



Autoridad Nacional
de Licencias Ambientales



OCI • Oficina de
Control Interno

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

**Periodo del Informe: Semestre I
Vigencia 2026**

Bogotá D.C., septiembre de 2026

Contenido

Introducción.....	4
Marco normativo	5
1. Publicación del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOS	6
2. Relación de PQRS y ECOS registrados en la Entidad	7
3. Seguimiento a PQRS-ECOS	8
3.1 Oportunidad de respuestas PQRS- ECOS- Primer Semestre 2026.....	8
3.2 Detalle de ECOS respondidos según el Grupo que atendió la solicitud	9
4. Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	10
4.1 Escritas	10
4.2 Verbales	12
5. Verificación de la muestra aleatoria de registros de PQRS con respecto a su atención dentro del término legal y contestaciones de fondo	13
6. Denuncias ambientales	15
6.1 Oportunidad en la respuesta	15
6.2 Con respuesta de fondo	15
6.3 Sin respuesta de fondo	15
7. Funcionalidad del Aplicativo ANLA Responde.....	19
8. Verificación Plan de Mejoramiento.....	20
8.1 NC 826A – tablero de control	20
8.2 NC 990 – respuestas de fondo a denuncias ambientales.....	20
9. Evaluación de riesgos	21
10. Recomendaciones informe anterior	21
11. Conclusiones	23
12. Recomendaciones	24

Listado de tablas

Tabla 1. Verificación de cumplimiento de criterios PQRSD	6
Tabla 2. Medios de seguimiento y control para PQRS - Primer Semestre 2026.....	8
Tabla 3. Medios de seguimiento y control para Denuncias – Primer Semestre 2026.....	8
Tabla 4. Oportunidad de respuestas PQRSD-ECO - Primer Semestre 2026	8
Tabla 5. Atención a ECOS durante el primer semestre de 2026	9
Tabla 6. Atención extemporánea a PQRS dentro del primer semestre de 2026.....	10
Tabla 7. Atención a PQRS escritas durante el primer semestre de 2026.....	11
Tabla 8. Atención a PQRS verbales y otros medios de radicación durante el primer semestre de 2026	13
Tabla 9. Términos de tiempo para respuestas.....	13
Tabla 10. Porcentaje de oportunidad y respuestas de fondo.....	14
Tabla 11. Detalle de la no conformidad.....	18
Tabla 12. Riesgos identificados GESRIESGOS – Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD.....	21
Tabla 13. Verificación recomendaciones	21

Introducción

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción –, la Oficina de Control Interno- OCI de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales presenta el informe de vigilancia de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias- PQRSD, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2026, centrado en la evaluación de la calidad, oportunidad y coherencia en la atención de las mismas.

Este ejercicio de vigilancia tiene como objetivo principal verificar el cumplimiento normativo en la gestión de las PQRSD y ECOS, evaluar la pertinencia y claridad de las respuestas emitidas, y analizar los tiempos de atención frente a los plazos legales establecidos, con el fin de generar recomendaciones orientadas a fortalecer la capacidad institucional de respuesta y mejorar la experiencia del ciudadano.

El análisis se sustenta en la información registrada por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD, incluyendo datos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y requerimientos de entes de control, recibidos entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026. Como parte de la metodología, se realizaron verificaciones aleatorias de solicitudes mediante el aplicativo ANLA Responde, la Matriz de Control Tiempos DPE.xls (Base de datos del Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD – enero a junio de 2026) y los informes trimestrales de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS para contrastar los registros con la realidad operativa y validar la consistencia de la información reportada.

De igual manera, se presentan los resultados del análisis sobre la gestión de denuncias ambientales radicadas en el periodo, como componente esencial del ejercicio de control interno.

Marco normativo

- 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.
- 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).
- Resolución 1519 de 2020 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones. Anexo 2.
- 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.
- Manual Usuario SILA Módulo PQRS, código AC-MN-03
- Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, código AC- MN-01
- Protocolo de atención al ciudadano, código AC-PT-01

1. Publicación del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, 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 Gestión y Seguimiento de PQRSD, es el encargado de publicar los informes trimestrales de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOS, en el sitio web de la entidad, los cuales pueden ser consultados desde el botón de Transparencia a través del 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

CRITERIO NORMATIVO	ASPECTO EVALUADO	VERIFICACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO
Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, código AC- MN-01, versión 8 del 31/08/2025	8. Presentación de Informes: El Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD 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.	Se verificó la publicación de los informes trimestrales en el sitio web de la ANLA: https://www.anla.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd/informes-de-peticiones-quejas-y-reclamos correspondientes al primer semestre de 2026. Se confirmó la publicación de los registros de peticiones asociados a los dos (2) primeros trimestres de 2026. -Registro peticiones e Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOS, correspondientes al primer trimestre de 2026, publicado el 30/04/2026. -Registro peticiones e Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOS, correspondientes al segundo trimestre de 2026, publicado el 30/08/2026. Se observa que, en el criterio evaluado se dispone la publicación trimestral de informes PQRSD y ECOS, la cual se cumple, pero de manera acumulativa.
Resolución 1519 de 2020 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones	Artículo 4°. Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información: Anexo 2 2.4.1 Criterios generales de publicación de información pública: a. Todo documento o información deben ser publicados en forma cronológica del más reciente al más antiguo. b. Los contenidos e información dispuesta para los usuarios deberán ser accesibles conforme con el Anexo 1 de la presente Resolución, y utilizar un lenguaje claro.	El Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS, se encuentra publicado en el enlace de fácil acceso: https://www.anla.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/pqrsd/informes-de-peticiones-quejas-y-reclamos Se revisó el cumplimiento de los criterios generales de publicación, con los siguientes resultados:

CRITERIO NORMATIVO	ASPECTO EVALUADO	VERIFICACIÓN OFICINA DE CONTROL INTERNO
	c. Se debe contar con un buscador en el que la ciudadanía pueda encontrar información, datos o contenidos (...). d. Toda la información debe ser publicada en formatos que permitan: su descarga, acceso sin restricciones legales, uso libre, procesamiento por máquina y realizar búsquedas en su interior. e. Todo documento o información debe indicar la fecha de su publicación en página web. f. La información pública debe contar con una fuente única alojada en el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública evitando duplicidad, de forma que, independientemente el enlace/menú/sección en la que se divulgue la información se redireccionará a la fuente única (...).	a. Último informe publicado contiene información del primer semestre de la vigencia 2026. Se estableció que los dos (2) se encuentran cronológicamente organizados y publicados. b. Los informes están elaborados con un lenguaje claro, su redacción, su estructura y su diseño son entendibles. c. El buscador de información se encuentra activado y es de fácil manejo. d. Los formatos son adecuados y no contienen restricciones para su apropiación. e. Contienen fechas claras y reales de publicación. f. Se observa doble fuente de acceso a las publicaciones de los informes, una se aloja en el menú de Transparencia (numeral 4.10) y la otra en Atención y Servicios a la Ciudadanía.
Resolución 1519 de 2020 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones	Condiciones técnicas: 6. Integración con el sistema de PQRSD de la entidad: Las solicitudes de información pública deben estar vinculados como tipología dentro del sistema de PQRSD del sujeto obligado, a fin de gestionar y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba.	Se evidenció que las PQRSD son tramitadas a través de los sistemas oficiales con los que cuenta la entidad, ANLA Responde y ORFEO.

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 registrados 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 alojados en el aplicativo ANLA Responde, en la Matriz de Control de Tiempos suministrada por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD y en el último Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS, son concordantes entre sí. Para efectos de la verificación del presente criterio, también se adelantó reunión presencial el día 18 de septiembre de 2026 con el enlace del Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD, para la validación y cruce de la información contenida en los mencionados medios de seguimiento y control.

A continuación, se presenta la información contrastada para PQRSD entre el aplicativo ANLA Responde, la Matriz de Control de Tiempos DPE de 1 de enero y 30 de junio de 2026 y el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS, publicado en el sitio web de la ANLA, el 30/08/2026, con los siguientes resultados:

Tabla 2. Medios de seguimiento y control para PQRS - Primer Semestre 2026

TIPO	ANLA RESPONDE ENERO A JUNIO DE 2026	MATRIZ DE CONTROL TIEMPOS DPE.XLS (BASE DE DATOS DEL GRUPO DE GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS - ENERO A JUNIO DE 2026	INFORMES TRIMESTRALES PDRSD, EN EL PRIMER SEMESTRE 2026, PUBLICADOS EN EL SITIO WEB DE LA ENTIDAD
Peticiones (escritas y verbales)	Escritas 11002	Escritas 11002	Escritas 11002
	Verbales 10455	Verbales 10455	Verbales 10455
Requerimientos ECO	896	896	896
Total	22353	22353	22353

Fuente: ANLA Responde, Matriz de Control de Tiempos suministrada por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRS y <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRS/2026-04-30-anla-Informe-PQRS-Trimestre1-2026.pdf>

Tabla 3. Medios de seguimiento y control para Denuncias – Primer Semestre 2026

TIPO	ANLA RESPONDE ENERO A JUNIO DE 2026	INFORME TRIMESTRAL DEL PDRSD PUBLICADO POR LA ANLA EN SU SITIO WEB DE LA ENTIDAD	INDICADOR DE GESTIÓN ENERO A JUNIO DE 2026	MATRIZ SUMINISTRADA POR LA DEPENDENCIA ENERO A JUNIO DE 2026
Denuncias ambientales	31	31	31	31

Fuente: ANLA Responde, Matriz de Control de Tiempos suministrada por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRS y <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRS/2026-04-30-anla-Informe-PQRS-Trimestre1-2026.pdf>

3. Seguimiento a PQRS-ECOS

3.1 Oportunidad de respuestas PQRS- ECOS- Primer Semestre 2026

Para el desarrollo del presente numeral, se revisó el consolidado general reportado para el primer semestre de 2026 a través del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS, publicado en el sitio *web* de la ANLA el día 30/08/2026, observándose que el porcentaje de PQRS -ECOS atendidos de manera oportuna se encuentra en un 99,92% de cumplimiento.

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

Tabla 4. Oportunidad de respuestas PQRS-ECO - Primer Semestre 2026

PQRS	SOLICITUDES RECIBIDAS	RESUELTAS A TIEMPO	RESUELTAS FUERA DE TIEMPO	OBSERVACIONES OCI
Verbales	11455	11455	0	En términos
Escritas	11002	10939	17	Del total general de solicitudes escritas que corresponde a 11002, se estableció que 46 solicitudes, a corte 30/06/2026, presentaban un

				estado (en términos normales) pendiente por resolver en julio de 2026
ECOS	SOLICITUDES RECIBIDAS	RESUELTAS A TIEMPO	RESUELTAS FUERA DE TIEMPO	OBSERVACIONES OCI
Escritos	895	894	1	Del total general ECOS que corresponde a 895, se estableció que 1 solicitud, a corte 30/06/2026, presentaban un estado (en términos normales) pendiente por resolver en julio de 2026
Total general: 22353				

Fuente: ANLA Responde, Matriz de Control de Tiempos suministrada por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD y <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRSD/2026-04-30-anla-Informe-PQRSD-Trimestre1-2026.pdf>

3.2 Detalle de ECOS respondidos según el Grupo que atendió la solicitud

Para el primer semestre de 2026, fueron radicados 895 ECOS, se evidenció que se alcanzó una eficacia del 100% en la gestión de 895 ECOS, toda vez que, fueron resueltos dentro de oportunidad de acuerdo con los datos reportados en el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS, ANLA Responde y la Matriz de Control de Tiempos, suministrada por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD. 1 ECO presentó oportunidad para dar respuesta en julio de 2026.

En la siguiente tabla, se relacionan los Grupos que tramitaron ECOS con su respectiva traza durante el primer semestre 2026:

Tabla 5. Atención a ECOS durante el primer semestre de 2026

ÍTEM	GRUPO QUE ATENDIÓ EL ECO	ECO- RECIBIDOS	ECO - RESPONDIDOS DENTRO DE TÉRMINOS	ECO - PENDIENTES CON CORTE 30 DE JUNIO DE 2026
1	Dirección General	2	2	
2	Grupo de Defensa Jurídica	2	2	
3	Grupo de Gestión Y Seguimiento de PQRSD	860	859	1
4	Oficina Asesora Jurídica	4	4	
5	Oficina De Control Interno	1	1	
6	Subdirección Administrativa y Financiera	2	2	
7	Subdirección de Evaluación De Licencias Ambientales	7	7	
8	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales	2	2	
Total general		896	895	1

Fuente: ANLA Responde, Matriz de Control de Tiempos suministrada por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD y <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRSD/2026-04-30-anla-Informe-PQRSD-Trimestre1-2026.pdf>

4. Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

4.1 Escritas

De conformidad con los datos reportados en el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS, en el aplicativo ANLA Responde y en la Matriz de Control de Tiempos, suministrada por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRS, se determinó que de las 11002 PQRS escritas recibidas durante el primer semestre de la presente vigencia, 19 solicitudes fueron respondidas de manera extemporánea.

