OBJETIVO: Realizar un análisis general por cada área de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la Corporación durante el primer trimestre de la vigencia 2019.

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 01 DE ENERO A 31 DE MARZO DE 2019

PRESENTACIÓN

El análisis realizado en el presente informe se basa en los datos arrojados por el sistema de PQRSD[1] de la Corporación durante el periodo indicado anteriormente y el análisis respectivo realizado por cada Dirección Territorial, para el caso de la Sede Central este es realizado por la Secretaría General. A través de la expresión de solicitudes, quejas, reclamos, consultas, felicitaciones o denuncias el ciudadano se comunica con el Estado. En nuestro caso, como Institución Pública, nos atañe el deber de hacerlo con la garantía de respetar sus derechos y comunicarle asertivamente bajo la luz de la norma. El proceso de comunicación e información pública –CIP de la Corporación ha tenido que ser escéptica en el impacto que pueda generar el uso de las nuevas tecnologías de la información teniendo en cuenta que una parte importante de la población de la región por falta de poder adquisitivo o conocimiento no han podido recibir sus beneficios. Por otra parte para la Corporación ha sido la oportunidad de agilizar la atención y recepción de PQRSD con la población más activa en el uso de estas herramientas, quienes pueden enterarse de las cosas que está haciendo la Entidad y que inclusive logra anticiparse a la pregunta que puede desencadenar en el PQRSD.

1. DIRECCIÓN GENERAL Y SUBDIRECCIONES GENERALES

1.1 DENUNCIAS AMBIENTALES

En el primer trimestre de hogaño se radicaron en las Direcciones Territoriales de la Corporación sesenta y una (61) denuncias. En la Sede Central y sus Subdirecciones Generales no hubo registros. Situación similar sucedió el cuarto trimestre de 2018. En la Sede Central solo se registraron dos (02) denuncias durante la vigencia anterior. Este comportamiento se debe generalmente a que las denuncias se atienden directamente o se trasladan a la Dirección Territorial donde el profesional pertinente realiza visita de campo al lugar de los hechos y emite un concepto técnico. Esto no quiere decir que en determinada situación no pueda realizarlo un profesional adscrito a una de las Subdirecciones. Por otra parte la gestión dirigida desde la Sede Central de la entidad a través de Cooperación Internacional ha favorecido la inversión en proyectos productivos sostenibles y existe un significativo grupo de personas en la región que conocen de los

[1] Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.

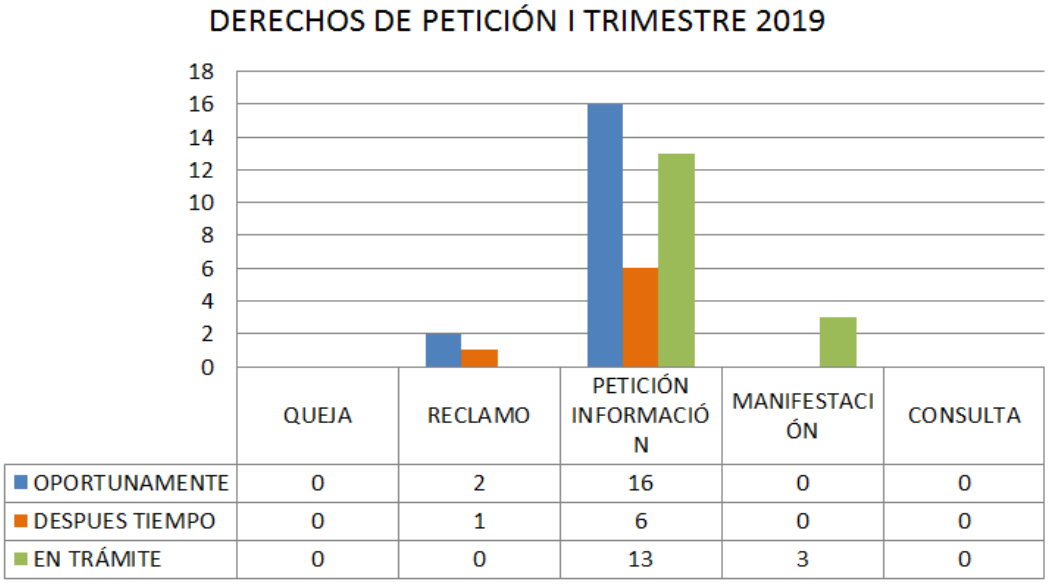
beneficios de estos programas y han logrado progresivamente comunicar un importante mensaje a aquellas personas que explotan los recursos naturales sin tener el conocimiento y la asesoría adecuada que permita aprovecharlos sosteniblemente. Se espera entonces que esta y otras gestiones tengan un impacto positivo que disminuyan la constante contaminación a fuentes hídricas derivadas de actividades de extracción minera, hidrocarburos, y la problemática de la deforestación que afrontan, en primera instancia, y a la luz de los hechos, las distintas Direcciones Territoriales.

2. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

De acuerdo con el consolidado de los derechos de petición recepcionados y atendidos en la Sede Central (SAA-SPL-SAF-OCI-OJ-SG-DG) para el primer trimestre del año 2019 se registraron en total cuarenta y uno (41) derechos de petición de la siguiente manera:

Cuadro No 1: Derechos de petición, Primer Trimestre 2019

DERECHOS DE PETICION SEDE CENTRAL PRIMER TRIMESTRE DE 2019									
Tipo de Petición	**Total Asignadas**	**Terminadas Oportunamente**	**%**	**Terminadas Después de Tiempo**	**%**	**En Tramite**	**%**	**Sin Tramitar**	**%**
			Terminadas Oportunamente		**Terminadas Después de Tiempo**		**En Tramite**		**Sin Tramitar**
Queja	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo	3	2	66,67%	1	33,33%	0	0%	0	0%
Petición de Información	35	16	45,71%	6	17,14%	13	37,14%	0	0%
Manifestación	3	0	0%	0	0%	3	100%	0	0%
Consulta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUBTOTAL	41	18	43,90%	7	17,07%	16	39,02%	0	0%



El resultado de avance del indicador de PQRS atendidos oportunamente es del 44% pero teniendo en cuenta las solicitudes que se encuentran en trámite el porcentaje puede alcanzar el 83%.

2.1 Comparativo de resultados con el trimestre anterior.

Cuadro No 2: Comparativo Derechos de Petición con el trimestre anterior Sede Central

DERECHOS DE PETICIÓN	IV TRIMESTRE 2018		I TRIMESTRE 2019	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Terminados oportunamente	27	79.41%	18	43.9%
En trámite	1	17.65%	16	39.02%
Terminadas después de tiempo	6	2.94%	7	17.07%
TOTAL	34	100%	41	100%

Teniendo en cuenta el cuadro anterior se evidencia un aumento de los derechos de petición radicados en comparación con el cuarto trimestre de 2018. De igual forma el número de PQRS atendidos oportunamente y aquellos atendidos después de tiempo indican valores favorables que los registrados el presente año, no obstante, a la fecha, el porcentaje del indicador puede mejorar como se explicó anteriormente.

2.2 Causas posibles:

Revisados los derechos de petición se pueden enunciar las siguientes:

- ✓ El número de derechos de petición radicados es menor que el cuarto trimestre de la vigencia anterior.
- ✓ Debido a que la información solicitada no se logra consolidar en el plazo inicial la mayoría de PQRS registran solicitudes de prórroga y por lo tanto se encuentran catalogados como “en trámite”.

