



Radicación: 2021213085-2-000

Fecha: 2021-10-01 15:29 - Proceso: 2021213085
Trámite: 248-REC - Derecho de Petición Reclamo 15REC

2.1

Bogotá, D.C., 2021-10-01 15:29

Señor
Ciudadano Anónimo

Asunto: Respuesta al radicado ANLA 2021209152-1-000 sobre la falla en el funcionamiento del chat.
15REC0022-00-2021

Respetado ciudadano:

De acuerdo con su solicitud en la que expresa que el “*siempre que intentamos ingresar al chat este no funciona*”, le informamos que se verificó la información y no se encontró alguna falla técnica en este canal de atención. Asimismo, esta Autoridad adjunta el instructivo de canal de chat para su conocimiento; agradecemos mucho la información aportada para seguir mejorando.

En los anteriores términos se resuelve su solicitud y quedamos atentos a aclarar cualquier inquietud adicional relacionada con los temas puntuales de competencia de – ANLA – (Decretos 3573 de 2011, 376 de 2020 y 1076 de 2015) a través de los siguientes canales: Presencialmente en el Centro de Orientación Ciudadano – COC – ubicado en la carrera 13A No 34-72 locales 110, 111 y 112 de Bogotá D.C., en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua; Sitio web de la Autoridad www.anla.gov.co; Correo Electrónico licencias@anla.gov.co; Buzón de – PQRS – <http://web.anla.gov.co:85/pqr/>; GEOVISOR – SIAC – <http://sig.anla.gov.co:8083> - para acceder a la información geográfica de los proyectos; Chat Institucional ingresando al sitio web ANLA o Línea Telefónica directa 2540111, línea gratuita nacional 018000112998.

Adicionalmente, podrá consultar los expedientes de esta Autoridad a partir del año 2013, a través de la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea – VITAL – <http://vital.minambiente.gov.co/SILPA/TestSilpa/security/login.aspx> - (administrada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible).

Finalmente, le invitamos a conocer las medidas adoptadas por – ANLA – con ocasión de la Emergencia Sanitaria causada por el Virus Covid-19, a través del siguiente enlace <http://www.anla.gov.co/noticias/344-medidas-anla-por-covid-19>.

Cordialmente,



**El ambiente
es de todos**

Minambiente



Radicación: 2021213085-2-000

Fecha: 2021-10-01 15:29 - Proceso: 2021213085
Trámite: 248-REC - Derecho de Petición Reclamo 15REC

JUAN CARLOS MENDEZ BELTRAN
Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano

Anexos: Si

Medio de Envío: Correo Electrónico

Ejecutores
NATHALIA PARADA RODRÍGUEZ
Profesional Universitario

Revisor / Líder
ALVARO HERNAN PAIPA
GALEANO
Profesional Especializado

Fecha: 29/09/2021

Archívese en: 15REC0022-00-20211
Plantilla_Oficio_SILA_v5_42800

Nota: Este es un documento electrónico generado desde los Sistemas de Información de la ANLA. El original reposa en los archivos digitales de la Entidad.

