

---

Informe vigilancia a la atención  
prestada a peticiones, quejas,  
reclamos, denuncias y solicitudes  
de acceso a la información

---

Primer semestre 2023

---

Oficina de Control Interno

---

## Tabla de contenido

|  |    |
|--|----|
| <b>Marco normativo</b> .....   | 4  |
| <b>Introducción</b> .....  | 5  |
| <b>1. Publicación del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS</b> .....  | 5  |
| <b>2. Relación de PQRSD y ECOS registrados en la Entidad</b> .....   | 7  |
| <b>3. Seguimiento a PQRS-ECOS</b> .....  | 8  |
| <b>3.1 Oportunidad de respuestas PQRS- ECOS- Primer Semestre 2023</b> .....  | 8  |
| <b>3.2 Detalle de ECOs respondidos según el Grupo que atendió la solicitud</b> .....   | 8  |
| <b>4. Denuncias Ambientales</b> .....  | 9  |
| <b>5. Verificación de la muestra aleatoria de registros de PQRSD con respecto a su atención dentro del término legal y contestaciones de fondo</b> ..... | 11 |
| <b>7. Recomendaciones Informe anterior:</b> .....  | 34 |
| <b>8. Sistema de Gestión Documental-ORFEO:</b> .....   | 34 |
| <b>9. Conclusiones</b> .....   | 34 |
| <b>10. Recomendaciones</b> .....   | 35 |

### Listado de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1. Verificación de cumplimiento de criterios PQRSD .....         | 6  |
| Tabla 2. Medios de seguimiento y control para PQRS .....               | 7  |
| Tabla 3. Medios de seguimiento y control para Denuncias.....           | 8  |
| Tabla 4. Oportunidad respuestas PQRSD-ECOS- Primer Semestre 2023 ..... | 8  |
| Tabla 5. ECOS tramitados 2023- Primer Semestre.....                    | 9  |
| Tabla 6. Términos de tiempo para respuestas .....                      | 12 |
| Tabla 7. Porcentaje de oportunidad y respuestas de fondo .....         | 12 |
| Tabla 8. Verificación de tramites PQRS .....                           | 13 |
| Tabla 9. Extemporaneidad en respuesta PQRS escritas.....               | 32 |

### Listado de Gráficas

|   |    |
|---|----|
| Gráfica 1. Porcentajes de denuncias ambientales recibidas por sector..... | 10 |
| Gráfica 2. Porcentajes fuente de recibo de la denuncia .....              | 11 |

PÚBLICO RESERVADO

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Control Interno de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales preparó el informe de vigilancia a la atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información gestionadas durante el primer semestre de la vigencia 2023, con el propósito de verificar el cumplimiento de la normativa vigente con respecto al reporte del estado de las peticiones que se radican ante la entidad, la calidad y oportunidad de la gestión que sobre ellas se adelanta, los resultados de la verificación según pruebas aleatorias y el estado de cumplimiento frente a los reportes obligatorios.

Para elaborar el presente informe se tuvo en cuenta la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental -SMPCA- en la que se relacionan las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y requerimientos de entes de control -ECOs, que ingresaron a la entidad tanto en forma escrita como verbal durante la vigencia comprendida entre 1º de enero y 30 de junio de 2023.

### Marco normativo

**Ley 190 de 1995.** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa (Artículo 54)

**Ley 1273 de 2009.** Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos" y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones

**Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública (Inciso 2º del artículo 76)

**Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

**Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones (Artículo 11)

**Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Artículo 22)

**Decreto 2573 de 2014.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones

**Decreto 1078 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

**Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones (Artículo 52)

**Decreto 1081 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República (Artículo 2.1.1.6.2.)

**Decreto 415 de 2016.** Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones

**Decreto 1008 de 2018.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política

de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015

**Resolución 3564 de 2015** expedida por MINTIC, por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1 1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015 (Numeral 10.10 del Anexo 1)

**Resolución 1530 de 2015** expedida por la ANLA, por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (Artículo 19).

**Resolución 0038 de 2020** de la ANLA, por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición ante la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales-ANLA

**Resolución 00415 de 2020** de la ANLA, por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales, se asignan sus funciones y se dictan otras disposiciones

**Manual Usuario SILA Módulo PQRS**, código AC-MN-03, versión 2 del 04/10/2022

**Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos**, código AC-MN-01, versión 5 del 14/07/2022

**Protocolo de atención al ciudadano**, código AC-PT-01, versión 3 del 28/12/2021

**Manual de reparto y asignación de documentos**, código GD- MN-01, versión 6 del 16/3/2023.

## Introducción

A través de este informe se presenta el análisis de la gestión adelantada frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y ecos radicados en la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales entidad por medio de los diferentes canales de atención y que fueron debidamente respondidas por las distintas dependencias de la entidad. Asimismo, se presentan los resultados del trámite impartido a las denuncias ambientales durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio del 2023. El propósito del informe es determinar la oportunidad y calidad de las respuestas e identificar alternativas de mejoramiento del servicio de atención a la ciudadanía por parte de la entidad, en caso de ser necesario.

### 1. Publicación del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS

Con fundamento en lo establecido en la Resolución 038 del 14 de enero de 2020 expedida por la ANLA, el Grupo de Atención al Ciudadano es el encargado de publicar los informes trimestrales de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS, en el sitio web de la entidad, los cuales pueden ser consultados en el enlace <https://www.anla.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd/informes-de-peticiones-quejas-y-reclamos>.

A continuación, se presenta la verificación del cumplimiento de los criterios establecidos para la publicación del informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y ecos:

**Tabla 1. Verificación de cumplimiento de criterios PQRSD**

| Criterios de cumplimiento según la normatividad vigente para la publicación del Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.  |  |
|---|--|
| <p><b>Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos. Cód. AC-MN-01, versión 5 de 14/07/2022</b></p> <p>9. Presentación de Informes<br/>El Grupo de Atención al Ciudadano o la dependencia que haga sus veces consolidará y presentará el informe de PQRSD y ECOS, basándose en los datos registrados en los sistemas de información de la Entidad. Los informes se enviarán trimestralmente al área de Comunicaciones de la Entidad para su publicación en el sitio web de ANLA.</p>  | <p><b>Verificación Control Interno</b></p> <p><b>CUMPLE</b><br/>Se verificó la publicación del informe en la web de la ANLA para la vigencia del primer semestre de 2023 de la siguiente manera:<br/>-Registro peticiones primer trimestre 2023: fecha de publicación 26/04/2023.<br/>-Informe de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y ECOS primer trimestre de 2023: fecha de publicación 26/04/2023.<br/>-Registro de peticiones segundo trimestre de 2023: fecha de publicación de 31/07/ 2023.<br/>-Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y ECO segundo trimestre de 2023: fecha de publicación: 31/07/ 2023.</p>  |
| <p><b>Resolución 3564 de 2015 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones</b></p>   | <p><b>Verificación Control Interno</b></p>   |
| <p><b>10.10. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información:</b> El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema. El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en su esquema de publicación de información. Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El número de solicitudes recibidas.</li> <li>El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</li> <li>El tiempo de respuesta a cada solicitud.</li> <li>El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</li> </ol> | <p><b>CUMPLE</b><br/>El <i>Manual para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECO. Código: AC-MN-01. Versión 5. Fecha: 14-07-2022</i>, en concordancia con el Plan de Acción de la ANLA, define una periodicidad trimestral para publicar el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS.<br/>El Informe a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Ecos, se encuentra determinado en el índice de esquema de publicación por áreas y es visible en el siguiente enlace: <a href="https://www.anla.gov.co/transparencia">https://www.anla.gov.co/transparencia</a><br/>Se cumple con el esquema de publicación de información, asimismo, cumple con la publicación de los contenidos de información mínima reglamentaria, determinándose como un instrumento del que dispone la ANLA, para comunicar a la ciudadanía, interesados y usuarios, la información publicada, conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en la Ley 1712 de 2014, cuyo objeto es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.</p> |
| <p><b>El sujeto obligado, debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos.</b></p>  | <p><b>CUMPLE</b><br/>En el curso del presente seguimiento, se verificó la existencia de las publicaciones correspondientes a los Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOS correspondientes al primer y segundo trimestre de 2023.</p>   |
| <p><b>Y los tiempos de respuesta relacionados</b></p>   | <p><b>CUMPLE</b><br/>En los Registros Peticiones de primer y segundo de 2023, publicados en la página web de la ANLA, se observó que obra columna intitulada "DÍAS TRANSCURRIDOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD PARA OTORGAR LA RESPUESTA" (indica el tiempo del que se dispuso para dar respuesta final a la solicitud).</p>   |
| <p><b>El informe debe ir junto con un análisis resumido de este mismo tema</b></p>  | <p><b>CUMPLE</b><br/>Se publicaron los informes de primer y segundo trimestre de 2023, denominados: "Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS".<br/>Los contenidos de los documentos están conformados por información acerca de la atención en términos de oportunidad y calidad frente a los derechos de petición, así mismo se evidencia el manejo de la herramienta tecnológica que facilita el seguimiento efectivo y que a su vez permite controlar los términos de respuesta.</p>  |

Específicamente respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:

|  |  |
|--|--|
| (1) El número de solicitudes recibidas.  | <b>CUMPLE</b><br>De acuerdo con los Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS. y los Registros de Peticiones trimestrales generados en primer y segundo trimestre de 2023, se recibieron 17.813 PQRSD y ECOS.   |
| (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas por competencia a otras entidades  | <b>CUMPLE</b><br>De acuerdo con el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOS. y los Registros de Peticiones trimestrales correspondiente al segundo trimestre de 2023, se encuentra incluida la sección traslado por competencia, de conformidad con lo establecido en el Art. 21 del CPACA, donde se indica que del total de PQRSD atendidos por la ANLA (17.813) durante el primer semestre 2023, se remitieron por competencia a otras entidades 309 peticiones equivalentes al 1,90 %.  |
| (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.   | <b>CUMPLE</b><br>En los Registros de Peticiones con vigencia del primer semestre 2023, se incluyen las columnas "FECHA INICIAL (fecha de radicación)", "TIPO DE TRÁMITE" y "FECHA FIN DEL TRÁMITE (día del radicado de salida). Se está incluyendo la columna "FECHA DE VENCIMIENTO", que contiene el término para dar respuesta.  |
| (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.  | <b>CUMPLE</b><br>En los Registros de Peticiones con vigencia primer semestre 2023, se presenta una tabla de Resumen DPE y Entes de Control, donde se evidencia que no se negó información frente a ninguna solicitud.  |
| <b>Numeral 1.10 Integración con el sistema de PQRD del sujeto obligado:</b> Las solicitudes de información pública deben estar vinculadas en el sistema de PQRD que maneja el sujeto obligado, a fin de gestionar y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba. | <b>CUMPLE</b><br>La ANLA ha impartido trámite a las 17.813 solicitudes de información pública, constituidas por peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, recibidas durante el primer semestre de 2023. De otra parte, se ha dado trámite a las denuncias ambientales concernientes a la Ley 1333 de 2009 o que tengan relación directa con una posible afectación ambiental, de las cuales entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2023; se recibieron 208 denuncias de acuerdo con la información reportada en el tablero de control de "Denuncias sobre presuntas infracciones ambientales", consultables en el siguiente enlace: <a href="https://bit.ly/3iws1h8">https://bit.ly/3iws1h8</a><br>Las anteriores cifras arrojan un consolidado de 18.021 requerimientos. |

Fuente: elaboración propia

## 2. Relación de PQRSD y ECOS registrados en la Entidad

A continuación, se presenta la relación del número de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECOS– PQRSD y ECOS, que registran en medios de seguimiento y control, desde su ingreso y respuesta, hasta su publicación en el sitio *web* de la ANLA. Durante el proceso de verificación se determinó que los datos de los reportes y bases de datos suministrados para el seguimiento contienen la misma información, lo que permite establecer el número de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, radicados ante la entidad durante el periodo revisado.

La siguiente tabla, contiene la información comparada entre el tablero de control de PQRS y la matriz de control de tiempos DPE entre 1 de enero al 30 de junio de 2023:

**Tabla 2. Medios de seguimiento y control para PQRS**

| Tipo                | Tablero de control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias-enero a junio 2023 | Matriz de control tiempos DPE.xls (Base de datos de Atención al Ciudadano)- enero a junio 2023 |
|---------------------|---|--|
| Peticiones          | 16.917  | 16.917   |
| Requerimientos ECOS | 896   | 896  |

Fuente: Tablero de control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Base de datos suministrada por la Subdirección de Participación Ciudadana– vigencia: 1 de enero a 30 de junio 2023.

