



**Autoridad Nacional  
de Licencias Ambientales**





Autoridad Nacional  
de Licencias Ambientales



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

**IV trimestre 2024**

**Grupo de Gestión y Seguimiento  
PQRSD**

**2024**





Autoridad Nacional  
de Licencias Ambientales

## **CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN**

Le corresponde al Grupo de Gestión y Seguimiento PQRSD 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.

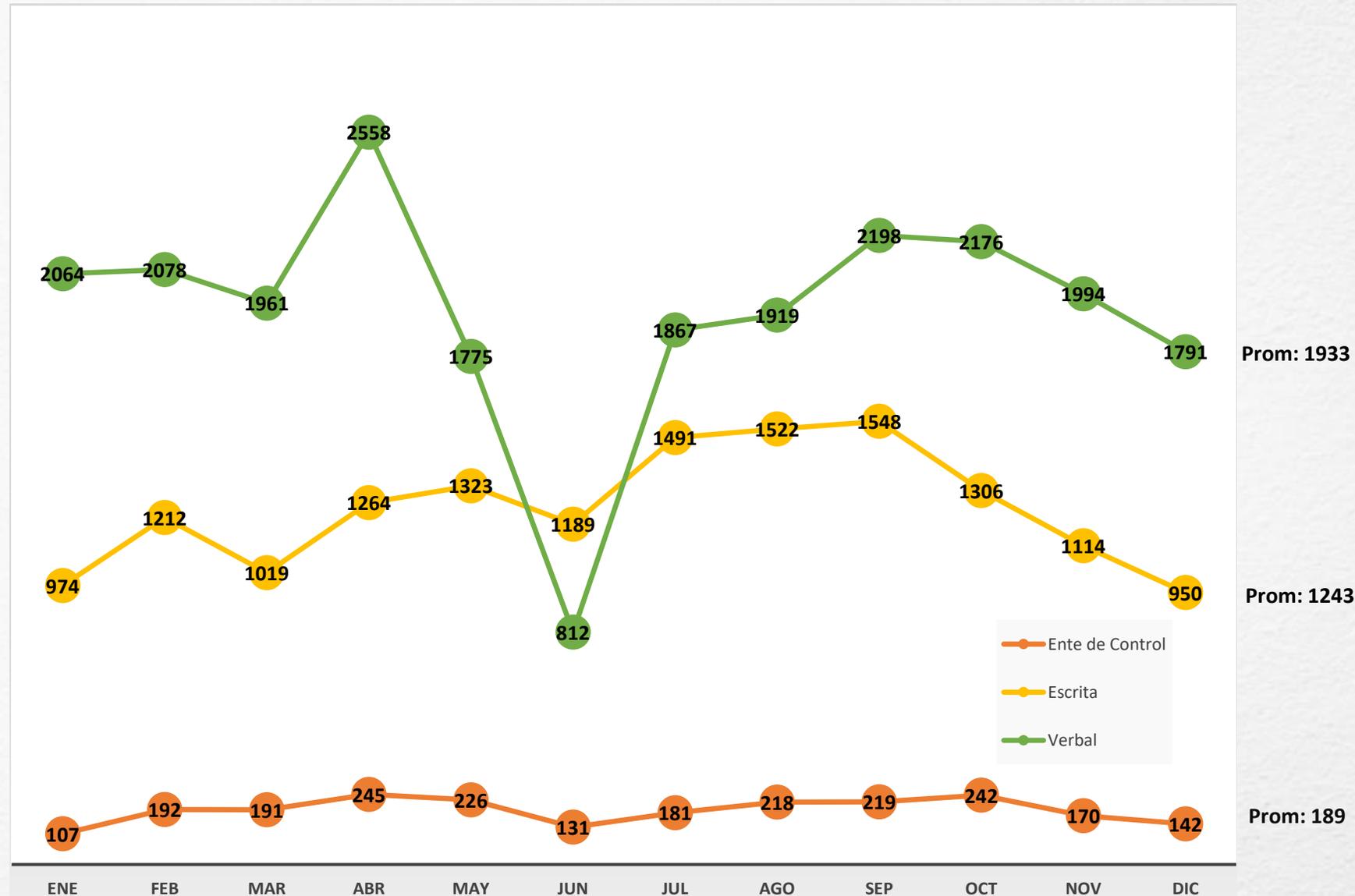


# PETICIONES –ECOS RECIBIDAS ENERO A DICIEMBRE DE 2024



Autoridad Nacional  
de Licencias Ambientales

PQRS _ ECOS Recibidos	Cantidad PQRS	Porcentaje
Verbal	23193	57.45%
Escrita	14912	36.94%
Ente de Control	2264	5.61%
<b>Total general</b>	<b>40369</b>	<b>100.00%</b>



