



**Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales**





Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales



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

I trimestre 2025

**Grupo de Gestión y Seguimiento
PQRSD**

2025





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.

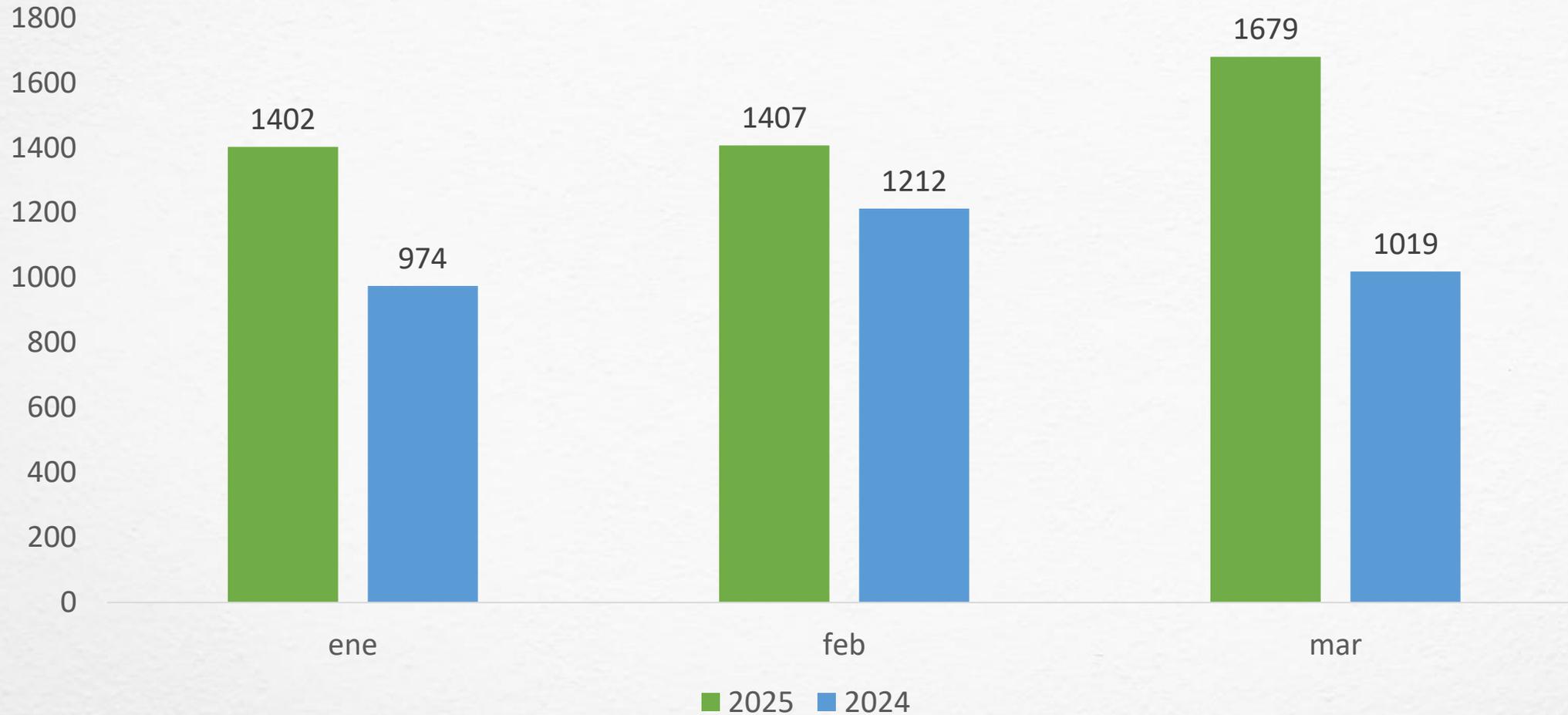


PETICIONES –ECOS RECIBIDAS ENERO A MARZO DE 2025

PQRS _ ECOS Recibidos	Cantidad PQRS	Porcentaje
Verbal	6882	57.89%
Escrita	4488	37.75%
Ente de Control	519	4.37%
Total general	11889	100.00%



COMPARACIÓN PQRS ESCRITAS 2024 VS 2025



OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS-ECOS ENERO- MARZO DE 2025

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

PQRS _ ECOS Recibidos	Cantidad PQRS	Porcentaje	Traslados
Verbal	6882	57,89%	
Resuelto en Tiempo	6882	57,89%	
Escrita	4488	37,75%	
Resuelto en Tiempo	3733	31,40%	550
Por Resolver en tiempo	752	6,33%	
Resuelto Fuera de Tiempo	2	0,02%	
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	1	0,01%	
Entes de Control	519	4,37%	
Resuelto en Tiempo	470	3,95%	8
Por Resolver en tiempo	49	0,41%	
Total general	11889	100,00%	558

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA, se trasladaron por competencia a otras Entidades 558 peticiones.



