



ANLA

AUTORIDAD NACIONAL
DE LICENCIAS AMBIENTALES

Nuestro legado
ES SOSTENIBLE

Subdirección de Mecanismos de Participación Ciudadana Ambiental

¿Cómo encontramos las cosas en el 2018?



Oportunidad y necesidad de **fortalecer los espacios** de participación ciudadana



Oportunidad de incluir **instrumentos y tecnologías de la información y comunicación** en la participación ciudadana



Necesidad de comprender cómo es el **relacionamiento de los grupos de interés** con ANLA: quiénes son, temas de interés, dónde se localizan y diseñar respuestas institucionales



Necesidad de diseñar una **estrategia para la comprensión y el abordaje de la conflictividad** asociada a proyectos, obras y actividades competencia de la ANLA



Oportunidad de **mejora en los términos de respuesta** de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias



Oportunidad de **mejora en la satisfacción** de nuestros grupos de interés frente a los trámites y servicios prestados por la entidad

¿Qué fue lo que nos propusimos?

1 Crear **condiciones externas** para el fortalecimiento de la PC

- Promover mecanismos reglamentados y no reglamentados
- Fortalecer las capacidades de los grupos de interés para mejorar la interacción con la ANLA

2 Crear **condiciones institucionales internas** para fortalecer la PC

- Reestructuración institucional
- Diseño y desarrollo de instrumentos técnicos para la PC
- Diseño de acciones para la prevención y transformación positiva de conflictos

Fortalecer una participación incidente e informada y el acceso a la información pública

Estrategia de
Presencia Territorial



Estrategia de
Contribución a la
Transformación
Positiva de Conflictos



Estrategias de
fortalecimiento y
relacionamiento con
Grupos de interés



**Participación
Ciudadana PC**
(proceso)

Acciones implementadas

¿Cuál es nuestra Estrategia de Participación Ciudadana?

Nos reorganizamos institucionalmente para atender los temas de participación y socioeconómicos

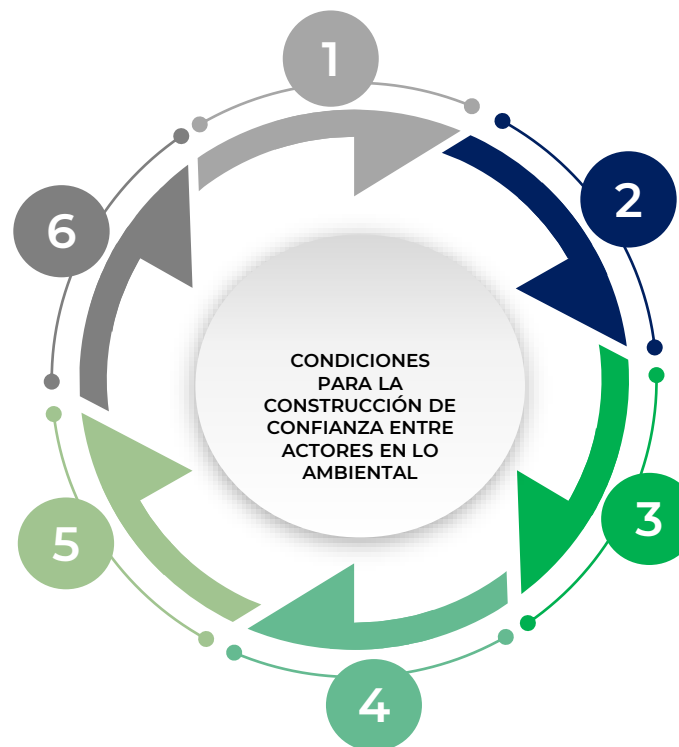
- Lineamientos, condiciones y capacidades

Cambiamos para ofrecer información de interés

- Con oportunidad y calidad

Formamos personas en temas de licenciamiento ambiental y juntos creamos conocimiento

- Cursos virtuales
- Pedagogías



Construimos confianza estando en territorio donde debemos hacer presencia

- Comunicación directa
- Reuniones interinstitucionales

Implementamos nuevas oportunidades para que participen en licenciamiento ambiental

- Ampliación de la participación
- Mecanismos de seguimiento y control Ambiental

Profundizamos el conocimiento de dinámicas en los territorios

- Caracterización de conflictos
- Sistema de Análisis Estratégico de Transformación de Conflictividad

¿Qué acciones se implementan para la prevención y transformación positiva de conflictos?

