

Atención a Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECOS

Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

SUBDIRECCIÓN DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA AMBIENTAL

1 de enero al 30 de septiembre de 2022

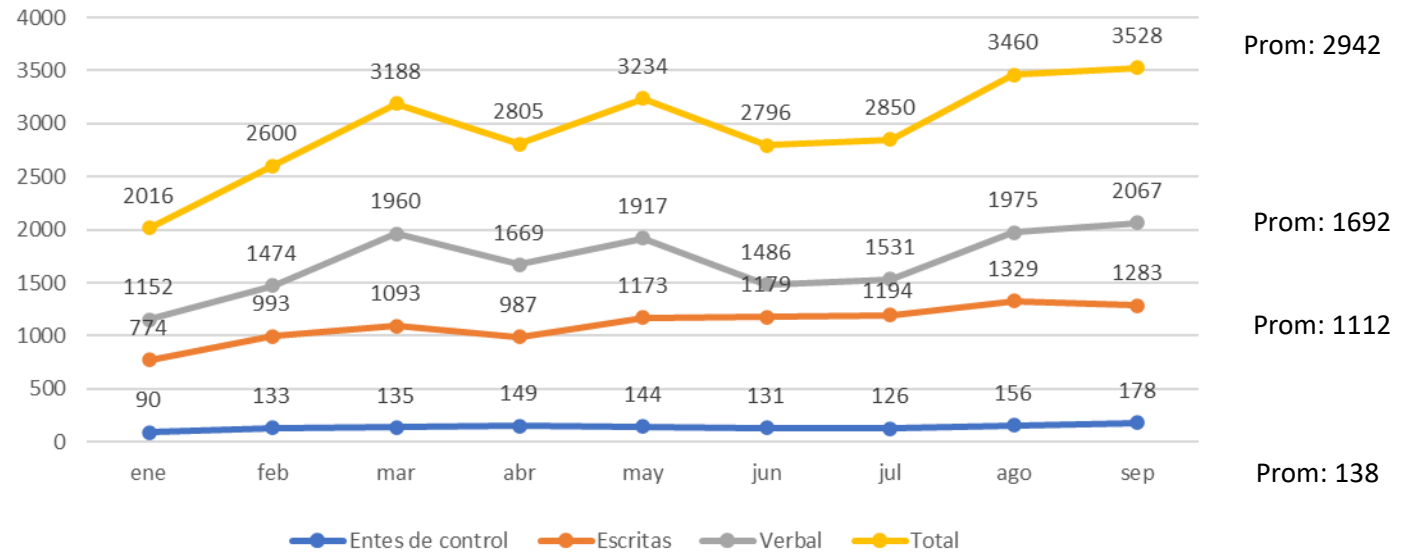
CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Le corresponde al Grupo de Servicio al Ciudadano realizar el seguimiento y la generación de alertas a las diferentes dependencias, con el fin de evitar que la entidad responda fuera de término las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que presentan los diferentes grupos de interés.

Con corte a 30 de septiembre de 2022 se recibieron **26478** peticiones distribuidas así: enero, **2016**; febrero, **2600**, marzo, **3188**, abril **2805**, mayo **3234**, Junio **2796**, Julio **2851**, agosto **3460** y Septiembre **3528**.