Tabla 6. Atención extemporánea a PQRS dentro del primer semestre de 2026

No.	DEPENDENCIA	RADICADOS CON ATENCIÓN EXTEMPORÁNEA	FECHA RADICACIÓN	DÍAS PARA RESPONDER	FECHA VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	DÍAS DE MORA EN RESPUESTA	TOTAL EXTEMPORÁNEAS POR DEPENDENCIA
1	Grupo de Evaluación de Agroquímicos y Proyectos Especiales	20266200061472	15/01/2026	15	05/02/2026	13/02/2026	6	1
2	Grupo de Gestión Financiera y Presupuestal	20266200058562	15/01/2026	15	05/02/2026	10/02/2026	3	4
		20266200203922	16/02/2026	15	09/03/2026	1/04/2026	15	
		20266200550642	4/05/2026	15	26/05/2026	27/05/2026	1	
		20266200669442	26/05/2026	15	18/06/2026	19/06/2026	1	
3	Grupo de Regionalización y Centro de Monitoreo	20266200129212	30/01/2026	15	20/02/2026	23/02/2026	1	5
		20266200133372	2/02/2026	15	23/02/2026	25/02/2026	2	
		20266200135232	2/02/2026	15	23/02/2026	24/02/2026	1	
		20266200283962	4/03/2026	15	26/03/2026	27/03/2026	1	
		20266200758242	10/06/2026	10	25/06/2026	26/06/2026	1	
4	Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRS	20266200508962	21/04/2026	10	06/05/2026	13/05/2026	5	1
5	Grupo de Valoración y manejo de Impactos en Procesos de Seguimiento	20266200197412	13/02/2026	15	06/03/2026	11/03/2026	6	8
		20266200235172	23/02/2026	15	16/03/2026	18/03/2026	2	

No.	DEPENDENCIA	RADICADOS CON ATENCIÓN EXTEM-PORÁNEA	FECHA RADICACIÓN	DÍAS PARA RESPONDER	FECHA VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	DÍAS DE MORA EN RESPUESTA	TOTAL EXTEM-PORANEAS POR DEPENDENCIA
		20266200236372	23/02/2026	15	16/03/2026	18/03/2026	2	
		20266200348192	17/03/2026	15	05/05/2026	20/05/2026	20	
		20266200526872	24/04/2026	15	19/05/2026	20/05/2026	1	
		20266200604672	12/05/2026	15	03/06/2026	4/06/2026	1	
		20266200669002	26/05/2026	15	18/06/2026	19/06/2026	1	
		20266200684422	28/05/2026	15	22/06/2026	23/06/2026	1	
Total general								19

Fuente: ANLA Responde, Matriz de Control de Tiempos suministrada por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD y <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRSD/2026-04-30-anla-Informe-PQRSD-Trimestre1-2026.pdf>

A continuación, se detalla el proceso de atención a las PQRS escritas recibidas entre 1 de enero y 30 de junio de 2026.

Tabla 7. Atención a PQRS escritas durante el primer semestre de 2026

ÍTEM	DEPENDENCIA	RESUELTO EN TIEMPO CON CORTE 30/06/2026	RESUELTO FUERA DE TIEMPO CON CORTE 30/06/2026
1	Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD	7516	1
2	Gestión Financiera y Presupuestal	1068	4
3	Grupo de Gestión Contractual	573	0
4	Grupo de Permisos y Trámites Ambientales	467	0
5	Grupo de Regionalización y Centro de Monitoreo	362	1
6	Grupo de Certificaciones de Emisiones por Prueba Dinámica	283	4
7	Grupo de Certificaciones y Vistos Buenos Ambientales	278	0
8	Grupo de Valoración y Manejo de Impactos en Procesos de Seguimiento	189	8

ÍTEM	DEPENDENCIA	RESUELTO EN TIEMPO CON CORTE 30/06/2026	RESUELTO FUERA DE TIEMPO CON CORTE 30/06/2026
9	Grupo de Actuaciones Sancionatorias Ambientales	79	0
10	Grupo de Gestión de Notificaciones	66	0
11	Grupo de Evaluación de Agroquímicos y Proyectos Especiales	62	1
12	Grupo de Cobro Coactivo	30	0
13	Grupo de Instrumentos	9	0
14	Grupo de Defensa Jurídica	6	0
15	Subdirección de Seguimiento de Licencias Ambientales	4	0
16	Grupo Valoración y Manejo de Impactos en Trámites de Evaluación	3	0
17	Subdirección de Instrumentos Permisos y Trámites Ambientales	2	0
18	Dirección General	2	0
19	Grupo de Transición Energética Justa	1	0
20	Grupo de Conceptos Jurídicos	1	0
21	Grupo de Seguimiento de Agroquímicos y Proyectos Especiales	1	0
Total general		11002	19

Fuente: ANLA Responde, Matriz de Control de Tiempos suministrada por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD y <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRSD/2026-04-30-anla-Informe-PQRSD-Trimestre1-2026.pdf>

4.2 Verbales

De conformidad con los datos reportados en el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Denuncias y ECOS, en el aplicativo ANLA Responde y en la Matriz de Control de Tiempos, suministrada por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD, se registraron 10455 requerimientos verbales durante el primer semestre de 2026. Dichas solicitudes fueron gestionadas oportunamente a través de los siguientes canales:

Tabla 8. Atención a PQRS verbales y otros medios de radicación durante el primer semestre de 2026

ÍTEM	CANAL DE ATENCIÓN	PQRS RECIBIDAS	PORCENTAJE ATENDIDO
1	App ANLA	3	100%
2	Chat	575	100%
3	Presencial	1035	100%
4	Vía Telefónica	3592	100%
5	WhatsApp	5250	100%
Total general: 10455			

Fuente: ANLA Responde, Matriz de Control de Tiempos suministrada por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRS y <https://www.anla.gov.co/images/documentos/informes/PQRSD/2026-04-30-anla-Informe-PQRSD-Trimestre1-2026.pdf>

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

Para evaluar la oportunidad en las respuestas de PQRS, se tomaron como referencia los siguientes criterios dispuestos en el *Manual para la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOS*, código AC- MN-01, versión 8 del 31/08/2025 señalados como oportunidad para dar respuesta:

Tabla 9. Términos de tiempo para respuestas

CLASIFICACIÓN	DÍAS HÁBILES PARA EMITIR RESPUESTA
Petición - Traslado por competencia	5
Petición de Información y/o copias	10
Petición de Información General	15
Petición de Consulta a Autoridades	30
Queja	15
Reclamo	15
Sugerencia	15
Denuncia	15
Felicitación	15
ECO	1,3,5,10 o según lo establecido por el ente de control.

Fuente: Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos – vigente

Para verificar el cumplimiento de los criterios para la atención a las solicitudes, se seleccionó una muestra compuesta por cien (100) registros de PQRS (ver Anexo 1). El análisis se centró en dos componentes: primero, la oportunidad, conforme a los términos del Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011; y segundo, la calidad de la respuesta, basada en el precedente de la jurisprudencia constitucional, entendiéndose como respuesta de fondo aquella que contiene un análisis integral de los supuestos fácticos y normativos, garantizando una contestación plena y efectiva, independientemente de si el sentido de la decisión es favorable o no al peticionario.

En la siguiente tabla se presentan los consolidados obtenidos de la revisión de las solicitudes priorizadas como muestra, con las respectivas observaciones por parte de la Oficina de Control Interno:

Tabla 10. Porcentaje de oportunidad y respuestas de fondo

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA PQRS	NÚMERO DE REQUERIMIENTOS REVISADOS	PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD	PORCENTAJE RESPUESTAS DE FONDO	OBSERVACIONES OCI
1	Consultas	15	100%	100%	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
2	Derecho de Petición de Copias o Documentos	14	100%	100%	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
3	Derecho de Petición de Orden General	32	100%	100%	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
4	Reclamo	5	100%	100%	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
4	10 ECO	10	100%	100%	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
5	15 ECO	3	100%	100%	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
6	30 ECO	1	100%	100%	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
7	3 ECO	10	100%	100%	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
8	5ECO	10	100%	100%	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
9	Denuncias ambientales	31	100%	42%	13 de 31 denuncias ambientales analizadas obtuvieron respuesta de fondo por parte de ANLA, lo cual corresponde al 42% de la muestra, es decir, que presentaron respuesta técnica

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE LA PQRS	NÚMERO DE REQUERIMIENTOS REVISADOS	PORCENTAJE DE OPORTUNIDAD	PORCENTAJE RESPUESTAS DE FONDO	OBSERVACIONES OCI
					concreta, traslado con trazabilidad y claridad, o inclusión real en seguimiento ambiental

Fuente: ANLA Responde- ORFEO – Matriz de Control de Tiempos suministrada por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRS

6. Denuncias ambientales

Se recibió archivo remitido por el Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRS el día 2 de septiembre de 2026, en el cual se observa que durante el semestre se registraron 31 denuncias ambientales; de estas, 31 fueron tomadas como objeto de verificación en el presente seguimiento.

6.1 Oportunidad en la respuesta

De las 31 denuncias ambientales evaluadas correspondientes al primer semestre de 2026, comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, se evidenció que la totalidad de las denuncias fueron atendidas dentro del término legal establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), que dispone un plazo máximo de quince (15) días hábiles para dar respuesta. En consecuencia, el porcentaje de oportunidad de la muestra evaluada fue del 100%.

6.2 Con respuesta de fondo

13 de 31 denuncias ambientales analizadas obtuvieron respuesta de fondo por parte de ANLA, lo cual corresponde al 42% de la muestra, es decir, que presentaron respuesta técnica concreta, traslado con trazabilidad y claridad, o inclusión real en seguimiento ambiental.

6.3 Sin respuesta de fondo

18 de 31 denuncias ambientales analizadas no obtuvieron respuesta de fondo por parte de ANLA, lo cual corresponde al 58% de la muestra, los motivos recurrentes corresponden a respuestas tipo:

"(...) se encuentra adelantando las verificaciones internas correspondientes para otorgar respuesta a la solicitud, la cual, será remitida para su información y sus fines pertinentes (...)"

Es decir, que se presentan traslados internos sin cierre al ciudadano, y falta de comunicación posterior con el denunciante.

El detalle de las 18 denuncias se puede ver en el Anexo 2.

Si bien en los últimos tres (3) informes correspondientes a segundo semestre de 2024, primero y segundo semestre de 2025 se identificó esta situación y se estableció la respectiva no conformidad, actualmente identificada como la NC 990 en el PMI (97 en SIGPLAM), la cual se encuentra en ejecución de las acciones de mejora por parte de la dependencia, con plazo establecido para su ejecución hasta el 31 de octubre de 2026, en la presente revisión correspondiente al primer semestre de 2026 se evidenció que persiste la situación asociada a la falta de respuestas de fondo dirigidas al ciudadano. Lo anterior permite establecer que, pese a encontrarse en curso las acciones previstas para atender la no conformidad, la situación objeto de esta continúa presentándose en el período evaluado.

En relación con la observación señalada por la Oficina de Control Interno en el informe correspondiente al segundo semestre de 2025, respecto de la identificación de solicitudes que no correspondían a denuncias ambientales, se evidenció una mejora en el período objeto de la presente revisión. Para el primer semestre de 2026, de las 31 denuncias ambientales evaluadas, el 100% correspondió efectivamente a denuncias ambientales, de acuerdo con la definición establecida para este mecanismo de participación ciudadana, relacionadas con hechos que presuntamente atentan contra los recursos naturales y el medio ambiente o con presuntas infracciones a la normatividad ambiental vigente. En consecuencia, no se identificaron durante el período evaluado solicitudes que correspondieran a otros mecanismos de participación o que requirieran ser clasificadas como tipologías diferentes a una denuncia ambiental, evidenciándose la atención de la situación advertida por la OCI en el informe anterior.

De otra parte, se observa que, en la totalidad de las 31 respuestas emitidas por la ANLA al solicitante, se incluye al final el siguiente párrafo:

“En los anteriores términos se resuelve su solicitud, recuerde que ahora podrá consultar el estado de su derecho de petición y descargar la respuesta en el botón de seguimiento de PQRSD indicando solamente el número de radicado”

Dicho mensaje remite al enlace institucional de seguimiento (<https://www.anla.gov.co/solicitud-y-seguimiento-de-pqrsd>).

En virtud de lo anterior, la Oficina de Control Interno realizó la verificación individual de los 31 expedientes a través del aplicativo dispuesto para la ciudadanía, ingresando el número de radicado correspondiente, con el fin de constatar la disponibilidad y trazabilidad de la información. Como resultado, se evidenció que en ninguno de los 31 casos fue posible consultar el estado y la respuesta, el sistema arrojó el mensaje: *“El radicado no existe en el aplicativo”*.

Figura 1. Respuesta arrojada por el botón de seguimiento de PQRSD



Fuente: <https://www.anla.gov.co/solicitud-y-seguimiento-de-pqrsd>

En concordancia con lo anterior, en la revisión correspondiente al primer semestre de 2026 se evidenció que persiste una situación identificada igualmente en el informe de seguimiento del semestre anterior, relacionada con la disponibilidad y accesibilidad de las respuestas emitidas a las denuncias ambientales. En las treinta y un (31) denuncias ambientales evaluadas, las comunicaciones remitidas por la ANLA indican al ciudadano que puede consultar el estado de su solicitud y descargar la respuesta mediante el mecanismo institucional de seguimiento de PQRSD, utilizando el respectivo número de radicado. No obstante, al realizar la verificación individual de los treinta y un (31) casos, se evidenció que en ninguno de ellos fue posible consultar o descargar la respuesta mediante el mecanismo informado al ciudadano, generándose el mensaje de que el radicado no existe en el aplicativo.

Esto evidencia una inconsistencia entre la información suministrada al ciudadano y la disponibilidad efectiva de la información a través del mecanismo dispuesto por la entidad para su consulta, situación que afecta las condiciones de acceso y disponibilidad de la información pública. Esta situación resulta contraria a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, particularmente a los principios de transparencia, facilitación y calidad de la información, conforme a los cuales los sujetos obligados deben proporcionar y facilitar el acceso a la información pública en los términos más amplios posibles y garantizar que la información de interés público sea oportuna, completa y se encuentre disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados. Asimismo, el artículo 4 de la citada ley establece que el derecho de acceso a la información genera la obligación de responder de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible, así como de implementar procedimientos que garanticen la disponibilidad de los documentos públicos.

