



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

IV trimestre 2023

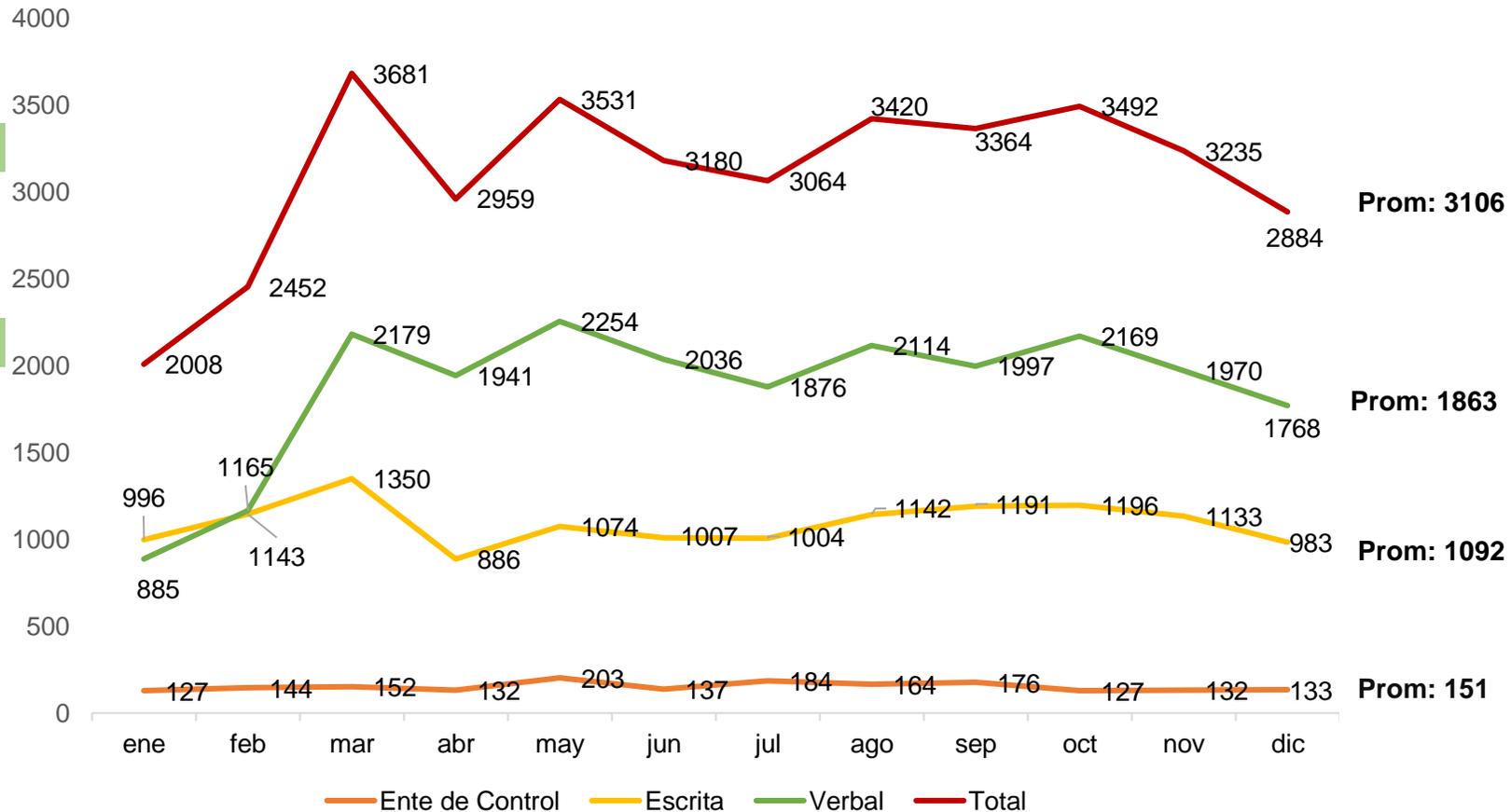
CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

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 DICIEMBRE DE 2023

Con corte a 31 de diciembre de 2023 se recibieron 37271 peticiones distribuidas así: enero, **2008**; febrero, **2452**, marzo **3681**, abril **2959**, mayo **3531**, junio **3180**, Julio **3064**, agosto **3420**, Septiembre **3364**, octubre **3492**, noviembre **3235** y diciembre **2884**

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
Verbal	22354	59.98%
Escrita	13106	35.16%
Ente de Control	1811	4.86%
Total general	37271	100.00%



Actualmente el porcentaje de PQRS atendidas de manera oportuna se encuentra en un 99,12% de cumplimiento.

