



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

I trimestre 2024

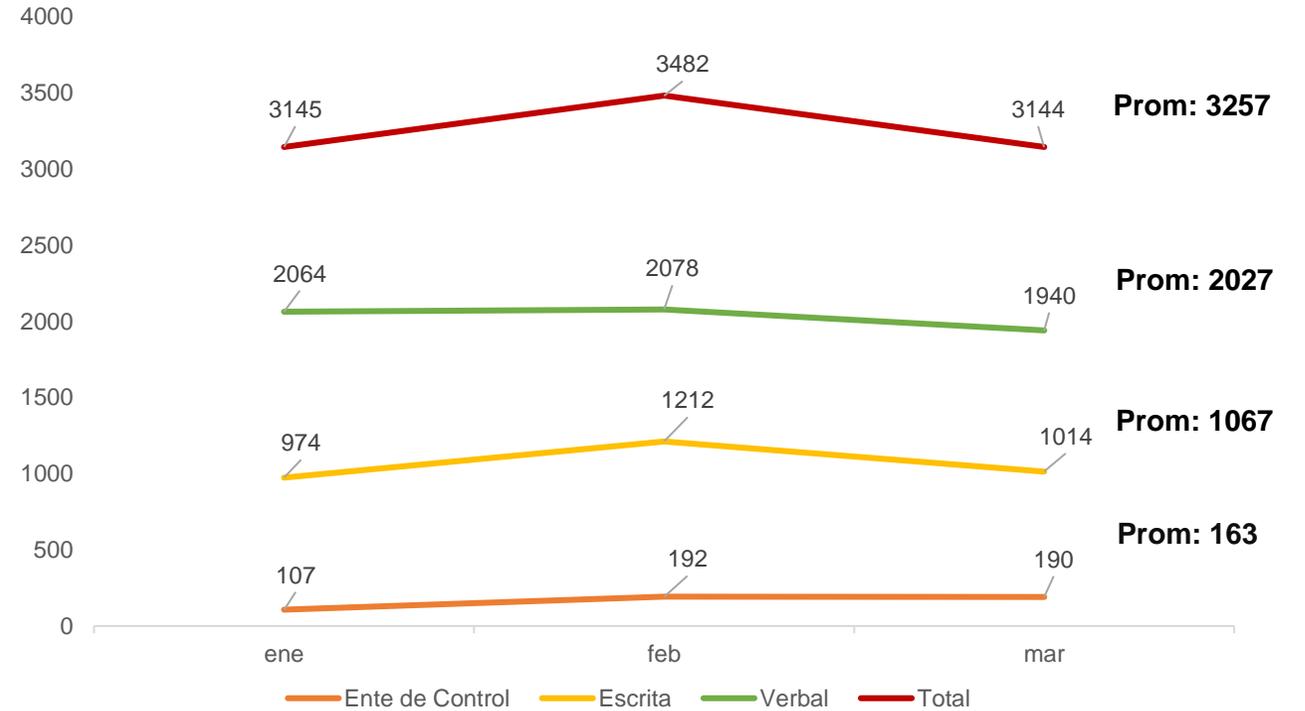
CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

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.

