



Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales



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

Segundo semestre 2024

Marzo de 2025

Oficina de Control Interno

PÚBLICO RESERVADO

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN.....	8
MARCO NORMATIVO.....	8
1. PUBLICACIÓN DEL INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, 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- SEGUNDO 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	13
4.1 ESCRITAS.....	13
4.2 VERBALES.....	15
5. DENUNCIAS AMBIENTALES	15
6. VERIFICACIÓN DE LA MUESTRA ALEATORIA DE REGISTROS DE PQRSD CON RESPECTO A SU ATENCIÓN DENTRO DEL TÉRMINO LEGAL Y CONTESTACIONES DE FONDO	17
7. RECOMENDACIONES INFORME ANTERIOR.....	18
8. CONCLUSIONES.....	19
9. RECOMENDACIONES.....	20

Listado de Tablas

TABLA 1. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS PQRSD	9
TABLA 2. MEDIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA PQRS - SEGUNDO SEMESTRE 2024.....	11
TABLA 3. MEDIOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA DENUNCIAS- SEGUNDO SEMESTRE 2024.....	11
TABLA 4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS PQRSD-ECO- SEGUNDO SEMESTRE 2024	12
TABLA 5. ATENCIÓN A ECO DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	12
TABLA 6. ATENCIÓN A PQRS ESCRITAS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	13
TABLA 7. ATENCIÓN A PQRS VERBALES DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	15
TABLA 8. AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO	16
TABLA 9. TÉRMINOS DE TIEMPO PARA RESPUESTAS	17
TABLA 10. PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD Y RESPUESTAS DE FONDO.....	17
TABLA 11. 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 segundo semestre de la vigencia 2024, con el propósito de verificar el cumplimiento de la normativa vigente frente 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 segundo semestre de 2024. 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 Gestión y Seguimiento de PQRSD, 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 entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024. Asimismo, se realizaron consultas y verificaciones de información a través del software de Gestión Documental ORFEO, en el Sistema de Información de Licencias Ambientales SILA y en el 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 1519 de 2020 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones. Anexo 2

- 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 4 del 22/12/2024

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 Gestión y Seguimiento de PQRS, 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 <i>Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.</i>	
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
<p>8. Presentación de Informes</p> <p>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.</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Se verificó la publicación del informe en la web de la ANLA, https://www.anla.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd/informes-de-peticiones-quejas-y-reclamos, para la vigencia del segundo semestre de 2024 de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registro peticiones e Informe de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y Eco, correspondientes al tercer trimestre de 2024: publicados el 29/10/2024. -Registro peticiones e Informe de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y Eco, correspondientes al cuarto trimestre de 2024: publicados el 31/01/2025. <p>Se observa que el nombre de la dependencia no corresponde al de la estructura administrativa vigente de la entidad.</p>
Resolución 1519 de 2020 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones	Verificación Control Interno
<p>Artículo 4°. Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información. Los sujetos obligados deberán dar cumplimiento a los estándares de publicación y divulgación de contenidos e información aplicable a sus sitios web y sede electrónica, establecidos en el Anexo 2 de la presente resolución. ANEXO 2:</p>	<p>CUMPLE PARCIALMENTE</p> <p>El Informe a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECO, se encuentra publicado en el enlace de fácil acceso: https://www.anla.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd</p>

Criterios de cumplimiento según la normatividad vigente para la publicación del Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes 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

2.4.1 Criterios generales de publicación de información pública:

- a. Todo documento o información deben ser publicados en forma cronológica del más reciente al más antiguo.
- b. Los contenidos e información dispuesta para los usuarios deberán ser accesibles conforme con el Anexo 1 de la presente Resolución, y utilizar un lenguaje claro.
- c. Se debe contar con un buscador en el que la ciudadanía pueda encontrar información, datos o contenidos (...).
- d. Toda la información debe ser publicada en formatos que permitan: su descarga, acceso sin restricciones legales, uso libre, procesamiento por máquina y realizar búsquedas en su interior.
- e. Todo documento o información debe indicar la fecha de su publicación en página web.
- f. La información pública debe contar con una fuente única alojada en el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública evitando duplicidad, de forma que, independientemente el enlace/menú/sección en la que se divulgue la información se redireccionará a la fuente única (...).