**Tabla 3. Medios de seguimiento y control para Denuncias**

| Tipo      | SILA-enero a junio 2023 | Matriz de control tiempoDPE.xls (Base de datos de Atención al Ciudadano) enero a junio 2023 |
|-----------|-------------------------|---|
| Denuncias | 208                     | 208   |

Fuente: SILA, Tablero de control de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Base de datos suministrada por la Subdirección de Participación Ciudadana–vigencia: 1 de enero a 30 de junio 2023.

### 3. Seguimiento a PQRS-ECOS

#### 3.1 Oportunidad de respuestas PQRS- ECOS- Primer Semestre 2023

Para el desarrollo del presente numeral, se revisó el consolidado general reportado para el primer semestre vigencia 2023 a través del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS publicado en el sitio *web* de la ANLA el día 31/7/2023, observándose que el porcentaje de PQRS atendidas de manera oportuna se encuentra en un 98,20% de cumplimiento.

En la siguiente tabla se detalla el comportamiento de atención a las PQRS-ECOs:

**Tabla 4. Oportunidad respuestas PQRS-ECOS- Primer Semestre 2023**

| PQRS                 | Solicitudes recibidas | Resueltas a tiempo | Resueltas fuera de tiempo | Observaciones OCI   |
|----------------------|-----------------------|--------------------|---------------------------|---|
| Verbales             | 10.460                | 10.460             | 0                         | -Hubo 323 traslados por competencia.  |
| Escritas             | 6.457                 | 5.832              | 121                       | -Con corte a 30/06/2023, obran 504 solicitudes pendientes por resolver.                                       |
| ECOS                 | Solicitudes recibidas | Resueltas a tiempo | Resueltas fuera de tiempo | Observaciones OCI   |
| Escritos             | 896                   | 859                | 2                         | -Hubo 16 traslados por competencia.<br>-Con corte a 30/06/2023, obran 35 solicitudes pendientes por resolver. |
| <b>Total general</b> | <b>17.813</b>         |                    |                           |   |

Fuente: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/2023-07-30-Informe-pqrsd-ii-trimestre-2023.pdf>

#### 3.2 Detalle de ECOs respondidos según el Grupo que atendió la solicitud

Conforme con los datos documentados en el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOs correspondiente al segundo trimestre de 2023 y a la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano para el desarrollo del presente informe, se determinó que se atendieron 896 solicitudes de Entes de Control - ECOs radicadas entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023. De los 896 ECOs, dos (2) fueron respondidos de manera extemporánea y corresponden a los siguientes radicados de entrada:

-10ECO 2023053419-1-000 con fecha de entrada 15/03/2023 y salida 18/04/2023; debió responderse el 17/04/2023.

-5ECO 20236200003202 con fecha de entrada 14/04/2023 y salida 28/04/2023; debió responderse el 21/04/2023.

En la siguiente tabla, se relacionan los grupos que tramitaron ECOs y su traza durante la vigencia 2023:

**Tabla 5. ECOS tramitados 2023- Primer Semestre**

| Grupo que atendió el ECO   | ECOs recibidos | ECOs respondidos a tiempo | ECOs respondidos extemporáneamente |
|--|----------------|---------------------------|------------------------------------|
| Grupo De Servicio Al Ciudadano                                   | 514            | 513                       | 1                                  |
| Dirección General  | 113            | 113                       | -                                  |
| Despacho SMPCA   | 98             | 97                        | 1                                  |
| Despacho SSLA  | 51             | 51                        | -                                  |
| Grupo De Defensa Jurídica  | 34             | 34                        | -                                  |
| Grupo Actuaciones Sancionatorias Y Ambientales                   | 18             | 18                        | -                                  |
| Grupo De Alto Magdalena - Cauca                                  | 15             | 15                        | -                                  |
| Grupo De Gestión Financiera Y Presupuestal                       | 8              | 8                         | -                                  |
| Grupo De Medio Magdalena – Cauca – Catatumbo                     | 7              | 7                         | -                                  |
| Grupo De Caribe - Pacífico                                       | 7              | 7                         | -                                  |
| Oficina De Control Disciplinario Interno                         | 6              | 6                         | -                                  |
| Despacho SELA  | 6              | 6                         | -                                  |
| Despacho SIPTA   | 5              | 5                         | -                                  |
| Grupo Valoración Y Manejo De Impactos En Procesos De Seguimiento | 3              | 3                         | -                                  |
| Despacho OAJ   | 3              | 3                         | -                                  |
| Oficina Asesora De Planeación                                    | 2              | 2                         | -                                  |
| Grupo Gestión Contractual  | 2              | 2                         | -                                  |
| Grupo De Minería   | 1              | 1                         | -                                  |
| Grupo De Certificaciones Y Vistos Buenos                         | 1              | 1                         | -                                  |
| Grupo Norte Orinoquia  | 1              | 1                         | -                                  |
| Grupo De Infraestructura   | 1              | 1                         | -                                  |
| <b>Subtotales</b>  | <b>896</b>     | <b>894</b>                | <b>2</b>                           |

Fuente: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/2023-01-26-Informe-pqrsd-IV-trimestre-2022>

#### 4. Denuncias Ambientales

Se evidenció que para el primer semestre del año se recibieron doscientas ocho (208) denuncias ambientales, las cuales, una vez radicadas por los usuarios, fueron asignadas a través del Sistema de Información de Licencias Ambientales –SILA, al área o dependencia competente y/o que se identifique en la denuncia ambiental para su atención.

Para llevar a cabo la verificación por parte de la Oficina de Control Interno, se seleccionó una muestra de 50 registros a los cuales se les verificó el cumplimiento de la oportunidad en la respuesta al denunciante, por medio del envío de una comunicación dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación.

Para la revisión de fondo de las denuncias ambientales, se contemplaron los siguientes

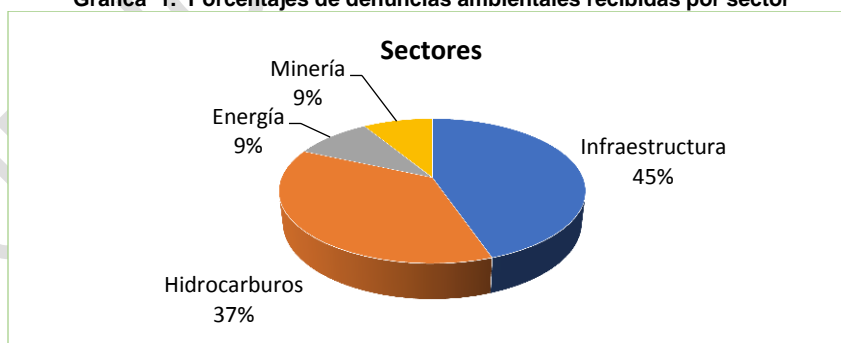
aspectos:

- En el oficio de respuesta se describe la gestión de la entidad para verificar los hechos denunciados y las actuaciones frente a los derechos del denunciado en cuanto al debido proceso, imposición de obligaciones o requerimientos de pronunciamientos de los titulares de la licencia ambiental de los proyectos.
- Para los casos en que fuera necesario la realización de actividades de seguimiento mediante visita a los proyectos, se notificará al denunciante junto con la expedición de conceptos técnicos y actos administrativos, información al denunciante sobre los mismos.
- Para los casos en que la ANLA no tuviera competencia, se debe realizar el traslado de la denuncia, comunicando la novedad al denunciante.

Como resultado de la verificación de la muestra seleccionada y, teniendo presente los criterios mencionados anteriormente, se obtuvo lo siguiente:

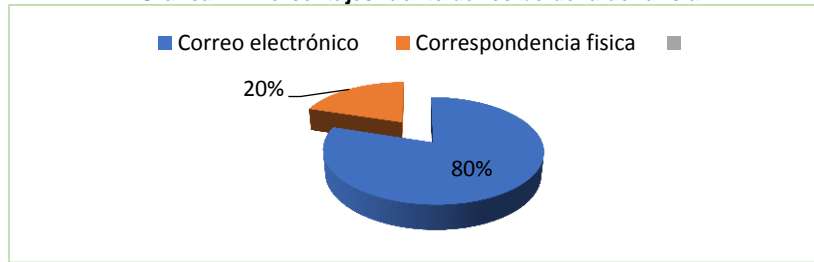
- Se evidenció un aumento considerable de las denuncias ambientales recibidas con respecto a las presentadas en el segundo semestre del 2022 en un 138%, entendiéndose que, para el segundo semestre se recibieron 87 y para el segundo semestre fueron un total de 208.
- Se logró identificar que el mayor sector con denuncias ambientales es Infraestructura, seguido de Hidrocarburos y por último Minería (ver gráfica 1).
- Se observó que el medio más utilizado para interponer denuncias ambientales es el correo electrónico, seguido de la correspondencia física (ver gráfica 2).

**Gráfica 1. Porcentajes de denuncias ambientales recibidas por sector**



Fuente: Elaboración propia.

**Gráfica 2. Porcentajes fuente de recibo de la denuncia**



Fuente: Elaboración propia

Las gráficas mencionadas se fundamentaron en los datos suministrados por el Grupo de Participación Ciudadana. Esta información se comparó con el tablero de control con que cuenta la ANLA para asegurar su coherencia y precisión.

Es importante mencionar que al revisar la información se presentaron algunas dificultades como la carencia en la migración integral de los datos desde el sistema SIGPRO hacia ORFEO. Esto abarca la información de la denuncia, sus anexos y el formato de recepción gestionado por el Grupo de Participación Ciudadana. Esta problemática se evidenció para los periodos de enero a mayo de 2023.

En lo que respecta al avance de la herramienta tecnológica que está siendo desarrollada por la Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental y la Oficina de Tecnologías de la Información, consistente en la creación de los expedientes DEN en el SILA para las denuncias ambientales, se encuentra en su etapa final. En otras palabras, se está procediendo con la implementación del aplicativo, y actualmente se están llevando a cabo pruebas piloto para activar los permisos de ejecución y permitir la visualización de la carpeta DEN en el SILA.

Es relevante mencionar que se ha observado un retraso en la fase de ejecución en comparación con lo indicado en el informe semestral anterior. Según lo planeado inicialmente, se tenía previsto comenzar esta etapa a finales de mayo de 2023.

### **5. Verificación de la muestra aleatoria de registros de PQRSD con respecto a su atención dentro del término legal y contestaciones de fondo**

Se seleccionó una muestra aleatoria de 135 registros para verificar que las respuestas a las PQRSD-ECOS relacionadas se hayan contestado dentro del término legal de conformidad con lo dispuesto en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 y que esa respuesta haya sido de fondo, entendiéndose por respuesta de fondo -de acuerdo con la jurisprudencia constitucional- aquella que debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, asegurando una contestación plena que garantice que el derecho de petición se ha respetado y que el usuario ha obtenido una respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses.

Para la verificación de la muestra seleccionada para el desarrollo de este informe, se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos trazados para el cálculo de términos para dar respuestas:

**Tabla 6. Términos de tiempo para respuestas**

| Descripción de la PQRSD<br>Ley 1437 de2011- Art.14 | Tiempo normal para responder en días hábiles<br>Ley 1437 de2011- Art.14<br>Vigente a partir de 18/05/2022 |
|--|---|
| Consultas  | 30  |
| Derecho de Petición de Copias o Documento          | 10  |
| Derecho de Petición de Orden General               | 15  |
| Traslado por competencia                           | 5   |
| Reclamos   | 15  |
| Quejas   | 15  |
| Sugerencias o felicitación                         | 15  |
| 1 ECO  | 1   |
| 3 ECO  | 3   |
| 5 ECO  | 5   |
| 10 ECO   | 10  |
| 15 ECO   | 15  |
| 30 ECO   | 30  |
| Denuncias ambientales                              | 15  |

