



**Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales**





Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales

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

II trimestre 2025

**Grupo de Gestión y Seguimiento
PQRS**

2025





Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales

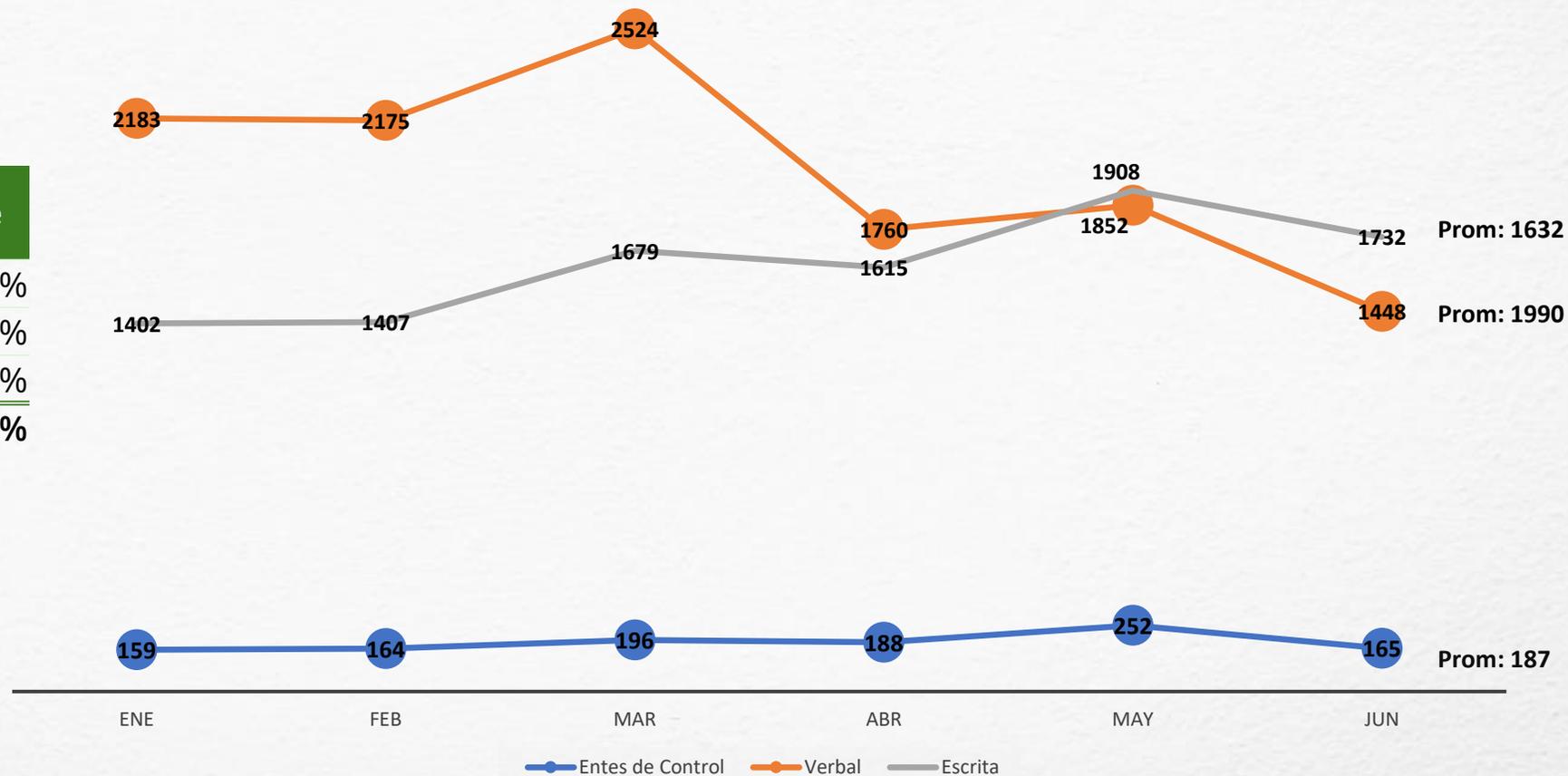
CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

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.