La situación adquiere especial relevancia toda vez que la misma condición ha sido evidenciada durante dos períodos semestrales consecutivos y, pese a haber sido advertida

en el seguimiento anterior, continúa presentándose en la revisión del primer semestre de 2026. En consecuencia, se configura una no conformidad asociada al cumplimiento de las disposiciones de transparencia y acceso a la información pública establecidas en la Ley 1712 de 2014.

A continuación, el detalle de la no conformidad:

Tabla 11. Detalle de la no conformidad

No.	CRITERIO	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	NO CONFORMIDAD
1	Ley 1712 de 2014. Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública.	Artículo 3 – Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública: establece, entre otros, los principios de transparencia, facilitación y calidad de la información. En particular, dispone que los sujetos obligados deben facilitar el acceso a la información pública en los términos más amplios posibles y que la información de interés público debe ser oportuna, objetiva, veraz, completa y estar disponible en formatos accesibles. Artículo 4 – Concepto del derecho: establece que toda persona puede conocer y acceder a la información pública y que los sujetos obligados deben responder de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible. Artículo 7 – Disponibilidad de la información: establece que la información debe estar a disposición del público a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica y que los sujetos obligados deben tenerla disponible en la Web para que pueda ser obtenida de manera directa.	Disponibilidad y accesibilidad de las respuestas a las denuncias ambientales. El mecanismo institucional dispuesto por la ANLA para la consulta y descarga de las respuestas de PQRSO no permite acceder a la información indicada al ciudadano, situación evidenciada en la totalidad de la muestra evaluada y reiterada respecto del seguimiento del semestre anterior.
DETALLE DE LA NO CONFORMIDAD			
De las treinta y un (31) denuncias ambientales tomadas como muestra para la revisión correspondiente al primer semestre de 2026, en la totalidad de las respuestas emitidas por la ANLA se informó al ciudadano que podía consultar el estado de su solicitud y descargar la respuesta mediante el botón de seguimiento de PQRSO, utilizando únicamente el número de radicado.			

En consecuencia, la Oficina de Control Interno realizó la verificación individual de los treinta y un (31) casos en el aplicativo institucional dispuesto para la consulta y seguimiento de PQRSD, ingresando el respectivo número de radicado, con el propósito de verificar la disponibilidad y trazabilidad de las respuestas informadas al ciudadano.

Como resultado de la verificación, se evidenció que en los 31 casos evaluados no fue posible consultar el estado de la solicitud ni descargar la respuesta, debido a que el aplicativo generó el mensaje "El radicado no existe en el aplicativo", lo que corresponde a un incumplimiento identificado en el 100% de la muestra evaluada.

Lo anterior ya se había expuesto a la dependencia a través del Informe vigilancia a la atención prestada a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información de II semestre de 2025, enviado mediante radicado 20261105135233 del 17 de marzo de 2026.

La no conformidad fue socializada con la dependencia el 30 de septiembre de 2026.

CAUSA

Debilidades en los mecanismos de seguimiento y validación de la disponibilidad de las respuestas de PQRSD en el aplicativo dispuesto para consulta ciudadana, que no permitieron identificar y gestionar oportunamente la inconsistencia entre las respuestas comunicadas a los solicitantes y la información efectivamente disponible para su consulta.

CONSECUENCIA

Posible generación de nuevas solicitudes de información o consultas por parte de los ciudadanos, derivadas de la imposibilidad de acceder a las respuestas previamente emitidas por la ANLA mediante el mecanismo de consulta informado.

Fuente: elaboración propia

7. Funcionalidad del Aplicativo ANLA Responde

En reunión presencial con el enlace del Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRSD adelantada el día 18/09/2026, se evaluó la funcionalidad del aplicativo ANLA Responde, determinándose que la herramienta ha optimizado controles y seguimientos, identificándose los siguientes aspectos y oportunidades de mejora:

- **Optimización de flujos de trabajo:** Se determinó la viabilidad técnica para habilitar consultas concurrentes en solicitudes con consignación de responsables, optimizando los tiempos de procesamiento y garantizando la consistencia y unificación de los datos en la respuesta final.
- **Redefinición de roles:** Se implementó la parametrización de un "responsable principal" en flujos multipersonales, mitigando la duplicidad de funciones mediante la centralización del liderazgo del trámite.
- **Gestión de novedades de personal:** El aplicativo incorpora un módulo de administración de usuarios para que los coordinadores gestionen inclusiones o

retiros de funcionarios en casos de ausencia (licencias, vacaciones, desvinculación, muerte, etc.), garantizando la continuidad operativa del proceso.

- **Validación de ECOS:** En procesos de traslado, el sistema no permite verificar la respuesta definitiva antes de su cierre, actualmente se realizan ajustes al aplicativo los cuales, se encuentran en fase de prueba con expectativa de implementación dentro del mes de septiembre de la presente vigencia.
- **Optimización de los reportes de la herramienta:** Se evidenció que no son funcionales al 100% toda vez que, no son de fácil acceso para coordinadores y personal vinculado para consultar aspectos como apoyos asociados a la PQRS.
- **Interoperabilidad entre ANLA Responde y SILA:** ANLA Responde, no cuenta con la posibilidad de asociar las PQRSD a los expedientes misionales de SILA, esta situación implica la intervención del funcionario responsable para la generación desde registros manuales.

8. Verificación Plan de Mejoramiento

8.1 NC 826A – tablero de control

Se evidenció que la dependencia reportó con un avance del 100% las acciones establecidas en el plan de mejoramiento. No obstante, en la verificación de su cumplimiento y efectividad realizada por la Oficina de Control Interno el 23 de julio de 2026, se evidenció que las acciones implementadas no resultaron efectivas para corregir la causa raíz identificada.

En consecuencia, si bien la dependencia reportó las acciones con un cumplimiento del 100%, la evaluación de efectividad realizada por la OCI determinó un resultado negativo, debido a que las diferencias identificadas evidencian que la información del tablero de control no es consistente con la registrada en ANLA Responde. A la fecha, la dependencia ya reformuló las acciones definidas en el plan de mejoramiento.

8.2 NC 990 – respuestas de fondo a denuncias ambientales

Como se indicó en el numeral 6.3, durante la revisión del primer semestre de 2026 se evidenció que persiste la situación relacionada con la falta de respuestas de fondo en las denuncias ambientales. Esta situación había sido identificada previamente y dio lugar a la no conformidad NC 990 del PMI (97 en SIGPLAM), cuyas acciones de mejora se encuentran actualmente en ejecución por parte de la dependencia, con plazo para su implementación hasta el 31 de octubre de 2026. No obstante, en el período objeto de seguimiento la situación continúa presentándose, por lo que se realizará la correspondiente validación de la efectividad de las acciones implementadas en el siguiente informe semestral.

9. Evaluación de riesgos

A continuación, se presenta la evaluación adelantada de riesgos definidos por la entidad:

Tabla 12. Riesgos identificados GESRIESGOS – Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRS

ITEM	ZONA	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN	RESULTADO EVALUACIÓN OCI
1	Alta	RG-AC-44	Posibilidad de afectación reputacional por el incumplimiento de los términos establecidos para la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas de los grupos de valor debido a debilidades en la clasificación y asignación de las solicitudes por parte del equipo de reparto, a la gestión y respuesta inoportuna de las dependencias responsables y a situaciones asociadas al funcionamiento del aplicativo de gestión de PQRS.	Riesgo MATERIALIZADO. Se determinó que los controles propuestos no fueron suficientes para evitar la materialización del riesgo. El reporte de evaluación del riesgo evaluado se anexa a este informe en formato PDF. Evaluado en la herramienta GESRIESGOS el día 11/09/2026.

Fuente: GESRIESGOS (septiembre de 2026)

10. Recomendaciones informe anterior

A continuación, se detallan los avances realizados frente a las recomendaciones consignadas en el “Informe de vigilancia a la atención prestada a peticiones, quejas reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información” correspondiente al segundo semestre de 2025:

Tabla 13. Verificación recomendaciones

RECOMENDACIONES DEL INFORME ANTERIOR	OBSERVACIONES OCI	CONCLUSIÓN
Alinear los actuales estándares de publicación previstos en Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos, Código AC- MN-01, versión 8 del 31/08/2025, y divulgación de los informes trimestrales de la entidad, con los dispuestos en la Resolución 1519 de 2020 expedida por Ministerio de Tecnologías de la información y Comunicaciones, Anexo 2 literal f., para centralizar la información exclusivamente en el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública, suprimiendo su réplica en el menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía.	Se observa doble publicación de los informes trimestrales, una se registra en el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y la otra se registró en el menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía. Justificación: A través de reunión virtual del 22 de septiembre de 2026, el enlace del Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRS, informó que se acatan las instrucciones impartidas en los “Lineamientos para publicar información en el menú Atención y Servicios a la Ciudadanía de las sedes electrónicas - Versión 1 - diciembre 2021” razón por la cual, la información se aloja en los dos sitios.	Recomendación atendida
Analizar la viabilidad de asignar dentro del aplicativo ANLA Responde, un líder dentro del grupo de apoyo cuando para la atención a las	El día 18 de septiembre de 2026, se realizó reunión presencial con el enlace del Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRS para revisar	Recomendación atendida

RECOMENDACIONES DEL INFORME ANTERIOR	OBSERVACIONES OCI	CONCLUSIÓN
PQRS se reasigne a más de un funcionario para la elaboración de una respuesta.	el avance de esta recomendación. Durante el ejercicio se estableció a través de verificación en el aplicativo ANLA Responde, la existencia de la posibilidad de designación de un funcionario como principal responsable.	
Estructurar respuestas tipo o modelos de respuesta para aquellas denuncias ambientales que, por su naturaleza y recurrencia, se presentan de manera reiterada ante la Entidad, con el fin de garantizar pronunciamientos de fondo, oportunos y homogéneos. Dichas respuestas deberán incorporar argumentación técnica y jurídica suficiente, clara y consistente, y mantenerse actualizadas de manera permanente en articulación con las demás subdirecciones de la ANLA, de forma que reflejen la información más reciente y vigente derivada de las actuaciones de seguimiento, control y evaluación de los proyectos. La consolidación y actualización periódica de estos insumos técnico-jurídicos contribuirá a fortalecer la calidad de la atención al ciudadano, la seguridad jurídica institucional y el cumplimiento de los principios de transparencia, acceso a la información ambiental y participación ciudadana.	En la presente revisión no se identificaron situaciones o temáticas recurrentes que permitieran evidenciar la aplicación de dicha recomendación. Por lo anterior, con base en la muestra evaluada para el primer semestre de 2026, no se cuenta con elementos suficientes para determinar su nivel de implementación, por lo que se mantiene en seguimiento para próximas revisiones, en las cuales se validará su aplicación en caso de identificarse nuevamente denuncias con características o temáticas recurrentes.	Revisión en siguiente informe
Realizar una revisión integral, técnica y funcional del aplicativo de "Solicitud y Seguimiento de PQRS", con el fin de garantizar su disponibilidad, interoperabilidad y correcta parametrización de los radicados, asegurando que la totalidad de las denuncias ambientales puedan ser consultadas por los ciudadanos mediante el número de radicado asignado.	En la presente revisión se constató que persiste la imposibilidad de consultar las respuestas de las denuncias ambientales mediante el número de radicado, a través del mecanismo dispuesto por la Entidad para el seguimiento de PQRS. Esta situación evidencia que no se han garantizado las condiciones de disponibilidad y acceso efectivo a la información suministrada a los ciudadanos, por lo cual se establece una no conformidad asociada al incumplimiento de las disposiciones de transparencia y acceso a la información pública establecidas en la Ley 1712 de 2014.	Recomendación no atendida
Formular un plan de mejoramiento orientado a fortalecer la emisión de respuestas de fondo a las denuncias ambientales, teniendo en cuenta que, de conformidad con lo señalado por la Corte Constitucional, las respuestas a las peticiones ciudadanas deben ser claras, completas, congruentes y resolver de manera material lo solicitado por el peticionario	En la presente revisión se identificó que persiste la situación relacionada con la emisión de respuestas que no resuelven de fondo lo planteado por el ciudadano, situación que dio lugar a la no conformidad NC 990 del PMI (97 en SIGPLAM). En consecuencia, se mantiene la recomendación como no atendida y se realizará seguimiento a la implementación y efectividad de las acciones formuladas por la dependencia para atender la no conformidad.	Recomendación no atendida

Fuente: Informe anterior PQRSD_ECOS segundo semestre 2025

11. Conclusiones

- 11.1 El informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOS, junto con su respectivo registro, se publicó con periodicidad trimestral de acuerdo con lo dispuesto el *Manual para la Gestión de peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos*, código AC- MN-01, versión 8 del 31/08/2025.
- 11.2 El *Manual para la Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y ecos*, código AC- MN-01, versión 8 del 31/08/2025, dispone la publicación trimestral de informes PQRS y ECOS, la cual se cumple acumulativamente en la *web* de la ANLA en lugar de segmentar la información por periodo.
- 11.3 En cuanto a los tiempos de respuesta, de las 11002 PQRS escritas recibidas en el primer semestre de 2026, se respondieron 19 solicitudes de manera extemporánea siendo la dependencia con mayor número de atenciones fuera de oportunidad, el *GRUPO DE VALORACION Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO*. Frente a las respuestas a las comunicaciones y requerimientos provenientes de los Entes de Control- ECO, se estableció que, de las solicitudes radicadas entre el 1 de enero al 30 de junio de 2026, el 100% fueron atendidas dentro de oportunidad.
- 11.4 Mejora en relación con la consistencia de la información reportada entre el aplicativo ANLA Responde, la Matriz de Control de Tiempos DPE y el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOS del primer semestre de 2026. Sin embargo, se observa una imprecisión con respecto a las solicitudes con respuesta extemporánea, toda vez que la Matriz de Control de Tiempos DPE fueron reportados 19 registros y el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOS del primer semestre de 2026 se reportaron 17.
- 11.5 Evolución positiva del aplicado ANLA Responde, en cuanto a la en la gestión de usuarios y la trazabilidad de tareas, sin embargo, se condiciona a la resolución de brechas técnicas de interoperabilidad con el sistema SILA, culminación de fase de pruebas verificar la respuesta definitiva.
- 11.6 Se determinó la materialización del riesgo RC-AC-44 debido a que los controles diseñados para la mitigación de la causa raíz resultaron insuficientes.
- 11.7 Se evidencia debilidad en la identificación de la causa raíz de las situaciones de incumplimiento evidenciadas en informes anteriores, toda vez que persisten situaciones relacionadas con la gestión y atención de las denuncias ambientales. En particular, se mantienen aspectos asociados a las NC 826A y 990, lo que evidencia la necesidad de fortalecer el análisis causal y la formulación de acciones orientadas a evitar su recurrencia.

