



**Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales**



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

IV trimestre 2025

**Grupo de Gestión y Seguimiento
PQRSD**

2025



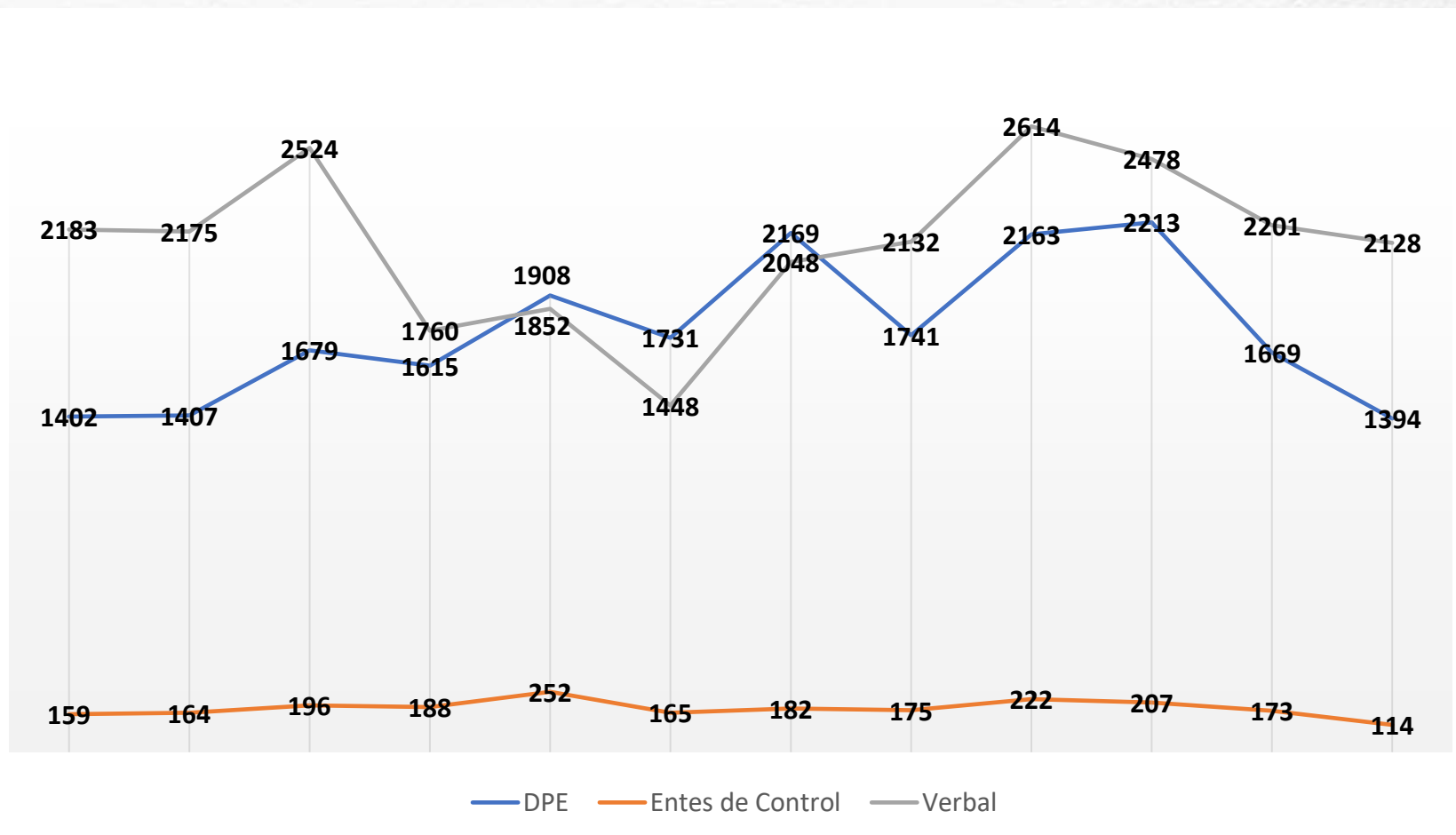
CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

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.

