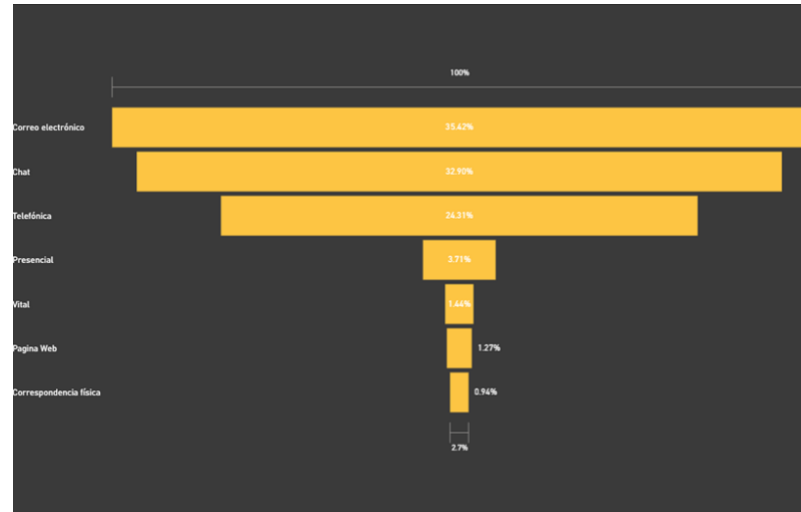


	Buena Práctica	Fecha:	29-10-2020
		Versión:	1
		Código:	CI-FO-08

Nombre o Lema de la iniciativa	Línea WhatsApp: Nuevo canal de atención al ciudadano
Datos de contacto	<p>Autoridad Nacional de Licencias Ambientales</p> <p>Sergio Alberto Cruz Fierro</p> <p>Coordinador Grupo Servicio al Ciudadano</p> <p>scruz@anla.gov.co</p>
Contexto	<p>Debido a la emergencia sanitaria las entidades y empresas se vieron en la necesidad de ampliar sus canales de atención, razón por la cual WhatsApp Bussines creció un 97,2% durante el 2020 (Valora Analitik, 2020); los ciudadanos comenzaron a tener mayor facilidad desde consultas médicas vía mensajería hasta pedidos a domicilio; la emergencia permitió la migración a un estilo de vida más virtual. Las ventajas de la conectividad con la población se amplían en tanto se les faciliten las condiciones de acceso a las instituciones. Según el DANE, para 2018 el 78,1% de los hogares colombianos tenían un <i>smartphone</i> (p.8) y el 52,7% de hogares tenían acceso a internet. Según un estudio de Deloitte (2020), el 54% de los colombianos se comunican a través de mensajería instantánea, y el 62% a través de redes sociales.</p> <p>Asimismo, en la lista de aplicaciones infaltables en el <i>smartphone</i> en 2019, WhatsApp puntuó con 78%, mientras que el correo electrónico obtuvo el 47%. (Deloitte, 2020). Es importante por parte de la Autoridad replantear los canales de acceso a las comunidades apartadas que solo cuentan con este medio para acceder a la ANLA, como lo han expresado los inspectores de la Autoridad al llegar de las visitas en territorio. Lo anterior genera más cercanía y confianza en la institucionalidad y permite tener más canales de acceso a la ciudadanía, además de permitir una mayor cobertura en el territorio nacional frente a los canales preexistentes.</p> <p>Como se evidencia en la gráfica, el canal de chat cuenta con el 32,9% de los usuarios, solo superado por las peticiones vía correo electrónico; y con una diferencia de 8,59% de ciudadanos más que los peticionarios por vía telefónica. El canal de WhatsApp permitiría tener una mejor imagen frente a la ciudadanía, pues es la Autoridad quien estaría facilitándole a los</p>

ciudadanos acercarse y se lograría fortalecer el posicionamiento de la ANLA como una entidad que genera confianza institucional en la población.