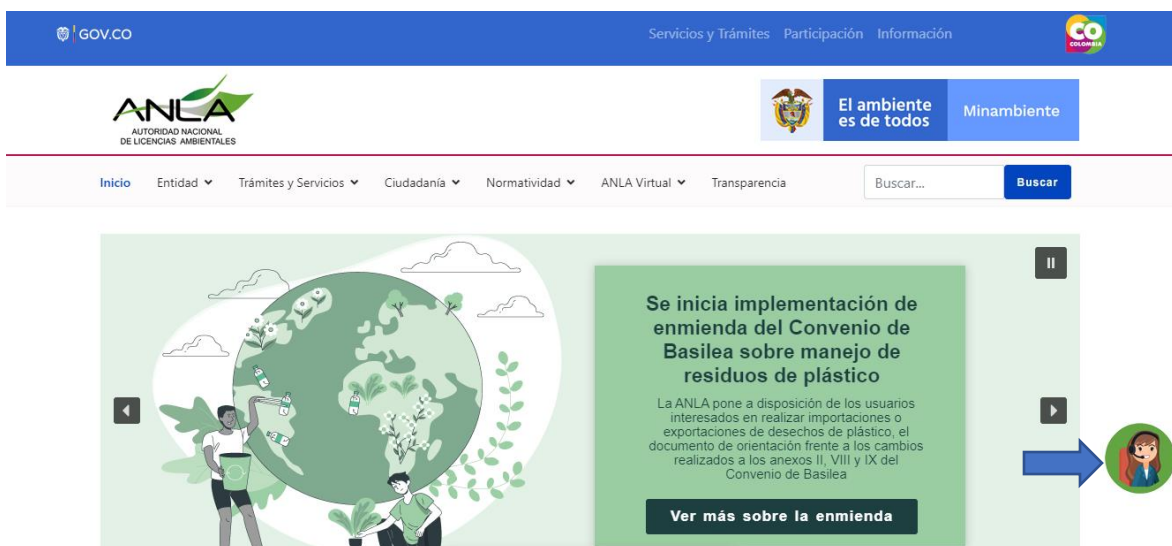


**El ambiente
es de todos**

Minambiente

Paso a paso CHATBOT

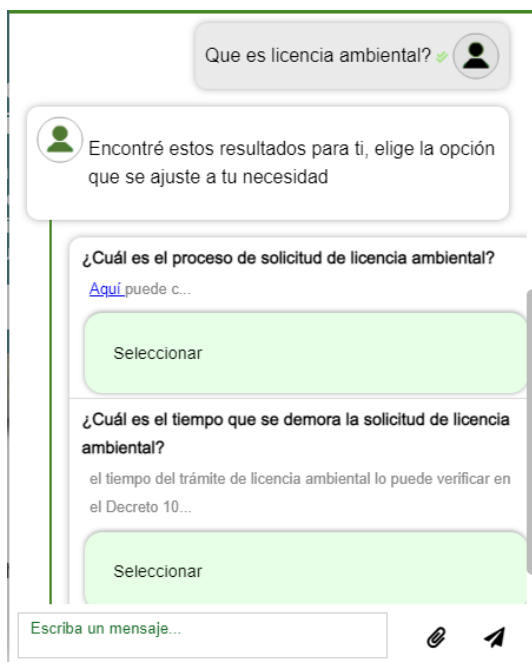
1. Ingresa al ícono del chatbot dando clic



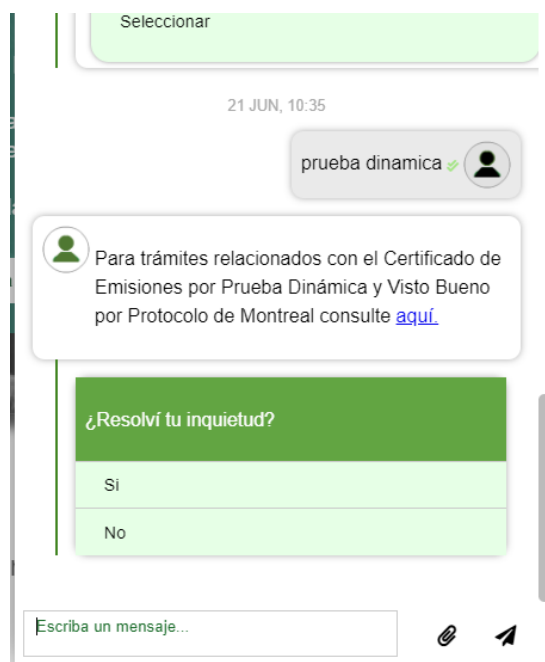
2. Diligencia tus datos personales y acepta la política de protección de datos.

The image shows the interface of the 'Agente Virtual ANLA' chatbot. At the top, there's a green header with the text 'Agente Virtual ANLA' and a close button. Below the header, there's a green box with a woman's icon and the text 'Bienvenido ¿Cómo puedo ayudarte?'. The main area contains a message: 'Diligencie todos los campos, acepte términos y condiciones y de inicio a la atención.' Below this, there are several input fields: 'Selecciona un Tipo de Documento *' (a dropdown menu), 'Ingresa tu Número de Documento', 'Ingresa tu nombre y apellido', 'Ingresa tu Correo Electrónico', and 'celular'. At the bottom, there's a checkbox labeled 'Acepto las Políticas de privacidad de datos' and a button labeled 'Iniciar Atención'.

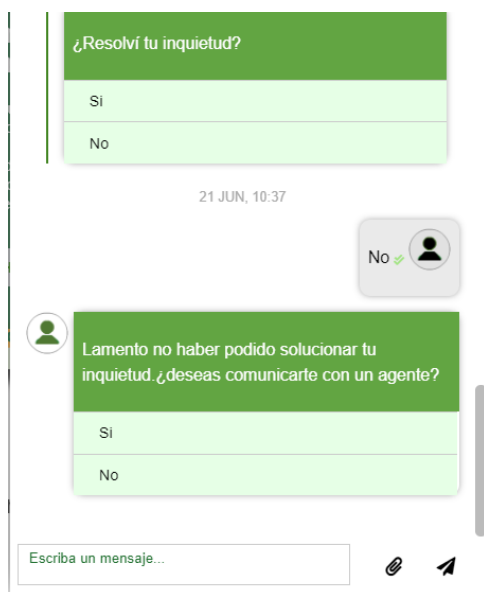
3. Indique su pregunta para que el chatbot le ayude a resolverla



4. Si el chatbot no encuentra la respuesta que estas buscando te preguntara si resolviste la inquietud.



5. Si seleccionas la opción **No** te preguntara si deseas pasar con un agente



6. Inmediatamente te comunicara con un agente, si quieres comunicarte desde un principio con un agente que te ayude en tu solicitud por favor coloca la palabra **asesor o Agente** y en breve serás trasladado con un agente de servicio.

