

Bogotá, DC, martes, 06 de agosto de 2024

Señor (a)
PETICIONARIO ANÓNIMO (A)
Publicar en página Web

Asunto: Respuesta a comunicación con radicación ANLA 20246200820192 del 19 de julio de 2024. Inconveniente con canales de atención ANLA, pregunta realizada en la rendición de cuentas ANLA.

Expediente: 15DPE6405-00-2024

Respetado peticionario (a):

Reciba un cordial saludo por parte de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA).

En atención a la comunicación del asunto, mediante la cual manifiesta:

“persona sorda Cundinamarca fundisor servio regular servicio profesional? Falta protocolo interprete hombre falla señas mujer [sic]”

Conforme a lo señalado, esta Autoridad Nacional en el marco exclusivo de las funciones y competencias de acuerdo con lo previsto en la Ley 99 del 22 de diciembre de 1993¹, Decreto-Ley 3573 del 27 de septiembre de 2011², el Decreto Único Reglamentario 1076 del 26 de mayo de 2015³ y el Decreto 376 del 11 de marzo de 2020⁴, se da respuesta en los siguientes términos:

De acuerdo con su primera solicitud, de antemano ofrecemos disculpas por los inconvenientes causados, toda vez que, por razones ajenas a nuestra voluntad, se han presentado retrasos en el proceso de contratación de los profesionales encargados del Centro de Orientación al Ciudadano – COC, por lo que agradecemos que nos extienda sus inconformidades para que podamos mejorar cada día en la prestación de este importante servicio a la ciudadanía.

Asimismo, es importante señalar que el 21 de mayo del año en curso, mediante la página web <https://www.anla.gov.co/> se informó a la ciudadanía de la suspensión temporal de los canales de comunicación whatsapp, chatbot, web call back, click to call y videollamada:

¹ Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.

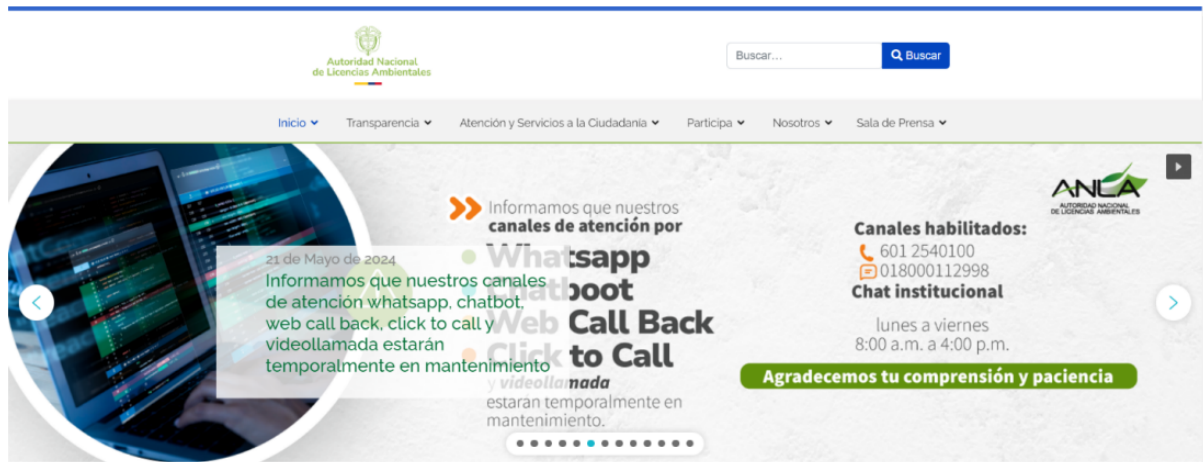
² Por el cual se crea la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA- y se dictan otras disposiciones.

³ Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible.

⁴ Por el cual se modifica la estructura de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA).