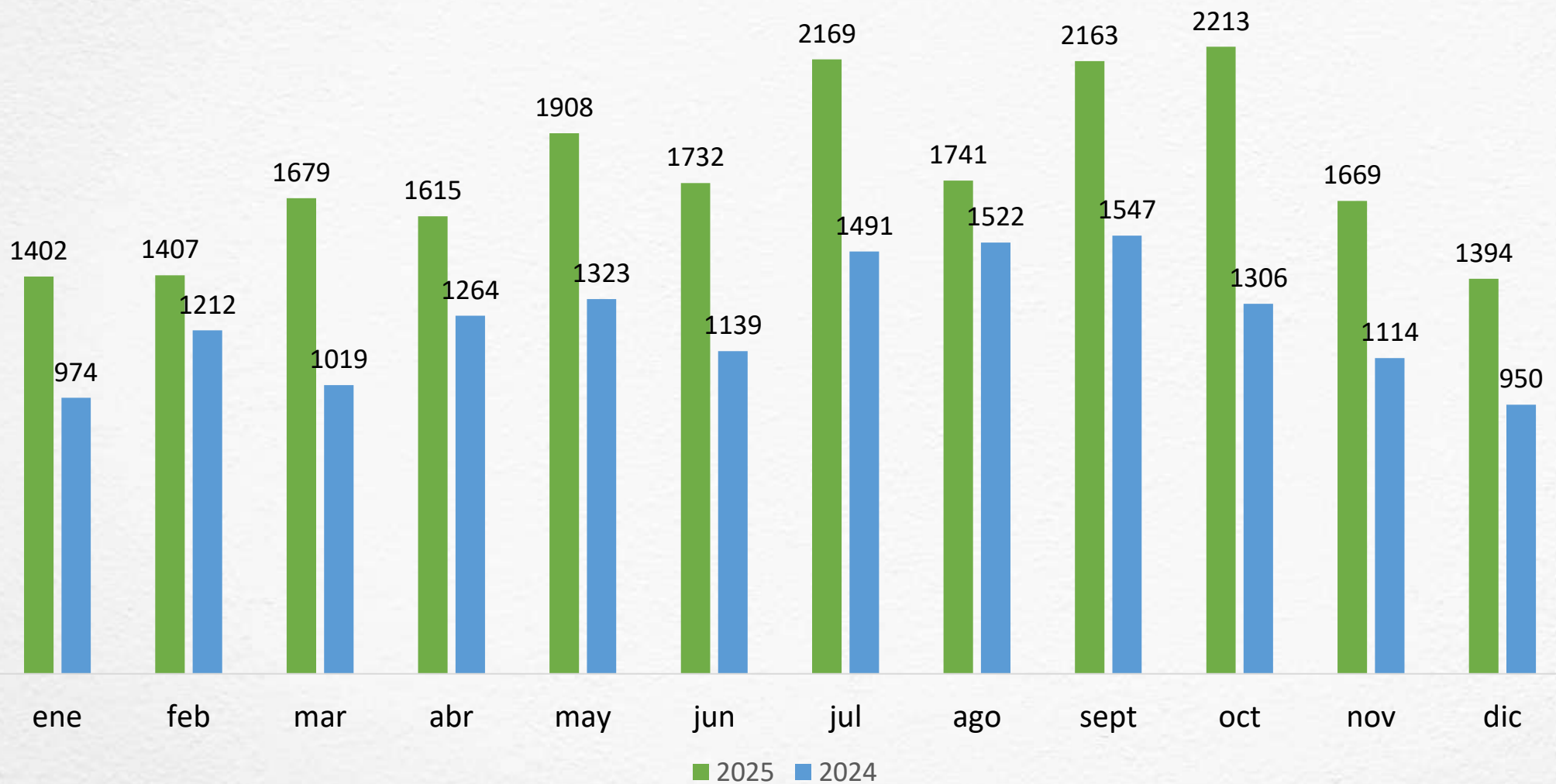


PETICIONES –ECOS RECIBIDAS ENERO A DICIEMBRE DE 2025

PQRS _ ECOS Recibidos	Cantidad PQRS	Porcentaje
Verbal	25543	52.31%
Escrita	21091	43.19%
Ente de Control	2197	4.5%
Total general	48831	100.00%



COMPARACIÓN PQRS ESCRITAS 2024 VS 2025



OPORTUNIDAD RESPUESTAS PQRS-ECOS ENERO- DICIEMBRE DE 2025

Actualmente el porcentaje de PQRS atendidas de manera oportuna se encuentra en un 99,75% de cumplimiento.