Fuente: elaboración propia

**Tabla 7. Porcentaje de oportunidad y respuestas de fondo**

| Descripción de la PQRSD                    | Número de requerimientos revisados | Porcentaje de oportunidad | Porcentaje respuestas de fondo | Observaciones OCI   |
|--|------------------------------------|---------------------------|--------------------------------|---|
| Consultas                                  | 6                                  | 100%                      | 100%                           | Cumple con oportunidad y respuesta de fondo   |
| Derecho de Petición de Copias o Documentos | 10                                 | 80%                       | 100%                           | No cumple con oportunidad de respuesta. Cumple con respuesta de fondo.  |
| Derecho de Petición de Orden General       | 21                                 | 80,96%                    | 80,96%                         | No cumple con oportunidad ni con respuesta de fondo.  |
| Traslado por competencia                   | 7                                  | 100%                      | 100%                           | Cumple con oportunidad y respuesta de fondo   |
| Reclamos                                   | 5                                  | 100%                      | 100%                           | Cumple con oportunidad y respuesta de fondo   |
| Quejas                                     | 1                                  | 100%                      | 100%                           | Cumple con oportunidad y respuesta de fondo   |
| Sugerencias o felicitaciones               | 1                                  | 100%                      | 100%                           | Cumple con oportunidad y respuesta de fondo   |
| 3 ECO                                      | 10                                 | 100%                      | 100%                           | Cumple con oportunidad y respuesta de fondo   |
| 5 ECO                                      | 10                                 | 100%                      | 100%                           | Cumple con oportunidad y respuesta de fondo   |
| 10 ECO                                     | 11                                 | 90,91%                    | 100%                           | No cumple con oportunidad de respuesta. Cumple con respuesta de fondo.  |
| 15 ECO                                     | 6                                  | 100%                      | 100%                           | Cumple con oportunidad y respuesta de fondo   |
| Denuncias ambientales                      | 50                                 | 68%                       | 70%                            | Se evidenció que se continúa informando a los usuarios que sus quejas serán atendidas en el próximo seguimiento, sin comunicarles las acciones definitivas llevadas a cabo por la ANLA después del seguimiento, lo que indica que aún no se le da una respuesta de fondo al peticionario. Además, se evidenció que persiste el incumplimiento en cuanto a dar respuesta a tiempo a las denuncias. |

Fuente: elaboración propia

**Tabla 8. Verificación de tramites PQRS**

| No. | Tipo de trámite                           | Radicado         | Fecha de radicación | Radicado de respuesta | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto  | Observación OCI   |
|-----|---|------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|---|---|
| 1   | Consulta                                  | 2023015503-1-000 | 25/01/2023          | 2023044990-2-000      | 6/03/2023                     | SI                              | 30                  | Solicitud de concepto técnico que certifique si se requiere o no licencia ambiental para la ejecución del proyecto "Mantenimiento y conservación de la red férrea Nacional a través del programa "VIVE COLOMBIA – VÍAS VERDES", en el corredor férreo Salento, Armenia, Montenegro, Quimbaya y Risaralda. | Hubo respuesta de fondo   |
| 2   | Consulta                                  | 20236200065892   | 3/05/2023           | 20232300139691        | 9/06/2023                     | SI                              | 30                  | Solicitud de concepto vigencia Resolución INDERENA 2793 de 1981 Expediente CREG 2021-054.   | Hubo respuesta de fondo   |
| 3   | Consulta                                  | 20236200193752   | 6/06/2023           | 20235100236341        | 17/07/2023                    | SI                              | 30                  | Solicitud de información acerca del estado de la normativa colombiana para controladores biológicos. 30DPE0010-00-2023.   | Hubo respuesta de fondo   |
| 4   | Consulta                                  | 20236200276462   | 27/06/2023          | 20235100227941        | 13/07/2023                    | SI                              | 30                  | Solicitud de claridad sobre el flujo de operación de la licencia ambiental para bio-insumos.  | Hubo respuesta de fondo   |
| 5   | Consulta                                  | 20236200284992   | 28/06/2023          | 2023021602-2-000      | 3/02/2023                     | SI                              | 30                  | Solicitud de consulta jurídica relacionada con la inversión forzosa de no menos del 1% frente a la integración de pendientes ambientales (LAM 230 y LAM 278); (LAM 951 y LAM 1063) y (LAM 69 y LAM 13).   | Hubo respuesta de fondo   |
| 6   | Consulta                                  | 20236200104652   | 12/05/2023          | 20232300157341        | 16/06/2023                    | SI                              | 30                  | Derecho de Petición: Calamidad Pública VS Control de Erosión e inundaciones.  | Hubo respuesta de fondo   |
| 7   | Derecho de Petición de Copias o Documento | 2023015525-1-000 | 25/01/2023          | 2023021713-2-000      | 6/02/2023                     | SI                              | 10                  | Solicitud copia expediente LAM6724-00   | Hubo respuesta de fondo   |
| 8   | Derecho de Petición de Copias o Documento | 2023015746-1-000 | 25/01/2023          | Chat                  | 25/01/2023                    | SI                              | 10                  | Solicitud de copias de la Resolución No. 921 de 2019 y del Concepto Técnico 8110 de 2018  | Hubo respuesta de fondo   |
| 9   | Derecho de Petición de Copias o Documento | 20236200009482   | 19/04/2023          | 2023022801-2-000      | 8/05/2023                     | NO                              | 10                  | Solicitud de proyectos licenciados en el Área del Resguardo Indígena Cuchilla Palmar – Nariño.  | Hubo respuesta de fondo. Respuesta extemporánea. Debía responderse el 4/05/2023   |
| 10  | Derecho de Petición de Copias o Documento | 2023017570-1-000 | 30/01/2023          | 2023038721-2-000      | 27/02/2023                    | SI                              | 10                  | Solicitud de concepto de exigibilidad y competencia en licenciamiento ambiental   | La base de datos suministrada por la Subdirección de Participación Ciudadana– vigencia: 1 de enero a 30 de junio 2023, reporta este radicado como una solicitud de Copias o |

| No. | Tipo de trámite                           | Radicado         | Fecha de radicación | Radicado de respuesta | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto  | Observación OCI   |
|-----|---|------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|---|---|
|     |   |                  |                     |                       |                               |                                 |                     |   | Documentos, a diferencia de SIGPRO que reporta los radicados de entrada y de salida como solicitud de concepto de exigibilidad y competencia en licenciamiento ambiental. |
| 11  | Derecho de Petición de Copias o Documento | 20236200091612   | 10/05/2023          | Chat                  | 10/05/2023                    | SI                              | 10                  | Solicitud de copias radicado 201919393-1-000 - Exp. LAM 6527.   | Hubo respuesta de fondo   |
| 12  | Derecho de Petición de Copias o Documento | 20236200008802   | 17/04/2023          | 20232300039761        | 5/05/2023                     | NO                              | 10                  | Solicitud de copia digital del expediente LAM 5848 relacionado con proyecto APE Trolls, que incluya documentos que reposan en la carpeta física y anexos digitales. | Hubo respuesta de fondo.<br>Respuesta extemporánea. Debió responderse el 2/05/2023  |
| 13  | Derecho de Petición de Copias o Documento | 20236200093282   | 10/05/2023          | Chat                  | 10/05/2023                    | SI                              | 10                  | Solicitud de copia radicado 2020089053-1-000 de 2020 - Exp. LAM2796.  | Hubo respuesta de fondo   |
| 14  | Derecho de Petición de Copias o Documento | 20236200075642   | 5/05/2023           | Chat                  | 5/05/2023                     | SI                              | 10                  | Solicitud de copia del seguimiento de los expedientes LAM 0785 y LAV 0055-00-2015.  | Hubo respuesta de fondo   |
| 15  | Derecho de Petición de Copias o Documento | 20236200197712   | 7/06/2023           | Presencial            | 7/06/2023                     | SI                              | 10                  | Solicitud de préstamo de expediente LAM 1670 y LAM 0715.  | Hubo respuesta de fondo   |
| 16  | Derecho de Petición de Copias o Documento | 2023000903-1-000 | 3/01/2023           | 2023004562-2-000      | 10/01/2023                    | SI                              | 10                  | Solicitud de copia integra expediente LAV0036-00-2020.  | Hubo respuesta de fondo   |
| 17  | Derecho de Petición de Orden General      | 20236200230442   | 15/06/2023          | Chat                  | 15/06/2023                    | SI                              | 15                  | Solicitud de traslado por competencia.  | Hubo respuesta de fondo   |
| 18  | Derecho de Petición de Orden General      | 20236200232702   | 15/06/2023          | Chat                  | 15/06/2023                    | SI                              | 15                  | Solicitud de reapertura del registro de importación VUCE TMR-I-0123531 del importador GOLDEN ARRIVED SAS.   | Hubo respuesta de fondo   |
| 19  | Derecho de Petición de Orden General      | 20236200234272   | 15/06/2023          | 20232300178391        | 15/06/2023                    | SI                              | 15                  | Solicitud de cancelación cita virtual Grupo de Vistos Buenos ANLA   | Hubo respuesta de fondo   |
| 20  | Derecho de                                | 20236200023112   | 21/04/2023          | Chat- WhatsApp        | 21/04/2023                    | SI                              | 15                  | Usuario solicita certificación, para la Agencia   | Hubo respuesta de fondo   |

| No. | Tipo de trámite                      | Radicado         | Fecha de radicación | Radicado de respuesta | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto  | Observación OCI   |
|-----|--------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|---|---|
|     | Petición de Orden General            |                  |                     |                       |                               |                                 |                     | de Minería solicitudes para explotación minera, como respuesta se informa ANLA no es competente.  |   |
| 21  | Derecho de Petición de Orden General | 20236200017882   | 20/04/2023          | Chat- WhatsApp        | 20/04/2023                    | SI                              | 15                  | Usuaría solicita información sobre las licencias ambientales o los proyectos presentes en Girardot, como respuesta "el día de ayer se comunicó con nosotros, hasta el momento no tenemos sistema, le sugiero enviar la solicitud por medio del correo licencias@anla.gov.co". | La petición presentada no fue resuelta de manera completa y de fondo. Si la ANLA presenta alguna falla en su sistema o software, se debe confirmar que se conoce el tema y asegurar que se está haciendo todo lo posible por atender la solicitud del usuario, máxime cuando se cuenta con un término de 15 días para atender la solicitud. |
| 22  | Derecho de Petición de Orden General | 2023003835-1-000 | 10/01/2023          | 2023020155-2-000      | 01/02/2023                    | NO                              | 15                  | Solicitud de cambio o reasignación de usuario en VITAL para nuevo representante de casa matriz. Expediente: 15DPE51020-00-2023  | Hubo respuesta de fondo. Respuesta extemporánea. Debía responderse el 31/01/2023.   |
| 23  | Derecho de Petición de Orden General | 20236200190892   | 6/06/2023           | Vía Telefónica        | 6/06/2023                     | SI                              | 15                  | Solicitud de datos del usuario que registró un DPE y tuvo traslado a la CVC con radicado 20232300123111, como respuesta se valida la información y no hay datos claros en la solicitud.   | No hubo respuesta de fondo. La respuesta no fue completa ni detallada, no resuelve el asunto de fondo, ni en forma clara, precisa ni de manera congruente con lo solicitado. Debía informarse por qué los datos no son claros para justificar la razón por la cual no se le puede atender debidamente la solicitud al usuario.              |
| 24  | Derecho de Petición de Orden General | 20236200175872   | 1/06/2023           | Vía Telefónica        | 1/06/2023                     | SI                              | 15                  | Se solicita comunicación con la asistente del director para realizar una invitación; Como respuesta se indica "no podemos comunicarla pero que si desea debe mensaje se le enviara a la asistente y se le sugiere enviar al correo licencias@anla.gov.co".                    | Hubo respuesta de fondo   |
| 25  | Derecho de Petición de Orden General | 2023000150-1-000 | 2/01/2023           | 2023005571-2-000      | 11/01/2023                    | SI                              | 15                  | Denuncia y solicitud de solución de fondo y oportuna a los diferentes impactos derivados del proyecto Mar 2.  | Hubo respuesta de fondo   |

