



**Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales**





Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales



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

II trimestre 2024

Grupo de Servicio al ciudadano

2024





Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales

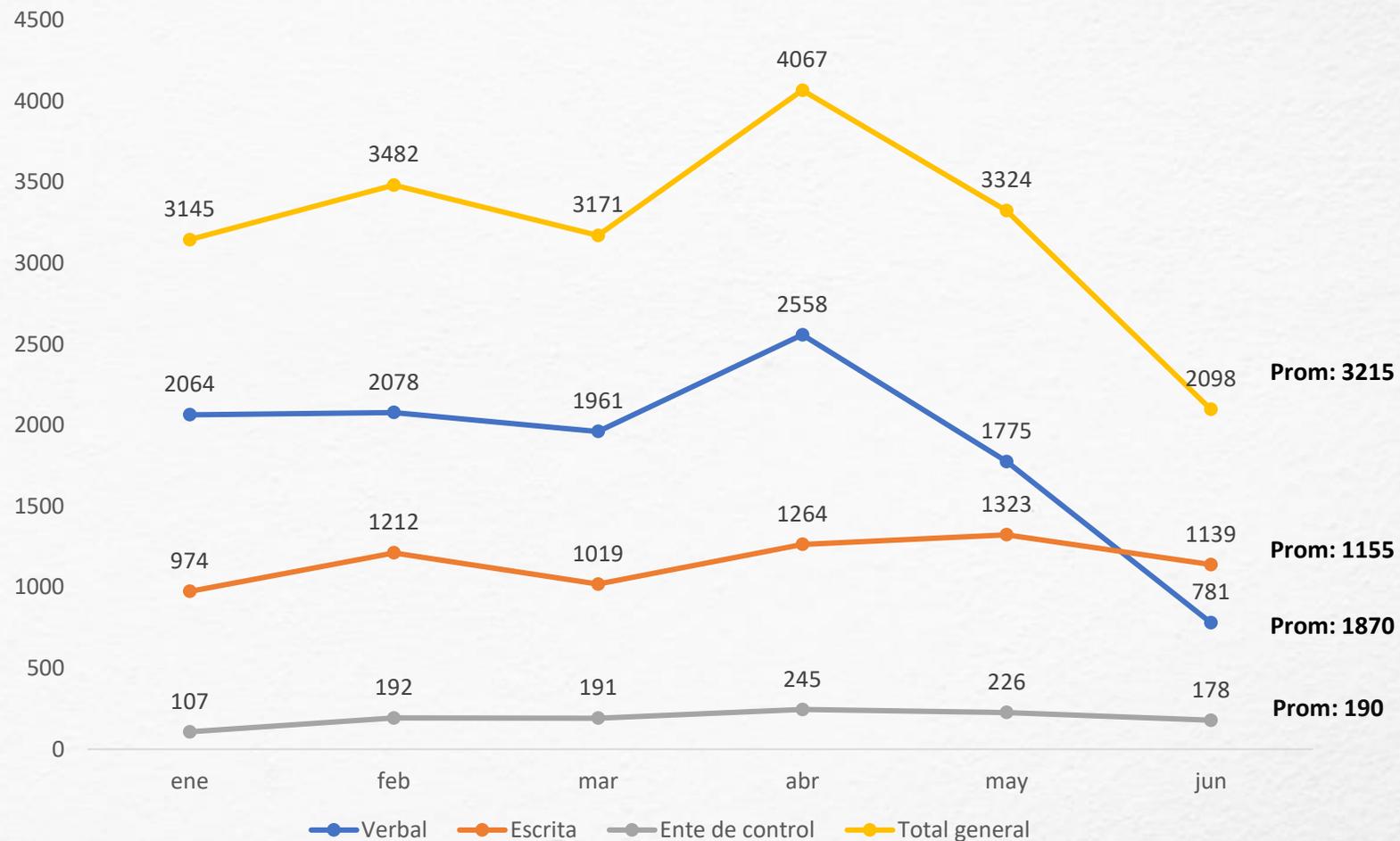
CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

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.



