

Bogotá, DC, jueves, 01 de agosto de 2024

Señor (a)
PETICIONARIO ANÓNIMO (A)
Publicar en página Web

Asunto: Respuesta a su comunicación con radicación ANLA 20246200819662 del 19 de julio de 2024. Inconveniente con canales de atención ANLA, pregunta realizada en la rendición de cuentas ANLA.

Expediente: 15DPE6395-00-2024

Respetado 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 solicita lo siguiente:

"En atención al ciudadano casi dos meses sin profesionales que gestionen o ayuden a gestionar dicen canal lengua de señas no está habilitado nos dificulta ya que tenemos Aprendiz sordo validando temas.

adicional una profesional intérprete que no sepa la seña de rendición de cuentas que se pierda que deletree delante de la cara que no tengan su protocolo de ropa negra Fenascal? LSC nacionales"

Conforme a lo señalado, esta Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) en el marco exclusivo de las funciones y competencias de acuerdo con lo previsto en la Ley 99 del 22 de diciembre de 1993¹, Decreto-Ley 3573 del 27 de septiembre de 2011², el Decreto Único Reglamentario 1076 del 26 de mayo de 2015³ y el Decreto 376 del 11 de marzo de 2020⁴, se permite dar respuesta en los siguientes términos:

De acuerdo con su primera solicitud, 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

¹ 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.

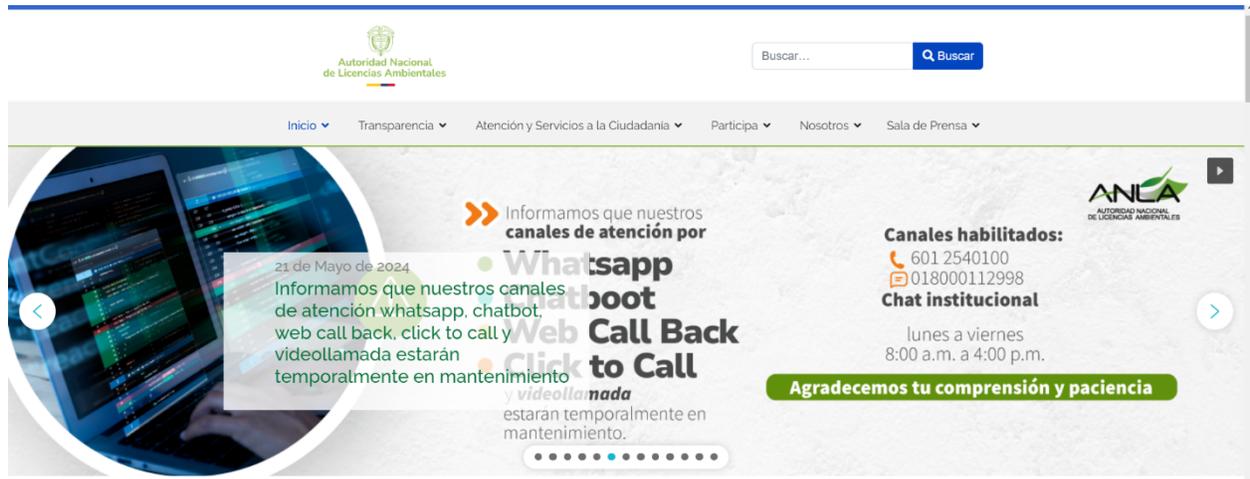
² Por el cual se crea la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA- y se dictan otras disposiciones.

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

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

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.

Asimismo, es importante señalar que el 21 de mayo del año en curso, mediante la página web <https://www.anla.gov.co/> se informó a la ciudadanía de la suspensión temporal de los canales de comunicación whatsapp, chatbot, web call back, click to call y videollamada:



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.

En ese sentido, a continuación, se listan los canales de atención habilitados:

- **Línea Telefónica directa** 601 2540100, **línea gratuita nacional** 018000112998
- **Correo Electrónico** licencias@anla.gov.co ; Buzón de – PQRSD
- **Botón de citas**, con el fin de que los usuarios puedan programar directamente sus citas con el grupo de su interés, por tanto, en la página principal de esta Autoridad Nacional encontrará ingresando a la opción de Atención y Servicios a la Ciudadanía el botón de “Agendar una cita virtual”, de igual forma dando clic en el siguiente enlace podrá realizar el proceso.

<https://www.anla.gov.co/canales-de-atencion/agendamiento-de-citas>

Por otra parte, en cuanto al intérprete de señas, entendemos la importancia de contar con intérpretes certificados y capacitados adecuadamente para garantizar una comunicación clara y accesible, especialmente para la población sorda que nos visita en nuestro centro de orientación, se comunica a través de nuestro canal de videollamada y aquellos que interactúan con la Entidad en los diferentes espacios de participación.

Estamos comprometidos a trabajar diligentemente para mejorar y esperamos poder recuperar su confianza en nuestro servicio de interpretación en lengua de señas colombiana. Valoramos su retroalimentación y estamos aquí para ayudar en cualquier otra inquietud que pueda tener.

La ANLA le agradece sus comentarios y la oportunidad de abordar sus inquietudes sobre nuestro servicio de interpretación en lengua de señas colombiana. Lamentamos las dificultades que ha experimentado y estamos comprometidos a mejorar continuamente para brindar un servicio más efectivo y ético.

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, le 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

Publicar en página Web

Medio de Envío: Elija un elemento.

Julían A Galán
JULIAN ALBERTO GALAN
PROFESIONAL ESPECIALIZADO



JUAN JACOBO JOSE AGUDELO VALENCIA
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Archívese en: 15DPE6395-00-2024

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.