



Radicación: 2023032081-2-000

Fecha: 2023-02-20 12:09 - Proceso: 2023032081
Trámite: 248-REC - Derecho de Petición Reclamo 15REC

2.1

Bogotá, D.C., 2023-02-20 12:09

Señor (a)
Peticionario Anónimo

Asunto: Respuesta a su oficio con Radicado ANLA 2023017775-1-000 30 de enero de 2023. Impuntualidad por parte de los funcionarios para la revisión de expedientes.

Expedientes: 15REC0001-00-2023.

Respetado (a) señor (a):

Reciba un cordial saludo por parte de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA. Hemos recibido la comunicación del asunto, mediante la cual nos informa su inconformidad frente a la atención brindada en el Centro de Orientación al Ciudadano.

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.

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 2020¹, el Artículo 3 del Decreto 3573 del 27 de septiembre de 2011², y las competencias otorgadas por el Artículo 2.2.2.3.2.2 del Decreto 1076 del 26 de mayo de 2015³, hemos dispuesto a diferentes profesionales de planta de la entidad para suplir estos roles y ofrecerles a nuestros usuarios una debida atención.

Esta contingencia está prevista que se supere en el transcurso de esta semana, por lo que esperamos normalizar el servicio en los estándares que hemos operado hasta el momento.

En los anteriores términos se resuelve su solicitud y quedamos atentos a aclarar cualquier inquietud adicional relacionada con los temas puntuales de competencia de la 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; **Correo Electrónico:** licencias@anla.gov.co; **Buzón de PQRSD**; **GEOVISOR AGIL**, para acceder a la información

¹ "Por el cual se modifica la estructura de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA".

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

³ "Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible".



Radicación: 2023032081-2-000

Fecha: 2023-02-20 12:09 - Proceso: 2023032081
Trámite: 248-REC - Derecho de Petición Reclamo 15REC

geográfica de los proyectos; Chat Institucional ingresando al sitio web ANLA; **Línea Telefónica** directa 6012540100, o línea gratuita nacional 018000112998.

Adicionalmente, podrá consultar los expedientes de la ANLA 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 – MADS).

Cordialmente,

SERGIO ALBERTO CRUZ FIERRO
Coordinador del Grupo de Servicio al Ciudadano

Medio de Envío: Correo Electrónico

Ejecutores
MARCELA JAMAICA DELGADO
Profesional Especializado

Revisor / Líder
JUAN JACOBO JOSE AGUDELO
VALENCIA
Profesional Especializado

Fecha: Febrero de 2023.

Archívese en: 15REC0001-00-2023.

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.