| No. | Tipo de trámite                      | Radicado         | Fecha de radicación | Radicado de respuesta | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto   | Observación OCI   |
|-----|--------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|--|---|
|     | ral                                  |                  |                     |                       |                               |                                 |                     |  |   |
| 26  | Derecho de Petición de Orden General | 2023058415-1-000 | 22/03/2023          | 20233500003941        | 20/04/2023                    | NO                              | 15                  | Solicitud de términos de referencia específicos y pronunciamiento sobre la necesidad de obtener licencia ambiental para la introducción del microorganismo <i>Trichoderma harzianum</i> formulado en el producto AWESOME-AG. Expediente: TER0145 y 15DPE56509-00-2023                      | Hubo respuesta de fondo. Respuesta extemporánea. Debió responderse el 14/04/2023. |
| 27  | Derecho de Petición de Orden General | 2023001311-1-000 | 3/01/2023           | 2023014664-2-000      | 24/01/2023                    | SI                              | 15                  | Traslado de derecho de petición por presuntas afectaciones y pérdidas ocasionadas por la construcción del proyecto Ruta del Sol Sector 3 a la granja Miguel Ángel, localizada en el Corregimiento Aguas Blancas, municipio de Valledupar (Cesar). Expediente LAV0038-00-2015.              | Hubo respuesta de fondo   |
| 28  | Derecho de Petición de Orden General | 2023001391-1-000 | 3/01/2023           | 2023015309-2-000      | 25/01/2023                    | SI                              | 15                  | Traslado de derecho de petición por presuntas afectaciones y pérdidas ocasionadas por la construcción del proyecto Ruta del Sol Sector 3 a la granja Miguel Ángel, localizada en el Corregimiento Aguas Blancas, municipio de Valledupar (Cesar). Expediente LAV0038-00-2015.              | Hubo respuesta de fondo   |
| 29  | Derecho de Petición de Orden General | 2023001441-1-000 | 3/01/2023           | 2023009535-2-000      | 16/01/2023                    | SI                              | 15                  | Traslado de derecho de petición interpuesto por presuntas afectaciones y pérdidas ocasionadas por la construcción del proyecto Ruta del Sol Sector 3 a la granja Miguel Ángel, localizada en el Corregimiento Aguas Blancas, municipio de Valledupar (Cesar). Expediente LAV0038-00-2015.  | Hubo respuesta de fondo   |
| 30  | Derecho de Petición de Orden General | 2023001400-1-000 | 3/01/2023           | 2023011474-2-000      | 18/01/2023                    | SI                              | 15                  | Traslado del derecho de petición interpuesto por presuntas afectaciones y pérdidas ocasionadas por la construcción del proyecto Ruta del Sol Sector 3 a la granja Miguel Ángel, localizada en el Corregimiento Aguas Blancas, municipio de Valledupar (Cesar). Expediente LAV0038-00-2015. | Hubo respuesta de fondo   |
| 31  | Derecho de Petición de Orden General | 2023001361-1-000 | 3/01/2023           | 2023015486-2-000      | 25/01/2023                    | SI                              | 15                  | Traslado del derecho de petición interpuesto por presuntas afectaciones y pérdidas ocasionadas por la construcción del proyecto Ruta del Sol Sector 3 a la granja Miguel Ángel, localizada en el Corregimiento Aguas Blancas, municipio de Valledupar (Cesar). Expediente LAV0038-00-2015. | Hubo respuesta de fondo   |
| 32  | Derecho de Petición de Orden General | 2023001909-1-000 | 4/01/2023           | 2023016047-2-000      | 26/01/2023                    | SI                              | 15                  | Solicitud de certificaciones contractuales CPS 267 de 2018 con prórroga, CPS 611 de 2019, CPS 1598 de 2019, CPS 118 de 2020, CPS 786 de 2021, CPS 0478 de 2022 y   | Hubo respuesta de fondo   |

| No. | Tipo de trámite                      | Radicado         | Fecha de radicación | Radicado de respuesta | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto  | Observación OCI   |
|-----|--------------------------------------|------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|---|---|
|     |                                      |                  |                     |                       |                               |                                 |                     | CPS 1098 de 2022.   |   |
| 33  | Derecho de Petición de Orden General | 2023070575-1-000 | 3/04/2023           | 20232300022341        | 27/04/2023                    | NO                              | 15                  | Comunicación con radicación ANLA 2023070575-1-000 del 3 de abril de 2023. Notificación de usuario y/o contraseña, credenciales están inactivas.                   | Hubo respuesta de fondo. Respuesta extemporánea. Debía responderse el 26/04/2023. |
| 34  | Derecho de Petición de Orden General | 2023001999-1-000 | 4/01/2023           | Chat                  | 4/01/2023                     | SI                              | 15                  | Consulta sobre VB para importación de tensoactivos presentes en detergentes y jabones de uso industrial.  | Hubo respuesta de fondo   |
| 35  | Derecho de Petición de Orden General | 2023002003-1-000 | 4/01/2023           | Chat                  | 4/01/2023                     | SI                              | 15                  | Consulta sobre el listado indicado en el art. 48 de la Resol. 762 de 2022.  | Hubo respuesta de fondo   |
| 36  | Derecho de Petición de Orden General | 2023002292-1-000 | 4/01/2023           | 2023007849-2-000      | 13/01/2023                    | SI                              | 15                  | Solicitud cita radicación recurso de reposición Resolución No. 02966 de 2022.   | Hubo respuesta de fondo   |
| 37  | Derecho de Petición de Orden General | 20236200086222   | 9/05/2023           | 20235400116291        | 1/06/2023                     | NO                              | 15                  | Solicitud de creación de usuario en VITAL para representante de casa matriz BEIJING AUTOMOBILE WORKS CO., LTD.  | Hubo respuesta de fondo. Respuesta extemporánea. Debía responderse el 1/06/2023.  |
| 38  | Traslado por competencia             | 2023050745-1-000 | 13/03/2023          | Chat-Web              | 13/03/2023                    | SI                              | 5                   | Se solicita información sobre permisos para comprar cartón y plástico y luego venderlo.   | Hubo respuesta de fondo   |
| 39  | Traslado por competencia             | 2023050721-1-000 | 13/03/2023          | Chat- WhatsApp        | 13/03/2023                    | SI                              | 5                   | Se solicita listado de categorías de los municipios según Resol. No. 1407 de 2018, para el plan de envases y empaques.  | Hubo respuesta de fondo   |
| 40  | Traslado por competencia             | 2023050036-1-000 | 13/03/2023          | Chat- WhatsApp        | 13/03/2023                    | SI                              | 5                   | Se solicita validación del proyecto Gerazamba para saber si se encuentra licenciado.  | Hubo respuesta de fondo   |
| 41  | Traslado por competencia             | 2023050631-1-000 | 13/03/2023          | Chat-Web              | 13/03/2023                    | SI                              | 5                   | Se solicita información sobre contacto de títulos mineros.  | Hubo respuesta de fondo   |
| 42  | Traslado por competencia             | 2023064049-1-000 | 28/03/2023          | Chat- WhatsApp        | 28/03/2023                    | SI                              | 5                   | Se solicita información por metodología o TRD para proceso de sustracción de reserva.   | Hubo respuesta de fondo   |
| 43  | Traslado por competencia             | 2023063584-1-000 | 28/03/2023          | Chat                  | 28/03/2023                    | SI                              | 5                   | Se solicita información acerca de si un transformador puede generar cobro a la emisión de un certificado correspondiente al anexo 1 de la Resol. No 1407 de 2018. | Hubo respuesta de fondo   |
| 44  | Traslado por competencia             | 2023049485-1-000 | 10/03/2023          | Chat-WhatsApp         | 10/03/2023                    | SI                              | 5                   | Se solicita información sobre qué requerimiento ambiental necesita cumplir una mina a pequeña escala.   | Hubo respuesta de fondo   |

| No. | Tipo de trámite            | Radicado         | Fecha de radicación | Radicado de respuesta    | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto   | Observación OCI   |
|-----|----------------------------|------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|--|---|
| 45  | Reclamos                   | 2023017775-1-000 | 30/01/2023          | 2023032081-2-000         | 20/02/2023                    | SI                              | 15                  | Impuntualidad por parte de los funcionarios para la revisión de expedientes  | Hubo respuesta de fondo   |
| 46  | Reclamos                   | 2023022365-1-000 | 6/02/2023           | 2023025076-2-000         | 9/02/2023                     | SI                              | 15                  | Solicitud de reunión ANLA + ANDEMOS  | Hubo respuesta de fondo   |
| 47  | Reclamos                   | 2023023295-1-000 | 7/02/2023           | 2023030997-2-000         | 17/02/2023                    | SI                              | 15                  | Ausencia de Atención del Grupo de Trámites CEPD - ANLA   | Hubo respuesta de fondo   |
| 48  | Reclamos                   | 2023077787-1-000 | 13/04/2023          | 3860                     | 4/05/2023                     | SI                              | 15                  | Queja por el incumplimiento de la cita agendada para el día 12 de abril de 2023 posteriormente aplazada para el día 13 de abril de 2023.   | Hubo respuesta de fondo   |
| 49  | Reclamos                   | 20236200163352   | 30/05/2023          | 20232300147101           | 14/06/2023                    | SI                              | 15                  | Incumplimiento de citas Ssla. Considero una falta de respeto con el ciudadano reprogramar las citas tantas veces y más aún a pocas horas de la hora real de la cita, necesito aclarar esa información y quisiera saber qué puedo hacer para dar cumplimiento a esta prontamente                                  | Hubo respuesta de fondo   |
| 50  | Quejas                     | 2023024949-1-000 | 9/02/2023           | 2023041195-2-000         | 1/03/2023                     | SI                              | 15                  | Inconformidad frente a la atención brindada en el Centro de Orientación al Ciudadano. Expediente: 15QUE0001-00-2023  | Hubo respuesta de fondo   |
| 51  | Sugerencias o felicitación | 2023026618-1-000 | 13/02/2023          | 2023029075-2-000         | 15/02/2023                    | SI                              | 15                  | Felicitaciones Gestión ANLA  | Hubo respuesta de fondo   |
| 52  | 3ECO                       | 2023026770-1-000 | 13/02/2023          | Comunicación Informativa | N/A                           | SI                              | 3                   | Congreso, audiencia "Por la defensa del Parque Nacional Natural Isla Gorgona", que tenía como fecha y hora el viernes 17 de febrero a las 9 am en el Congreso de la República, debe ser aplazada debido a la organización y logística necesaria para llevar con total éxito el encuentro.                        | No requiere respuesta por tratarse de comunicación informativa. |
| 53  | 3ECO                       | 2023027654-1-000 | 14/02/2023          | 2023030652-2-000         | 17/02/2023                    | SI                              | 3                   | Procuraduría, recuperación ambiental en áreas de desarrollo sin actividades de exploración, en especial las del pozo Don predo Norte CPI 1, pozo Ortega 1 y Ortega Sur 2...la fecha de elaboración y el contenido de una pieza de divulgación en lenguaje comprensible, que contenga las actividades realizarse. | Hubo respuesta de fondo   |
| 54  | 3ECO                       | 2023027382-1-000 | 14/02/2023          | 2023029112-2-000         | 15/02/2023                    | SI                              | 3                   | Invitación Mesa de trabajo problemática pescadores rio Sogamoso. Seguimiento compromisos adquiridos el 16/01/2023  | Hubo respuesta de fondo   |
| 55  |                            | 2023029617-1-000 | 16/02/2023          | 2023033846-2-000         | 21/02/2023                    | SI                              | 3                   | Congreso, audiencia pública en el municipio de San Francisco – Putumayo, evento a desarrollarse el 22/02/2023, desde las 10:00 a.m. en el Centro de Integración Ciudadana  | Hubo respuesta de fondo   |

| No. | Tipo de trámite | Radicado         | Fecha de radicación | Radicado de respuesta | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto  | Observación OCI         |
|-----|-----------------|------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|---|-------------------------|
|     | 3ECO            |                  |                     |                       |                               |                                 |                     | CIC, barrio Guairasacho.  |                         |
| 56  | 3ECO            | 2023045555-1-000 | 7/03/2023           | 2023047511-2-000      | 9/03/2023                     | SI                              | 3                   | Personería, invitación ""Socialización de Resultados de Estudio de Impacto Ambiental del Proyecto: "Construcción para la solución integral del paso a la altura del kilómetro 58 de la cabecera municipal de Guayabetal de la vía Bogotá – Villavicencio". la cual se realizará el día de mañana 08 de marzo a las 9:00 am"   | Hubo respuesta de fondo |
| 57  | 3ECO            | 2023045648-1-000 | 7/03/2023           | 2023047513-2-000      | 9/03/2023                     | SI                              | 3                   | Procuraduría, mesas de trabajo interinstitucional implementación acuerdo de Escazú marzo 9/2023. Florencia – Caquetá.   | Hubo respuesta de fondo |
| 58  | 3ECO            | 2023046920-1-000 | 8/03/2023           | 2023051121-2-000      | 13/03/2023                    | SI                              | 3                   | Defensoría, convocar a cada una de las autoridades antes relacionadas como involucradas en los temas a tratar, relacionados con el restablecimiento de derechos vulnerados, verificación de asuntos comunales, toma de medidas frente al respeto de los derechos ambientales, derechos humanos, derechos fundamentales, respeto a la propiedad privada 14/03/- 2023 9:00 am | Hubo respuesta de fondo |
| 59  | 3ECO            | 2023049051-1-000 | 10/03/2023          | 2023054099-2-000      | 15/03/2023                    | SI                              | 3                   | Congreso, Citación a sesión formal de Comisión, jueves 16 de marzo de 2023. Proposición No. 037 y cuestionario. Legislatura 2022 – 2023   | Hubo respuesta de fondo |
| 60  | 3ECO            | 2023054921-1-000 | 16/03/2023          | 2023057361-2-000      | 21/03/2023                    | SI                              | 3                   | Procuraduría, convoca a mesa de trabajo en la modalidad virtual el martes 21 de marzo de 2023 a las 03:00 p.m., la cual tendrá por objeto revisar las actuaciones adelantadas en el marco de la orden cuarta de la sentencia relacionada con la restauración de la cuenca hídrica del Caño Zaino, como consecuencia de los acuerdos de consulta previa                      | Hubo respuesta de fondo |
| 61  | 3ECO            | 2023070949-1-000 | 4/04/2023           | 2023074552-2-000      | 10/04/2023                    | SI                              | 3                   | Defensoría, convoca al taller regional de seguimiento (TRS) preparatorio Alerta Temprana Estructural No 013-2023 para el municipio Bagadó, en el departamento Chocó. Modalidad: VIRTUAL Fecha: miércoles 5, de abril de 2023  | Hubo respuesta de fondo |
| 62  | 5ECO            | 2023060102-1-000 | 23/03/2023          | 2023074573-2-000      | 10/04/2023                    | SI                              | 5                   | Contraloría, solicita diligenciar el documento con información sobre la cantidad de las autorizaciones ambientales de proyectos del sector hidrocarburos, minería, energía e infraestructura que incluyen consideraciones de cambio climático, discriminado por sector.   | Hubo respuesta de fondo |

