



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

II trimestre 2023

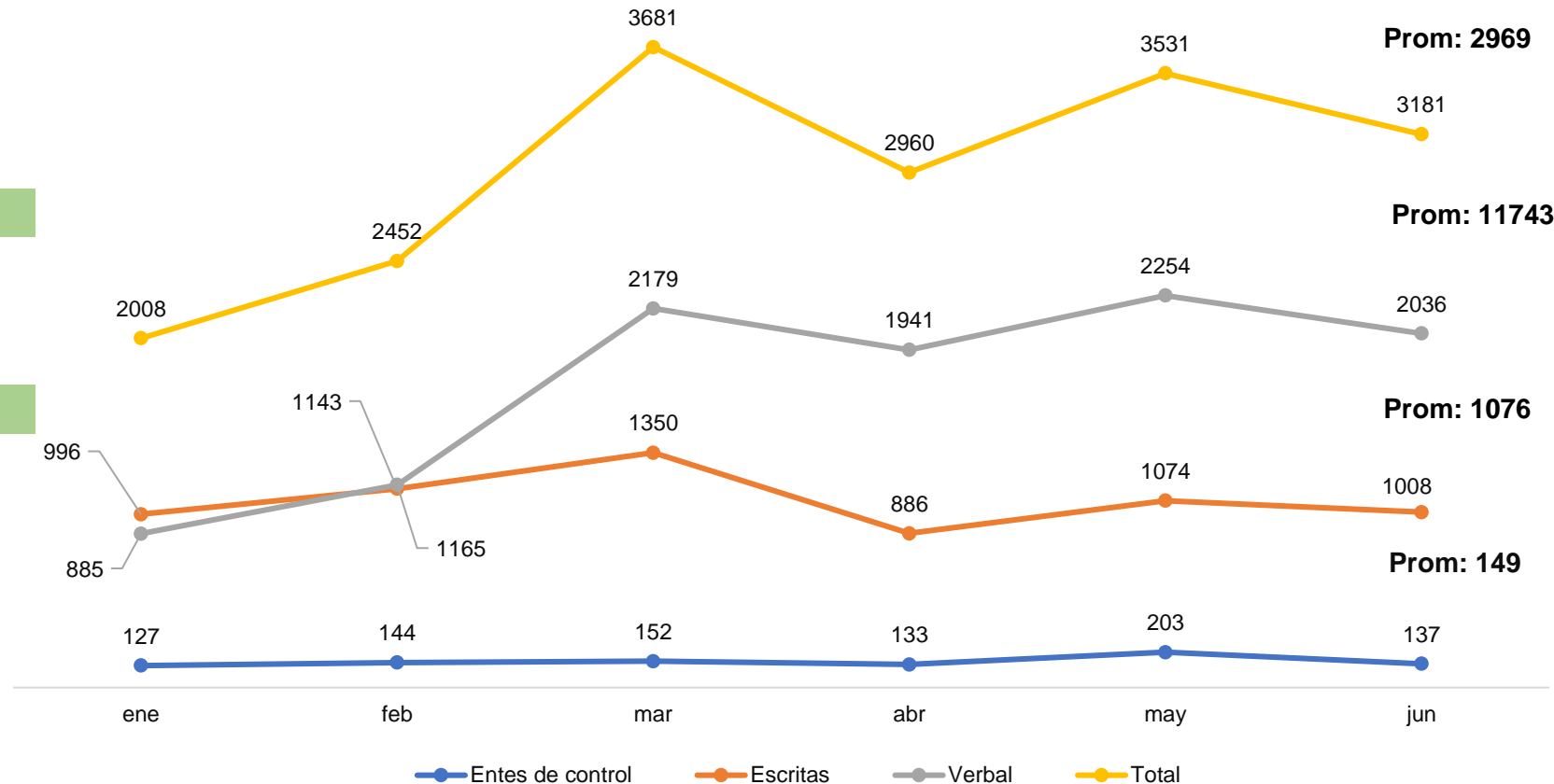
CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

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 JUNIO DE 2023

Con corte a 30 de junio de 2023 se recibieron 17813 peticiones distribuidas así: enero, **2008**; febrero, **2452**, marzo **3681**, abril **2960**, mayo **3531** y junio **3181**

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
Verbal	10460	58.72%
Escrita	6457	36.25%
Ente de Control	896	5.03%
Total general	17813	100.00%



Actualmente el porcentaje de PQRS atendidas de manera oportuna se encuentra en un 98,20% de cumplimiento.

