





MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

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

Grupo de Servicio al Ciudadano

1 de enero al 31 de marzo de 2023



CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

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



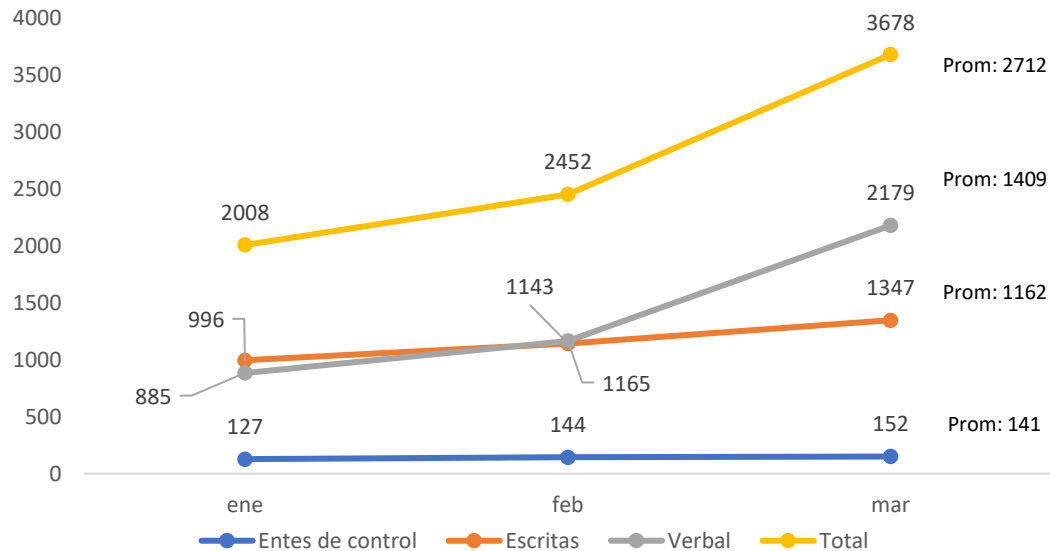
PETICIONES –ECOS RECIBIDAS ENERO A MARZO DE 2023



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

Con corte a 31 de marzo de 2023 se recibieron **8138** peticiones distribuidas así: enero, **2008**; febrero, **2452** y marzo **3678**

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
Verbal	4229	51,97%
Escrita	3486	42,84%
Ente de Control	423	5,20%
Total general	8138	100,00%



Durante el primer trimestre de 2023 se evidencia una tendencia al aumento de las peticiones, especialmente entre el mes de febrero y marzo dada la entrada en operación del centro de contacto.

OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS-ECOS ENERO- MARZO DE 2023



**MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE**

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

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Traslado por competencia
Verbal	4229	
3- RESUELTA EN TIEMPO	4229	
Escrita	3486	
3- RESUELTA EN TIEMPO	3161	176
4- RESUELTA FUERA DE TIEMPO	12	
En términos	313	2
Ente de Control	423	
3- RESUELTA EN TIEMPO	415	7
En términos	8	
Total general	8138	185

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA, se **trasladaron** por competencia a otras Entidades **185** peticiones, lo que representa un **2,27%** del total de solicitudes.

ESTADO DE PETICIONES ESCRITAS POR DEPENDENCIA



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

De las **3486** PQRS escritas recibidas entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2023, doce (**12**) se atendieron fuera de término.

PQRS recibidos	Cantidad	Porcentaje
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	2554	73,26%
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	261	7,49%
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	193	5,54%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	126	3,61%
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	65	1,86%
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	64	1,84%
GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES	35	1,00%
GRUPO DE INSTRUMENTOS	28	0,80%
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	26	0,75%
GRUPO DE REGIONALIZACIÓN Y CENTRO DE MONITOREO	22	0,63%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	16	0,46%
GRUPO DE MEDIO MAGDALENA – CAUCA – CATATUMBO	15	0,43%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	15	0,43%
DESPACHO SELA	12	0,34%
GRUPO DE COBRO COACTIVO	12	0,34%
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	11	0,32%
GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	6	0,17%
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRÁMITES DE EVALUACIÓN	4	0,11%
DESPACHO SSLA	3	0,09%
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	3	0,09%
DESPACHO SIPTA	3	0,09%
GRUPO CONCEPTOS JURÍDICOS	2	0,06%
DESPACHO DIRECCIÓN	2	0,06%
DESPACHO SMPCA	2	0,06%
GRUPO DE ALTO MAGDALENA - CAUCA	1	0,03%
GRUPO SUR ORINOQUIA - AMAZONAS	1	0,03%
DESPACHO OAJ	1	0,03%
GRUPO DE ENERGÍA, PRESAS, REPRESAS, TRASVASES Y EMBALSES	1	0,03%
GRUPO DE HIDROCARBUROS	1	0,03%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	1	0,03%
Total general	3486	100,00%