| No. | Tipo de trámite | Radicado         | Fecha de radicación | Radicado de respuesta | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto  | Observación OCI         |
|-----|-----------------|------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|---|-------------------------|
| 63  | 5ECO            | 2023059742-1-000 | 23/03/2023          | 2023067726-2-000      | 30/03/2023                    | SI                              | 5                   | Defensoría, Se les solicita la visita por medio del presente documento se les informa que se tienen varias afirmaciones de personas de la zona, que los túneles de desvío de la Central Hidroeléctrica Sogamoso, que se encuentran ubicados bajo el vertedero de la Hidroeléctrica presentan grandes filtraciones de agua, lo cual se ve con gran preocupación ya que estos no presentaban ninguna grieta | Hubo respuesta de fondo |
| 64  | 5ECO            | 2023059294-1-000 | 23/03/2023          | 2023067507-2-000      | 30/03/2023                    | SI                              | 5                   | Congreso, 1. Informar cuáles son los proyectos radicados por parte de la Gobernación y Alcaldías locales del Departamento de Arauca y que son competencia de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales. 2. Informar el estado actual de cada uno de ellos. 3. Informar cuáles de ellos se encuentran viabilizados.   | Hubo respuesta de fondo |
| 65  | 5ECO            | 2023061190-1-000 | 24/03/2023          | 2023068712-2-000      | 31/03/2023                    | SI                              | 5                   | Contraloría, Respecto al expediente LAM4090-Proyecto Hidroeléctrico el Quimbo, copia de la respuesta emitida al titular del proyecto respecto a la prórroga solicitada para dar cumplimiento al Auto 11844 de diciembre de 2022. Adicionalmente, informarnos si se tienen programadas nuevas mesas de diálogo respecto a la posible modificación de la Licencia Ambiental.                                | Hubo respuesta de fondo |
| 66  | 5ECO            | 2023060723-1-000 | 24/03/2023          | 2023075829-2-000      | 11/04/2023                    | SI                              | 5                   | Congreso, 2023EE0036751 Solicitud información para Capítulo 4 IERNA 2022 – 2023 - Gestión institucional para el manejo de las invasiones biológicas.  | Hubo respuesta de fondo |
| 67  | 5ECO            | 20236200078552   | 5/05/2023           | 20232300067721        | 15/05/2023                    | SI                              | 5                   | Solicitud de prórroga a las Autoridades Tradicionales Indígenas de la parcialidad Embera Karambá, al oficio con radicado ANLA 2023200080942 DE8/05/2023. Traslado de solicitud autoridades tradicionales.   | Hubo respuesta de fondo |
| 68  | 5ECO            | 20236200075392   | 5/05/2023           | 20231000058951        | 11/05/2023                    | SI                              | 5                   | Traslado del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible con radicación en la ANLA 20236200075392 del 5 de mayo de 2023. "Seguimiento a las recomendaciones contenidas en la Alerta Temprana No. 026 del 09 de septiembre de 2022 para el municipio de Toledo en el departamento de Norte de Santander"  | Hubo respuesta de fondo |

| No. | Tipo de trámite | Radicado         | Fecha de radicación | Radicado de respuesta | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto  | Observación OCI   |
|-----|-----------------|------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|---|---|
| 69  | 5ECO            | 20236200077382   | 5/05/2023           | 6314                  | 12/05/2023                    | SI                              | 5                   | Requerimiento Corpoboyacá- Vertimientos Palagua E_2023215901  | Hubo respuesta de fondo   |
| 70  | 5ECO            | 20236200075362   | 5/05/2023           | 5818                  | 11/05/2023                    | SI                              | 5                   | Traslado por competencia por petición de la CGR Radicado CGN_RAD-A-014669_PND2018-RADICADOMINAMBINETE20231014669  | Hubo respuesta de fondo   |
| 71  | 5ECO            | 20236200081932   | 8/05/2023           | 8942                  | 15/05/2023                    | SI                              | 5                   | Seguimiento a las recomendaciones contenidas en la Alerta Temprana No. 026 de septiembre de 2022 para el municipio de Toledo.   | Hubo respuesta de fondo   |
| 72  | 10ECO           | 2023053419-1-000 | 15/03/2023          | 20232000001381        | 18/04/2023                    | NO                              | 10                  | Traslado por competencia y acción de intervención de la procuraduría 24 judicial ambiental y agraria.   | Hubo respuesta de fondo. Respuesta extemporánea. Debió responderse el 30/03/2023. |
| 73  | 10ECO           | 2023018507-1-000 | 31/01/2023          | 2023021603-2-000      | 3/02/2023                     | SI                              | 10                  | Derecho de petición relacionado con EOT de Timaná- Hulia.   | Hubo respuesta de fondo   |
| 74  | 10ECO           | 2023018563-1-000 | 31/01/2023          | 2023021605-2-000      | 3/02/2023                     | SI                              | 10                  | Personería, Mediante escrito ingresado por la herramienta SIAATC082023000019, el peticionario presenta la siguiente petición: por "la exploración del pozo Machín en la vereda de Cedrales del Municipio de Guaduas Cundinamarca, ECOPETROL ha decidido unilateralmente utilizar uno de los mejores potreros de mi finca para el depósito de desechos de exploración, ZODME | Hubo respuesta de fondo   |
| 75  | 10ECO           | 2023018706-1-000 | 31/01/2023          | 2023021233-2-000      | 3/02/2023                     | SI                              | 10                  | Visita de seguimiento y control ambiental al proyecto Área de Perforación Exploratoria VMM 32 de Ecopetrol S.A. Expediente LAV0007-00-2015.   | Hubo respuesta de fondo   |
| 76  | 10ECO           | 2023019997-1-000 | 1/02/2023           | 2023022413-2-000      | 6/02/2023                     | SI                              | 10                  | Traslado por competencia la comunicación con radicación en ANLA 2023019997-1-000 del 1 de febrero de 2023. Solicitud información sobre el Proyecto de Exploración Sísmica en Jurisdicción del Corregimiento el Centro, Distrito especial de Barrancabermeja Expedientes: 10ECO1986-00-2023 - LAM2249  | Hubo respuesta de fondo   |
| 77  | 10ECO           | 2023019837-1-000 | 1/02/2023           | 2023027768-2-000      | 14/02/2023                    | SI                              | 10                  | Remisión por competencia de la petición presentada por la Procuraduría 20 Judicial II Ambiental y Agrario para el Tolima Oficio No. PJAAT-22-1271 del 8 de noviembre del 2022 relacionada con el decole del canal No. 2 en la zona rural del municipio de Purificación.   | Hubo respuesta de fondo   |

| No. | Tipo de trámite | Radicado         | Fecha de radicación | Radicado de respuesta    | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto  | Observación OCI   |
|-----|-----------------|------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|---|---|
| 78  | 10ECO           | 2023056759-1-000 | 21/03/2023          | 2023065072-2-000         | 29/03/2023                    | SI                              | 10                  | Remisión por competencia, petición veeduría Payandé está vivo. E-2019-638351 Cemex.   | Hubo respuesta de fondo   |
| 79  | 10ECO           | 20236200271252   | 26/06/2023          | COMUNICACIÓN INFORMATIVA | N/A                           | N/A                             | 10                  | ENVIO FORMATO SUSCRITO-Proceso Sancionatorio Ambiental SAN0083-00-2016  | No requiere respuesta por tratarse de comunicación informativa. |
| 80  | 10ECO           | 20236200287752   | 26/06/2023          | Por resolver             | N/A                           | N/A                             | 10                  | Solicitud de información permiso para la tenencia y comercialización de fauna silvestre colombiana  | Hubo respuesta de fondo   |
| 81  | 10ECO           | 20236200275542   | 27/06/2023          | Por resolver             | N/A                           | N/A                             | 10                  | "COPIA INTEGRAL DEL EXPEDIENTE adelantado por la ANLA, con relación a los hallazgos encontrados en el trámite que realizo el señor ORLANDO RODRIGUEZ GONZALEZC.C.79.718.515   | Hubo respuesta de fondo   |
| 82  | 10ECO           | 20236200275872   | 27/06/2023          | Por resolver             | N/A                           | N/A                             | 10                  | Solicitud de información - certificación de sustancia refrigerante.   | Hubo respuesta de fondo   |
| 83  | 15ECO           | 2023000761-1-000 | 3/01/2023           | 2023004643-2-000         | 10/01/2023                    | SI                              | 15                  | Remisión del Plan de Mejoramiento relacionado con el informe CGR-CDMA 047-2022 Auditoría de Cumplimiento – Sobre el cumplimiento a las órdenes impartidas en la Sentencia Arroyo Bruno 698/17 y Cerrejón T 614/19; con radicados ANLA 2022284809-1-000 y 2022284951-1-000, del 19 de diciembre de 2022.   | Hubo respuesta de fondo   |
| 84  | 15ECO           | 20236200032722   | 25/04/2023          | 20231400039321           | 4/05/2023                     | SI                              | 15                  | Solicitud de documentación en cumplimiento del auto del dieciocho (18) de octubre de 2022, expedido por la Sala Disciplinaria de Instrucción bajo el expediente IUS-E-2021-219424/IUC-D-2021-1863285  | Hubo respuesta de fondo   |
| 85  | 15ECO           | 20236200054502   | 28/04/2023          | 20231420085571           | 23/05/2023                    | SI                              | 15                  | Solicitud para evaluar la posibilidad de adelantar el trámite de un conflicto negativo de competencias con fundamento en lo contemplado en el artículo 39 de la Ley 1437 de 2011  | Hubo respuesta de fondo   |
| 86  | 15ECO           | 20236200170312   | 31/05/2023          | 20234000178451           | 23/06/2023                    | SI                              | 15                  | Se solicita informar la respuesta y acciones desplegadas con ocasión de la queja interpuesta por el señor HINDER ARGELIO PÉREZ RIVEROS, el 10 de febrero de 2023, "en relación con un presunto incumplimiento de la licencia ambiental (Resolución 1656 del 22 de diciembre de 2015) y plan de manejo ambiental con ocasión de la captación de aguas subterráneas sin licencia y vertimiento de aguas sin permisos por parte de Green Power, titular del proyecto "Área |   |

| No. | Tipo de trámite | Radicado         | Fecha de radicación | Radicado de respuesta | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto   | Observación OCI  |
|-----|-----------------|------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|--|--|
|     |                 |                  |                     |                       |                               |                                 |                     | de Interés Explotación Ojo de Tigre – Bloque Joropo”   |  |
| 87  | 15ECO           | 20236200285672   | 28/06/2023          | 20234000253631        | N/A                           | N/A                             | 15                  | Se solicitó información relacionada con el estado actual de los proyectos mineros del Cesar, específicamente los obrantes en los expedientes LAM0027, LAM3831, LAM3830, LAM2622, LAM1203, LAM3271, LAM3199 y LAM1862   | Hubo respuesta de fondo  |
| 88  | 15ECO           | 20236200288732   | 29/06/2023          | Por resolver          | N/A                           | N/A                             | 15                  | Solicitud de revisión para reconsiderar la opinión de la ejecución presupuestal del Informe Final de Auditoría Financiera vigencia 2022 2023EE104604 a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales con radicado ANLA 20236200288732 del 28 de junio de 2023 | Hubo respuesta de fondo  |
| 89  | Denuncia        | 2023012919-1-000 | 20/01/2023          | 2023025838-2-000      | 10/02/2023                    | NO                              | 16                  | Derecho de petición relacionado con la reparación de un muro de contención, ubicado a 200 metros de la portería del Conjunto Parcelación Altos del Oriente   | No hubo respuesta de fondo: En el oficio de respuesta de la ANLA se indica que el grupo de seguimiento tendrá en cuenta la queja en la próxima visita de control y seguimiento. Frente lo anterior, se revisó el expediente y a la fecha no se ha realizado seguimiento al proyecto.       |
| 90  | Denuncia        | 2023012857-1-000 | 20/01/2023          | 2023025710-2-000      | 10/02/2023                    | NO                              | 16                  | Queja presentada por el municipio de Pelaya, por la disposición de residuos en el área donde se proyecta la construcción de la Variante Pelaya   | No hubo respuesta de fondo: En el oficio de respuesta de la ANLA indica que el grupo de seguimiento tendrá en cuenta la queja en la próxima visita de control y seguimiento. Frente a lo anterior se revisó el expediente evidenciando que no se realizado seguimiento desde el año 2021 . |
| 91  | Denuncia        | 2023014416-1-000 | 24/01/2023          | 2023026830-2-000      | 13/02/2023                    | SI                              | 15                  | presunta contaminación ambiental en cuerpo de agua natural como resultado de las trazas de lixiviados provenientes del proyecto “Relleno sanitario Loma Grande”.   | No hubo respuesta de fondo: En el oficio de respuesta la ANLA menciona que se realizó visita el 11 de enero de 2023 y en el seguimiento se tendrá en cuenta la denuncia. Revisando el  |