# COMPARACIÓN PQRS ESCRITAS 2023 VS 2024



# OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS-ECOS ENERO- DICIEMBRE DE 2024

Actualmente el porcentaje de PQRS atendidas de manera oportuna se encuentra en un 99,96% de cumplimiento.

PQRS _ ECOS Recibidos	Cantidad PQRS	Porcentaje	Traslados
<b>Verbal</b>	<b>23193</b>	<b>57.45%</b>	
Resuelto en Tiempo	23193	57.45%	
<b>Escrita</b>	<b>14912</b>	<b>36.94%</b>	
Por Resolver en tiempo	412	1.02%	
Resuelto en Tiempo	14483	35.88%	1027
Resuelto Fuera de Tiempo	17	0.04%	
<b>Ente de Control</b>	<b>2264</b>	<b>5.61%</b>	
Por Resolver en tiempo	24	0.06%	
Resuelto en Tiempo	2240	5.55%	
<b>Total general</b>	<b>40369</b>	<b>100.00%</b>	

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA, se trasladaron por competencia a otras Entidades 1027 peticiones.



# PETICIONES ESCRITAS RESUELTAS POR GRUPO

GRUPO	Cantidad PQRS
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	11368
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	1265
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	736
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	507
GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES	212
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	202
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	124
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	108
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	57
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	47
DESPACHO SIPTA	33
GRUPO DE COBRO COACTIVO	32
GRUPO DE INSTRUMENTOS	31
DESPACHO SMPCA	28
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	22
GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	21
GRUPO ALTO MAGDALENA	15
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	15
DESPACHO SELA	15
GRUPO DE CONCEPTOS JURÍDICOS	13
GRUPO DE REGIONALIZACIÓN Y CENTRO DE MONITOREO	12
GRUPO DE HIDROCARBUROS	8
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE EVALUACIÓN	6
GRUPO DE CARIBE	6
GRUPO DE MINERÍA	4
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4
GRUPO MEDIO MAGDALENA	4
GRUPO DE ENERGÍA, PRESAS, REPRESAS, TRASVASES Y EMBALSES	4
DESPACHO DIRECCIÓN	3
GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3
GRUPO DE INFRAESTRUCTURA	2
GRUPO NORTE ORINOQUIA CATATUMBO	2
DESPACHO OAJ	2
GRUPO PACIFICO RIO CAUCA	1
<b>Total general</b>	<b>14912</b>

## Peticiones resueltas fuera de tiempo

GRUPO	Cantidad PQRS
<b>Resuelto Fuera de Tiempo</b>	<b>17</b>
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	7
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	4
DESPACHO SELA	2
GRUPO DE ALTO MAGDALENA	1
GRUPO DE HIDROCARBUROS	1
DESPACHO SMPCA	1
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	1
<b>Total general</b>	<b>17</b>