- 11.8 Se evidencia como aspecto positivo que los ciudadanos han fortalecido su conocimiento frente a las denuncias ambientales, lo cual se refleja en que las solicitudes revisadas corresponden, en términos generales, a hechos que presuntamente atentan contra los recursos naturales y el medio ambiente o a presuntas infracciones de la normativa ambiental vigente, y son radicadas por los ciudadanos a través de esta tipología de PQRS.
- 11.9 Persisten situaciones previamente identificadas relacionadas con la emisión de respuestas de fondo a las denuncias ambientales. En el seguimiento realizado se evidenció la reiteración de esta situación: uno de los hallazgos presentó resultado desfavorable y fue objeto de reformulación, mientras que otro continúa en curso, sin que a la fecha se evidencie la emisión de respuestas de fondo al ciudadano. Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer las acciones implementadas para asegurar que las denuncias ambientales sean atendidas de manera integral y con respuestas sustanciales frente a los hechos planteados.

12. Recomendaciones

- 12.1 Revisar la vulnerabilidad detectada que condujo a la materialización del Riesgo RG-AC-44 y desarrollar nuevos controles e indicadores de alerta temprana con mayor capacidad de detección y mitigación.
- 12.2 Fortalecer las revisiones finales entre el aplicativo ANLA Responde, la Matriz de Control de Tiempos DPE antes de realizar la publicación definitiva del Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y ECOS para evitar las impresiones en los datos a reportar.
- 12.3 Implementar un mecanismo de revisión previa de las respuestas a denuncias ambientales, que permita verificar, antes de su envío al ciudadano, que cada respuesta atienda de manera expresa los hechos, solicitudes y elementos planteados en la denuncia, y que contenga una respuesta clara, congruente y de fondo.
- 12.4 Incorporar un control de verificación previo a la publicación o puesta en operación de herramientas de seguimiento de PQRS, mediante el cual se compruebe que los radicados registrados puedan ser consultados efectivamente por los ciudadanos y que la información asociada corresponda a la respuesta emitida.
- 12.5 Fortalecer el seguimiento interno a las recomendaciones y acciones de mejoramiento derivadas de los informes de la Oficina de Control Interno, mediante la definición de

responsables, fechas de cumplimiento, productos verificables y mecanismos de seguimiento a su efectividad.

RICHARD EDUARDO LÓPEZ TORRES

Jefe Oficina de Control Interno (e)

Elaboró: Lida Rosario Arias Rodríguez (PQRS)

Nolyn Julianna Quevedo Morales (Denuncias Ambientales)

Revisó: Luz Dary Amaya Peña

Anexo 1. Muestra PQRS_ECO 1er sem 2026														
Ítem	Tipo de trámite	Radicado entrada	Fecha de radicación	Radicado salida	Fecha de respuesta definitiva	Fecha de Vencimiento	Días para responder	Hubo prórroga	Días utilizados para responder según base de datos suministrada por la dependencia	Días utilizados para responder según validación OCI	Contestado en términos?	Asunto	Observaciones OCI	
1	Derecho de Petición de Consulta 30DPE	20266200187772	12/02/2026	20262300306271	25/03/2026	27/03/2026	30	NO	28	28	SI	Solicitud de orientación técnica sobre "OBLIGATORIEDAD DE ATENDER ZONIFICACIÓN DE MANEJO AMBIENTAL EN LOS CMABIOS MENORES LISTADOS POR LA RES 855 DE 2022"	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma	
2	Derecho de Petición de Consulta 30DPE	20266200227282	20/02/2026	20262300267201	13/03/2026	8/04/2026	30	NO	13	15	SI	Consulta procedimental – Levantamiento de veda en investigaciones científicas al interior de PNN.	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma En la base de datos suministrada por la dependencia se reportaron 15 días utilizados para dar respuesta. Realmente se utilizaron 13	
3	Derecho de Petición de Consulta 30DPE	20266200247762	25/02/2026	20262300401961	8/05/2026	28/05/2026	30	SI	35	28	SI	Derecho de petición de consulta – marco normativo que regula a los sectores minero, energético e hidrocarburos	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma	
4	Derecho de Petición de Consulta 30DPE	20266200210492	17/02/2026	20262300334471	31/03/2026	1/04/2026	30	NO	29	29	SI	Solicitud de seguimiento y verificación de cumplimiento de la licencia ambiental de la Sociedad Portuaria Mardique S.A.	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma	
5	Derecho de Petición de Consulta 30DPE	20266200305482	9/03/2026	20262300591471	9/06/2026	10/06/2026	30	SI	15	29	SI	Consulta cumplimiento de contenido de material reciclado para botellas PET de acuerdo con lo establecido en la Resolución 0803 de 2024	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma	
6	Derecho de Petición de Consulta 30DPE	20266200346942	17/03/2026	20262300431351	29/04/2026	5/05/2026	30	NO	9	28	SI	CRITERIOS PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA RESPECTO A LA NO AFECTACIÓN A LA ESTABILIDAD DE LOS ECOSISTEMAS Y LA VIDA SILVESTRE", para el microorganismo Bacillus thuringiensis var. Kurstak	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma En la base de datos suministrada por la dependencia se reportaron 9 días utilizados para dar respuesta, realmente se utilizaron 28	
7	Derecho de Petición de Consulta 30DPE	20266200375422	24/03/2026	20262300653421	24/06/2026	11/05/2026	30	SI	5	30	SI	Consulta relacionada a la Resolución 1407 de 2018 y Resolución 0803 de 2024	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma	
8	Derecho de Petición de Consulta 30DPE	20266200368252	20/03/2026	20262300461111	8/05/2026	8/05/2026	30	NO	6	30	SI	Solicitud de concepto en el marco de un trámite administrativo de modificación de licencia ambiental. Referencia: Radicado No. CE-02747-2026 del 13 de febrero	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma	
9	Derecho de Petición de Consulta 30DPE	20266200348692	17/03/2026	20262300442331	5/05/2026	5/05/2026	30	NO	9	30	SI	Consulta sobre grupo empresarial bajo control ejercido por una matriz extranjera en el licenciamiento ambiental.	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma En la base de datos suministrada por la dependencia se reportaron 9 días utilizados para dar respuesta, realmente se utilizaron 30	
10	Derecho de Petición de Consulta 30DPE	20266200259472	27/02/2026	20262300547551	29/05/2026	1/06/2026	30	SI	21	29	SI	Consulta Resolución 1407 de 2018 y normas modificatorias	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma	
11	Derecho de Petición de Consulta 30DPE	20266200313352	10/03/2026	20262300415241	24/04/2026	27/04/2026	30	NO	29	30	SI	Respuesta al radicado No. 20266200313352 del 10 de marzo de 2026. Presentación de gestión Plan Colectivo de Envases y Empaques Repack	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma	
12	Derecho de Petición de Consulta 30DPE	20266200387412	25/03/2026	20262300666981	26/06/2026	12/05/2026	30	SI	4	29	SI	Respuesta Análisis de Riesgo correspondiente a la introducción del bioinsumo NEORHIZZA WP (Dentiscutata heterogama, Rhizophagus irregularis, Rhizophagus clarus, Serendipitaindica, Pisolithus tinctorius, Gigaspora margarita)	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma	
13	Derecho de Petición de Consulta 30DPE	20266200324222	12/03/2026	20262300413641	23/04/2026	29/04/2026	30	NO	26	26	SI	Respuesta a la comunicación con radicación ANLA 20266200324222 del 12 de marzo de 2026. Petición de interés general o particular: SOLICITUD DE CONCEPTO SOBRE COMPETENCIA PARA EL OTORGAMIENTO DE LICENCIA AMBIENTAL PARA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES (PTAR)	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma	
14	Derecho de Petición de Consulta 30DPE	20266200391912	26/03/2026	20262300469851	12/05/2026	13/05/2026	30	NO	3	30	SI	Solicitud de lineamiento técnico, jurídico y procedimental unificado para la atención de productores con vigencias anteriores incumplidas en el marco de la Resolución 1407 de 2018 y sus modificaciones	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma	
15	Derecho de Petición de Consulta 30DPE	20266200063682	16/01/2026	20262300195431	25/02/2026	27/02/2026	30	NO	28	28	SI	Consulta acerca de los criterios para la entrega de información científica con el fin de demostrar la no afectación del ecosistema con el uso del producto GASTON el cual es un Biofungicida a base de Streptomyces Strain 413	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma	
16	Derecho de Petición de Copias o Documentos 10DPE	20266200720872	3/06/2026	Comunicación Informativa	NA	19/06/2026	NA	NO	NA	NA	NA	Convocatoria a reunión interinstitucional para el análisis y discusión de los estudios ambientales	Por tratarse de comunicación informativa, no requiere respuesta	
17	Derecho de Petición de Copias o Documentos 10DPE	20266200727092	3/06/2026	Comunicación Informativa	NA	19/06/2026	NA	NO	NA	NA	NA	Convocatoria para a la realización de la jornada de socialización correspondiente al Tercer Momento del proceso de revisión y actualización del Plan de Acción para la Transformación Regional (PATR) de la Subregión Alto Patía y Norte del Cauca será del 23 al 26 de junio de 2026	Por tratarse de comunicación informativa, no requiere respuesta	
18	Derecho de Petición de Copias o Documentos 10DPE	20266200727582	3/06/2026	Comunicación Informativa	NA	19/06/2026	NA	NO	NA	NA	NA	Información importante remitida por la Superintendencia de Industria y Comercio (carácter reservado)	Por tratarse de comunicación informativa, no requiere respuesta	