| No. | Tipo de trámite | Radicado         | Fecha de radicación | Radicado de respuesta | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto   | Observación OCI  |
|-----|-----------------|------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|--|--|
|     |                 |                  |                     |                       |                               |                                 |                     |  | expediente efectivamente en el CT 00462 del 15 de febrero de 2023 se tiene en cuenta la denuncia y se hacen requerimientos; no obstante, no se comunica al usuario las acciones tomadas por la ANLA  |
| 92  | Denuncia        | 2023014188-1-000 | 24/01/2023          | 2023026835-2-000      | 13/02/2023                    | SI                              | 15                  | presunta contaminación ambiental en cuerpo de agua natural como resultado de las trazas de lixiviados provenientes del proyecto "Relleno sanitario Loma Grande".   | No hubo respuesta de fondo: En el oficio de respuesta, la ANLA menciona que se realizó visita el 11 de enero de 2023 y en el seguimiento se tendrá en cuenta la denuncia. Revisando el expediente efectivamente en el CT 00462 del 15 de febrero de 2023 se tiene en cuenta la denuncia y se hacen requerimientos; no obstante, no se comunica al usuario las acciones tomadas por la ANLA |
| 93  | Denuncia        | 2023016101-1-000 | 26/01/2023          | 2023033978-2-000      | 22/02/2023                    | NO                              | 20                  | queja por presuntas afectaciones generadas por frecuencia de operación de las aeronaves sobre el barrio Niza Norte en la Localidad de Suba.                        | Hubo respuesta de fondo  |
| 94  | Denuncia        | 2023015923-1-000 | 26/01/2023          | 2023033977-2-000      | 22/02/2023                    | NO                              | 20                  | queja por presuntas afectaciones generadas por horarios de operación de las aeronaves provenientes del Aeropuerto Internacional el Dorado                          | Hubo respuesta de fondo  |
| 95  | Denuncia        | 2023019507-1-000 | 26/01/2023          | 2023040172-2-000      | 01/03/2023                    | NO                              | 25                  | queja a nombre del señor Ricardo Alberto Corredor Jeréz.   | Hubo respuesta de fondo  |
| 96  | Denuncia        | 2023015890-1-000 | 26/01/2023          | 2023027844-2-000      | 14/02/2023                    | SI                              | 14                  | autorización dada por la Corporación Autónoma Regional del Cesar -CORPOCESAR para un centro de acopio de escombros en el perímetro urbano del municipio de El Paso | Respuesta de fondo, es importante mencionar que se dio respuesta inicial bajo el radicado 2023027525-2-00 del 14/02/2023   |
| 97  | Denuncia        | 2023016693-1-000 | 27/01/2023          | 2023028489-2-000      | 15/02/2023                    | SI                              | 14                  | "Queja sobre impactos ambientales de la empresa CEMENTOS ARGOS S.A., en la   | Respuesta de fondo: se da traslado a la queja, se  |

| No. | Tipo de trámite | Radicado         | Fecha de radicación | Radicado de respuesta | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto  | Observación OCI   |
|-----|-----------------|------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|---|---|
|     |                 |                  |                     |                       |                               |                                 |                     | comunidad de la Vereda Tocogua"   | evidencia oficio dando respuesta al usuario informando el traslado y oficio hacia la entidad competente mediante radicado 2023028504-2-000 del 15/02/2023   |
| 98  | Denuncia        | 2023016545-1-000 | 27/01/2023          | 2023043462-2-000      | 03/03/2023                    | NO                              | 26                  | Afectación ambiental y calidad de vida  | Queja Anónima - Respuesta de fondo  |
| 99  | Denuncia        | 2023016923-1-000 | 27/01/2023          | 2023037087-2-000      | 24/02/2023                    | NO                              | 21                  | queja a nombre del señor Ángel González Pérez   | Hubo respuesta de fondo   |
| 100 | Denuncia        | 2023017409-1-000 | 30/01/2023          | 2023028833-2-000      | 15/02/2023                    | SI                              | 13                  | afectaciones por la degradación ambiental causada por los desbordamientos e inundaciones del Canal del Dique.   | Respuesta de fondo mediante radicado 2023008511-2-000 del 16 de enero de 2023 al cual es adjuntado al oficio de respuesta.  |
| 101 | Denuncia        | 2023023815-1-000 | 08/02/2023          | 2023031074-2-000      | 17/02/2023                    | SI                              | 8                   | Queja por presuntas afectaciones y disposición de material por encima de la cota del lindero del predio El Refugio de la vereda El Porvenir, del municipio de Titiribí, Antioquia | Hubo respuesta de fondo   |
| 102 | Denuncia        | 2023024304-1-000 | 08/02/2023          | 2023028885-2-000      | 15/02/2023                    | SI                              | 6                   | Queja formal por ruido excesivo de aviones en el barrio Pasadena, Bogotá.   | Queja Anónima - Respuesta de fondo  |
| 103 | Denuncia        | 2023024638-1-000 | 09/02/2023          | 2023037683-2-000      | 27/02/2023                    | SI                              | 13                  | Contaminación en el campo toqui toqui"  | No hay respuesta de fondo: Se da respuesta al peticionario mediante oficio 2023036314-2-000 del 23 de febrero de 2023 en la cual menciona que "esta Autoridad se encuentra coordinando el desarrollo de una visita de inspección la cual será informada de manera oportuna al peticionario y las partes interesadas, para realizar verificaciones dentro de nuestra competencia" Frente a lo anterior, se |

| No. | Tipo de trámite | Radicado         | Fecha de radicación | Radicado de respuesta | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto   | Observación OCI   |
|-----|-----------------|------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|--|---|
|     |                 |                  |                     |                       |                               |                                 |                     |  | revisó el SILA y se evidenció que el CT 3514 del 20 de junio de 2023 hizo seguimiento a la queja pero no se le informó al peticionario sobre la visita ni los resultados del seguimiento.   |
| 104 | Denuncia        | 2023024722-1-000 | 09/02/2023          | 2023033774-2-000      | 22/02/2023                    | SI                              | 10                  | Contaminación Auditiva Generada por la presunta operación del Aeropuerto El Dorado de la ciudad de Bogotá.   | No hubo respuesta de fondo: en el oficio de respuesta se informe que mediante oficio 2023021704-1-000 del 06 de febrero de 2023 se daría una respuesta más detallada, pero revisando el oficio mencionado tampoco se da una respuesta de fondo.   |
| 105 | Denuncia        | 2023024819-1-000 | 09/02/2023          | 2023040173-2-000      | 01/03/2023                    | SI                              | 15                  | queja por presuntas afectaciones generadas por altos niveles de ruido y trayectorias aéreas utilizadas por las aeronaves que operan desde el Aeropuerto Internacional El Dorado sobre el barrio Pasadena de la Localidad de Suba.                        | No hubo respuesta de fondo: se da traslado de la queja a la AEROCIVIL, pero no se evidencia que se haya informado al usuario del traslado de la queja   |
| 106 | Denuncia        | 2023024867-1-000 | 09/02/2023          | 2023034553-2-000      | 22/02/2023                    | SI                              | 10                  | Denuncia por presunta afectación ambiental relacionada con el vertimiento de aguas residuales industriales del proyecto "Áreas Operativas de la Gerencia Sur Existentes y en Operación (Orito, Sur, Occidente y Nororiente)" a la quebrada Campo Chuzón. | Queja recibida por un inspector - no hubo respuesta de fondo, se informa que la queja será atendida en el próximo seguimiento. Revisando el SILA se evidenció que mediante CT 2937 del 30 de mayo de 2023 se hace seguimiento a la denuncia; sin embargo, no se le informa al usuario de las acciones de la ANLA. |
| 107 | Denuncia        | 2023024917-1-000 | 09/02/2023          | 2023037033-2-000      | 24/02/2023                    | SI                              | 12                  | "Incumplimiento Acuerdos acta 24 de marzo 2022 concesionario Ruta del Cacao"   | Se da respuesta de fondo se da traslado a la queja mediante los oficios 2022268542-2-000 del 29 de noviembre de 2022 y 2023035172-  |

| No. | Tipo de trámite | Radicado         | Fecha de radicación | Radicado de respuesta | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto  | Observación OCI  |
|-----|-----------------|------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|---|--|
|     |                 |                  |                     |                       |                               |                                 |                     |   | 2-000 del 22 de febrero de 2023 y se informa al usuario de su traslado   |
| 108 | Denuncia        | 2023025351-1-000 | 10/02/2023          | 2023042455-2-000      | 01/03/2023                    | SI                              | 14                  | Denuncia ambiental – Incumplimiento a la licencia ambiental y Plan de Manejo Ambiental y Derecho de Petición                                  | Hubo respuesta de fondo  |
| 109 | Denuncia        | 2023025511-1-000 | 10/02/2023          | 2023036965-2-000      | 23/02/2023                    | SI                              | 10                  | Queja ambiental por daños en los recursos naturales finca El Florito, municipio de Becerril, departamento del Cesar.                          | Se da respuesta de fondo adjuntando oficio 2023032703-2-000 del 21 de febrero de 2023  |
| 110 | Denuncia        | 2023025523-1-000 | 10/02/2023          | 2023038586-2-000      | 27/02/2023                    | SI                              | 12                  | “Queja - vertimientos ilegales de lixiviados y aguas contaminadas.  | Hubo respuesta de fondo  |
| 111 | Denuncia        | 2023026399-1-000 | 13/02/2023          | 2023039522-2-000      | 28/02/2023                    | SI                              | 12                  | Denuncia Ambiental por presuntas afectaciones al predio parcela 43 y 47 por parte del proyecto “Área de Explotación Pendare – Bloque CPO-13”  | No hubo respuesta de fondo. si bien es cierto que mediante el oficio de respuesta se menciona que " le informamos que el equipo de seguimiento ambiental le notificara el día de la visita" efectivamente esta fue notificada mediante oficio 2023056418-2-000 del 21 de marzo de 2023", sin embargo, una vez efectuado el seguimiento de la queja mediante CT 2809 del 26 de mayo de 2023 acogido mediante acta 278, no se evidencia que se haya informado al peticionario acerca de las acciones tomadas por la ANLA frente a dicho seguimiento. |
| 112 | Denuncia        | 2023026445-1-000 | 13/02/2023          | 2023038505-2-000      | 27/02/2023                    | SI                              | 11                  | Queja - vertimientos ilegales de lixiviados y aguas contaminadas.   | Hubo respuesta de fondo  |
| 113 | Denuncia        | 20236200080102   | 06/05/2023          | 20232300095971        | 25/05/2023                    | SI                              | 14                  | Ruido y afectación sonora por rutas aéreas Barrios Unidos.  | Hubo respuesta de fondo  |
| 114 | Denuncia        | 20236200085612   | 08/05/2023          | 20232300107101        | 30/05/2023                    | NO                              | 17                  | El Proyecto de la Segunda Pista y Segunda Terminal del Aeropuerto Internacional José María Córdova de Rionegro es un atentado contra la vida" | Hubo respuesta de fondo  |
| 115 | Denuncia        | 20236200081152   | 08/05/2023          | 20232300097821        | 25/05/2023                    | SI                              | 14                  | quejas reiteradas por presuntas afectaciones generadas por altos  | Hubo respuesta de fondo  |