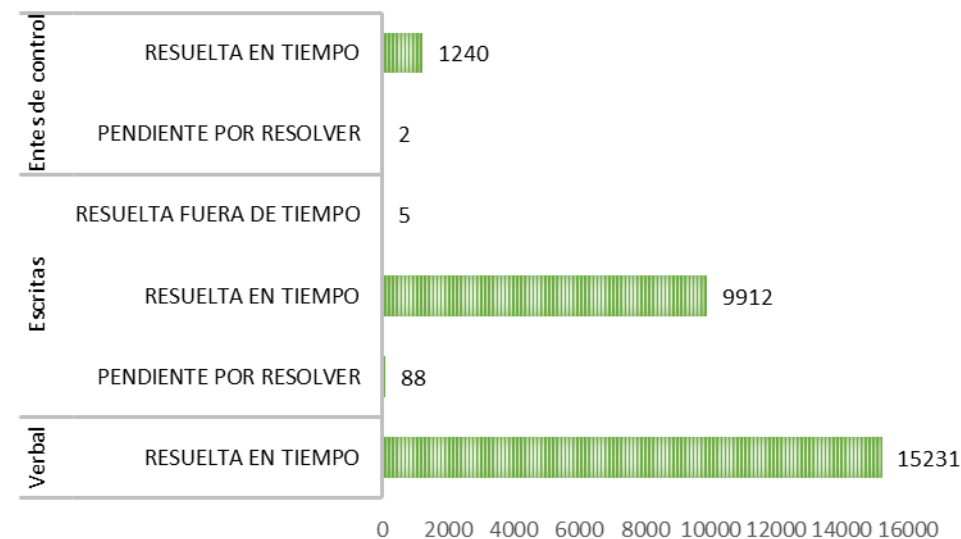
PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
Verbal	15231	57.%
Escrita	10005	37.78%
Entes de control	1242	4.69%
Total general	26478	100%

Durante el tercer semestre de 2022 se evidencia un aumento significativo en la cantidad de peticiones verbales y escritas recibidas. Resaltando que desde el mes de agosto de 2022, se han atendido más de 3400 peticiones por mes, estando por encima del promedio mensual.



Actualmente el porcentaje de PQRS atendidas de manera oportuna se encuentra en un 99,95% de cumplimiento, situación en la que ve reflejado el compromisos institucional de cada uno de los colaboradores.

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Traslado por competencia
Verbal	15231	
RESUELTA EN TIEMPO	15231	
Escritas	10005	
PENDIENTE POR RESOLVER	88	
RESUELTA EN TIEMPO	9912	790
RESUELTA FUERA DE TIEMPO	5	
Entes de control	1242	
PENDIENTE POR RESOLVER	2	
RESUELTA EN TIEMPO	1240	15
Total general	26478	805



TRASLADOS ENERO- SEPTIEMBRE DE 2022

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA, se remitieron por competencia a otras Entidades **805** peticiones, lo que representa un **3,04%** del total de solicitudes.

