



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

III trimestre 2023

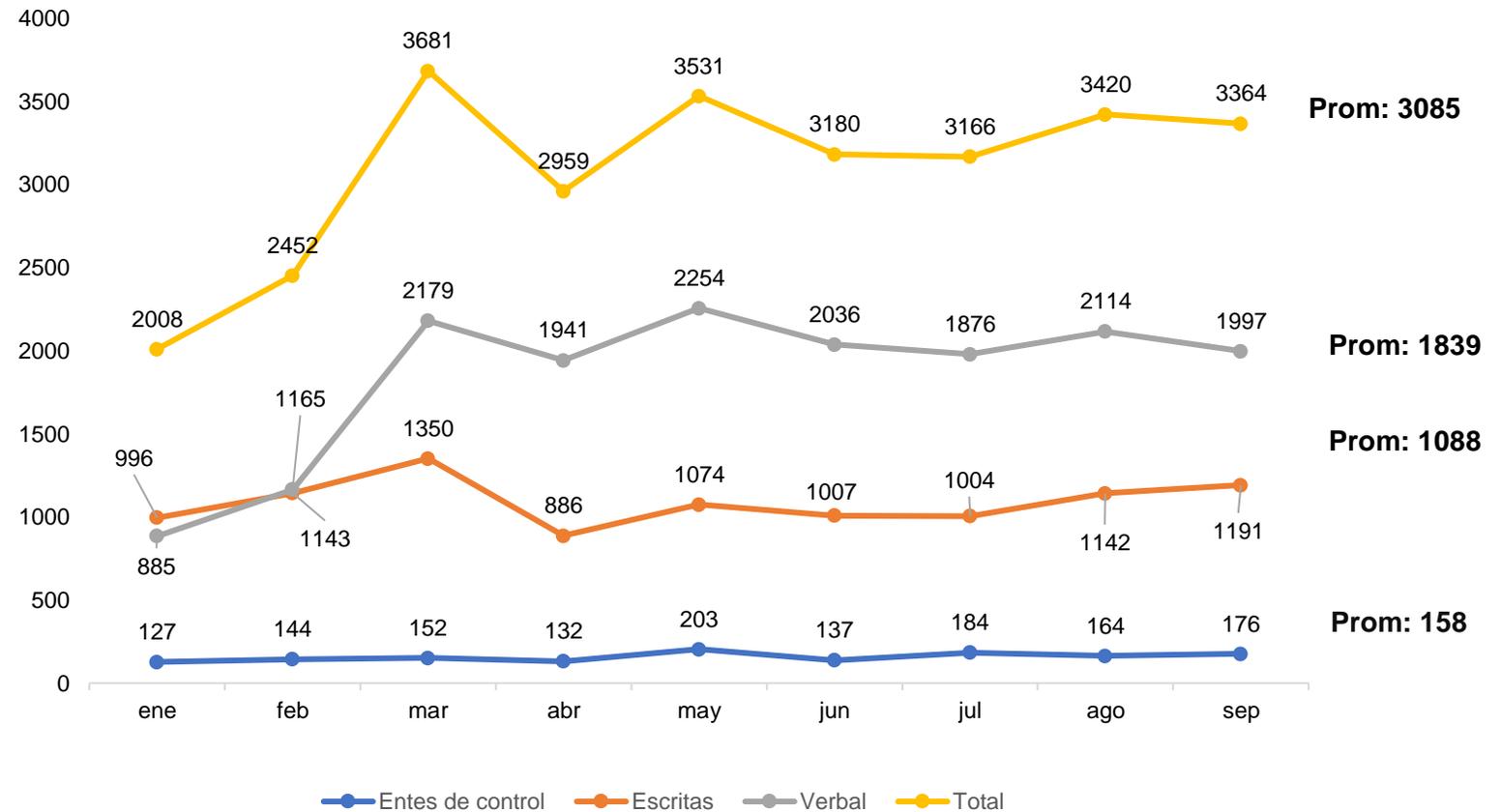
CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

