

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 31 de diciembre de 2022

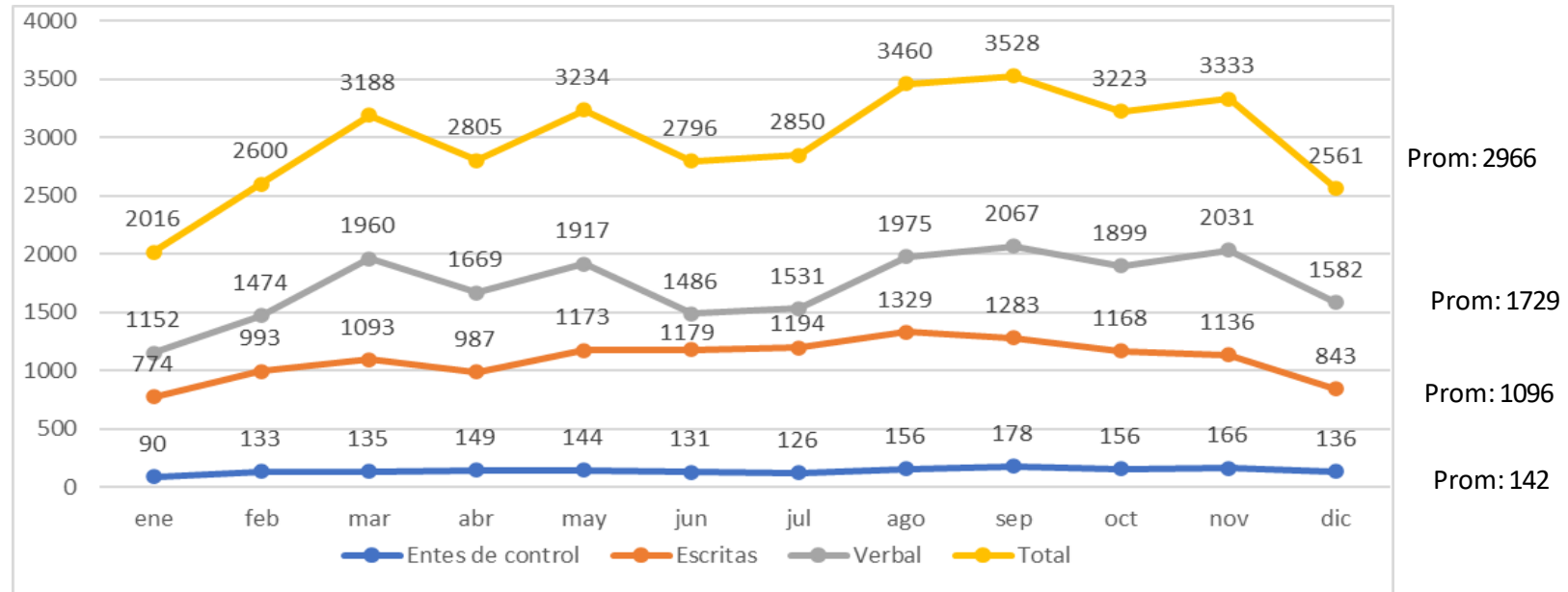
CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

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 31 de diciembre de 2022 se recibieron **35596** peticiones distribuidas así: enero, **2016**; febrero, **2600**, marzo, **3188**, abril **2805**, mayo **3234**, Junio **2796**, Julio **2850**, agosto **3460**, Septiembre **3528**, octubre **3223**, noviembre **3333** y diciembre **2561**.

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
Verbal	20743	58.27%
Escrita	13153	36.95%
Entes de Control	1700	4.78%
Total general	35596	100.00%

Durante el cuarto trimestre de 2022 se mantiene la tendencia en la cantidad de peticiones verbales y escritas recibidas. Resaltando que desde el mes de diciembre de 2022, se presenta una disminución significativa.