PETICIONES ESCRITAS RESUELTAS POR GRUPO

PQRS _ ECOS Recibidos	Cantidad PQRS
GRUPO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS	3550
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	251
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	235
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	147
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	125
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	52
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	22
GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES	22
GRUPO DE PERMISOS Y TRAMITES AMBIENTALES	18
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	16
GRUPO DE GESTION HUMANA	9
GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	7
GRUPO GESTION CONTRACTUAL	6
GRUPO DE INSTRUMENTOS	6
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	6
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	3
GRUPO DE COBRO COACTIVO	3
GRUPO DE CONCEPTOS JURIDICOS	2
GRUPO DE MINERÍA	2
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	1
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	1
GRUPO SUR ORINOQUIA AMAZONAS	1
GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1
GRUPO DE EVALUACIÓN AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	1
GRUPO DE REGIONALIZACION Y CENTRO DE MONITOREO	1
Total general	4488

Peticiones resueltas fuera de tiempo

PQRS _ ECOS Recibidos	Cantidad PQRS
GRUPO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS	2
Total general	2

Acciones:



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



Generación de planes de mejoramiento

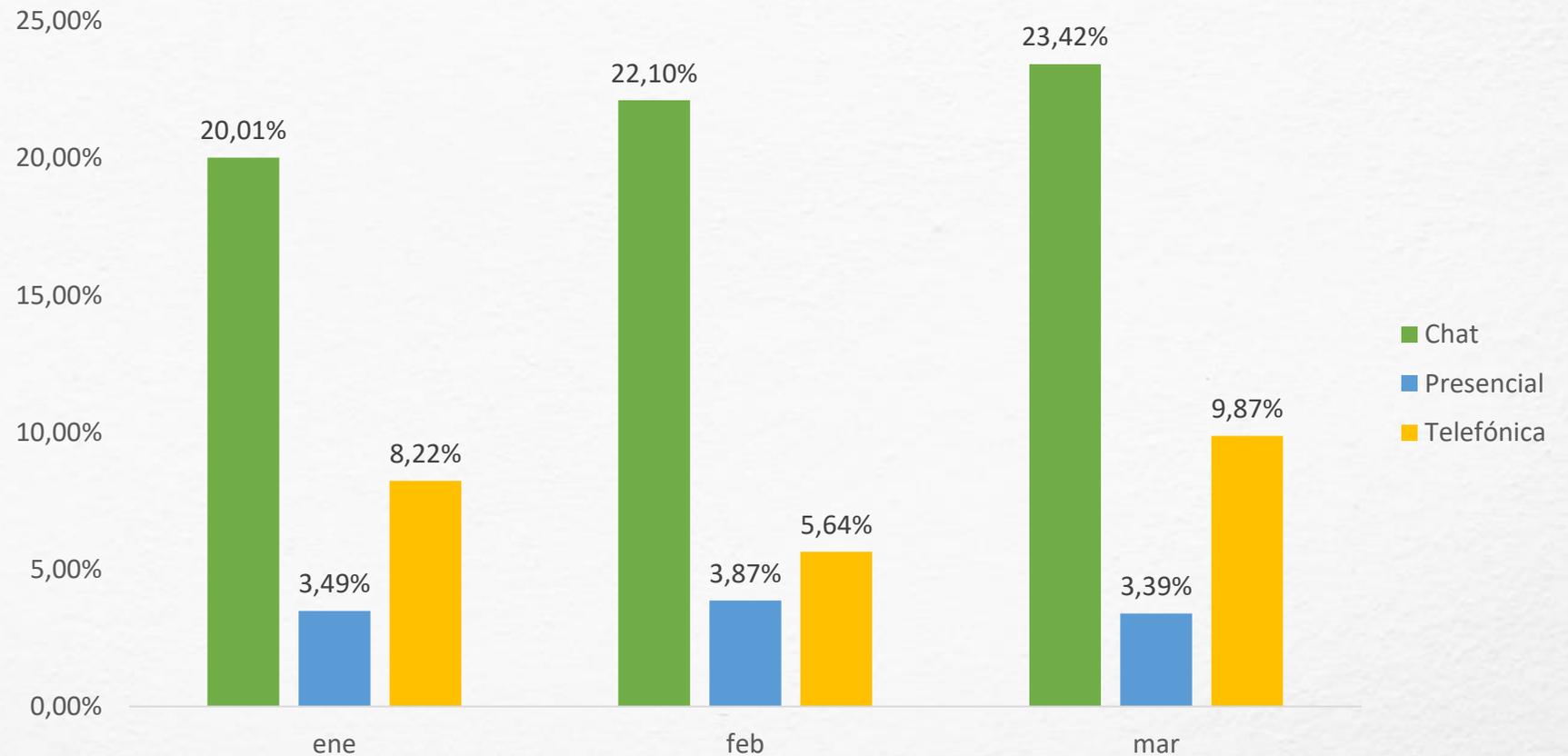
ECOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA

Los **519 ECOS** recibidos entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2025, se resolvieron dentro del término de oportunidad

PQRS _ ECOS Recibidos	Cantidad PQRS
GRUPO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS	504
DESPACHO DIRECCIÓN	7
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	2
GRUPO DE PACIFICO - RIO CAUCA	2
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	2
DESPACHO SMPCA	1
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1
Total general	519

PETICIONES VERBALES

De las **11889** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS recibidas en el periodo de enero a marzo de 2025, **6882** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (57,89 %)**, atendidas a través de los canales: chat 4510 (**65,53%**), telefónico 1633 (**23,73 %**), y presencial 739 (**10,74%**) las cuales fueron atendidas directamente en el Centro de Contacto Ciudadano, y se discriminan como se ilustra a continuación:



PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA

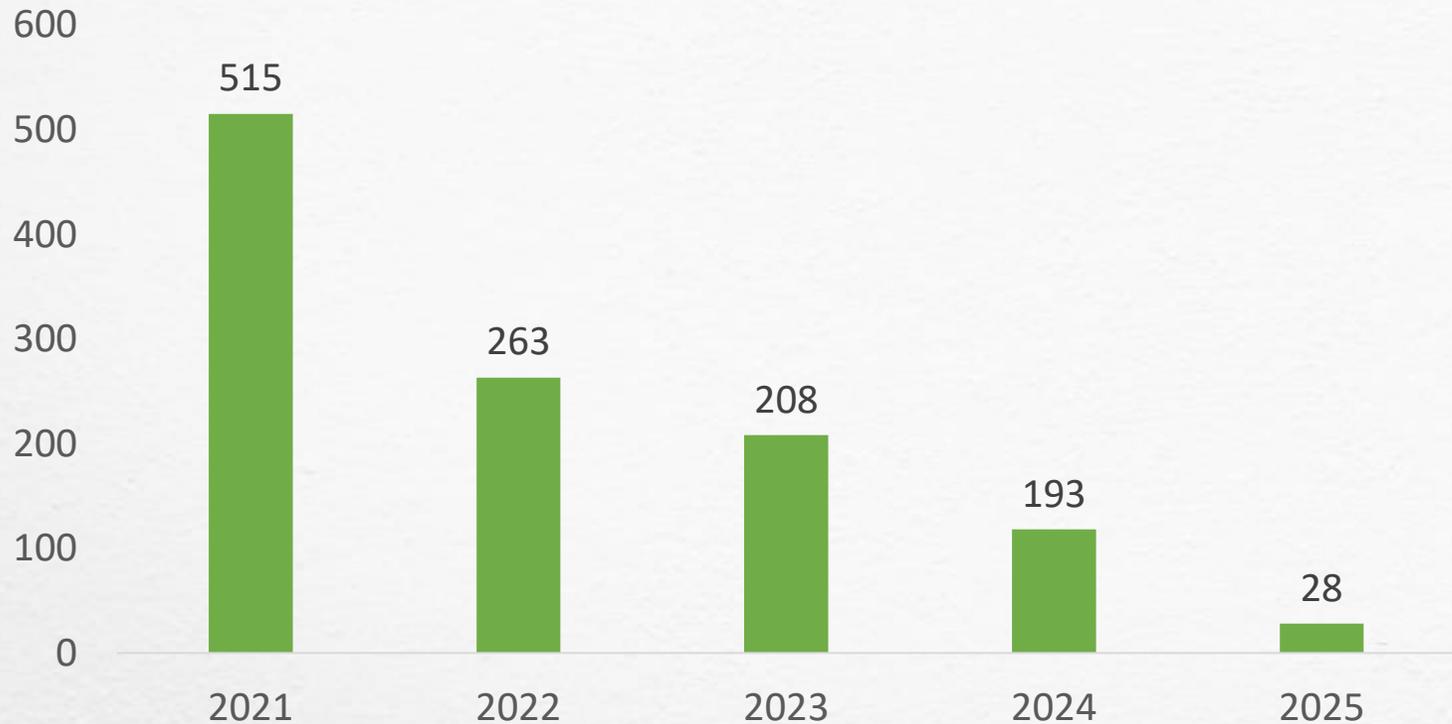
PQRS _ ECOS Recibidos	Cantidad PQRS
Atención_al_Ciudadano	948
No_es_competencia_De_la_Anla	776
Gestión_De_Solicitudes_y_Peticiones	688
Otros_Generales	414
Seguimiento_Ambiental_De_Licencias	330
Certificado_De_Emisiones_por_Prueba_Dinámica_y_Visto_Bueno_por_Protocolo_De_Montreal	210
Gestión_Financiera_y_Presupuestal	154
Gestión_Contractual	146
Evaluación_Ambiental_De_Licencias	84
Seguimiento_a_La_Gestión_Ambiental_De_Residuos_De_Envases_y_Empaques_De_Papel_Cartón_Plástico_Vidrio_Metal	67