Sistema de Análisis Estratégico de Transformación de Conflictos Ambientales - STC

Herramienta digital, que permite consolidar, disponer y gestionar y socializar la información para la prevención y transformación positiva de la conflictividad

- 1 Tablero de control de denuncias ambientales
- 2 Monitoreo de medios y opinión pública
- 3 Monitoreo al contexto Territorial
- 4 Caracterización de conflictos competencia de la ANLA y acciones de intervención

Acciones en territorio

- 1 Identificación de temas de mayor sensibilidad para las comunidades
- 2 Diseño de estrategias detalladas de abordaje en campo
- 3 Identificar comunidades con mayor nivel de conocimiento en materia de licenciamiento
- 4 Profundidad en el análisis de superposición o acumulación de impactos
- 5 Temáticas especiales que requieren articulación con varios actores

¿Cuáles son los principales logros de la promoción de la participación ciudadana?

6

Versiones del **curso de licenciamiento ambiental** con **8.043** participantes y más de **13 mil aspirantes a cursarlo**.

3

Estrategias de relacionamiento con grupos de interés: Entes de Control, Congreso y Cooperantes internacionales

4

Ejercicios pilotos de acompañamiento a iniciativas ciudadanas de **control social al licenciamiento ambiental**

4

Ejercicios **de monitoreo participativo de recurso hídrico** superficial (región de Magdalena Medio, departamento del Meta y Casanare)

4

Espacios de diálogo territorial en los departamentos de Meta, Casanare, Putumayo y región de Magdalena Medio

17

Audiencias públicas ambientales ampliadas con el uso de TIC Con la vinculación de más de **130 mil ciudadanos**

¿Cuáles son los principales logros de la promoción de la participación ciudadana?

602

Consultas previas
contaron con la
participación de la ANLA

Se reconocieron más de
49.500 personas como
terceros intervinientes

5

Lineamientos del medio
socioeconómico
formulados para
profesionales ANLA para
concretar la participación
incidente

14

Espacios de diálogo de
rendición de cuentas
sectoriales, focalizados y
territoriales en dos
departamentos

¿Cuál es nuestra estrategia de servicio al ciudadano?



Respuesta oportuna y
de calidad a las
PQRSDF-ECO



Seguimiento
permanente a las
PQRSDF-ECO



Gestión solicitudes de
reconocimiento de
terceros intervinientes



Medición de la
Satisfacción de trámites
y servicios, atención de
canales y respuesta a
PQRS



Caracterización de grupos de interés

¿Cuáles son los principales resultados en materia de servicio al ciudadano?



Se implementó una herramienta para el registro y seguimiento interno de PQRs y **reducimos los PQRs fuera de término en un 98 %, entre el 2018 y el 2021, y en un 99,7 % a lo corrido de 2022.**



Atención de las PQRSD-ECO verbales y escritas:

2019: 34.895
2020: 34.337
2021: 31.613
2022: 16.638



Implementamos **nuevos canales** y fortalecimos los ya existentes: **Chatbot, clic to call, virtual hold y web call back, WhatsApp**



Avanzamos en la **caracterización de grupos de interés:** Usuarios, Autoridades Ambientales, Entes de Control y Agremiaciones. En proceso Alcaldías y Juntas de Acción Comunal



