

Bogotá, DC, viernes, 14 de junio de 2024

Peticionario

Anónimo

Publicar en página Web ANLA

Asunto: Respuesta a comunicación con radicado en la ANLA 20246200644582 del 6 de junio de 2024. Reclamo centro de orientación.

Expediente: 15DPE5020-00-2024

Respetado peticionario:

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

En atención a la comunicación referenciada en el 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 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.

Esta contingencia está prevista que se supere lo más pronto posible, por lo que esperamos normalizar el servicio en los estándares que hemos operado hasta el momento.

En los anteriores términos se resuelve su solicitud cualquier inquietud adicional relacionada con las competencias de ANLA serán atendidas 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, línea gratuita nacional 018000112998 y **WhatsApp** +57 3102706713.

Igualmente, se invita 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



Medio de Envío: Correo Electrónico



JOHANA LORENA LEON RIANO
PROFESIONAL ESPECIALIZADO



JUAN JACOBO JOSE AGUDELO VALENCIA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Archívese en: 15DPE5020-00-2024

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.

