



Radicación: 2022048732-2-000

Fecha: 2022-03-15 18:44 - Proceso: 2022048732  
Trámite: 247-QUE - Derecho de Petición Queja 15QUE

2.1

Bogotá, D.C., 2022-03-15 18:44

Señor  
**Ciudadano Anónimo**

Asunto: Respuesta petición radicado ANLA 2022037118-1-000 del 02 de marzo de 2022. 15QUE0003-00-2022

Respetado ciudadano:

Reciba un cordial saludo por parte de la [Autoridad Nacional de Licencias Ambientales –ANLA–](#)

En atención a la petición del asunto, a través de la cual presenta queja relacionada con la entrega oportuna de las respuestas a las solicitudes realizadas por los usuarios bajo correo electrónico y entrega de la totalidad de la información solicitada, revisada y verificada, le informamos:

En relación con la entrega oportuna de las respuestas a las solicitudes realizadas por usuarios, es importante indicar que esta Autoridad Nacional emite las respuestas a los derechos de petición de acuerdo con los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015<sup>1</sup>, los cuales detallamos a continuación:

*Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

*1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.*

Es menester recordar que teniendo en cuenta la emergencia sanitaria ocasionada por la propagación del virus COVID - 19, el Gobierno Nacional mediante el artículo 5 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 amplió los términos de respuesta a peticiones ciudadanas que se

<sup>1</sup> Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.





Radicación: 2022048732-2-000

Fecha: 2022-03-15 18:44 - Proceso: 2022048732  
Trámite: 247-QUE - Derecho de Petición Queja 15QUE

encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, quedando así:

*Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

*Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

Por lo anterior, lo invitamos a tener en cuenta los términos descritos, si una petición en particular fue atendida fuera de los términos antedichos, puede presentar su queja indicando el radicado de su solicitud con el fin de verificar el motivo de la demora en la respuesta.

En cuanto a su observación sobre la entrega oportuna de las respuestas a las solicitudes realizadas por los usuarios bajo correo electrónico, de acuerdo con lo indicado por el Grupo de Gestión Documental, es necesario indicar que el fondo documental de ANLA se ha venido conformando desde el inicio de los trámites de licenciamiento y permisos ambientales, como parte de las funciones que en su momento estaban a cargo del hoy Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, buena parte de los documentos que componen los expedientes de la entidad se encuentran en soporte papel y otra parte se ha generado en medio digital, a partir de la inclusión de sistemas de información y mecanismos tecnológicos, esta misma condición se evidencia en los documentos recibidos por esta Autoridad Nacional.

De acuerdo con lo expuesto, la conformación de los expedientes de ANLA se da de manera híbrida, por lo que la consulta de los documentos se realiza mediante el acceso a los mismos en sus soportes originales, tanto para los usuarios internos como externos que son atendidos en el Centro de Orientación al Ciudadano, no obstante, para los casos de usuarios externos que solicitan acceso a los documentos en medio digital, por parte del Grupo de Gestión Documental de la entidad se disponen los mismos mediante al cargue en sistemas tipo SharePoint o OneDrive, los cuales, de acuerdo con las políticas de seguridad tienen un plazo de caducidad, de tal manera que el usuario pueda acceder y descargar dicha información, pasado el tiempo este acceso se cierra, para los casos en los que el usuario no haya realizado la descarga de los mismos, este deberá solicitar la activación para acceder a los documentos.





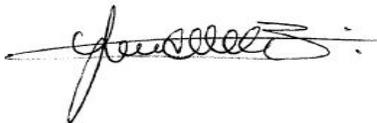
Radicación: 2022048732-2-000

Fecha: 2022-03-15 18:44 - Proceso: 2022048732  
Trámite: 247-QUE - Derecho de Petición Queja 15QUE

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 – (Decretos 3573 de 2011, 376 de 2020 y 1076 de 2015) 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](http://www.anla.gov.co)**; **Correo Electrónico [licencias@anla.gov.co](mailto:licencias@anla.gov.co)**; Buzón de – **PQRSD** –; **GEOVISOR – SIAC** –, para acceder a la información geográfica de los proyectos; **Chat Institucional** ingresando al sitio web ANLA o **Línea Telefónica** directa 2540111, línea gratuita nacional 018000112998.

Adicionalmente, podrá consultar los expedientes de esta Autoridad a partir del año 2013, a través de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – **VITAL** – (administrada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible).

Cordialmente,



**JUAN CARLOS MENDEZ BELTRAN**  
Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano

Medio de Envío: Correo Electrónico

Ejecutores  
LAURA VIVIANA HERNANDEZ  
MARROQUIN  
Profesional Especializado



Revisor / Líder  
JUAN JACOBO JOSE AGUDELO  
VALENCIA  
Profesional Especializado



Fecha: 15-03-2022

Archívese en: 15QUE0003-00-2022  
Plantilla\_Oficio\_SILA\_v5\_42800

**Nota:** Este es un documento electrónico generado desde los Sistemas de Información de la ANLA. El original reposa en los archivos digitales de la Entidad.