Se revisó el cumplimiento de los criterios generales de publicación, con los siguientes resultados:

- a. Último informe publicado contiene información de toda la vigencia 2024, incluyendo la del cuarto trimestre. Se estableció que se encuentran cronológicamente publicados del más reciente al más antiguo. **CUMPLE**
- b. El informe está elaborado con un lenguaje claro, su redacción, su estructura y su diseño son entendibles. **CUMPLE**
- c. El buscador de información se encuentra activado y es de fácil manejo. **CUMPLE**
- d. Formatos adecuados sin restricciones para su apropiación. **CUMPLE**
- e. Contiene fecha clara y real de publicación. **CUMPLE**
- f. La fuente de publicación de la información no corresponde al botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sino al de Atención y Servicios a la Ciudadanía. **INCUMPLE**

Condiciones Técnicas

6. Integración con el sistema de PQRSD de la entidad: Las solicitudes de información pública deben estar vinculados como tipología dentro del sistema de PQRSD del sujeto obligado, a fin de gestionar y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba.

CUMPLE

La ANLA ha impartido trámite a las 21048 solicitudes de información pública, conformadas por peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, recibidas durante el segundo 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 julio y el 31 de diciembre de 2024; se recibieron 97 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 21145 requerimientos.

Fuente: <https://www.anla.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrds/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 PQRS-Tablero de Control frente a la Matriz de Control de Tiempos suministrada por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD no son concordantes entre sí. Para efectos de la verificación del presente criterio, se adelantó una reunión presencial con el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD el día 25/02/2025 y otra vía TEAMS el día 4/03/2025, para establecer el origen de las impresiones en la información y se determinó que estas

obedecen a dificultades tecnológicas del Sistema de Información de Licencias Ambientales -SILA, que no calcula los vencimientos de la oportunidad de respuesta a las solicitudes de acuerdo con las fechas de radicación sino con las de asignación; sin embargo la oportunidad de respuesta se controla con el apoyo de personal que, manualmente y con el respaldo de la “*Base de Control de Términos de PQRSD*”, verifica los vencimientos de acuerdo con la fecha de radicación y con posterioridad envía las respectivas alertas.

Las dos tablas siguientes, contienen la información comparada para PQRS entre el tablero de control, matriz de control de tiempos DPE de 1 de julio y 31 de diciembre de 2024 y el informe trimestral del PDRSD 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 PDRSD:

Tabla 2. Medios de seguimiento y control para PQRS - Segundo Semestre 2024

Tipo	PQRS- Tablero de Control – julio a diciembre de 2024	Matriz de control tiempos DPE.xls (Base de datos del Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD – julio a diciembre de 2024)	Informes trimestrales PDRSD, en el segundo semestre 2024, publicados en el sitio <i>web</i> de la entidad
Peticiones	21532	21048	21048
Requerimientos ECO	1183	1174	1174
Total	22715	22222	22222

Fuente: Tablero de control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Base de datos suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano – vigencia: 1 de julio a 31 de diciembre de 2024.

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

Tipo	Tablero de Control – julio a diciembre de 2024	Informe trimestral del PDRSD publicado por la ANLA en su sitio <i>web</i> de la entidad	Indicador de gestión Julio- diciembre 2024	Matriz suministrada por la dependencia Julio a diciembre 2024
Denuncias Ambientales	98	96 ¹	110	97

Fuente: Tablero de control denuncias ambientales e informe trimestral ANLA

3. Seguimiento a PQRS-ECO

3.1 Oportunidad de respuestas PQRS- ECO- Segundo Semestre 2024

Para el desarrollo del presente numeral, se revisó el consolidado general reportado para el segundo 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 29/01/2025, observándose que el porcentaje de PQRS atendidas de manera oportuna se encuentra en un 97,88% de cumplimiento, aclarando que 436 solicitudes equivalentes al 2,07%, a corte 31/12/2024, presentaban un estado pendiente por resolver en la siguiente vigencia, para un total general de 99,95%.

¹ El valor reportado en el informe del segundo trimestre del PDRSD fue de 193, el cual abarca el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2024. No obstante, para efectos del presente informe, correspondiente al periodo de julio a diciembre de 2024, el valor registrado es de 96.

