	1
Grupo Alto Magdalena	6	6	0
Grupo de Gestión Humana	5	5	0
Despacho SELA	3	3	0
Grupo de Caribe	3	3	0
Grupo de Minería	3	3	0
Grupo valoración y manejo de impactos en procesos de evaluación	2	2	0
Grupo de Hidrocarburos	2	2	0
Grupo de Participación Ciudadana	2	2	0
Grupo de Infraestructura	2	2	0
Despacho OAJ	2	2	0
Grupo de medio Magdalena-Cauca-Catatumbo	1	1	0
Grupo Pacífico Río Cauca	1	1	0
Grupo de Medio Magdalena	1	1	0
Grupo valoración y manejo de impactos en trámites de evaluación	1	1	0
Oficina de Control Disciplinario Interno	1	1	0
Grupo de Alto Magdalena	1	1	0
Dirección General	1	1	0
Subtotales	6931	6929	2

Fuente: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRS/2024-07-29-anla-Informe-PQRS-Trimestre2-2024.pdf>

4.2 Verbales

De conformidad con los datos publicados en el informe trimestral de Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECO publicado el día 29 de julio de 2024 a través del enlace: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRSD/2024-07-29-anla-Informe-PQRSD-Trimestre2-2024.pdf>, se determinó que de las 19.287 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS recibidas en el primer semestre de 2024, 11.217 corresponden a solicitudes verbales; estas solicitudes, fueron atendidas a través de los siguientes canales:

Tabla 7. Atención a PQRS verbales durante el primer semestre de 2024

Canal de atención	PQRS recibidas	Porcentaje atendido
Chat	6258	55,79%
Vía telefónica	4085	36,42 %
Presencial	874	7,79%
Total	11217	100%

Fuente: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRSD/2024-07-29-anla-Informe-PQRSD-Trimestre2-2024.pdf>

5. Denuncias Ambientales

De acuerdo con el *Informe Trimestral de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECO* publicado el día 29 de julio de 2024 a través del enlace: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRSD/2024-07-29-anla-Informe-PQRSD-Trimestre2-2024.pdf>, se estableció que, durante el primer semestre de 2024, se recibieron 103 denuncias ambientales. De las 103 denuncias fueron atendidas con su respectiva respuesta de fondo 86, lo cual se alinea con el indicador de gestión para la atención de denuncias ambientales. Es importante mencionar que 17 denuncias, radicadas a finales de junio de 2024, no fueron incluidas en las cifras de denuncias atendidas, ya que sus respuestas se emitieron a inicios o mediados de julio. La Oficina de Control Interno (OCI) verificó el cumplimiento en la oportunidad de respuesta al denunciante mediante una muestra de 70 registros ver anexo 1, asegurando que se enviara una comunicación dentro de los 15 días hábiles posteriores a la radicación.

En la revisión de fondo de las denuncias, se consideraron los siguientes aspectos:

1. Detalle de la respuesta
2. Seguimiento de las denuncias
3. Denuncias fuera de competencia

Tras la verificación de la muestra seleccionada, se observaron los siguientes resultados:

- Se registró un incremento del 10.75% en la recepción de las denuncias ambientales respecto al segundo semestre del 2023, pasando de 93 a 103.
- Se identificó que el 9% de los radicados, equivalentes a 6 casos, no correspondían a denuncias ambientales. De acuerdo con el memorando 2021061568-3-000 de 2021, una denuncia ambiental se define como un acto mediante el cual se informa a la autoridad ambiental sobre hechos que presuntamente constituyen una infracción ambiental, para que se proceda con la correspondiente investigación administrativa sancionatoria. De acuerdo con lo anterior, estas 5 solicitudes no reportaban infracciones ambientales, sino

que eran solicitudes de información o derechos de petición. Esta clasificación inadecuada puede afectar los indicadores y la información publicada por la entidad.

- De los 70 radicados revisados, en 3 casos (equivalentes al 4%), la ANLA solicitó una prórroga de 15 días para dar una respuesta de fondo. La OCI verificó que, en estos casos, la ANLA emitió las respuestas correspondientes en los plazos establecidos,
- En 9 de los 70 radicados (equivalentes al 13%), la ANLA trasladó las denuncias a otras entidades por razones de competencia. De estos 9 casos, en 4 no se notificó al denunciante sobre el traslado.
- Se identificó una discrepancia entre el número de denuncias registradas en el tablero de control de la ANLA y lo mencionado en el informe trimestral del PDRSD publicado en el sitio *web* de la ANLA. En el tablero de control, se registraron 45 denuncias, mientras que el informe menciona 103 denuncias entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024 (ver tabla 3). Aunque se han implementado tres mesas de ayuda para abordar este problema, la desconexión entre el formulario de recepción y el tablero de control aún no se ha resuelto.
- Se observó una mejora del 100% en la concordancia entre la información suministrada en la base de datos y lo registrado en los sistemas de información de la ANLA, como ORFEO, en términos de coincidencia de fechas y números de oficio.

