

Bogotá, DC, jueves, 26 de octubre de 2023

Peticionario

ANÓNIMO

(publicar en página Web)

Asunto: Respuesta a la comunicación con radicación ANLA 20236200702362 del 5 de octubre de 2023.
Queja - Mejorar el procedimiento de atención al usuario.

Expediente: 15DPE62830-00-2023

Respetado peticionario:

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

En atención a la comunicación del asunto mediante la cual presenta la siguiente queja:

“ES UN ABUSURDO QUE CUANDO LO ATIENDEN A UNO, LE PIDA LA INFORMACIÓN TÍPICA Y DESPUES LE PREGUNTEN QUE SI ACTUA COMO PERSONA NATURAL LE PREGUNTEN DE NUEVO LA MISMA INFORMACIÓN. SE DEBERIA MEJORAR EL PROCEDIMIENTO, PARA EVITAR LA PERDIDA DE TIEMPO DEL USUARIO.”

A continuación, se da respuesta en los siguientes términos:

Inicialmente, se informa que para la ANLA, es fundamental satisfacer los requerimientos de nuestros grupos de interés, por lo cual se actualizan pertinentemente los lineamientos y protocolos de atención, con el propósito de mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de sus servicios, garantizando la efectividad de los derechos de sus grupos de interés de conformidad con lo establecido en el Artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el cual se establecen los principios de igualdad, debido proceso, participación, eficacia, celeridad, responsabilidad y transparencia, entre otros.

Es así como, en el marco de sus competencias, la ANLA se ha propuesto promover y fortalecer la relación de la ciudadanía con la entidad a través de: canales de atención presencial, telefónico, chat; gestión de PQRS; acceso a la información pública; transparencia institucional y veeduría ciudadana, cuya información puede ampliar visitando el menú de servicio al ciudadano dispuesto en la página web: <https://www.anla.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania>.



De esta manera, esta autoridad acusa recibido de su queja, la cual obrara como retroalimentación y oportunidad de mejora dentro del proceso que adelanta esta Autoridad en el continuo mejoramiento de nuestras relaciones con los diferentes grupos de interés.

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 – **PQRSD** – ; **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.

Adicionalmente, lo 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, |



GERMAN AUGUSTO VINASCO MENESES
COORDINADOR DEL GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Anexos: (NO) |

Medio de Envío: Correo Electrónico



JUAN ANTONIO FACCINI GUTIERREZ DE PINERES
CONTRATISTA



ANDRES DAVID CAMACHO MARROQUIN
CONTRATISTA

Archívese en: 15DPE62830-00-2023

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.