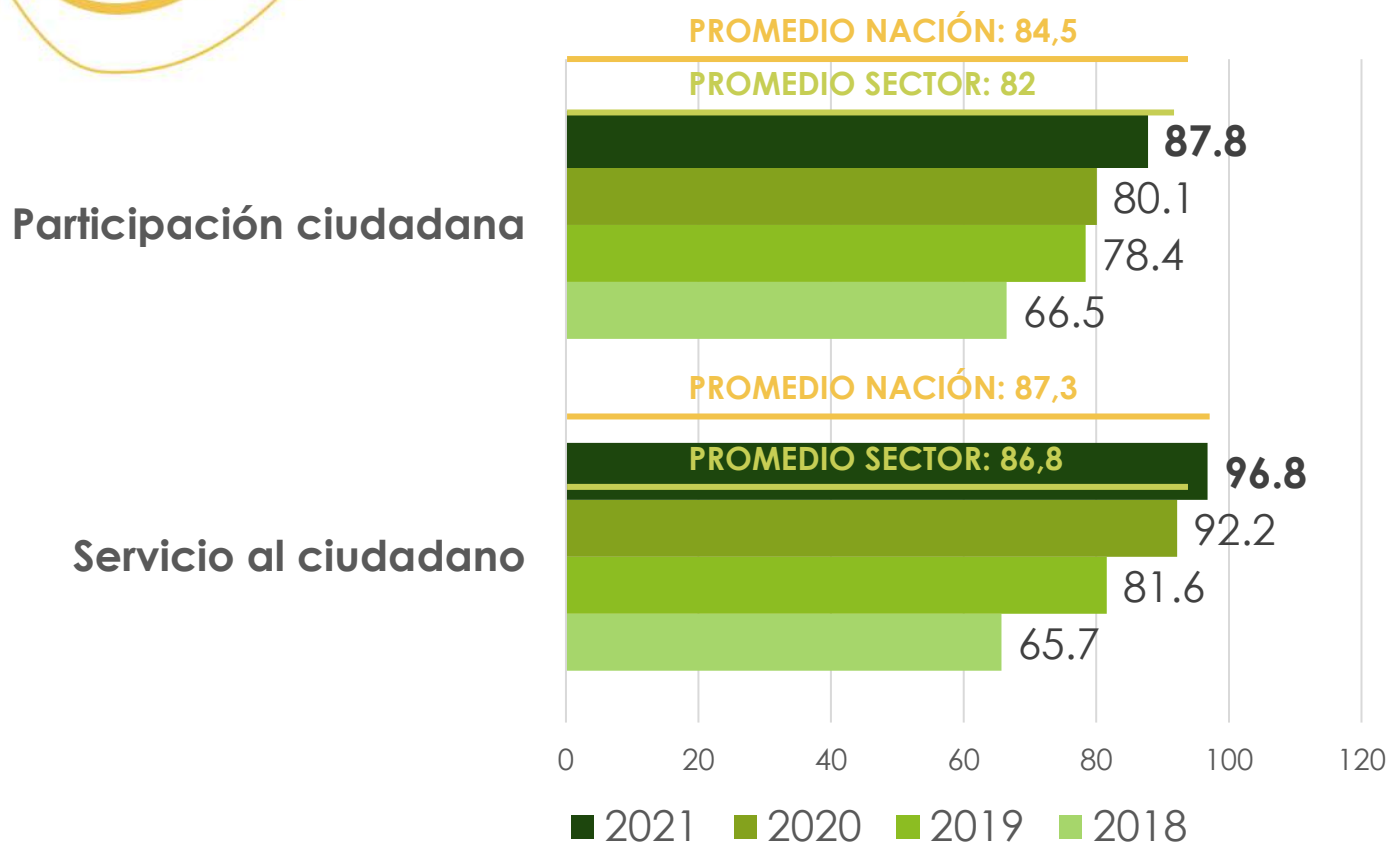
Fortalecimos la **medición de la satisfacción** con la actualización del instructivo de medición y **mejoramos la satisfacción**

2019: 84%
2020: 85%
2021: 87,4%



Mejoramos la **atención integral y el fortalecimiento de capacidades**, así como de **accesibilidad** en el Centro de Orientación

Todo esto ha permitido que seamos una entidad líder en materia de participación ciudadana y servicio al ciudadano en MIPG



En total, se avanzaron:

- Participación ciudadana: **+7,7 puntos (2020-2021) y +21,3 (2018-2021)**

Aumento total de 32 puntos en el cuatrienio

- Servicio al ciudadano: **+4,6 puntos (2020-2021) y +31,1**

Aumento total de 47 puntos en el cuatrienio