ESTADO DE PETICIONES ESCRITAS POR DEPENDENCIA



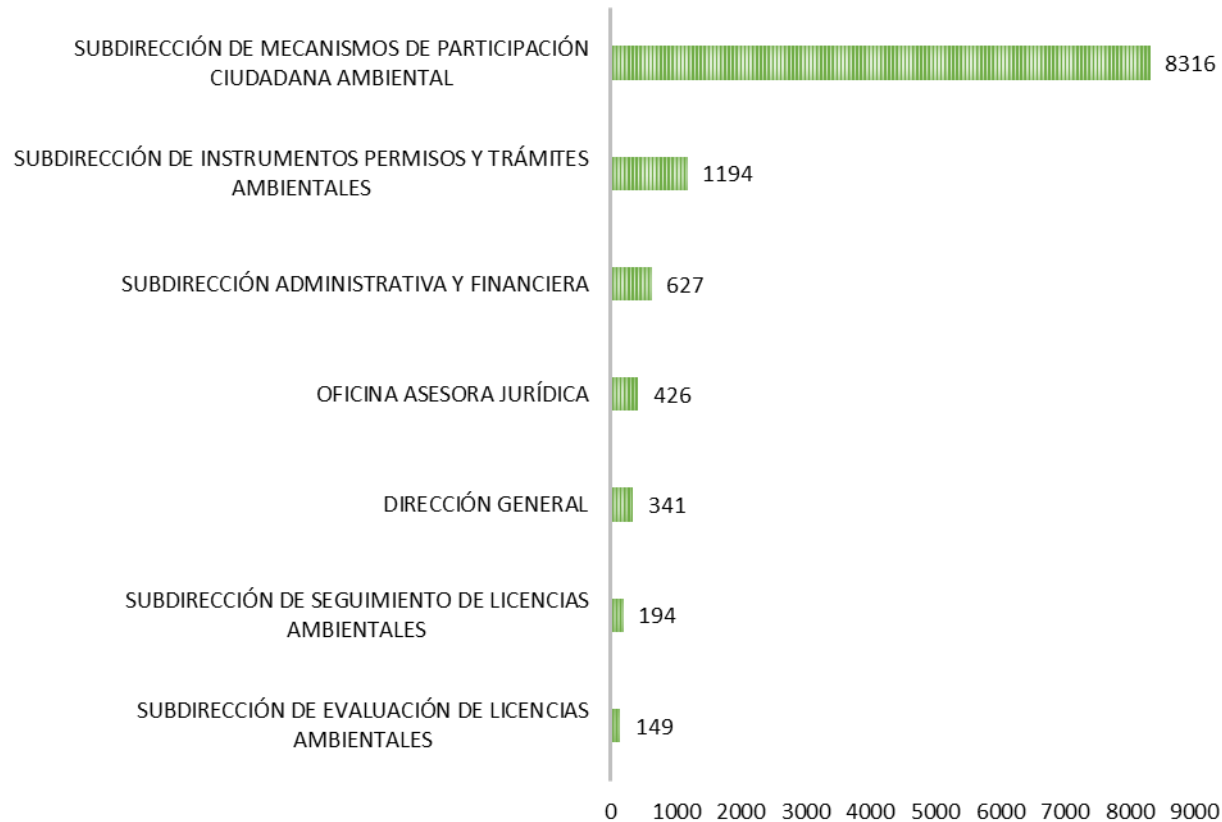
De las **10005** PQRS escritas recibidas entre el 1º de enero y el 30 de septiembre de 2022, cinco (**5**) se atendieron fuera de término.

PQRS recibidos	Cantidad
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	7717
PENDIENTE POR RESOLVER	36
RESUELTA EN TIEMPO	7680
RESUELTA FUERA DE TIEMPO	2
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	1072
PENDIENTE POR RESOLVER	15
RESUELTA EN TIEMPO	1057
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	333
PENDIENTE POR RESOLVER	5
RESUELTA EN TIEMPO	327
RESUELTA FUERA DE TIEMPO	1
GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES	183
RESUELTA EN TIEMPO	183
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	150
PENDIENTE POR RESOLVER	3
RESUELTA EN TIEMPO	147
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	102
PENDIENTE POR RESOLVER	20
RESUELTA EN TIEMPO	82
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	83
RESUELTA EN TIEMPO	83
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	60
RESUELTA EN TIEMPO	59
RESUELTA FUERA DE TIEMPO	1
GRUPO DE COBRO COACTIVO	52
RESUELTA EN TIEMPO	52
GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	44
RESUELTA EN TIEMPO	44
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	33
RESUELTA EN TIEMPO	33

DESPACHO SELA	32
RESUELTA EN TIEMPO	32
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	22
RESUELTA EN TIEMPO	22
DESPACHO SSLA	12
RESUELTA EN TIEMPO	11
RESUELTA FUERA DE TIEMPO	1
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	12
RESUELTA EN TIEMPO	12
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	11
RESUELTA EN TIEMPO	11
GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	9
PENDIENTE POR RESOLVER	2
RESUELTA EN TIEMPO	7
GRUPO DE INSTRUMENTOS	9
RESUELTA EN TIEMPO	9
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	9
PENDIENTE POR RESOLVER	1
RESUELTA EN TIEMPO	8
DESPACHO SMPCA	8
RESUELTA EN TIEMPO	8
GRUPO DE HIDROCARBUROS	7
RESUELTA EN TIEMPO	7
DESPACHO DIRECCIÓN	6
PENDIENTE POR RESOLVER	1
RESUELTA EN TIEMPO	5
DESPACHO OAJ	6
RESUELTA EN TIEMPO	6
GRUPO CONCEPTOS JURÍDICOS	4
PENDIENTE POR RESOLVER	2
RESUELTA EN TIEMPO	2