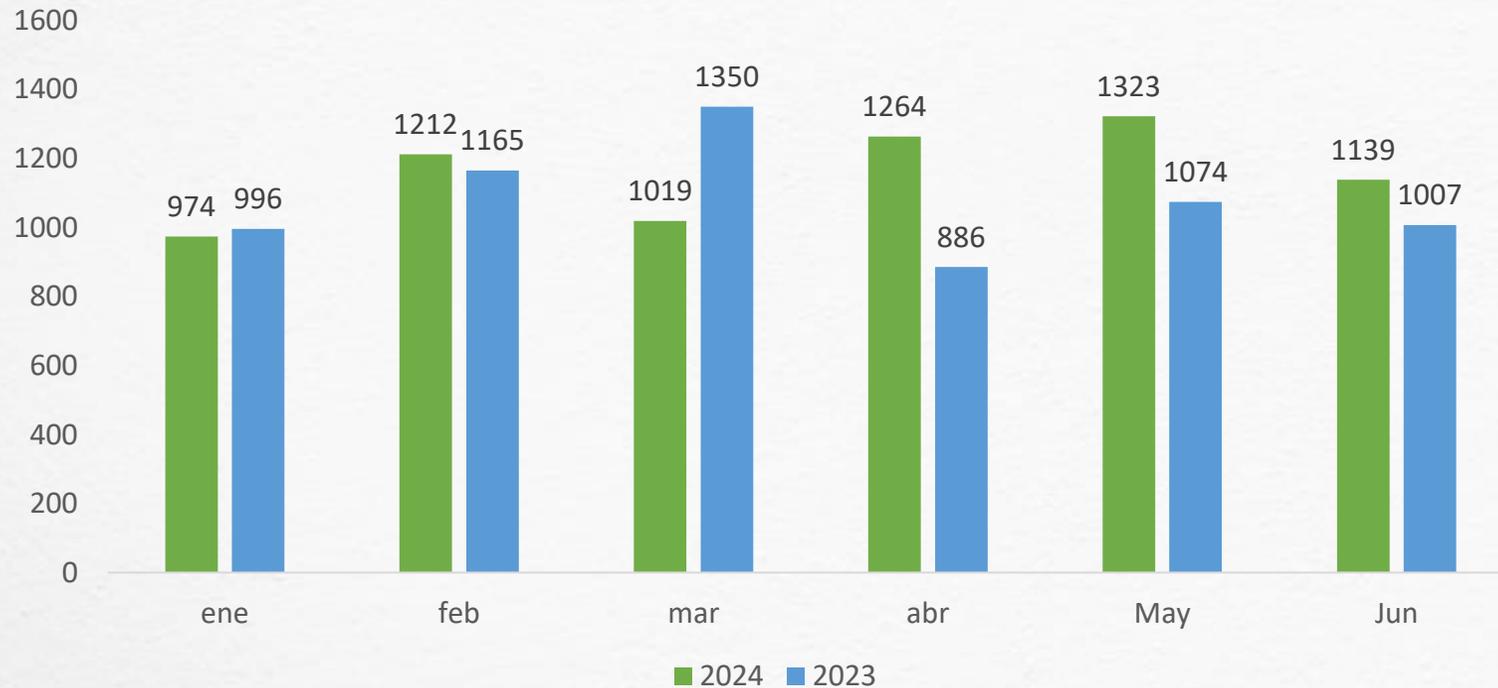
PETICIONES –ECOS RECIBIDAS ENERO A JUNIO DE 2024

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
Verbal	11217	58%
Escrita	6931	36%
Ente de control	1139	6%
Total general	19287	100%



PQRSD –ECO RECIBIDAS

2023 (I-semester) VS 2024 I (I semestre)



OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS-ECOS ENERO- JUNIO DE 2024

Actualmente el porcentaje de PQRS atendidas de manera oportuna se encuentra en un 99,98% de cumplimiento.

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Traslados
Verbal	11217	
Resuelto en Tiempo	11217	
Escrita	6931	
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	4	
Por Resolver en Tiempo	456	
Resuelto en Tiempo	6469	413
Resuelto Fuera de Tiempo	2	
Ente de control	1139	
Por Resolver en Tiempo	69	
Resuelto en Tiempo	1070	8
Total general	19287	

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA, se trasladaron por competencia a otras Entidades 421 peticiones.



PETICIONES ESCRITAS RESUELTAS POR DEPENDENCIA

Grupo	Cantidad	Porcentaje
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	5187	74,84%
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	596	8,60%
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	347	5,01%
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	255	3,68%
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	122	1,76%
GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES	107	1,54%
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	60	0,87%
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	43	0,62%
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	29	0,42%
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	26	0,38%
DESPACHO SMPCA	21	0,30%
GRUPO DE COBRO COACTIVO	21	0,30%
DESPACHO SIPTA	16	0,23%
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	15	0,22%
GRUPO DE INSTRUMENTOS	13	0,19%
GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	12	0,17%
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	9	0,13%
GRUPO CONCEPTOS JURÍDICOS	8	0,12%
GRUPO DE REGIONALIZACIÓN Y CENTRO DE MONITOREO	7	0,10%
GRUPO ALTO MAGDALENA	6	0,09%
GRUPO DE GESTION HUMANA	5	0,07%
DESPACHO SELA	3	0,04%
GRUPO DE CARIBE	3	0,04%
GRUPO DE MINERÍA	3	0,04%
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE EVALUACION	2	0,03%
GRUPO DE HIDROCARBUROS	2	0,03%
GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2	0,03%
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	2	0,03%
DESPACHO OAJ	2	0,03%
GRUPO DE MEDIO MAGDALENA – CAUCA – CATATUMBO	1	0,01%
GRUPO PACIFICO RIO CAUCA	1	0,01%
GRUPO DE MEDIO MAGDALENA	1	0,01%
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRAMITES DE EVALUACION	1	0,01%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0,01%
GRUPO DE ALTO MAGDALENA	1	0,01%
DESPACHO DIRECCIÓN	1	0,01%