En aras del mejoramiento continuo, se caracterizaron las PQRS-ECOS 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 "Atención al ciudadano", se encuentran incluidas las solicitudes de cita, estado de trámite y solicitud de copias.

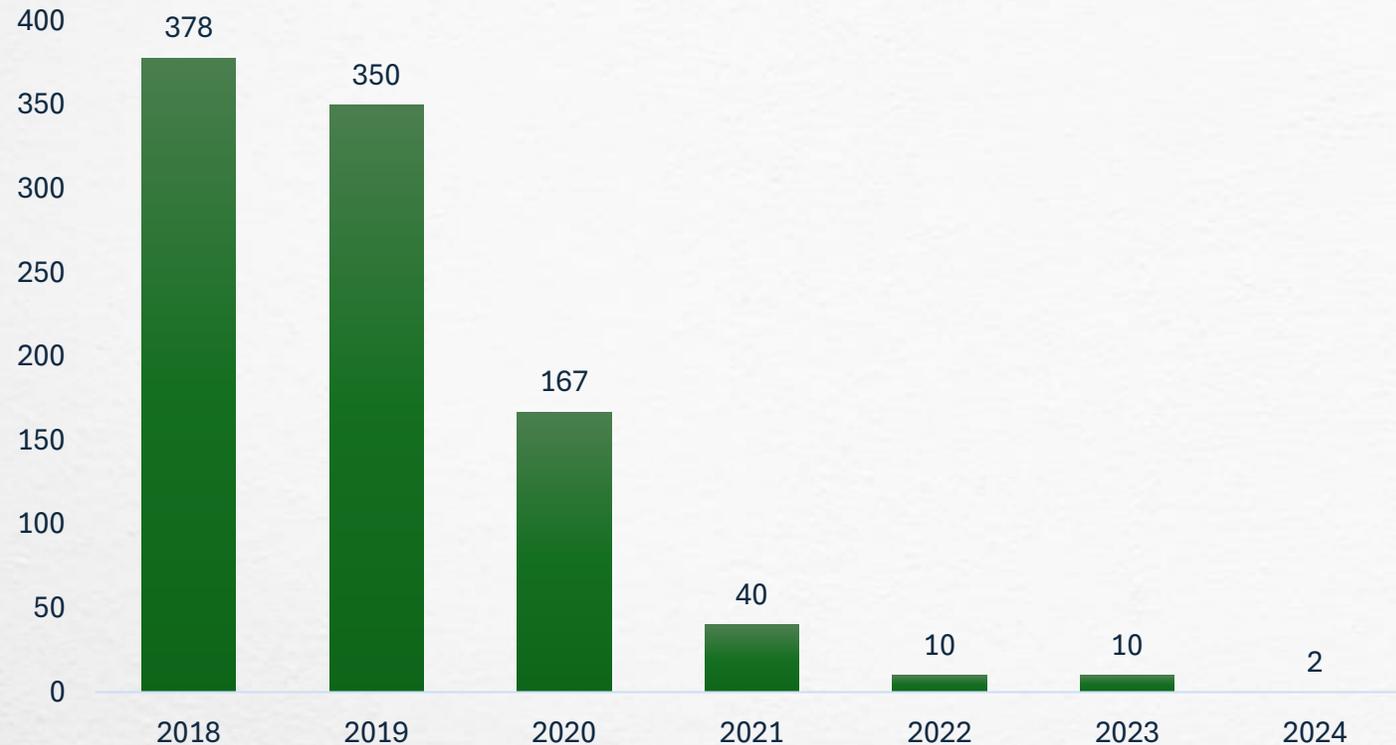
DENUNCIAS ENERO A MARZO DE 2025

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 marzo de 2025, se recibieron **28**.



ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2025, la Entidad no ha recibido 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 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

 **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