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

Segundo semestre 2022

Oficina de Control Interno

Tabla de contenido

Marco normativo	4
Introducción	5
1. Publicación del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS	5
2. Relación de PQRSD y ECOS registrados en la Entidad	7
3. Seguimiento a PQRSD-ECOS	8
3.1 Oportunidad de respuestas PQRSD- ECOS- vigencia 2022	8
3.2 Detalle de ECOs respondidos según el Grupo que atendió la solicitud	8
4. Denuncias Ambientales	9
5. Verificación de la muestra aleatoria de registros de PQRSD con respecto a su atención dentro del término legal y contestaciones de fondo	11
6. Recomendaciones Informe anterior	39
7. Herramienta Tecnológica PQRS-SILA- Código AC-MN-03	39
8. Conclusiones	40
9. Recomendaciones	41

Listado de tablas

Tabla 1. Verificación de cumplimiento de criterios PQRS	6
Tabla 2. Medios de seguimiento y control para PQRS	7
Tabla 3. Medios de seguimiento y control para Denuncias	7
Tabla 4. Oportunidad respuestas PQRSD-ECOS- Vigencia 2022	8
Tabla 5. ECOS tramitados 2022	9
Tabla 6. Términos de tiempo para respuestas	12
Tabla 7. Porcentaje de oportunidad y respuestas de fondo	12
Tabla 8. Verificación de tramites PQRS	13
Tabla 9. Verificación recomendaciones del informe anterior.....	39
Tabla 10. Verificación de funcionalidad de la Herramienta Tecnológica PQRS -SILA	40

Listado de Gráficas

Gráfica 1. Porcentajes de denuncias ambientales recibidas por sector.....	10
Gráfica 2. Porcentajes fuente de recibo de la denuncia	10

PÚBLICO RESERVADO

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, adelantó 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 2022, 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.

Para adelantar el presente informe se tuvo en cuenta la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental en la que se relacionan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y requerimientos de entes de control -ECOs, que ingresaron a la entidad tanto en forma escrita como verbal durante la vigencia comprendida entre 1 de julio y 31 de diciembre de 2022.

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 1273 de 2009. Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones

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 (Inciso 2º del artículo 76)

Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

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)

Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones

Decreto 1078 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones (Artículo 52)

Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República (Artículo 2.1.1.6.2.)

Decreto 415 de 2016. Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones

Decreto 1008 de 2018. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política

de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015

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 párrafo 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

Resolución 00415 de 2020 de la ANLA, por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, se asignan sus funciones y se dictan otras disposiciones

Manual Usuario SILA Módulo PQRS, código AC-MN-03, versión 2 del 04/10/2022

Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, código AC-MN-01, versión 5 del 14/07/2022

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

Manual de reparto y asignación de documentos, código GD- MN-01, versión 5 del 09/12/2022

Introducción

A través de este informe, se presenta el análisis de la gestión adelantada frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ecos radicados en la entidad por medio de los diferentes canales de atención y que fueron debidamente respondidas por las distintas dependencias de la Autoridad Nacional de Licencias ambientales. Así mismo, se presentan los resultados del trámite impartido a las denuncias ambientales, durante el periodo comprendido entre el 1° de julio y el 31 de diciembre del 2022. El propósito del 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.

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

Con fundamento en lo establecido en la Resolución 038 del 14 de enero de 2020 expedida por la ANLA, el Grupo de Atención al Ciudadano es el encargado de publicar los informes trimestrales de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS, en la página *web* de la entidad, los cuales pueden ser consultados en el enlace https://www.anla.gov.co/01_anla/ciudadania/atencion-al-ciudadano/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 ecos:

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 y solicitudes de acceso a la información.	
<p>Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos. Cód. AC-MN-01, versión 5 de 14/07/2022</p> <p>7. Presentación de Informes: El Grupo de Atención al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces consolidará y presentará el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS, basándose en los datos registrados en 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>Verificación Control Interno</p> <p>CUMPLE Se verificó la publicación del informe en la web de la ANLA para la vigencia del segundo semestre de 2022 de la siguiente manera: -Registro peticiones tercer trimestre 2022: fecha de publicación 29/10/2022. -Informe de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y ECOS tercer trimestre de 2022: fecha de publicación 29/10/2022. -Registro de peticiones cuarto trimestre de 2022: fecha de publicación de 26/01/ 2023. -Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y ECO cuarto trimestre de 2022: fecha de publicación: 26/01/ 2023.</p>
<p>Resolución 3564 de 2015 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones</p> <p>Anexo 1, núm. 10.10: "Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información. El sujeto está obligado a definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información".</p>	<p>Verificación Control Interno</p> <p>CUMPLE El Manual para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECO. Código: AC-MN-01. Versión 5. Fecha: 14-07-2022, en concordancia con el Plan de Acción de la ANLA, define una periodicidad trimestral para publicar el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS. El Informe a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, se encuentra determinado en el índice de esquema de publicación por áreas y es visible en el siguiente enlace: https://www.anla.gov.co/transparencia Se cumple con el esquema de publicación de información determinado como un instrumento del que dispone la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA), para comunicar a la ciudadanía, interesados y usuarios, la información publicada, conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en la Ley 1712 de 2014.</p>
<p>El sujeto obligado, debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos.</p>	<p>CUMPLE En el curso del presente seguimiento, se verificó la existencia de las publicaciones correspondientes a los Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOS correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2022.</p>
<p>Y los tiempos de respuesta relacionados</p>	<p>CUMPLE En los Registros Peticiones de tercer y cuarto trimestre de 2022, publicados en la web de la ANLA, se observó que obra columna intitulada "DÍAS TRANSCURRIDOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD PARA OTORGAR LA RESPUESTA" (indica el tiempo del que se dispuso para dar respuesta final a la solicitud).</p>
<p>El informe debe ir junto con un análisis resumido de este mismo tema</p>	<p>CUMPLE Se publicaron los informes de tercer y cuarto trimestre de 2022, denominados: "Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS". Los contenidos de los documentos están conformados por información acerca de la atención en términos de oportunidad y calidad frente a los derechos de petición, así mismo se evidencia el manejo la herramienta tecnológica que facilita el seguimiento efectivo y que a su vez permite controlar los términos de respuesta.</p>
<p>Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p>	

(1) El número de solicitudes recibidas.	CUMPLE De acuerdo con los Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS. y los Registros de Peticiones trimestrales generados en tercer y cuarto trimestre de 2022, se recibieron 35.596 PQRSD y ECOS.
(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas por competencia a otras entidades	CUMPLE De acuerdo con el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOS. y los Registros de Peticiones trimestrales correspondiente al cuarto trimestre de 2022, se encuentra incluida la sección traslado por competencia, de conformidad con lo establecido en el Art. 21 del CPACA, donde se indica que del total de PQRSD atendidos por la ANLA (35.596) durante el 2022, se remitieron por competencia a otras entidades 1003 peticiones equivalentes al 2.82%.
(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.	CUMPLE En los Registros de Peticiones con vigencia segundo semestre 2022, se incluyen las columnas "FECHA DE RADICADO", "NOMBRE DEL TRÁMITE" (contiene el dato acerca del tiempo establecido para dar respuesta final a la solicitud) y "FECHA FIN DEL TRÁMITE".
(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	CUMPLE En los Registros de Peticiones con vigencia segundo semestre 2022, se presenta una tabla de Resumen DPE y Entes de Control, donde se evidencia que no se negó información frente a ninguna solicitud.
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.	CUMPLE La ANLA ha impartido trámite a las 18957 solicitudes de información pública, constituidas por peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, recibidas durante el año 2022. De otra parte, se ha dado 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 2022; se recibieron 87 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 19044 requerimientos.

Fuente: elaboración propia

2. Relación de PQRSD y ECOS registrados en la Entidad

A continuación, se presenta la relación del número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos – PQRSD y ECOS, que registran los diferentes medios de seguimiento y control, desde su ingreso y respuesta, hasta su publicación en la web de la ANLA. Durante el proceso de verificación se determinó que los datos de los reportes y bases de datos suministrados para el seguimiento contienen diferencias que impiden determinar con certeza el número exacto de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, radicados ante la entidad durante el periodo revisado.

La tabla 2 contiene la información comparada en los diferentes medios de seguimiento y control de la entidad entre 1 de julio al 31 de diciembre de 2022:

Tabla 2. Medios de seguimiento y control para PQRS

Tipo	Tablero de control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias-julio a diciembre de 2022	Matriz de control tiempos DPE.xls (Base de datos de Atención al Ciudadano)- julio a diciembre de 2022	SIGPRO Reporte de julio a diciembre de 2022
Peticiones	18039	18039	18294
Requerimientos ECOS	918	918	1112

Fuente: Tablero de control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano – vigencia: 1 de julio a 31 de diciembre de 2022. Bases de datos suministradas por la Oficina de Tecnologías de la Información – vigencia: 1 de julio a 31 de diciembre de 2022.

Tabla 3. Medios de seguimiento y control para Denuncias

Tipo	SILA-julio a diciembre de 2022	Matriz de control tiempoDPE.xls (Base de datos de Atención al Ciudadano) julio a diciembre de 2022	SIGPRO Reporte de julio a diciembre de 2022
Denuncias	87	87	186

Fuente: SILA, base de datos suministrada por Grupo de Atención al Ciudadano - vigencia 1 de julio a 31 de diciembre de 2022. Base de datos suministrada por la OTI - vigencia 1 de julio a 31 de diciembre de 2022.

3. Seguimiento a PQRSD-ECOS

3.1 Oportunidad de respuestas PQRSD- ECOS- vigencia 2022

Para el desarrollo del presente numeral, se revisó el consolidado general reportado para la vigencia 2022, toda vez que el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS correspondiente al cuarto trimestre de 2022, consolida a Diciembre de 2022 la información correspondiente a la anualidad completa, observándose de esta manera que el porcentaje de cumplimiento para la atención a lo largo de la vigencia 2022 a solicitudes corresponde a un 99,95%.

En la siguiente tabla se observa detalladamente el comportamiento de atención a las PQRSD-ECOs:

Tabla 4. Oportunidad respuestas PQRSD-ECOS- Vigencia 2022

PQRS	Solicitudes recibidas	Resueltas a tiempo	Resueltas fuera de tiempo	Observaciones OCI
Verbales	20743	20743	0	-Hubo 984 traslados por competencia.
Escritas	13153	12937	10	-Con corte a 31/12/2022, debido al cambio de vigencia, obran 206 solicitudes pendientes por resolver.
ECOS	Solicitudes recibidas	Resueltas a tiempo	Resueltas fuera de tiempo	Observaciones OCI
Escritos	1700	1682	2	-Hubo 19 traslados por competencia. -Con corte a 31/12/2022, debido al cambio de vigencia, obran 16 solicitudes pendientes por resolver.
Total general	35596			

Fuente: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/2023-01-26-Informe-pqrsd-IV-trimestre-2022>

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

Conforme con los datos documentados en el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOs correspondiente al cuarto trimestre de 2022 y a la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano para el desarrollo del presente informe, se determinó que se atendieron 918 solicitudes de Entes de Control -ECOs radicadas entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2022. De los 918 ECOs, según las mencionadas fuentes, 2 fueron respondidos de manera extemporánea y corresponden a los siguientes radicados de entrada: 5ECO 2022287501-1-000 y 5ECO 2022287518-1-000 con fecha de entrada 21/12/2022 y salida 29/12/2022 (respondidos en el día 6 después de presentados).