GRUPO DE CARIBE - PACIFICO	4
RESUELTA EN TIEMPO	4
DESPACHO SIPTA	4
RESUELTA EN TIEMPO	4
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	4
RESUELTA EN TIEMPO	4
GRUPO DE MEDIO MAGDALENA – CAUCA – CATATUMBO	4
PENDIENTE POR RESOLVER	2
RESUELTA EN TIEMPO	2
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3
RESUELTA EN TIEMPO	3
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRÁMITES DE EVALUACIÓN	3
RESUELTA EN TIEMPO	3
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	2
PENDIENTE POR RESOLVER	1
RESUELTA EN TIEMPO	1
GRUPO DE ALTO MAGDALENA - CAUCA	1
RESUELTA EN TIEMPO	1
GRUPO SUR ORINOQUIA - AMAZONAS	1
RESUELTA EN TIEMPO	1
GRUPO DE ENERGÍA, PRESAS, REPRESAS, TRASVASES Y EMBALSES	1
RESUELTA EN TIEMPO	1
GRUPO DE MINERÍA	1
RESUELTA EN TIEMPO	1
Total general	10005

A continuación, se presenta el resumen de las PQRS-ECOS atendidos por dependencia:



El **73,94%** de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS recibidas en la Entidad, fueron atendidas por la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental (Grupo de Servicio al Ciudadano), el **26,06%** de las peticiones restantes corresponden a las respuestas emitidas directamente por otras Dependencias.

ESTADO DE LOS ECOS ATENDIDOS POR GRUPO

Se atendieron dentro de término legal las **1242** solicitudes de Entes de Control -**ECOS** recibidas hasta el 30 de septiembre de 2022. A continuación, se listan los grupos que otorgaron respuesta a las consultas de Entidades de Control en este periodo:

Ecoss recibidos	Cantidad
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	480
DESPACHO DIRECCIÓN	264
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	173
DESPACHO SSLA	151
DESPACHO SMPCA	65
DESPACHO SELA	35
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	23
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	18
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	8
DESPACHO SIPTA	7
DESPACHO OAJ	6
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	3
GRUPO DE CARIBE - PACIFICO	2
GRUPO DE ALTO MAGDALENA - CAUCA	1
GRUPO SUR ORINOQUIA - AMAZONAS	1
GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	1
GRUPO DE MINERÍA	1
GRUPO DE COBRO COACTIVO	1
Total general	1242

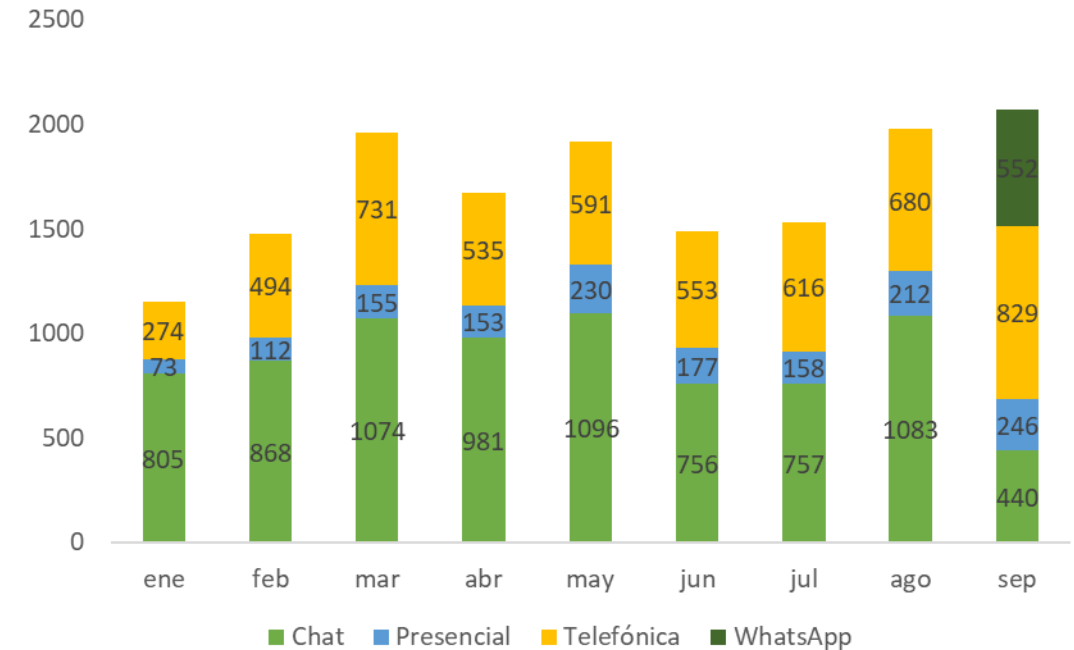
Fuente: Base de Datos Grupo de Servicio al Ciudadano, corte a 30 de septiembre de 2022