Oficinas: Carrera 13 A No. 34 – 72 Edificio 13 35 Pisos 8 al 10 Bogotá, D.C.
Centro de Orientación y Radicación de Correspondencia: Carrera 13 A No. 34 – 72 Edificio 13 35
Locales 110 al 112 Bogotá, D.C.
Código Postal 110311156
Nit.: 900.467.239-2
Línea de Orientación y Contacto Ciudadano: 57 (1) 2540100 / 018000112998 PBX: 57 (1) 2540111
www.anla.gov.co Email: licencias@anla.gov.co





No obstante, en aras de garantizar la prestación del servicio en cumplimiento de las funciones que nos fueron conferidas mediante el Decreto 376 del 11 de marzo de 2020, el Artículo 3 del Decreto 3573 del 27 de septiembre de 2011, y las competencias otorgadas por el Artículo 2.2.2.3.2.2 del Decreto 1076 del 26 de mayo de 2015, hemos dispuesto a diferentes profesionales de planta de la entidad para suplir estos roles y ofrecerles a nuestros usuarios una debida atención.

En ese sentido, a continuación, se listan los canales de atención habilitados:

- **Línea Telefónica directa** 601 2540100, **línea gratuita nacional** 018000112998
- **Correo Electrónico** licencias@anla.gov.co ; Buzón de – PQRSD
- **Botón de citas**, con el fin de que los usuarios puedan programar directamente sus citas con el grupo de su interés, por tanto, en la página principal de esta Autoridad Nacional encontrará ingresando a la opción de Atención y Servicios a la Ciudadanía el botón de “Agendar una cita virtual”, de igual forma dando clic en el siguiente enlace podrá realizar el proceso.

<https://www.anla.gov.co/canales-de-atencion/agendamiento-de-citas>

Por otra parte, en cuanto al intérprete de señas, entendemos la importancia de contar con intérpretes certificados y capacitados adecuadamente para garantizar una comunicación clara y accesible, especialmente para la población sorda que nos visita en nuestro centro de orientación, se comunica a través de nuestro canal de videollamada y aquellos que interactúan con la Entidad en los diferentes espacios de participación.

Estamos comprometidos a trabajar diligentemente para mejorar y esperamos poder recuperar su confianza en nuestro servicio de interpretación en lengua de señas colombiana. Valoramos su retroalimentación y estamos aquí para ayudar en cualquier otra inquietud que pueda tener.

La ANLA le agradece sus comentarios y la oportunidad de abordar sus inquietudes sobre nuestro servicio de interpretación en lengua de señas colombiana. Lamentamos las dificultades que ha

experimentado y estamos comprometidos a mejorar continuamente para brindar un servicio más efectivo y ético.

En los anteriores términos se resuelve su solicitud y quedamos atentos a aclarar cualquier inquietud adicional relacionada con los temas puntuales de competencia de ANLA a través de los siguientes canales: Presencialmente en el **Centro de Orientación Ciudadano (COC)** ubicado en la carrera 13A No 34-72 locales 110, 111 y 112 de Bogotá D.C., en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua; **Sitio web de la Autoridad** www.anla.gov.co; **Correo Electrónico** licencias@anla.gov.co; Buzón de [PQRS](#); **GEOVISOR AGIL**, para acceder a la información geográfica de los proyectos; **Chat Institucional** ingresando al sitio web ANLA o **Línea Telefónica** directa 601 2540100 y línea gratuita nacional 018000112998.

Finalmente, la invitamos a responder nuestra encuesta de satisfacción frente a esta respuesta ingresando [aquí](#) o escaneando el código QR. Sus aportes nos ayudarán a mejorar nuestros servicios.



Cordialmente,

MONICA ANDREA GUTIERREZ PEDREROS
PROFESIONAL ESPECIALIZADA CON FUNCIONES DE COORDINADORA DEL GRUPO DE
SERVICIO AL CIUDADANO

Medio de Envío: Correo Electrónico

LAURA VIVIANA HERNANDEZ MARROQUIN
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

NUBIA CONSUELO PINEDA MONROY
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Archívese en: 15DPE6405-00-2024

Nota: Este es un documento electrónico generado desde los Sistema de Información de la ANLA. El Original reposa en los archivos digitales de la entidad.