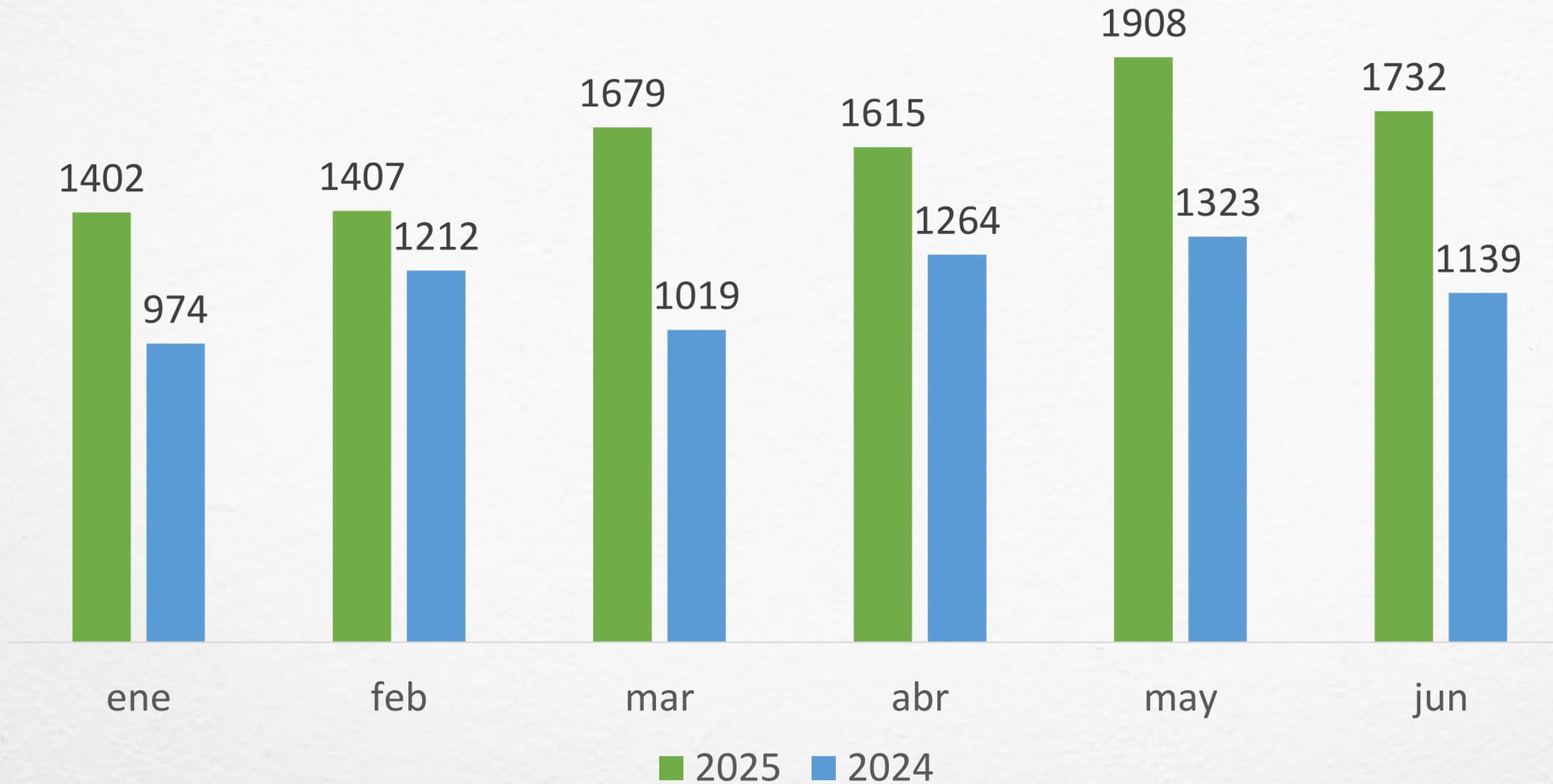


PETICIONES –ECOS RECIBIDAS ENERO A MARZO DE 2025

PQRS _ ECOS Recibidos	Cantidad PQRS	Porcentaje
Verbal	11942	52.36%
Escrita	9743	42.72%
Ente de Control	1124	4.92%
Total general	22809	100.00%



