



**Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales**





Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales



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

III 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.

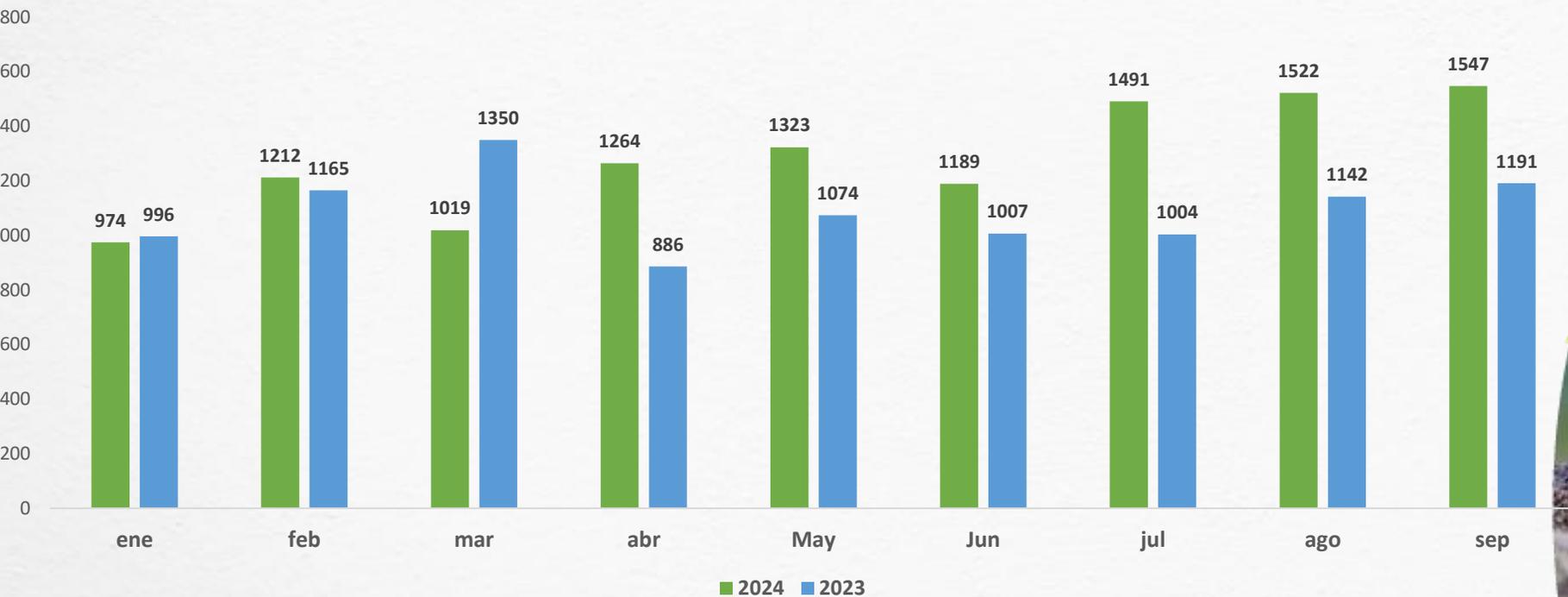


PETICIONES –ECOS RECIBIDAS ENERO A SEPTIEMBRE DE 2024

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Porcentaje
Verbal	17219	56,51%
Escrita	11541	37,88%
Ente de control	1710	5,61%
Total general	30470	100%



COMPARACIÓN PQRS ESCRITAS 2023 VS 2024



OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS-ECOS ENERO- SEPTIEMBRE DE 2024

Actualmente el porcentaje de PQRS atendidas de manera oportuna se encuentra en un 99,92% de cumplimiento.

PQRS-ECOS recibidos	Cantidad	Traslados
Verbal	17219	
Resuelto en Tiempo	17219	
Escrita	11541	
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	4	
Por Resolver en Tiempo	739	
Resuelto en Tiempo	10786	722
Resuelto Fuera de Tiempo	11	
Por Resolver fuera de tiempo	1	
Ente de control	1710	
Por Resolver en Tiempo	62	
Total general	30470	

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA, se trasladaron por competencia a otras Entidades 722 peticiones.