| No. | Tipo de trámite | Radicado       | Fecha de radicación | Radicado de respuesta | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto   | Observación OCI   |
|-----|-----------------|----------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|--|---|
|     |                 |                |                     |                       |                               |                                 |                     | niveles de ruido, frecuencia de operación y altura de vuelo de las aeronaves sobre el Sector de Niza Antigua de la Localidad de Suba   |   |
| 116 | Denuncia        | 20236200082322 | 08/05/2023          | 20232300117171        | 01/06/2023                    | NO                              | 19                  | Manifestación de insatisfacción en la implementación o consultas entre la empresa Cerromatoso y comunidades del área de influencia   | Se da respuesta de fondo adjuntado el oficio 20232300117171 del 01/06/2023  |
| 117 | Denuncia        | 20236200087192 | 09/05/2023          | 20232300098501        | 25/05/2023                    | SI                              | 13                  | El Proyecto de la Segunda Pista y Segunda Terminal del Aeropuerto Internacional José María Córdova de Rionegro es un atentado contra la vida   | Se da respuesta de fondo ya que la ANLA manifiesta que no se registra solicitud de ampliación o de construcción de una segunda pista para el terminal aéreo en comentario |
| 118 | Denuncia        | 20236200088682 | 09/05/2023          | 20232300106211        | 29/05/2023                    | SI                              | 15                  | Queja por contaminación auditiva Niza Antigua  | No se da respuesta de fondo: Se informa al usuario que será tenido en cuenta en el próximo seguimiento  |
| 119 | Denuncia        | 20236200091422 | 10/05/2023          | 20232300094351        | 25/05/2023                    | SI                              | 12                  | Remisión por competencia del PQRSDF del radicado 9722 del 19 de marzo de 2023 - presuntas afectaciones ocasionadas por Ecopetrol y sus contratistas, a los habitantes de la Vereda Loma de Tigre, del municipio de Acacias | Respuesta de fondo mediante oficio 2023077645-2-000 del 13 de abril de 2023 el cual es adjuntado en el oficio de respuesta.   |
| 120 | Denuncia        | 20236200091302 | 10/05/2023          | 20232300097721        | 25/05/2023                    | SI                              | 12                  | quejas reiteradas por presuntas afectaciones generadas por altos niveles de ruido, frecuencia de operación y altura de vuelo de las aeronaves sobre el Sector de Niza Antigua de la Localidad de Suba                      | Se da respuesta de fondo mediante el radicado 20234000102991 del 26 de mayo 2023 y esta es adjuntada en el oficio de respuesta  |
| 121 | Denuncia        | 20236200093262 | 10/05/2023          | 20234000207011        | 29/05/2023                    | SI                              | 14                  | quejas reiteradas por presuntas afectaciones generadas por altos niveles de ruido, frecuencia de operación y altura de vuelo de las aeronaves sobre el Sector de Niza Antigua de la Localidad de Suba                      | Hubo respuesta de fondo   |
| 122 | Denuncia        | 20236200096532 | 11/05/2023          | 20232300079881        | 18/05/2023                    | SI                              | 6                   | Urgente petición campesino afectado por proyecto -C SOG 7981-ENL-50013026_00909-2023-S   | Se da respuesta al peticionario y se da traslado mediante oficio 20232300076051 del 17 de mayo de 2023  |
| 123 | Denuncia        | 20236200191862 | 06/06/2023          | 20232300147021        | 14/06/2023                    | SI                              | 7                   | Solicitud junta de acción comunal Vereda Todos los Santos  | Se da respuesta de fondo mediante radicado 20232300145911 del 13 de julio de 2023 y la cual   |

| No. | Tipo de trámite | Radicado         | Fecha de radicación | Radicado de respuesta | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto   | Observación OCI  |
|-----|-----------------|------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|--|--|
|     |                 |                  |                     |                       |                               |                                 |                     |  | es anexa en el oficio de respuesta; asimismo, se da traslado a la queja mediante oficio 20232300145681 del 13 de junio de 2023   |
| 124 | Denuncia        | 20236200193052   | 06/06/2023          | 20232300171701        | 22/06/2023                    | SI                              | 13                  | Queja predio El Calzón, vereda Galdames, municipio de Subachoque   | No se da respuesta de fondo  |
| 125 | Denuncia        | 20236200190652   | 06/06/2023          | 20232300158251        | 16/06/2023                    | SI                              | 9                   | Solicitud de intervención inmediata para la desconexión y control de las conexiones eléctricas fraudulentas en el municipio de Buriticá.   | Hubo respuesta de fondo  |
| 126 | Denuncia        | 20236200193022   | 06/06/2023          | 20232300163331        | 20/06/2023                    | SI                              | 11                  | Solicitud Investigación RNSC Don Mero Valle del Abra.  | Hubo respuesta de fondo  |
| 127 | Denuncia        | 20236200199702   | 07/06/2023          | 20236200199702        | 22/06/2023                    | SI                              | 12                  | Solicitud concepto sobre censo y estudio de 265 viviendas con presunto daño estructural en el corregimiento de Payande   | Hubo respuesta de fondo  |
| 128 | Denuncia        | 20236200203102   | 08/06/2023          | 20232300150911        | 14/06/2023                    | SI                              | 5                   | Queja por ruido excesivo por el tránsito de aviones en zona residencia   | Se indica que se dará respuesta en el próximo seguimiento, revisando los sistemas de la ANLA a la fecha no se ha realizado seguimiento al expediente LAM0209.  |
| 129 | Denuncia        | 20236200208892   | 09/06/2023          | 20232300151221        | 14/06/2023                    | SI                              | 4                   | "El motivo de la presunta denuncia ambiental es las continuadas afectaciones que se han venido presentando luego de que se presentara contingencia por derrame de hidrocarburo presentada el 3 de abril de 2023, con reporte VITAL 4100090053121023080 que fue atendido por la empresa titular del proyecto, así como por personal de la ANLA. | No se da respuesta de fondo. Se le informa al usuario que se realizó visita al proyecto en marzo de 2023 y que se genera un acto administrativo. Revisando el CT 4152 del 12 de julio de 2023 de seguimiento se evidencia que no fue incluida la queja en el CT, por ende, no da respuesta final al peticionario |
| 130 | Denuncia        | 2023023392-1-000 | 07/02/2023          | 2023045051-2-000      | 07/03/2023                    | NO                              | 21                  | tomar acciones en relación con las presuntas afectaciones por la operación del Relleno Sanitario Loma Grande.  | Hubo respuesta de fondo  |
| 131 | Denuncia        | 2023023450-1-000 | 07/02/2023          | 2023045052-2-000      | 07/03/2023                    | NO                              | 21                  | tomar acciones en relación con las presuntas afectaciones por la operación del Relleno Sanitario Loma Grande.  | Hubo respuesta de fondo  |
| 132 | Denuncia        | 2023023477-1-000 | 07/02/2023          | 2023045054-2-000      | 07/03/2023                    | NO                              | 21                  | tomar acciones en relación con las presuntas afectaciones por la operación del Relleno Sanitario Loma Grande.  | Hubo respuesta de fondo  |

| No. | Tipo de trámite | Radicado         | Fecha de radicación | Radicado de respuesta | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto   | Observación OCI   |
|-----|-----------------|------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|--|---|
| 133 | Denuncia        | 2023023487-1-000 | 07/02/2023          | 2023045053-2-000      | 07/03/2023                    | NO                              | 21                  | tomar acciones en relación con las presuntas afectaciones por la operación del Relleno Sanitario Loma Grande.  | Hubo respuesta de fondo   |
| 134 | Denuncia        | 2023023683-1-000 | 08/02/2023          | 2023043363-2-000      | 03/03/2023                    | NO                              | 18                  | afectación causada por incendio forestal sobre las parcelas establecidas en el techo del túnel 1 asociadas a las medidas de manejo correspondiente a los piezómetros instalados.   | No se da respuesta de fondo. Se informa que será atendido en el próximo seguimiento   |
| 135 | Denuncia        | 2023043586-1-000 | 04/03/2023          | 2023072534-2-000      | 05/04/2023                    | NO                              | 23                  | Queja anónima- presuntas afectaciones generadas por altos niveles de ruido y trayectorias aéreas de operaciones provenientes de aeronaves del Aeropuerto Internacional El Dorado sobre el sector de Prado Veraniego en la Localidad de Suba. | Hubo respuesta de fondo   |
| 136 | Denuncia        | 2023044668-1-000 | 06/03/2023          | 2023064753-2-000      | 28/03/2023                    | No                              | 17                  | queja y solución de fondo por las presuntas afectaciones ambientales que ha generado el proyecto "Construcción nueva calzada de la carretera Bogotá — Villavicencio, tramo Chirajara - Bijagal" en el predio Corrales.                       | Respuesta de fondo mediante radicado 2023064703-2-000 del 3 marzo de 2023 el cual es adjuntado al oficio de respuesta   |
| 137 | Denuncia        | 2023043831-1-000 | 06/03/2023          | 2023047997-2-000      | 09/03/2023                    | Si                              | 4                   | .Denuncia ambiental dragado de Camegua-dua.  | No se da respuesta de fondo, mediante oficio de respuesta se le informa al peticionario que se está realizando visita de seguimiento y se informa "que lo observado en la visita, así como la información e insumos recopilados en la misma, se encuentran siendo evaluados para posteriormente consignar los resultados en un concepto técnico que será acogido mediante acto administrativo, que se publicará en la gaceta ambiental de esta Entidad" una vez revisado el expediente se observa que se realizó seguimiento a la |

| No. | Tipo de trámite | Radicado         | Fecha de radicación | Radicado de respuesta | Fecha de respuesta definitiva | ¿Contestada dentro de términos? | Días para responder | Asunto  | Observación OCI  |
|-----|-----------------|------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------------|---------------------------------|---------------------|---|--|
|     |                 |                  |                     |                       |                               |                                 |                     |   | queja mediante CT 2253-6 del 03 de mayo de 2023, acogido mediante acta 1596 del 25 de julio de 2023; no obstante, las acciones de la ANLA no fueron comunicadas al peticionario.   |
| 138 | Denuncia        | 2023045350-1-000 | 07/03/2023          | 2023059437-2-000      | 23/03/2023                    | Si                              | 13                  | Denuncia ambiental por presuntas afectaciones de la parcela 39 del centro poblado Cuernavaca por las actividades del proyecto "Área Explotación Pendare Bloque CPO13" | No hubo respuesta de fondo: en el oficio de respuesta se menciona que "la Subdirección de Seguimiento de Licencias Ambientales, realizará vista de control y seguimiento ambiental al proyecto del 18 al 21 de abril del presente año; asimismo, el grupo de seguimiento le remitirá un oficio en donde le comunicará el día en el cual visitará su predio con el fin de verificar las presuntas afectaciones ambientales" revisando el SILA no se evidencia oficio informando visita al peticionario y mediante CT 2809 del viernes, 26 de mayo de 2023 se realiza seguimiento a la denuncia; sin embargo, no se notifica al peticionario las acciones impuestas por la ANLA. |

Fuente: base de datos suministrada por la SMPCA, SIGPRO, SILA.

## 6. Atención extemporánea de PQRS escritas

De conformidad con los datos publicados en el informe trimestral de Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECOS, publicado el día 31/07/2023 a través del enlace <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/2023-07-30-Informe-pgrsd-II-trimestre-2023.pdf>, se determinó que de las 6457 PQRS escritas recibidas durante el primer semestre de 2023, 121, fueron respondidas de manera extemporánea.