En la tabla 5 se relacionan los grupos que tramitaron ECOs y su traza durante la vigencia 2022:

Tabla 5. ECOs tramitados 2022

Grupo que atendió el ECO	ECOs recibidos	ECOs respondidos a tiempo	ECOs respondidos ex-temporáneamente
Grupo de Servicio al Ciudadano	635	635	
Dirección General	376	376	
Grupo de Defensa Jurídica	221	221	
Despacho SSLA	198	198	2
Despacho SMPCA	111	111	
Grupo Actuaciones Sancionatorias y Ambientales	48	48	
Despacho SELA	44	44	
Oficina Control Disciplinario Interno	24	24	
Despacho OAJ	9	9	
Oficina Asesora de Planeación	9	9	
Grupo de Permisos y trámites ambientales	5	5	
Despacho SIPTA	4	4	
Grupo Alto Magdalena- Cauca	2	2	
Grupo Medio Magdalena- Cauca- Catatumbo	2	2	
Grupo Cobro Coactivo	2	2	
Oficina Control Interno	2	2	
Grupo de Infraestructura	2	2	
Grupo de Participación Ciudadana	1	1	
Grupo Caribe- Pacífico	1	1	
Grupo de Instrumentos	1	1	
Grupo de Gestión Contractual	1	1	
Grupo Sur Orinoquía- Amazonas	1	1	
Grupo Gestión Financiera y Presupuestal	1	1	
Total general		1700	

Fuente: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/2023-01-26-Informe-pqrsd-IV-trimestre-2022>

4. Denuncias Ambientales

Se evidencia que, para el segundo semestre del año, se recibieron 87 denuncias ambientales, las cuales, una vez radicadas por los usuarios, fueron asignadas a través del Sistema de Información de Licencias Ambientales –SILA, al área o dependencia competente y/o que se identifique en la denuncia ambiental para su atención.

Para llevar a cabo la verificación por parte de la Oficina de Control Interno, se seleccionó una muestra de 60 registros a los cuales se les verificó el cumplimiento de la oportunidad en la respuesta al denunciante, por medio del envío de una comunicación dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación.

Para la revisión de fondo de las denuncias ambientales, se contemplaron los siguientes aspectos:

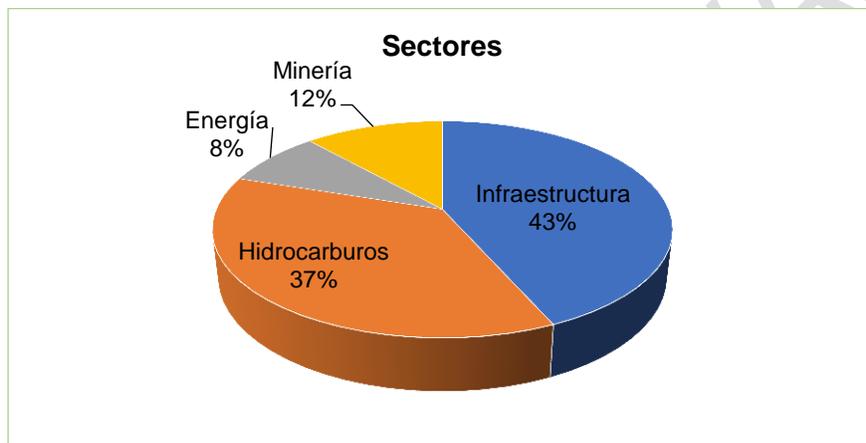
- En el oficio de respuesta se describe la gestión de la entidad para verificar los hechos denunciados y las actuaciones frente a los derechos del denunciado en cuanto al debido proceso, imposición de obligaciones o requerimientos de pronunciamientos de los titulares de la licencia ambiental de los proyectos.
- Para los casos en que fuera necesario la realización de actividades de seguimiento mediante visita a los proyectos, se notificará al denunciante junto con la expedi-

ción de conceptos técnicos y actos administrativos, información al denunciante sobre los mismos.

- Para los casos en que la ANLA no tuviera competencia, se debe realizar el traslado de la denuncia, comunicando la novedad al denunciante.

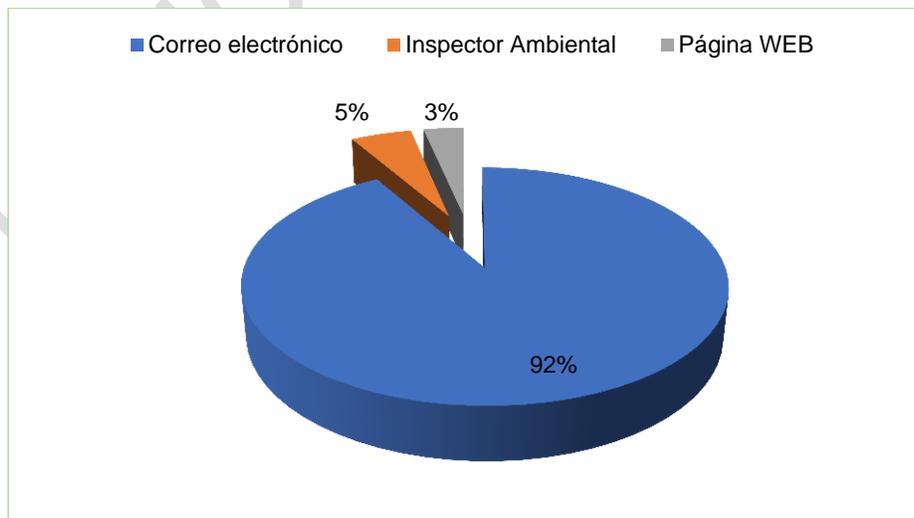
Una vez verificada la muestra, se logró identificar que el mayor sector con denuncias ambientales es Infraestructura, seguido de Hidrocarburos, tal como se puede evidenciar en la gráfica No. 1, en la cual se presenta el porcentaje de las denuncias ambientales recibidas con respecto a los sectores; así mismo, se observó que el medio más utilizado para interponer denuncias ambientales es el correo electrónico seguido de los inspectores ambientales, tal como se observa en la gráfica 2.

Gráfica 1. Porcentajes de denuncias ambientales recibidas por sector



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 2. Porcentajes fuente de recibo de la denuncia



Fuente: Elaboración propia

Por otra parte y de acuerdo con el memorando de la OAJ 2021061568-3-000, en el cual se cita el siguiente concepto de respuesta de fondo: **“en las denuncias ambientales como el deber de respuesta de la administración completa y detallada sobre todos los asuntos indicados en la petición, se agotaría a través de un procedimiento reglado con sus propios términos, en el acto administrativo que define positiva o negativamente la responsabilidad sobre los hechos presuntamente constitutivos de infracción ambiental”**, frente a lo anterior, se evidenció que si bien, la entidad realiza seguimiento a las denuncias mediante concepto técnico acogido por un acto administrativo; no se le está informando en algunos casos al denunciante acerca de la actuación final de la entidad frente a la denuncia por medio de una respuesta completa, detallada y oportuna sobre todos los asuntos indicados en la petición como lo menciona el memorando.

En la actualidad la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental y la Oficina de Tecnologías de la Información, avanzan en el desarrollo del proyecto tecnológico para la gestión y atención de las denuncias ambientales, consistente en crear expedientes para denuncias ambientales identificados en SILA con la sigla DEN, para lo cual el proyecto cuenta con una serie de etapas o fases a desarrollar, las cuales son mencionadas a continuación:

- Programación del despliegue
- Sensibilización de la herramienta (confianza en la herramienta)
- Prueba piloto
- Funcionalidad del aplicativo

De acuerdo con lo anterior, el proyecto se encuentra desarrollando la fase de programación del despliegue, la cual se realizará el día 23 de febrero de 2023 en horas de la noche, una vez sea superada esta fase se comenzará con la socialización o sensibilización de la herramienta. Se estima que la herramienta entrará en funcionamiento entre los meses de abril a mayo de 2023.

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

Se seleccionó una muestra aleatoria de 160 registros para verificar que las respuestas a las PQRSD-ECOS relacionadas se hayan contestado dentro del término legal de conformidad con lo dispuesto en el Art.14 de la Ley 1437 de 2011 y que esa respuesta haya sido de fondo, entendiéndose por respuesta de fondo de acuerdo con la jurisprudencia constitucional que la respuesta de la autoridad debe incluir 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.

Para la verificación de la muestra seleccionada para el desarrollo de este informe, se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos trazados para el cálculo de términos para dar respuestas:

Tabla 6. Términos de tiempo para respuestas

Descripción de la PQRSD Ley 1437 de 2011- Art.14	Tiempo normal para responder en días hábiles Ley 1437 de 2011- Art.14 Vigente a partir de 18/05/2022
Consultas	30
Derecho de Petición de Copias o Documento	10
Derecho de Petición de Orden General	15
Traslado por competencia	5
Reclamos	15
Quejas	15
Sugerencias o felicitación	15
1 ECO	1
3 ECO	3
5 ECO	5
10 ECO	10
15 ECO	15
30 ECO	30
Denuncias ambientales	15

Fuente: elaboración propia

Tabla 7. 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	2	100%	100%	-
Derecho de Petición de Copias o Documentos	24	100%	91,7%	Se tramitan dentro de términos las respuestas, pero 2 radicados (2022209068-1-001 y 2022209111-1-001) registrados como Comunicación Informativa no contienen las características de la comunicación informativa descrita en Manual de reparto y asignación de documentos , código GD- MN-01, versión 5 del 09/12/2022.
Derecho de Petición de Orden General	11	100%	81,82%	Frente a 2 radicados (2022135336-1-000 y 2022295926-1-000) no se logró determinar si se comunicaron con el usuario, tampoco el contenido de la respuesta si la hubo.
Traslado por competencia	10	100%	100%	-
Reclamos	1	100%	100%	-
Quejas	2	100%	100%	-
Sugerencias o felicitaciones	1	100%	100%	-
3 ECO	18	100%	100%	-
5 ECO	13	100%	100%	-
10 ECO	16	100%	100%	-
15 ECO	2	100%	100%	-
Denuncias ambientales	60	18%	45%	Se evidenció que se está dando respuesta al demandante en un periodo de tiempo de 30 días, lo que indicaría que se continúa acogiendo el tiempo de respuesta transitorio en días hábiles dispuesto en el Decreto 491 de 2020- Art. 5- Vigente hasta el 17 /05/2022; así mismo, se observa que las respuestas dadas al demandante son básicamente copia del oficio donde se da traslado de la denuncia al titular del proyecto. Por último, cuando se realiza seguimiento a la denuncia no se está notificando al denunciante de los requerimientos solicitados frente a los temas demandados.

