

**MECANISMOS PARA PRESENTAR QUEJAS Y RECLAMOS EN RELACIÓN CON
OMISIONES O ACCIONES DEL SUJETO OBLIGADO**

Canal	Medio	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
Atención Presencial	Centro de Atención al Ciudadano	Carrera 13A # 34 - 72 Locales 110, 111 y 112 Bogotá D.C. D.C., Colombia.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 04:00 p. m.	Se brinda información sobre trámites y servicios de la ANLA, se facilita la consulta de expedientes y se lleva a cabo el proceso de notificación.
	Línea Gratuita Nacional	01 8000 112 998	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 04:00 p. m.	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la ANLA.
Atención Telefónica	Línea fija desde Bogotá	Línea centro de contacto: +57 (601) 2540100 Línea directa: (601) 2540111 y Desde el exterior: con +57(1)		
	Atención Virtual	Página WEB	www.anla.gov.co	24 horas, los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de días hábiles.
Correo electrónico		licencias@anla.gov.co	24 horas, los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de días hábiles	Se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, las cuales se integran en el Sistema de Gestión Documental y Procesos - SIGPRO para la asignación del respectivo radicado, en aras de dar trazabilidad a su trámite.
Plataforma VITAL		http://vital.minambiente.gov.co/SILPA/TestSilpa/security/login.aspx	24 horas, los requerimientos registrados por este medio se gestionan dentro de días hábiles	
Fax		Desde Colombia: +57 (601) 2540119	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 04:00 p. m.	
Chat		http://www.anla.gov.co/	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 04:00 p. m.	Orienta al ciudadano sobre información general de la ANLA.
Redes Sociales		 @ANLA_col  Autoridad Nacional de Licencias Ambientales  Autoridad Nacional de Licencias Ambientales	Disponibilidad 24 horas, los requerimientos solicitados se direccionan al correo electrónico licencias@anla.gov.co para su radicación y posterior trámite	Esta dispuesto para fortalecer la imagen institucional de la ANLA, relacionarse de una manera más ágil con el ciudadano y posicionar a la Autoridad.

Atención Correspondencia	Buzón de Sugerencias	Carrera 13A # 34 - 72 Locales 110, 111 y 112 Bogotá D.C. Horario de atención Lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 04:00 p. m.	Recibir periódicamente PQRSD de los funcionarios, servidores, ciudadanos y usuarios de la ANLA.
	Ventanilla Única de recepción de correspondencia	Carrera 13A # 34 - 72 Locales 110, 111 y 112 Bogotá D.C. Horario de atención Lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 04:00 p. m.	Recibe, radica y direcciona las que comunicaciones ingresan a la ANLA.