PQRS recibidos	Cantidad
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	5
4- RESUELTA FUERA DE TIEMPO	5
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	2
4- RESUELTA FUERA DE TIEMPO	2
DESPACHO SELA	2
4- RESUELTA FUERA DE TIEMPO	2
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	1
4- RESUELTA FUERA DE TIEMPO	1
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	1
4- RESUELTA FUERA DE TIEMPO	1
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	1
4- RESUELTA FUERA DE TIEMPO	1
Total general	12

PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA Y DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

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

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
SUBDIRECCIÓN DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA AMBIENTAL	2784	71.22%
SUBDIRECCIÓN DE INSTRUMENTOS PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	513	13.12%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	242	6.19%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	126	3.22%
DIRECCIÓN GENERAL	117	2.99%
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE LICENCIAS AMBIENTALES	76	1.94%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LICENCIAS AMBIENTALES	51	1.30%
Total general	3909	100.00%

El **71,22%** de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS recibidas en la Entidad, fueron atendidas por la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental (Grupo de Servicio al Ciudadano), el **28,78%** de las peticiones restantes corresponden a las respuestas emitidas directamente por otras Dependencias.



ESTADO DE LOS ECOS ATENDIDOS POR GRUPO



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

Se atendieron dentro de término legal las **423** solicitudes de Entes de Control -**ECOS** recibidas hasta el 31 de marzo de 2023. A continuación, se listan los grupos que otorgaron respuesta a las consultas de Entidades de Control en este periodo:

PQRS recibidos	Cantidad	Porcentaje
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	182	43,03%
DESPACHO DIRECCIÓN	99	23,40%
DESPACHO SSLA	44	10,40%
DESPACHO SMPCA	43	10,17%
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	24	5,67%
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	9	2,13%
DESPACHO SELA	5	1,18%
DESPACHO SIPTA	5	1,18%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	0,47%
DESPACHO OAJ	2	0,47%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0,47%
GRUPO DE ALTO MAGDALENA - CAUCA	2	0,47%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	1	0,24%
GRUPO DE CARIBE - PACIFICO	1	0,24%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	1	0,24%
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	1	0,24%
Total general	423	100,00%



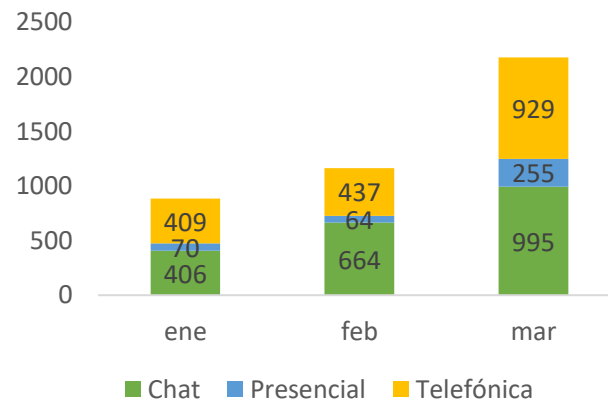
PETICIONES VERBALES



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

De las **8138** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS, **4229** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (51,97%)** recibidas a través de los canales chat (**52,10%**), telefónico (**37,54 %**), y presencial (**10,36%**) las cuales fueron atendidas directamente en el Centro de Contacto Ciudadano, y se discriminan como se ilustra a continuación:

Mes	Chat	Presencial	Telefónica	Total general
ene	406	70	409	885
feb	664	64	437	1165
mar	995	255	929	2179



Fuente: Base de Datos Grupo de Servicio al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2023



PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad
Otros_Generales	1463
Atención_al_Ciudadano	1023
Gestión_De_SolicituDes_y_Peticiones	657
No_es_competencia_De_la_Anla	578
Seguimiento_Ambiental_De_Licencias	565
Tecnologías_De_La_Información	395
Gestión_Documental	360
Certificado_De_Emisiones_por_Prueba_Dinámica_y_Visto_Bueno_por_Protocolo_De_Mo ntreal	297
Gestión_Financiera_y_Presupuestal	224
Seguimiento_a_La_Gestión_Ambiental_De_Residuos_De_Envases_y_Empaques_De_Papel _Cartón_Plástico_Vidrio_Metal	211

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad
Otros_Generales	1463
Solicitud_De_Copias	809
Otra_Consulta	327
Solicitud_De_Cita	116
Préstamo_Expedientes	110
Estado_Del_Trámite	43
Solicitud_De_Información_Listado_De_Proyectos_Licenciados	25
Estado_Del_Tramite	15
Invitación_Reunión,_Evento,_Taller,_Mesa_De_Trabajo	5
Informes_De_Entes_De_Control	5
Certificación_Cumplimiento_De_Obligaciones_Ambientales	3
Debate_Control_Político	2
Acompañamiento_Institucional_/Comisión_Interinstitucional	2
Cooperación_Internacional	1