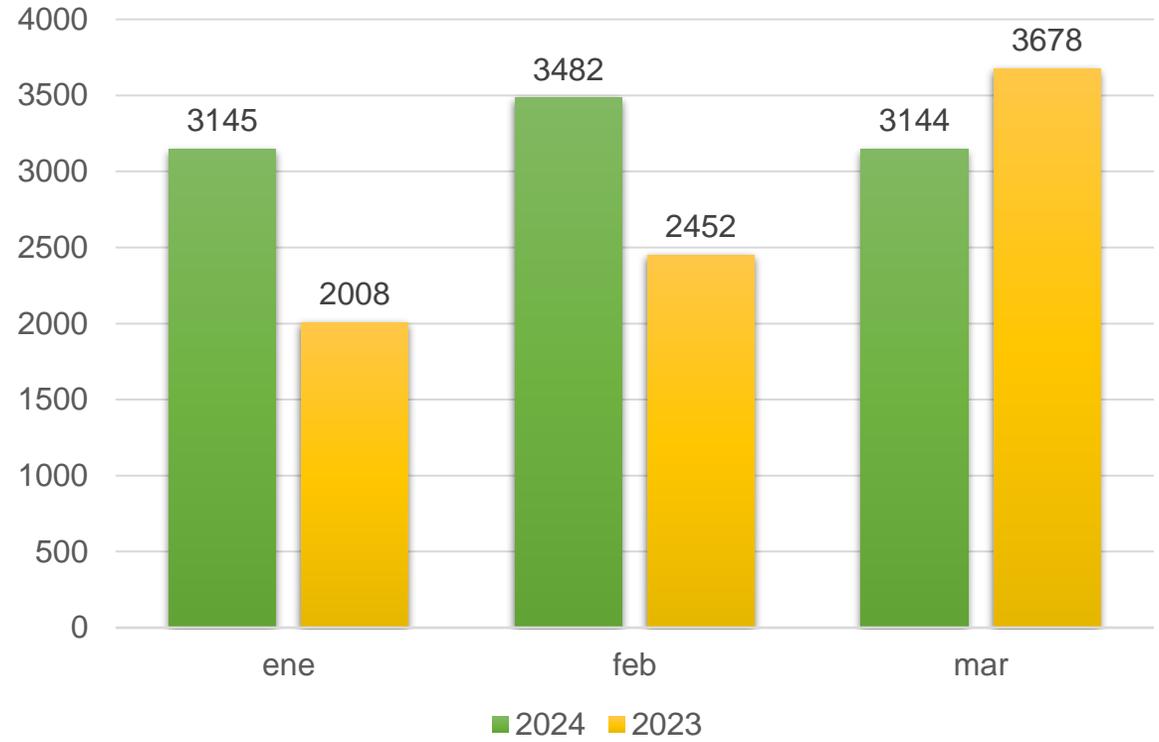
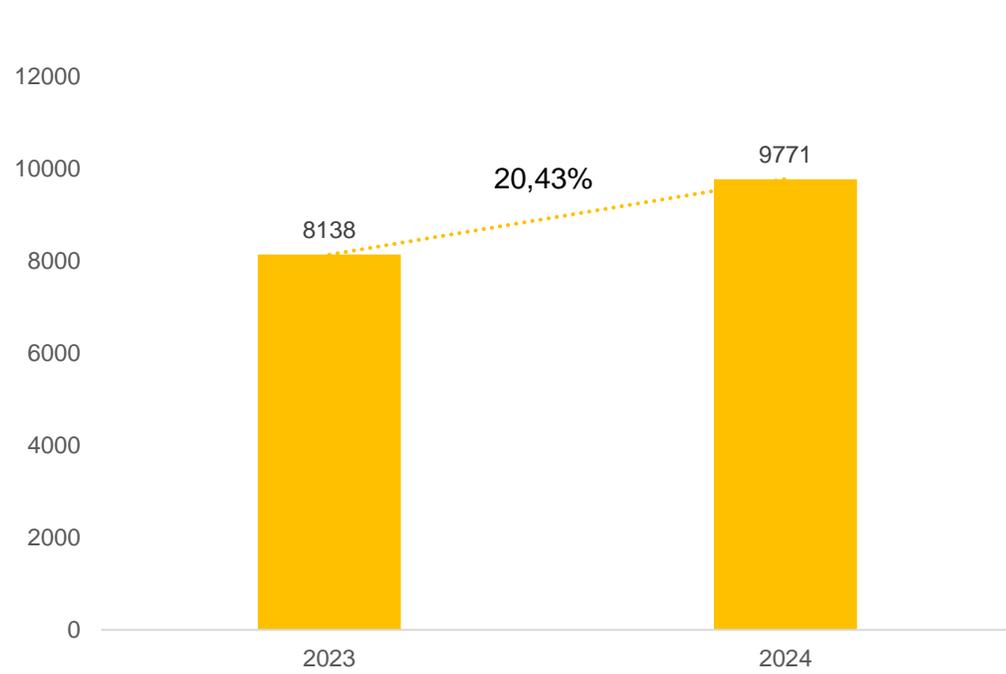
PETICIONES –ECOS RECIBIDAS ENERO A MARZO DE 2024

Con corte a 31 de marzo de 2024 se recibieron 9771 peticiones distribuidas así: enero **3145**; febrero **3482** y marzo **3144**.