PETICIONES ESCRITAS RESUELTAS POR GRUPO

GRUPO	Cantidad
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	8759
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	979
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	569
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	404
GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES	168
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	149
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	83
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	82
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	50
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	37
DESPACHO SIPTA	33
DESPACHO SMPCA	27
GRUPO DE COBRO COACTIVO	27
GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	21
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	20
GRUPO DE INSTRUMENTOS	15
GRUPO ALTO MAGDALENA	12
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	11
DESPACHO SELA	9
GRUPO DE EVALUACION DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	9
GRUPO CONCEPTOS JURÍDICOS	9
GRUPO DE REGIONALIZACIÓN Y CENTRO DE MONITOREO	8
GRUPO DE HIDROCARBUROS	8
GRUPO DE GESTION HUMANA	7
GRUPO DE CARIBE	6
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4
GRUPO DE MINERÍA	3
GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3
GRUPO DE ENERGÍA, PRESAS, REPRESAS, TRASVASES Y EMBALSES	3
GRUPO DE ALTO MAGDALENA	3
GRUPO DE CONCEPTOS JURÍDICOS	2
GRUPO DE EVALUACIÓN Y DE AGROQUIMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	2
DESPACHO OAJ	2
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE EVALUACION	2
DESPACHO DIRECCIÓN	2
GRUPO DE MEDIO MAGDALENA	2
GRUPO DE EVALUACIÓN Y DE AROQUIMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	2
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRAMITES DE EVALUACION	2
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	2
GRUPO MEDIO MAGDALENA	1
GRUPO PACIFICO RIO CAUCA	1
GRUPO NORTE ORINOQUIA CATATUMBO	1
GRUPO DE MEDIO MAGDALENA – CAUCA – CATATUMBO	1
GRUPO NORTE ORINOQUIA	1
Total general	11541

Peticiones resueltas fuera de tiempo

Grupo	Cantidad
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	5
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	3
GRUPO DE HIDROCARBUROS	1
GRUPO DE ALTO MAGDALENA	1
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	1
Total general	11

Acciones:



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



Generación de planes de mejoramiento

ECOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA

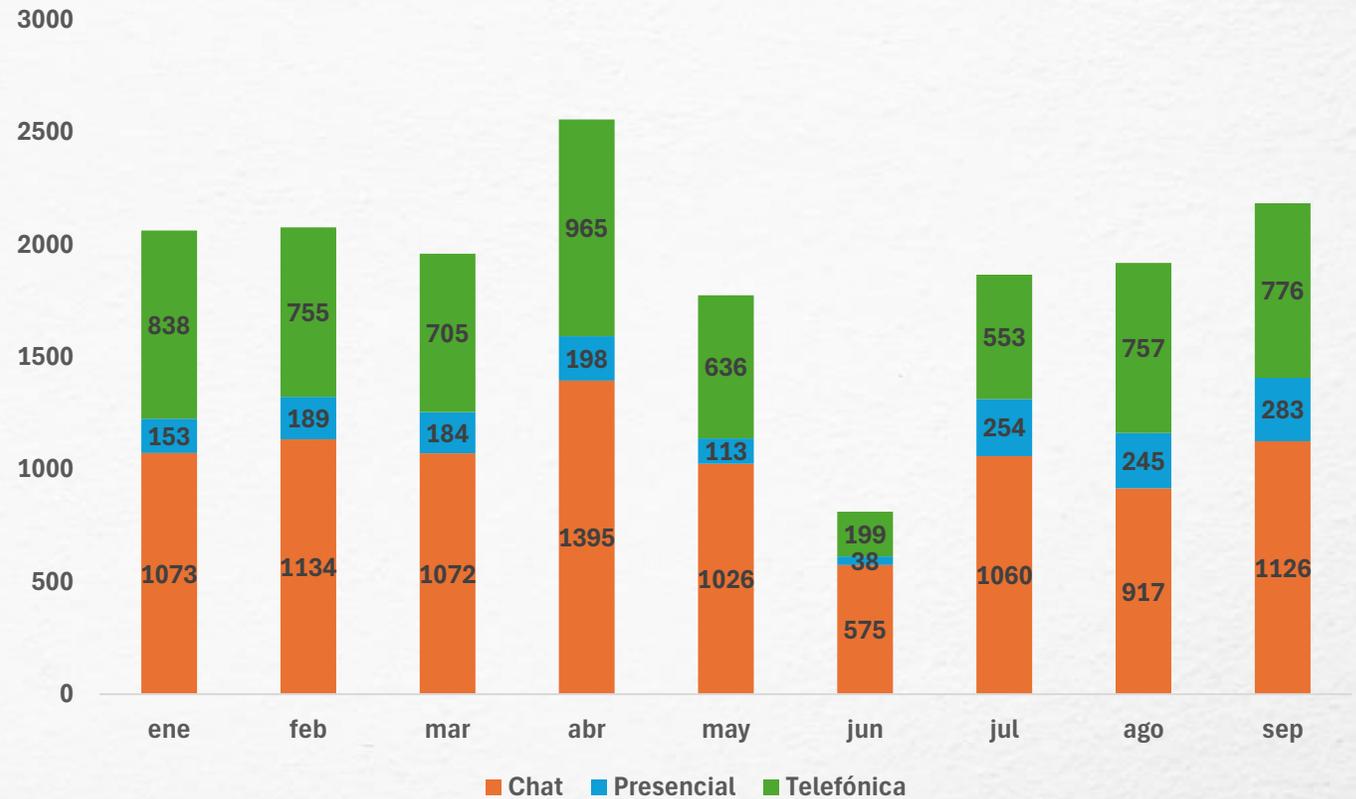
Los **1710 ECOS** recibidos entre el 1º de enero y el 30 de septiembre de 2024, se resolvieron dentro del término de oportunidad