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

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

PQRS	Solicitudes recibidas	Resueltas a tiempo	Resueltas fuera de tiempo	Observaciones OCI
Verbales	11945	11945	0	En términos
Escritas	7931	7508	11	Del total general de solicitudes escritas que corresponde a 7931, se estableció que 436 solicitudes, a corte 31/12/2024, presentaban un estado (en términos normales) pendiente por resolver en vigencia 2025
ECOS	Solicitudes recibidas	Resueltas a tiempo	Resueltas fuera de tiempo	Observaciones OCI
Escritos	1172	1148	0	En términos

Fuente: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRS/2025-01-31-anla-Informe-PQRS-Trimestre4-2024.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 segundo semestre de 2024 y a la base de datos suministrada por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRS, se estableció que de las 1172 solicitudes radicadas entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, 1148 fueron atendidas a tiempo y los 24 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 segundo semestre 2024:

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

Grupo que atendió el ECO	ECO -recibidos	ECO -respondidos dentro de términos	ECO -pendientes con corte 31 de diciembre de 2024
Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRS (antes Grupo de Servicio al Ciudadano)	955	937	18
Despacho SMPCA	148	147	1
Dirección General	51	47	4
Oficina de Control Interno Disciplinario	9	8	1
Grupo de permisos y trámites ambientales	1	1	0
Despacho SSLA	2	2	0
Grupo de Gestión Financiera y Presupuestal	2	2	0
Grupo de Conceptos Jurídicos	1	1	0
Grupo Medio Magdalena	1	1	0

Grupo de Gestión Humana	1	1	0
Grupo Pacífico Río Cauca	1	1	0
Subtotales	1172	1148	24

Fuente: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRSD/2025-01-31-anla-Informe-PQRSD-Trimestre4-2024.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 enero de 2025 a través del enlace: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRSD/2025-01-31-anla-Informe-PQRSD-Trimestre4-2024.pdf>, se determinó que, de las 7.931 PQRS escritas recibidas durante el segundo semestre de 2024, 11 solicitudes fueron respondidas de manera extemporánea, correspondientes a los siguientes radicados:

- Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos: 20246200817432, 20246200927912, 20246200818982 y 20246201296372.
- Grupo de Evaluación de Agroquímicos y Proyectos Especiales: 20246200843642
- Hidrocarburos: 20246200895722
- Grupo de Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD (antes Grupo de Servicio al Ciudadano): 20246200982382 y 20246201155152
- Despacho SMPCA: 20246200982382
- Despacho SELA: 20246201125952, 20246201145222

En la siguiente tabla se detalla el proceso de atención a las PQRS escritas recibidas entre 1 de julio y 31 de diciembre de 2024.

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

Dependencia	Por Resolver en tiempo con corte a 31/12/2024	Resuelto en Tiempo	Resuelto Fuera de Tiempo	Total general
Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD (antes Grupo de Servicio al Ciudadano)	324	5818	2	6144
Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos	45	617	4	666
Grupo de Permisos y Trámites Ambientales	4	382	0	386
Grupo de Gestión Financiera y Presupuestal	11	240	0	251
Grupo de Notificaciones	1	103	0	104
Grupo de Actuaciones Sancionatorias	8	72	0	80

Dependencia	Por Resolver en tiempo con corte a 31/12/2024	Resuelto en Tiempo	Resuelto Fuera de Tiempo	Total general
Grupo de Gestión Contractual	11	68	0	79
Grupo de Evaluación de Agroquímicos y Proyectos Especiales	3	41	1	45
Grupo Gestión Documental		31	0	31
Grupo de Instrumentos	3	15	0	18
Despacho SIPTA	0	17	0	17
Grupo de Gestión Humana	0	13	0	13
Despacho SELA	0	10	2	12
Grupo de Cobro Coactivo	1	10	0	11
Grupo de Seguimiento de Agroquímicos y Proyectos Especiales		9		9
Despacho SMPCA		6	1	7
Grupo de Alto Defensa Jurídica	0	7	0	7
Grupo valoración y manejo de impactos en procesos de evaluación	0	6	0	6
Grupo Alto Magdalena	0	6	0	6
Grupo de Hidrocarburos	0	5	1	6
Grupo de Regionalización y Centro de Monitoreo	0	5	0	5
Grupo de Conceptos Jurídicos	1	4	0	5
Grupo de Energía, Presas, Represas, Traslases y Embalses	0	4	0	4
Oficina de Control Disciplinario Interno	0	3	0	3
Grupo Valoración y Manejo de Impactos en procesos de Evaluación	0	3	0	3
Grupo Caribe	0	3	0	3
Despacho Dirección	0	2	0	2
Grupo de Alto Magdalena	0	2	0	2
Grupo de Minería	0	1	0	1
Grupo Norte Orinoquia Catatumbo	0	1	0	1
Grupo De Participación Ciudadana	0	1	0	1
Grupo de Medio Magdalena	0	1	0	1
Grupo Norte Orinoquia	0	1	0	1
Grupo Medio Magdalena	0	1	0	1
Subtotales	412	7508	11	7931