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Traslados
Verbal	22354	
Resuelto en Tiempo	22354	
Escrita	13106	
Resuelto en Tiempo	12514	801
Por Resolver en tiempo	466	
Resuelto Fuera de Tiempo	126	
Ente de Control	1811	
Resuelto en Tiempo	1772	37
Por Resolver en tiempo	36	
Resuelto Fuera de Tiempo	3	
Total general	37271	838

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA, se **trasladaron** por competencia a otras Entidades **838** peticiones, lo que representa un **5,32%** del total de solicitudes.

ESTADO DE PETICIONES ESCRITAS POR DEPENDENCIA

De las **13106** PQRS escritas recibidas entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2023, **(126)** se atendieron fuera de término.

PQRS recibidos	Cantidad	Porcentaje
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	10038	76.59%
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	778	5.94%
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	700	5.34%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	504	3.85%
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	186	1.42%
GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES	154	1.18%
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	149	1.14%
DESPACHO SIPTA	93	0.71%
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	75	0.57%
GRUPO DE REGIONALIZACIÓN Y CENTRO DE MONITOREO	45	0.34%
GRUPO DE INSTRUMENTOS	42	0.32%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	42	0.32%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	40	0.31%
GRUPO DE COBRO COACTIVO	34	0.26%
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	26	0.20%
DESPACHO SMPCA	25	0.19%
GRUPO DE MEDIO MAGDALENA – CAUCA – CATATUMBO	23	0.18%
GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	22	0.17%
DESPACHO SSLA	19	0.14%
DESPACHO SELA	15	0.11%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	14	0.11%
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRÁMITES DE EVALUACIÓN	13	0.10%
GRUPO DE MINERÍA	11	0.08%
GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	9	0.07%
DESPACHO DIRECCIÓN	8	0.06%
RESPONSABILIDAD EXTENDIDA DEL PRODUCTOR	7	0.05%
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	6	0.05%
GRUPO CONCEPTOS JURÍDICOS	6	0.05%
GRUPO SUR ORINOQUIA - AMAZONAS	5	0.04%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	4	0.03%
DESPACHO OAJ	4	0.03%
GRUPO DE CARIBE - PACIFICO	3	0.02%
GRUPO DE ENERGÍA, PRESAS, REPRESAS, TRASVASES Y EMBALSES	2	0.02%
VENTANILLA UNICA DE COMERCIO EXTERIOR - VUCE	1	0.01%
GRUPO DE ALTO MAGDALENA - CAUCA	1	0.01%
GRUPO DE CARIBE	1	0.01%
GRUPO DE HIDROCARBUROS	1	0.01%
Total general	13106	100.00%

PQRS recibidos	Cantidad
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	70
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	16
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	10
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 DE COBRO COACTIVO	1
GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	1
DESPACHO SMPCA	1
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	1
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	1
GRUPO DE MEDIO MAGDALENA – CAUCA – CATATUMBO	1
Total general	126

PETICIONES ATENDIDAS POR DEPENDENCIA Y DESCONGESTIÓN DE ÁREAS MISIONALES

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

PQRS	Cantidad	Porcentaje
SUBDIRECCIÓN DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA AMBIENTAL	11362	76.17%
SUBDIRECCIÓN DE INSTRUMENTOS PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	1675	11.23%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	945	6.34%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	314	2.10%
DIRECCIÓN GENERAL	258	1.73%
SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE LICENCIAS AMBIENTALES	213	1.43%
SUBDIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DE LICENCIAS AMBIENTALES	135	0.91%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	15	0.10%
Total general	14917	100.00%

El **76,17%** 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 **23,83%** de las peticiones restantes corresponden a las respuestas emitidas directamente por otras Sbdirecciones.