COMPARACIÓN PQRS ESCRITAS 2024 VS 2025



OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS-ECOS ENERO- JUNIO DE 2025

Actualmente el porcentaje de PQRS atendidas de manera oportuna se encuentra en un 99,95% de cumplimiento.

	Cuenta de Observaciones	Porcentaje	Traslados
Verbal	11942	52,36%	
Resuelto en Tiempo	11942	52,36%	
Escrita	9743	42,72%	
Resuelto en Tiempo	8740	38,32%	917
Por Resolver en tiempo	987	4,33%	
Resuelto Fuera de Tiempo	11	0,05%	
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	3	0,01%	
Suspendido por requerimiento al usuario	2	0,01%	
Entes de Control	1124	4,93%	
Resuelto en Tiempo	1076	4,72%	14
Por Resolver en tiempo	48	0,21%	
Total general	22809	100,00%	931

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA, se trasladaron por competencia a otras Entidades 931 peticiones.

PETICIONES ESCRITAS RESUELTAS POR GRUPO

PQRS Recibidos	Cantidad PQRS
GRUPO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS	7847
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	525
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	379
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	297
GRUPO DE PERMISOS Y TRAMITES AMBIENTALES	207
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	178
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	92
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	51
GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES	50
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	32
GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	15
GRUPO DE INSTRUMENTOS	15
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	13
GRUPO DE GESTION HUMANA	9
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	6
GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO	4
GRUPO DE COBRO COACTIVO	4
GRUPO DE CONCEPTOS JURIDICOS	3
GRUPO DE EVALUACIÓN AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	3
GRUPO DE REGIONALIZACION Y CENTRO DE MONITOREO	2
GRUPO DE MINERÍA	2
GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2
GRUPO CONCEPTOS JURÍDICOS	1
GRUPO SUR ORINOQUIA AMAZONAS	1
DESPACHO SMPCA	1
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	1
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	1
GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1
GRUPO DE ALTO MAGDALENA	1
Total general	9743

Peticiones resueltas fuera de tiempo

GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	8
GRUPO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS	2
GRUPO SUR ORINOQUIA AMAZONAS	1

Acciones:



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



Generación de planes de mejoramiento

Solicitudes de apoyo

El grupo de Gestión y Seguimiento de PQRS a realizado 2086 solicitudes de apoyo a los diferentes grupos donde se destacan los siguientes

Subdirección de Evaluación de Licencias Ambientales	318
Geomatica	185
Grupo Valoración y Manejo de Impactos en Procesos de Seguimiento	170
Grupo de Pacifico - Rio Cauca	163
Grupo Valoracion y Manejo de Impactos en Tramites de Evaluacion	158
Grupo de Regionalización y Centro de Monitoreo	136
Grupo de Caribe	114
Subdirección de Evaluacion de Licencias Ambientales	103
Grupo de Relacion Estado Ciudadanias	101
Grupo de Medio Magdalena	86

ECOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA

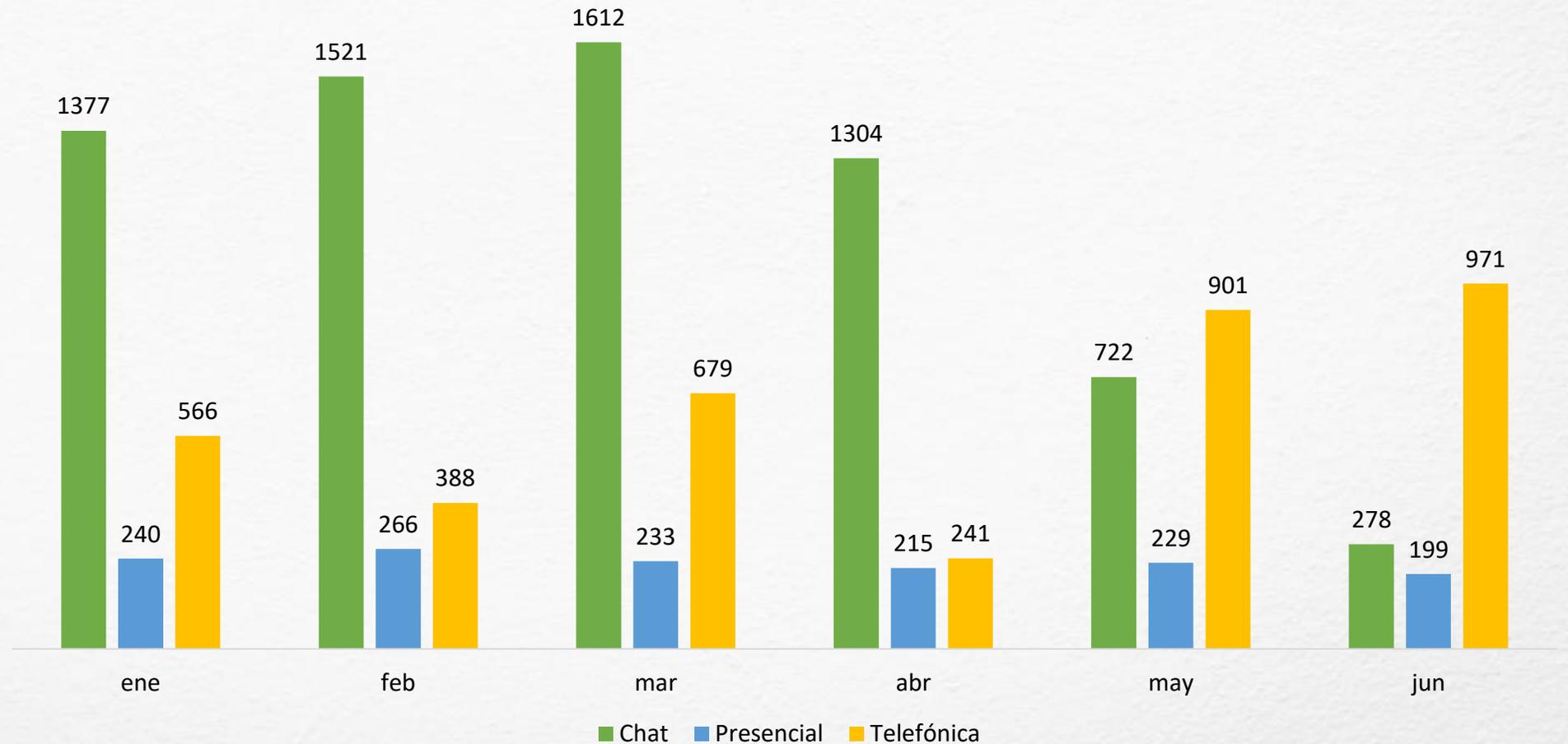
Los **1124 ECOS** recibidos entre el 1º de enero y el 30 de junio de 2025, se resolvieron dentro del término de oportunidad

ECOS Recibidos	Cantidad PQRS
GRUPO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS	1105
DESPACHO DIRECCIÓN	11
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	1124



PETICIONES VERBALES

De las **22809** peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ECOS recibidas en el periodo de enero a junio de 2025, **11942** corresponden a **SOLICITUDES VERBALES (57,89 %)**, atendidas a través de los canales: chat 6814 (**57,06%**), telefónico 3746 (**31,37 %**), y presencial 1382 (**11,57%**) las cuales fueron atendidas directamente en el Centro de Contacto Ciudadano, y se discriminan como se ilustra a continuación:



PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA

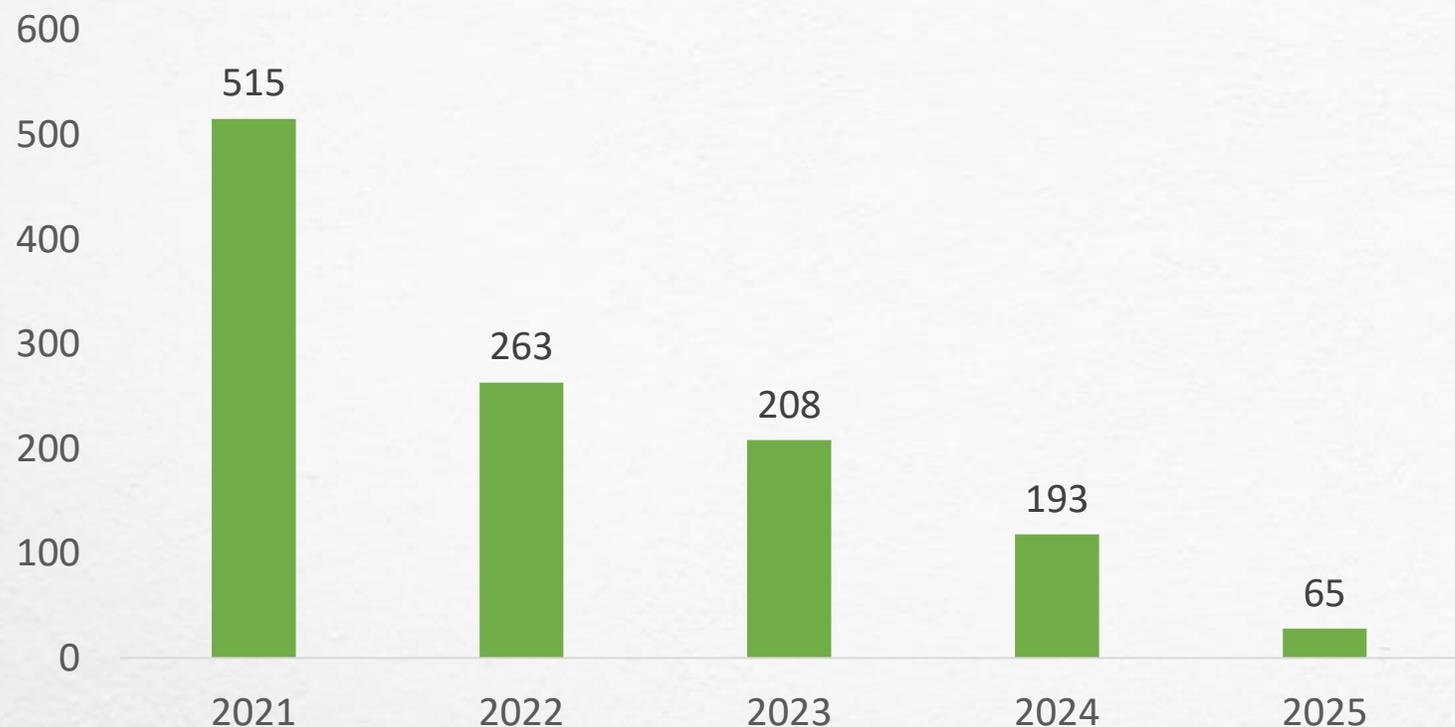
PQRS _ ECOS Recibidos	Cantidad PQRS
Atención_al_Ciudadano	1945
Gestión_De_Solicitudes_y_Peticiones	1662
No_es_competencia_De_la_Anla	1389
Otros_Generales	917
Seguimiento_Ambiental_De_Licencias	722
Certificado_De_Emisiones_por_Prueba_Dinámica_y_Visto_Bueno_por_Protocolo_De_Montreal	477
Gestión_Financiera_y_Presupuestal	312
Gestión_Contractual	206
Evaluación_Ambiental_De_Licencias	189
Seguimiento_a_La_Gestión_Ambiental_De_Residuos_De_Envases_y_Empaques_De_Papel_Cartón_Plástico_Vidrio_Metal	151

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.