Tabla 9. Extemporaneidad en respuesta PQRS escritas

| Dependencia  | Recibidos | Respondidos fuera de término |
|--|-----------|------------------------------|
| Grupo de servicio al ciudadano                                   | 4842      | 70                           |
| Grupo de certificaciones y vistos buenos                         | 466       | 14                           |
| Grupo de permisos y trámites ambientales                         | 373       | 9                            |
| Grupo de gestión financiera y presupuestal                       | 232       | 5                            |
| Grupo gestión contractual  | 101       | 8                            |
| Grupo de actuaciones sancionatorias ambientales                  | 93        | 1                            |
| Grupo de gestión de notificaciones                               | 67        | 0                            |
| Grupo de evaluación de agroquímicos y proyectos especiales       | 45        | 8                            |
| Grupo de instrumentos  | 32        | 0                            |
| Grupo de gestión documental                                      | 29        | 0                            |
| Grupo de regionalización y centro de monitoreo                   | 24        | 0                            |
| Grupo de cobro coactivo  | 21        | 1                            |
| Grupo de gestión humana  | 18        | 1                            |
| Oficina de control disciplinario interno                         | 15        | 0                            |
| Grupo de medio Magdalena – Cauca – Catatumbo                     | 15        | 0                            |
| grupo de defensa jurídica  | 13        | 0                            |
| Despacho SELA  | 13        | 2                            |
| Despacho SMPCA   | 13        | 0                            |
| Grupo valoración y manejo de impactos en trámites de evaluación  | 10        | 1                            |
| Grupo de seguimiento de agroquímicos y proyectos especiales      | 7         | 0                            |
| Grupo valoración y manejo de impactos en procesos de seguimiento | 4         | 1                            |
| Despacho SIPTA   | 3         | 0                            |
| Grupo de infraestructura   | 3         | 0                            |
| Grupo conceptos jurídicos  | 3         | 0                            |
| Despacho SSLA  | 3         | 0                            |
| Despacho dirección   | 2         | 0                            |
| Despacho OAJ   | 2         | 0                            |
| Grupo de energía, presas, represas, trasvases y embalses         | 2         | 0                            |
| Grupo de minería   | 2         | 0                            |
| Grupo sur Orinoquia - Amazonas                                   | 1         | 0                            |

|                                  |             |            |
|----------------------------------|-------------|------------|
| Grupo de alto Magdalena - Cauca  | 1           | 0          |
| Grupo de participación ciudadana | 1           | 0          |
| Grupo de hidrocarburos           | 1           | 0          |
| <b>TOTAL GENERAL</b>             | <b>6457</b> | <b>121</b> |

Fuente: <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/2023-07-30-Informe-pqrsd-II-trimestre-2023.pdf>

PÚBLICO RESERVADO

## 7. Recomendaciones Informe anterior:

A continuación, se detallan los avances realizados frente a las recomendaciones consignadas en el informe anterior:

**Tabla 10. Verificación recomendaciones del informe anterior**

| Recomendaciones informe anterior  | Observaciones OCI   |
|---|---|
| Revisar la presentación del Informe PQRSD-ECOS -cuarto trimestre de 2022, con respecto a la tabla de "OPORTUNIDAD DE RESPUESTAS PQRSD-ECOS"; debido a que, en la casilla de ECOs se presenta una confusión entre las solicitudes atendidas a tiempo frente a las solicitudes atendidas en términos; para esta última se debería hacer referencia a que por el cambio de vigencia se resolverán en la siguiente anualidad. | Se ajustó el nombre el ítem como "Por Resolver en tiempo" para clasificar las PQRSD-ECOS que aún están por resolverse.  |
| Coordinar con la OTI para la implementación de acciones de mejora necesarias para que la Herramienta PQRS -SILA, optimice su funcionalidad y resultados.  | Se registraron las siguientes mesas de ayuda para actualizar las fechas de vencimiento de PQRS en SILA y para actualizar los tableros de control.<br>Mesas de ayuda 56764 de 12/05/2023, 56763 de 12/05/2023, 56685 de 11/05/2023, 55378 de 02/05/2023, 54404 de 22/03/2023. Se realizaron las siguientes reuniones en TEAMS con el equipo de tecnología: reunión 8 de agosto de 2023 para revisión de inconvenientes en los tableros y reportes PQRS (SILA-ORFEO) -reunión 10 de agosto de 2023 para revisión de solicitudes REQ-3897 - INC-3820, tiempos en actividades de PQRSD. -reunión 1 de agosto de 2023 (0056764) porque SILA no calcula bien las fechas de vencimiento de los PQRS.<br>Actualmente la OTI se encuentra validando información; se espera programación de reunión para verificación de avances. |
| Establecer mecanismos para la creación de puntos de control o alertas que permitan dar cumplimiento a los tiempos de respuesta primaria al denunciante.   | Se creó una base de datos que incluye elementos como: el número de radicado, la fecha de recepción, el plazo para generar el oficio, el expediente asociado, el número de radicado de la respuesta, su fecha y el estado correspondiente. Esta base de datos es compartida con los colaboradores involucrados en cada proceso a través del SharePoint.  |

Fuente: elaboración propia

## 8. Sistema de Gestión Documental -ORFEO:

Se revisaron aspectos de esta herramienta informática para verificar su apoyo en el desarrollo de las actividades propias de los procesos que componen el plan de gestión documental de la entidad, evidenciando las siguientes dificultades:

**Tabla 11. Verificación de funcionalidad de la Herramienta Tecnológica PQRS -SILA**

| ORFEO  | Verificación Control Interno  |
|--|---|
| Reportes PQRSD para cuantificación de PQRSD-ECOS | No es posible generar reportes consolidados, que permitan establecer la cantidad de PQRSD que ingresan a la entidad.  |
| Reportes de trazabilidad (entradas y salidas)    | No se cuenta con un reporte que permita validar el radicado de entrada de una PQRSD, con el radicado de la respuesta.   |
| Exportación de información a Excel               | No es posible exportar información a Excel, dificultando la copia de reportes para conformación de bases de datos y demás mecanismos de control y verificación. |
| Clasificación errada de tipos documentales       | Algunos tipos documentales registrados en Orfeo no coinciden con el trámite que se está gestionando.  |

Fuente: sistema de gestión documental ORFEO

## 9. Conclusiones

- 9.1. La publicación del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOs y el Registro de Peticiones se efectuó de manera trimestral de conformidad con lo dispuesto en *Manual para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOs (código AC- MN-01, versión 5 del 14/07/2022)*.
- 9.2. Frente a las respuestas de las comunicaciones y requerimientos provenientes de los entes de control- ECOs, se estableció en el *Informe de Atención a peticiones,*

quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y Ecos y los Registros de Peticiones correspondientes al segundo trimestre de 2023, que, de un total de 896 ECOS radicados en la entidad durante el 2023, hubo dos (2) con respuesta extemporánea, siendo responsables de su atención el Grupo de Servicio al Ciudadano y Despacho SMPCA.

- 9.3. Con respecto a los tiempos de respuesta de las PQRSD escritas recibidas durante el primer semestre de 2023, el 1,87% equivalente a 121 de las 6457 PQRSD, fueron respondidas de manera extemporánea.
- 9.4. Frente a las denuncias ambientales, se evidenció que 34 radicados equivalentes al 68% de la muestra seleccionada, recibieron contestación dentro de los plazos establecidos. En contraste, el 32% restante experimentó una extemporaneidad de 1 a 10 días en recibir respuesta. Se determinó que existe una disminución en los tiempos que exceden los plazos establecidos para brindar respuestas, mientras que en el segundo semestre de 2022, hubo respuestas entregadas después de 30 días hábiles, para este semestre se han registrado demoras de un máximo de 10 días. En lo que respecta a las respuestas de fondo, se observó que en este semestre el 30% de ellas no han sido abordadas de manera sustancial, marcando un contraste con el segundo semestre de 2022, donde esta cifra alcanzó el 57%.
- 9.5. En términos de la calidad de las respuestas proporcionadas por la ANLA en contestación a las denuncias ambientales, el primer semestre de 2023 ha demostrado un notable aumento en el porcentaje de respuestas de fondo en comparación con el segundo semestre de 2022. El porcentaje ha ascendido al 70%, en contraste con el 45% registrado para el 2022. Sin embargo, aún persiste un incumplimiento en relación con el 30% de respuestas restantes, ya que no logran resolver de manera adecuada las solicitudes presentadas por los denunciantes, toda vez que se evidenció la existencia de un porcentaje significativo de respuestas que no cumplen con lo previsto por la H. Corte Constitucional T-369/2013, el en sentido de que *“una respuesta de fondo debe responder a una petición, de manera oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses...”*
- 9.6. Se observa falta de coherencia en algunos datos del informe trimestral de Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ECOS, publicado el día 31/07/2023, concretamente en el capítulo de *DENUNCIAS ENERO A JUNIO 2023* con respecto a la franja de tiempo en la que se recibieron las denuncias. De otra parte, en el capítulo de *ESTADO DE PETICIONES ESCRITAS POR DEPENDENCIA*, se reporta un periodo de tiempo con fechas imprecisas.
- 9.7. El sistema de Gestión Documental ORFEO presenta en la actualidad debilidades, tales como la incapacidad de generar reportes consolidados de PQRS, dificultades en la exportación de datos y una clasificación incorrecta de tipos documentales. Estos problemas tienen un impacto significativo en el acceso a la información y en la eficiencia de los procesos.

## 10. Recomendaciones

- 10.1. Adoptar medidas para una adecuada revisión final del informe antes de proceder a su publicación, toda vez que se observan imprecisiones de forma y de fondo que podrían cambiar el sentido de lo que se espera comunicar.

- 10.2. Estudiar la posibilidad de integrar una función de alerta en la herramienta tecnológica SILA que anuncie que aún falta dar respuesta de fondo al peticionario, específicamente en los casos en los que el oficio de salida indique que la queja se abordará en los próximos seguimientos.

## 11. No Conformidad

| No. | CRITERIO  | DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO   | NO CONFORMIDAD  |
|-----|---|--|---|
| 1   | <b>Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones"</b> | ARTÍCULO 4. Elementos para el Sistema de Control Interno. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:<br>(...)<br>g. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno<br>(...) | Incumplimiento de lo establecido en el artículo 4 de la Ley 87 de 1993 en lo relacionado con la atención a las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en los informes de vigilancia a la atención prestada a peticiones, quejas, reclamos y denuncias ambientales para los semestres primero y segundo de 2022. |

### DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD

Con base en las evidencias aportadas para la elaboración del informe, se realizó la verificación de la atención a los aspectos que motivaron las cuatro (4) recomendaciones de los informes para el primero y segundo semestre de 2022, de las cuales se hace el siguiente balance:

**Tabla 1. Observaciones informe primer semestre 2022**

| Recomendación informe primer semestre 2022   | Seguimiento 2023   |
|--|--|
| Adicionar el Manual de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Ecos (Código: AC-MN-01), con respecto a la atención de las denuncias ambientales y la aplicabilidad del memorando de la OAJ radicado 2021061568-3-000 del 06/04/2021.   | No se acogió.<br>Se verificó el Manual con código AC-MN-01, evidenciando que no ha sido actualizado con respecto a lo mencionado en el memorando de la OAJ radicado 2021061568-3-000 del 06/04/2021. |
| Actualizar la información del formato Petición, Denuncia Ambiental, Queja o Reclamo (AC-FO-01) en todos los canales donde se encuentra cargado dicho documento y socializar con los colaboradores y contratistas en especial con los inspectores ambientales presentes en las regiones, pues se observó que se utilizaron versiones desactualizadas. Un ejemplo de lo anterior, se ve reflejando en la denuncia radicada con No. 2022060578-1-000 del 31/03/2022 en donde se utilizó la versión 4 del 04/11/2020 y el radicado No. 2022063537-1-000 del 04/04/2022, donde se utilizó la versión 5, actualmente la versión vigente en GESPRO corresponde a la versión 6 del 25/03/2022 formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Solicitudes de Información "El resultado del levantamiento de cargas de trabajo, como se ha mencionado, arrojó un resultado de 1.504 cargos, los cuales, distribuidos por niveles se presentan a continuación..." | No se acogió.<br>No se evidencia socializaciones del formato con código AC-FO-01.  |

| <b>Tabla 2. Observaciones informe segundo semestre 2022</b>   |  |
|---|--|
| <b>Recomendación informe segundo semestre 2022</b>  | <b>Seguimiento 2023</b>  |
| Socializar con los colaboradores y contratistas el uso de formatos actualizados de Petición, Denuncia Ambiental, Queja o Reclamo (AC-FO-01), pues se observó que se utilizan versiones desactualizadas.   | No se acogió.<br>No se presentó socialización del formato AC-PO-01   |
| Considerar la formulación de un plan de mejoramiento, debido a que se continúa evidenciando el incumplimiento en cuanto a dar una respuesta inicial al denunciante dentro de los tiempos establecidos, así como el no informar de las actuaciones adoptadas por la entidad frente a los temas denunciados | No se acogió.<br>No se evidencia un plan de mejoramiento frente a esta recomendación, vale la pena resaltar que esta recomendación había sido llevada a comité, se continúa presentando incumplimientos en tiempos y en respuesta de fondo como se puede evidenciar en la tabla 8 y en el capítulo 4 del presente informe. |
| <b>CAUSA</b>  |  |
| Inobservancia frente a las recomendaciones de la OCI, plasmada en los informes (primer y segundo semestre vigencia 2022).   |  |
| <b>CONSECUENCIA</b>   |  |
| Posible vulneración al artículo 209 de la Constitución Política de Colombia con fundamento en el incumplimiento del ejercicio de los principios de la función administrativa como el de eficacia, celeridad e imparcialidad, entre otros.   |  |

**ELÍAS ALONSO NULE RHENALS**  
**Jefe Oficina de Control Interno**

Elaboró: Lida Arias (PQRS-ECOS), Merly Umbacía (Denuncias Ambientales)  
 Revisó: Luz Dary Amaya