PETICIONES VERBALES



De las **26478** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS, **15231** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (57,52%)** recibidas a través de los canales chat (**51,61%**), **WhatsApp (3,62%)** telefónico (**34,82 %**), y presencial (**9,95%**) las cuales fueron atendidas directamente en el Centro de Contacto Ciudadano, y se discriminan como se ilustra a continuación:

Mes	Chat	Presencial	Telefónica	WhatsApp
ene	805	73	274	
feb	868	112	494	
mar	1074	155	731	
abr	981	153	535	
may	1096	230	591	
jun	756	177	553	
jul	757	158	616	
ago	1083	212	680	
sep	440	246	829	552*



* Para el mes de septiembre el canal WhatsApp tuvo una participación del 26,71% en relación con los demás canales.

PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad
Otros Generales	6829
Seguimiento_Ambiental_De_Licencias	2064
Atención_al_Ciudadano	2017
No es competencia_De_la_Anla	1932
Gestión_De_Solicitudes_y_Peticiones	1649
Tecnologías_De_La_Información	1583
Autorización_De_Importación_y_Exportación_De_Especímenes_No_Cites	807
Seguimiento_a_La_Gestión_Ambiental_De_Residuos_De_Envases_y_Empaques_De_Papel_Cartón_Plástico_Vidrio_Metal	789
Certificado_De_Emisiones_por_Prueba_Dinámica_y_Visto_Bueno_por_Protocolo_De_Montreal	776
Certificación_ambiental_para_acceDer_a_la_Exclusión_Del_IVA_por_Adquisición_De_Elementos_Maquinaria_y_Equipos_Requeridos_para_Sistemas_De_Control_y_Monitoreo_Ambiental	750