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
Verbal	6082	62%
Escrita	3200	33%
Ente de Control	489	5%
Total general	9771	100.00%



PQRSD –ECO RECIBIDAS 2023 (I-TRIMESTRE) VS 2024 I (I TRIMESTRE)



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

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Traslados
Verbal	6082	
Resuelto en Tiempo	6082	
Escrita	3200	
Para elaborar Auto de desistimiento tácito	4	
Por Resolver en tiempo	811	20
Resuelto en Tiempo	2385	178
Ente de control	489	
Por Resolver en tiempo	56	
Resuelto en Tiempo	433	3
Total general	9771	201

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA, se **trasladaron** por competencia a otras Entidades **201** peticiones, lo que representa un **2,06%** del total de solicitudes.

ESTADO DE PETICIONES ESCRITAS POR DEPENDENCIA

Se resolvieron en término de oportunidad las 3200 PQRS escritas recibidas entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2024.

PQRS recibidos	Cantidad	Porcentaje
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	2378	74,31%
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	236	7,38%
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	137	4,28%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	131	4,09%
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	93	2,91%
GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES	75	2,34%
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	28	0,88%
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	26	0,81%
DESPACHO SMPCA	20	0,63%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	14	0,44%
GRUPO DE COBRO COACTIVO	7	0,22%
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	7	0,22%
GRUPO ALTO MAGDALENA	6	0,19%
GRUPO CONCEPTOS JURÍDICOS	6	0,19%
GRUPO DE INSTRUMENTOS	6	0,19%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	6	0,19%
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	4	0,13%
GRUPO DE REGIONALIZACIÓN Y CENTRO DE MONITOREO	3	0,09%
GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	3	0,09%
DESPACHO SELA	3	0,09%
GRUPO DE HIDROCARBUROS	2	0,06%
DESPACHO OAJ	2	0,06%
GRUPO DE MINERÍA	2	0,06%
GRUPO DE GESTION HUMANA	1	0,03%
DESPACHO SIPTA	1	0,03%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,03%
DESPACHO DIRECCIÓN	1	0,03%
GRUPO DE MEDIO MAGDALENA – CAUCA – CATATUMBO	1	0,03%
Total general	3200	100%