ESTADO DE LOS ECOS ATENDIDOS POR GRUPO

De las **1811 ECOS** recibidas entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2023, **(3)** se atendieron fuera de término

PQRS recibidos	Cantidad	Porcentaje
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	1114	61.51%
DESPACHO DIRECCIÓN	235	12.98%
DESPACHO SMPCA	173	9.55%
DESPACHO SSLA	66	3.64%
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	60	3.31%
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	31	1.71%
GRUPO DE ALTO MAGDALENA - CAUCA	27	1.49%
GRUPO DE CARIBE - PACIFICO	18	0.99%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	17	0.94%
GRUPO DE MEDIO MAGDALENA – CAUCA – CATATUMBO	16	0.88%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	14	0.77%
DESPACHO SELA	8	0.44%
DESPACHO SIPTA	7	0.39%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	3	0.17%
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	3	0.17%
DESPACHO OAJ	3	0.17%
DESPACHO SAF	3	0.17%
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	2	0.11%
GRUPO NORTE ORINOQUIA	2	0.11%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	0.11%
GRUPO SUR ORINOQUIA - AMAZONAS	1	0.06%
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	1	0.06%
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	1	0.06%
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	1	0.06%
GRUPO CONCEPTOS JURÍDICOS	1	0.06%
GRUPO DE MINERÍA	1	0.06%
GRUPO DE ENERGÍA, PRESAS, REPRESAS, TRASVASES Y EMBALSES	1	0.06%
Total general	1811	100.00%

De las **37271** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS, **22354** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (59,35%)** recibidas a través de los canales chat (**50,45%**), telefónico (**39,70 %**), y presencial (**9,85%**) las cuales fueron atendidas directamente en el Centro de Contacto Ciudadano, y se discriminan como se ilustra a continuación:



PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA

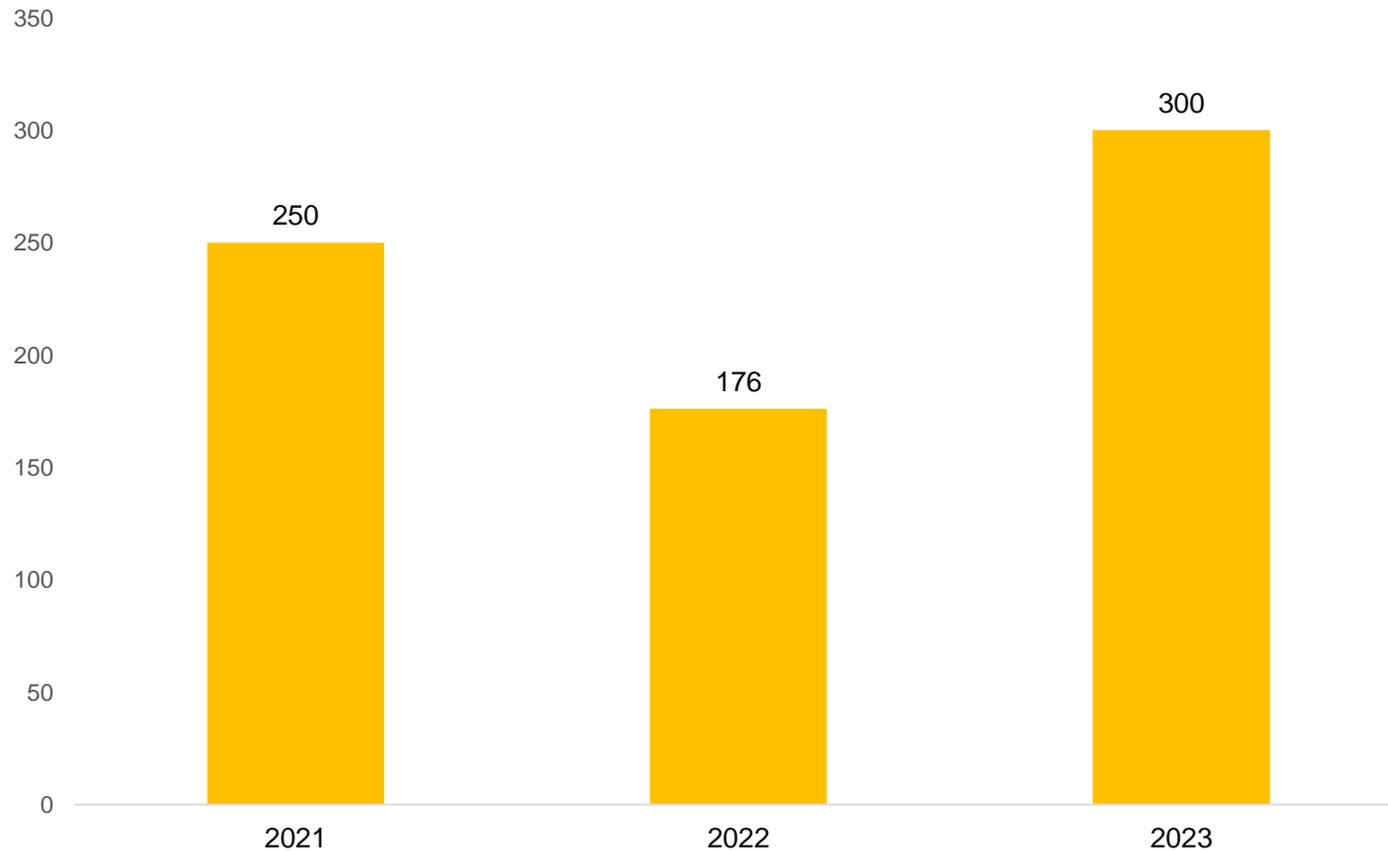
PQRS-ECOS recibidos	Cantidad
Otros_Generales	7586
Atención_al_Ciudadano	4289
No_es_competencia_De_la_Anla	2526
Gestión_De_SolicituDes_y_Peticiones	2431
Seguimiento_Ambiental_De_Licencias	2237
Tecnologías_De_La_Información	2017
Certificado_De_Emisiones_por_Prueba_Dinámica_y_Visto_Bueno_p or_Protocolo_De_Montreal	1446
Evaluación_Ambiental_De_Licencias	1353
Certificación_ambiental_para_acceDer_a_la_Exclusión_DeI_IVA_por _Adquisición_De_Elementos_Maquinaria_y_Equipos_Requeridos_p ara_Sistemas_De_Control_y_Monitoreo_Ambiental	955
Gestión_Financiera_y_Presupuestal	970