Durante el término de ejecución de este informe, se identificó una no conformidad abierta en el Plan de Mejoramiento Interno correspondiente al "Incumplimiento de lo establecido en el artículo 4 de la Ley 87 de 1993 en lo referente a la atención a las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en los informes de vigilancia a la atención prestada a peticiones, quejas, reclamos y denuncias ambientales para los semestres primero y segundo de 2022" frente a lo anterior la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental formuló plan de mejoramiento frente a la NC 778, la cual es evaluada a continuación.

Tabla 8. Evaluación efectividad

Numero	Acciones	Evaluación OCI	Estado de la efectividad
778	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ajustar el Manual de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos (Código: ACMN-01), acorde con memorando OAJ radicado 2021061568-3-000 del 06/04/2021. (40%) 2. Actualizar la información del formato Petición, Denuncia Ambiental, Queja o Reclamo (AC-FO-01). (30%) 3. Socializar con los colaboradores y contratistas el uso de formatos actualizados de Petición, Denuncia Ambiental, Queja o Reclamo (AC-FO-01) 	<p>Se verificó la efectividad de las acciones presentadas por la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana para la eliminación de la cusa detectada, evidenciando los siguientes archivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión el día 5 de enero de 2024 en la cual se socializó el formato y manual del PQRSD • Se incluyó en el manual el memorando 2021061568-3-000 del 6 de abril de 2021 • Correo del 13 de diciembre de 2023 en el cual el coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano solicita a funcionario de la ANLA para que se formulen y se realice seguimiento a las acciones que surjan para atender las recomendaciones plasmadas por la OCI en el informe semestral de seguimiento a las PQRSD • Acta de reunión del 6 de marzo de 2024 cuyo objetivo era definir las acciones a las recomendaciones establecidas en los informes de vigilancia a la atención de PQRSD. • Grabación y acta de la mesa de trabajo realizada el día 8 de abril de 2024 para revisar las recomendaciones establecidas en los informes "primero y segundo semestre de 2023" • Mesas de ayuda (3) a OTI para solucionar los inconvenientes presentados en el tablero de control de denuncias ambientales. 	Cerrado
778	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asignación de responsabilidad para el seguimiento y formulación de acciones a las recomendaciones dejadas en los informes de vigilancia a la atención de PQRSD realizados por la OCI. 2. Realizar mesa de trabajo para definir acciones, en caso de que corresponda a las recomendaciones dejadas en los informes de vigilancia a la atención de PQRSD realizados por la OCI. 	<p>Se verificó la efectividad de las acciones presentadas por la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana para la eliminación de la cusa detectada, evidenciando los siguientes archivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión el día 5 de enero de 2024 en la cual se socializó el formato y manual del PQRSD • Se incluyó en el manual el memorando 2021061568-3-000 del 6 de abril de 2021 • Correo del 13 de diciembre de 2023 en el cual el coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano solicita a funcionario de la ANLA para que se formulen y se realice seguimiento a las acciones que surjan para atender las recomendaciones plasmadas por la OCI en el informe semestral de seguimiento a las PQRSD • Acta de reunión del 6 de marzo de 2024 cuyo objetivo era definir las acciones a las recomendaciones establecidas en los informes de vigilancia a la atención de PQRSD. • Grabación y acta de la mesa de trabajo realizada el día 8 de abril de 2024 para revisar las recomendaciones establecidas en los informes "primero y segundo semestre de 2023" • Mesas de ayuda (3) a OTI para solucionar los inconvenientes presentados en el tablero de control de denuncias ambientales. 	Cerrado

Numero	Acciones	Evaluación OCI	Estado de la efectividad
		Para evaluar la efectividad de las acciones implementadas, se revisó el sistema de información por proceso – GESPRO. Durante esta revisión, se confirmó la actualización del manual, incluyendo el memorando de jurídica en el capítulo de generalidades, así como la actualización de los formatos de Petición, Denuncia Ambiental, Queja o Reclamo. De acuerdo con lo anterior, se evidencia que las acciones desarrolladas por la ANLA fueron efectivas para corregir las causas que origino la no conformidad.	