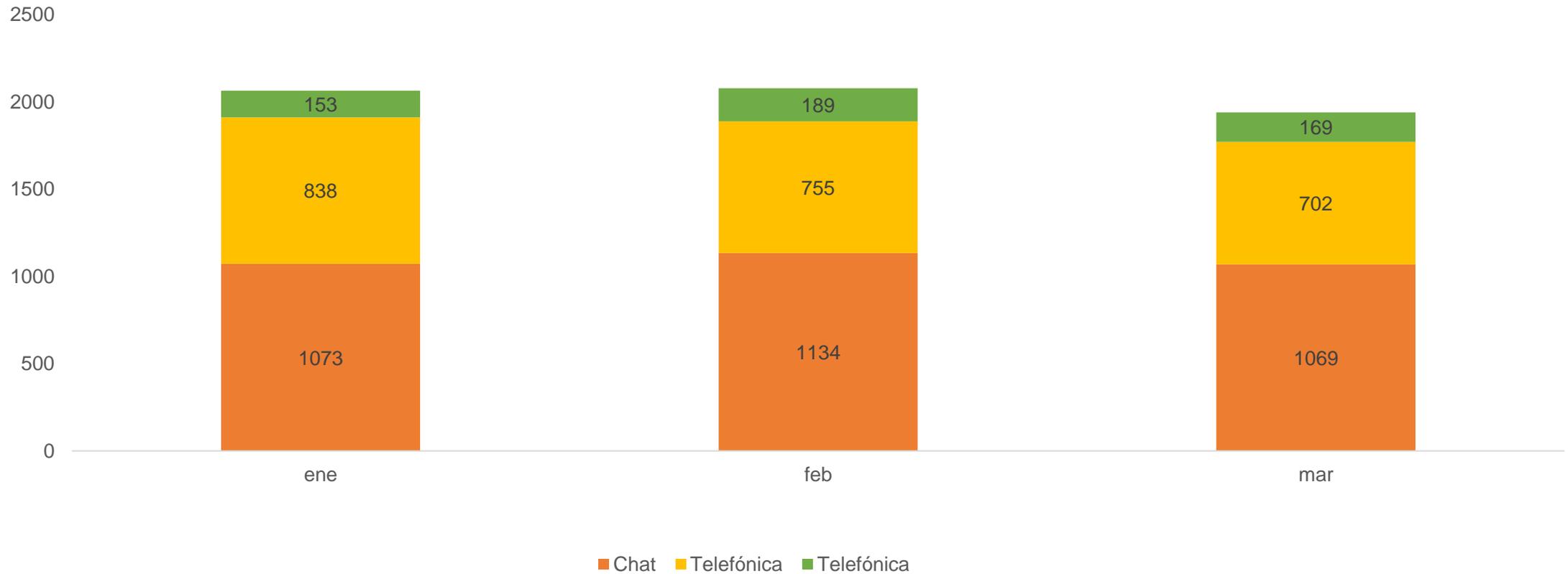
ESTADO DE LOS ECOS ATENDIDOS POR GRUPO

Los **489 ECOS** recibidos entre el 1º de enero y el 31 de marzo de 2024, se revieron dentro del término de oportunidad

PQRS recibidos	Cantidad	Porcentaje
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	383	78,32%
DESPACHO DIRECCIÓN	53	10,84%
DESPACHO SMPCA	43	8,79%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	0,82%
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	2	0,41%
GRUPO DE GESTION HUMANA	1	0,20%
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	1	0,20%
DESPACHO SELA	1	0,20%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	1	0,20%
Total general	489	100,00%

PETICIONES VERBALES

De las **9771** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS recibidas en el primer trimestre de 2024, **6082** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (62,25%)**, atendidas a través de los canales: chat 3276 (**53,86%**), telefónico 2295 (**37,73 %**), y presencial 511 (**8,40%**) las cuales fueron atendidas directamente en el Centro de Contacto Ciudadano, y se discriminan como se ilustra a continuación:



PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA

PQRS recibidos	Cantidad	PQRS recibidos	Cantidad
Otros_Generales	1860	Otros_Generales	1860
Atención_al_Ciudadano	1220	Solicitud De Copias	1095
Evaluación_Ambiental_De_Licencias	611	Otra Consulta	347
Tecnologías_De_La_Información	609	Solicitud De Cita	190
No_es_competencia_De_la_Anla	585	Préstamo Expedientes	160
Seguimiento_Ambiental_De_Licencias	553	Solicitud De Información Listado De Proyectos Licenciados	21
Gestión_De_Solicitudes_y_Peticiones	521	Invitación Reunión, Evento, Taller, Mesa De Trabajo	16
Certificado_De_Emisiones_por_Prueba_Dinámica_y_Visto_Bueno_por_Protocolo_De_Montreal	417	Estado Del Tramite	13
Seguimiento_a_La_Gestión_Ambiental_De_Residuos_De_Envases_y_Empaques_De_Papel_Cartón_Plástico_Vidrio_Metal	288	Certificación Cumplimiento De Obligaciones Ambientales	8
Vistos_Buenos_Para_La_Importación_De_Equipos_De_Refrigeración_Aires_Acondicionados_y_Filtros_De_Agua	281	Debate Control Político	3
		Informes De Entes De Control	3
		Agenda Legislativa	1
		Solicitud Fiscalía u Otros Sobre Otorgamiento De Licencias a Personas Naturales o Jurídicas	1
		Acompañamiento Institucional /Comisión Interinstitucional	1
		Proposiciones Control Político	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