De igual forma existen factores externos que dificultan la oportuna trazabilidad de las distintas respuestas para los usuarios, siendo los más sensibles la falta de personal ante una jurisdicción tan grande y que implica una mayor demanda por parte de los usuarios y los problemas de conectividad que impiden acceder continua y satisfactoriamente a servicios fundamentales como el internet, la intranet, el correo institucional o el servicio de impresión, y que contractualmente, necesitan del músculo financiero para garantizar su continuidad.

2.3 Peticiones por proceso.

El incremento es de siete (07) PQRS y equivale al 9.333% de los radicados durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre de 2018 al 31 de marzo de 2019.

Cuadro No 3: Comparativo Derechos de Petición por proceso.

DERECHOS DE PETICION IV TRIMESTRE DE 2018 SEDE CENTRAL				DERECHOS DE PETICION I TRIMESTRE DE 2019 SEDE CENTRAL		
PROCESO	Total radicadas	CAZ[2] %	SEDE CENTRAL[3] %	Total radicadas	CAZ %	SEDE CENTRAL %
Comunicación e información pública	1	100%	3%	4	100%	10%
Planificación Corporativa	0	0%	0%	1	100%	2.2%
Asesoría en planificación y gestión Ambiental.	8	62.5%	23%	11	45.45%	27%
Desarrollo Organizacional	0	0%	0%	0	0%	0%
Control y vigilancia de los recursos naturales	4	75%	12%	6	33.33%	15%
Mejoramiento Continuo	0	0%	0%	0	0%	0%
Control y Evaluación	0	0%	0%	0	0%	0%
Gestión de Proyectos	3	66.67 %	9%	2	50%	5%
Licenciamiento ambiental	9	88.89 %	26%	9	22.22%	22%
Ordenamiento Ambiental	4	75%	12%	1	100%	2.2%
Contratación de bienes y Servicios	0	0%	0%	4	100%	10%
Gestión de Recursos Físicos	0	0%	0%	0	0%	0%
Gestión de Recursos Informáticos	0	0%	0%	0	0%	0%
Gestión del Talento Humano	2	100%	6%	1	100%	2.2%
Gestión Documental	2	100%	6%	1	100%	2.2%
Gestión Financiera	1	100%	3%	1	100%	2.2%
Total Radicadas	34	100%	100%	41	100%	100%

Los procesos más dinámicos durante el primer trimestre fueron aquellas solicitudes relacionadas con el proceso de asesoría en planificación y gestión ambiental con once (11) PQRS y el proceso de licenciamiento ambiental y aprovechamiento de los recursos naturales con nueve (09):

[2]Radicadas durante el periodo en la jurisdicción.
[3]Radicadas durante el periodo en la sede central.

DERECHOS DE PETICION IV TRIMESTRE DE 2018 SEDE CENTRAL				DERECHOS DE PETICION I TRIMESTRE DE 2019 SEDE CENTRAL		
PROCESO	Total radicadas	CAZ[4] %	SEDE CENTRAL[5] %	Total radicadas	CAZ %	SEDE CENTRAL %
Asesoría en planificación y gestión Ambiental.	8	62.5%	23%	11	45.45%	27%
Licenciamiento ambiental	9	88.89 %	26%	9	22.22%	22%

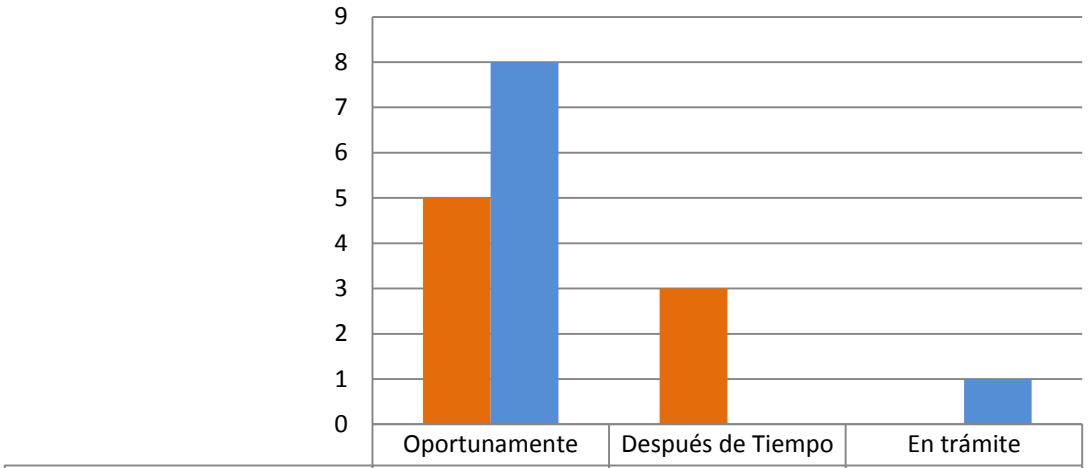
De acuerdo al cuadro anterior el primer proceso registra un aumento de tres (03) PQRS y el segundo se mantiene con el mismo valor. Durante el cuarto trimestre pasado y el primero de la presente la Dirección General y las Subdirecciones recibieron el 49% de los PQRS radicados en CORPOAMAZONIA por estos tipos de procesos. Después de la avenida torrencial de abril de 2017 el proceso de Asesoría en planificación y gestión Ambiental de la Corporación centró la atención de la población afectada por la tragedia quienes necesitaban respuestas sobre el tema.

El siguiente cuadro relaciona el cumplimiento de los plazos que tuvieron los procesos anteriores:

PRIMER TRIMESTRE DE 2019							
PROCESO	Rad	Oportuna	%	Fuera tiempo	%	En trámite	%
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	11	05	45,45%	3	27.27%	3	27.27%
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	09	02	22,22%	1	11.11%	8	66.67%
CUARTO TRIMESTRE DE 2018							
PROCESO	Rad	Oportuna	%	Fuera tiempo	%	En trámite	%
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	08	5	62.5%	3	37.5%	0	0%
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	09	8	88.89%	0	0%	1	11.11%

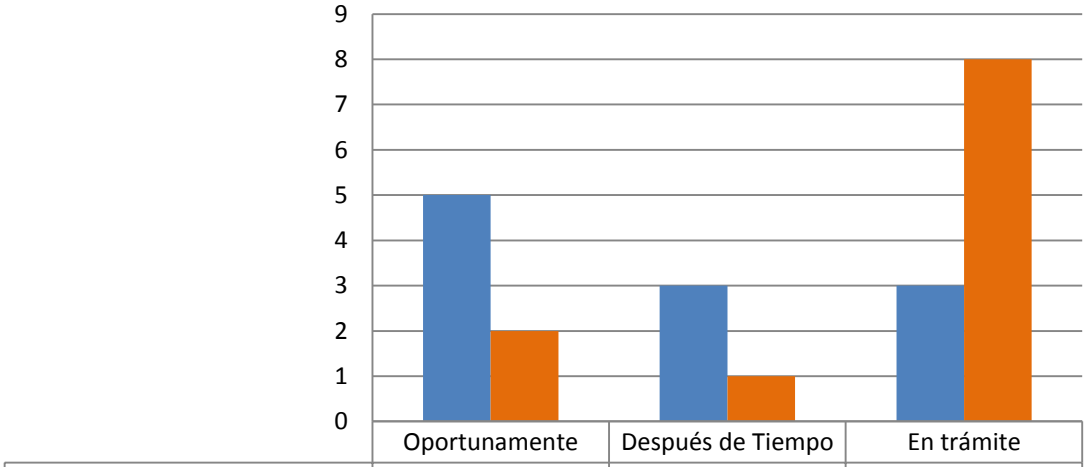
[4]Radicadas durante el periodo en la jurisdicción.
[5]Radicadas durante el periodo en la sede central.