Peticiones resueltas fuera de tiempo

Grupo	Cantidad
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	1
GRUPO DE ALTO MAGDALENA	1
Total general	2

Acciones:



Mesas de trabajo para identificar la causa raíz con las dependencias involucradas.



Generación de planes de mejoramiento

ECOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA

Los **1139 ECOS** recibidos entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2024, se resolvieron dentro del término de oportunidad

Grupo	Cantidad
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	886
DESPACHO SMPCA	122
DESPACHO DIRECCIÓN	102
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	6
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	4
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	4
DESPACHO SSLA	4
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	2
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	2
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	2
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	2
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	1
GRUPO DE GESTION HUMANA	1
DESPACHO SELA	1
Total general	1139



PETICIONES VERBALES

De las **19287** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS recibidas en el primer semestre de 2024, **11217** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (58 %)**, atendidas a través de los canales: chat 6258 (**55,79%**), telefónico 4085 (**36,42 %**), y presencial 874 (**7,79%**) 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
Atención_al_Ciudadano	1332
Otros_Generales	1033
Gestión_De_Solicitudes_y_Peticiones	944
No_es_competencia_De_la_Anla	655
Seguimiento_Ambiental_De_Licencias	425
Certificado_De_Emisiones_por_Prueba_Dinámica_y_Visto_Bueno_por_Protocolo_De_Monitoreo	411
Gestión_Financiera_y_Presupuestal	267
Evaluación_Ambiental_De_Licencias	188
Gestión_Contractual	127
Gestión_Documental	115

PQRS recibidos	Cantidad
Atención_al_Ciudadano	1332
Otra Consulta	743
Servicio Ciudadano	507
Solicitud De Cita	37
Estado Del Tramite	25
Centro De Orientación	20

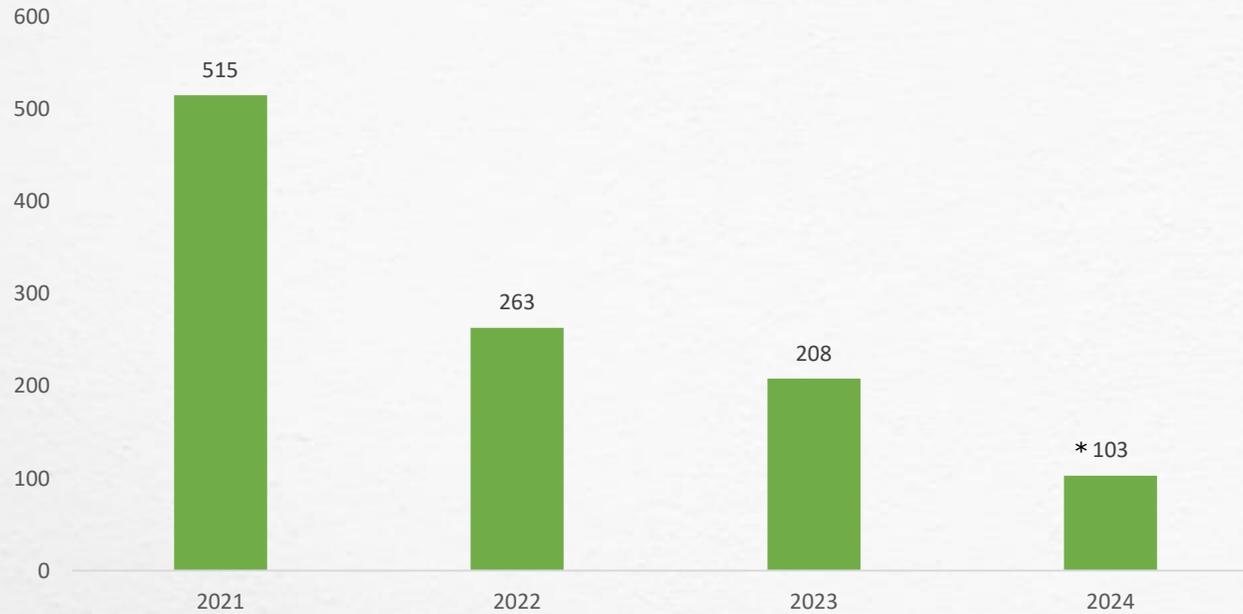
PQRS recibidos	Cantidad
Otros generales	1033
Otra Consulta	643
Solicitud De Copias	264
Solicitud De Cita	80
Solicitud De Información Listado De Proyectos Licenciados	20
Invitación Reunión, Evento, Taller, Mesa De Trabajo	14

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.