Fuente: Elaboración propia

6. Verificación de la muestra aleatoria de registros de PQRSD con respecto a su atención dentro del término legal y contestaciones de fondo

Para la verificación de la muestra seleccionada, se tuvieron en cuenta los siguientes lineamientos dispuestos en el **Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos** (código AC-MN-01, versión 7 del 25/04/2024).

Tabla 9. Términos de tiempo para respuestas

Clasificación	Días hábiles para emitir respuesta
Petición - Traslado por competencia	5
Petición de Información y/o copias	10
Petición de Información General	15
Petición de Consulta a Autoridades	30
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Denuncia	15
Felicitación	15
ECO	1,3,5,10 o según lo establecido por el ente de control.

Fuente: Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, código AC- MN-01, versión 7 del 25/04/2024.

Se seleccionó una muestra de 150 registros (v. Anexos 1 y 2 adjuntos al presente informe) para verificar si las solicitudes PQRSD-ECO fueron atendidas dentro del término legal de conformidad con lo dispuesto en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 y si el contenido de las respuestas fue de fondo, entendiéndose por respuesta de fondo de acuerdo con la jurisprudencia constitucional, aquella que incluye un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, asegurando una contestación plena que garantice que el derecho de petición se ha respetado y que el usuario ha obtenido una respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses.

En la siguiente tabla se presentan los consolidados obtenidos de la revisión de las solicitudes priorizadas como muestra, con las respectivas observaciones por parte de la Oficina de Control Interno:

Tabla 10. Porcentaje de oportunidad y respuestas de fondo

Descripción de la PQRSD	Número de requerimientos revisados	Porcentaje de oportunidad	Porcentaje respuestas de fondo	Observaciones OCI
Consultas	5	100%	100%	Contestación dentro de términos, contiene respuesta de fondo
Derecho de Petición de Copias o Documentos	11	100%	100%	Contestación dentro de términos, contiene respuesta de fondo, se observa que, en la base de datos suministrada por la dependencia, la solicitud fue clasificada como Derecho de Petición de Copias o Documentos; tanto el contenido de la solicitud como su respuesta contienen la estructura de un Derecho de Petición de Orden General. Adicionalmente otro factor a revisar se relaciona con la asignación reportada en la base de datos toda vez que la solicitud fue asignada al Grupo de Gestión Financiera y presupuestal cuando realmente correspondía y fue respondido por el Grupo de Cobro Coactivo-OAJ.
Derecho de Petición de Orden General	17	100%	100%	Contestación dentro de términos, contiene respuesta de fondo, se observa que, en la base de datos suministrada por la dependencia, la solicitud fue clasificada como Derecho de Petición de Orden General; tanto el contenido de la solicitud como su respuesta, contienen la estructura de un Derecho de Petición de Copias o Documentos.
Traslado por competencia	5	20%	100%	Contienen respuestas de fondo. El 80% de la muestra seleccionada fue respondida de manera extemporánea y corresponde a las siguientes solicitudes: 20246200507292, 20246200516212, 20246200518012 y 20246200520302.
Queja	1	100%	100%	Hubo respuesta de fondo, sin embargo, se observa que, en la base de datos suministrada por la dependencia, la solicitud fue clasificada como Queja. Tanto el contenido de la solicitud como su respuesta corresponden a la estructura de un Derecho de Petición de copias o documentos.
Felicitaciones	1	100%	100%	Hubo respuesta de fondo, sin embargo, se observa que, en la base de datos suministrada por la dependencia, la solicitud fue clasificada como Felicitación, tanto el contenido de la solicitud como su respuesta, corresponden a la estructura de un Derecho de Petición de Orden General
3 ECO	12	100%	100%	Contestación dentro de términos, contiene respuesta de fondo
5 ECO	13	100%	100%	Contestación dentro de términos, contiene respuesta de fondo
10 ECO	13	100%	100%	Contestación dentro de términos, contiene respuesta de fondo. Se observa en la base de datos suministrada por la dependencia, que la solicitud radicada 20246200191912, fue clasificada como 10 ECO; tanto el contenido de la solicitud como su respuesta, corresponden a la estructura de un 3ECO.
15 ECO	2	100%	100%	Contestación dentro de términos, contiene respuesta de fondo
Denuncias ambientales	70	100%	42%	Para el primer semestre de 2024, se logró un 100% de oportunidad, lo que indica que todos los requerimientos fueron analizados dentro de los plazos establecidos. Esto es una mejora significativa respecto al 80% alcanzado en 2023. Aunque el porcentaje de oportunidad mejoró en 2024, el porcentaje de respuesta de fondo disminuyó del 63% en 2023 al 42% en 2024 debido a que, si bien la ANLA dio una respuesta inicial, aún no se ha realizado seguimientos a los proyectos.