Fuente: elaboración propia

*N/P: no procede

Tabla 8. Verificación de tramites PQRS

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
1	Consulta	2022220609-1-000	4/10/2022	2022233378-2-000	19/10/2022	SI	30	La Procuraduría General de la Nación, solicita concepto aclaraciones vigencia y ejecución licencia ambiental.	Hubo respuesta de fondo
2	Consulta	2022238481-1-000	25/10/2022	2022245182-2-000	1/11/2022	SI	30	La Corporación para el desarrollo sostenible del Urabá – Corpourabá, solicita información sobre el trámite de licenciamiento ambiental temporal dentro de la solicitud de formalización de minería tradicional del título NFC-16371 ante la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Urabá – CORPOURABÁ.	Hubo respuesta de fondo
3	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022209286-1-000	21/09/2022	2022221247-2-000	4/10/2022	SI	10	Solicitud de Información de aprobación del Plan de Compensación Forestal presentado a la ANLA con radicado 2022136411-1-00 de 05 de julio de 2022	Hubo respuesta de fondo
4	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022209068-1-001	21/09/2022	Clasificada como una COMUNICACIÓN INFORMATIVA. No reporta respuesta al usuario en SIGPRO, pero realmente si la hubo a través de Auto No. 008433 de 22 de septiembre de 2022, notificado el 3 de octubre de 2022.	3/10/2022	SI	10	Solicitud de reconocimiento como tercero interviniente en el Expediente SAN0046-002021 Expediente LAM-1994. PQR copia PDF del expediente	El Grupo de Actuaciones Sancionatorias, informó que se dio respuesta a través del Auto No. 008433 de 22 de septiembre de 2022, notificado el 3 de octubre de 2022. El Auto no es visible en SIGPRO, ni en SILA (obra la siguiente anotación: Se valida la información y se finaliza para dar continuidad en el trámite administrativo), ni hay información en la base de datos suministrada por Atención al Ciudadano. De otra parte, la solicitud no contiene las características de comunicación informativa descritas en Manual de reparto y asignación de documentos , código GD- MN-01, versión 5 del 09/12/2022.
5	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022209060-1-000	21/09/2022	2022221149-2-000	4/10/2022	SI	10	Solicitud de reconocimiento como tercero interviniente en el Expediente SAN0245-002020 Expediente LAM-1994. PQR copia PDF del expediente	Si hubo respuesta de fondo toda vez que se le informó al usuario que mediante Auto No. 8433 del 29 de septiembre de 2022 la ANLA resolvió la solicitud de tercero interviniente con respecto a la totalidad de los procesos

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
									frente a los cuales se elevó la petición. Sin embargo, se observa doble radicación para la misma solicitud presentada por el mismo usuario, es decir, tiene dos radicados de entrada: 2022209068-1-001 y 2022209060-1-000
6	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022209111-1-001	21/09/2022	COMUNICACIÓN INFORMATIVA	No se tuvo acceso al acto administrativo que resolvió la solicitud	SI	10	Solicitud de reconocimiento como tercero interviniente en el Expediente SAN0270-002020 Expediente LAM-1913 CAMPO JAZMIN. PQR copia PDF del expediente sancionatorio [PAGINA WEB]	Se observa el mismo trámite impartido al radicado 2022209068-1-001. Sin embargo, no se evidenció un radicado de salida informando al usuario acerca del trámite frente a su petición. De otra parte, la solicitud no contiene las características de comunicación informativa descritas en Manual de reparto y asignación de documentos , código GD- MN-01, versión 5 del 09/12/2022.
7	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022209286-1-000	21/09/2022	202221247-2-000	4/10/2022	SI	10	Solicitud información aprobación del plan de compensación forestal en predio la Olga vía a Cristo Rey.	Hubo respuesta de fondo
8	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022209060-1-000	21/09/2022	202221149-2-000	4/10/2022	SI	10	Solicitud de copia del expediente SAN0245-00-2020 y reconocimiento de tercero interviniente	Hubo respuesta de fondo
9	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022209663-1-000	21/09/2022	2022211967-2-000	23/09/2022	SI	10	Solicitud de información acerca de la notificación del Auto 1968 de 30 de marzo de 2022.	Hubo respuesta de fondo
10	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022209040-1-000	21/09/2022	2022210935-2-000	22/09/2022	SI	10	Petición de información pública de expedientes	Hubo respuesta de fondo
11	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022210506-1-000	22/09/2022	2022211897-2-000	23/09/2022	SI	10	Solicitud de copia LAM 5815	Hubo respuesta de fondo
12	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022211687-1-000	23/09/2022	2022224020-2-000	7/10/2022	SI	10	Solicitud de información ambiental Expedientes LAM2256-LAM4084- Expediente: 10DPE10922-00.	Hubo respuesta de fondo

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
13	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022212800-1-000	26/09/2022	2022223533-2-000	6/10/2022	SI	10	Invitación de Audiencia miércoles 28 de septiembre CAMBIO SITIO REUNION (SIC)"	Hubo respuesta de fondo
14	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022213039-1-000	26/09/2022	2022217193-2-000	29/09/2022	SI	10	Solicitud de copias de los siguientes actos administrativos Resolución 359 del 25 de marzo de 2004 Resolución 684 de 18 de abril de 2006 del expediente LAM1178.	Hubo respuesta de fondo
15	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022215182-1-000	28/09/2022	2022221194-2-000	4/10/2022	SI	10	Se solicita licencia ambiental del proyecto minero el corozo, ubicado en los municipios de Chiriguana y El Paso.	Hubo respuesta de fondo
16	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022215539-1-000	28/09/2022	2022227089-2-000	11/10/2022	SI	10	Solicitud información sobre normativa, estudios y procedimientos para el desmantelamiento de líneas de flujo, por parte de la ANLA.	Hubo respuesta de fondo
17	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022268560-1-000	29/11/2022	2022279032-2-000	12/12/2022	SI	10	Se solicita información acerca del Zoo criadero de Babillas ubicado en el municipio de Barrancabermeja en Santander-	Hubo respuesta de fondo
18	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022272450-1-000	2/12/2022	2022284426-2-000	19/12/2022	SI	10	Solicitud copia documentos. Expediente: 10DPE12447-00-2022, LAV0019-00-2017	Hubo respuesta de fondo
19	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022272137-1-000	2/12/2022	2022280419-2-000	13/12/2022	SI	10	Solicitud de consultas en relación con el proyecto Construcción, Operación, Abandono y Restauración de la Estación de Guardacostas en La Isla Gorgona y Obras Complementarias, identificado en ANLA con expediente LAV0101-00-2015	Hubo respuesta de fondo
20	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022272338-1-000	2/12/2022	2022276280-2-000	7/12/2022	SI	10	Solicitud de copia de las resoluciones 0184 y 1042 de 2003	Hubo respuesta de fondo
21	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022272737-1-000	2/12/2022	2022280696-2-000	14/12/2022	SI	10	Acuse de recibo del documento por medio del cual remite a la Alcaldía del municipio de Envigado la comunicación 160-COE2212-41925 del 01 de diciembre de 2022, relacionada con la	Hubo respuesta de fondo

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
								queja y reclamación del señor José Javier Uribe Carvajal respecto al proyecto denominado "Acueducto San Rafael Capiro" localizado en el Municipio de Envigado – departamento de Antioquia.	
22	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022272535-1-000	2/12/2022	2022278885-2-000	12/12/2022	SI	10	Solicitud de información relacionada con el estudio de impacto ambiental de proyectos denominada "Túnel del Toyo y sus Vías de Acceso – Tramo 1"	Hubo respuesta de fondo
23	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022272101-1-000	2/12/2022	2022276016-2-000	7/12/2022	SI	10	Acuse de recibo e documento de Traslado por competencia del radicado de ingreso Min ambiente 2022E1040801 de 24 de octubre de 2022. Remisión Mintransporte solicitud apoyo Alcaldía de Calarcá relacionado con proyectos viales que son objeto de licencia ambiental.	Hubo respuesta de fondo
24	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022288966-1-000	22/12/2022	2022295119-2-000	28/12/2022	SI	10	Solicitud de expedición de copia del acto administrativo por medio del cual se ha fijado el horario diurno y nocturno de las operaciones aéreas en el aeropuerto internacional El Dorado de la ciudad de Bogotá, D.C., junto con los antecedentes relacionados con la participación de las comunidades que estamos siendo afectados con la operación, si es que existen [sic]	Hubo respuesta de fondo
25	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022289042-1-000	22/12/2022	2022298135-2-000	30/12/2022	SI	10	Se solicita el cierre y archivo del expediente POC0032, toda vez que se han ejecutado las intervenciones programadas para en las Zonas 1, 2, 3 y la Zona 5 en el Embalse El Guájaró"	Hubo respuesta de fondo
26	Derecho de Petición de Copias o Documento	2022291421-1-000	26/12/2022	2022294488-2-000	28/12/2022	SI		Solicitud de copias del expediente PAF0001-00-2019 correspondiente al	Hubo respuesta de fondo

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
	Documento						10	aprovechamiento forestal de árboles aislados para el proyecto "Desarrollo de Estudios y Diseños del Centro de Zoonosis y Bienestar Animal Parque Cerro de la Bandera	
27	Derecho de Petición de Orden General	2022135336-1-000	1/07/2022	Respuesta telefónica, no se le asigna radicado de salida	No se logró hacer seguimiento de la fecha de respuesta telefónica por parte del área financiera.	No se logró determinar	15	Telefónico: el usuario desea saber los valores que cobran las profesiones por categorías de los cobros de seguimiento que realizan se escala con el sector de financiera y cuando se tenga respuesta se le devuelve la llamada	En primera instancia se le responde el mismo día al usuario y se le comunica que se escalará la petición con el sector de financiera y cuando se tenga respuesta se le devolverá la llamada. No se logró determinar si se comunicaron con el usuario, ni tampoco el contenido de la llamada si la hubo.
28	Derecho de Petición de Orden General	2022292595-1-000	27/12/2022	2022295705-2-000	29/12/2022	SI	15	Solicitud de certificaciones de los contratos 1081 de 2020 (Orden de Compra No. 56643) 1382 de 2021 (Orden de compra 78829)	Hubo respuesta de fondo
29	Derecho de Petición de Orden General	2022295900-1-000	29/12/2022	Respuesta vía chat, no se le asigna radicado de salida	29/12/2022	si	15	Chat: usuaria solicita información sobre los números y fechas de los últimos actos administrativos y oficios de los siguientes expedientes SRS0001, LAM1605, DPC0172-00, GDP0164-00, SRS0001-00- 2022	Hubo respuesta de fondo
30	Derecho de Petición de Orden General	2022295926-1-000	29/12/2022	Respuesta vía chat, no se le asigna radicado de salida	29/12/2022 No se logró hacer seguimiento de la fecha de respuesta del sector al cual se escaló la solicitud	No se logró determinar	15	Chat: usuario indica que está realizando en VITAL la firma de casa matriz y no le toma la segunda clave, lo saca del sistema, usuario envía pantallazos para la solicitud de escala con el sector. Se le indica que se escalará con el sector pendiente de respuesta.	En primera instancia se le responde el mismo día al usuario y se le comunica que se escalará la petición con el sector responsable del tema y se le responderá posteriormente. No se logró determinar si se comunicaron con el usuario, ni tampoco el contenido de la respuesta si la hubo.
31	Derecho de Petición de Orden General	2022295592-1-000	29/12/2022	Respuesta telefónica, no se le asigna radicado de salida,	29/12/2022	SI	15	Telefónico: usuario requiere soporte para Segunda Firma CEPD 000314 YANSUN DALC.	Hubo respuesta de fondo
32	Derecho de Petición de Orden General	2022295542-1-000	29/12/2022	Respuesta vía chat, no se le asigna radicado de salida	29/12/2022	SI	15	Chat: usuaria desea saber el estado de los expedientes SBTI0343-00-2022 SBTI0320-00-2022 SBTI0319-00-2022	Hubo respuesta de fondo