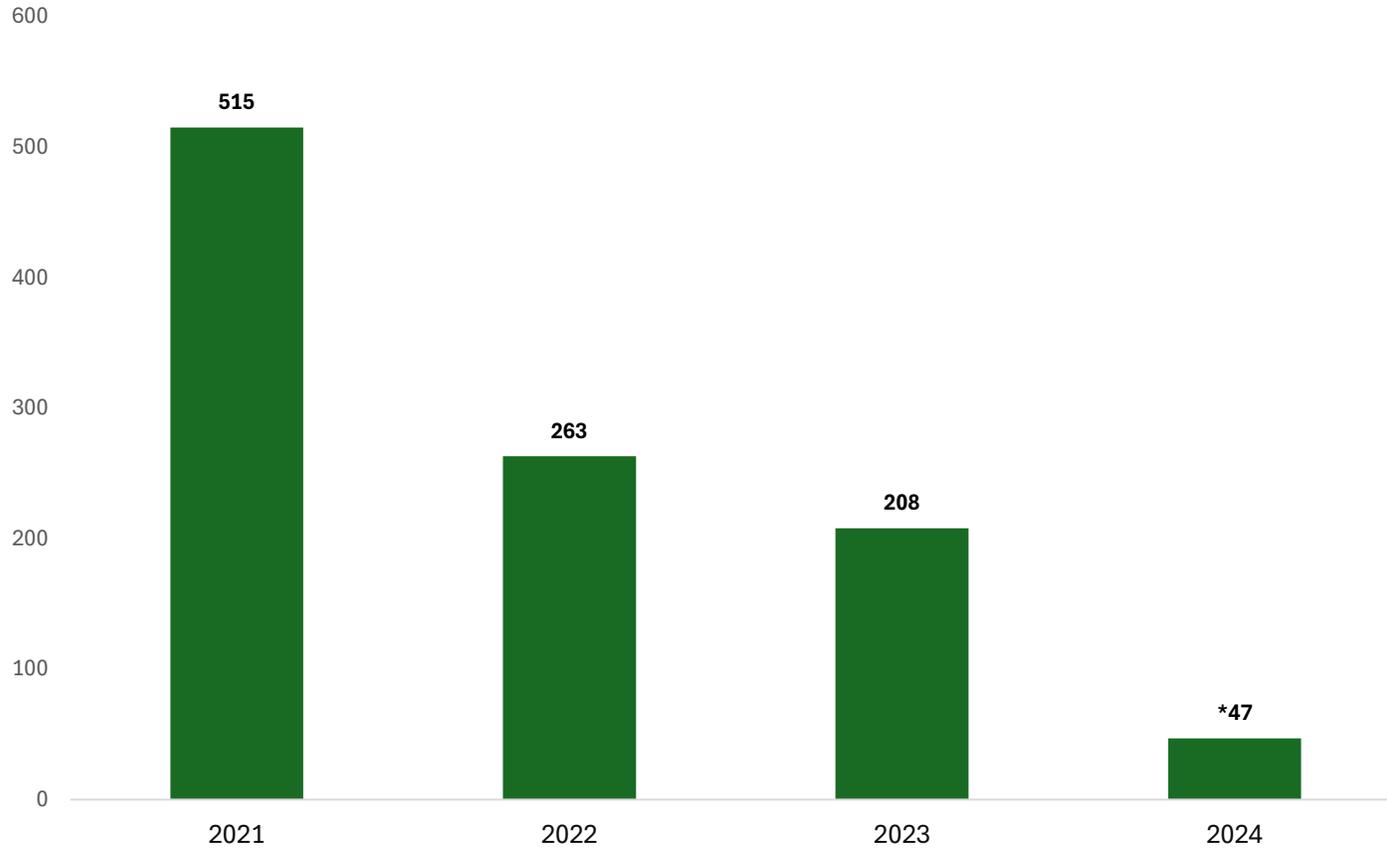
En la tipificación del tema “Otros generales”, se encuentran incluidas las solicitudes de copias, préstamo de expedientes y solicitud de cita.

SOLICITUDES DE APOYO

Temática	Cantidad
TEMAS POR ACLARAR SEGUIMIENTO	81
APLICACIÓN NORMATIVA	74
INFORMACIÓN ESPECIFICA DEL SECTOR	54
GEOMATICA	48
VISITA	35
PROYECTOS DE INTERÉS	32
CONSULTA ESPECIFICA AGROQUÍMICOS	29
COMPENSACIÓN Y 1%	27
REUNIÓN	26
IMPACTO AMBIENTAL	22
SE REQUIERE LICENCIA	19
SOLICITUD SOBRE TRÁMITE	15
SANCIONATORIOS	14
CONTINGENCIAS	8
SOLICITUD DE INTERVENCION	7
Total general	491

