



**Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales**



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

III trimestre 2025

**Grupo de Gestión y Seguimiento
PQRSD**

2025



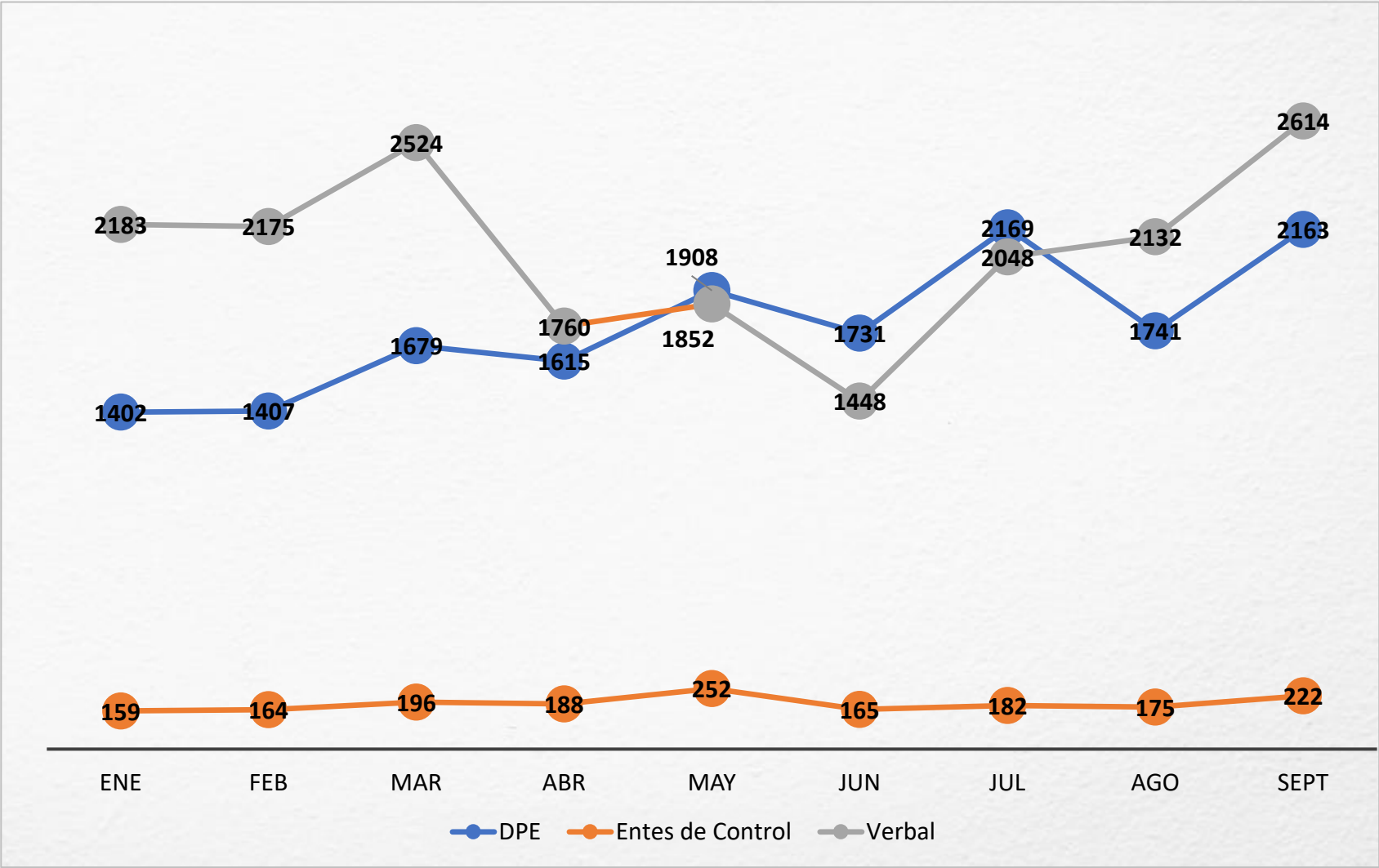
CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

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.