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
								SBTI0324-00-2022 SBTI0329-00-2022 SBTI0326-00-2022 SBTI0327-00-2022 SBTI0340-00-2022 SBTI0348-00-2022 SBTI0352-00-2022 SBTI0360-00-2022 SBTI0370-00-2022 SBTI0379-00-2022 SBTI0376-00-2022 VITAL 4200090100031922014 VITAL 4200806006669822007.	
33	Derecho de Petición de Orden General	2022295858-1-000	29/12/2022	Respuesta vía chat, no se le asigna radicado de salida	29/12/2022	SI	15	Chat: usuario requiere conseguir número de expediente VITAL para el expediente LAM1358 porque va a hacer un trámite de cesión por vital y se le exige el número de expediente VITAL	Hubo respuesta de fondo
34	Derecho de Petición de Orden General	2022297443-1-000	30/12/2022	Respuesta telefónica, no se le asigna radicado de salida	30/12/2022	SI	15	Telefónico: usuario desea saber cómo desvincularse de un colectivo y unirse a otro	Hubo respuesta de fondo
35	Derecho de Petición de Orden General	2022297296-1-000	30/12/2022	Respuesta vía chat, no se le asigna radicado de salida	30/12/2022	SI	15	Chat: usuaria indica que tiene un proyecto de dragado, se debe incluir en la ficha de manejo, monitoreos de hidrobiota se debe realizar la apertura de permiso de investigación científica	Hubo respuesta de fondo
36	Derecho de Petición de Orden General	2022297363-1-000	30/12/2022	Respuesta telefónica, no se le asigna radicado de salida	30/12/2022	SI	15	Telefónico: usuario solicita información del Auto 11683 del 2022 expediente PGE0004-00-2019.	Hubo respuesta de fondo
37	Derecho de Petición de Orden General	2022297419-1-000	30/12/2022	Respuesta vía WhatsApp. No se le asigna radicado de salida	30/12/2022	SI	15	WhatsApp: usuario valida si el formato de solicitud inicial de permiso NO CITES requiere firma	Hubo respuesta de fondo
38	Traslado por competencia	2022267813-1-000	28/11/2022	Respuesta vía WhatsApp. No se le asigna radicado de salida	28/11/2022	SI	5	WhatsApp: usuaria desea saber cómo es el arte final para una valla para un zodme-s e le informa que no solo la Autoridad emite Resoluciones de la parte	Hubo respuesta de fondo

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
								ambiental, está el Ministerio del Medio Ambiente, las Corporaciones, las secretarías de Ambiente lo que refiere a zodme es con la secretaria de ambiente y la corporación.	
39	Traslado por competencia	2022267379-1-000	28/11/2022	Respuesta vía chat, no se le asigna radicado de salida	28/11/2022	SI	5	Chat: usuario desea conocer si requiere licencia previa de ANLA para permiso para construir puerto de gran calado ante la ANI -Se le informa que debe validar con la ANI	Hubo respuesta de fondo
40	Traslado por competencia	2022267888-1-000	28/11/2022	Respuesta vía chat, no se le asigna radicado de salida	28/11/2022	SI	5	Chat: usuaría solicita se le indique si hay expediente asociado a el (sic) título minero es JGG15541esA: se le sigue (sic) validar con la Corporación Autónoma regional, en donde se lleve a cabo el proyecto, obra o actividad. Y adicional le sugiero validar el Decreto 176 del 2015, después de la página 178, se encuentran las competencias de la Autoridad.	Hubo respuesta de fondo
41	Traslado por competencia	2022268063-1-000	28/11/2022	Respuesta vía WhatsApp. No se le asigna radicado de salida	28/11/2022	SI	5	WhatsApp: usuario solicita se le indique si debe solicitar permiso de colecta para un muestreo que fue contratado Para hacer esa caracterización de una vía vieja en Anserma Caldas; se le sugiere validar directamente con la Corporación Autónoma Regional de Caldas. Ya que en esta jurisdicción se llevará a cabo el proyecto, obra o actividad.	Hubo respuesta de fondo
42	Traslado por competencia	2022268688-1-000	29/11/2022	Respuesta telefónica, no se le asigna radicado de salida	29/11/2022	SI	5	Telefónico: usuario indica que el salvoconducto relacionado en el permiso 3066 del 2/11/2022 no se encuentra con la cantidad estimada y registra en cero, se le indica validar directamente con la	Hubo respuesta de fondo

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
								CAR ya que la autoridad entrego el permiso en base a la documentación remitida para el expediente NTC0093-00-2022.	
43	Traslado por competencia	2022268356-1-000	29/11/2022	Respuesta vía chat, no se le asigna radicado de salida	29/11/2022	SI	5	Chat: usuario solicita aclaración de TDR de proyecto minero Cartografía- Se le informa validar con Min ambiente a tratarse de un proyecto fuera de las competencias de ANLA.	Hubo respuesta de fondo
44	Traslado por competencia	2022282493-1-000	15/12/2022	Respuesta vía WhatsApp. No se le asigna radicado de salida	15/12/2022	SI	5	WhatsApp: usuario desea conocer transformadores avalados por ANLA Se informa validar con la CAR de su región, ANLA no competente.	Hubo respuesta de fondo
45	Traslado por competencia	2022283562-1-000	16/12/2022	Respuesta telefónica, no se le asigna radicado de salida	16/12/2022	SI	5	Telefónico: usuario desea validar certificación UPME por eficiencia energética -Se le informa dirigirse a la DIAN, ANLA no es competente.	Hubo respuesta de fondo
46	Traslado por competencia	2022285220-1-000	19/12/2022	Respuesta vía chat, no se le asigna radicado de salida	19/12/2022	SI	5	Chat: usuario solicita información sobre el permiso de aprovechamiento forestal que obtuvo con la corporación en algún momento busca nuevamente solicitar este permiso si es posible con la ANLA. Se le indica que si es competencia de la corporación lo debe tramitar nuevamente con ellos no es competencia de la ANLA.	Hubo respuesta de fondo
47	Traslado por competencia	2022286896-1-000	20/12/2022	Respuesta personal, no se le asigna radicado de salida	20/12/2022	SI	5	Presencial-usuario requiere presentar una denuncia ambiental y que se genere apoyo en la compra de los predios ya que la empresa no ha querido realizar acuerdo con la empresa para el proyecto muelle privado en Ciénega para la resolución 2442 DE 2008 Y 527 DE 2013, se indica que consultando en sistema registra el expediente LAM0399 y se	Hubo respuesta de fondo

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
								sugiere validar con la empresa las certidumbres ya que la ANLA no interfiere en el proceso.	
48	Queja	2022217606-1-000	30/09/2022	2022223645-2-000	6/10/2022	SI	15	Usuario manifiesta inconformidad con respuesta recibida por parte de la Agencia Nacional de Licencias Ambientales - ANLA.	Hubo respuesta de fondo
49	Queja	2022254999-1-000	15/11/2022	2022261135-2-000	21/11/2022	SI	15	Usuario se queja por mal funcionamiento en búsqueda de expedientes en VITAL llama al servicio de atención al ciudadano ANLA y pide expresamente radicar esta queja.	Hubo respuesta de fondo. Se remitió por competencia a Ministerio del Medio Ambiente.
50	Reclamo	2022207922-1-000	20/09/2022	2022209956-2-000	22/09/2022	SI	15	Usuario presenta inconformismo contra agente del Centro de Contacto.	Hubo respuesta de fondo
51	Sugerencia	2022158290-1-000	28/07/2022	2022163075-2-000	2/08/2022	SI	15	Usuaría sugiere que en los protocolos o normatividad de ANLA frente a licencias ambientales y concretamente socialización con las comunidades, se consideren mejoras que hagan que los titulares realmente evidencien que las comunidades impactadas queden claras y satisfechas con la socialización (...)"	Hubo respuesta de fondo
52	10ECO	2022165179-1-000	4/08/2022	2022170845-2-000	10/08/2022	SI	10	Fiscalía General de la Nación solicita se dé respuesta a los literales d) y e) de su requerimiento por ser competencias propias de la Autoridad Nacional de Licencia Ambientales – ANLA.	Hubo respuesta de fondo
53	10ECO	2022165582-1-000	4/08/2022	2022176656-2-000	17/08/2022	SI	10	Solicitud del Procurador Judicial II Ambiental y Agrario para el Tolima de reconocimiento como tercero interviniente dentro del trámite administrativo ambiental de carácter sancionatorio adelantado en el expediente SAN0009-00- 2022.	Hubo respuesta de fondo

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
54	10ECO	2022167112-1-000	5/08/2022	2022174485-2-000	16/08/2022	SI	10	Solicitud de la Fiscalía general de la Nación sobre información acerca de sí respecto de las coordenadas geográficas N. 3°51'27.15" W. 75°08'03.68"; N 03°51'28.65" W 75°08'27.66"; N 03°51'27.65" W 75°10'06.01" ubicadas en el municipio de Coyaima – Tolima, se ha expedido licenciamiento ambiental y/o permiso para el desarrollo de actividades extractivas de minerales.	Hubo respuesta de fondo
55	10ECO	2022167232-1-000	5/08/2022	2022172746-2-000	12/08/2022	SI	10	Solicitud de la Personería municipal del Carmen de Chucurí, para revisión de inconformidades que presenta la comunidad de esa municipalidad en relación con el proyecto UPME 01 de 2013 (Subestación Norte 500 kV y Líneas de Transmisión Norte - Tequendama 500 kV y Norte Sogamoso 500 kV) – como primer refuerzo de red 500 kV del Área Oriental), cuyas actuaciones administrativas cursan en el expediente LAV0033-00-2016.	Hubo respuesta de fondo
56	10ECO	2022168419-1-000	8/08/2022	Comunicación Informativa, no requiere respuesta	N/P	N/P	N/P	Notificación de la resolución 1293 del 13-06-2022, expediente: san1245-00-2019-caducidad sancionatoria, gobernación de Arauca	N/P
57	10ECO	2022167896-1-000	8/08/2022	2022193155-2-000	23/08/2022	SI	10	Solicitud de Técnico Investigador IV - Grupo Investigativo Contra Violaciones a los Derechos Humanos - Cuerpo Técnico de Investigaciones – Policía Judicial FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN, donde se requiere o solicitar a ustedes, allegar las visitas minero ambiental del año 2015 a la fecha de la fecha (2022) de 20 proyectos	Hubo respuesta de fondo, pero de manera extemporánea.