Grupo	Cantidad
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	1338
DESPACHO SMPCA	219
DESPACHO DIRECCIÓN	126
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	9
DESPACHO SSLA	5
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	3
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	2
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	2
DESPACHO SELA	1
GRUPO DE PACIFICO – RIO CAUCA	1
GRUPO CONCEPTOS JURÍDICOS	1
GRUPO DE MEDIO MAGDALENA	1
GRUPO DE GESTION HUMANA	1
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	1
Total general	1710



PETICIONES VERBALES

De las **19287** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS recibidas en el periodo de enero a septiembre de 2024, **17219** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (56,51 %)**, atendidas a través de los canales: chat 9378 (**54,46%**), telefónico 6184 (**35,91 %**), y presencial 1657 (**9,62%**) 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
Otros_Generales	5315
Atención_al_Ciudadano	4179
Gestión_De_Solicitudes_y_Peticiones	2301
Seguimiento_Ambiental_De_Licencias	1911
Certificado_De_Emisiones_por_Prueba_Dinámica_y_Visto_Bueno_por_Protocolo_De_Montreal	1904
No_es_competencia_De_la_Anla	1800
Evaluación_Ambiental_De_Licencias	1691
Tecnologías_De_La_Información	1422
Seguimiento_a_La_Gestión_Ambiental_De_Residuos_De_Envases_y_Empaques_De_Papel_Cartón_Plástico_Vidrio_Metal	906
Vistos_Buenos_Para_La_Importación_De_Equipos_De_Refrigeración_Aires_Acondicionados_y_Filtros_De_Agua	728

PQRS recibidos	Cantidad
Atención_al_Ciudadano	4179
Servicio Ciudadano	1831
Otra Consulta	1577
Centro De Orientación	417
Estado Del Tramite	197
Solicitud De Cita	157

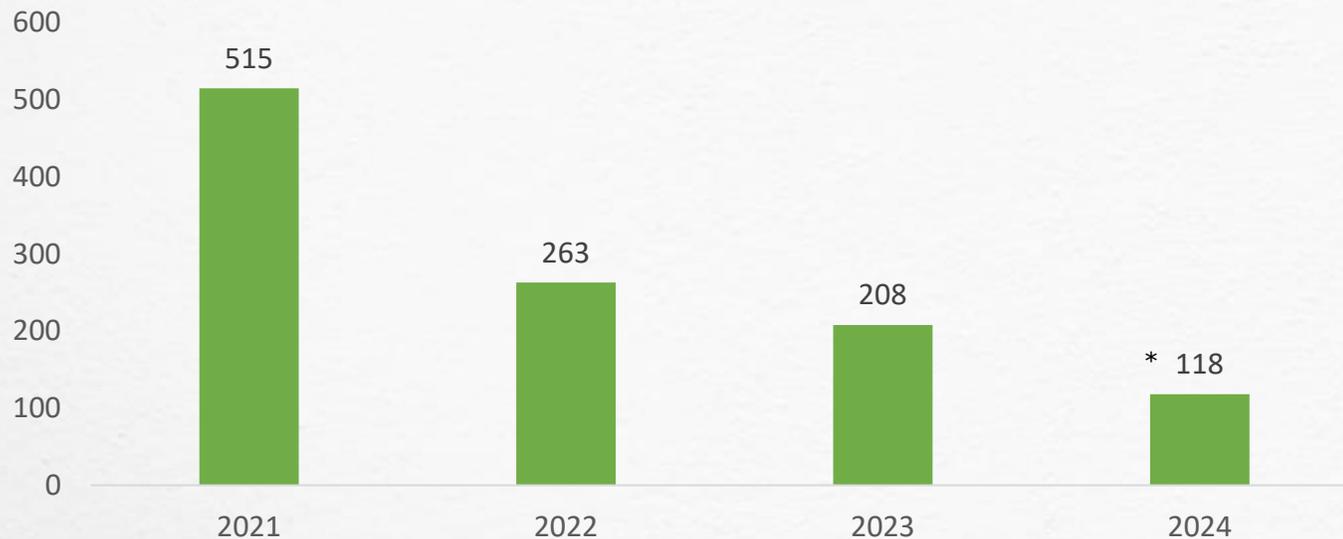
PQRS recibidos	Cantidad
Otros_Generales	5315
Solicitud De Copias	3114
Otra Consulta	1033
Solicitud De Cita	490
Préstamo Expedientes	469
Solicitud De Información Listado De Proyectos Licenciados	59