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Traslados
Verbal	10460	
Resuelto en Tiempo	10460	
Escrita	6457	
Resuelto en Tiempo	5832	300
Por Resolver en tiempo	504	22
Resuelto Fuera de Tiempo	121	1
Ente de Control	896	
Resuelto en Tiempo	859	16
Por Resolver en tiempo	35	
Resuelto Fuera de Tiempo	2	
Total general	17813	339

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA, se **trasladaron** por competencia a otras Entidades **339** peticiones, lo que representa un **1,90%** del total de solicitudes.

ESTADO DE PETICIONES ESCRITAS POR DEPENDENCIA

De las **6457** PQRS escritas recibidas entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2023, doce (**121**) se atendieron fuera de término.

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	4842	74.99%
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	466	7.22%
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	373	5.78%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	232	3.59%
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	101	1.56%
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	93	1.44%
GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES	67	1.04%
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	45	0.70%
GRUPO DE INSTRUMENTOS	32	0.50%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	29	0.45%
GRUPO DE REGIONALIZACIÓN Y CENTRO DE MONITOREO	24	0.37%
GRUPO DE COBRO COACTIVO	21	0.33%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	18	0.28%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	15	0.23%
GRUPO DE MEDIO MAGDALENA – CAUCA – CATATUMBO	15	0.23%
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	13	0.20%
DESPACHO SELA	13	0.20%
DESPACHO SMPCA	13	0.20%
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRÁMITES DE EVALUACIÓN	10	0.15%
GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	7	0.11%
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	4	0.06%
DESPACHO SIPTA	3	0.05%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	3	0.05%
GRUPO CONCEPTOS JURÍDICOS	3	0.05%
DESPACHO SSLA	3	0.05%
DESPACHO DIRECCIÓN	2	0.03%
DESPACHO OAJ	2	0.03%
GRUPO DE ENERGÍA, PRESAS, REPRESAS, TRASVASES Y EMBALSES	2	0.03%
GRUPO DE MINERÍA	2	0.03%
GRUPO SUR ORINOQUIA - AMAZONAS	1	0.02%
GRUPO DE ALTO MAGDALENA - CAUCA	1	0.02%
GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	0.02%
GRUPO DE HIDROCARBUROS	1	0.02%
Total general	6457	100.00%

Grupo	Resuelta fuera de tiempo
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	70
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	14
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	9
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	8
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	8
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	5
DESPACHO SELA	2
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRÁMITES DE EVALUACIÓN	1
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	1
GRUPO DE COBRO COACTIVO	1
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	1
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	1
Total general	121

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

Grupo	Cantidad	Porcentaje
SUBDIRECCIÓN DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA AMBIENTAL	5471	74.41%
SUBDIRECCIÓN DE INSTRUMENTOS PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	514	6.99%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	457	6.22%
SUBDIRECCIÓN PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	390	5.30%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	187	2.54%
DIRECCIÓN GENERAL	131	1.78%
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE LICENCIAS AMBIENTALES	115	1.56%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LICENCIAS AMBIENTALES	84	1.14%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	0.05%
Total general	7353	100.00%

El **74,41%** 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 **25,59%** de las peticiones restantes corresponden a las respuestas emitidas directamente por otras Dependencias.