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
								relacionados en la petición.	
58	10ECO	2022168257-1-000	8/08/2022	2022182199-2-000	23/08/2022	SI	10	Solicitud del Procurador Judicial II PROCURADURÍA 23 JUDICIAL II PARA ASUNTOS AMBIENTALES Y AGRARIOS YOPAL, para solicitar información acerca de la respuesta dada al anónimo sobre la presunta perforación de un pozo de agua cerca de la plataforma del pozo OMI-1.	Hubo respuesta de fondo
59	10ECO	2022168328-1-000	8/08/2022	2022178268-2-000	19/08/2022	SI	10	La Corporación Autónoma Regional de la Guajira, solicita información a partir de unos interrogantes sobre construcción de espolones en Palomino en el marco de la Declaratoria de Calamidad Pública.	Hubo respuesta de fondo
60	10ECO	2022167800-1-000	8/08/2022	2022175692-2-000	17/08/2022	SI	10	La Presidencia de la República, recibió traslado realizado por la Personería Municipal de San Francisco, de la solicitud de un ciudadano, relacionada con "detener la ejecución del Proyecto UPME 01 – 2013, ya licenciado por la ANLA. Este Proyecto no cumple con su objetivo que es el refuerzo 500 KV área oriental.	Hubo respuesta de fondo
61	10ECO	2022168114-1-000	8/08/2022	2022181182-2-000	23/08/2022	SI	10	Solicitud de la Personería Municipal de Zaragoza (Ant.) relacionada con la apertura de las compuertas del vertedero del proyecto "APROVECHAMIENTO HIDROELÉCTRICO PORCE III.	Hubo respuesta de fondo
62	10ECO	2022269764-1-000	30/11/2022	Comunicación informativa, no requiere respuesta	N/P	N/P	N/P	Procuraduría General de la Nación- publicidad actos administrativos ANLA.	N/P
63	10ECO	2022269721-1-000	30/11/2022	2022280680-2-000	14/12/2022	SI	10	Solicitud del Procurador Judicial II Ambiental y Agrario para el Tolima, relacionada con iniciar procedimiento administrativo sancionatorio	Hubo respuesta de fondo

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
								ambiental en contra de la Agencia de Desarrollo Rural, por el presunto incumplimiento de lo establecido en el numeral cuarto, artículo primero, de la resolución ANLA No. 01146 de julio 1 de 2020	
64	10ECO	2022271590-1-000	1/12/2022	Comunicación informativa, no requiere respuesta	N/P	N/P	N/P	EL Procurador 12 Judicial II Ambiental y Agraria de la Guajira, acusa recibo de comunicación de la Resolución No. 02791 del 25 de noviembre de 2022	N/P
65	10ECO	2022286268-1-000	20/12/2022	2022295700-2-000	29/12/2022	SI	10	El presidente de la junta de acción comunal vereda el triunfo, presentó la solicitud de realizar reunión en la cual se aclaren los conceptos de compensación e inversión del 1% y se apoye en la formulación del Plan de Desarrollo Comunitario.	
66	10ECO	2022287633-1-000	21/12/2022	2022296025-2-000	29/12/2022	SI	10	El Ministerio de Minas y Energía, traslada a la ANLA solicitud de la Procuraduría Regional Caquetá, acerca de la comunicación y solicitudes del señor Raúl Lozano Robayo para proveer del debido proceso de las licencias ambientales a funcionarios públicos y privados.	Hubo respuesta de fondo
67	10ECO	2022287589-1-000	21/12/2022	Comunicación informativa, no requiere respuesta	N/P	N/P	N/P	La Procuraduría 11 Judicial II Para Asuntos Ambientales Y Agrarios Neiva, acusa recibo de copia del Auto referenciado, con el que la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA, efectúa el seguimiento y control ambiental a la Licencia Ambiental otorgada a la EMPRESA DE ENERGIA DE BOGOTA E.S.P., para la construcción de Proyecto "Línea de Transmisión 230 KV.	N/P

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
68	15ECO	2022197395-1-000	8/09/2022	2022217237-2-000	29/09/2022	SI	15	La Procuradora 14 Judicial II Agraria de Armenia, solicita Atención acerca de denuncias ciudadanas relacionadas con depósito de chatarra y maquinaria abandonada en predio denominado "El Hoyo" en el sector "Las Américas" – Municipio de Salento, departamento del Quindío.	Hubo respuesta de fondo
69	15ECO	2022243695-1-000	31/10/2022	2022262257-2-000	22/11/2022	SI	15	La Contraloría delegada para el medio ambiente, solicita la remisión del Plan de Mejoramiento relacionado con la - Denuncia Ciudadana SIPAR 2021-224462-82111-D, AT 44- Radicado 2021ER0151854 y SIPAR 2022-233812- 82111-SE Campo Palagua, Con radicaciones ANLA 2022243695-1-000 del 31 de octubre de 2022 y 2022252005-1-000 del 9 de noviembre de 2022.	Hubo respuesta de fondo
70	3ECO	2022198754-1-000	9/09/2022	2022202444-2-000	13/09/2022	SI	3	La Procuraduría provincial instrucción Guateque - Boyacá, solicita información relacionada con el estado actual del Plan de Manejo Ambiental y mantenimiento de las vías de acceso al proyecto "Operación de la Central Hidroeléctrica del Guavío.	Hubo respuesta de fondo
71	3ECO	2022200481-1-000	12/09/2022	2022203132-2-000	14/09/2022	SI	3	La comisión quinta constitucional permanente del congreso de la República, Invitación a Audiencia Pública Proyecto de Ley No. 114 de 2022 Senado, "Por medio de la cual se prohíbe el fracking, la exploración y producción de los Yacimientos No Convencionales (YNC) de Hidrocarburos	Hubo respuesta de fondo
72	3ECO	2022202850-1-000	14/09/2022	2022208659-2-000	20/09/2022	SI		La Procuradora Provincial Instrucción Guateque - Boyacá, solicita información	Hubo respuesta de fondo

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
							3	relacionada con el cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental y mantenimiento de las vías en el corredor Ubalá – Santa María.	
73	3ECO	2022211734-1-000	23/09/2022	2022216056-2-000	28/09/2022	SI	3	El Procurador 6 Judicial II Ambiental y Agrario del Meta – Vichada y Guaviare, convoca a esta Entidad a participar en la reunión de seguimiento al cumplimiento de las órdenes establecidas en la sentencia de Tutela No. T-806/14.	Hubo respuesta de fondo
74	3ECO	2022215808-1-000	28/09/2022	2022218479-2-000	30/09/2022	SI	3	MARTHA LISBETH ALFONSO JURADO Representante a la Cámara por el Tolima y otros, realizan invitación al Diálogo Regional Temático sobre el “Distrito de Adecuación de Tierras a Gran Escala Triángulo del Tolima.	Hubo respuesta de fondo
75	3ECO	2022216688-1-000	29/09/2022	2022221205-2-000	4/10/2022	SI	3	El Coordinador de Gestión Unidad Reacción Inmediata – URI, requiere información - Control Concomitante y Preventivo a Objetos de Control – Seguimiento Permanente al Convenio Interadministrativo No. 001315 de 2016 – Girardota Antioquia.	Hubo respuesta de fondo
76	3ECO	2022216457-1-000	29/09/2022	2022218591-2-000	30/09/2022	SI	3	El Personero delegado en Derechos Económicos, Sociales y Culturales de Soacha, convoca para escuchar a la comunidad en relación con el proyecto de infraestructura que ejecuta el Consorcio Vía 40 Express.	Hubo respuesta de fondo
77	3ECO	2022217113-1-000	29/09/2022	2022218482-2-000	30/09/2022	SI	3	ISABEL CRISTINA ZULETA LÓPEZ Senadora de la República, invita a audiencia para examinar y actualizar la política minera en Colombia.	Hubo respuesta de fondo
78	3ECO	2022216866-1-000	29/09/2022	Comunicación informativa, no requiere respuesta	N/P	N/P	3	La Procuraduría General de la Nación, informa acerca de APLAZAMIENTO REUNIÓN	N/P

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
								- SENTENCIA T-733- 2017.	
79	3ECO	2022217933-1-000	30/09/2022	2022219965-2-000	3/10/2022	SI	3	El secretario general SENADO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, e invita al debate de control político sobre "acciones adelantadas para afrontar la emergencia por inundaciones en la subregión de La Mojana.	Hubo respuesta de fondo
80	3ECO	2022217562-1-000	30/09/2022	2022220042-2-000	3/10/2022	SI	3	El Procurador 6 Judicial II Ambiental y Agrario del Meta – Vichada y Guaviare, reunión de seguimiento al cumplimiento de la sentencia T-806 de 2014.	Hubo respuesta de fondo
81	3ECO	2022219753-1-000	3/10/2022	2022223437-2-000	6/10/2022	SI	3	La Procuraduría delegada con funciones mixtas:3 para asuntos ambientales y agrarios, invita a esta Entidad a participar en la "Mesa de los Procesos Sancionatorios Ambientales con énfasis en la Deforestación.	Hubo respuesta de fondo
82	3ECO	2022219663-1-000	3/10/2022	2022223478-2-000	6/10/2022	SI	3	El secretario comisión quinta - cámara de representantes, invita a sesión formal de Comisión, semipresencial en Montería – Córdoba.	Hubo respuesta de fondo
83	3ECO	2022269750-1-000	30/11/2022	2022273179-2-000	2/12/2022	SI	3	El Procurador delegado con Funciones mixtas para asuntos ambientales y agrarios, solicita consultar los trámites y protocolos para la aprobación de licencias ambientales de importación de plaguicidas de origen biológico y a base de extractos naturales	Hubo respuesta de fondo
84	3ECO	2022271327-1-000	1/12/2022	2022273059-2-000	2/12/2022	SI	3	La secretaria técnica de la comisión accidental para examinar y actualizar la política minera en Colombia-Congreso de la República, invita al foro sobre agua y minería	Hubo respuesta de fondo

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
85	3ECO	2022271387-1-000	1/12/2022	2022273135-2-000	2/12/2022	SI	3	La directora de Vigilancia Fiscal Contraloría delegada para el medio ambiente, solicita acceso al link remitido bajo el radicado ANLA 2022269394-2-000 de 30 de noviembre de 2022.	Hubo respuesta de fondo
86	3ECO	2022272231-1-000	2/12/2022	2022274228-2-000	5/12/2022	SI	3	La veeduría ciudadana regional "el alcaraván"-Tauramena (Casanare), realiza convocatoria reunión informativa requerimientos ANLA -llanos 34.	Hubo respuesta de fondo
87	3ECO	2022276854-1-000	9/12/2022	Comunicación informativa, no requiere respuesta	N/P	N/P	N/P	El Congreso de la República, invita por parte de la Comisión Accidental Especial "Para examinar y actualizar la política minera en Colombia.	N/P
88	5ECO	2022162532-1-000	2/08/2022	2022170547-2-000	9/08/2022	SI	5	La Contraloría delegada para el medio ambiente, solicita informe de avance y cumplimiento del plan de mejoramiento hallazgos auditoria de cumplimiento sentencia t-733 de 2017.	Hubo respuesta de fondo
89	5ECO	2022162428-1-000	2/08/2022	2022169290-2-000	9/08/2022	SI	5	El Procurador 11 Judicial II Agrario y Ambiental, solicita constancia de comunicación de lo ordenado en la parte dispositiva de los Autos No. 5095 proferido el 7 de julio de 20221.	Hubo respuesta de fondo
90	5ECO	2022163889-1-000	3/08/2022	2022169394-2-000	9/08/2022	SI	5	El director Gestión Integral del Recurso Hídrico- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, solicitó con relación a la sentencia a la Sentencia T-622 de 2016, se suministre información sobre las observaciones y/o interrogantes que el Comité de Seguimiento ha planteado en el noveno informe presenta-	Hubo respuesta de fondo