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 SEPTIEMBRE DE 2023

Con corte a 30 de septiembre de 2023 se recibieron 29581 peticiones distribuidas así: enero, **2008**; febrero, **2452**, marzo **3681**, abril **2960**, mayo **3551**, junio **3181**, Julio **3064**, agosto **3420** y Septiembre **3364**

| PQRS-ECOS recibidos | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------|--------------|----------------|
| Verbal | 16447 | 59.61% |
| Escrita | 9793 | 35.28% |
| Ente de Control | 1419 | 5.11% |
| Total general | 27761 | 100.00% |



Actualmente el porcentaje de PQRS atendidas de manera oportuna se encuentra en un 98,88% de cumplimiento.

| PQRS-ECOS recibidos | Cantidad | Traslados |
|--------------------------|--------------|------------|
| Verbal | 16447 | |
| Resuelto en Tiempo | 16549 | |
| Escrita | 9793 | |
| Resuelto en Tiempo | 9128 | 572 |
| Por Resolver en tiempo | 540 | |
| Resuelto Fuera de Tiempo | 125 | |
| Ente de Control | 1419 | |
| Resuelto en Tiempo | 1371 | 28 |
| Por Resolver en tiempo | 46 | |
| Resuelto Fuera de Tiempo | 2 | |
| Total general | 27761 | 600 |

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA, se **trasladaron** por competencia a otras Entidades **600** peticiones, lo que representa un **2,16%** del total de solicitudes.

ESTADO DE PETICIONES ESCRITAS POR DEPENDENCIA

De las **9793** PQRS escritas recibidas entre el 1° de enero y el 30 de septiembre de 2023, **(125)** se atendieron fuera de término.

| PQRS recibidos | Cantidad | Porcentaje |
|--|-------------|----------------|
| GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO | 7473 | 76,31% |
| GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS | 679 | 6,93% |
| GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES | 553 | 5,65% |
| GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL | 386 | 3,94% |
| GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL | 136 | 1,39% |
| GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES | 115 | 1,17% |
| GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES | 95 | 0,97% |
| GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES | 62 | 0,63% |
| GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL | 36 | 0,37% |
| GRUPO DE INSTRUMENTOS | 35 | 0,36% |
| GRUPO DE REGIONALIZACIÓN Y CENTRO DE MONITOREO | 31 | 0,32% |
| GRUPO DE GESTIÓN HUMANA | 28 | 0,29% |
| GRUPO DE COBRO COACTIVO | 26 | 0,27% |
| GRUPO DE MEDIO MAGDALENA – CAUCA – CATATUMBO | 18 | 0,18% |
| GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA | 17 | 0,17% |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 15 | 0,15% |
| GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES | 15 | 0,15% |
| DESPACHO SMPCA | 14 | 0,14% |
| DESPACHO SELA | 14 | 0,14% |
| GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRÁMITES DE EVALUACIÓN | 12 | 0,12% |
| GRUPO CONCEPTOS JURÍDICOS | 5 | 0,05% |
| GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO | 4 | 0,04% |
| GRUPO DE INFRAESTRUCTURA | 4 | 0,04% |
| DESPACHO OAJ | 3 | 0,03% |
| DESPACHO SIPTA | 3 | 0,03% |
| DESPACHO SSLA | 3 | 0,03% |
| DESPACHO DIRECCIÓN | 2 | 0,02% |
| GRUPO DE ENERGÍA, PRESAS, REPRESAS, TRASVASES Y EMBALSES | 2 | 0,02% |
| GRUPO DE MINERÍA | 2 | 0,02% |
| GRUPO DE HIDROCARBUROS | 1 | 0,01% |
| GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 1 | 0,01% |
| GRUPO SUR ORINOQUIA - AMAZONAS | 1 | 0,01% |
| GRUPO DE ALTO MAGDALENA - CAUCA | 1 | 0,01% |
| GRUPO DE CARIBE - PACIFICO | 1 | 0,01% |
| Total general | 9793 | 100,00% |