Anexo 1. Muestra PQRS_ECO 1er sem 2026													
Ítem	Tipo de trámite	Radicado entrada	Fecha de radicación	Radicado salida	Fecha de respuesta definitiva	Fecha de Vencimiento	Días para responder	Hubo prórroga	Días utilizados para responder según base de datos suministrada por la dependencia	Días utilizados para responder según validación OCI	Contestado en términos?	Asunto	Observaciones OCI
19	Derecho de Petición de Copias o Documentos 10DPE	20266200731662	4/06/2026	Comunicación Informativa	NA	22/06/2026	NA	NO	NA	NA	NA	correo electrónico seguro y certificado de parte de INSTITUTO NACIONAL DE VIAS	Por tratarse de comunicación informativa, no requiere respuesta
20	Derecho de Petición de Consulta 30DPE	20266200839142	25/06/2026	Comunicación Informativa	NA	10/07/2026	NA	NO	NA	NA	NA	Corantioquia informa que se radicó el documento de tipo Comunicaciones oficiales internas 120-COI2606-16436 con fecha 24-jun-2026 respondiendo a su solicitud con radicado 160-COE2601-71 y fecha 05-ene-2026	Por tratarse de comunicación informativa, no requiere respuesta
21	Derecho de Petición de Copias o Documentos 10DPE	20266200830672	24/06/2026	20262300695611	3/07/2026	17/07/2026	15	NO	6	8	SI	Remisión Certificación (es) Contractual	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
22	Derecho de Petición de Copias o Documentos 10DPE	20266200838832	25/06/2026	Comunicación Informativa	NA	10/07/2026	NA	NO	NA	NA	NA	La Unidad de Planeación Minero-Energética (UPME), invita a participar en el Taller de Socialización del Plan Energético Nacional 2025–2055, un espacio diseñado para conocer, dialogar y aportar sobre el futuro energético del país	Por tratarse de comunicación informativa, no requiere respuesta
23	Derecho de Petición de Copias o Documentos 10DPE	20266200838862	25/06/2026	Comunicación Informativa	NA	21/07/2026	NA	NO	NA	NA	NA	Reiteración de solicitud de verificación presencial para la comunidad JALATCHON y advertencia por dilación indebida	Por tratarse de comunicación informativa, no requiere respuesta
24	Derecho de Petición de Consulta 30DPE	20266200842582	25/06/2026	20262300763921	21/07/2026	21/07/2026	15	NO	15	15	SI	Solitud de información sobre el predio previamente georreferenciado, ubicado en el municipio de DUITAMA, departamento del BOYACA, existen actualmente licencias ambientales otorgadas, en trámite o solicitadas, ya sea de forma parcial o total, que recaigan sobre dicho predio o que lo incluyan dentro de un área de influencia directa o indirecta	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
25	Derecho de Petición de Copias o Documentos 10DPE	20266200838972	25/06/2026	20262300748451	16/07/2026	21/07/2026	15	NO	13	13	SI	Reiteración de solicitud de verificación presencial comunidad BOLOUPIAU	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
26	Derecho de Petición de Copias o Documentos 10DPE	20266200838432	25/06/2026	20262300746811	16/07/2026	21/07/2026	15	NO	13	13	SI	Reporte de Investigación con solicitudes urgentes. Evidencia de presunto craso incumplimiento contractual, presuntos lavado de activos y nexo criminal en el subsuelo del Nordeste antioqueño. Caso Gramalote Colombia Limited en San Roque Antioquia Correg	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
27	Derecho de Petición de Copias o Documentos 10DPE	20266200840532	25/06/2026	Comunicación Informativa	NA	21/07/2026	NA	NO	NA	NA	NA	Reiteración respuesta mediante comunicación radicado ANH No. 20264310343041 ID: 2113695	Por tratarse de comunicación informativa, no requiere respuesta
28	Derecho de Petición de Copias o Documentos 10DPE	20266200839672	25/06/2026	20262300756641	17/07/2026	21/07/2026	15	NO	14	14	SI	Solicitud de información para la elaboración de caracterización etnocultural en el municipio de Valledupar	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
28	Derecho de Petición de Copias o Documentos 10DPE	20266200841832	25/06/2026	20262300703761	6/07/2026	21/07/2026	15	NO	6	6	SI	Respuesta a comunicación con radicado ANLA 20266200841832 del 25 de junio de 2026. Asunto: "Reciba un saludo respetuoso de parte de quienes integramos la Corporación parala Paz y el Desarrollo Social – CORPADES	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
29	Derecho de Petición de Copias o Documentos 10DPE	20266200841922	25/06/2026	Comunicación Informativa	NA	21/07/2026	NA	NO	NA	NA	NA	Reiteración de Solicitud de complementación de información de petición con radicado No. 07197 DEL 10 DE JUNIO DE 2026	Por tratarse de comunicación informativa, no requiere respuesta
30	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200021862	8/01/2026	20262300038251	15/01/2026	30/01/2026	15	NO	4	4	SI	Solicitud de pago de prima de Movilidad	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
31	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200021822	8/01/2026	20262300060141	21/01/2026	30/01/2026	15	NO	8	8	SI	Solicitud de pago de prima de Movilidad	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
32	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200020332	8/01/2026	20262300041721	15/01/2026	30/01/2026	15	NO	4	15	SI	Remisión Certificación (es) Contractual (es) No. CPS-F-118-2025	
33	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200021682	8/01/2026	20262300041731	15/01/2026	30/01/2026	15	NO	4	15	SI	Remisión Certificación(es) Contractual (es) No. CPS-F-1481-2025	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
34	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200017742	7/01/2026	20262300085171	28/01/2026	29/01/2026	15	NO	14	14	SI	Solicitud de información para acceder a la Publicidad de Acto Administrativo No. 28 - Expediente LAM3823	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
35	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200017862	7/01/2026	20262300075041	26/01/2026	29/01/2026	15	NO	12	12	SI	Florgres Confirmación licencias ambientales al 31 de diciembre de 2025	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
36	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200021922	8/01/2026	20262300059551	21/01/2026	30/01/2026	15	NO	0	8	SI	Remisión de respuesta al radicado 20262000934 de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca CAR	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
37	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200022102.00	8/01/2026	Comunicación Informativa	NA	30/01/2026	15	NO	NA	NA	NA	RV: ISA-COPIA PARA SU CONOCIMIENTO CÍTESE 202688000065-1	Por tratarse de comunicación informativa, no requiere respuesta
38	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200022892	8/01/2026	20262300024031	9/01/2026	30/01/2026	15	NO	1	1	SI	Solicitud para reconocimiento y pago a mi poderdante de la prima de movilidad, contemplada en el PLAN DE ACCION DE REASENTAMIENTO – PAR, de la vereda el hatillo con vigencia del salario mínimo legal mensual vigente	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
39	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200022922	8/01/2026	20262300024031	9/01/2026	30/01/2026	15	NO	0	1	SI	Solicitud para reconocimiento y pago a mi poderdante de la prima de movilidad, contemplada en el PLAN DE ACCION DE REASENTAMIENTO – PAR, de la vereda el hatillo con vigencia del salario mínimo legal mensual vigente	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma

Anexo 1. Muestra PQRS_ECO 1er sem 2026

Ítem	Tipo de trámite	Radicado entrada	Fecha de radicación	Radicado salida	Fecha de respuesta definitiva	Fecha de Vencimiento	Días para responder	Hubo prórroga	Días utilizados para responder según base de datos suministrada por la dependencia	Días utilizados para responder según validación OCI	Contestado en términos?	Asunto	Observaciones OCI
40	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200299042	6/03/2026	20262300319411	27/03/2026	30/03/2026	15	NO	14	14	SI	Solicitud de aceptación como TERCERO INTERVINIENTE en el proceso sancionatorio que esa entidad lleva contra la firma SABRISKY POINT, BAJO EL EXPEDIENTE SAN-0128-00- 2021	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
41	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200298772.00	6/03/2026	20262300319411	27/03/2026	31/03/2026	15	NO	0		SI	Invitación a la comunidad petrolera a la lectura del borrador preliminar del Manual Técnico de Recobro Mejorado (EOR)	
42	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200297032	6/03/2026	20262300314501	26/03/2026	30/03/2026	15	NO	13	13	SI	Solicitud inicio proceso de consulta previa	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
43	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200299062	6/03/2026	20262300328671	30/03/2026	30/03/2026	15	NO	15	15	SI	Remisión Certificación (es) Contractual (es) No. 1473 de 2025	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
44	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200300122	6/03/2026	20262300316081	26/03/2026	30/03/2026	15	NO	13	13	SI	Solicitar el reintegro de descuento por concepto de retención de ICA que por error involuntario de la persona encargada de revisar mi cuenta de cobro se realizó por el valor de \$27.089	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
45	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200297732	6/03/2026	20262300327671	30/03/2026	30/03/2026	15	NO	15	15	SI	Solicitud de información sobre cambio de partida arancelaria 8429.52.00.00 en fuente móvil sin tipo de motor de combustión o equipos de aire acondicionado	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
46	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200299322	6/03/2026	20262300292941	19/03/2026	30/03/2026	15	NO	9	9	SI	Solicitud de información sobre el estado del trámite asociado al radicado VITALNo. 6800830510746525006, NUR No. 20256201615772 y al expediente PDA4751-00-2025	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
47	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200298842	6/03/2026	20262300282921	18/03/2026	30/03/2026	15	NO	8	8	SI	Solicitud de inscripción del establecimiento asociado al proyecto INTERCONEXIÓN CAMPO DE PRODUCCIÓN MAGO AL ODL - LAV0021-00-2023 en el Registro Único Ambiental (RUA)	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
48	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200299642	6/03/2026	20262300310671	26/03/2026	30/03/2026	15	NO	13	13	SI	Solicitud de traslado de demanda al ministerio hacienda y crédito público por 250.198.998.090.000 billones de pesos colombianos demás tipología documentales en el proceso súplica, apelación devolutiva, diferidos	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
49	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200298202	6/03/2026	20262300313531	26/03/2026	30/03/2026	15	NO	13	13	SI	Solicitud información de superposición con proyectos licenciados y en evaluación – Trazado del proyecto	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
50	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200324252	12/03/2026	20262300298291	20/03/2026	7/04/2026	15	NO	6	6	SI	SOLICITUD ACTUALIZACION CORREO RECEPCION NOTIFICACIONES ELECTRONICAS	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
51	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200330502	13/03/2026	20262300352211	7/04/2026	8/04/2026	15	NO	14	14	SI	Solicitud de Información acerca de cuáles son las razones técnicas, administrativas o contractuales por las cuales el centro de acopio de envases vacíos de agroquímicos del municipio de Urao, Antioquia, lleva aproximadamente seis (6) meses fuera de servicio	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
52	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200329702	13/03/2026	20262300359521	8/04/2026	8/04/2026	15	NO	15	15	SI	Petición de documentos ambientales del proyecto PBCU S.A. bajo el radicado 20262300233701	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
53	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200330782	13/03/2026	20262300427421	29/04/2026	30/04/2026	15	SI	11	30	SI	Respuesta a su comunicación trasladada por la Agencia Nacional de Hidrocarburos con radicado ANLA No. 20266200330782 del 13 de marzo del 2026. Solicitud de información para e Putumayo, Caquetá, Guaviare y Meta, durante el periodo enero 2022 – febrero 2026, relacionada con los proyectos o intervenciones adelantadas (nombre del proyecto o programa, objetivo, entidad ejecutora, periodo de implementación, área de intervención y monto de inversión)	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
54	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200329342	13/03/2026	20262300327591	30/03/2026	8/04/2026	15	NO	10	10	SI	Solicitud información para importación de vehículos (camioneta híbrida)	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
55	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200329662	13/03/2026	20262300283741	18/03/2026	8/04/2026	15	NO	3	3	SI	Solicitud de información: si sobre el predio previamente georreferenciado, ubicado en el municipio de Mahates Servidumbre, departamento de Bolívar, existen actualmente licencias ambientales otorgadas, en trámite o solicitadas, ya sea de forma parcial o total, que recaigan sobre dicho predio o que lo incluyan dentro de un área de influencia directa o indirecta	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
56	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200330032	13/03/2026	20262300358951	8/04/2026	8/04/2026	15	NO	15	15	SI	Invitación mesa presencial con la comunidad local aledaña a la PTAR Salitre, en la se exponga la gestión que ha realizado la ANLA frente al Plan de Seguimiento y Monitoreo de la PTAR Salitre II y el Parque Metropolitano PTAR Salitre	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
57	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200331852	13/03/2026	20262300336791	1/04/2026	8/04/2026	15	NO	12	12	SI	Consulta proyectos ANLA en predio del municipio de Gamarra, Cesar	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
58	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200331782	13/03/2026	20262300314111	26/03/2026	8/04/2026	15	NO	8	8	SI	Solicitud de información registro y aprobación solicitud bajo el número de visto bueno VANLA-26-07861	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma

Anexo 1. Muestra PQRS_ECO 1er sem 2026													
Ítem	Tipo de trámite	Radicado entrada	Fecha de radicación	Radicado salida	Fecha de respuesta definitiva	Fecha de Vencimiento	Días para responder	Hubo prórroga	Días utilizados para responder según base de datos suministrada por la dependencia	Días utilizados para responder según validación OCI	Contestado en términos?	Asunto	Observaciones OCI
59	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200329132	13/03/2026	20262300352171	7/04/2026	8/04/2026	15	NO	14	14	SI	Solicitud de información y concepto técnico frente a posible afectación fitosanitaria en poblaciones de palma de cera en el corredor vial Armenia – Pereira	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
60	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20266200329732	13/03/2026	20262300344121	6/04/2026	8/04/2026	15	NO	10	13	SI	Solicitud urgente de mitigación del riesgo por manejo inadecuado de escorrentías y afectación ambiental por la Vía Cabal Pombo / Autopista Simón Bolívar (arteria Buenaventura – Loboguerrero), a la altura de la Carrera 79 – Barrios Nuevo Horizonte y Matías Mulumba, Distrito Especial de Buenaventura	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
61	Derecho de Petición de Orden General 15DPE	20262300267972	2/03/2026	20262300267972	2/03/2026	24/03/2026	15	NO	1	1	SI	Solicita información sobre el estado del radicado VITAL 6800090069141025002	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
62	Derecho de Petición Reclamo 15REC	20266200039272	12/01/2026	20262300050201	19/01/2026	2/02/2026	15	NO	4	5	SI	Felicitaciones para un funicionario	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
63	Derecho de Petición Reclamo 15REC	20266200191482	13/02/2026	20262300183411	23/02/2026	6/03/2026	15	NO	6	6	SI	Solicitud preliquidación del servicio de evaluación del Estudio de Impacto Ambiental (EIA) correspondiente al proyecto Parque Solar Chunga 19.9MW	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
99	Derecho de Petición Reclamo 15REC	20266200556092	4/05/2026	20262300449941	6/05/2026	26/05/2026	15	NO	2	2	SI	SOLICITUD LIQUIDACION DE TRAMITE PARA EVALUACION CEPD	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
65	Derecho de Petición Reclamo 15REC	20266200704782	1/06/2026	20262300584691	5/06/2026	24/06/2026	15	NO	4	11	SI	Solicitud de expedición de una autoliquidación a nombre de BASF Química Colombiana S.A., con el fin de realizar el pago de la totalidad de las tasas correspondientes a la Solicitud de Cesión de Titularidad de la totalidad de su portafolio	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
66	Derecho de Petición Reclamo 15REC	20266200704942	1/06/2026	20262300642501	22/06/2026	24/06/2026	15	NO	13	13	SI	Solicitud de Reliquidación de evaluación de la cesión total por cambio de vigencia, de los Proyectos: "Construcción y operación de Refinería del Meta". Expediente LAV0025-14, y proyecto Centro de Acopio para Combustible	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
67	ECO - Entes de Control 10ECO	20266200759262	10/06/2026	20262300654931	24/06/2026	25/06/2026	10	NO	9	9	SI	Solicitud de Informes, Conceptos Técnicos de Seguimiento y verificación de cumplimiento del Decreto 1868 de 2021 en relación con el incidente en el Pozo Loro-16ST	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
68	ECO - Entes de Control 10ECO	20266200760142	10/06/2026	20262300608771	12/06/2026	25/06/2026	10	NO	2	2	SI	Reunión de socialización en la que se dará a conocer la decisión adoptada por la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) respecto a la queja del radicado interno N° 383 de 26 de mayo de 2025	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
69	ECO - Entes de Control 10ECO	20266200761212	10/06/2026	20262300606661	12/06/2026	25/06/2026	10	NO	2	2	SI	Acción Preventiva y Control de Gestión – Seguimiento al trámite de licenciamiento ambiental del proyecto Construcción de Obra para la Estabilización de las Playas de Santa Verónica, municipio de Juan de Acosta (Atlántico)	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
70	ECO - Entes de Control 10ECO	20266200763202	10/06/2026	20262300652031	24/06/2026	25/06/2026	10	NO	9	9	SI	Solciitud de información si en coordenada geográfica N 1°49'22" W 75 10'07", localizada en la vereda Buena Vista, jurisdicción del municipio de Puerto Rico, Caquetá, existe registro de: Permiso, licencia o autorización ambiental vigente; y/o autorización para la extracción de material de arrastre (material de río), indicando, en caso afirmativo, el titular, estado del trámite, vigencia y demás condiciones legales otorgadas	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
71	ECO - Entes de Control 10ECO	20266200766052	11/06/2026	20262300644931	23/06/2026	26/06/2026	10	NO	7	7	SI	Solicitud de remisión de informe actualizado y detallado sobre el estado de cumplimiento de las obligaciones ambientales relacionadas con la Cuenca del Río Dagua, ubicada en el departamento del Valle del Cauca, durante las vigencias 2024 y 2025, por parte de las entidades territoriales competentes y de la autoridad ambiental regional correspondiente	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
72	ECO - Entes de Control 10ECO	20266200768432	11/06/2026	20262300666541	26/06/2026	26/06/2026	10	NO	10	10	SI	Solicitud de información – Suspensión de actividades de Carbones del Cerrejón Limited y medidas de manejo ambiental	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
73	ECO - Entes de Control 10ECO	20266200770152	11/06/2026	20262300617991	17/06/2026	26/06/2026	10	NO	3	3	SI	Seguimiento Solicitud de Información, acciones y procedimientos con relación al trámite y respuesta dados a la petición instaurada	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
74	ECO - Entes de Control 10ECO	20266200778442	12/06/2026	20262300673011	30/06/2026	30/06/2026	10	SI	10	10	SI	REQUERIMIENTO EMBALSE LA ESMERALDA	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
75	ECO - Entes de Control 10ECO	20266200782822	16/06/2026	20262300671961	30/06/2026	1/07/2026	10	NO	9	9	SI	SOLICITUD PRUEBAS EXPE DISCIPLINA RAD. E-2025- 364476-D-2025-4120154	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
76	ECO - Entes de Control 10ECO	20266200791382	17/06/2026	20262300671541	30/06/2026	2/07/2026	10	NO	8	8	SI	Publicidad de Acto Administrativo No. 280 -Expediente LAM10	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma