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
								do al Tribunal Administrativo de Cundinamarca.	
91	5ECO	2022165292-1-000	4/08/2022	2022169179-2-000	8/08/2022	SI	5	La Dirección de Vigilancia Fiscal Contraloría General de la República, solicitud 2022EE0128611 Presentación Auditoría de Cumplimiento Sentencia 2020-000091-00 de 2020 PNN los Nevados, con radicado ANLA 2022165292-1-000 del 29 de julio de 2022.	Hubo respuesta de fondo
92	5ECO	2022279940-1-000	13/12/2022	2022284154-2-000	16/12/2022	SI	5	Eduard Sarmiento Hidalgo, representante a la cámara - Congreso de la República, invita a Audiencia Pública "Problemáticas y Propuestas hacia un nuevo Código de Minas.	Hubo respuesta de fondo
93	5ECO	2022281009-1-000	14/12/2022	2022287150-2-000	20/12/2022	SI	5	La Contraloría delegada para el Medio Ambiente, solicitud de información de funcionarios de la Entidad para las vigencias 2015 a 2021 en el marco de la Auditoría en la etapa de desmantelamiento, cierre y abandono de pozos de hidrocarburos con radicado en ANLA del 2022281009-1-000 del 14 de diciembre de 2022.	Hubo respuesta de fondo
94	5ECO	2022282093-1-000	15/12/2022	Comunicación informativa, no requiere respuesta	N/P	N/P	N/P	La Procuraduría 11 Judicial II Para Asuntos Ambientales Y Agrarios Neiva, da a conocer el contenido del Oficio No: PJAA – 11 – 2364– 22.	N/P
95	5ECO	2022282390-1-000	15/12/2022	2022289290-2-000	22/12/2022	SI	5	La Representante a la Cámara LEIDER VÁSQUEZ por Cundinamarca, solicita información acerca del Proyecto: "Segundo Refuerzo de Red en el Área Oriental: Línea de Transmisión La Virginia – Nueva Esperanza 500 kV, UPME 07-2016".	Hubo respuesta de fondo
96	5ECO	2022283419-1-000	16/12/2022	Comunicación informativa, no requiere respuesta	N/P	N/P	N/P	La CGR, da a conocer respuesta a Oficio No. 2022253615-2-000 radicado	N/P

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
								en la CGR con SIGEDOC 2022ER0189801.	
97	5ECO	2022283985-1-000	16/12/2022	2022287672-2-000	21/12/2022	SI	5	El Contralor delegado para el Medio Ambiente, solicitó información relacionada con las acciones adoptadas frente a la alerta emitida en el marco del seguimiento permanente a los Proyectos Operación Integrada La Jagua y Calenturitas, Proceso de Liquidación de los Contratos Mineros 109-90, 285-95 y 044- 89 de PRO-DECO.	Hubo respuesta de fondo
98	5ECO	2022286136-1-000	20/12/2022	Comunicación informativa, no requiere respuesta	N/P	N/P	N/P	Contraloría delegada para el Sector Medio Ambiente, convoca a reunión de reunión de cierre de la auditoría al cumplimiento de las sentencias 73001-22-00-000-2020-000091-00 de 2020 y STL10716-2020 que declaran el Parque Nacional Natural Los Nevados como sujeto de derechos.	N/P
99	5ECO	2022288016-1-000	21/12/2022	2022294585-2-000	28/12/2022	SI	5	Senador Iván Cepeda solicita información relacionada con el traslado de las denuncias presentadas por la señora Nancy Poveda, con radicado ANLA 2022288016-1-00 del 21 de diciembre de 2022.	Hubo respuesta de fondo
100	5ECO	2022287472-1-000	21/12/2022	2022294980-2-000	28/12/2022	SI	5	La Defensoría del Pueblo, solicita información acerca de los Proyectos: Área de Desarrollo - AD Bienparado, Bloque PUT 8 / Área de Perforación Exploratoria Nyctibius.	Hubo respuesta de fondo
101	Denuncia Ambiental	2022178228-1-000	19/08/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Denuncia ambiental con respecto a la afectación en viviendas del barrio Lourdes por creciente del río.	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo.

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
102	Denuncia Ambiental	2022179382-1-000	22/08/2022	2022191139-2-000	01/09/2022	SI	9	Denuncia Ambiental con respecto a las constantes inundaciones generadas por la construcción de una vía a cargo de las operadoras del Bloque Llanos 23	Se da respuesta al denunciante informando que la denuncia será atendida en el próximo seguimiento. Sin embargo, revisando el último CT 07660 del 07/12/2022 de seguimiento, se evidencia que no se realizó seguimiento a la denuncia, por ende no se da respuesta de fondo al denunciante.
103	Denuncia Ambiental	2022180889-1-000	24/08/2022	2022253627-2-000	10/11/2022	No	55	Solicitud de información referente a los procedimientos de defensas hídricas de proyecto de construcción por parte de la ANI en el trazado de la Vía Panamericana, de la Vía Santander de Quilichao, Popayán	Se da respuesta de fondo
104	Denuncia Ambiental	2022183809-1-000	25/08/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Afectación por trabajos de minería sobre la abscisa de diseño K36+100 (Sector La Caliente) del municipio de Segovia. Proyecto Autopista Conexión Norte – Tramo Remedios – Zaragoza UF1 -	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo
105	Denuncia Ambiental	2022183818-1-000	25/08/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Denuncia Ambiental. requerimiento y solicitud por movimiento en masa de la construcción doble calzada Medellín-San Jerónimo ASOCIADO	No hubo respuesta en tiempo ni tampoco se ha dado respuesta de fondo.
106	Denuncia Ambiental	2022183833-1-000	25/08/2022	2022199453-2-000	09/09/2022	SI	12	Notificación tala realizada por terceros indeterminados y ajenos al Proyecto para conformación y adecuación de acceso, sobre la abscisa de diseño K3+760 M.I. del corredor vial Autopista Conexión Norte Unidad Funcional 1 – Construcción tramo Remedios – Zaragoza	Se da respuesta de fondo.
107	Denuncia Ambiental	2022185214-1-000	26/08/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Denuncia relacionada con presuntas afectaciones ambientales durante la construcción del proyecto cuyo expediente es el LAM1912	Revisando los aplicativos de la Entidad se evidencia que mediante Concepto técnico No. 05544 del 14/09/22 se realizó seguimiento a las denuncias, el cual fue acogido mediante el acta 614 de 14/09/22. No obstante, esta no fue comunicada al demandante
108	Denuncia Ambiental	2022197421-1-000	08/09/2022	2022236305-2-000	24/10/2022	NO	32	Paso de aviones a alturas que impiden el descanso.	Se da respuesta de fondo. Sin embargo, la respuesta se dio extemporáneamente

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
									incumpliendo los tiempos de respuesta.
109	Denuncia Ambiental	2022196855-1-000	07/09/2022	2022207141-2-000 2022230968-2-000	19/09/2022 18/10/2022	SI	9	Queja del proyecto de Interconexión Costa Caribe a 500 kv: Línea de transmisión Cerro matoso – Chinú-Copey -	Se da respuesta de fondo.
110	Denuncia Ambiental	2022202954-1-000	15/09/2022	2022252668-2-000	09/11/2022	NO	38	Posible afectación ambiental por vertimiento de aguas residuales a fuente hídrica abastecedora.	Se da respuesta de fondo. Sin embargo, la respuesta se dio extemporáneamente incumpliendo en los tiempos de respuesta
111	Denuncia Ambiental	2022203183-1-000	15/09/2022	2022236311-2-000	24/10/2022	NO	27	Posible afectación ambiental por vertimiento de aguas residuales a fuente hídrica abastecedora	Se da respuesta de fondo. Sin embargo, la respuesta fue extemporánea, incumpliendo de esta manera con los tiempos de respuesta
112	Denuncia Ambiental	2022210775-1-000	22/09/2022	2022236316-2-000	24/10/2022	NO	22	Denuncia ambiental por ruido	Se da respuesta de fondo
113	Denuncia Ambiental	2022209167-1-000	22/09/2022	2022243796-2-000	31/10/2022	NO	27	peticiones allegadas mediante radicado 2022209167-1-000 del 21 de septiembre de 2021 frente a los proyectos Área de Explotación de Hidrocarburos Platanillo (LAM4609), Área de Desarrollo Bien parado – Bloque PUT 8 (LAV0040-00-2022) y Área de Perforación Exploratoria Nyctibius – Bloque PUT 8 (LAV0054-00-2022)	Se da respuesta de fondo. Sin embargo, la respuesta se dio extemporáneamente incumpliendo en los tiempos de respuesta
114	Denuncia Ambiental	2022211565-1-000	26/09/2022	2022236325-2-000 2022236328-2-000	24/10/2022 24/10/2022	NO	21	denuncia ambiental por ruido ensordecedor de los aviones entre las 10:00 pm y 12.00 m y entre 5.00 am y 6.00 am	Se da respuesta de fondo y se evidencia traslado de queja a la AEROCIVIL. Sin embargo, la respuesta se dio extemporáneamente incumpliendo en los tiempos de respuesta.
115	Denuncia Ambiental	2022214222-1-000	27/09/2022	2022242631-2-000	28/10/2022	NO	24	Queja sobre seguimiento a requerimiento de la comunidad Camilo C sobre presuntas afectaciones por el desarrollo del proyecto "Autopista Conexión Pacífico 1", expediente LAV 0071-00-2015.	Se da respuesta de fondo adjuntando acta de seguimiento No 592 del 09/09/2022 en la cual se hacen requerimiento a los aspectos denunciados.
116	Denuncia Ambiental	2022215502-1-000	28/09/2022	2022243031-2-000	31/10/2022	NO	24	Daños en vivienda ocasionado por obras de Mar 2 UF 1 - LAV0047-00-2017	La ANLA remite la denuncia al titular de la licencia e informa al denunciante del traslado de la denuncia. Se evidencia que mediante concepto técnico 08194 del 27/12/2022 acogido mediante acta 981 del 26/12/2022 se

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
									hace seguimiento a la denuncia; sin embargo, no se notifica al denunciante de las acciones o requerimientos efectuados a los temas denunciados. Por lo anterior, no hubo respuesta de fondo.
117	Denuncia Ambiental	2022215176-1-000	28/09/2022	2022234607-2-000	20/10/2022	NO	17	Queja por presunta amenaza al recurso hídrico interpuesta por habitantes del corregimiento: Villa De San Andrés del municipio de Aguachica del Departamento del Cesar.	Se da respuesta de fondo. Sin embargo, la respuesta se dio extemporáneamente incumpliendo en los tiempos de respuesta
118	Denuncia Ambiental	2022215606-1-000	28/09/2022	2022243031-2-000	31/10/2022	NO	24	Denuncia Ambiental. Daño en vivienda presuntamente asociado a obras de Mar 2 - UF1 - LAV0047-00-2017	La ANLA remite la denuncia al titular de la licencia e informa al denunciante del traslado de la denuncia. Se evidencia que mediante concepto técnico 08194 del 27/12/2022 acogido mediante acta 981 del 26/12/2022 se hace seguimiento a la denuncia; sin embargo, no se notifica al denunciante de las acciones o requerimientos efectuados a los temas denunciados. Por lo anterior, no hubo respuesta de fondo.
119	Denuncia Ambiental	2022216926-1-000	29/09/2022	2022248627-2-000 Trasladada al titular	04/11/2022	NO	27	Denuncia Ambiental. Queja por presuntos daños a vivienda - LAV0047-00-2017	La denuncia fue trasladada al titular de la licencia. No se evidencia seguimiento a la denuncia en el último CT realizado por la entidad y no se logró determinar si hubo respuesta del titular frente a la denuncia.
120	Denuncia Ambiental	2022221558-1-000	05/10/2022	2022233450-2-000	19/10/2022	SI	11	Denuncia de vertimientos.	En el oficio de respuesta de la ANLA se indica que se realizara visita por parte de un inspector ambiental. Consultando los sistemas de información de la ANLA se evidenció que bajo el radicado 2022255502-3-000 del 15/11/2022 se realizó el informe de visita técnica de control cuyo objetivo era atender la visita a la denuncia ambiental y se evidencio acompañamiento del denunciante en la visita.
121	Denuncia Ambiental	2022221657-1-000	05/10/2022	NO Si bien es cierto que mediante visita de seguimiento se desarrollaron las peticiones del denunciante (estando presente en la vista), no se logró	NO	NO	Sin respuesta	Denuncia ambiental. S.O.S por daños ambientales Cerro Matoso S.A e incumplimientos sentencia t-733 de 2017	Se evidenció que mediante CT 08254 del 29/12/2022 en el numeral 5.3.3.2 Ficha S2 Programa de manejo de quejas y reclamos. Se informa que el día 29 de octubre se llevó a cabo reunión con el denunciante con el fin de realizar recorrido a los puntos afectados y denunciados. Como conclusión de la visita la ANLA informa: "se aclara que