| PQRS recibidos | Cantidad | Porcentaje |
|--|------------|----------------|
| GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO | 71 | 56,80% |
| GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS | 14 | 11,20% |
| GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES | 10 | 8,00% |
| GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL | 8 | 6,40% |
| GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES | 8 | 6,40% |
| GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL | 5 | 4,00% |
| GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO | 2 | 1,60% |
| DESPACHO SELA | 2 | 1,60% |
| GRUPO DE COBRO COACTIVO | 1 | 0,80% |
| GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRÁMITES DE EVALUACIÓN | 1 | 0,80% |
| GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES | 1 | 0,80% |
| GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES | 1 | 0,80% |
| GRUPO DE GESTIÓN HUMANA | 1 | 0,80% |
| Total general | 125 | 100,00% |

Para el último trimestre (julio a septiembre) se han vencido 3 actividades.

PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA Y DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES

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

| PQRS-ECOS recibidos | Cantidad | Porcentaje |
|---|--------------|----------------|
| SUBDIRECCIÓN DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA AMBIENTAL | 8500 | 75,81% |
| SUBDIRECCIÓN DE INSTRUMENTOS PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES | 918 | 8,19% |
| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 701 | 6,25% |
| SUBDIRECCIÓN PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES | 390 | 3,48% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 236 | 2,10% |
| DIRECCIÓN GENERAL | 195 | 1,74% |
| SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE LICENCIAS AMBIENTALES | 153 | 1,36% |
| SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LICENCIAS AMBIENTALES | 110 | 0,98% |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 9 | 0,08% |
| Total general | 11212 | 100,00% |

El **75,81%** 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 **24,19%** de las peticiones restantes corresponden a las respuestas emitidas directamente por otras Dependencias.

ESTADO DE LOS ECOS ATENDIDOS POR GRUPO

De las **1419 ECOS** recibidas entre el 1º de enero y el 30 de septiembre de 2023, **(2)** se atendieron fuera de término

| ECOS recibidos | Cantidad | Porcentaje |
|--|-------------|----------------|
| GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO | 854 | 60,18% |
| DESPACHO DIRECCIÓN | 177 | 12,47% |
| DESPACHO SMPCA | 155 | 10,92% |
| DESPACHO SSLA | 55 | 3,88% |
| GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA | 43 | 3,03% |
| GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES | 28 | 1,97% |
| GRUPO DE ALTO MAGDALENA - CAUCA | 23 | 1,62% |
| GRUPO DE CARIBE - PACIFICO | 13 | 0,92% |
| GRUPO DE MEDIO MAGDALENA – CAUCA – CATATUMBO | 13 | 0,92% |
| GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL | 12 | 0,85% |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 11 | 0,78% |
| DESPACHO SELA | 7 | 0,49% |
| DESPACHO SIPTA | 5 | 0,35% |
| GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO | 3 | 0,21% |
| DESPACHO OAJ | 3 | 0,21% |
| GRUPO DE INFRAESTRUCTURA | 3 | 0,21% |
| GRUPO NORTE ORINOQUIA | 2 | 0,14% |
| GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL | 2 | 0,14% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | 2 | 0,14% |
| GRUPO SUR ORINOQUIA - AMAZONAS | 1 | 0,07% |
| GRUPO DE MINERÍA | 1 | 0,07% |
| GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES | 1 | 0,07% |
| GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS | 1 | 0,07% |
| GRUPO CONCEPTOS JURÍDICOS | 1 | 0,07% |
| DESPACHO SAF | 1 | 0,07% |
| GRUPO DE ENERGÍA, PRESAS, REPRESAS, TRASVASES Y EMBALSES | 1 | 0,07% |
| GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES | 1 | 0,07% |
| Total general | 1419 | 100,00% |