Anexo 1. Muestra PQRS_ECO 1er sem 2026													
Ítem	Tipo de trámite	Radicado entrada	Fecha de radicación	Radicado salida	Fecha de respuesta definitiva	Fecha de Vencimiento	Días para responder	Hubo prórroga	Días utilizados para responder según base de datos suministrada por la dependencia	Días utilizados para responder según validación OCI	Contestado en términos?	Asunto	Observaciones OCI
77	ECO - Entes de Control 15ECO	20266200131852	2/02/2026	20262300185681	23/02/2026	23/02/2026	15	NO	15	15	SI	Solicitud de información, seguimiento, control y pasivo ambiental de proyectos de explotación de carbón (Cerrejón y Drummond) en Cesar y La Guajira	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
78	ECO - Entes de Control 15ECO	20266200171542	10/02/2026	20262300218301	3/03/2026	3/03/2026	15	NO	14	15	SI	Solicitud de Auditoría de cumplimiento sobre la Resolución 064 de CORPONOR y verifique la extralimitación de la Alcaldía de Los Patios	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
79	ECO - Entes de Control 15ECO	20266200491682	16/04/2026	20262300442581	5/05/2026	11/05/2026	15	NO	11	11	SI	Solicitud de información sobre las acciones y medidas adoptadas en el marco del cumplimiento de las obligaciones ambientales impuestas en la Licencia Ambiental, en atención a la denuncia elevada por el Consejo Comunitario de la Comunidad Negra de Villa Stella – Bajo Calima, por la presunta contaminación hídrica y daños ambientales	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
80	ECO - Entes de Control 30ECO	20266200788742	16/06/2026	20262300823961	29/07/2026	31/07/2026	30	NO	21	21	SI	Remisión Informe CGRCDMA No. 005-2026 - Auditoría Financiera a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales – ANLA, vigencias 2024 y 2025	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
81	ECO - Entes de Control 3ECO	20266200182012	11/02/2026	20262300144891	12/02/2026	16/02/2026	3	NO	1	1	SI	Solicitud pruebas de recorrido. Auditoría Financiera ANLA Vigencias 2024 – 2025	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
82	ECO - Entes de Control 3ECO	20266200186562	12/02/2026	20262300149921	13/02/2026	17/02/2026	3	NO	1	1	SI	Alcance solicitud pruebas de recorrido. Auditoría Financiera ANLA Vigencias 2024 – 2025	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
83	ECO - Entes de Control 3ECO	20266200209242	17/02/2026	20262300172131	19/02/2026	20/02/2026	3	NO	2	2	SI	Alcance solicitud pruebas de recorrido. Auditoría Financiera ANLA Vigencias 2024 – 2025	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
84	ECO - Entes de Control 3ECO	20266200334712	13/03/2026	20262300279901	17/03/2026	18/03/2026	3	NO	2	2	SI	REITERACIÓN AL REQUERIMIENTO DE ACCIONES INMEDIATAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY 2365 DE 2024 Y LA CIRCULAR 006 DE 2025 DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, EN MATERIA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL ACOSO SEXUAL EN EL ENTORNO LABORAL	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
85	ECO - Entes de Control 3ECO	20266200350122	17/03/2026	20262300289591	19/03/2026	20/03/2026	3	NO	2	2	SI	Solicitud de información. Auditoría Financiera ANLA Vigencias 2024 – 2025	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
86	ECO - Entes de Control 3ECO	20266200353912	18/03/2026	20262300297881	20/03/2026	24/03/2026	3	NO	2	2	SI	Solicitud de apoyo con el refuerzo a las convocatorias realizadas a las entidades de orden nacional y regional para participar en las mesas Técnicas Temáticas y a la XVII Sesión de Guardianes	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
87	ECO - Entes de Control 3ECO	20266200356572	18/03/2026	Comunicación Informativa	NA	24/03/2026	3	NO	NA	NA	NA	Invitación LINK PARA MEET MARTES 25 DE MARZO 9:30 AM - BALANCE COMPENSACION ARBOREA	Por tratarse de comunicación informativa, no requiere respuest
88	ECO - Entes de Control 3ECO	20266200403482	27/03/2026	20262300333771	31/03/2026	1/04/2026	3	NO	2	2	SI	Presentación de avances de la Defensoría del Pueblo en la implementación del Acuerdo de Escazú	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
89	ECO - Entes de Control 3ECO	20266200432032	6/04/2026	20262300350271	7/04/2026	9/04/2026	3	NO	1	1	SI	Alcance solicitud de información AG8-8. Auditoría Financiera ANLA Vigencias 2024 – 2025	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
90	ECO - Entes de Control 3ECO	20266200433902	6/04/2026	20262300365451	9/04/2026	9/04/2026	3	NO	3	3	SI	Solicitud de información relacionada con reservas presupuestales vigencias 2024 y 2025	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
91	ECO - Entes de Control 5ECO	20266200646722	21/05/2026	20262300526371	28/05/2026	27/05/2026	5	NO	4	5	SI	Solicitud información Expediente LAM0199 Proyecto Santana y Guayuyaco-GTE Oleoducto Toroyaco Uchupayaco	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
92	ECO - Entes de Control 5ECO	20266200654832	22/05/2026	20262300547761	29/05/2026	29/05/2026	5	NO	5	5	SI	Solicitud de Información / Omisión de realidad corporativa de Frontera Energy / SIPAR 2026-377747-82111-SE (Rad. CGR 2026ER0092767 – 27.04.2026)	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
93	ECO - Entes de Control 5ECO	20266200657072	22/05/2026	20262300546861	29/05/2026	29/05/2026	5	NO	5	5	SI	Solicitud de información relacionada con los recientes casos de atropellamiento de fauna silvestre en las obras de modernización de la vía Sahagún – Los Amarillos en el departamento de Córdoba	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
94	ECO - Entes de Control 5ECO	20266200658962	22/05/2026	20262300549491	29/05/2026	29/05/2026	5	NO	5	5	SI	Observaciones y requerimientos de información sobre medidas adoptadas ante decisión de Supersociedades respecto a Frontera Energy Corporation	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
95	ECO - Entes de Control 5ECO	20266200689602	28/05/2026	20262300547991	4/06/2026	29/05/2026	5	SI	1	5	SI	Solicitud de información - Seguimiento obligaciones licencias ambientales predios Galicia 1 y 2, Puerto Gaitán, Meta. Referencia al radicado No. 202600401302455372	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
96	ECO - Entes de Control 5ECO	20266200626862	15/05/2026	20262300556861	1/06/2026	1/06/2026	5	SI	10	10	SI	Solicitud de información sobre seguimiento ambiental y posibles afectaciones por presencia de hidrocarburos en la Ciénaga San Silvestre – Barrancabermeja (Santander)	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
97	ECO - Entes de Control 5ECO	20266200640302	20/05/2026	20262300568851	3/06/2026	3/06/2026	5	NO	10	10	SI	Solicitud de información sobre las acciones, avances, desafíos y medidas adoptadas por la entidad en materia de empresas y derechos humanos durante el gobierno de Gustavo Petro - Radicado ANLA No. 20266200640302 del 20 de mayo de 2026	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma

Anexo 1. Muestra PQRS_ECO 1er sem 2026													
Ítem	Tipo de trámite	Radicado entrada	Fecha de radicación	Radicado salida	Fecha de respuesta definitiva	Fecha de Vencimiento	Días para responder	Hubo prórroga	Días utilizados para responder según base de datos suministrada por la dependencia	Días utilizados para responder según validación OCI	Contestado en términos?	Asunto	Observaciones OCI
98	ECO - Entes de Control 5ECO	20266200660782	25/05/2026	20262300556051	1/06/2026	1/06/2026	5	NO	5	5	SI	Invitación Audiencia Pública Empresas y Derechos Humanos: balance del cuatrienio y perspectivas de futuro	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
99	ECO - Entes de Control 5ECO	20266200661102	25/05/2026	20262300556001	1/06/2026	1/06/2026	5	NO	5	5	SI	Solicitud de información sobre Programa Nacional para la Conservación del Caimán Llanero (Procaimán)	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma
100	ECO - Entes de Control 5ECO	20266200661382	25/05/2026	20262300590551	9/06/2026	9/06/2026	5	SI	10	10	SI	Solicitud de acompañamiento técnico y articulación interinstitucional frente a presuntas afectaciones comunitarias relacionadas con el proyecto Variante Mocoa – Unidad Funcional 6 del corredor Santana–Mocoa–Neiva	Respuesta oportuna. Cumple con requisitos de fondo y forma

Elaboró: Lida R. Arias R.
Revisó: Luz Dary Amaya Peña
Aprobo: Richard Eduardo López Torres
Fecha elaboración: Septiembre 2026