Tipo	Cuenta de Observaciones	Porcentaje	Traslados
Verbal	25543	52.31%	
Resuelto en Tiempo	25543	52.31%	
DPE	21091	43.19%	
Resuelto en Tiempo	20520	42.02%	1601
Resuelto Fuera de Tiempo	55	0.10%	
Por Resolver en tiempo	520	1.06%	
Entes de Control	2197	4.50%	
Resuelto en Tiempo	2180	4.47%	34
Por Resolver en tiempo	15	0.03%	
Total general	48831	100.00%	1635

Del total de PQRS-ECOS atendidos por la ANLA, se trasladaron por competencia a otras Entidades 1635 peticiones.

PETICIONES ESCRITAS RESUELTAS POR GRUPO	
PQRS Recibidos	Cantidad PQRS
GRUPO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS	16189
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	1017
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	981
GRUPO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	806
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	529
GRUPO DE GESTION Y SEGUIMIENTO DE PQRS	392
GRUPO DE CERTIFICACIONES DE EMISIONES POR PRUEBA DINAMICA	304
GRUPO DE PERMISOS Y TRAMITES AMBIENTALES	251
GRUPO DE GESTIÓN DE NOTIFICACIONES	124
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	117
GRUPO DE EVALUACIÓN DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	92
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	70
GRUPO DE INSTRUMENTOS	33
GRUPO DE GESTION CONTRACTUAL	25
GRUPO DE VALORACION Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	25
GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUÍMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	18
GRUPO DE DEFENSA JURÍDICA	16
GRUPO DE COBRO COACTIVO	12
GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	10
GRUPO DE GESTION HUMANA	9
OFICINA ASESORA JURIDICA	8
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS AMBIENTALES	8
GRUPO DE GESTION DE NOTIFICACIONES	7
GRUPO GESTIÓN CONTRACTUAL	6
GRUPO DE REGIONALIZACION Y CENTRO DE MONITOREO	6
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO DE LICENCIAS AMBIENTALES	5
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRÁMITES DE EVALUACIÓN	3
GRUPO DE CONCEPTOS JURIDICOS	3
GRUPO DE EVALUACION DE AGROQUIMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	3
GRUPO DE GESTION ADMINISTRATIVA	2
SUBDIRECCION DE EVALUACION DE LICENCIAS AMBIENTALES	2
GRUPO DE MINERÍA	2
GRUPO DE HIDROCARBUROS Y ENERGÍAS DEL SUBSUELO	2
GRUPO DE SEGUIMIENTO DE AGROQUIMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	2
GRUPO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2
GRUPO DE CARIBE	2
GRUPO CONCEPTOS JURÍDICOS	1
GRUPO NORTE ORINOQUIA	1
GRUPO VALORACION Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRAMITES DE EVALUACION	1
GRUPO DE ALTO MAGDALENA	1
GRUPO SUR ORINOQUIA AMAZONAS	1
SUBDIRECCION DE INSTRUMENTOS PERMISOS Y TRAMITES AMBIENTALES	1
GRUPO VALORACIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	1
DESPACHO SMPCA	1
Total general	21091

Peticiones resueltas fuera de tiempo

Resuelto Fuera de Tiempo	55
GRUPO DE CERTIFICACIONES Y VISTOS BUENOS	24
GRUPO DE CERTIFICACIONES DE EMISIONES POR PRUEBA DINAMICA	14
GRUPO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS	6
GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	3
GRUPO DE EVALUACION DE AGROQUIMICOS Y PROYECTOS ESPECIALES	2
GRUPO DE INSTRUMENTOS	2
GRUPO DE PERMISOS Y TRÁMITES AMBIENTALES	1
GRUPO DE REGIONALIZACION Y CENTRO DE MONITOREO	1
GRUPO DE VALORACION Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO	1
GRUPO SUR ORINOQUIA AMAZONAS	1

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 31 de diciembre de 2025, se resolvieron dentro del término de oportunidad