Fuente: ORFEO- Consultas -SILA - Base de datos suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano – vigencia: 1 de enero a 30 de junio de 2024

7. PQRS -Tablero de Control

Se revisó la funcionalidad de la herramienta PQRS-Tablero de Control, para verificar su apoyo en el desarrollo de las actividades propias de los procesos que componen la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECO en la ANLA, observando las siguientes dificultades:

Tabla 111. Verificación de funcionalidad PQRS- Tablero de Control

PQRS-Tablero de Control	Observaciones de Control Interno
Aspectos revisados	
Alertas de vencimiento	Las alertas de vencimiento para dar respuesta son erróneas. Al consultar las fechas de vencimiento (tiempo máximo para dar respuesta) de las solicitudes, la herramienta arroja fechas imprecisas.
Cálculo de fechas de vencimiento	Las fechas de vencimiento se calculan con base en la fecha de asignación para dar respuesta, siendo la fecha correcta para el cálculo la de radicación de la solicitud. La forma de calcular las fechas de vencimientos impide obtener datos correctos
Información del PQRS-Tablero de Control frente a la Base de Datos PQRS	Los reportes no coinciden con la información de la Base de datos suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano vigencia 1 de enero a 30 de junio 2024
Actualización de datos	Datos registrados generalmente desactualizados debidos a que actualiza permanentemente la Base de Datos PQRS de manera manual consultando SILA
Velocidad de respuesta de la herramienta	Para la verificación de información y demás consultas, los tiempos de respuesta de la herramienta son demasiado tardíos.

Fuente: PQRS -Tablero de Control

8. Recomendaciones Informe anterior

A continuación, se detallan los avances realizados frente a las recomendaciones consignadas en el informe anterior:

Tabla 12. Verificación recomendaciones del informe anterior

Recomendaciones del Informe anterior	Observaciones OCI
Revisar la coherencia de la recomendación No.4 contenida en el <i>Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y ECO cuarto trimestre de 2023</i> , publicado el 30/01/ 2024, toda vez que se hace referencia a la pertinencia de la figura jurídica de la prórroga, de la siguiente manera: <i>"Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en el plazo establecido, se recomienda utilizar la figura legal de prórroga"</i> . De acuerdo con la Ley 1755 de 2015 <i>"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"</i> , en su Art.14, <i>parágrafo</i> , <i>"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"</i> . Resulta apropiado aclarar que, a la entidad, le asiste el deber, más no la opción, de solicitar la prórroga de los plazos de respuesta para un derecho de petición, si una vez llegado su vencimiento no ha sido posible su contestación.	Revisado el Informe Trimestral de Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECO publicado el día 29 de julio de 2024 a través del enlace: https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRSD/2024-07-29-anla-Informe-PQRSD-Trimestre2-2024.pdf , se estableció que dentro de las recomendaciones no se hizo referencia a este aspecto, sin embargo, al verificar las solicitudes donde no fue posible resolver la petición en los plazos previstos, se procedió en 493 casos a utilizar la figura legal de la prórroga para dar respuesta.
Coordinar con el área responsable la revisión, mejora del funcionamiento y resultados del Tablero de Control PQRS, en vista de las debilidades que actualmente presenta el aplicativo (v. Tabla No. 9).	No se evidencian avances, sin embargo, a través de reunión presencial con el Grupo de Atención al Ciudadano adelantada el día 22 de agosto de 2024, se estableció que se desarrollaron mesas de trabajo para verificación del funcionamiento del tablero de control en las siguientes fechas: -12 de enero de 2024. Se revisó el tema relacionado con el Tablero de Control que no permite acceso a la información de PQRSD de 2023 sin atención. -15 de enero de 2024: se revisan aspectos relacionados con información de denuncias ambientales. -16 de enero de 2024: se revisa el tema de fechas de vencimiento SILA erradas. - 23 enero de 2024: se revisan aspectos relacionados con información denuncias ambientales.