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 SEPTIEMBRE 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 30 de septiembre de 2024, se recibieron **118**.

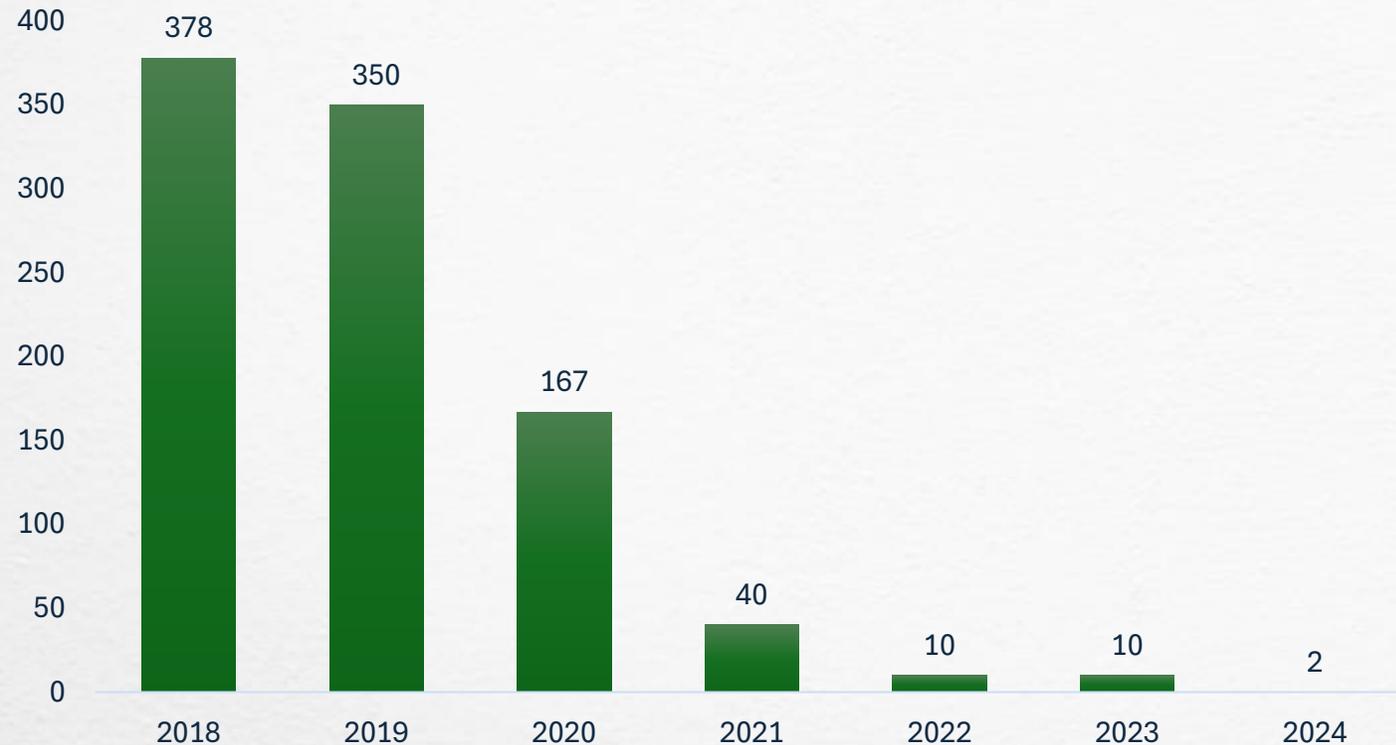


*Corte 30 de septiembre de 2024



ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

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



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