### Acciones:



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



Generación de planes de mejoramiento

# ECOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA

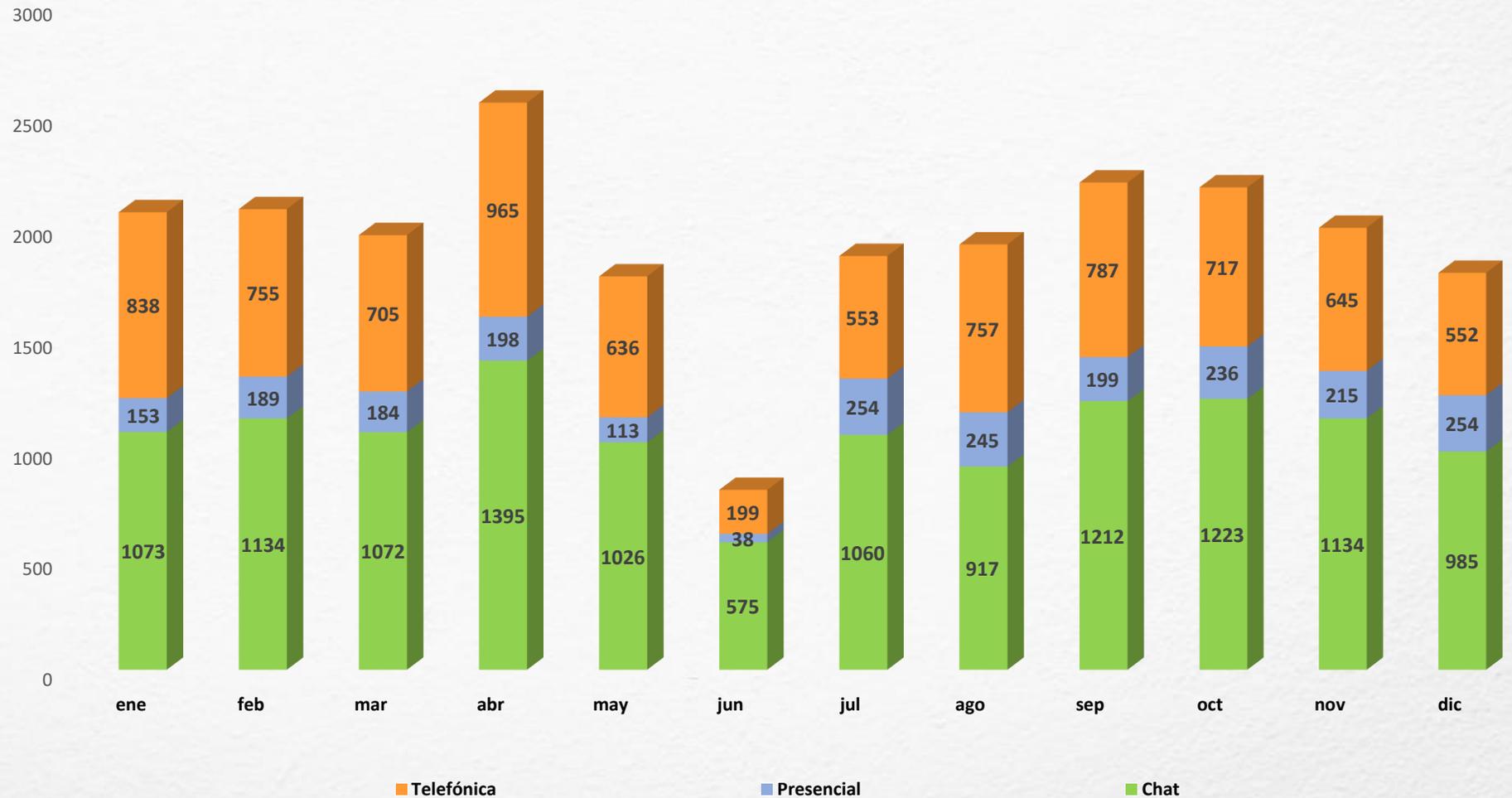
Los **2264 ECOS** recibidos entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2024, se resolvieron dentro del término de oportunidad

GRUPO	Cantidad PQRS
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	1804
DESPACHO SMPCA	270
DESPACHO DIRECCIÓN	153
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	14
DESPACHO SSLA	6
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	3
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	2
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	2
DESPACHO SAF	2
GRUPO DE GESTIÓN HUMANA	2
GRUPO DE MEDIO MAGDALENA	1
GRUPO DE PACIFICO – RIO CAUCA	1
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1
GRUPO DE CONCEPTOS JURÍDICOS	1
DESPACHO SELA	1
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	1
<b>Total general</b>	<b>2264</b>



# PETICIONES VERBALES

De las **40369** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS recibidas en el periodo de enero a diciembre de 2024, **23193** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (57,45 %)**, atendidas a través de los canales: chat 12806 (**55,21%**), telefónico 8109 (**34,96 %**), y presencial 2278 (**9,82%**) las cuales fueron atendidas directamente en el Centro de Contacto Ciudadano, y se discriminan como se ilustra a continuación:



# PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA

GRUPO	Cantidad PQRS
Otros_Generales	7209
Atención_al_Ciudadano	5638
Gestión_De_SolicituDes_y_Peticiones	2940
Certificado_De_Emisiones_por_Prueba_Dinámica_y_Visto_Bueno_por_Protocolo_De_Montreal	2727
Seguimiento_Ambiental_De_Licencias	2665
No_es_competencia_De_la_Anla	2498
Evaluación_Ambiental_De_Licencias	2221
Tecnologías_De_La_Información	1982
Seguimiento_a_La_Gestión_Ambiental_De_Residuos_De_Envases_y_Empaques_De_Papel_Cartón_Plástico_Vidrio_Metal	1222
Gestión_Financiera_y_Presupuestal	932

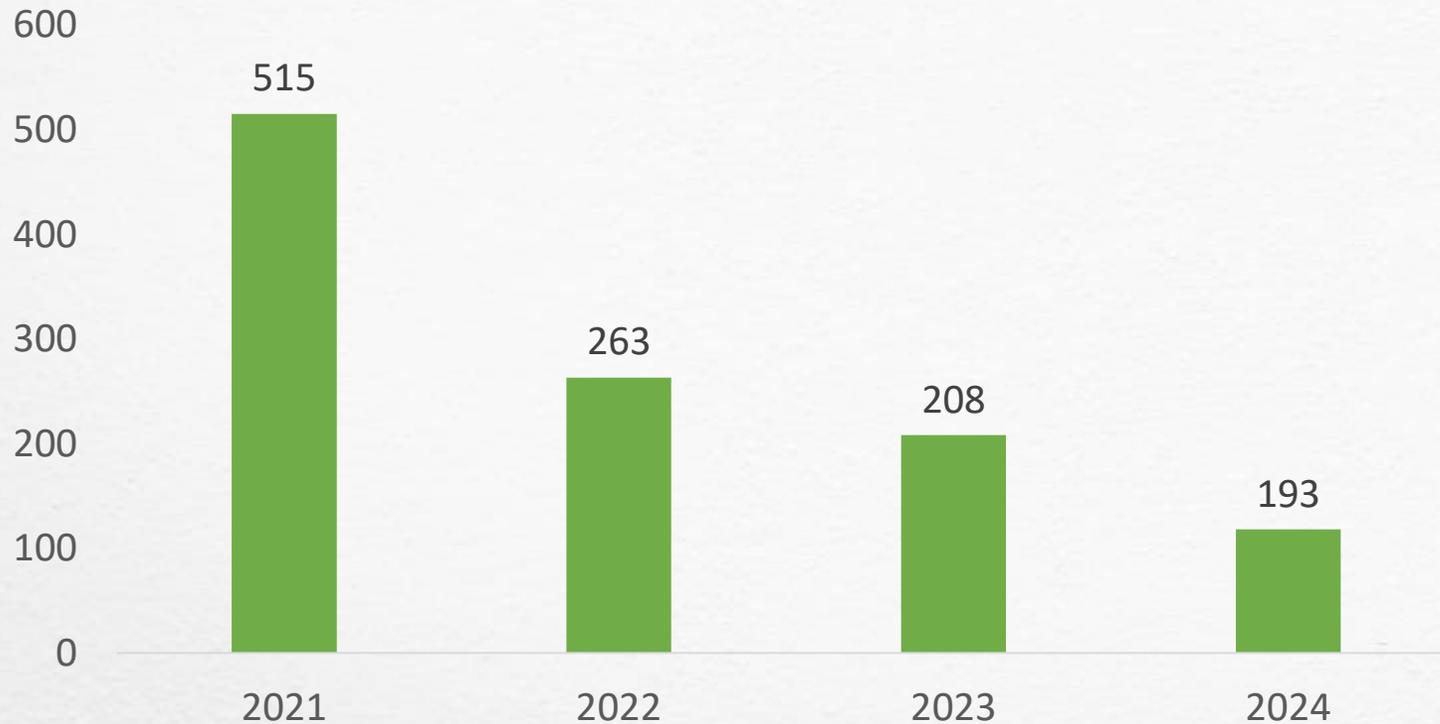
GRUPO	Cantidad PQRS
<b>Otros_Generales</b>	<b>7209</b>
Solicitud De Copias	4318
Otra Consulta	1216
Préstamo Expedientes	724
Solicitud De Cita	650
Solicitud De Información Listado De Proyectos	
Licenciados	80
Estado Del Tramite	79
Invitación Reunión, Evento, Taller, Mesa De Trabajo	78
Certificación Cumplimiento De Obligaciones Ambientales	25
Informes De Entes De Control	13
Acompañamiento Institucional /Comisión Interinstitucional	6

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.