Anexo 2. Verificación denuncias ambientales

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Días en que se dio respuesta	¿Respuesta dentro de términos?	EXPEDIENTE RELACIONADO	NOMBRE POA	EXPEDIENTE PQRS	Asunto	Observación OCI	Disponibilidad en: https://www.anla.gov.co/solicitud-y-seguimiento-de-pqrsd	Fecha de consulta en el aplicativo
1	Denuncia ambiental	20266200044022	2026-01-13	20262300036001	2026-01-14	1	En términos	LAV0014-00-2023	Planta de insecticidas sólidos	PQRS-21909-2026	Presuntas afectaciones ambientales - aire	Sin respuesta de fondo "(...) se encuentra adelantando las verificaciones internas correspondientes para otorgar respuesta a la solicitud, la cual, será remitida para su información y sus fines pertinentes (...)"	El radicado de entrada No 20266200044022 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
2	Denuncia ambiental	20266200046272	2026-01-13	20262300080031	2026-01-27	10	En términos	LAV0014-00-2023	Planta de insecticidas sólidos	PQRS-21946-2026	Presuntas afectaciones ambientales - aire	Sin respuesta de fondo "(...) se encuentra adelantando las verificaciones internas correspondientes para otorgar respuesta a la solicitud, la cual, será remitida para su información y sus fines pertinentes (...)"	El radicado de entrada No 20266200046272 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
3	Denuncia ambiental	20266200030392	2026-01-09	20262300040361	2026-01-15	3	En términos	LAM3823	Proyecto hidroeléctrico Porce II	PQRS-21953-2026	Presuntas afectaciones ambientales - agua	Sin respuesta de fondo "(...) esta Autoridad acusa recibo de la comunicación, con destino al expediente (...)"	El radicado de entrada No 20266200030392 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
4	Denuncia ambiental	20266200054882	2026-01-15	20262300040031	2026-01-15	0	En términos	LAV0014-00-2023	Planta de insecticidas sólidos	PQRS-22236-2026	Presuntas afectaciones ambientales - aire	Sin respuesta de fondo "(...) se encuentra adelantando las verificaciones internas correspondientes para otorgar respuesta a la solicitud, la cual, será remitida para su información y sus fines pertinentes (...)"	El radicado de entrada No 20262300040031 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
5	Denuncia ambiental	20266200004492	2026-01-03	20262300050091	2026-01-19	9	En términos	LAM0252	Explotación de hidrocarburos Caño limón - Arauca	PQRS-22615-2026	Presuntas afectaciones ambientales - agua	Sin respuesta de fondo "(...) se encuentra adelantando las verificaciones internas correspondientes para otorgar respuesta a la solicitud, la cual, será remitida para su información y sus fines pertinentes (...)"	El radicado de entrada No 20266200004492 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
6	Denuncia ambiental	20266200114142	2026-01-28	20262300083191	2026-01-30	2	En términos	LAM2469	Plan de manejo ambiental para áreas operativas de la gerencia sur (GSU)	PQRS-24426-2026	Presuntas afectaciones ambientales - agua	Sin respuesta de fondo "(...) se encuentra adelantando las verificaciones internas correspondientes para otorgar respuesta a la solicitud, la cual, será remitida para su información y sus fines pertinentes (...)"	El radicado de entrada No 20266200114142 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
7	Denuncia ambiental	20266200172992	2026-02-10	20262300218711	2026-03-03	15	En términos	LAM3888	Bloque Oropéndola oriental	PQRS-26265-2026	Presuntas afectaciones ambientales - suelo (aprovechamiento forestal no autorizado por parte de terceros)	Sin respuesta de fondo "(...) esta Autoridad acusa recibo de la comunicación, con destino al expediente (...)"	El radicado de entrada No 20266200172992 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
8	Denuncia ambiental	20266200180762	2026-02-11	20262300149161	2026-02-13	2	En términos	LAM2957	Campo Maleguala - bloque Tapir	PQRS-26849-2026	Presuntas afectaciones ambientales - agua	Sin respuesta de fondo "(...) se encuentra adelantando las verificaciones internas correspondientes para otorgar respuesta a la solicitud, la cual, será remitida para su información y sus fines pertinentes (...)"	El radicado de entrada No 20266200180762 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
9	Denuncia ambiental	20266200145432	2026-02-04	20262300148321	2026-02-13	7	En términos	LAM4765	Solicitud de licencia ambiental global para el proyecto denominado Área de desarrollo la cuerva	PQRS-26873-2026	Presuntas afectaciones ambientales - fauna	Sin respuesta de fondo "(...) se encuentra adelantando las verificaciones internas correspondientes para otorgar respuesta a la solicitud, la cual, será remitida para su información y sus fines pertinentes (...)"	El radicado de entrada No 20266200145432 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
10	Denuncia ambiental	20266200205272	2026-02-17	20262300224541	2026-03-04	11	En términos	LAM2469 LAM7834-00	Plan de manejo ambiental para áreas operativas de la gerencia sur (GSU), y su cesión parcial	PQRS-27312-2026	Presuntas afectaciones ambientales - agua	Con respuesta de fondo	El radicado de entrada No 20266200205272 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
11	Denuncia ambiental	20266200230392	2026-02-20	20262300216001	2026-03-02	6	En términos	LAM2469	Plan de manejo ambiental para áreas operativas de la gerencia sur (GSU)	PQRS-28271-2026	Presuntas afectaciones ambientales - agua y suelo	Sin respuesta de fondo "(...) se encuentra adelantando las verificaciones internas correspondientes para otorgar respuesta a la solicitud, la cual, será remitida para su información y sus fines pertinentes (...)"	El radicado de entrada No 20266200230392 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
12	Denuncia ambiental	20266200233892	2026-02-23	20262300197141	2026-02-25	2	En términos	LAV0060-00-2016	Concesión Bucaramanga – Barrancabermeja - Yondó	PQRS-28301-2026	Presuntas afectaciones ambientales - infraestructura	Sin respuesta de fondo "(...) se encuentra adelantando las verificaciones internas correspondientes para otorgar respuesta a la solicitud, la cual, será remitida para su información y sus fines pertinentes (...)"	El radicado de entrada No 20266200233892 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16

Anexo 2. Verificación denuncias ambientales

No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Días en que se dio respuesta	¿Respuesta dentro de términos?	EXPEDIENTE RELACIONADO	NOMBRE POA	EXPEDIENTE PQRS	Asunto	Observación OCI	Disponibilidad en: https://www.anla.gov.co/solicitud-y-seguimiento-de-pqrsd	Fecha de consulta en el aplicativo
13	Denuncia ambiental	20266200219542	2026-02-19	20262300200031	2026-02-26	5	En términos	LAM5423	Área de Perforación Exploratoria CPO-9 (APE CPO9), localizada en jurisdicción de los municipios de Acacias, Castilla la Nueva, Guamal, Cubarral y San Martín en el departamento del Meta	PQRSD-28700-2026	Presuntas afectaciones ambientales - agua	Traslado por competencia	El radicado de entrada No 20266200219542 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
14	Denuncia ambiental	20266200256972	2026-02-26	20262300245961	2026-03-10	8	En términos	LAV0014-00-2023	Planta de insecticidas sólidos	PQRSD-29157-2026	Presuntas afectaciones ambientales - aire	Con respuesta de fondo	El radicado de entrada No 20266200256972 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
15	Denuncia ambiental	20266200309672	2026-03-10	20262300303761	2026-03-24	9	En términos	LAM0005	Hidroeléctrica La miel 1	PQRSD-30816-2026	Presuntas afectaciones ambientales - fauna	Con respuesta de fondo	El radicado de entrada No 20266200309672 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
16	Denuncia ambiental	20266200319882	2026-03-11	20262300316141	2026-03-26	10	En términos	LAM3847	Bloque oropéndola Oriental	PQRSD-31152-2026	Presuntas afectaciones ambientales - agua	Sin respuesta de fondo "(...) se encuentra adelantando las verificaciones internas correspondientes para otorgar respuesta a la solicitud, la cual, será remitida para su información y sus fines pertinentes (...)"	El radicado de entrada No 20266200319882 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
17	Denuncia ambiental	20266200259972	2026-02-27	20262300283721	2026-03-18	13	En términos	LAM0252	Explotación de hidrocarburos Caño limón - Arauca	PQRSD-31434-2026	Presuntas afectaciones ambientales - agua	Sin respuesta de fondo "(...) se encuentra adelantando las verificaciones internas correspondientes para otorgar respuesta a la solicitud, la cual, será remitida para su información y sus fines pertinentes (...)"	El radicado de entrada No 20266200259972 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
18	Denuncia ambiental	20266200389742	2026-03-26	20262300318491	2026-03-27	1	En términos	LAM1700	Pozos desarrollo Cravo sul 3 y 4 - Bloque Cravo sur Cravo este	PQRSD-33380-2026	Presuntas afectaciones ambientales - infraestructura	Sin respuesta de fondo "(...) se encuentra adelantando las verificaciones internas correspondientes para otorgar respuesta a la solicitud, la cual, será remitida para su información y sus fines pertinentes (...)"	El radicado de entrada No 20266200389742 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
19	Denuncia ambiental	20266200386782	2026-03-25	20262300385431	2026-04-14	12	En términos	LAM5671	Construcción y operación de la segunda calzada del tramo 2 Caño Alegre – Puerto Araujo (PR81+500 al PR61+500), tramo 3, Puerto Araujo – La Lizama, (PR61+500 al PR 149+000), tramo 4, La Lizama – San Alberto (PR0+000 al PR90+600) y tramo 7 La Mata – San Roque (PR0+420 al PR 89+978)	PQRSD-34185-2026	Presuntas afectaciones ambientales - aire	Con respuesta de fondo	El radicado de entrada No 20266200386782 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
20	Denuncia ambiental	20266200472302	2026-04-13	20262300421411	2026-04-27	9	En términos	LAM0019	Campo de desarrollo crudo pesado Rubiales	PQRSD-35425-2026	Presuntas afectaciones ambientales - suelo (aprovechamiento forestal no autorizado por parte de terceros)	Con respuesta de fondo	El radicado de entrada No 20266200472302 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
21	Denuncia ambiental	20266200427192	2026-04-01	20262300343871	2026-04-06	1	En términos	LAV0010-00-2022	Parque solar puerta de oro 300 MW	PQRSD-34190-2026	Presuntas afectaciones ambientales - fauna	Sin respuesta de fondo "(...) se encuentra adelantando las verificaciones internas correspondientes para otorgar respuesta a la solicitud, la cual, será remitida para su información y sus fines pertinentes (...)"	El radicado de entrada No 20266200427192 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16

Anexo 2. Verificación denuncias ambientales														
No.	Tipo de trámite	Radicado	Fecha de radicación	Radicado de respuesta	Fecha de respuesta definitiva	Días en que se dio respuesta	¿Respuesta dentro de términos?	EXPEDIENTE RELACIONADO	NOMBRE POA	EXPEDIENTE PQRS	Asunto	Observación OCI	Disponibilidad en: https://www.anla.gov.co/solicitud-y-seguimiento-de-pqrsd	Fecha de consulta en el aplicativo
22	Denuncia ambiental	20266200427902	2026-04-01	20262300349021	2026-04-07	2	En términos	LAM1700	Pozos desarrollo Cravo sur 3 y 4 - Bloque Cravo sur Cravo este	PQRSD-34255-2026	Presuntas afectaciones ambientales - infraestructura	Sin respuesta de fondo "(...) se encuentra adelantando las verificaciones internas correspondientes para otorgar respuesta a la solicitud, la cual, será remitida para su información y sus fines pertinentes (...)"	El radicado de entrada No 20266200427902 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
23	Denuncia ambiental	20266200433482	2026-04-06	20262300418891	2026-04-27	14	En términos	LAV0010-00-2022	Parque solar puerta de oro 300 MW	PQRSD-34498-2026	Presuntas afectaciones ambientales - fauna	Sin respuesta de fondo "(...) se encuentra adelantando las verificaciones internas correspondientes para otorgar respuesta a la solicitud, la cual, será remitida para su información y sus fines pertinentes (...)"	El radicado de entrada No 20266200433482 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
24	Denuncia ambiental	20266200461692	2026-04-09	202623003374381	2026-04-10	1	En términos	LAM1700	Pozos desarrollo Cravo sur 3 y 4 - Bloque Cravo sur Cravo este	PQRSD-35327-2026	Presuntas afectaciones ambientales - infraestructura	Sin respuesta de fondo "(...) se encuentra adelantando las verificaciones internas correspondientes para otorgar respuesta a la solicitud, la cual, será remitida para su información y sus fines pertinentes (...)"	El radicado de entrada No 20266200461692 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
25	Denuncia ambiental	20266200473142	2026-04-13	20262300443991	2026-05-05	14	En términos	LAV0089-13	Campo de producción 50k perteneciente al bloque CPO 09 llanos orientales	PQRSD-35465-2026	Presuntas afectaciones ambientales - agua	Carácter informativo	El radicado de entrada No 20266200473142 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
26	Denuncia ambiental	20266200472662	2026-04-13	20262300437941	2026-05-04	13	En términos	NA	NA	PQRSD-35514-2026	Presuntas afectaciones ambientales - aire	Preguntar respuesta inicial, pues en la respuesta actual dicen "se evidenció que la situación descrita corresponde a la misma denuncia presentada mediante comunicación con radicado ANLA No. 20266200468142 del 10 de abril de 2026, la cual fue registrada bajo el expediente PQRSD-35513-2026"	El radicado de entrada No 20266200472662 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
27	Denuncia ambiental	20266200550402	2026-05-04	20262300517281	2026-05-26	15	En términos	LAV0014-00-2023	Planta de insecticidas sólidos	PQRSD-37004-2026	Presuntas afectaciones ambientales - aire	Con respuesta de fondo	El radicado de entrada No 20266200550402 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
28	Denuncia ambiental	20266200588932	2026-05-08	202623005111381	2026-05-22	9	En términos	LAM0273	Central termoelectrica Paipa (Termopaipa)	PQRSD-38204-2026	Presuntas afectaciones ambientales - aire	Con respuesta de fondo	El radicado de entrada No 20266200588932 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
29	Denuncia ambiental	20266200700662	2026-05-29	20262300557681	2026-06-02	2	En términos	LAV0007-00-2021	Portón del sol	PQRSD-40876-2026	Presuntas afectaciones ambientales - infraestructura	Con respuesta de fondo	El radicado de entrada No 20266200700662 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
30	Denuncia ambiental	20266200818502	2026-06-22	20262300703651	2026-07-06	9	En términos	LAM2249	Plan de manejo ambiental para los campos de la superintendencia de mares, Campo Iltanto - Gala y sus actividades asociadas	PQRSD-43967-2026	Presuntas afectaciones ambientales - suelo (aprovechamiento forestal no autorizado por parte de terceros)	Con respuesta de fondo	El radicado de entrada No 20266200818502 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16
31	Denuncia ambiental	20266200848342	2026-06-26	20262300772921	2026-07-22	15	En términos	LAM0408	Exploración de caliza en mina ubicada en Nobsa, Tibasosa, Corrales, Busbanza	PQRSD-44770-2026	Presuntas afectaciones ambientales - aire	Con respuesta de fondo	El radicado de entrada No 20266200848342 no existe, por favor valide el número que ingresó en la consulta	2026-09-16

Elaboró: Noly Juliana Quevedo Morales

Revisó: Luz Dary Amaya Peña

Aprobó: Richard Eduardo López Torres

Fecha elaboración: Septiembre 2026

 Autoridad Nacional de Licencias Ambientales	REPORTE DE SEGUIMIENTO OCI		Fecha	2026-09-11
	POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN REPUTACIONAL POR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS PARA LA RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DE LOS GRUPOS DE VALOR DEBIDO A DEBILIDADES EN LA CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR PARTE DEL EQUIPO DE REPARTO, A LA GESTIÓN Y RESPUESTA INOPORTUNA DE LAS DEPENDENCIAS RESPONSABLES Y A SITUACIONES ASOCIADAS AL FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO DE GESTIÓN DE PQRS.		Mes	Septiembre
	RIESGO MATERIALIZADO		Código	RG-AC-44

Dependencia	SUBDIRECCIÓN DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA AMBIENTAL
Grupo	GRUPO GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE PQRS
Riesgo	RG-AC-44 Posibilidad de afectación reputacional por el incumplimiento de los términos establecidos para la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas de los grupos de valor debido a debilidades en la clasificación y asignación de las solicitudes por parte del equipo de reparto, a la gestión y respuesta inoportuna de las dependencias responsables y a situaciones asociadas al funcionamiento del aplicativo de gestión de PQRS.
Tipo	Riesgos de Gestión - De Cumplimiento
Zona Riesgo	ALTA

Verificación implementación Plan de Contingencia Riesgos materializados

Acciones inmediatas	¿Se implementaron las acciones inmediatas?	SI
Diagnóstico para valorar daños ocasionados	¿Se realizó diagnóstico?	NO
Acciones para continuar con la operación	¿Se implementaron las acciones para continuar la operación?	SI
Observaciones		
El Grupo de Gestión de PQRS continuó con la operación y las alertas de vencimientos; asimismo las dependencias a cargo de dar respuesta a los radicados lo hicieron. Adicionalmente, el Grupo de Gestión de PQRS programará mesas de trabajo con los grupos que presentaron vencimientos de términos en su respuesta para definir los correspondientes planes de mejoramiento a su cargo.		