PETICIONES VERBALES

De las **27761** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS, **16447** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (59,61%)** recibidas a través de los canales chat (**50,74%**), telefónico (**39,29 %**), y presencial (**9,97%**) las cuales fueron atendidas directamente en el Centro de Contacto Ciudadano, y se discriminan como se ilustra a continuación:



PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA

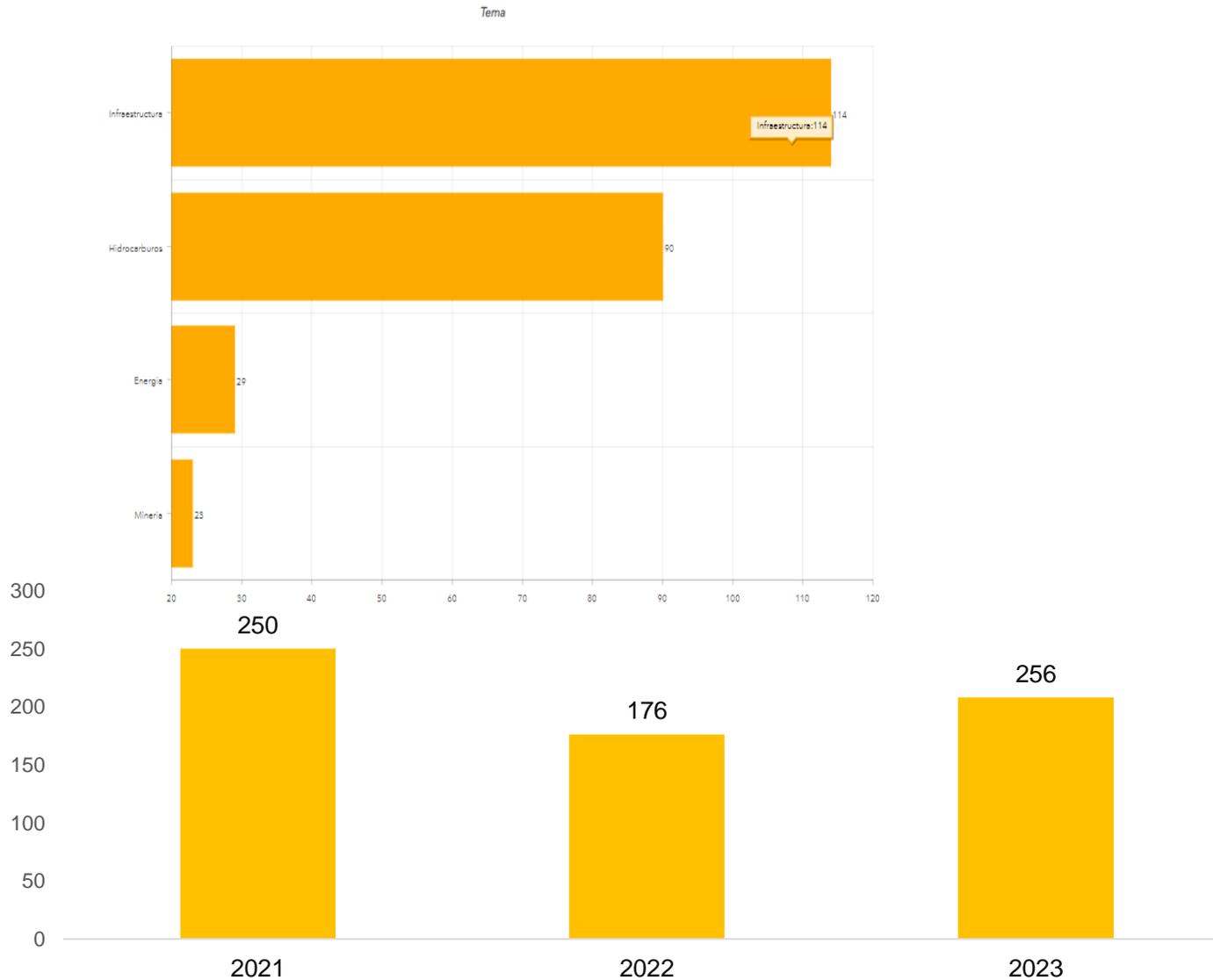
| PQRS-ECOS recibidos | Cantidad |
|---|----------|
| Otros_Generales | 5657 |
| Atención_al_Ciudadano | 3145 |
| No_es_competencia_De_la_Anla | 1906 |
| Gestión_De_SolicituDes_y_Peticiones | 1797 |
| Seguimiento_Ambiental_De_Licencias | 1641 |
| Tecnologías_De_La_Información | 1297 |
| Certificado_De_Emisiones_por_Prueba_Dinámica_y_Visto_Bueno_p or_Protocolo_De_Montreal | 1125 |
| Evaluación_Ambiental_De_Licencias | 976 |
| Certificación_ambiental_para_acceDer_a_la_Exclusión_Del_IVA_por _Adquisición_De_Elementos_Maquinaria_y_Equipos_Requeridos_p ara_Sistemas_De_Control_y_Monitoreo_Ambiental | 755 |
| Gestión_Financiera_y_Presupuestal | 729 |