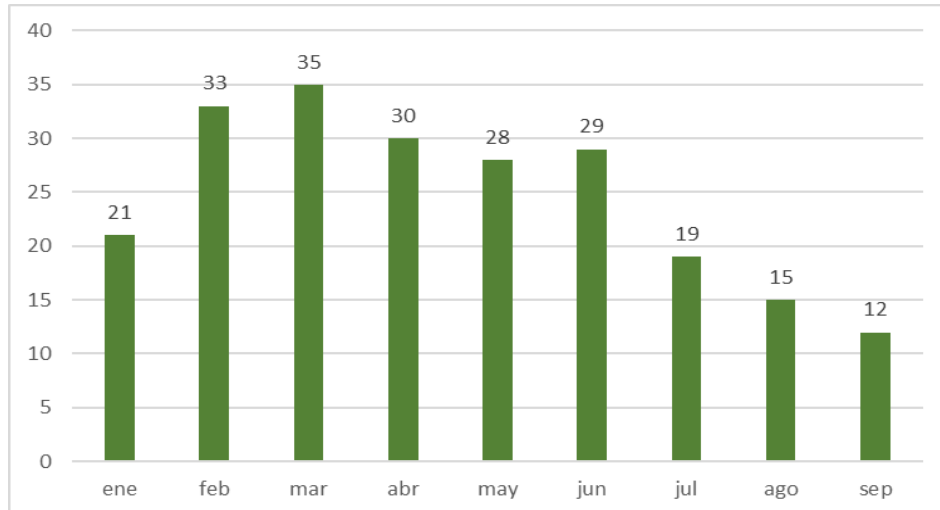
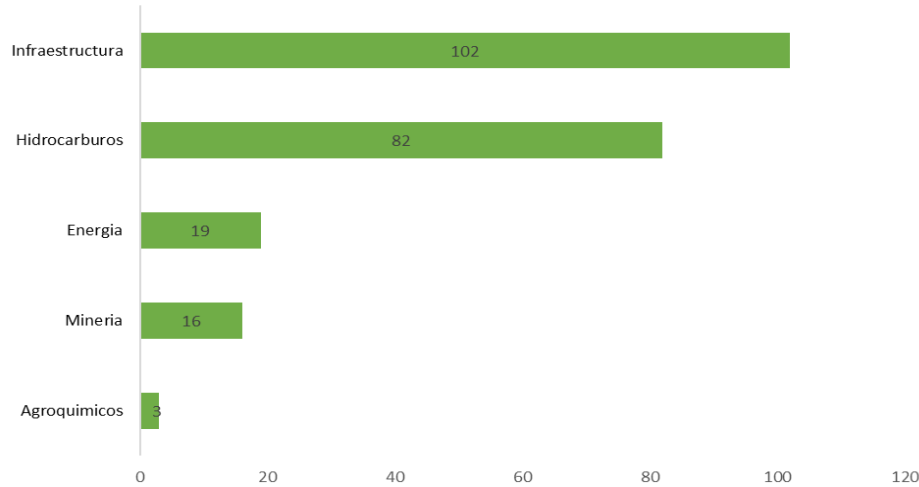


Otros Generales	6829
Solicitud De Copias	4156
Otra Consulta	890
Solicitud De Cita	737
Préstamo Expedientes	729
Solicitud De Información Listado De Proyectos Licenciados	157
Invitación Reunión, Evento, Taller, Mesa De Trabajo	42
Estado Del Tramite	41
Informes De Entes De Control	20
Solicitud Fiscalía u Otros Sobre Otorgamiento De Licencias a Personas Naturales o Jurídicas	16
Acompañamiento Institucional /Comisión Interinstitucional	14
Cooperación Internacional	10
Certificación Cumplimiento De Obligaciones Ambientales	8
Informes De Auditorias	4
Auditoria Financiera	2
Agenda Legislativa	1
Debate Control Político	1
Proposiciones Control Político	1

En aras del mejoramiento continuo, se caracterizaron las PQRS-ECOS y verbales de acuerdo con los temas que son de competencia de la ANLA, en la tabla se relacionan los 10 temas de mayor consulta:

En la tipificación del tema "Otros generales", se encuentran incluidas las solicitudes de copias, préstamo de expedientes y solicitud de cita.