Comparativo procesos dinámicos PQRS Sede Central
CUARTO TRIMESTRE DE 2018



	Oportunamente	Después de Tiempo	En trámite
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	5	3	0
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	8	0	1

Comparativo procesos dinámicos PQRS Sede Central
PRIMER TRIMESTRE DE 2019



	Oportunamente	Después de Tiempo	En trámite
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	5	3	3
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	2	1	8

2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CAQUETÁ

2.1 DENUNCIAS

2.1.1 Cumplimiento del indicador de denuncias

De acuerdo con el consolidado de denuncias ambientales radicadas en la Dirección Territorial Caquetá para el primer trimestre del año 2019, se registraron en total de cincuenta y una (51), de las cuales fueron atendidas oportunamente treinta y cinco (35), en trámite catorce (14) y fuera del tiempo dos (2).

El porcentaje de denuncias con respuesta corresponde al 72 %, es decir treinta y siete (37), denuncias. En trámite presenta un porcentaje del 28% para un total de catorce (14) denuncias.

2.1.2. Recurso natural más afectado o impactado

De acuerdo al análisis comparativo de las denuncias ambientales, para el cuarto trimestre de 2018 y el reporte del primer trimestre de 2019; se observa aumento del número de denuncias ambientales radicadas. Donde los recursos más afectados son flora y agua; cada uno con flora (27) y Agua (13) denuncias radicadas.

2.1.3. Comparativo de resultados y las posibles causas

Cuadro 1: Comparativo Denuncias

RECURSO	IV TRIMESTRE 2018		I TRIMESTRE 2019		VARIACION TRIMESTRE
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
Agua	8	21%	13	25%	5
Aire	2	5%	6	12%	4
Fauna	5	19%	2	4%	-3
Flora	21	50%	27	53%	6
Suelo	2	5%	3	6%	1
TOTAL	**38**	100%	**51**	100%	13

Cuadro 2: Comparativo Denuncias terminadas y en trámite

DENUNCIAS	IV TRIMESTRE 2018		I TRIMESTRE 2019	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Terminadas	33	87%	37	72%
Trámite	5	13%	14	28%
TOTAL	38	100%	51	100%

Causas posibles:

- ✓ Tala y quema.

- ✓ Deforestación en zonas protectoras de fuentes hídricas.
- ✓ Contaminación de fuentes hídricas
- ✓ Vertimiento de aguas residuales a fuentes hídricas.
- ✓ Contaminación del aire

2.1.4. Acciones correspondientes:

- ✓ Adelantar PASA por parte de oficina Jurídica de la DTC.

- ✓ Con el apoyo del personal de la DT, vinculado en proceso CVR y de Educación Ambiental, se debe continuar con el desarrollo de programas de educación ambiental a la ciudadanía en el cuidado de los recursos naturales.

- ✓ Aplicación de la normatividad ambiental por parte de los Entes Territoriales, y obviamente de la autoridad ambiental.

2.1.5. Gráficos:

Grafico No. 1: Comparativos Denuncias Ambientales terminadas y en trámite

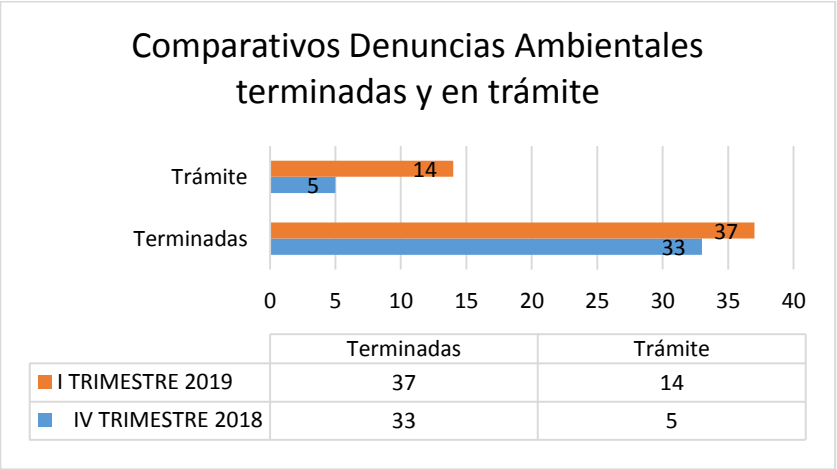
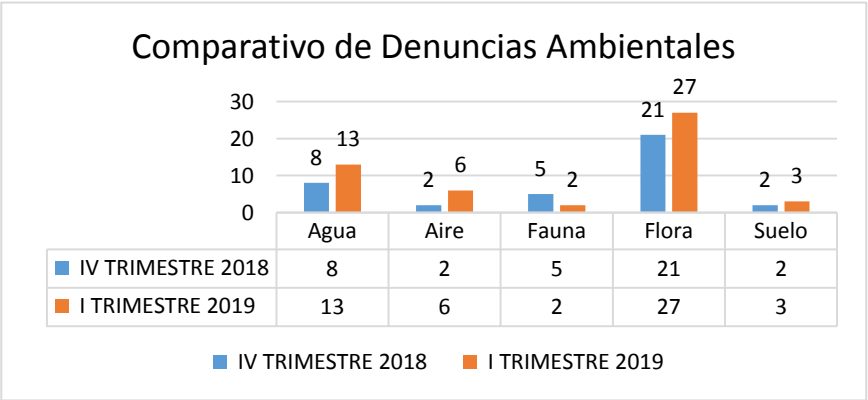


Grafico No. 2: Comparativo Denuncias ambientales por recurso natural cuarto trimestre 2017 y Primer trimestre 2018



2.1.6. Traslado a procesos sancionatorios.

Del total de denuncias ambientales que se dio respuesta, la totalidad fueron remitidas ante oficina Jurídica de la DTC, para elaborar auto que avoca conocimiento y fin pertinente de acuerdo a los Procesos Administrativos Sancionatorios Ambientales -PASA.

Cuadro N° 3. Total de denuncias ambientales respecto a otras dependencias de la Corporación.

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE DENUNCIAS RADICADAS	PORCENTAJE %
DTA	9	14%
DTP	1	2%
DG	0	0%
DTC	**51**	**84%**
TOTAL	61	100%

Como se observa en el cuadro anterior, la mayor cantidad de denuncias ambientales para el primer trimestre, fueron radicadas en la DTC, comparadas con las otras dependencias de la corporación. Es decir, el personal de Dirección Territorial, debe atender mayor número de PQR en la corporación.

2.2. PETICIONES

2.2.1 Cumplimiento del indicador.

De acuerdo con el consolidado de los derechos de petición recepcionados y atendidos en la DTC para el primer trimestre del año 2019; se registraron en total catorce (14), de los cuales fueron terminados oportunamente catorce (14), después de tiempo cero (0) y en trámite cero (0).

Resultado del indicador fue del (0%) cumpliendo la meta del indicador. Teniendo en cuenta que no se contestaron peticiones por fuera de tiempo.