Fuente: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRSD/2025-01-31-anla-Informe-PQRSD-Trimestre4-2024.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 enero de 2025 a través del enlace: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRSD/2025-01-31-anla-Informe-PQRSD-Trimestre4-2024.pdf>, se determinó que de las 21.048 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS recibidas en el segundo semestre de 2024, 11.945 responden a solicitudes verbales; estas solicitudes fueron atendidas a través de los siguientes canales:

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

Canal de atención	PQRS recibidas	Porcentaje atendido
Chat	6531	100%
Vía telefónica	4011	100%
Presencial	1403	100%

Fuente: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRSD/2025-01-31-anla-Informe-PQRSD-Trimestre4-2024.pdf>

5. Denuncias Ambientales

De acuerdo con el Informe Trimestral de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECO, publicado el 31 de enero de 2025 y disponible en el siguiente enlace: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRSD/2025-01-31-anla-Informe-PQRSD-Trimestre4-2024.pdf>, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 se recibieron un total de 193 denuncias ambientales. Sin embargo, esta cifra no coincide con la reportada en el tablero de control “Denuncias sobre presuntas infracciones ambientales”, el cual registra 190 denuncias. Asimismo, al revisar el indicador de gestión “Valoración de la gestión para la atención de denuncias ambientales”, se identificó otra inconsistencia, dado que en este se reportan 195 denuncias. Estas diferencias evidencian una falta de alineación entre las cifras informadas en los distintos instrumentos de seguimiento.

Adicionalmente, y con base en la información suministrada por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRS, se identifican inconsistencias entre los registros de las bases de datos internas y los datos reportados en los indicadores de gestión. Específicamente, se observa que en la base de datos se reportan 97 denuncias recibidas entre julio y diciembre de 2024, mientras que en los indicadores de gestión se registran 110 denuncias para el mismo periodo (v. Tabla 3).

Por su parte, la Oficina de Control Interno -OCI realizó la verificación del cumplimiento en los tiempos de respuesta a los denunciantes, mediante la revisión de una muestra de 50 registros (v. Anexo 2). Como parte de este análisis, se verificó que en todos los casos se hubiera enviado comunicación al denunciante dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación, en cumplimiento de los términos legales establecidos.

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 identificó que el 100 % de los radicados se les dio respuesta dentro de los tiempos establecidos.
- Se identificó que el 18% de los radicados, equivalentes a 9 casos, no correspondían a denuncias ambientales.
- De acuerdo con lo anterior, de las 50 muestras revisadas, 41 correspondían a denuncias ambientales. Se evidenció que el 66 % de estos radicados, equivalentes a 27 denuncias, cuentan con respuesta de fondo. Por su parte, el 34 %, correspondiente a 14 denuncias, solo cuentan con respuesta inicial, sin que hasta la fecha se haya emitido respuesta de fondo. Cabe resaltar que, de estos 14 radicados, en 2 casos a la fecha, no se ha realizado seguimiento a los proyectos asociados.
- En 10 de los 50 radicados (equivalentes al 20%), la ANLA trasladó las denuncias a otras entidades por razones de competencia. De estos 10 casos, en 1 no se notificó al denunciante sobre el traslado. Ver anexo 2.

Por otra parte, en el informe correspondiente al primer semestre de 2024, la OCI, formuló una no conformidad relacionada con el " 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". Ante esta situación, se evidenció que la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental propuso un plan de mejoramiento frente a la NC 826. En la tabla 8 se evidencia las acciones y el avance de éstas.

Tabla 8. Avance plan de mejoramiento

Número	Acciones	Avance
826	1.Realizar 3 mesas de trabajo entre el Grupo de Servicio al Ciudadano y la Oficina de tecnologías de la Información, con la finalidad de verificar el funcionamiento del tablero de control y las fallas presentadas para el cálculo del vencimiento de las PQRSD 2.Realizar seguimiento a los compromisos generados de las mesas de trabajo	El avance acumulado respecto a la meta establecida para el cuarto trimestre de 2024 es del 40 % del 100 %. Este porcentaje corresponde al desarrollo de mesas de trabajo entre el Grupo de Servicio al Ciudadano y la Oficina de Tecnologías de la Información. En este sentido, se evidencia que, a la fecha, el avance logrado cumple con lo previsto en el Plan de Mejoramiento Interno.