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
				determinar si hubo una respuesta formal al denunciante.					teniendo en cuenta que dicho predio se encuentra actualmente en el marco de un proceso judicial que definirá quién es el propietario de dicho predio, y a que adicionalmente las áreas visitadas durante la atención a las quejas se encuentran al interior del área concesionada al proyecto de Cerro Matoso, se debe esperar los resultados del fallo judicial mediante los cuales se determinará quién es el propietario de dicho predio".
122	Denuncia Ambiental	2022222563-1-000	05/10/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Denuncia sobre la línea de oleoducto Araguay porvenir, aparada por la empresa CENIT. Rafael Rodríguez - Aguazul (Casanare)	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo.
123	Denuncia Ambiental	2022221461-1-000	06/10/2022	2022256644-2-000	16/11/2022	NO	30	Denuncia Ambiental Bloque Guatiquia LAM4311 afectación al Suelo, aire y fauna por disposición de lodos de perforación plataforma Colalillo 4	Se da respuesta de fondo. Sin embargo, la respuesta se dio extemporáneamente incumpliendo en los tiempos de respuesta.
124	Denuncia Ambiental	2022223119-1-000	06/10/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Denuncia Ambiental. Oficio para que una vez, el procurador ambiental y agrario del meta convoque, poder contar con el acompañamiento de todos, para tener la oportunidad de construir una solución a tan delicado problema de contaminación de aguas, suelos y aire.	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo.
125	Denuncia Ambiental	2022225200-1-000	10/10/2022	2022266750-2-000	28/11/2022	NO	36	Respuesta ha radicado 20222115711 del 10 de octubre de 2022: Traslado de solicitud relacionada con presuntos daños ambientales causados por la empresa Cerro Matoso S.A. a predio privado rural e incumplimiento de la Sentencia T 733 de 2017.	Se da respuesta de fondo. Sin embargo, la respuesta se dio extemporáneamente incumpliendo en los tiempos de respuesta.
126	Denuncia Ambiental	2022233129-1-000	19/10/2022	2022266758-2-000	28/11/2022	NO	29	Denuncia Ambiental. Anónimas recibidas durante el desarrollo de reuniones de pedagogías institucionales, interpuestas por miembros	Se solicita información al titular de la licencia con el fin de que sea entregada por el inspector ambiental a la comunidad. No se logró determinar si hubo respues-

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
								de la comunidad de la Vereda Los Laureles del municipio de Sahagún Córdoba.LAV0018-00-2020.	ta de fondo al denunciante frente a su solicitud.
127	Denuncia Ambiental	2022236714-1-000	24/10/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Denuncia Ambiental. Envío Documento No. 20222116635.Ampliación traslado de solicitud relacionada con presuntos daños ambientales causados por la empresa Cerro Matoso S.A. e incumplimiento de la Sentencia T-733 de 2017	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo.
128	Denuncia Ambiental	2022239711-1-000	26/10/2022	2022249422-2-000	04/11/2022	SI	8	Denuncia Ambiental. Denuncia afectaciones en predio - Proyecto "Distrito de riego Triangulo del Tolima" LAM1010	Se da respuesta de fondo.
129	Denuncia Ambiental	2022239802-1-000	26/10/2022	2022266760-2-000	28/11/2022	NO	24	Queja barrios Lourdes y Cabuyal	Se da respuesta de fondo. Sin embargo, la respuesta se dio extemporáneamente incumpliendo en los tiempos de respuesta
130	Denuncia Ambiental	2022241087-1-000	27/10/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	solicitud de revisión actual del desarrollo constructivo del puente arenoso sobre río arenoso concesionaria ruta al sur Neiva - santana - Mocoa	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo
131	Denuncia Ambiental	2022250211-1-000	08/11/2022	2022262367-2-000 Traslado al titular de la licencia No se evidencio oficio respuesta del titular de la licencia.	22/11/2022	SI	11	Desestabilización taludes finca Buenavista UF 5 Ruta del Cacao	La denuncia fue trasladada al titular de la licencia y revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo al demandante.
132	Denuncia Ambiental	2022255253-1-000	15/11/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Queja ambiental por daños en los recursos naturales finca El Florito, municipio de Becerril, departamento del Cesar	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo.
133	Denuncia Ambiental	2022259633-1-000	21/11/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Queja por incumplimiento de contratistas, expediente LAV0047-00-2017	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo
134	Denuncia Ambiental	2022258614-1-000	18/11/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Denuncia Ambiental. LAV0047-00-2017 Uramita-Barrio Lourdes	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
135	Denuncia Ambiental	2022262751-1-000	23/11/2022	2022285467-2-000 2023026495-2-000	19/12/2022 13/03/2023	NO	19	Contaminación por derrame de crudo	Se da respuesta de fondo. Sin embargo, la respuesta se dio extemporáneamente incumpliendo en los tiempos de respuesta
136	Denuncia Ambiental	2022264130-1-000	24/11/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Denuncia Barrio San Martin	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo.
137	Denuncia Ambiental	2022264251-1-000	24/11/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Queja	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo
138	Denuncia Ambiental	2022266247-1-000	25/11/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Remisión por competencia de radicados No. 25630 del 27 de octubre de 2022	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo
139	Denuncia Ambiental	2022268493-1-000	29/11/2022	2022280526-2-000	13/12/2022	SI	11	Denuncia Ambiental. MINE-ENERGIA: Registro radicado 2-2022- 028849	Se da respuesta de fondo
140	Denuncia Ambiental	2022268517-1-000	29/11/2022	2022292065-2-000	26/12/2022	NO	20	Quejas reiteradas por presuntas afectaciones generadas por el ruido, frecuencia de operación y altura de vuelo de las aeronaves sobre el Sector de Niza Antigua de la Localidad de Suba	Se da respuesta de fondo. Sin embargo, la respuesta se dio extemporáneamente incumpliendo en los tiempos de respuesta
141	Denuncia Ambiental	2022268631-1-000	29/11/2022	2022292075-2-000	26/12/2022	NO	20	Queja reiterada por presuntas afectaciones generadas por el ruido, frecuencia de operación y altura de vuelo de las aeronaves sobre los barrios de Pontevedra, San Nicolás, Niza y Morato de la Localidad de Suba.	Se da respuesta de fondo. Sin embargo, la respuesta se dio extemporáneamente incumpliendo en los tiempos de respuesta.
142	Denuncia Ambiental	2022270963-1-000	01/12/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Queja resguardo San Marcelino -putumayo., asociada al proyecto lam3276	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo
143	Denuncia Ambiental	2022271214-1-000	01/12/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Denuncia Ambiental. CONTROLDIC Radicado 20226411410521 Id: 1374080Asunto: Traslado solicitud ANH 20226411433492ID.	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo.
144	Denuncia Ambiental	2022271321-1-000	01/12/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	La construcción de la línea férrea y la vía del Cerrejón en el sector de la Comunidad Ishiruwou (km 64 vía Maicao	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo.

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
								- Uribia) modificó el cauce natural del arroyo que pasa por la comunidad dejándolo expuesto a inundaciones cada temporada de lluvias en el sector, aislando a la comunidad por varios días, hasta que cesa la inundación. Se ha puesto en comunicación al Cerrejón, pero nunca se ha interesado en visitar a la comunidad para verificar la situación	
145	Denuncia Ambiental	2022272968-1-000	02/12/2022	2022292065-2-000	26/12/2022	SI	6	Ruido en el sector Niza antigua.	Se da respuesta de fondo.
146	Denuncia Ambiental	2022273660-1-000	05/12/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Denuncia Ambiental. Daños por las líneas de fluido de crudo por la empresa Hocol e Interoil en el municipio de piedras.	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo.
147	Denuncia Ambiental	2022273696-1-000	05/12/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Denuncia Ambiental. Problemática que vivimos a diario en el municipio de piedras Tolima por líneas de fluido de crudo mal instaladas sin cumplir con sus reglamentos las empresas Hocol e Interoil.	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo.
148	Denuncia Ambiental	2022274879-1-000	06/12/2022	2022298125-2-000	30/12/2022	NO	19	Denuncia Ambiental. Derecho de petición habitante de las cuencas de los ríos San Carlos y el Calderas.	Se da respuesta de fondo. Sin embargo, la respuesta se dio temporalmente incumpliendo en los tiempos de respuesta.
149	Denuncia Ambiental	2022276343-1-000	07/12/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Denuncia relacionada con presuntas afectaciones ambientales expediente LAM7392-00	Se evidencia seguimiento a la denuncia mediante CT 07996 del 20/12/2022 acogido mediante acta 981 del 26/12/22. Sin embargo, no se dio respuesta al denunciante.
150	Denuncia Ambiental	2022277059-1-000	09/12/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Denuncia proyecto "BLOQUE PULI C - CAMPO TOQUI TOQUI" LAM0203 y LAV0046-00-2015	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo
151	Denuncia Ambiental	2022280834-1-000	14/12/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	La comunidad en representación del líder manifiesta tener posibles afectaciones por el riesgo latente por posible desplome de un árbol	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	¿Contestada dentro de términos?	Días para responder	Asunto	Observación OCI
152	Denuncia Ambiental	2022280858-1-000	14/12/2022	2022290152-2-000 Traslado a la corporación 2022289942-2-000 Trasladado a la ANI	23/12/2022 23/12/2022	SI	8	Queja del secretario de Planeación del municipio de Pelaya departamento del Cesar. Proyecto "Ruta del Sol, Sector 2, Tramos 1, 5 y 6, y obras anexas." Expediente LAM5228	Se da respuesta de fondo
153	Denuncia Ambiental	2022281965-1-000	15/12/2022	2023008324-2-000	13/01/2023	NO	22	Denuncia Ambiental. Envío documento Secretaria Distrital de Ambiente Radicado No. 2022EE321310	Se da respuesta de fondo. Sin embargo, la respuesta se dio temporáneamente incumpliendo en los tiempos de respuesta
154	Denuncia Ambiental	2022282054-1-000	15/12/2022	2022294057-2-000	28/12/2022	SI	10	Denuncia ambiental. Pasivo ambiental sin solucionar expediente 3339 licencia ambiental 0853 de 2008.	Se da respuesta de fondo
155	Denuncia Ambiental	2022286536-1-000	20/12/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Derecho de Petición por parte de la Secretaría Ambiental del municipio de Castilla la Nueva	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo
156	Denuncia Ambiental	2022287832-1-000	21/12/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Denuncia Ambiental. Respuesta a radicado No. 25684 del 27 de octubre de 2022	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo
157	Denuncia Ambiental	2022292830-1-000	27/12/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Denuncia Ambiental. Se solicita Atención por parte del ANLA	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo
158	Denuncia Ambiental	2022294131-1-000	28/12/2022	NO	NO	NO	Sin respuesta	Denuncia Ambiental. Remisión por competencia radicado 2022ER12402 - EXP. 2014ER222	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo
159	Denuncia Ambiental	2022296492-1-000	29/12/2022	2023029051-2-000 Trasladada a la Aercivil No se logró determinar si hubo respuesta al denunciante	15/02/2023	NO	35	Denuncia Ambiental. Envío documento secretaria distrital de ambiente Radicado No. 2022EE334086	Revisando los sistemas informativos de la ANLA (SILA y SIGPRO) no se evidenció respuesta en tiempos ni de fondo al denunciante.
160	Denuncia Ambiental	2022298198-1-000	30/12/2022	2023029331-2-000	16/01/2023	SI	12	Denuncia de contaminación a la fuente hídrica caño El Encanto del clúster 39 de la operadora ECOPETROL, vereda el Encanto del municipio de Guamal, departamento del Meta.	Se da respuesta de fondo

Fuente: base de datos suministrada por la SMPCA, SIGPRO, SILA.