Cuadro No 3: Derechos de petición, Primer Trimestre 2019

DERECHOS DE PETICION DTC PRIMER TRIMESTRE DE 2019									
Tipo de Petición	**Total Asignadas**	**Terminadas Oportunamente**	**%**	**Terminadas Después de Tiempo**	**%**	**En Tramite**	**%**	**Sin Tramitar**	**%**
			Terminadas Oportunamente		**Terminadas Después de Tiempo**		**En Tramite**		**Sin Tramitar**
Queja	1	1	100%	0	0%	0	0	0	0%
Reclamo	1	1	100%	0	0%	0	0	0	0%
Petición de Información	11	11	100%	0	0%	0	0	0	0%
Manifestación	1	1	100%	0	0%	0	0	0	0%
Consulta	0	0		0	0%	0	0	0	0%

SUBTOTAL	14	14	100%	0	0%	0	0	0	0%

2.2.2 Comparativo de resultados con el trimestre anterior y posibles causas.

Cuadro No 4: Comparativo Derechos de Petición terminados y en trámite

DERECHOS DE PETICIÓN	IV TRIMESTRE 2018		I TRIMESTRE 2019	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Terminados oportunamente	18	95%	14	100%
En trámite	1	5%	0	0%
Terminadas después de tiempo	0	0%	0	0%
TOTAL	19	100%	14	100%

Teniendo en cuenta el cuadro No 4; del primer trimestre de 2018, se evidencia disminución del número de derechos de petición radicados, comparado con el cuarto trimestre de 2018.

2.2.3. Causas posibles:

Revisando los derechos de petición por proceso, se pueden enunciar las siguientes posibles causas:

- ✓ Solicitud de información de expedientes de trámites diversos de la corporación.
- ✓ Mayor atención de los diferentes actores para enunciar ante autoridad competente.
- ✓ Existe una mayor valoración de los recursos naturales y la importancia de su conservación y recuperación por parte de la comunidad y demás actores en el departamento del Caquetá (Bosques, zonas de conservación, humedales, reservas forestales, etc.).

2.2.4. Analizar de conformidad con la clasificación de las peticiones, las que presentan mayor número y comparar con el trimestre anterior su comportamiento y las causas que las generaron.

Según las peticiones por proceso se aprecia una disminución del número de derechos de petición radicados, comparado con el cuarto trimestre del 2018 con (19) y para el primer trimestre (14).

Los procesos más afectados para este trimestre fueron: LAR con (9) y CVR con (4).

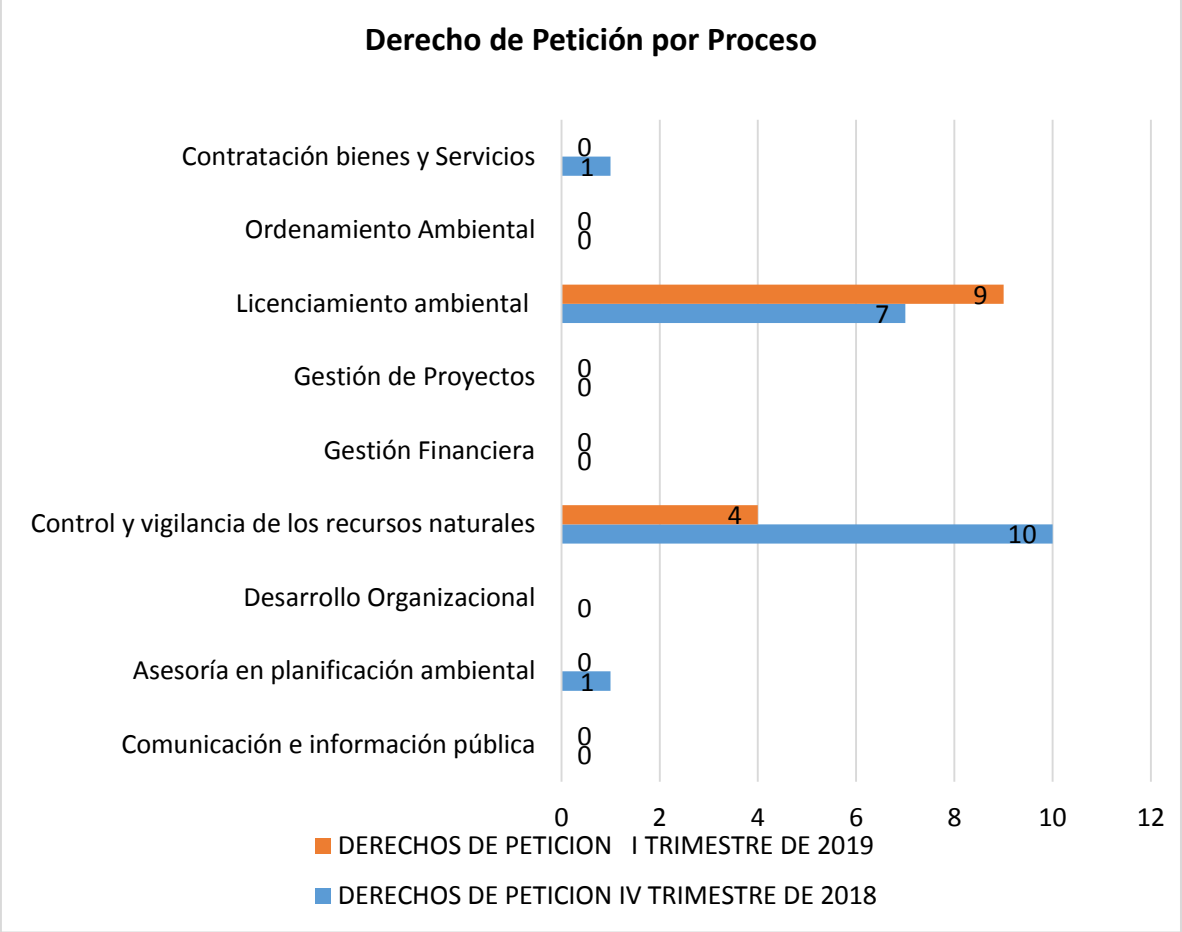
Cuadro No 5: Derechos de Petición por proceso primer trimestre 2019.

DERECHOS DE PETICION IV TRIMESTRE DE 2018			**DERECHOS DE PETICION I TRIMESTRE DE 2019**	
PROCESO	Total radicadas	%	Total radicadas	%
Comunicación e información pública	0	0%	0	0%
Asesoría en planificación ambiental	1	5%	0	0%
Desarrollo Organizacional	0	0%		0%
Control y vigilancia de los recursos naturales	10	53%	4	31%
Gestión Financiera	0	0%	0	0%
Gestión de Proyectos	0	0%	0	0%
Licenciamiento ambiental	7	37%	9	69%
Ordenamiento Ambiental	0	0%	0	0%
Contratación bienes y Servicios	1	5%	0	0%
Total Radicadas	19	100 %	13	100%

2.2.5. Analizar el proceso más impactado por las peticiones interpuestas, e identificar las posibles causas que las generaron.

El proceso más impactado es LAR, con nueve (9) derechos de petición recibidos en la DTC para el primer trimestre del año 2019; con un porcentaje del 69% del total radicado; como se puede apreciar en la siguiente gráfica.

Grafica No.4 Derechos de Petición por Proceso Primer trimestre de 2019



2.2.6. Acciones correspondientes por tipo de petición y por proceso. Las acciones que se proponen son:

- ✓ Continuar la realización de actividades en educación y prevención ambiental.
- ✓ Coordinación institucional para fortalecer las actividades de educación ambiental.