PQRS Recibidos	Cantidad PQRS
GRUPO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS	2147
SUBDIRECCION DE SEGUIMIENTO DE LICENCIAS AMBIENTALES	13
DESPACHO DIRECCIÓN	11
SUBDIRECCION DE EVALUACION DE LICENCIAS AMBIENTALES	10
DIRECCION GENERAL	3
GRUPO DE GESTIÓN FINANCIERA Y PRESUPUESTAL	2
GRUPO DE ACTUACIONES SANCIONATORIAS AMBIENTALES	2
SUBDIRECCION DE INSTRUMENTOS PERMISOS Y TRAMITES AMBIENTALES	2
GRUPO DE PACIFICO - RIO CAUCA	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	1
GRUPO VALORACION Y MANEJO DE IMPACTOS EN TRAMITES DE EVALUACION	1
DESPACHO SMPCA	1
Total general	2197

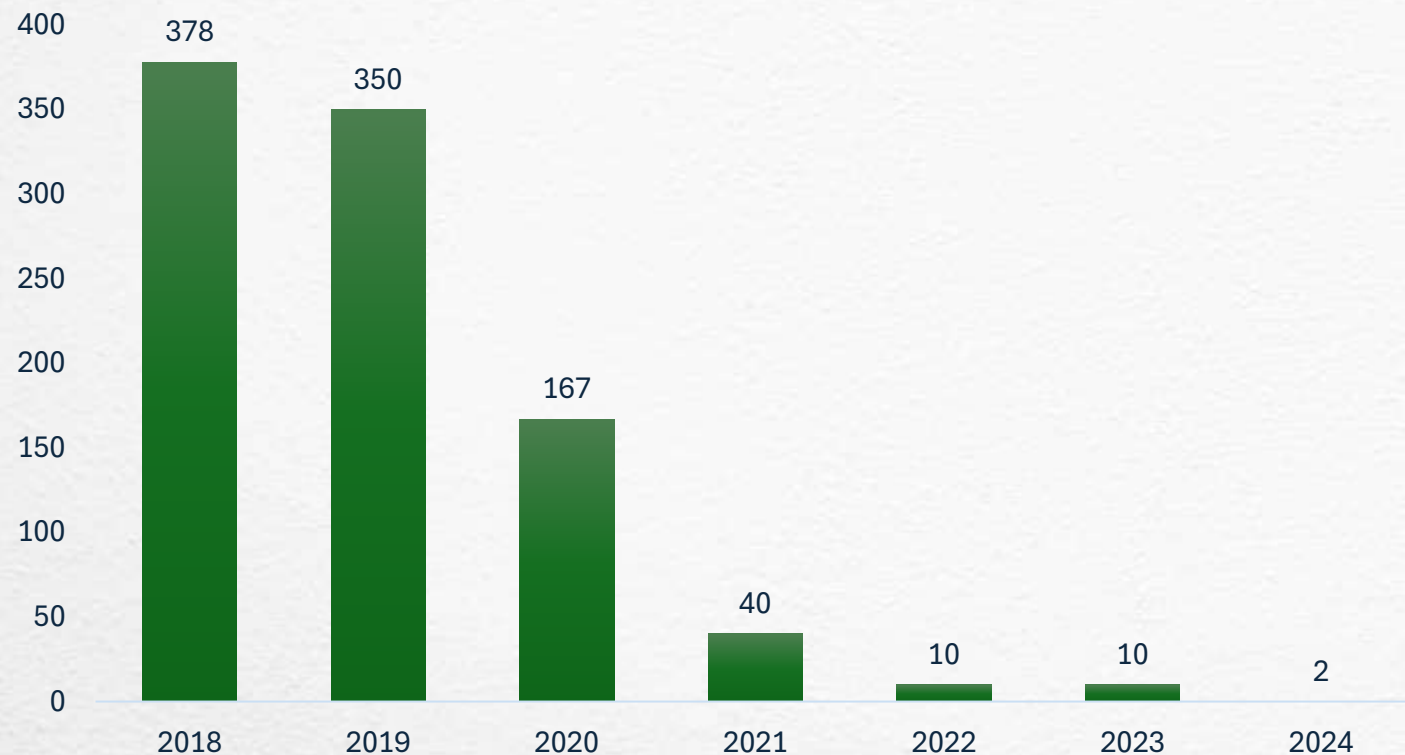
DENUNCIAS ENERO A DICIEMBRE DE 2025

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 diciembre de 2025, se recibieron **133**.



ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

Para el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2025, la Entidad recibió 1 queja y un reclamo.



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