DENUNCIAS ENERO A SEPTIEMBRE DE 2022

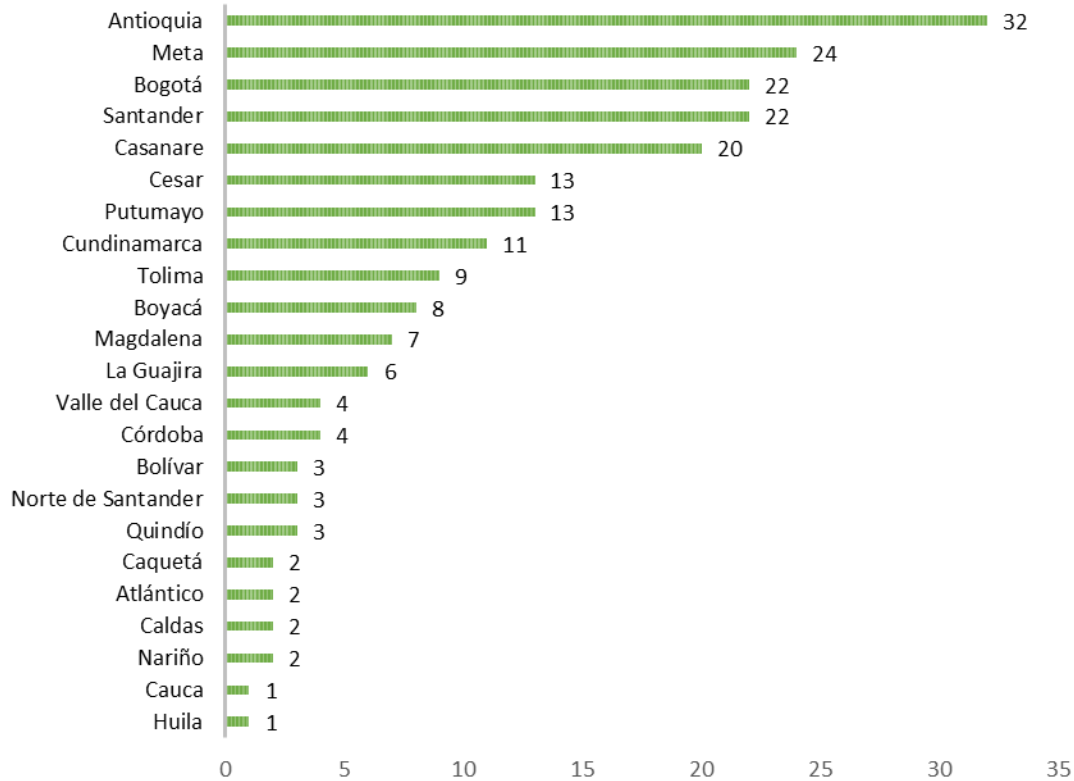


La ANLA ha venido dando trámite a las denuncias ambientales concernientes a la Ley 1333 de 2009 o que tengan relación directa con una posible afectación ambiental, de las cuales entre el 1° de enero y el 30 de septiembre de 2022, se recibieron **222** de acuerdo con la información reportada en el tablero de control de "*Denuncias sobre presuntas infracciones ambientales*", el cual se puede consultar en el siguiente enlace:

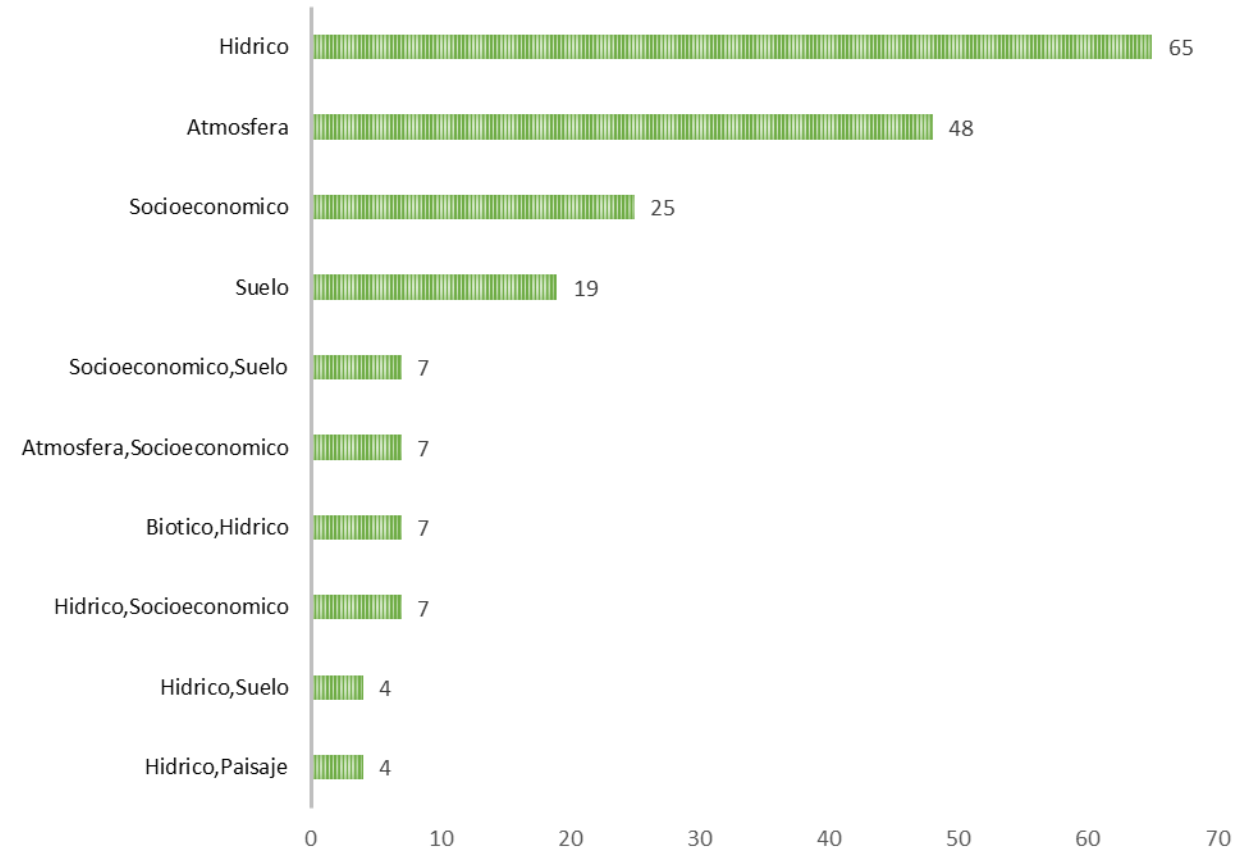
<https://bit.ly/3iws1h8>

Las Denuncias diferentes a las ambientales, se tramitan de acuerdo con el asunto que trata y la norma que lo regula.

DENUNCIAS POR DEPARTAMENTO



DENUNCIAS POR RECURSO AFECTADO



Tipo	Grupo de agroquímicos y proyectos especiales	Grupo de Servicio al ciudadano	Grupo de certificaciones y Vistos buenos	Grupo de Gestión Documental	Grupo Minería	Total general
Aclaración respuesta					1	1
Funcionamiento canales de atención		1				1
Inconvenientes solicitud			1			1
Oportunidad en la respuesta	1	2		3		6
Atención por canal chat		1				1
Incumplimiento cita			1			1
Total general	1	4	2	3	1	11

Las quejas y reclamos se centralizan en el Grupo de Servicio al Ciudadano. Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de septiembre de 2022, la Entidad recibió **5 reclamos y 6 quejas**, de los cuales el 100% se resolvieron en tiempo. El principal motivo de las quejas y reclamos obedece a oportunidad en la respuesta con un **55,56%**.

Se evidencia una reducción del **72,50%** en la recepción de quejas y reclamos con respecto a la vigencia 2021, situación que obedece a la mejora de los términos de oportunidad en la resolución de los trámites y servicios de la Autoridad.

- Consultar la reciente actualización del Manual de PQRS, denuncias y ECOS publicado en GESPRO.
- Todos los responsables que presten apoyo para responder una petición, deberán registrar el respectivo visto bueno en la actividad de SILA, por tanto, se recomienda a los colaboradores estar pendiente de esta herramienta a fin de cumplir con la oportunidad en la respuesta.
- Por razones de parametrización en SILA, para algunas actividades la herramienta de PQRS no está contabilizando los términos para responder de forma correcta, por lo que se recomienda se realice el conteo de días de manera manual, teniendo en cuenta como fecha inicial, la fecha de radicación de cada una de las peticiones.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano como seguimiento a la gestión de los DPE, está remitiendo las alertas de los próximos vencimientos, por lo que se recomienda estar atentos a los correos enviados.
- Para las peticiones que requieren apoyo de otras dependencias, se debe continuar con el compromiso de dar o solicitar los insumos de manera oportuna.
- En caso de alguna inquietud respecto del uso de la herramienta de PQRS, solicitar apoyo al Grupo de Servicio al Ciudadano.