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	20743	
3- RESUELTA EN TIEMPO	20743	
Escrita	13153	
3- RESUELTA EN TIEMPO	12937	984
4- RESUELTA FUERA DE TIEMPO	10	
PENDIENTE POR RESOLVER	206	
Entes de Control	1700	
3- RESUELTA EN TIEMPO	1682	19
4- RESUELTA FUERA DE TIEMPO	2	
En términos	16	
Total general	35596	1003

TRASLADOS ENERO- DICIEMBRE DE 2022

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA, se remitieron por competencia a otras Entidades **1003** peticiones, lo que representa un **2,82%** del total de solicitudes.

ESTADO DE PETICIONES ESCRITAS POR DEPENDENCIA

De las **13153** PQRS escritas recibidas entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2022, diez (**10**) se atendieron fuera de término.

PQRS recibidos	IT	Cantidad		Cantidad		Cantidad
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO		10019	DESPACHO SELA	47	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	11
3- RESUELTA EN TIEMPO		9880	3- RESUELTA EN TIEMPO	47	3- RESUELTA EN TIEMPO	11
4- RESUELTA FUERA DE TIEMPO		2	GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	45	DESPACHO OAJ	11
PENDIENTE POR RESOLVER		137	3- RESUELTA EN TIEMPO	45	3- RESUELTA EN TIEMPO	10
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES		1460	DESPACHO SMPCA	36	PENDIENTE POR RESOLVER	1
3- RESUELTA EN TIEMPO		1451	3- RESUELTA EN TIEMPO	10	GRUPO DE HIDROCARBUROS	7
4- RESUELTA FUERA DE TIEMPO		1	PENDIENTE POR RESOLVER	26	3- RESUELTA EN TIEMPO	7
PENDIENTE POR RESOLVER		8	GRUPO DE MEDIO MAGDALENA – CAUCA – CATATUMBO	26	GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	6
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL		402	3- RESUELTA EN TIEMPO	24	3- RESUELTA EN TIEMPO	5
3- RESUELTA EN TIEMPO		400	4- RESUELTA FUERA DE TIEMPO	2	PENDIENTE POR RESOLVER	1
4- RESUELTA FUERA DE TIEMPO		1	GRUPO DE INSTRUMENTOS	23	GRUPO DE CARIBE - PACIFICO	5
PENDIENTE POR RESOLVER		1	3- RESUELTA EN TIEMPO	13	3- RESUELTA EN TIEMPO	5
GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES		245	PENDIENTE POR RESOLVER	10	GRUPO DE REGIONALIZACIÓN Y CENTRO DE MONITOREO	5
3- RESUELTA EN TIEMPO		245	GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	22	3- RESUELTA EN TIEMPO	5
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES		231	3- RESUELTA EN TIEMPO	22	DESPACHO SIPTA	5
3- RESUELTA EN TIEMPO		223	GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	17	3- RESUELTA EN TIEMPO	4
PENDIENTE POR RESOLVER		8	3- RESUELTA EN TIEMPO	16	PENDIENTE POR RESOLVER	1
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL		153	PENDIENTE POR RESOLVER	1	GRUPO DE MINERÍA	3
3- RESUELTA EN TIEMPO		150	GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRÁMITES DE EVALUACIÓN	17	3- RESUELTA EN TIEMPO	3
PENDIENTE POR RESOLVER		3	3- RESUELTA EN TIEMPO	17	GRUPO DE ALTO MAGDALENA - CAUCA	2
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS		100	GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	15	3- RESUELTA EN TIEMPO	2
3- RESUELTA EN TIEMPO		92	3- RESUELTA EN TIEMPO	15	GRUPO CONCEPTOS JURÍDICOS	2
4- RESUELTA FUERA DE TIEMPO		2	GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	11	3- RESUELTA EN TIEMPO	2
PENDIENTE POR RESOLVER		6	3- RESUELTA EN TIEMPO	10	GRUPO SUR ORINOQUIA - AMAZONAS	1
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES		83	PENDIENTE POR RESOLVER	1	3- RESUELTA EN TIEMPO	1
3- RESUELTA EN TIEMPO		82	DESPACHO DIRECCIÓN	11	GRUPO DE ENERGÍA, PRESAS, REPRESAS, TRASVASES Y EMBALSES	1
4- RESUELTA FUERA DE TIEMPO		1	3- RESUELTA EN TIEMPO	9	3- RESUELTA EN TIEMPO	1
GRUPO DE COBRO COACTIVO		68	PENDIENTE POR RESOLVER	2	GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	1
3- RESUELTA EN TIEMPO		68	DESPACHO SSLA	11	3- RESUELTA EN TIEMPO	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		49	3- RESUELTA EN TIEMPO	10		
3- RESUELTA EN TIEMPO		49	4- RESUELTA FUERA DE TIEMPO	1	Total general	13151

PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA Y DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES



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

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
SUBDIRECCIÓN DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA AMBIENTAL	10847	73.03%
SUBDIRECCIÓN DE INSTRUMENTOS PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	1603	10.79%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	827	5.57%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	595	4.01%
DIRECCIÓN GENERAL	387	2.61%
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE LICENCIAS AMBIENTALES	277	1.86%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LICENCIAS AMBIENTALES	210	1.41%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	73	0.49%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	20	0.13%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	12	0.08%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0.01%
Total general	14853	100.00%

El **73,03%** 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 **26,97%** 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 **1700** solicitudes de Entes de Control -**ECOS** recibidas hasta el 31 de diciembre de 2022. A continuación, se listan los grupos que otorgaron respuesta a las consultas de Entidades de Control en este periodo:

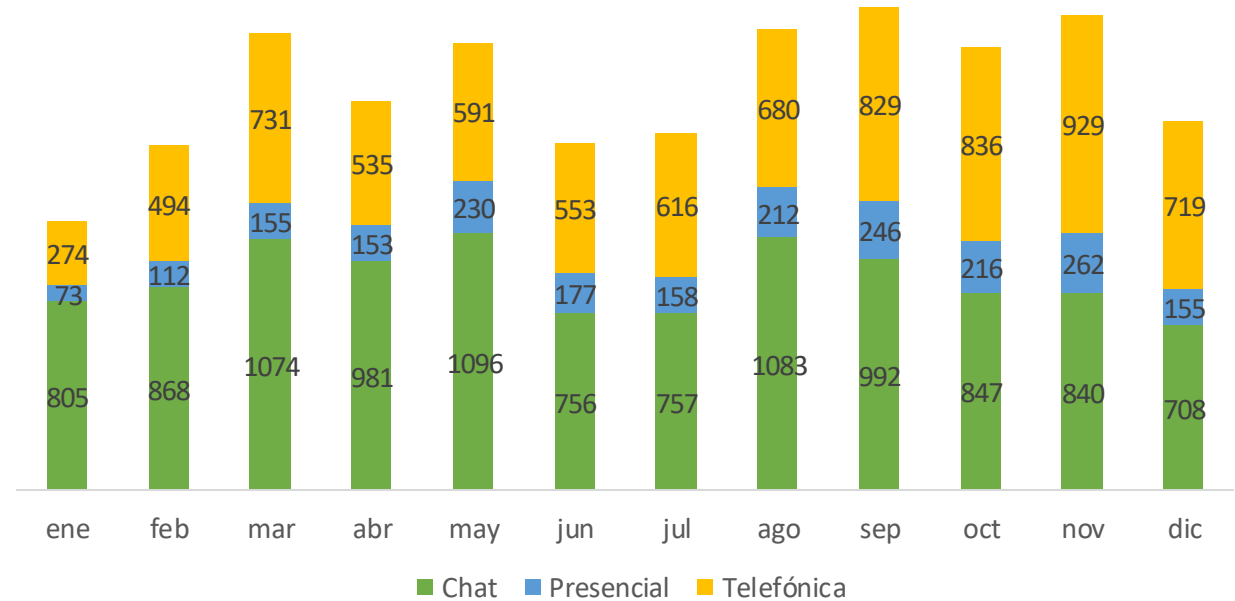
ECOS recibidos	Cantidad
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	635
DESPACHO DIRECCIÓN	376
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	221
DESPACHO SSLA	198
DESPACHO SMPCA	111
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	48
DESPACHO SELA	44
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	24
DESPACHO OAJ	9
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	9
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	5
DESPACHO SIPTA	4
GRUPO DE ALTO MAGDALENA - CAUCA	2
GRUPO DE MEDIO MAGDALENA – CAUCA – CATATUMBO	2
GRUPO DE COBRO COACTIVO	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	2
GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1
GRUPO DE CARIBE - PACIFICO	1
GRUPO DE INSTRUMENTOS	1
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	1
GRUPO SUR ORINOQUIA - AMAZONAS	1
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	1
Total general	1700