3. DIRECCIÓN TERRITORIAL AMAZONAS

3.1 DENUNCIAS AMBIENTALES

Para este punto se tendrá en cuenta los resultados de los siguientes reportes, los cuales se anexaran:

R01 - Denuncias Ambientales Consolidado

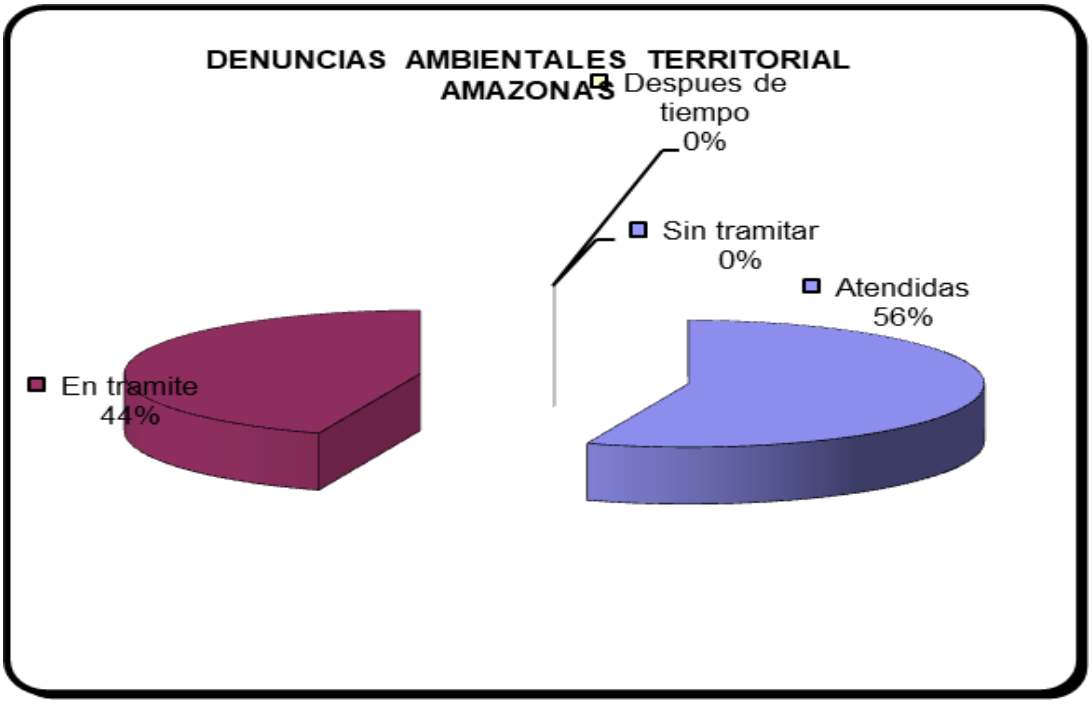
R02 - Denuncias Ambientales por Recurso Natural

R03 - Denuncias Ambientales por Territorial

Se analizarán los siguientes puntos:

DENUNCIAS AMBIENTALES TERRITORIAL AMAZONAS		
	Cantidad	Porcentaje (%)
Atendidas	5	5%
En tramite	4	4%
Despues de tiempo	0	0%
Sin tramitar	0	0%
Total Radicadas	9	9%

FUENTE: Aplicativo PQRS

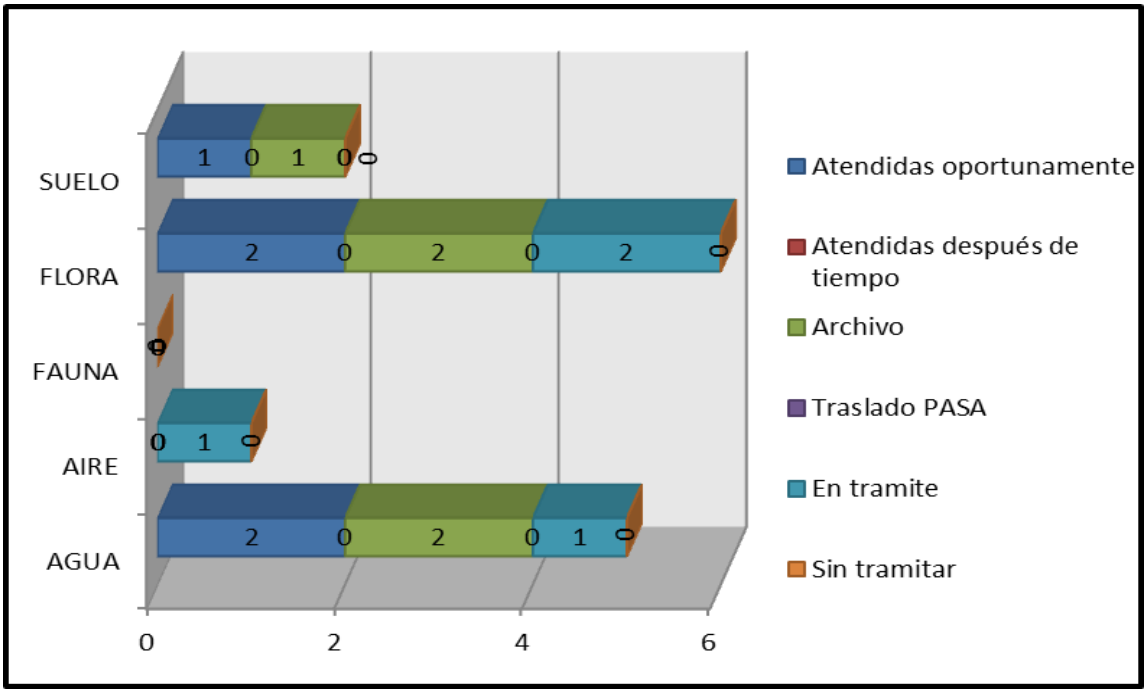


De acuerdo con la información que se presenta en el cuadro anterior durante el primer trimestre 2019 en la DTA se radicaron nueve (9) denuncias ambientales con un 9% y cuatro (4) quedaron en trámite con un porcentaje del 4%.

A continuación se identifica las denuncias de manera específica por recurso natural de acuerdo a la clasificación del estado del trámite:

RECURSO	AGUA	AIRE	FAUNA	FLORA	SUELO
Atendidas oportunamente	2	0	0	2	1
Atendidas después de tiempo	0	0	0	0	0
Archivo	2	0	0	2	1
Traslado PASA	0	0	0	0	0
En tramite	1	1	0	2	0
Sin tramitar	0	0	0	0	0
TOTAL	3	1	0	4	1

Grafica 2. Representación de la Cantidad de denuncias ambientales por recurso



Elaborado por: - DTA

Análisis de las denuncias ambientales de acuerdo al cuadro y grafica anterior:

Cumplimiento del indicador: MEDIO

El recurso natural más afectado para este trimestre es Flora con cuatro (4) denuncias de las cuales se atienden oportunamente dos (2) para el recurso agua se recibieron (3) denuncias de las cuales dos(2) fueron atendidas oportunamente y para suelo una (1) atendida oportunamente.