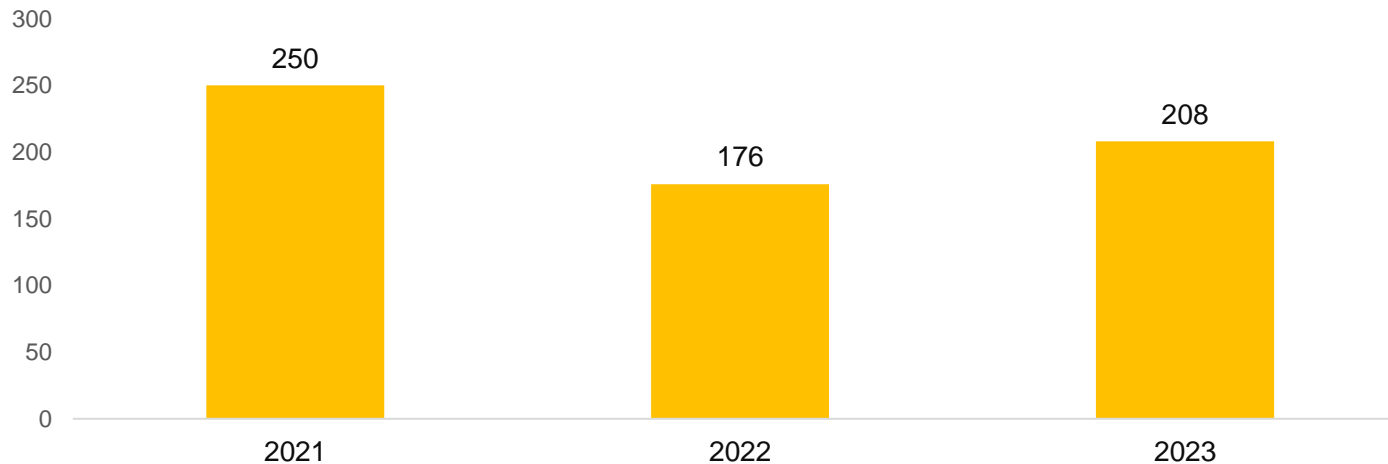
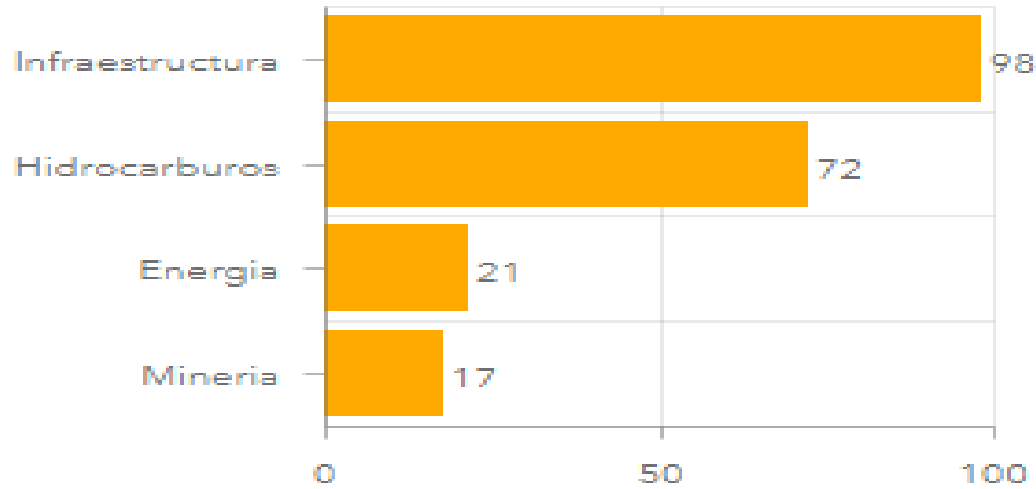
ESTADO DE LOS ECOS ATENDIDOS POR GRUPO

Se atendieron dentro de término legal las **896** solicitudes de Entes de Control -**ECOS** recibidas hasta el 30 de junio de 2023. A continuación, se listan los grupos que otorgaron respuesta a las consultas de Entidades de Control en este periodo:

ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	514	57.37%
DESPACHO DIRECCIÓN	113	12.61%
DESPACHO SMPCA	98	10.94%
DESPACHO SSLA	51	5.69%
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	34	3.79%
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	18	2.01%
GRUPO DE ALTO MAGDALENA - CAUCA	15	1.67%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	8	0.89%
GRUPO DE MEDIO MAGDALENA – CAUCA – CATATUMBO	7	0.78%
GRUPO DE CARIBE - PACIFICO	7	0.78%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	6	0.67%
DESPACHO SELA	6	0.67%
DESPACHO SIPTA	5	0.56%
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	3	0.33%
DESPACHO OAJ	3	0.33%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	0.22%
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0.22%
GRUPO DE MINERÍA	1	0.11%
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	1	0.11%
GRUPO NORTE ORINOQUIA	1	0.11%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	1	0.11%
Total general	896	100.00%