DENUNCIAS ENERO A JUNIO 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 1° de enero y el 30 de junio de 2024, se recibieron **103**.

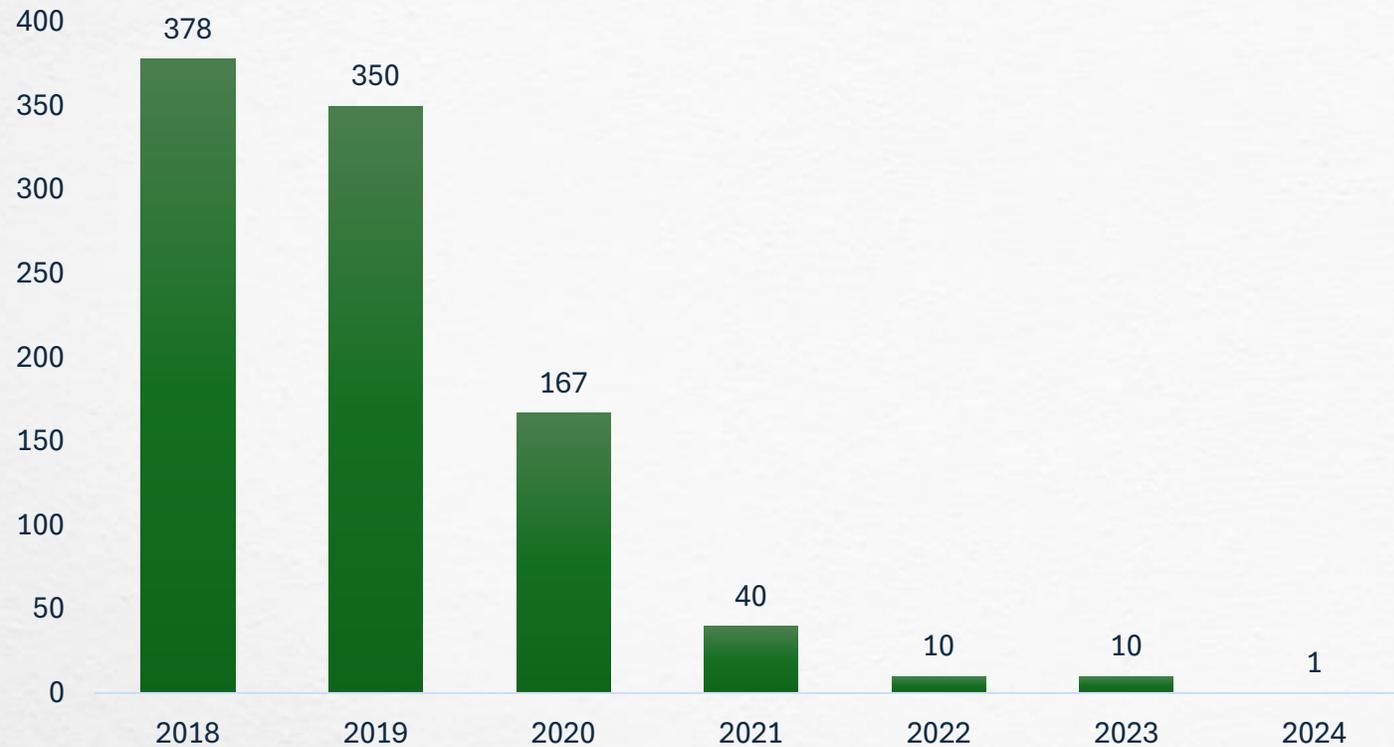


*Corte 30 de junio de 2024



ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2024, la Entidad recibió 1 queja relacionada con el acceso a la información.



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.



La dependencia involucrada en el vencimiento de una PQRSD formulará y ejecutará el plan de mejoramiento para mitigar el riesgo de más vencimiento.



Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales



GRACIAS

www.anla.gov.co

 **Facebook**
@ANLACol

 **X**
@ANLA_Col

 **Instagram**
ANLA_Col

 **Youtube**
@ANLA_Col - Autoridad
Nacional de Licencias
Ambientales

 **LinkedIn**
Autoridad Nacional de
Licencias Ambientales

 **Tik Tok**
anla_col