PETICIONES VERBALES



De las **35596** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS, **20743** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (58,27%)** recibidas a través de los canales chat (**52,10%**), telefónico (**37,54 %**), y presencial (**10,36%**) las cuales fueron atendidas directamente en el Centro de Contacto Ciudadano, y se discriminan como se ilustra a continuación:

Mes	Chat	Presencial	Telefónica	Total general
ene	805	73	274	1152
feb	868	112	494	1474
mar	1074	155	731	1960
abr	981	153	535	1669
may	1096	230	591	1917
jun	756	177	553	1486
jul	757	158	616	1531
ago	1083	212	680	1975
sep	992	246	829	2067
oct	847	216	836	1899
nov	840	262	929	2031
dic	708	155	719	1582



PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad
Otros_Generales	8793
Seguimiento_Ambiental_De_Licencias	2795
Atención_al_Ciudadano	2686
No_es_competencia_De_la_Anla	2413
Gestión_De_SolicituDes_y_Peticiones	2311
Tecnologías_De_La_Información	2038
Certificado_De_Emisiones_por_Prueba_Dinámica_y_Visto_Bueno_por_Protocolo_De_Montreal	1177
Seguimiento_a_La_Gestión_Ambiental_De_Residuos_De_Envases_y_Empaques_De_Papel_Cartón_Pl	1035
Autorización_De_Importación_y_Exportación_De_Especímenes_No_Cites	1022
Certificación_ambiental_para_acceDer_a_la_Exclusión_Del_IVA_por_Adquisición_De_Elementos_Maquinaria_y_Equipos_Requeridos_para_Sistemas_De_Control_y_Monitoreo_Ambiental	998

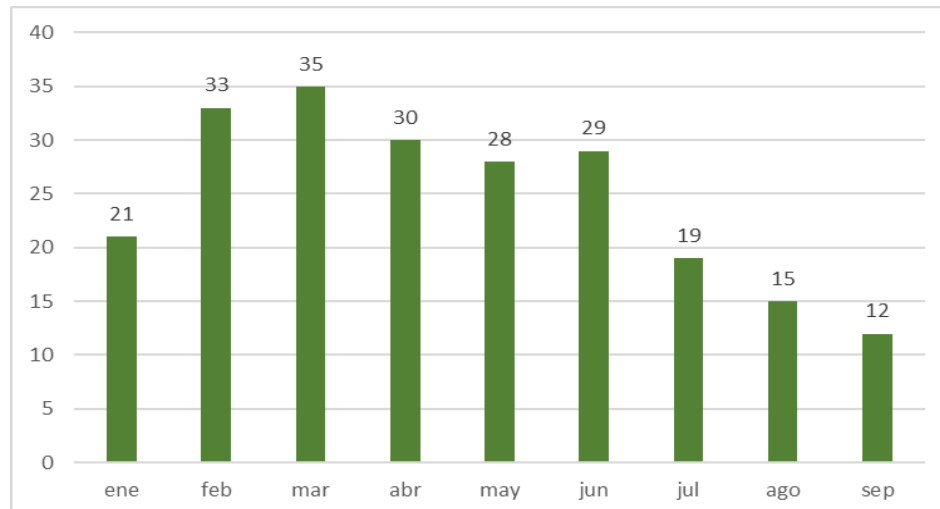
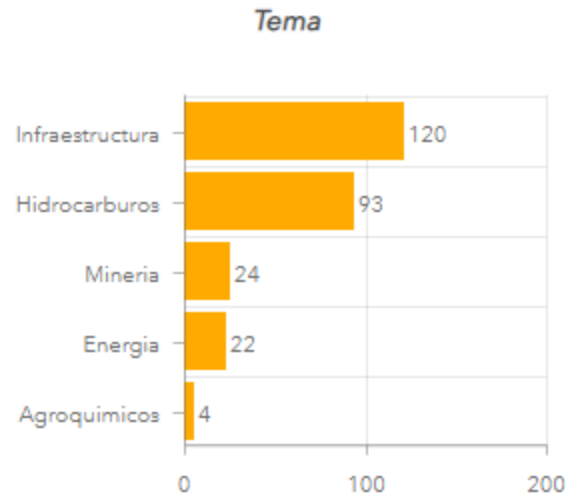