	<p>- 23 de febrero de 2024: se revisa el cálculo fechas de finalización de tramites el cual está arrojando información errada. -24 de junio de 2024: revisión con respecto al reporte de PQRSD no muestra la totalidad de la información de las dependencias que responden la solicitud.</p>																						
<p>Gestionar con el área responsable de la publicación de los documentos tanto normativos soporte de la gestión de PQRSD así como de los informes trimestrales de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y ECO, la posibilidad de controlar que la completitud de los textos sea absoluta y no incurrir en errores como el de la siguiente imagen registrada en el <i>Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, código AC-MN-01, versión 6 del 11/12/2023</i>, donde se observa en el espacio destinado para la información de los ECO, que la idea principal que guía la comunicación no se mantiene y en consecuencia no proporciona la información completa al lector:</p> <table border="1" data-bbox="391 598 602 747"> <thead> <tr> <th>Clasificación</th> <th>Días hábiles para emitir Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Petición - Traslados por competencia</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Petición de Información y/o copias</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Petición de Información General</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Petición de Consulta a Autoridades</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Queja</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Reclamo</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Sugerencia</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Denuncia</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Felicitación</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>ECO</td> <td>1, 3, 5 o 10 días, según lo</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y ecos (código AC- MN-01, versión 6 del 11/12/2023)</p>	Clasificación	Días hábiles para emitir Respuesta	Petición - Traslados por competencia	5	Petición de Información y/o copias	10	Petición de Información General	15	Petición de Consulta a Autoridades	30	Queja	15	Reclamo	15	Sugerencia	15	Denuncia	15	Felicitación	15	ECO	1, 3, 5 o 10 días, según lo	<p>A través de verificación del <i>Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos</i>, código AC-MN-01, versión 7 del 25/04/2024, se estableció la completitud absoluta del texto en referencia.</p>
Clasificación	Días hábiles para emitir Respuesta																						
Petición - Traslados por competencia	5																						
Petición de Información y/o copias	10																						
Petición de Información General	15																						
Petición de Consulta a Autoridades	30																						
Queja	15																						
Reclamo	15																						
Sugerencia	15																						
Denuncia	15																						
Felicitación	15																						
ECO	1, 3, 5 o 10 días, según lo																						
<p>Establecer mecanismos de monitoreo y seguimiento para corregir las deficiencias identificadas en las bases de datos de las denuncias ambientales y asegurar que las mejoras propuestas se implementen de manera efectiva.</p>	<p>Se observó una mejora del 100% en la concordancia entre la información suministrada en la base de datos y lo registrado en los sistemas de información de la ANLA, como ORFEO, en términos de coincidencia de fechas y números de oficio.</p>																						

Fuente: elaboración propia

9. Conclusiones

- 9.1. Por las reiteradas inconsistencias en los datos, se genera la siguiente no conformidad la cual debe ser tratada de acuerdo con el procedimiento *Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora* vigente:

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	NO CONFORMIDAD
1	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN- MIPG Versión 4, marzo 2021	5ª Dimensión: Información y Comunicación 5.2 Aspectos mínimos para la implementación de la política 5.2.1 Recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación. ✓ Identificar y gestionar la información y comunicación interna Esta hace referencia al conjunto de datos que se originan del ejercicio de las funciones de la entidad y se difunden dentro de la misma, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de	Incumplimiento de lo establecido en el numeral 5.2.1. del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en lo relacionado con la falta de coherencia entre las bases de datos y la información contenida en la Herramienta Tablero de Control PQRS y denuncias ambientales.

		sus operaciones. Se debe garantizar su registro y divulgación oportuna, exacta y confiable, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir a los servidores un conocimiento más preciso y exacto de la entidad.	
DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD			
<p>Durante la verificación de la información y con base en las evidencias presentadas para la elaboración del informe, se identificaron los siguientes hallazgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existen dificultades para calcular los tiempos en el aplicativo SILA, razón por la cual se debe realizar un conteo manual de los días permitidos para resolver las solicitudes desde la fecha del radicado de la petición. La información registrada en la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano no es coherente con la información contenida en la Herramienta Tablero de Control PQRS y denuncias ambientales (v. Tablas No. 2 y 3 – Medios de Control y seguimiento para PQRS), asimismo, se evidencia una discrepancia entre la información registrada en el tablero de control de denuncias ambientales y los datos presentados en el Informe Trimestral de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECO publicado el día 29 de julio de 2024 a través del enlace: https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRS/2024-07-29-anla-Informe-PQRS-Trimestre2-2024.pdf. De acuerdo con lo expresado, se observa falta de sincronía e integridad en los sistemas de registro y reporte de PQRS_ECO, situación que genera datos erróneos y falta de trazabilidad de la información. La herramienta Tablero de Control PQRS presenta dificultades para la generación de alertas, cálculos de vencimientos e información actualizada, condiciones que impactan de manera importante el acceso a la información y afecta los principios de transparencia y eficiencia de los procesos. <p>Las situaciones descritas, vienen siendo evidenciadas y reportadas por la OCI, tal y como se refleja en los Informes de Vigilancia a la atención prestada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias Ambientales y Solicitudes de Información, correspondientes al primer y segundo semestre de las vigencias 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023, observándose que las acciones emprendidas por el Grupo de Atención al Ciudadano no han sido efectivas para la mitigación de los problemas identificados.</p>			
CAUSA			
Falta de estándares adecuados de ingreso y administración de la información.			
CONSECUENCIA			
Existencia de información inexacta y no confiable y presencia de riesgo de datos defectuosos con impacto negativo en la gestión de la entidad.			