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 - vigente

Se seleccionó una muestra de 80 registros de PQRSD y 50 de Denuncias Ambientales (v. Anexos 1 y 2 adjuntos al presente informe) para verificar si las solicitudes 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	90,9%	100%	Extemporaneidad de 8 días para dar la respuesta definitiva. Radicado de entrada No. 20246200895722 - Responsable Grupo de Hidrocarburos. Hubo respuesta de fondo
Derecho de Petición de Orden General	17	88,3%	94,12%	Extemporaneidad de 1 día para dar la respuesta definitiva. Radicado de entrada No. 20246200817432 - Responsable Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos. Sin respuesta de fondo, a pesar de exceder el término de respuesta, se le solicita al usuario que radique la

Descripción de la PQRS	Número de requerimientos revisados	Porcentaje de oportunidad	Porcentaje respuestas de fondo	Observaciones OCI
				solicitud de nuevo porque no contiene requisitos formales. Extemporaneidad de 1 día para dar la respuesta definitiva. Radicado de entrada No. 20246200818982 - Responsable Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos. Contiene respuesta de fondo
Felicitaciones	1	100%	100%	Contestación dentro de términos, contiene respuesta de fondo
Reclamo	1	100%	100%	Contestación dentro de términos, contiene respuesta de fondo
3 ECO	15	100%	100%	Contestación dentro de términos, contiene respuesta de fondo
5 ECO	15	100%	100%	Contestación dentro de términos, contiene respuesta de fondo
10 ECO	8	100%	100%	Contestación dentro de términos, contiene respuesta de fondo
15 ECO	6	100%	100%	Contestación dentro de términos, contiene respuesta de fondo
30 ECO	1	100%	100%	Contestación dentro de términos, contiene respuesta de fondo
Denuncias ambientales	50	100%	66%	Se dio respuesta dentro de los tiempos establecidos, sin embargo, el porcentaje de respuesta de fondo solo se dio solo a 27 radicados de 41.

Fuente: ORFEO- Consultas -SILA - Base de datos suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano – vigencia: 1 de julio a 31 de diciembre de 2024

7. Recomendaciones Informe anterior

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

Tabla 11. Verificación recomendaciones del informe anterior

Recomendaciones del Informe anterior	Observaciones OCI
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	<p>Se llevaron a cabo reuniones con el grupo OTI los días 31 de octubre y 5 de noviembre de 2024, con el objetivo de identificar los errores presentados en el tablero de control de PQRS, específicamente en el cálculo de las fechas de vencimiento de los Derechos de Petición.</p> <p>Como resultado de estas reuniones, se estableció como compromiso confirmar con los equipos de Arquitectura y Negocio TI la priorización del desarrollo necesario para solucionar este inconveniente.</p> <p>En relación con lo anterior, la OCI solicita información actualizada sobre el avance en la implementación de la herramienta Business Process Management (BPM), según la información suministrada el 06/03/2025 por la OTI, el inicio de actividades está previsto para marzo de 2025.</p>
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.	No se adelantaron capacitaciones, se reforzó el proceso de clasificación y asignación de solicitudes con la colaboración directa de funcionarios del Grupo de Gestión y Seguimiento de las PQRS desde diciembre de 2024, con el objeto de dar apoyo en dos aspectos: idoneidad en la clasificación y volumen de solicitudes.

<p>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</p>	<p>Se estableció un control para la actualización semanal de la base de datos de denuncias, con el fin de hacer seguimiento a los avances en el trámite de cada denuncia ambiental. Esta actualización se realizará con base en la información registrada en la base de datos administrada por la Subdirección de Seguimiento a Licencias Ambientales.</p>
<p>Revisar la viabilidad de la herramienta Tablero de Control PQRS y considerar nuevas alternativas para la administración de las solicitudes</p>	<p>De conformidad con la información suministrada a través de correo electrónico de fecha 6/03/2025 por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información, en la actualidad se avanza en la implementación de Bizagi PQRSD-BPM con alcance inicial de automatizar la herramienta para PQRS, sin embargo, se aumentó el alcance con la funcionalidad de captura y gestión de denuncias ambientales con una proyección de finalización para la última semana del mes de junio de 2025, fecha que podría variar dependiendo de la complejidad de las historias de usuario que se ajustarán.</p>