Se observa que la DTA de las nueve (9) denuncias radicadas cinco (5) fueron atendidas oportunamente con un porcentaje del 55,56%, es importante resaltar que se viene dando seguimiento a las denuncias radicadas en la DTA para mejorar el indicador

Los recursos más afectados en este trimestre corresponden a Flora seguido de Agua por las siguientes situaciones: Tala de árboles en propiedad privada, transporte madera sin salvoconducto, tala sin permisos de la autoridad ambiental y por el recurso del agua aprovechamiento del recurso hídrico sin autorización, por contaminación, por el mal uso del recurso

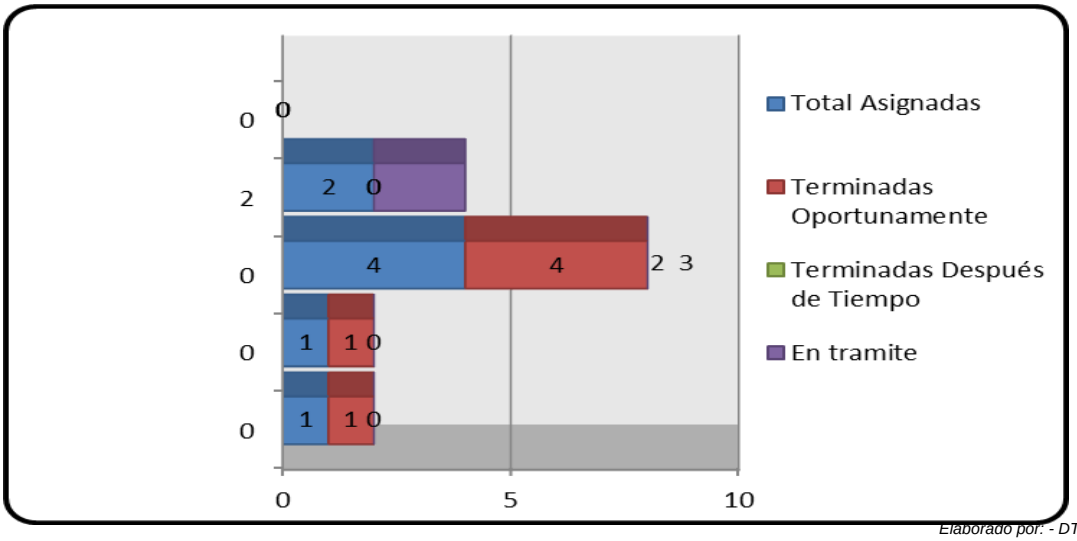
3.2 PETICIONES

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	% Terminadas Oportunamente	Terminadas Despues de Tiempo	% Terminadas Despues de Tiempo	Total Terminadas	% Total Terminadas	En Tramite	% En Tramite	Sin Tramitar	% Sin Tramitar
Territorial Amazonas												
	Queja	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%
	Reclamo	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%
	Petición de Información	4	4	100%	0	0%	4	100%	0	0%	0	0%
	Manifestación	2	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%	0	0%
	Consulta	0	0		0		0		0		0	
	SUBTOTAL	8	6	**75%**	0	**0%**	6	**75%**	2	**25%**	0	**0%**

FUENTE: Aplicativo PQRS

En la anterior tabla se muestra que para el primer trimestre de 2019 la Territorial Amazonas recibió ocho (8) derechos de petición los cuales se clasificados como peticiones de información con un total asignadas de cuatro (4), como manifestación dos (2), y como queja y reclamo en total recibimos dos (2).

Grafica 3. Representación de Cantidad presentada por Tipo de petición



Elaborado por: - DTA

En el grafico anterior se ilustra la información de tipos de peticiones recepcionados en el trimestre.

3.2.1 PETICIONES DE INFORMACIÓN CLASIFICADAS POR TIPO DE INFORMACIÓN

Territorial	Tipo de Información	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	% Terminadas Oportunamente	Terminadas Despues de Tiempo	% Terminadas Despues de Tiempo	Total Terminadas	% Total Terminadas	En Tramite	% En Tramite	Sin Tramitar	% Sin Tramitar
Territorial Amazonas												
	Como han actuado en caso concreto	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%
	Acceso a Documentos Públicos	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%
	Copias de documentos	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%
	Certificación	0	0		0		0		0		0	
	Solicitud para actuar en caso concreto	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%
	TOTAL	4	4	**100%**	0	**0%**	4	**100%**	0	**0%**	0	**0%**

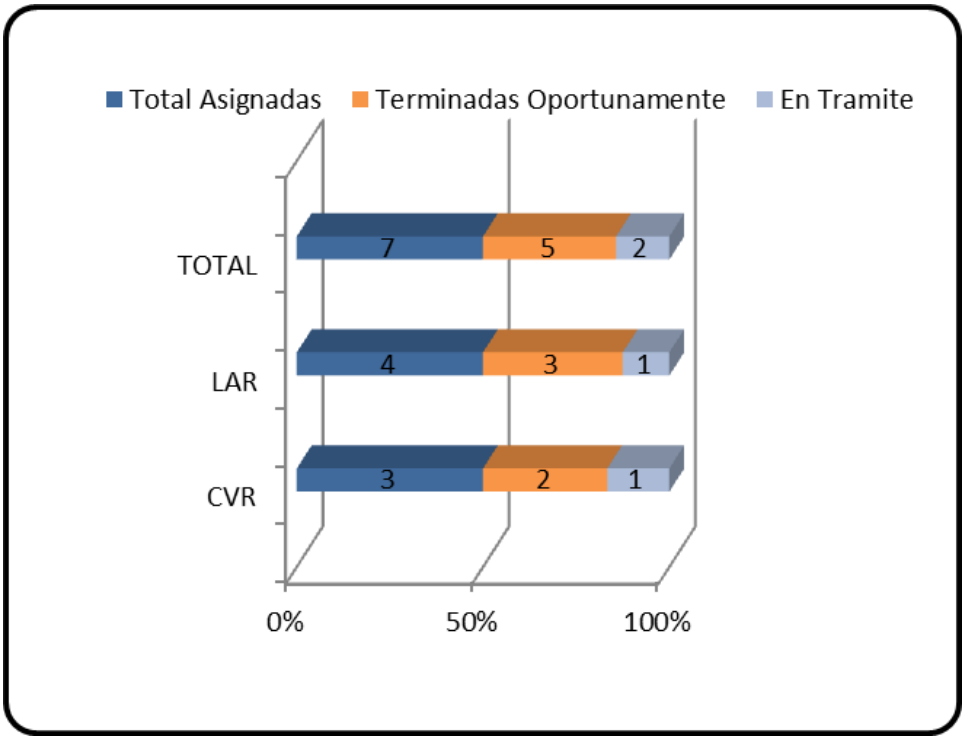
De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que se recepcionaron cuatro (4) peticiones; para el ítem*, Como han actuado en caso concreto se presentaron una (1), "Acceso a Documentos Públicos" se presentaron una (1) solicitudes, para "Copias de documentos"* una (1), *en* Certificación se no se presentaron *"y "Solicitud para actuar en caso concreto" una (1)*.

El cumplimiento del indicador es alto ya que se demuestra que la Territorial resolvió al 100% las peticiones radicadas en la corporación territorial amazonas, en los tiempos establecidos por la Ley.

3.2.2 TRAMITE DE PETICIONES EN DIRECCIONES TERRITORIALES CLASIFICADAS POR PROCESO

Territorial	Proceso	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	% Terminadas Oportunamente	Terminadas Despues de Tiempo	% Terminadas Despues de Tiempo	Total Terminadas	% Total Terminadas	En Tramite	% En Tramite	Sin Tramitar	% Sin Tramitar
Territorial Amazonas												
	Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	3	2	66,67%	0	0%	2	66,67%	1	33,33%	0	0%
	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	4	3	75%	0	0%	3	75%	1	25%	0	0%

Grafica 4. Representación de Peticiones clasificadas por proceso



Elaborado por DTA

Observando la gráfica anterior respecto a cada uno de los procesos, se ilustra que se presenta cuatro (4) peticiones para el proceso de LAR, en proceso CVR se radican tres (3). En los demás procesos no se presentaron peticiones para este trimestre.