Gráfica 1. Canales de acceso a la Autoridad



Fuente: Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) Tablero gestión PQRSD

El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo autoriza el uso de medios electrónicos para los trámites y la gestión de peticiones, se condiciona la habilitación a “permitir el uso de medios alternativos” para quienes no tengan acceso a las tecnologías. Bajo el entendido de que ante la imposibilidad manifiesta de una persona de suministrar una dirección de correo electrónico, podrá indicar un medio alternativo para facilitar la notificación o comunicación de los actos administrativos, por ejemplo, a través de una llamada telefónica, el envío de un mensaje de texto o de voz al celular.

En este sentido, el Grupo de Gestión de Notificaciones se encuentra en busca de la aplicación de nuevos medios para cumplir con el proceso de publicidad de actos administrativos, como lo podría ser a través del envío de un mensaje de texto o un mensaje de WhatsApp, en el que esta entidad certifique la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo y/o se tenga recepción exitosa por parte del usuario. De tal forma que el uso de las tecnologías como una opción para notificar y comunicar los actos administrativos se ha convertido en un pilar fundamental en el proceso de publicidad.

Al respecto es necesario traer a colación el número de envíos físicos que se realizaron en el primer semestre del año 2021, así:

Mes	Correspondencia		Matriz del Grupo de Notificaciones		Pruebas recopiladas por el Grupo de Notificaciones	
	Físicos	Motorizado	Físicos	Motorizado	Devoluciones	Exitosos
Enero	411	34	448	27	171	304
Febrero	505	43	356	36	69	323
Marzo	307	67	146	68	117	97
Abril	220	64	114	72	34	152
Mayo	180	23	60	25	40	45
Junio	294	11	187	10	40	157
Total	1.917	242	1.311	238	471	1.078

Tabla N°1 Oficios remitidos por el Grupo de Notificaciones.

Conforme a las cifras anteriormente señaladas, se evidencia que la aplicación de WhatsApp se encuentra ampliamente masificada por todo el territorio nacional, es de fácil acceso, especialmente en las zonas más apartadas, de tal forma que al implementar este canal de atención se cumple con el postulado de acercar la presencia del Estado (ANLA) a la ciudadanía.

Por otro lado, respecto al proceso de notificaciones se puede concluir que de 1917 envíos físicos realizados en procesos de publicidad, se presentaron 471 devoluciones, lo cual en su gran mayoría se concentró en las comunicaciones y citaciones dirigidas a terceros intervinientes para notificar las Resoluciones 467 del 10 de marzo de 2021¹ y 505 del 17 de marzo de 2021², ya que en su mayoría se ubican en zonas de veredas del país en las que el acceso de un envío físico presenta diversas dificultades.

Así las cosas, se tiene la obligación de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 en concordancia con los pronunciamientos de la Corte Constitucional, que nos invitan a aplicar medios alternativos para facilitar la notificación o comunicación de los actos administrativos, como lo puede ser un mensaje de texto o un mensaje de WhatsApp.

Proyecto/Iniciativa

Con la entrada en operación del canal de atención WhatsApp, la ANLA mejorara la atención para los diferentes grupos de interés, por cuanto esta aplicación es de fácil manejo y la accesibilidad llega a cerca del 80% de las personas que cuentan con un smartphone. Lo que permite que pueden interactuar de forma más amigable con la entidad y presentar sus PQRSD de una manera más confiable, sencilla y directa. La implementación de este nuevo servicio, surge desde la planeación de mejora de la atención al ciudadano y se incluye en el año 2021 en los estudios previos, como una apuesta de la entidad de los servicios BPO para la vigencia 2022. Una vez se cuenta con el proveedor seleccionado, a través del acuerdo marco para este

¹ "Por la cual se resuelven unos recursos de reposición contra la Resolución 1058 del 12 de junio de 2020" (LAV0044-00-2016)

² "Por la cual se aclara la Resolución 0467 del 10 de marzo de 2021 y se toman otras determinaciones."