9.2. La publicación del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECO y el Registro de Peticiones se efectuó de manera trimestral de conformidad con lo dispuesto en el *Manual para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos (código AC- MN-01), versión 7 del 25/04/2024.*

9.3. Analizada la muestra seleccionada de las solicitudes tipificadas como Traslados por Competencia, se determinó que el 80% de las mismas fue resultado de manera extemporánea.

9.4. Frente a las respuestas a las comunicaciones y requerimientos provenientes de los Entes de Control- ECO, se estableció que, de las 1.039 solicitudes radicadas entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024, 1.070 fueron atendidas a tiempo; con respecto a

los 69 restantes, con corte a 30 de junio de 2024, debido a los tiempos de radicación, se determinó su atención para la siguiente vigencia.

- 9.5. Con respecto a los tiempos de respuesta, de las 6931 PQRS escritas recibidas en el primer semestre de 2024, se respondieron 2 solicitudes extemporáneamente, correspondientes a los siguientes radicados: DPE - Derecho de Petición de Orden General 15DPE -20246200457352 (Grupo Alto Magdalena) y DPE - Derecho de Petición de Orden General 15DPE-20246200549042 (Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos).
- 9.6. Frente a las denuncias ambientales, se evidenció un 100% de oportunidad, lo que indica que todas las solicitudes fueron atendidas en los tiempos establecidos, lo que demuestra una mejora en la gestión del tiempo.
- 9.7. Se observó que no se está realizando una clasificación y/o reparto adecuado para determinar si se trata o no de una denuncia ambiental; se identificaron 5 radicados que no corresponden a denuncias ambientales sino a PQRSD, situación que podría afectar los indicadores de gestión.
- 9.8. La no conformidad suscrita en el informe del primer semestre de 2023, relacionada con el incumplimiento de las recomendaciones de la Oficina de Control Interno, ha tenido un cierre positivo.
- 9.9. Se identificó que en el 2.1% de los radicados (equivalente a 3 casos: 20246200267132, 20246200512592 y 20246200597612) no se informó al usuario sobre las acciones finales tomadas por la ANLA, a pesar de haberse dado una respuesta inicial y realizado el seguimiento correspondiente. Es importante señalar que, de acuerdo con la Resolución 2814 de 2023, artículo 17, el Grupo de Servicio al Ciudadano tiene como una de sus funciones revisar y hacer seguimiento a las denuncias ambientales radicadas bajo la competencia de la ANLA (...).

9. Recomendaciones

- 10.1. Coordinar con el área responsable la revisión, mejora del funcionamiento y resultados del Tablero de Control PQRS y de denuncias ambientales, en vista de las debilidades que actualmente presenta el aplicativo (v. Tabla No. 9) y que configuraron la evidencia sustento de la no conformidad identificada en el presente informe.
- 10.2. Capacitar al personal responsable de la clasificación y asignación de PQRS y de denuncias ambientales para asegurar un trámite correcto para todas las solicitudes radicadas.
- 10.3. Gestionar con el área competente la implementación de un mecanismo de control que permita hacer un seguimiento integral de las denuncias, desde su inicio hasta su respuesta final, garantizando que los usuarios reciban información sobre las acciones finales realizadas por la ANLA.

- 10.4. Revisar la viabilidad de la herramienta Tablero de Control PQRS y considerar nuevas alternativas para la administración de las solicitudes.

ELÍAS ALONSO NULE RHENALS
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Lida Arias (PQRS-ECO), Merly Umbacía (Denuncias Ambientales)
Revisó: Luz Dary Amaya P.

PÚBLICO RESERVADO