| PQRS-ECOS recibidos | Cantidad |
|--|-------------|
| Otros_Generales | 5657 |
| Solicitud De Copias | 3659 |
| Otra Consulta | 802 |
| Préstamo Expedientes | 559 |
| Solicitud De Cita | 396 |
| Solicitud De Información Listado De Proyectos Licenciados | 75 |
| Estado Del Trámite | 43 |
| Estado Del Tramite | 36 |
| Invitación Reunión, Evento, Taller, Mesa De Trabajo | 33 |
| Informes De Entes De Control | 16 |
| Acompañamiento Institucional /Comisión Interinstitucional | 14 |

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.

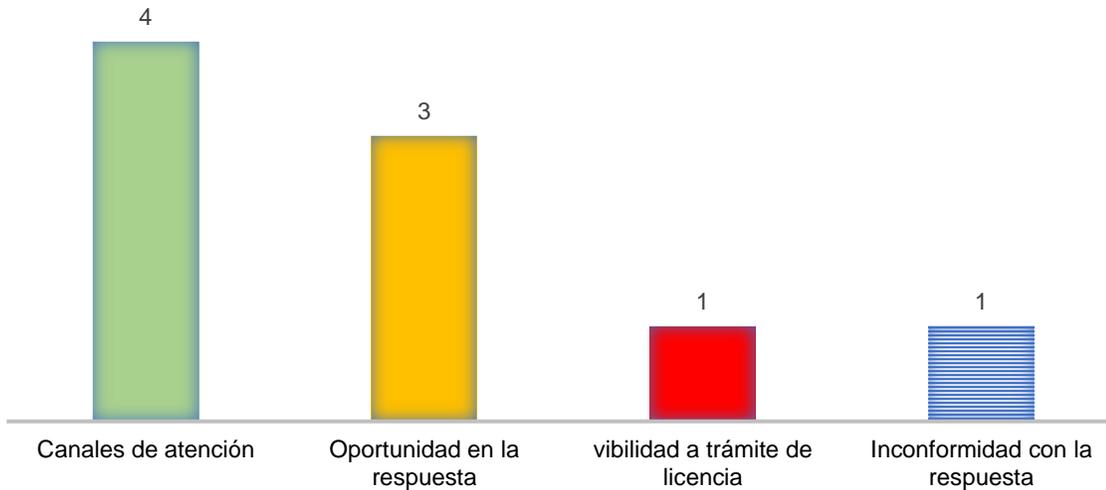


La ANLA ha venido dando trámite a las denuncias ambientales concernientes a la Ley 1333 de 2009 o que tengan relación directa con una posible afectación ambiental, de las cuales entre el 1º de enero y el 30 de septiembre de 2023, se recibieron **256** de acuerdo con la información reportada en el tablero de control de "*Denuncias sobre presuntas infracciones ambientales*", el cual se puede consultar en el siguiente enlace:

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

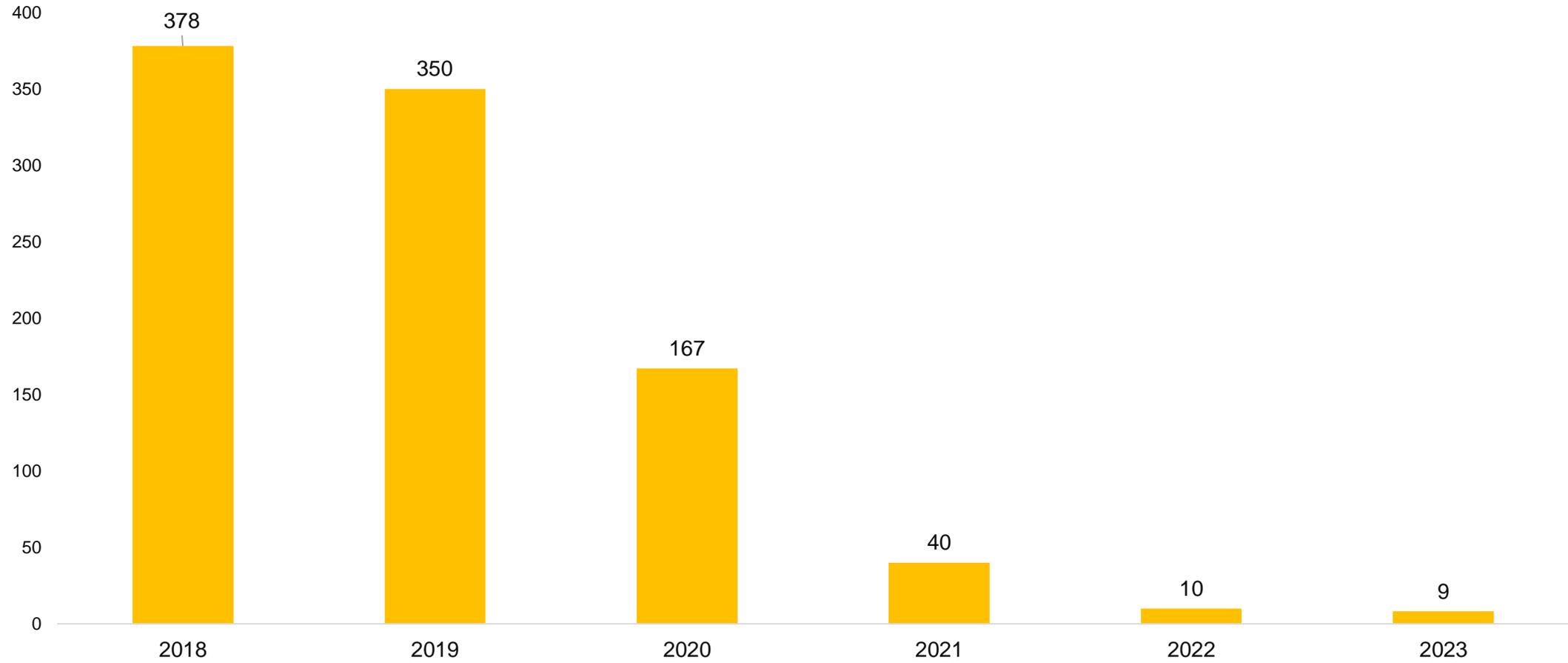
Las Denuncias diferentes a las ambientales, se tramitan de acuerdo con el asunto que trata y la norma que lo regula.

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 septiembre de 2023, la Entidad recibió **8 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.

ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS



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.
- 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