PQRS-ECOS recibidos	Cantidad
Otros_Generales	7586
Solicitud_De_Copias	4902
Otra_Consulta	1060
Préstamo_Expedientes	772
Solicitud_De_Cita	537
Solicitud_De_Información_Listado_De_Proyectos Licenciados	101
Estado_Del_Trámite	88
Invitación_Reunión_Evento_Taller_Mesa_De Trabajo	56
Acompañamiento_Institucional/Comisión Interinstitucional	19
Certificación_Cumplimiento_De_Obligaciones Ambientales	17

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.

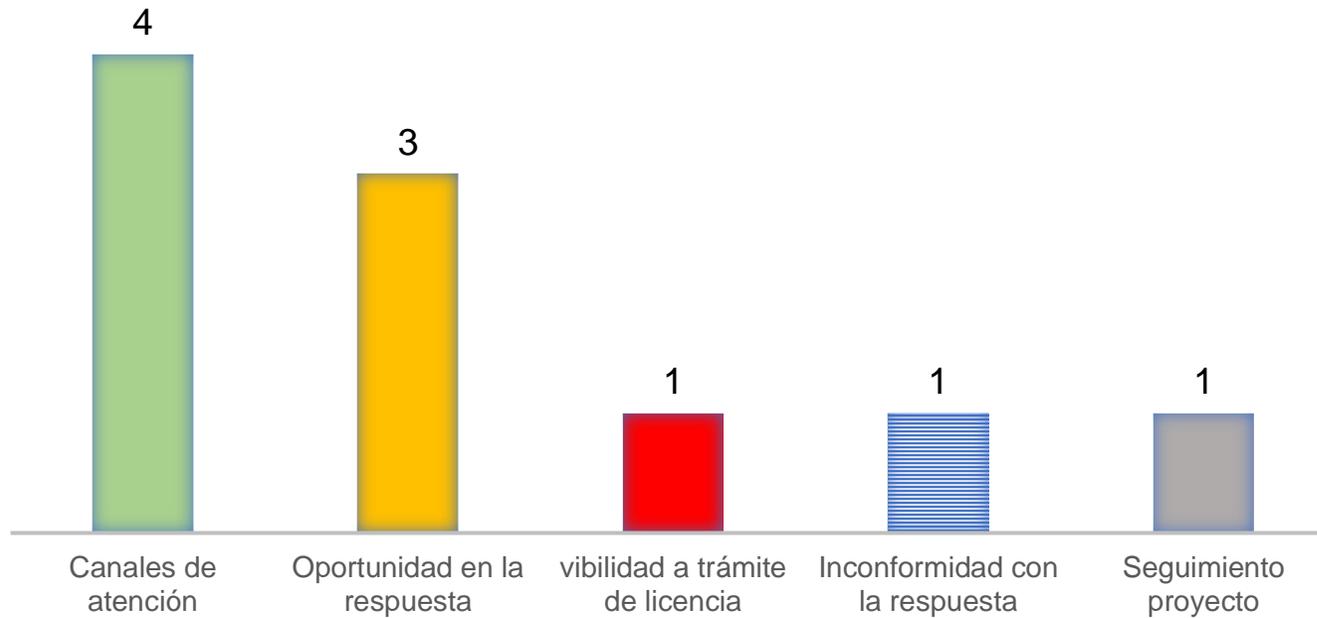


La ANLA ha venido dando trámite a las denuncias ambientales concernientes a la Ley 1333 de 2009 o que tengan relación directa con una posible afectación