PQRS-ECOS recibidos	Cantidad
Otros_Generales	8793
Acompañamiento Institucional /Comisión	19
Agenda Legislativa	3
Auditoria Financiera	2
Certificación Cumplimiento De Obligaciones	9
Cooperación Internacional	14
Debate Control Político	1
Estado Del Tramite	45
Informes De Auditorias	5
Informes De Entes De Control	25
Invitación Reunión, Evento, Taller, Mesa De Trabajo	56
Otra Consulta	1140
Préstamo Expedientes	987
Proposiciones Control Político	2
Solicitud De Cita	1002
Solicitud De Copias	5287
Solicitud De Información Listado De Proyectos	177
Solicitud Fiscalía u Otros Sobre Otorgamiento De Licencias a Personas Naturales o Jurídicas	19

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 DICIEMBRE DE 2022

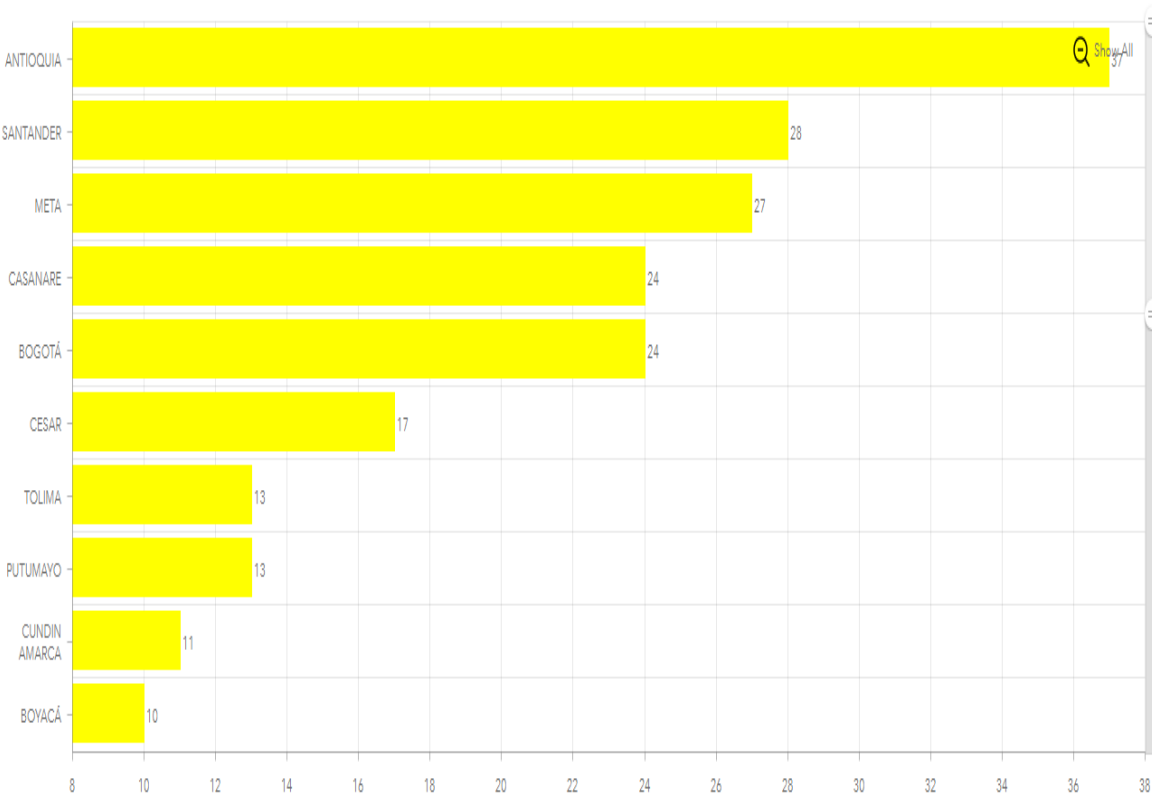


La ANLA ha venido dando trámite a las denuncias ambientales concernientes a la Ley 1333 de 2009 o que tengan relación directa con una posible afectación ambiental, de las cuales entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2022, se recibieron **263** de acuerdo con la información reportada en el tablero de control de "*Denuncias sobre presuntas infracciones ambientales*", el cual se puede consultar en el siguiente enlace:

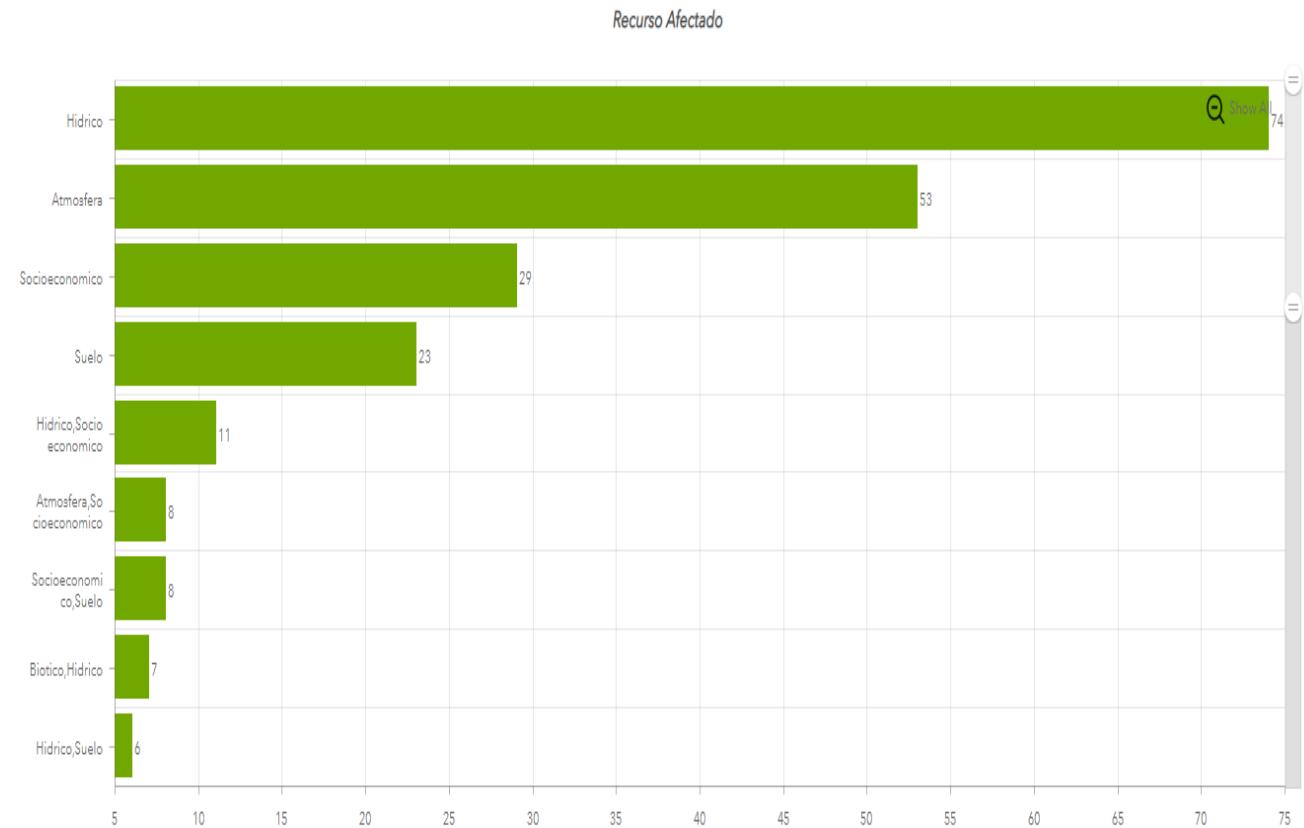
<https://bit.ly/3iws1h8>

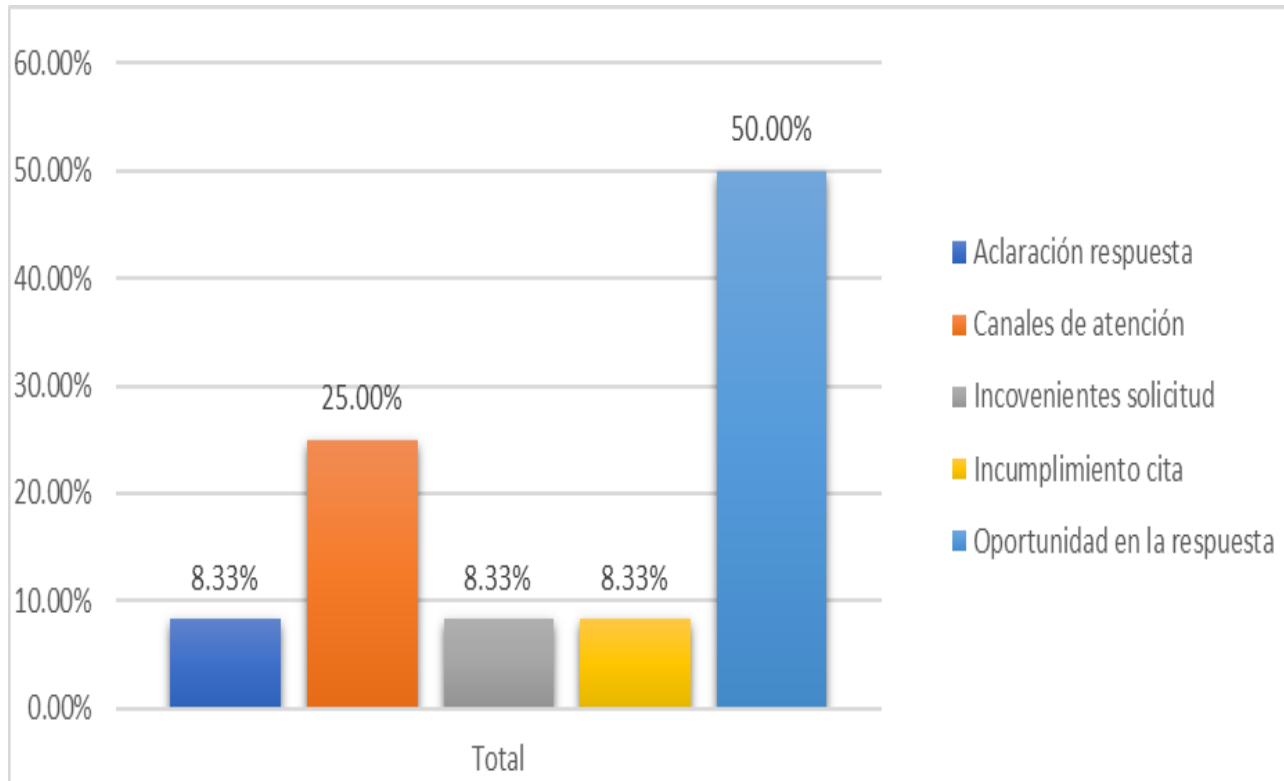
Las Denuncias diferentes a las ambientales, se tramitan de acuerdo con el asunto que trata y la norma que lo regula.

DENUNCIAS POR DEPARTAMENTO



DENUNCIAS POR RECURSO AFECTADO





Las quejas y reclamos se centralizan en el Grupo de Servicio al Ciudadano. Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2022, la Entidad recibió **5 reclamos y 7 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 **50,00%**.

Se evidencia una reducción del **70,00%** 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.