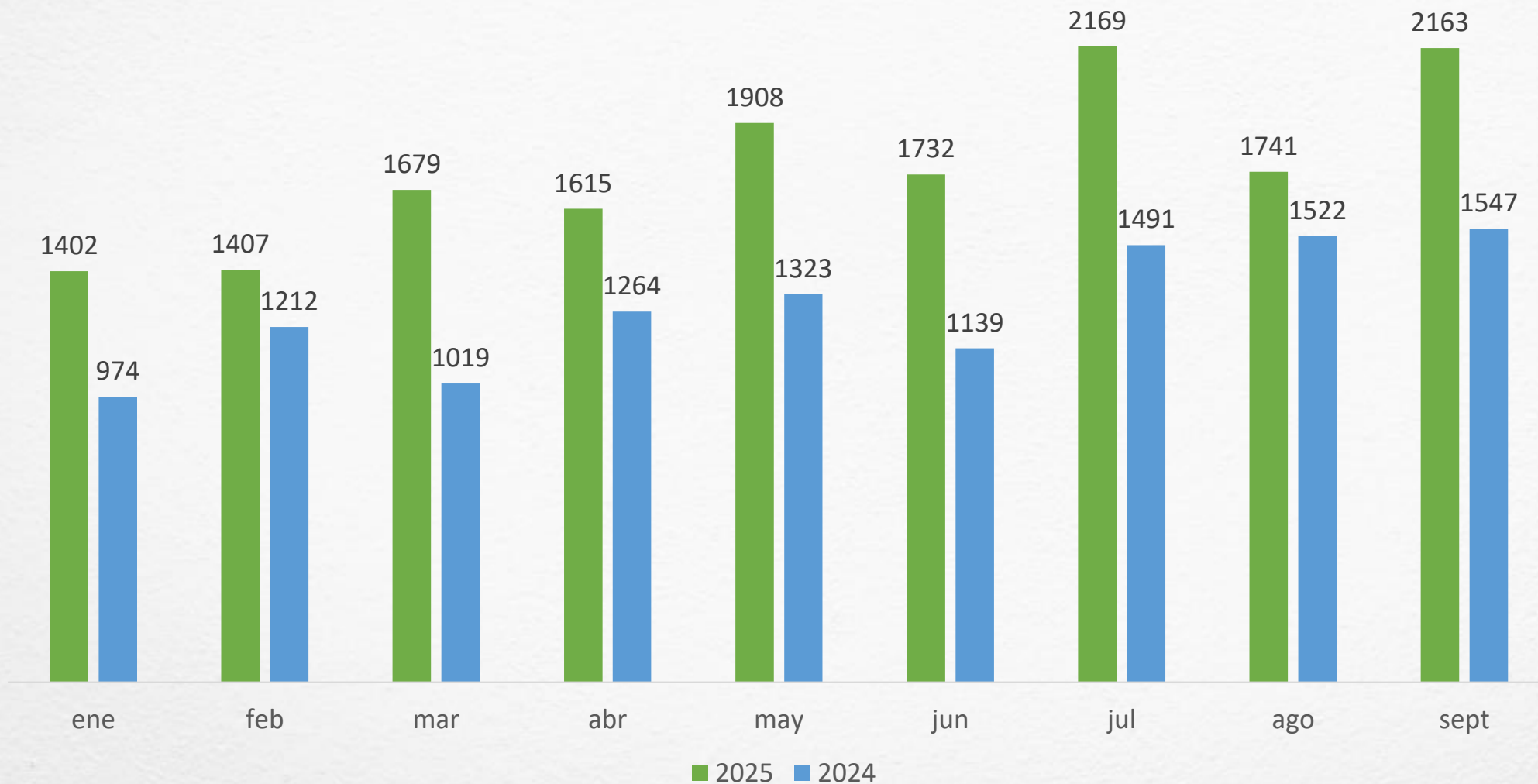


PETICIONES –ECOS RECIBIDAS ENERO A SEPTIEMBRE DE 2025

PQRS _ ECOS Recibidos	Cantidad PQRS	Porcentaje
Verbal	18736	51.68%
Escrita	15815	43.62%
Ente de Control	1703	40.%
Total general	36524	100.00%



COMPARACIÓN PQRS ESCRITAS 2024 VS 2025



OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS-ECOS ENERO- SEPTIEMBRE DE 2025

Actualmente el porcentaje de PQRS atendidas de manera oportuna se encuentra en un 99,45% de cumplimiento.

Tipo	Cuenta de Observaciones	Porcentaje	Traslados
Verbal	18736	51.68%	
Resuelto en Tiempo	18736	51.68%	
DPE	15815	43.62%	
Resuelto en Tiempo	14922	41.16%	1130
Resuelto Fuera de Tiempo	34	0.09%	
Para elaborar Auto de desistimiento tacito	4	0.01%	
Suspendido por requerimiento al usuario	2	0.01%	
Por Resolver en tiempo	853	2.35%	
Entes de Control	1703	4.70%	
Resuelto en Tiempo	1650	4.55%	22
Por Resolver en tiempo	53	0.15%	
Total general	36254	100.00%	1152

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA, se trasladaron por competencia a otras Entidades 1152 peticiones.