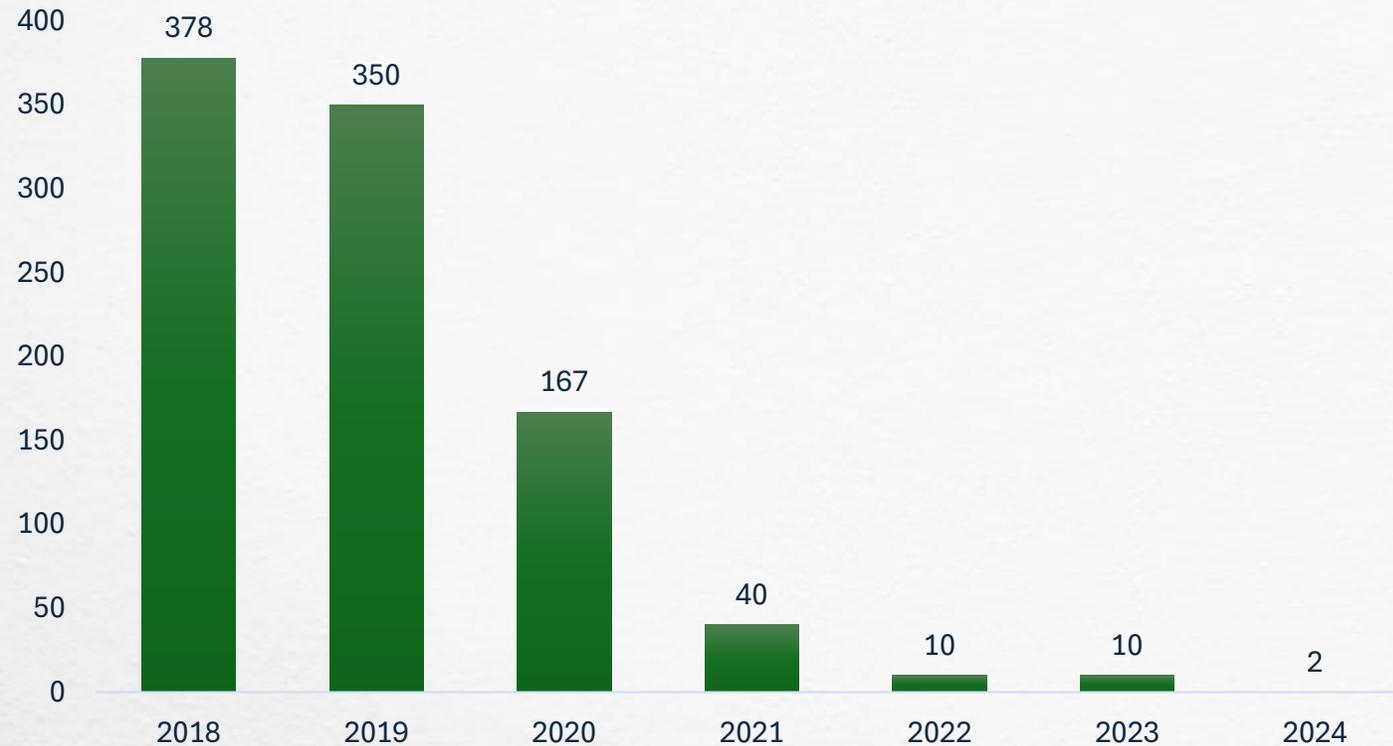
DENUNCIAS ENERO A JUNIO DE 2025

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 30 de junio de 2025, se recibieron **65**.



ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio 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