Control	Seguimiento a las PQRS
----------------	------------------------

Periodicidad: Semanalmente

Responsable: El profesional asignado del Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRS

Proposito: verifica los términos para la respuesta de cada una de las PQRS

Como se realiza el control: a través de la base de datos "Control Términos DPE ", consolidada manualmente con los reportes generados por los sistemas de información de la entidad (ANLA RESPONDE y ORFEO).

Que pasa: En caso de detectar PQRS próximas a vencerse, se envía correo electrónico con alertas a las dependencias involucradas para que se tomen las medidas pertinentes.

Evidencias: Base de datos de "Control Términos DPE " formato en excel, Correo electrónico con alerta de los PQRS próximos a vencerse Este control se encuentra documentado en el AC-MN-01 MANUAL GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ECOS Numeral 7.5 Seguimiento y Control

Preguntas	Respuestas
¿Existe un responsable asignado a la ejecución del control con una adecuada segregación de funciones?	SI
¿La periodicidad definida para la ejecución del control ayuda a prevenir la mitigación del riesgo o a detectar la materialización del riesgo de manera oportuna?	SI
¿Está claramente definido el propósito del control Ej.: verificar, validar, cotejar, comparar, revisar, etc.?	SI
¿Es claro cómo se realiza la actividad del control?	SI

 Autoridad Nacional de Licencias Ambientales	REPORTE DE SEGUIMIENTO OCI		Fecha	2026-09-11
	POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN REPUTACIONAL POR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS PARA LA RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DE LOS GRUPOS DE VALOR DEBIDO A DEBILIDADES EN LA CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR PARTE DEL EQUIPO DE REPARTO, A LA GESTIÓN Y RESPUESTA INOPORTUNA DE LAS DEPENDENCIAS RESPONSABLES Y A SITUACIONES ASOCIADAS AL FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO DE GESTIÓN DE PQRS.		Mes	Septiembre
	RIESGO MATERIALIZADO		Código	RG-AC-44

¿Se tiene definido qué pasa con las desviaciones?	SI
¿Se deja evidencia de la ejecución del control?	SI
¿El control se encuentra documentado?	SI
Se encuentra documentado en el AC-MN-01 MANUAL GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ECOS Numeral 7.5 Seguimiento y Control.	
¿El control se implementa tal y como está diseñado?	SI
Se evidencia que el control está diseñado en forma adecuada y se ejecuta tal y como está definido, así mismo se mantienen los soportes documentales de la ejecución.	
¿El control le apunta al riesgo?	SI
El control definido le apunta al riesgo identificado.	
¿El control es efectivo?	SI
En reunión realizada con la dependencia el día 10/09/2026, se evidenció la aplicación del control en la base de control de términos donde se registra la recepción de 7.120 PQRSD durante el segundo cuatrimestre de la vigencia. En la misma se evidencia las respuestas con vencimiento de los términos de 16 radicados descritos a continuación: 20266200963792 GRUPO DE CERTIFICACIONES DE EMISIONES POR PRUEBA DINAMICA; 20266200856222; 20266200856332 GRUPO DE COBRO COACTIVO; 20266200550642; 20266200669442 GRUPO DE GESTION FINANCIERA Y PRESUPUESTAL; 20266200508962; 20266200810002; 20266200812932 GRUPO DE GESTION Y SEGUIMIENTO DE PQRS; 20266200758242 GRUPO DE REGIONALIZACION Y CENTRO DE MONITOREO; 20266200604672; 20266200669002; 20266200684422; 20266200762672; 20266200769902; 20266200769912; 20266200810462 GRUPO DE VALORACION Y MANEJO DE IMPACTOS EN PROCESOS DE SEGUIMIENTO. "Dado lo anterior, El control no fue suficiente para evitar la materialización del riesgo y se concluye que este materializó. "	
¿Las acciones definidas fortalecen el control y mejoran la valoración de los riesgos?	SI
La dependencia identificó dos (2) acciones adicionales. Acción 1: Consistente en realizar dos (2) sensibilizaciones dirigidas a los colaboradores de la entidad con el fin de fortalecer los términos de respuesta de las PQRS; reporta su finalización con el avance conforme de las dos sensibilizaciones programadas. Acción 2: Formulada para generar 2 mesas de trabajo con la OTI para dar solución al funcionamiento de la herramienta presenta un avance conforme con la realización de las dos mesas programadas.	
¿Los soportes de las acciones son consistentes con el reporte entregado?	SI
Los soportes de las acciones son consistentes con el reporte de GESRIESGOS.	

 Autoridad Nacional de Licencias Ambientales	REPORTE DE SEGUIMIENTO OCI		Fecha	2026-09-11
	POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN REPUTACIONAL POR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS PARA LA RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DE LOS GRUPOS DE VALOR DEBIDO A DEBILIDADES EN LA CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR PARTE DEL EQUIPO DE REPARTO, A LA GESTIÓN Y RESPUESTA INOPORTUNA DE LAS DEPENDENCIAS RESPONSABLES Y A SITUACIONES ASOCIADAS AL FUNCIONAMIENTO DEL APPLICATIVO DE GESTIÓN DE PQRS.		Mes	Septiembre
	RIESGO MATERIALIZADO		Código	RG-AC-44

Control	Mesas de trabajo
----------------	------------------

Periodicidad: Trimestralmente

Responsable: El Coordinador del Grupo de Gestión y Seguimiento de PQRS

Proposito: Revisa con el equipo de reparto del Grupo de Gestión Documental las fallas presentadas en la clasificación y asignación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Como se realiza el control: A través de realización de mesas de trabajo

Que pasa: En caso de identificar fallas recurrentes en la clasificación y asignación, se generan los compromisos correspondientes por parte de los Grupos involucrados.

Evidencias: Listado de asistencia, correo electrónico y acta. El control se encuentra documentado en MANUAL GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ECOS - AC-MN-01, en el numeral 7.5 "Seguimiento y Control ".

Preguntas	Respuestas
¿Existe un responsable asignado a la ejecución del control con una adecuada segregación de funciones?	SI
¿La periodicidad definida para la ejecución del control ayuda a prevenir la mitigación del riesgo o a detectar la materialización del riesgo de manera oportuna?	SI
¿Está claramente definido el propósito del control Ej.: verificar, validar, cotejar, comparar, revisar, etc.?	SI
¿Es claro cómo se realiza la actividad del control?	SI
¿Se tiene definido qué pasa con las desviaciones?	SI
¿Se deja evidencia de la ejecución del control?	SI
¿El control se encuentra documentado?	SI
Se encuentra documentado en el procedimiento en el MANUAL GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ECOS - ACMN-01, en el numeral 7.5 "Seguimiento y Control ".	
¿El control se implementa tal y como está diseñado?	SI
Se evidencia que el control está diseñado en forma adecuada y se ejecuta tal y como está definido, así mismo se mantienen los soportes documentales de la ejecución.	
¿El control le apunta al riesgo?	SI
El control definido le apunta al riesgo identificado.	
¿El control es efectivo?	SI

 Autoridad Nacional de Licencias Ambientales	REPORTE DE SEGUIMIENTO OCI		Fecha	2026-09-11
	POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN REPUTACIONAL POR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS PARA LA RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DE LOS GRUPOS DE VALOR DEBIDO A DEBILIDADES EN LA CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR PARTE DEL EQUIPO DE REPARTO, A LA GESTIÓN Y RESPUESTA INOPORTUNA DE LAS DEPENDENCIAS RESPONSABLES Y A SITUACIONES ASOCIADAS AL FUNCIONAMIENTO DEL APPLICATIVO DE GESTIÓN DE PQRS.		Mes	Septiembre
	RIESGO MATERIALIZADO		Código	RG-AC-44

En reunión realizada con la dependencia el 10/09/2026, se verificó la aplicación del control mediante la revisión del Acta No. 2, correspondiente a la reunión efectuada con el Grupo de Gestión Documental el 25/06/2026. En dicha reunión se analizaron situaciones identificadas en la gestión de las PQRS que requerían atención y acciones de mejora como: Peticiones relacionadas con cobro coactivo; Solicitudes con reserva legal; Solicitudes relacionadas con permisos y trámites ambientales; Solicitudes relacionadas con seguimiento y expedientes misionales; Respuestas a radicados y expedientes; Solicitudes relacionadas con RUA; Tipificación de trámites Retroalimentación sobre devoluciones y reasignaciones Y Horarios de asignación y validación de solicitudes. OBSERVACIÓN: En el marco de la evaluación se verificaron los compromisos establecidos en el acta de la reunión realizada durante el primer trimestre de la vigencia, evidenciándose que, si bien estos se encuentran definidos, no contemplan metas, productos, plazos o hitos verificables que permitan determinar objetivamente su avance y cumplimiento. De igual manera, en la revisión del Acta No. 2, correspondiente a la segunda reunión realizada durante la vigencia, se evidenció que no se documentó el seguimiento a los compromisos establecidos en la reunión anterior, ni se registró su estado de avance, cumplimiento o las acciones requeridas frente a aquellos que se encontraran pendientes. Lo anterior limita la trazabilidad del control y dificulta establecer de manera objetiva la efectividad de las acciones definidas para atender las situaciones identificadas en la gestión de las PQRS y su contribución al tratamiento del riesgo asociado. RECOMENDACIÓN: Fortalecer el mecanismo de seguimiento de los compromisos derivados de las reuniones de gestión, estableciendo para cada compromiso metas, productos o resultados esperados, responsables, plazos e hitos verificables que permitan determinar objetivamente su avance y cumplimiento. Asimismo, se recomienda que en cada reunión de seguimiento se documente el estado de los compromisos establecidos previamente, incluyendo las evidencias que soporten su cumplimiento, los avances registrados, las situaciones que hayan impedido su ejecución y, cuando corresponda, las acciones correctivas o de mejora definidas. Lo anterior permitirá fortalecer la trazabilidad y efectividad del control, facilitar el monitoreo de las acciones implementadas y generar evidencia suficiente sobre su contribución al tratamiento y a la disminución de la probabilidad de materialización del riesgo. "Dado lo anterior, El control no fue suficiente para evitar la materialización del riesgo y se concluye que este materializó. "	
¿Las acciones definidas fortalecen el control y mejoran la valoración de los riesgos?	SI
La dependencia identificó dos (2) acciones adicionales. Acción 1: Consistente en realizar dos (2) sensibilizaciones dirigidas a los colaboradores de la entidad con el fin de fortalecer los términos de respuesta de las PQRS reporta su finalización con el avance conforme de las dos sensibilizaciones programadas. Acción 2: Formulada para generar 2 mesas de trabajo con la OTI para dar solución al funcionamiento de la herramienta presenta un avance conforme con la realización de las dos mesas programadas.	
¿Los soportes de las acciones son consistentes con el reporte entregado?	SI
Los soportes de las acciones son consistentes con el reporte de GESRIESGOS.	

 Autoridad Nacional de Licencias Ambientales	REPORTE DE SEGUIMIENTO OCI		Fecha	2026-09-11
	POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN REPUTACIONAL POR EL INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS ESTABLECIDOS PARA LA RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS DE LOS GRUPOS DE VALOR DEBIDO A DEBILIDADES EN LA CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE LAS SOLICITUDES POR PARTE DEL EQUIPO DE REPARTO, A LA GESTIÓN Y RESPUESTA INOPORTUNA DE LAS DEPENDENCIAS RESPONSABLES Y A SITUACIONES ASOCIADAS AL FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO DE GESTIÓN DE PQRS.		Mes	Septiembre
	RIESGO MATERIALIZADO		Código	RG-AC-44

Materialización del Riesgo

¿El Riesgo se materializó?	SI
Observaciones	
NA	

Elaborador	Revisor	Aprobador
Richard Eduardo Lopez Torres	Luz Dary Amaya Peña	Elías Alonso Nule Rhenals