En este punto se debe analizar los resultados de los siguientes reportes, los cuales se anexaran:

R04 - Peticiones Consolidado
R05 - Peticiones de Información Clasificadas
R06 - Peticiones por Territorial y Proceso
R07 - Peticiones por Tipo de Petición y Proceso

Se analizarán los siguientes puntos:

Cumplimiento del indicador: Es alto

Comparando los resultados se muestra que la territorial alcanzo un porcentaje del 75% del cual corresponde los procesos de la LAR y un 66.67% para el proceso del CVR, esto conlleva a que se ha ido mejorando en la territorial la eficiencia en la oportunidad de contestar y resolver dichas peticiones

Es común que LAR y CVR sean los procesos que tengan la mayor cantidad de peticiones, puesto que allí encontramos los recursos naturales que son frecuentemente afectados, Agua, Suelo, Aire, Flora y Fauna de los cuales se generan situaciones que ofuscan a la

comunidad y daños ambientales ocasionados que son continuamente denunciados ante la autoridad ambiental.

3.2.3 INDICADORES

En este punto se debe analizar los resultados de los siguientes reportes, los cuales se anexaran:

R08 - Consolidado del Periodo

3.2.3.1 CONSOLIDADO DE PETICIONES POR PROCESO

Trimestre I – 2019

	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales		
	Rad	**Oport**	**%**
Territorial Amazonas	4	3	75%
	Control y Vigilancia de los Recursos Naturales		
	Rad	**Oport**	**%**
	3	2	66,67%

En la tabla anterior, se muestra que las solicitudes radicadas por cada proceso y la oportunidad en la atención de la Dirección Territorial Amazonas.

R09 - Indicador consolidado del Periodo

3.2.3.2 PORCENTAJE DERECHOS DE PETICIÓN ATENDIDOS OPORTUNAMENTE

Territorial Amazonas		
Radicados	**Oportunamente**	**%**
9	5	55,56%
Territorial Caquetá		
Radicados	**Oportunamente**	**%**
51	35	68,63%
Territorial Putumayo		
Radicados	**Oportunamente**	**%**
1	1	100%
Territorial Dirección General		
Radicados	**Oportunamente**	**%**
0	0	
Total		
Radicados	**Oportunamente**	**%**
61	41	**67,21%**

En la Corporación se radican 61 derechos de peticiones de los cuales se logra dar atención oportuna al 67.21%, esta información corresponde al consolidado de las tres Direcciones Territoriales y la Dirección General.

3.2.3.3 PORCENTAJE DERECHOS DE PETICIÓN EN TRÁMITE.

Territorial Amazonas		
Rad	**En Tram**	**% ET**
8	2	25%
Territorial Caquetá		
Rad	**En Tram**	**% ET**
14	0	0%
Territorial Putumayo		
Rad	**En Tram**	**% ET**
40	20	50%
Dirección General		
Rad	**En Tram**	**% ET**
41	16	39,02%
TOTAL CORPOAMAZONIA		
Rad	**En Tram**	**% ET**
103	38	36,89%

En la Corporación se radican 103 derechos de peticiones de los cuales se reporta el 36,89% en trámite cumpliendo con los tiempos establecidos por la Ley y el procedimiento, esta información corresponde al consolido de las Direcciones Territoriales y la Dirección General.

R10 - Indicador Por Proceso

3.2.3.4 INDICADOR POR PROCESO

Proceso	Territorial Amazonas		
	Rad	Oport	%
CVR	3	2	66,67%
LAR	4	3	75%

Los derechos de peticion recibidos en cada proceso fueron atendidos en un total de 141,67% con relacion al consolidado general de la Corporación. Se evidencia en el proceso CVR una atencion del 66.67% y en el proceso LAR un 75% lo cual indica que se ha cumplido en su mayoria la atencion oportuna de las peticiones radicadas en la territorial.

3.3. PESO PORCENTUAL

En este punto se debe analizar los resultados de los siguientes reportes, los cuales se anexaran:

R12 - Peso Porcentual Tipos de Peticiones

PESO PORCENTUAL DE CADA TIPO DE PETICIÓN

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Peso Porcentual	Terminadas Oportunamente	
				#	%
Territorial Amazonas					
	Queja	1	12,50%	1	100%
	Reclamo	1	12,50%	1	100%
	Petición de Información	4	50%	4	100%
	Manifestación	2	25%	0	0%
	Consulta	0		0	
	SUBTOTAL	8	**100%**	6	**75%**

De las ocho (8) peticiones se clasifican por una (1) queja con un porcentaje del 12.50%, reclamo con una (1) y con un 12.50%, petición de información con cuatro (4) y un porcentaje de 50%, manifestación dos (2) con porcentaje de 25%

R13 - Peso Porcentual Tipos de Información

3.3.1 PESO PORCENTUAL DE TIPOS DE INFORMACIÓN

Territorial	Tipo de Información	Total Asignadas	Peso Porcentual	Terminadas Oportunamente	
				#	%
Territorial Amazonas					
	Como han actuado en caso concreto	1	25%	1	100%
	Acceso a Documentos Públicos	1	25%	1	100%
	Copias de documentos	1	25%	1	100%
	Certificación	0		0	
	Solicitud para actuar en caso concreto	1	25%	1	100%
	TOTAL	4	**100%**	4	**100%**

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que se recepcionaron peticiones para los siguientes tipos: “Como han actuado en caso concreto” una (1), “Acceso a Documentos Públicos” uno (1), “Copias de documentos” una (1), Certificaciones cero (0), “Solicitud para actuar en caso concreto” una (1).

R15 - Peso Porcentual - Territorial por Proceso

3.3.1.1 PESO PORCENTUAL DE LA TERRITORIAL EN CADA PROCESO

Reclamos			Peticiones de Información			Manifestaciones			Consultas		
Proceso	Territorial Amazonas		Proceso	Territorial Amazonas		Proceso	Territorial Amazonas		Proceso	Territorial Amazonas	
	Rad	Peso %		Rad	Peso %		Rad	Peso %		Rad	Peso %
CVR	1	100%	CVR	1	2,17%	CVR	1	25%	CVR	0	
LAR	0		LAR	3	15,79%	LAR	1	33,33%	LAR	0	

De acuerdo a la los derechos de petición recepcionados en los 14 procesos establecidos por la Corporación los porcentajes anteriores son los pesos que le corresponden a la DTA del total de derechos radicados en CORPOAMAZONIA para el primer trimestre de 2019 en la Corporación.

R16 - Peso Porcentual Denuncias

3.3.2 PESO PORCENTUAL DENUNCIAS AMBIENTALES

Territorial	Total Asignadas	Peso Porcentual	Total Terminadas Oportunamente	
			#	%
Territorial Amazonas	9	14,75%	5	55,56%

De acuerdo con la información que se presenta en el cuadro anterior durante el primer trimestre 2019, en la Dirección Territorial Amazonas se radicaron 9 denuncias ambientales a las cuales les corresponde un peso porcentual del total de las denuncias radicadas en CORPOAMZONIA del 14.75% con una oportunidad de respuesta del 55.56%.