PETICIONES ESCRITAS RESUELTAS POR GRUPO

PQRS Recibidos	Cantidad PQRS
GRUPO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS	12726
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	981
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	896
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	419
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	351
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	106
GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES	94
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	70
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	59
GRUPO DE INSTRUMENTOS	27
GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	18
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	14
GRUPO DE GESTION HUMANA	9
GRUPO DE COBRO COACTIVO	7
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	6
OFICINA ASESORA JURIDICA	6
GRUPO DE CONCEPTOS JURIDICOS	3
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRÁMITES DE EVALUACIÓN	3
GRUPO DE HIDROCARBUROS Y ENERGÍAS DEL SUBSUELO	2
GRUPO DE DEFENSA JURIDICA	2
GRUPO DE CARIBE	2
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	2
GRUPO DE MINERÍA	2
GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2
GRUPO DE REGIONALIZACION Y CENTRO DE MONITOREO	2
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	1
GRUPO NORTE ORINOQUIA	1
GRUPO DE ALTO MAGDALENA	1
GRUPO SUR ORINOQUIA AMAZONAS	1
GRUPO CONCEPTOS JURÍDICOS	1
DESPACHO SMPCA	1
Total general	15815

Peticiones resueltas fuera de tiempo

PQRS Recibidos	Cantidad PQRS
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	22
GRUPO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS	6
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	2
GRUPO DE INSTRUMENTOS	2
GRUPO SUR ORINOQUIA AMAZONAS	1
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	1
Total general	34

Acciones:



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



Generación de planes de mejoramiento

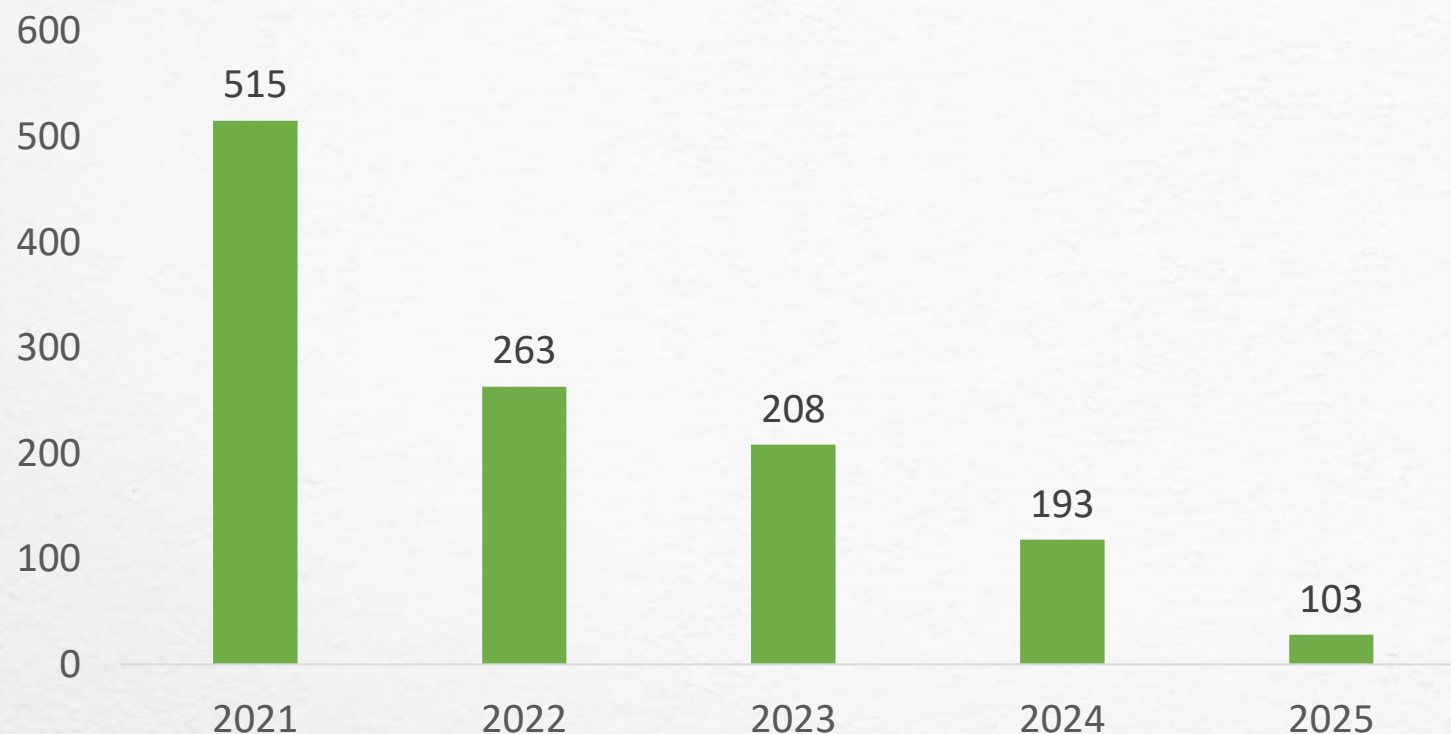
ECOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA

Los **1703 ECOS** recibidos entre el 1º de enero y el 30 de septiembre de 2025, se resolvieron dentro del término de oportunidad

PQRS Recibidos	Cantidad PQRS
GRUPO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRSD	1684
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	1703

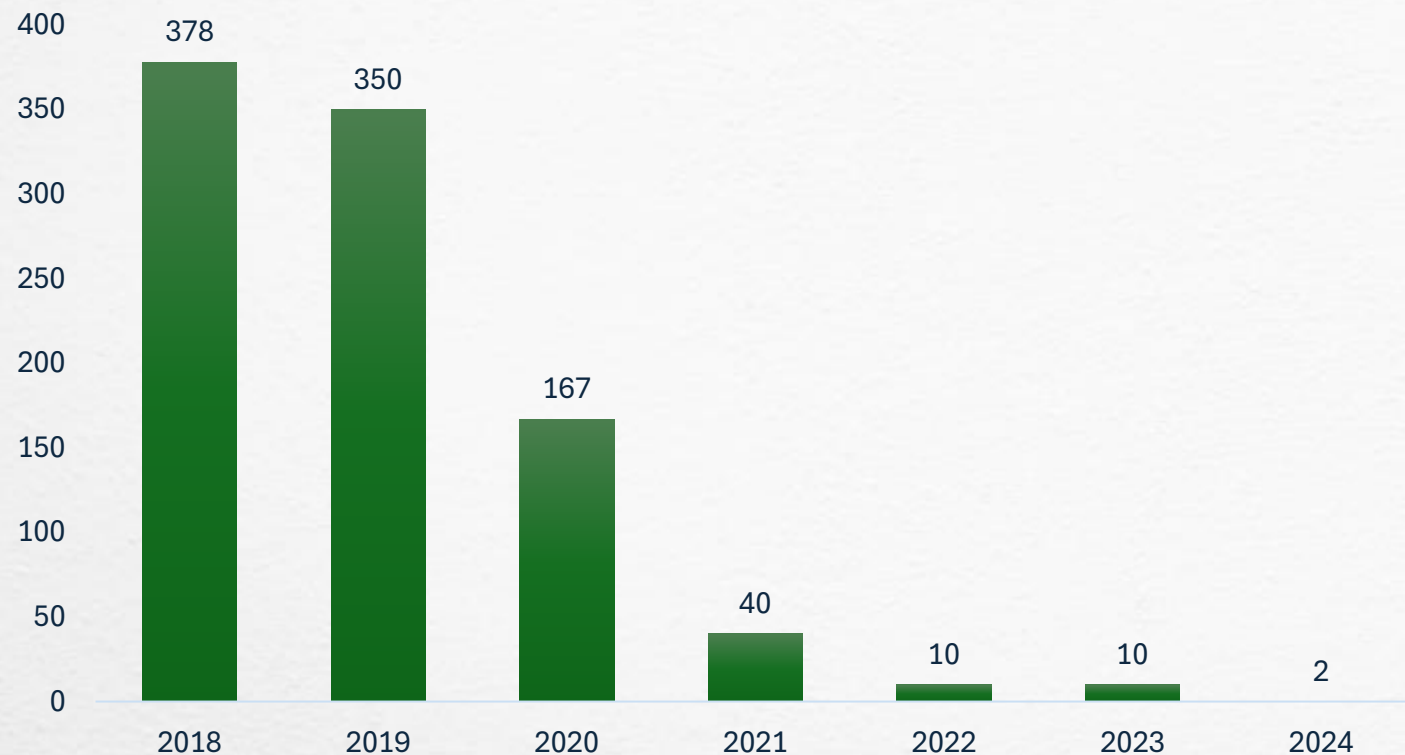
DENUNCIAS ENERO A SEPTIEMBRE DE 2025

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 septiembre de 2025, se recibieron **103**.



ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de septiembre de 2025, la Entidad no ha recibido quejas y reclamos.



RECOMENDACIONES GENERALES



Se está generando mejoras dentro del aplicativo de ANLA responde que permiten dar celeridad a las solicitudes de derecho de petición.



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.

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