DENUNCIAS ENERO A JUNIO DE 2023

Tema



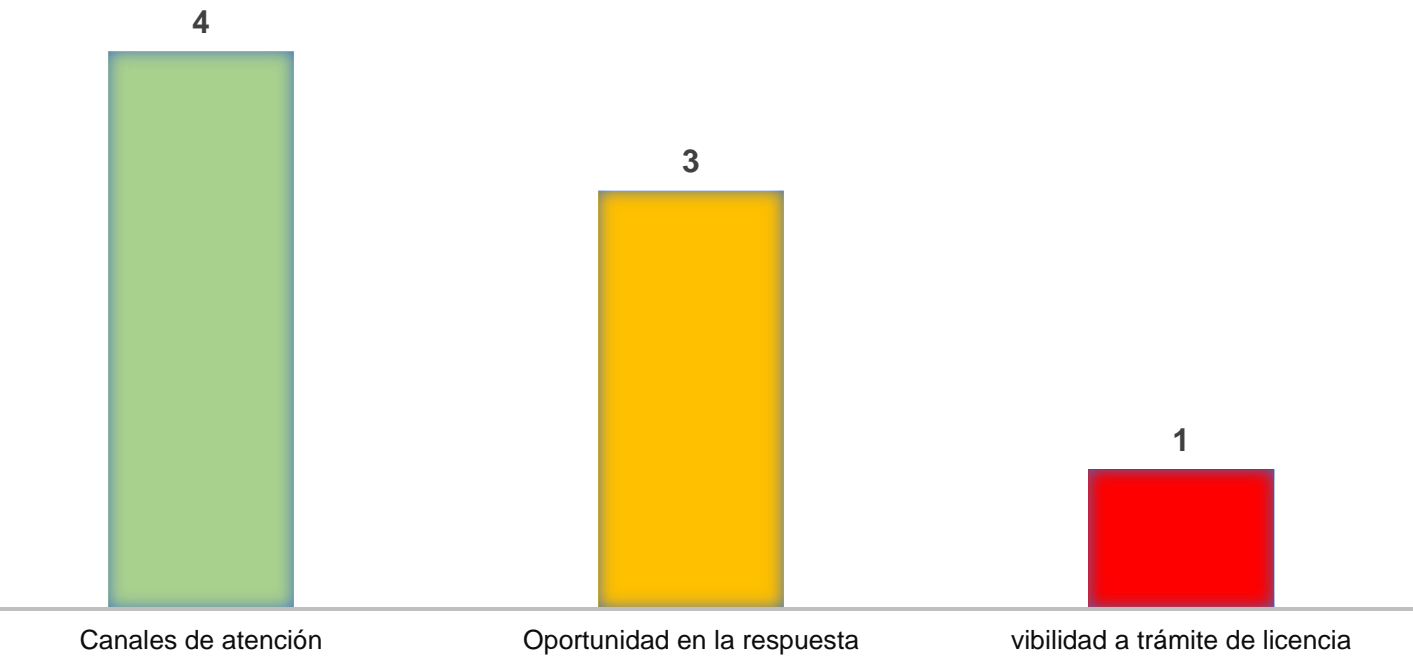
Fuente: Tablero de Control "Denuncias sobre presuntas infracciones ambientales", corte a 30 de junio de 2023

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 junio de 2023, se recibieron **208** 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



Las quejas y reclamos se centralizan en el Grupo de Servicio al Ciudadano. Para el periodo comprendido entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2023, la Entidad recibió **7 reclamos y 1 queja**, 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 botón de citas) y a demoras en la respuesta.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Dadas las inconsistencias presentadas para el cálculo de los tiempos en el aplicativo SILA, es necesario que realice el conteo manual de los días que se tiene para resolver los DPE desde la fecha del radicado de la petición, por tanto, no es viable fiarse de las fechas de inicio y finalización del trámite que muestra SILA.
- Se recomienda estar atentos a los correos de alerta de próximos vencimientos, enviados por parte del Grupo de Servicio al Ciudadano como seguimiento a la gestión de los DPE.
- 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 evidenciar que no es posible cumplir el término de respuesta al DPE asignado, se recomienda utilizar la figura legal de Solicitud de prórroga
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en el plazo establecido, se recomienda utilizar la figura legal de prórroga.
- En caso de alguna inquietud respecto del uso de la herramienta de PQRS, solicitar apoyo al Grupo de Servicio al Ciudadano.



Ambiente