	<p>proceso, inicia la etapa de operación con los desarrollos e infraestructura tecnológica requerida para la integración del canal con las plataformas ANLA, situación que se materializó a finales del mes de julio. En estos tres (3) meses de operación del servicio la entidad ha atendido más de 1500 solicitudes por este canal, además lo ha utilizado como medio de comunicación para invitar a los ciudadanos a participar en las diferentes actividades ofrecidas por ANLA, como lo fue para la rendición de cuentas y el SIMPOSIO.</p>																																			
<p>Resultados</p>	<p>A continuación, se relacionan las interacciones recibidas por el canal de atención WhatsApp a partir de su implementación</p>  <p>The screenshot shows a dashboard titled 'INFORME DE WHATSAPP' with the ANLA logo and 'Outsourcing' branding. It includes filters for Year (2022), Month (Todas), and Date (Todas). A table displays data for July, August, and September, with a total of 1217 offers and 1217 responses. A bar chart shows the number of offers and responses by month.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>julio</th> <th>agosto</th> <th>septiembre</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ofrecidos</td> <td>158</td> <td>648</td> <td>411</td> <td>1217</td> </tr> <tr> <td>Contestados</td> <td>158</td> <td>648</td> <td>411</td> <td>1217</td> </tr> <tr> <td>Abandonados</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Atención</td> <td>100,00 %</td> <td>100,00 %</td> <td>100,00 %</td> <td>100,00 %</td> </tr> <tr> <td>Nivel de Abandono</td> <td>0,00 %</td> <td>0,00 %</td> <td>0,00 %</td> <td>0,00 %</td> </tr> <tr> <td>TMO</td> <td>00:21:46</td> <td>00:24:26</td> <td>00:23:41</td> <td>00:23:50</td> </tr> </tbody> </table> <p>Summary statistics: OFRECIDOS: 1217 CONTESTADOS: 1217 TMO: 00:23:50</p>		julio	agosto	septiembre	Total	Ofrecidos	158	648	411	1217	Contestados	158	648	411	1217	Abandonados	0	0	0	0	Nivel de Atención	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	Nivel de Abandono	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	TMO	00:21:46	00:24:26	00:23:41	00:23:50
	julio	agosto	septiembre	Total																																
Ofrecidos	158	648	411	1217																																
Contestados	158	648	411	1217																																
Abandonados	0	0	0	0																																
Nivel de Atención	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %																																
Nivel de Abandono	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %																																
TMO	00:21:46	00:24:26	00:23:41	00:23:50																																
<p>Factores clave</p>	<p>El interés de la Dirección en implementar herramientas tecnológicas que acercaran y facilitarían la comunicación con los ciudadanos.</p> <p>La disponibilidad de herramientas tecnológicas y comunicación.</p> <p>Trabajo articulado entre las diferentes Subdirecciones de la Entidad.</p> <p>Contar los servicios Business Process Outsourcing - BPO - contratados con la empresa Outsourcing a través de la orden de compra 85331 de 2022.</p>																																			
<p>Actividades</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 Fase de planeación, en la cual se identificó la necesidad de ampliar los canales de atención al ciudadano, volumen de atenciones y disponibilidad de recursos. 2 Diseño y estructura de la aplicación 3 Pruebas de la aplicación 4 Implementación y divulgación del nuevo canal de atención. 																																			
<p>Insumos: Describa las herramientas,</p>	<p>Herramientas: Tecnológicas (Facebook business)</p>																																			

<p>materiales y personal participante en la iniciativa o proyecto</p>	<p>Materiales: SIMCARD</p> <p>Personal: Colaboradores de OTI, SMPCA, Outsourcing.</p>
<p>Sostenibilidad</p>	<p>Incluir los servicios de mensajería instantánea (WhatsApp) en la orden de compra a contratar en las vigencias sucesivas.</p>
<p>En acción</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aceptación de tratamiento de datos personales y registro de usuario. 2. Transferencia con asesor en línea y envío encuesta de satisfacción. 