ambiental, de las cuales entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2023, se recibieron **300** de acuerdo con la información reportada en el tablero de control de "*Denuncias sobre presuntas infracciones ambientales*", el cual se puede consultar en el siguiente enlace:

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

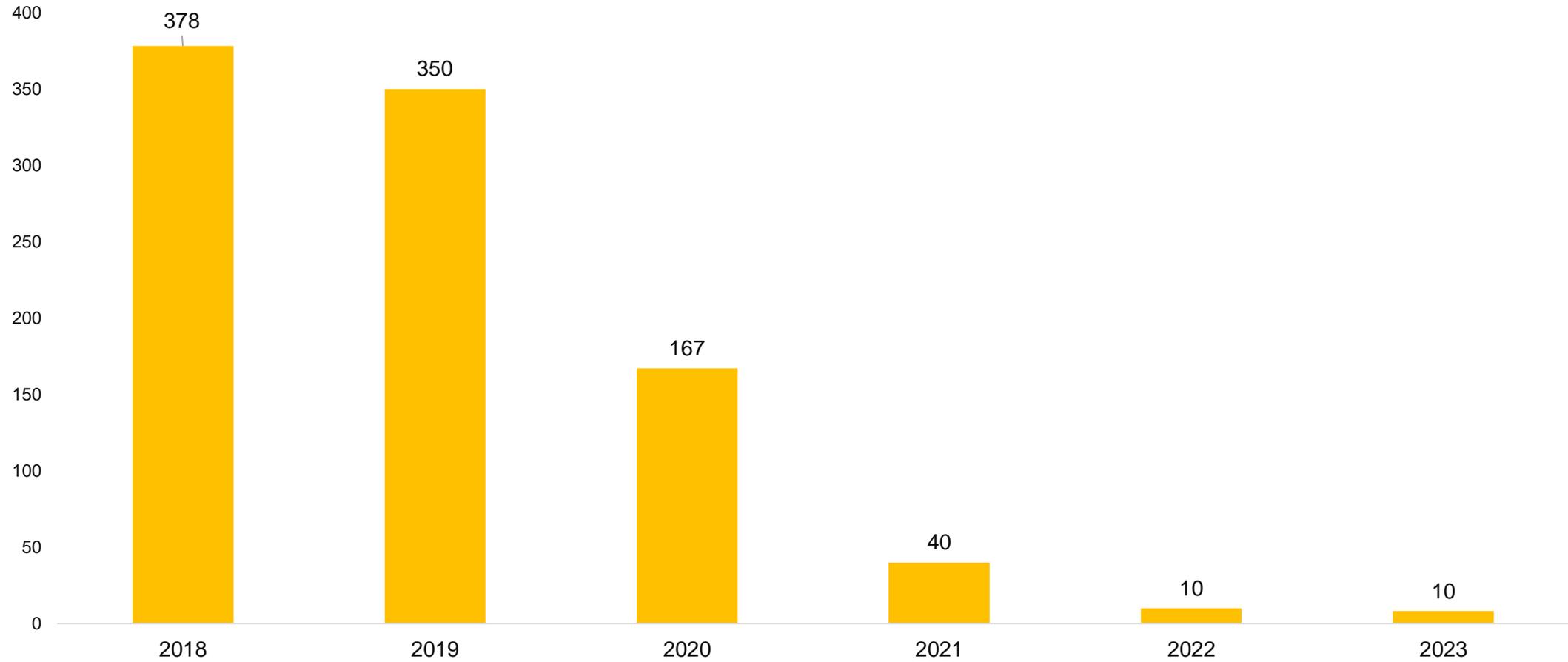
Las Denuncias diferentes a las ambientales, se tramitan de acuerdo con el asunto que trata y la norma que lo regula.

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 31 de diciembre de 2023, la Entidad recibió **9 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