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

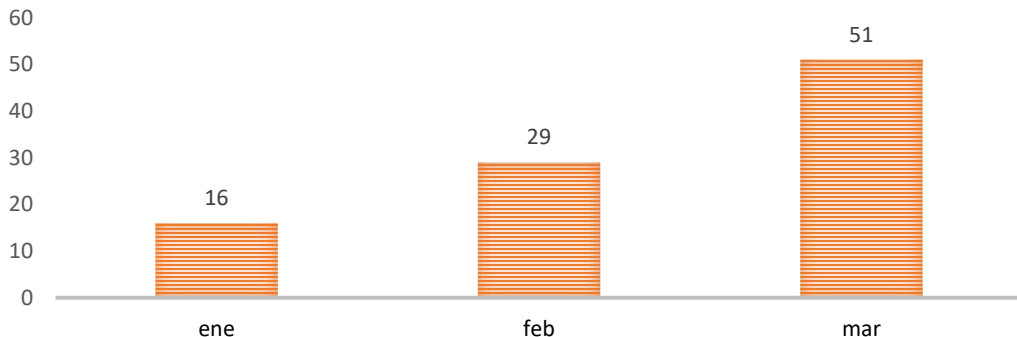
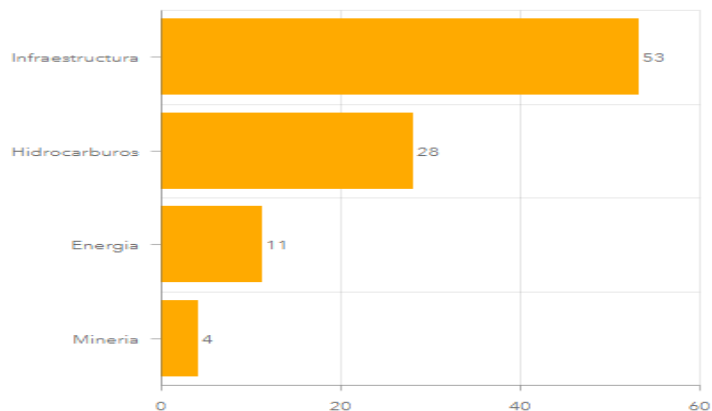
En la tipificación del tema "Otros generales", se encuentran incluidas las solicitudes de copias, préstamo de expedientes y solicitud de cita.

DENUNCIAS ENERO A MARZO DE 2023



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

Tema



Fuente: Tablero de Control "Denuncias sobre presuntas infracciones ambientales", corte a 31 de marzo de 2023

La ANLA ha venido dando trámite a las denuncias ambientales concernientes a la Ley 1333 de 2009 o que tengan relación directa con una posible afectación ambiental, de las cuales entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2023, se recibieron **96** de acuerdo con la información reportada en el tablero de control de "Denuncias sobre presuntas infracciones ambientales", el cual se puede consultar en el siguiente enlace:

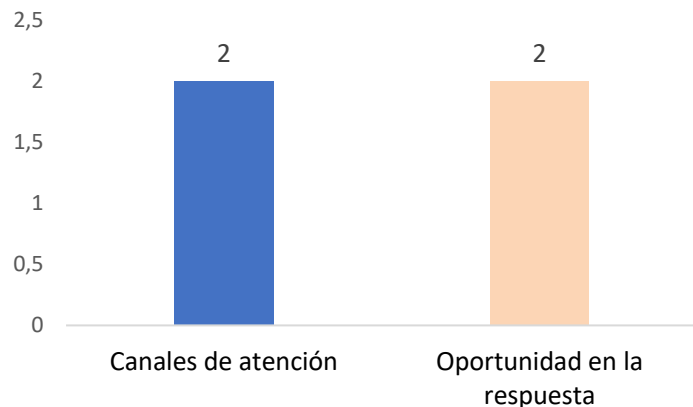
<https://bit.ly/3iws1h8>

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

ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE



Las quejas y reclamos se centralizan en el Grupo de Servicio al Ciudadano. Para el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2023, la Entidad recibió **3 reclamos y 1 quejas**, de los cuales el 100% se resolvieron en tiempo. El motivo de las quejas y reclamos obedece a la atención brindada en los canales de atención al ciudadano (préstamo de expedientes y telefónico) y a demoras en la respuesta del trámite de prueba dinámica.

Se evidencia una reducción del **66,67%** en la recepción de quejas y reclamos con respecto a la vigencia 2022, situación que obedece a la mejora de los términos de oportunidad en la resolución de los trámites y servicios de la Autoridad.

Fuente: Base de Datos Grupo de Servicio al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2023



RECOMENDACIONES GENERALES



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

- Con la entrada en funcionamiento de la plataforma ORFEO estar validando el avance de los DPE de manera periódica mientras se estabiliza la misma y se genera el enlace completo con SILA.
- El Grupo de Servicio al Ciudadano como seguimiento a la gestión de los DPE, está remitiendo las alertas de los próximos vencimientos, por lo que se recomienda estar atentos a los correos enviados.
- Para las peticiones que requieren apoyo de otras dependencias, se debe continuar con el compromiso de dar o solicitar los insumos de manera oportuna.
- En caso de alguna inquietud respecto del uso de la herramienta de PQRS, solicitar apoyo al Grupo de Servicio al Ciudadano.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y
DESARROLLO SOSTENIBLE

Gracias por su atención



@ANLA_col



@ANLACol



Autoridad Nacional de
Licencias Ambientales