Grupo	Cantidad
Medio_Magdalena_Cauca_Catatumbo	61
Caribe_Pacifico	53
Geomática	40
Agroquimicos_Ev	39
Valoracion y Manejo de Impactos en Procesos de Seguimiento	37
Alto_Magdalena_Cauca	37
Actuaciones_Sancionatorias	24
Instrumentos	21
Grupo de Permisos y Tramites Ambientales	21
Orinoquia_Amazonas_SUR	19
Orinoquia_Amazonas	18
Regionalizacion	17
Infraestructura	15
Hidrocarburos	12
SSLA_Despacho	9
Contingencias	9
Defensa_Juridica	8
Orinoquia_Amazonas_NORTE	8
Energía	7
Seg_Agroquimicos	7
Compensación_1%	7
Minería	6
SAF_Despacho	4
Contratación	3
Participacion Ciudadana	3
Conceptos Juridicos	2
Gestion_Financiera_Presupuestal	2
Gestión Talento Humano	2
Cobro Coactivo	2
Control Interno Disciplinario	1
Tecnologias	1
SELA_Despacho	1
Dirección_Despacho	1

DENUNCIAS ENERO A MARZO DE 2024

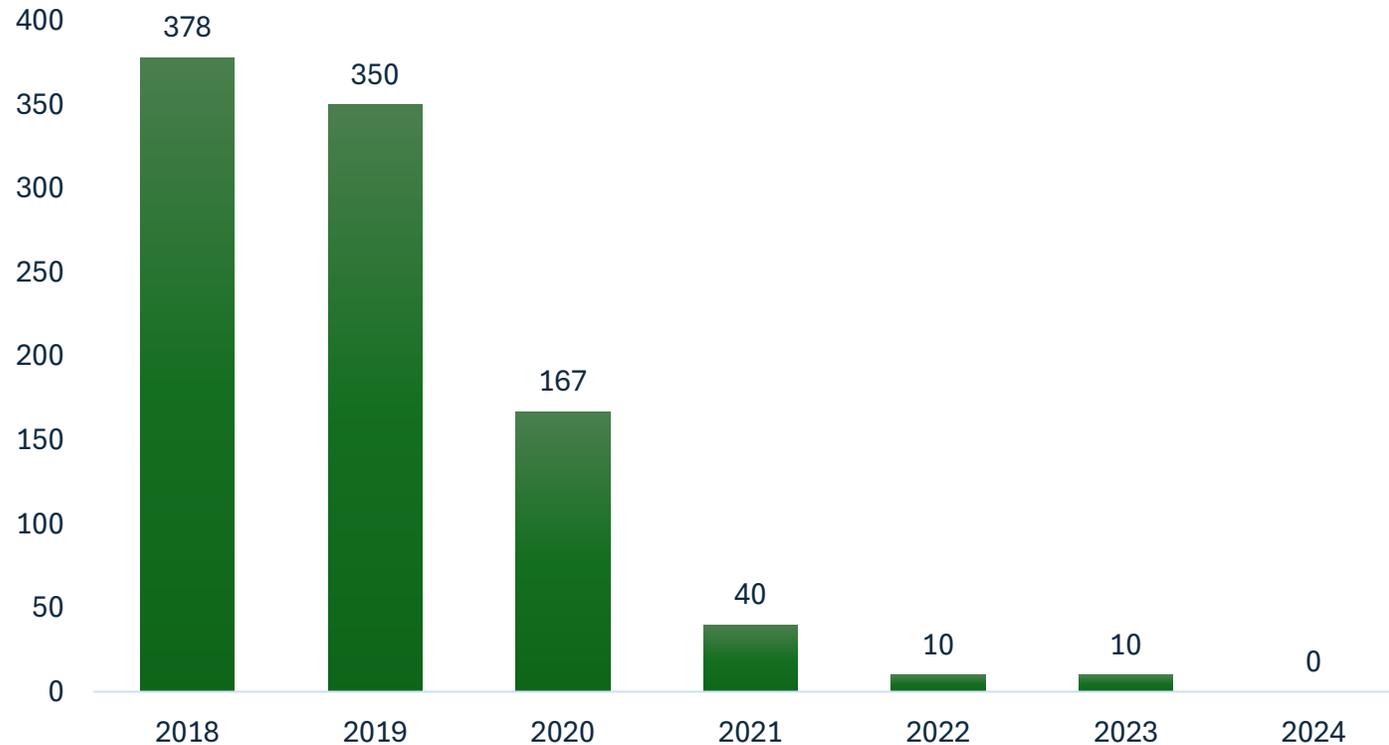


*Corte 31 de marzo de 2024

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 2024, se recibieron **47**.

ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2024, la Entidad no recibió **Quejas** o **reclamos**.



Fuente: Base de Datos Grupo de Servicio al Ciudadano, corte a 31 de marzo de 2024

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.



Ambiente