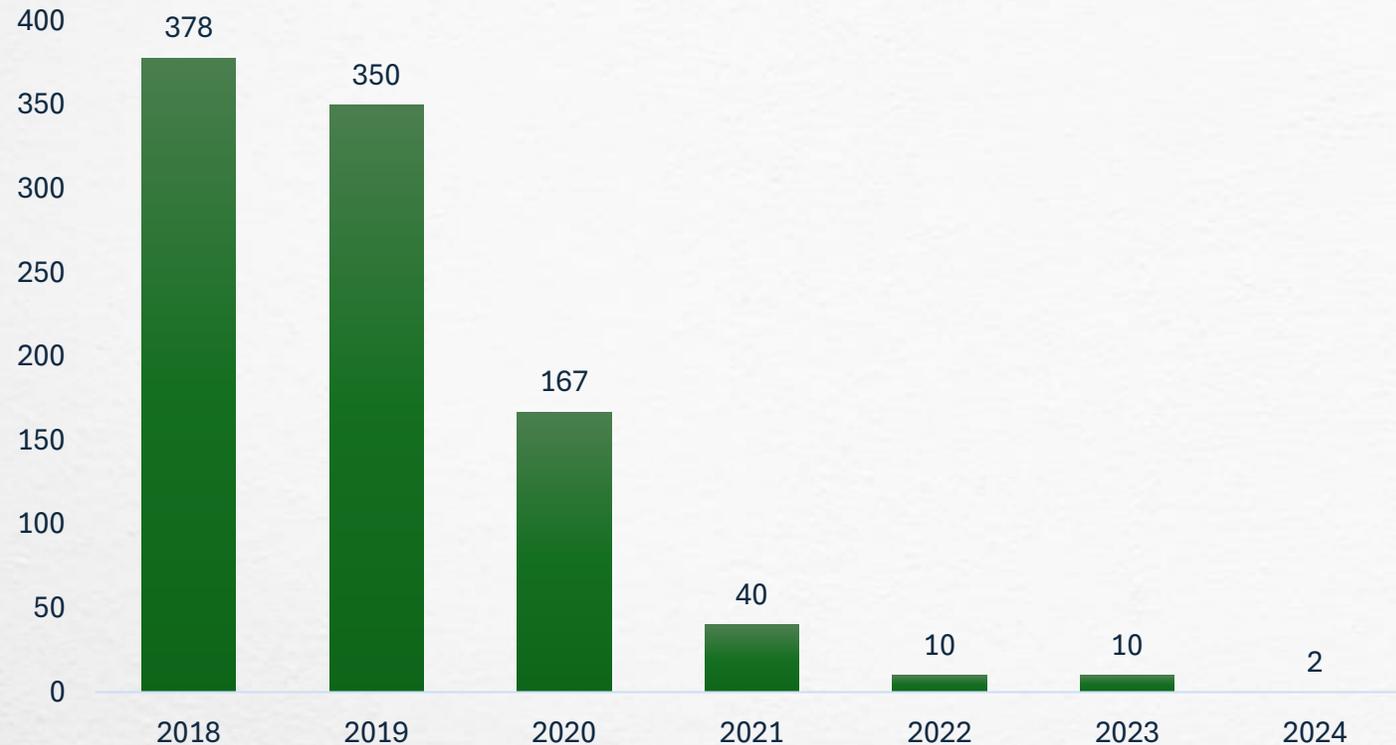
# DENUNCIAS ENERO A DICIEMBRE DE 2024

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 31 de diciembre de 2024, se recibieron **193**.



# ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre 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 Gestión y Seguimiento PQRSD 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.



Autoridad Nacional  
de Licencias Ambientales



# GRACIAS

[www.anla.gov.co](http://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