

Bogotá, DC, miércoles, 30 de abril de 2025

Peticionario (a)

**Anónimo**

Publicar en página web

Asunto: Respuesta a comunicación con radicación ANLA 20256200389312 del 7 de abril de 2025. Solicitud mejora de tiempos de respuesta y canal directo de generación de CEPD en el Centro de Contacto al Ciudadano.

Expediente: 15DPE4088-00-2025

Respetado (a) 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:

*“SE SUGIERE VALIDAR EL PROCESO Y/O CANAL DE ATENCION PARA VERIFICAR SOLICITUDES DE CEPD EN LA PAGINA VITAL, EN MUCHAS OCACIONES SE SOLICITA POR WHATSAPP INFORMACIÓN DE RADICADOS, Y BÁSICAMENTE LA RESPUESTA E INFORMACIÓN QUE BRINDAN LOS ASESORES COMO ASTRID Y JUAN SEBASTIAN SON LAS MISMAS QUE VISUALIZAMOS EN LA PAGINA VITAL. NO HAY UNA ACCIÓN A LA CONSULTA QUE SE REALIZA POR ESE CANAL, ES DECIR NO HAY NADA DIFERENTE DE LO QUE VISUALIZA LA PAGINA VITAL A LO QUE INFORMAN EN ATENCION AL CLIENTE.”*

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 1993<sup>1</sup>, Decreto-Ley 3573 del 27 de septiembre de 2011<sup>2</sup>, el Decreto Único Reglamentario 1076 del 26 de mayo de 2015<sup>3</sup> y el Decreto 376 del 11 de marzo de 2020<sup>4</sup>, se da respuesta en los siguientes términos:

Se informa que, desde el Centro de Orientación al Ciudadano, se brinda la información actualizada con relación a los trámites de Certificado de Emisiones de Prueba Dinámica, validando los aplicativos internos, de esta forma la información brindada por los agentes que atienden los diferentes canales (telefónico, chat, WhatsApp, entre otros), se encuentra de acuerdo con el avance del trámite.

<sup>1</sup> 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.

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

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

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

En los anteriores términos se resuelve su solicitud, recuerden que ahora podrán consultar el estado de su derecho de petición y descargar la respuesta en el botón de seguimiento de PQRS indicando solamente el número de radicado, 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 – PQRS –; GEOVISOR – SIAC – , para acceder a la información geográfica de los proyectos; Chat Institucional ingresando al sitio web ANLA , WhatsApp +57 3102706713, Línea Telefónica directa 2540111, línea gratuita nacional 018000112998.

Si desean presentar una denuncia de manera anónima, puede hacerlo a través de la [App ANLA](#) en el botón “denuncias ambientales” o mediante el formulario de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias [PQRS](#). Además, si desea presentar una queja disciplinaria anónima, puede hacerlo por medio del formulario de Línea de Ética <https://www.anla.gov.co/formulario-de-quejas-disciplinarias-y-denuncias-por-actos-de-corrupcion>

Finalmente, les 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  
COORDINADORA DEL GRUPO DE GESTION Y SEGUIMIENTO DE PQRS

[PUBLICAR EN PÁGINA WEB]

Medio de Envío: Elija un elemento.

LAURA VIVIANA HERNANDEZ MARROQUIN  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

ANDRES DAVID CAMACHO MARROQUIN  
CONTRATISTA



Archívese en: 15DPE4088-00-2025

**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.