6. Recomendaciones Informe anterior

Tabla 9. Verificación recomendaciones del informe anterior

Recomendaciones informe anterior	Observaciones OCI
Gestionar con el área responsable para que la publicación del informe trimestral de PQRSD- ECOS y el registro de peticiones se realicen dentro de un lapso más corto, debido a que se están publicando un mes después de la finalización del respectivo trimestre.	Hubo avance. Se observa que los informes trimestrales junto con los registros de peticiones se publicaron oportunamente, en las fechas previstas y con los contenidos adecuados.
Revisar la redacción del soporte de respuesta guardado en SILA y en SIGPRO gestionado a través de chat, vía telefónica o de manera presencial (Ver descripción de los radicados PQRS 2022027085-1-000, 2022027105-1-000 y 2022067611-1-000, entre otras y denuncias ambientales 2022077597-1-000, 2022075787-1-000, entre otras). El contenido de los textos debe ser claro, detallado y coherente, se deben evitar las abreviaturas de palabras propias de textos o conversaciones corrientes y así mismo, tener especial cuidado con la ortografía.	Hubo avance. El contenido de los textos conserva un hilo conductor coherente de principio a fin, la redacción está acompañada de buena ortografía.
Implementar las estrategias necesarias para que la Herramienta PQRS-ECOS trabaje a una mayor velocidad en razón a que nuevamente se observa que contiene información densa, especialmente de vigencias anteriores, situación que genera demoras en el desarrollo de los procesos.	Hubo avance. De acuerdo con información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano a través de reunión vía TEAMS del 17/02/2022, actualmente se trabaja con la OTI para ajustar la herramienta con respecto a los reportes donde se limita el acceso a la información, clasificación de lo que se está solicitando y para reducir los procesos desarrollados por SILA. Lo anterior para formar una herramienta más sencilla y ágil.
Crear un mecanismo masivo de socialización para informar a los funcionarios de la entidad sobre cuáles son los canales de recepción de las peticiones y difundir cuál es la ruta para seguir cuando se trate de peticiones recibidas a través de redes sociales o correos electrónicos institucionales o personales, haciendo énfasis en la importancia de dar el mismo manejo a las peticiones con carácter anónimo.	Hubo avance. Se realizó la actualización del Manual de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos, versión 5 de 14 de Julio de 2022 disponible en GESPRO para consulta todos los funcionarios y colaboradores de la entidad, en este manual en el numeral 6. Políticas de Operación se indica: "Las PQRSD y ECOS recibidas a través del correo electrónico de algún funcionario o contratista deberán ser enviadas por él mismo, y de forma inmediata al correo electrónico licencias@anla.gov.co para surtir el trámite correspondiente. "En el siguiente enlace se encuentran las evidencias de la socialización de este Manual. Socialización manual PQRSD - Terceros intervinientes.- 20220830_090445-Grabación de la reunión.mp4
Añadir el <i>Manual de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos</i> (Código: AC-MN-01), con respecto a la atención de las denuncias ambientales y la aplicabilidad del memorando de la OAJ radicado 2021061568-3-000 del 06/04/2021.	No hubo avance. Revisando el <i>Manual de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos</i> (Código: AC-MN-01) no se observa una actualización o inclusión del memorando la Oficina Asesora Jurídica -OAJ radicado 2021061568-3-000 del 06/04/2021.
Actualizar la información del formato <i>Petición, Denuncia Ambiental, Queja o Reclamo</i> (AC-FO-01) en todos los canales donde se encuentra cargado dicho documento y socializar con los colaboradores y contratistas en especial con los inspectores ambientales presentes en las regiones, pues se observó que se utilizaron versiones desactualizadas. Un ejemplo de lo anterior se ve reflejando en la denuncia radicada con No. 2022060578-1-000 del 31/03/2022 en donde se utilizó la versión 4 del 04/11/2020 y el radicado No. 2022063537-1-000 del 04/04/2022, donde se utilizó la versión 5, actualmente la versión vigente en GESPRO corresponde a la versión 6 del 25/03/2022 formulario de <i>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Solicitudes de Información</i> .	No hubo avance. Durante la verificación se observó que se continúan manejando formatos desactualizados como se puede evidenciar en los siguientes radicados de denuncias: <ul style="list-style-type: none"> • 2022233129-1-000 del 19/10/2022 versión del formato N.5 • 2022241087-1-000 del 27/10/2022 formato sin versión. • 2022255253-1-000 del 15/11/2022 formato sin versión. • 2022264251-1-000 del 24/11/2022 versión del formato N.4 • 2022280834-1-000 del 14/12/2022 versión de formato N.4 • 2022280858-1-000 del 14/12/2022 versión del formato N.4

Fuente: elaboración propia

7. Herramienta Tecnológica PQRS-SILA- Código AC-MN-03

La herramienta ha permitido la unificación en un sistema integrado de información, con una facilitación del control y seguimiento de la oportunidad en la respuesta de la entidad a las PQRS y ECOS y la caracterización de peticionarios y respuestas. No obstante, se evidenciaron algunas debilidades con respecto a su funcionalidad, tal y como se describe en la tabla 10.

Tabla 10. Verificación de funcionalidad de la Herramienta Tecnológica PQRS -SILA

Herramienta PQRS - ECOS en SILA	Verificación Control Interno
Reportes PQRS	El volumen de la información al ser tan denso no permitía consolidar los informes de PQRS de manera eficiente. A raíz de esta situación, se realizó una solicitud de mejora a la OTI y actualmente se generan reportes de acuerdo con el inicio y cambio de vigencia, es decir desde enero de 2023.
Alertas	La herramienta permite hacer seguimientos al curso que toma el documento desde la entrada hasta su salida. Es posible detallar términos para responder la solicitud. Se envían a diario las alertas de vencimiento cruzando Tablero de Control y SILA y en algunas oportunidades SIGPRO.
Parametrización de algunas áreas	Continúa la ausencia de parametrización en SILA para áreas como la de Contratos, razón por la cual no es consultable. Existen grupos nuevos, creados después de la implementación de la herramienta como Grupo Norte -Orinoquía y Cauca- Catatumbo que tampoco se encuentran parametrizados.
Velocidad	Se percibe una herramienta con velocidad reducida. Se buscó la mejora de este aspecto, permitiendo acceso a información solo a partir de junio de 2021 pero la condición persiste.
Repositorio vigencias anteriores	La herramienta no cuenta aún con la opción de visita a información de vigencias anteriores. Para consultar esta documentación se debe hacer el requerimiento al área para que permita el acceso a la misma a través de SharePoint.
Seguimiento a respuestas a solicitudes atendidas en el Centro de Información al ciudadano por vía telefónica, personal, chat, WhatsApp y al App institucional)	La herramienta carece de un campo para descripción de solicitudes y respuestas; no existe un espacio donde se pueda verificar el registro detallado de la fecha y contenido de lo que se le informó al usuario.

Fuente: Herramienta Tecnológica PQRS-SILA

8. Conclusiones

- 8.1. La publicación del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOs y el Registro de Peticiones se efectuó de manera trimestral de conformidad con lo dispuesto en *Manual para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOs* (código AC- MN-01, versión 5 del 14/07/2022).
- 8.2. Se evidencian inconsistencias en la estadística de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias entre los sistemas de información de la entidad, el sistema SIGPRO y el informe de PQRSD publicado en la *web*, de tal manera que no se tiene certeza sobre el número preciso de solicitudes.
- 8.3. Frente a las respuestas de las comunicaciones provenientes de los entes de control- ECOs, se estableció en el *Informe de Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Ecos* y los *Registros de Peticiones* correspondientes al cuarto trimestre de 2022, que de un total de 1700 ECOS radicados en la Entidad durante el 2022, hubo 2 con respuesta extemporánea correspondientes a los siguientes radicados: 05ECO1226-00-2022 con radicado de entrada 2022287501-1-000 y 05ECO1227-00-2022 con radicado de entrada 2022287518-1-000.
- 8.4. La herramienta tecnológica PQRS- SILA, actualmente presenta debilidades como velocidad reducida, acceso a información anterior, falta de parametrización de algunas áreas, entre otras, que afectan el acceso a la información y la eficiencia en los procesos para los cuales fue creada.

- 8.5. La muestra para verificar el cumplimiento a la atención de las denuncias ambientales estuvo compuesta por 60 registros de un total de 87 recibidas durante el segundo semestre del año 2022; una vez revisada la información, se observa que persiste el incumplimiento en la atención oportuna y respuesta de fondo a las denuncias, dado que en el 83% de la muestra se evidenció que la entidad no está dando respuesta dentro de los tiempos establecidos y a su vez, el 57% de las denuncias de la muestra no fueron contestadas de fondo.
- 8.6. Se determinó que la entidad hace seguimiento y control ambiental a las denuncias ambientales mediante los conceptos técnicos que conllevan actos administrativos; sin embargo, no se evidenció que se comunicara al denunciante la determinación adoptada por la entidad.
- 8.7. Se evidenció una disminución de las denuncias ambientales recibidas con respecto a las presentadas en el primer semestre del 2022 en un 49%, entendiéndose que, para el primer semestre se recibieron 176 y para el segundo semestre fueron un total de 87.
- 8.8. Se observa un avance en la herramienta tecnológica para la atención a denuncias ambientales con la creación de expedientes en SILA con la sigla DEN y su articulación con el tablero de control de seguimiento a la atención de la denuncia ambiental.

9. Recomendaciones

- 9.1. Revisar la presentación del Informe PQRSD-ECOS -cuarto trimestre de 2022, con respecto a la tabla de "OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS PQRSD-ECOS", debido a que, en la casilla de ECOS se presenta una confusión entre las solicitudes atendidas a tiempo frente a las solicitudes atendidas en términos; para esta última se debería hacer referencia a que por el cambio de vigencia se resolverán en la siguiente anualidad.
- 9.2. Coordinar con la OTI para la implementación de acciones de mejora necesarias para que la Herramienta PQRS -SILA, optimice su funcionalidad y resultados.
- 9.3. Socializar con los colaboradores y contratistas el uso de formatos actualizados de Petición, Denuncia Ambiental, Queja o Reclamo (AC-FO-01), pues se observó que se utilizan versiones desactualizadas.
- 9.4. Establecer mecanismos para la creación de puntos de control o alertas que permitan dar cumplimiento a los tiempos de respuesta primaria al denunciante.

- 9.5. Considerar la formulación de un plan de mejoramiento, debido a que se continúa evidenciando el incumplimiento en cuanto a dar una respuesta inicial al denunciante dentro de los tiempos establecidos, así como el no informar de las actuaciones adoptadas por la entidad frente a los temas denunciados.

ELÍAS ALONSO NULE RHENALS
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Lida Arias, Merly Umbacía (Denuncias Ambientales)
Revisó: Luz Dary Amaya

PÚBLICO RESERVADO