

GRUPO DE GESTION Y SEGUIMIENTO DE PQRS

Bogotá, D.C., 03 JUL. 2026

Señor/a
Ciudadano/a anónimo

(Publicar en Página web)

Asunto: Respuesta a la comunicación con radicación ANLA 20266200788912 del 16 de junio de 2026. Queja al centro de orientación de la entidad

Expediente: PQRS-43076-2026

Respetado/a señor/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 presenta queja respecto a los servicios del Centro de Orientación al Ciudadano de ANLA, esta Autoridad Nacional, en cumplimiento de las funciones y competencias otorgadas a través de los Decretos 3573 del 27 de septiembre de 2011¹, 376 del 11 de marzo de 2020² y 1076 del 26 de mayo de 2015³, otorga respuesta en los siguientes términos:

La ANLA reitera su compromiso con la mejora continua de la atención a la ciudadanía y agradece las observaciones presentadas, las cuales serán consideradas como un insumo para continuar fortaleciendo los procesos de seguimiento, capacitación, control de calidad y prestación del servicio.

Ahora bien, a continuación, se ilustran los lineamientos del Centro de Orientación al Ciudadano de ANLA encaminados a la atención de nuestros usuarios.

1. Puntualidad en la atención presencial

El Centro de Orientación y Atención al Usuario cuenta con horarios de atención establecidos para la prestación del servicio en los diferentes canales dispuestos por la Entidad.

Con el propósito de garantizar la disponibilidad del servicio, desde la supervisión del Centro de Orientación se realiza seguimiento permanente al cumplimiento de los horarios de atención, la conexión y disponibilidad del personal asignado, mediante mecanismos de monitoreo y

¹ Por el cual se crea la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales –ANLA– y se dictan otras disposiciones.

² Por el cual se modifica la estructura de Autoridad Nacional de Licencias Ambientales ANLA.

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

Carrera 13 A No. 34 – 72 Bogotá, D.C.

Código Postal 110311132

Nit: 900.467.239-2

Centro de Contacto Ciudadano: 57 (1) 2540100 / 018000112998

PBX: 57 (1) 2540119

www.anla.gov.co

GD-FO-03 OFICIOS V8

26/05/2023

Página 1 de 5

control que permiten identificar oportunidades de mejora e implementar las acciones correspondientes cuando se requiera.

En atención a la observación presentada, se continuará fortaleciendo el seguimiento a estos controles, con el fin de garantizar una atención oportuna para todos los ciudadanos.

2. Información brindada durante la orientación

Respecto a la orientación suministrada por el Centro de Orientación y Atención al Usuario, es importante precisar el alcance del servicio prestado.

De conformidad con el Protocolo de Atención al Ciudadano de la ANLA, el Centro de Orientación tiene como propósito brindar información y orientación sobre las rutas de acceso a los trámites y servicios de la Entidad, los requisitos generales, el uso de los aplicativos institucionales, los canales de atención y la comprensión general de los actos administrativos emitidos por la Autoridad.

En este sentido, la orientación comprende el acompañamiento al ciudadano para facilitar la comprensión de los procedimientos administrativos y la forma de acceder a los diferentes trámites.

No obstante, el servicio no contempla el diligenciamiento de formularios, tablas o formatos, ni la definición de la información técnica que debe aportar el solicitante dentro de un trámite, dado que dicha información corresponde al conocimiento y responsabilidad del titular o interesado.

Cuando el ciudadano requiera una aclaración técnica o un pronunciamiento formal respecto de un trámite o acto administrativo, podrá hacer uso de los mecanismos institucionales dispuestos por la Entidad, entre ellos la radicación de una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia (PQRSD) a través del formulario dispuesto en la página web www.anla.gov.co o por el correo instruccional licencias@anla.gov.co, la cual será atendida por la dependencia competente dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

4. Funcionamiento de los canales de atención

Con el propósito de garantizar una atención oportuna y de calidad, el Centro de Orientación realiza seguimiento permanente a la operación de los canales presencial, telefónico y chat.

Para ello, se cuenta con indicadores de gestión asociados al nivel de servicio y al nivel de atención, los cuales son medidos periódicamente y permiten evaluar el desempeño de la operación, verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio y establecer acciones de mejora cuando se identifican oportunidades de fortalecimiento.

Adicionalmente, se realizan monitoreos permanentes sobre la disponibilidad de los canales, los tiempos de atención y la oportunidad en la respuesta, buscando garantizar una experiencia satisfactoria para la ciudadanía.

5. Conducta del personal durante la atención

La ANLA promueve una cultura de servicio basada en los principios de **respeto, integridad, transparencia y vocación de servicio hacia la ciudadanía**.

En desarrollo de este compromiso, el Centro de Orientación cuenta con un esquema permanente de aseguramiento de la calidad, mediante el cual se realizan evaluaciones y auditorías continuas a la prestación del servicio en todos los canales de atención.

Dentro de estos controles se verifica, entre otros aspectos:

- El cumplimiento de los horarios de atención y la disponibilidad del personal.
- La aplicación de los protocolos de atención al ciudadano.
- La actitud de servicio y el trato respetuoso durante la interacción con los usuarios.
- La presentación personal y el cumplimiento de las normas institucionales durante la jornada laboral.
- La calidad y oportunidad de la orientación suministrada dentro del alcance de las competencias del Centro de Orientación.

Como parte de las acciones de fortalecimiento derivadas del proceso de mejora continua, el próximo 3 de julio de 2026 del presente año se realizará una jornada de refuerzo sobre la aplicación del Protocolo de Atención al Ciudadano de la ANLA, dirigida al personal del Centro de Orientación, en la cual se abordarán aspectos relacionados con los estándares de servicio, el adecuado relacionamiento con la ciudadanía, la atención centrada en el usuario y el uso apropiado de dispositivos móviles durante la jornada laboral.

6. Capacitación del personal

La formación del personal constituye un proceso permanente orientado al fortalecimiento de las competencias requeridas para la prestación del servicio.

En este sentido, el Centro de Orientación desarrolla una ruta de aprendizaje estructurada que contempla actividades de inducción, entrenamiento, acompañamiento, revisión de la normatividad vigente, material audiovisual, sesiones guiadas, prácticas supervisadas y evaluaciones diagnósticas que permiten validar los conocimientos adquiridos antes de asumir la atención de los diferentes canales de servicio.

Este proceso de formación se complementa con actividades permanentes de actualización, acompañamiento y retroalimentación, con el propósito de mantener el fortalecimiento de las competencias del personal frente a la evolución normativa, procedimental y tecnológica de la Entidad.

Nuestro propósito es seguir consolidando un Centro de Orientación que brinde una atención cercana, oportuna, transparente y orientada a las necesidades de los ciudadanos, dentro del marco de las competencias asignadas a la Entidad y en cumplimiento de los principios que rigen la función pública.

En los anteriores términos se resuelve su solicitud, recuerde que ahora podrá consultar el estado de su derecho de petición y descargar la respuesta en el botón de seguimiento de 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; Correo Electrónico licencias@anla.gov.co; Buzón de – [PQRSD](#) –; 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 desea 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 [PQRSD](#). 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>

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,

JUAN CARLOS MENDEZ BELTRAN
COORDINADOR DEL GRUPO DE GESTION Y SEGUIMIENTO DE PQRSD

Elaboró:
MARIA ALEXANDRA CASTRO PETRO (CONTRATISTA)

Revisó:
JUAN JACOBO JOSE AGUDELO VALENCIA (PROFESIONAL ESPECIALIZADO)

Copia para:

Medio de Envío: Correo Electrónico

Archívese en: 202623001400000003E

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.