Fuente: informe anterior OCI primer semestre 2024

8. Conclusiones

- 8.1. 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*. Sin embargo, se incumple con el sitio de la publicación toda vez que la Resolución 1519 de 2020 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones establece que se debe publicar en el menú de “*Transparencia y Acceso a la Información Pública*” y no en el menú de “*Atención y Servicios a la Ciudadanía*”.
- 8.2. El *Manual para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOs (código AC- MN-01, versión 7 del 25/04/2024)* en su numeral 8 establece que los informes se enviarán trimestralmente al área de Comunicaciones de la entidad para su publicación en el sitio *web* de la ANLA, si bien es cierto, si se cumple con las publicaciones, también es cierto que la información contenida a medida que avanzan los trimestres se publica de manera acumulativa incluyendo los trimestres ya publicados. No se está discriminando la información concreta del trimestre que se está publicando, siendo así, que al publicar el cuarto y último trimestre, se está de frente con la publicación de la información general de toda la vigencia.
- 8.3. Frente a las respuestas a las comunicaciones y requerimientos provenientes de los Entes de Control- ECO, se estableció que, de las 1.172 solicitudes radicadas entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, 1.148 fueron atendidas a tiempo; con respecto a los 24 restantes, con corte a 31 de diciembre de 2024, debido a los tiempos de radicación, se determinó su atención para la siguiente vigencia.

- 8.4. En cuanto a los tiempos de respuesta, de las 7.931 PQRS escritas recibidas en el segundo semestre de 2024, se respondieron 11 solicitudes de manera extemporánea.
- 8.5. Se estableció que el Sistema de Información de Licencias Ambientales -SILA, calcula los vencimientos de la oportunidad de respuesta a las solicitudes de acuerdo con las fechas de asignación y que la oportunidad de respuesta se controla con el apoyo de personal y con el respaldo de la “*Base de Control de Términos de PQRSD*”.
- 8.6. A pesar de los esfuerzos implementados mediante el plan de mejoramiento, se siguen evidenciando diferencias entre los registros de las bases de datos internas, el tablero de control y los indicadores de gestión. Esto afecta la confiabilidad de la información institucional de frente a las denuncias ambientales y podría impactar negativamente en la toma de decisiones y la rendición de cuentas.
- 8.7. El 100% de los radicados de denuncias ambientales revisados, recibieron respuesta dentro del plazo legal, sin embargo, solamente el 66% obtuvo una respuesta de fondo. Esto sugiere que la gestión se está enfocando en el cumplimiento de términos de respuesta, pero no necesariamente en resolver de manera integral las denuncias ambientales.

9. Recomendaciones

- 9.1 Alinear los actuales estándares de publicación y divulgación de los informes trimestrales de la entidad, con los dispuestos en la Resolución 1519 de 2020 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones, Anexo 2 literal f que reza: “La información pública debe contar con una fuente única alojada en el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública...” (...).
- 9.2 Atender 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 en su numeral 8, para que cada informe trimestral a publicar contenga estrictamente la información del periodo que se está publicando.
- 9.3 Determinar planes a seguir con el área responsable para mitigar las imprecisiones generadas por las actuales herramientas tecnológicas, con respecto la recepción, asignación, trámite, respuesta final de las solicitudes PQRSD y ECO, generación de alertas, cálculo de fechas de vencimiento, información inexacta de los reportes, actualización de datos, entre otros.
- 9.4 Realizar un proceso integral de depuración y conciliación de las bases de datos para asegurar la coherencia y veracidad de la información reportada.

- 9.5 Priorizar la emisión de respuestas de fondo y fortalecer el seguimiento a las denuncias trasladadas, garantizando su trazabilidad y cierre efectivo.
- 9.6 Implementar indicadores que permitan evaluar no sólo la oportunidad, sino también la calidad y efectividad de la gestión de denuncias ambientales.
- 9.7 Actualizar el *Manual para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOs (código AC- MN-01, versión 7 del 25/04/2024)* con respecto al nombre de la dependencia toda vez que no corresponde al de la estructura administrativa vigente de la entidad.

ELÍAS ALONSO NULE RHENALS

Jefe Oficina de Control Interno

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