R17 - Peso Porcentual Denuncias por Recurso Natural

3.3.2.1 PESO PORCENTUAL DE DENUNCIAS POR RECURSO NATURAL

Territorial	Recurso Natural	Total Asignadas	Peso Porcentual	Terminadas Oportunamente	
				#	%
Territorial Amazonas					
	Agua	3	33,33%	2	66,67%
	Aire	1	11,11%	0	0%
	Fauna	0		0	
	Flora	4	44,44%	2	50%
	Suelo	1	11,11%	1	100%
	TOTAL	9	**100%**	5	**55,56%**

3.3.3 MEDIO DE RADICACION

En este punto se debe analizar los resultados del siguiente reporte, el cual se anexara: R18 - Medio de Radicación

3.3.3.1 PETICIONES Y DENUNCIAS

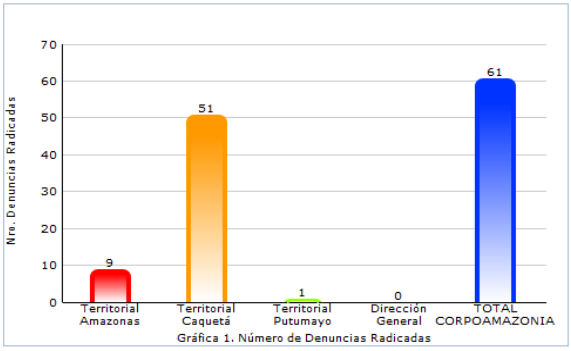
Territorial	Internet		Email		Fax		Oficio		Personal Escrita		Personal Verbal		Teléfono		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	0		0		0		7	87,50%	1	12,50%	0		0		**8**	**100%**

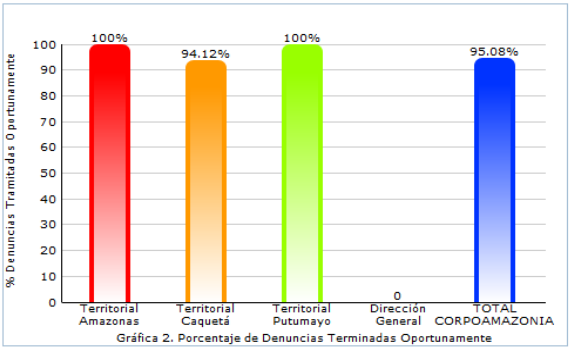
De acuerdo a la tabla anterior se puede observar que los medios de radicación para las peticiones y denuncias que se recibieron en el I trimestre del 2019 en la DTA fueron; siete (7) para oficios con un porcentaje del 87.50% y personal escrita una (1) con un porcentaje del 12.50%

4. DIRECCIÓN TERRITORIAL PUTUMAYO

4.1 DENUNCIAS AMBIENTALES

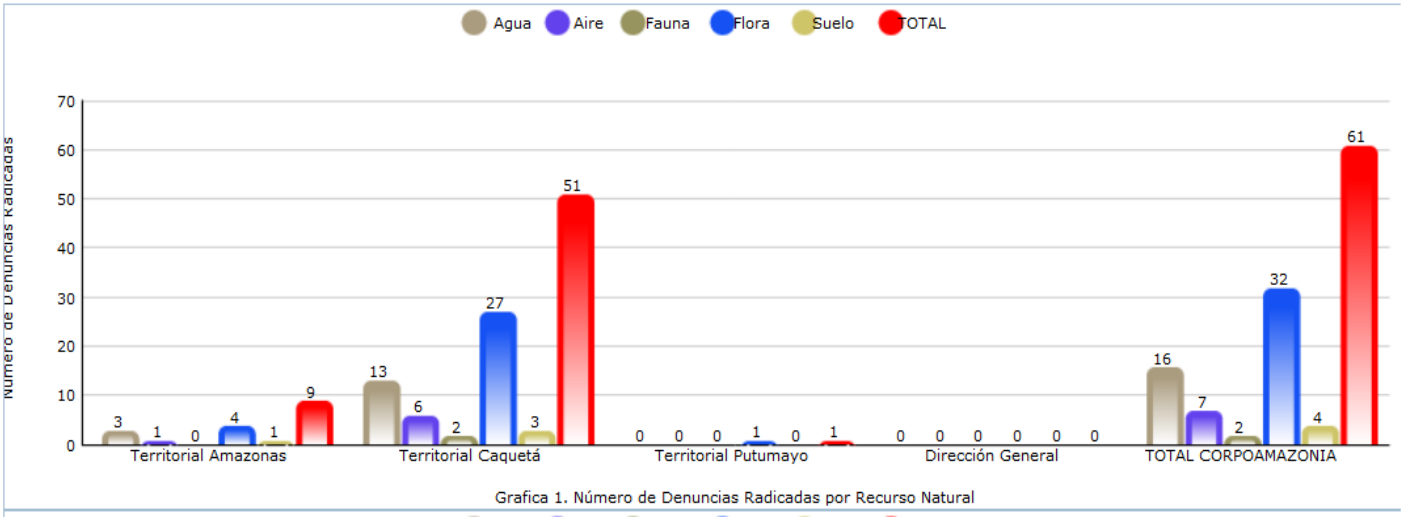
Territorial	**Total Asignadas**	**Terminadas**										**En Tramite**		**Sin Tramitar**	
		Total Terminadas (1) + (2)		**Indicador Terminadas**				**Tipo Respuesta**							
				Terminadas Oportunamente (1)		**Terminadas Después de Tiempo (2)**		**Archivo**		**Traslado a Proceso Sancionatorio**					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	9	9	100%	9	100%	0	0%	9	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Territorial Caquetá	51	51	100%	48	94.12%	3	5.88%	35	68.63%	16	31.37%	0	0%	0	0%
Territorial Putumayo	1	1	100%	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
Dirección General	0	0		0		0		0		0		0		0	
TOTAL CORPOAMAZONIA	61	61	100%	58	95.08%	3	4.92%	45	73.77%	16	26.23%	0	0%	0	0%



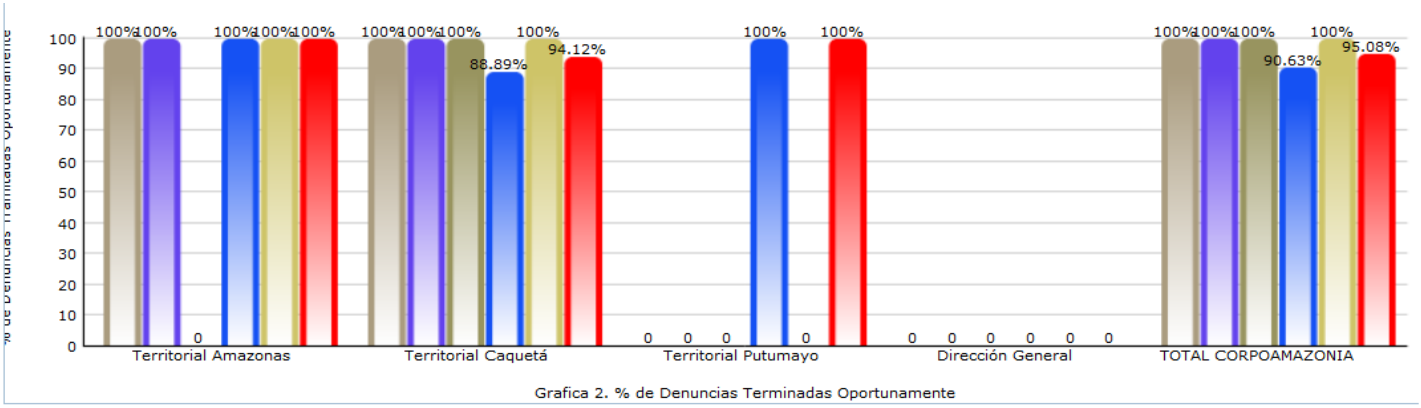


Se recepcionó una denuncia la cual fue atendida oportunamente y se encuentra archivada, no ameritó, de acuerdo al concepto técnico, apertura de proceso sancionatorio ambiental.

4.1.1 DENUNCIAS AMBIENTALES POR RECURSO NATURAL



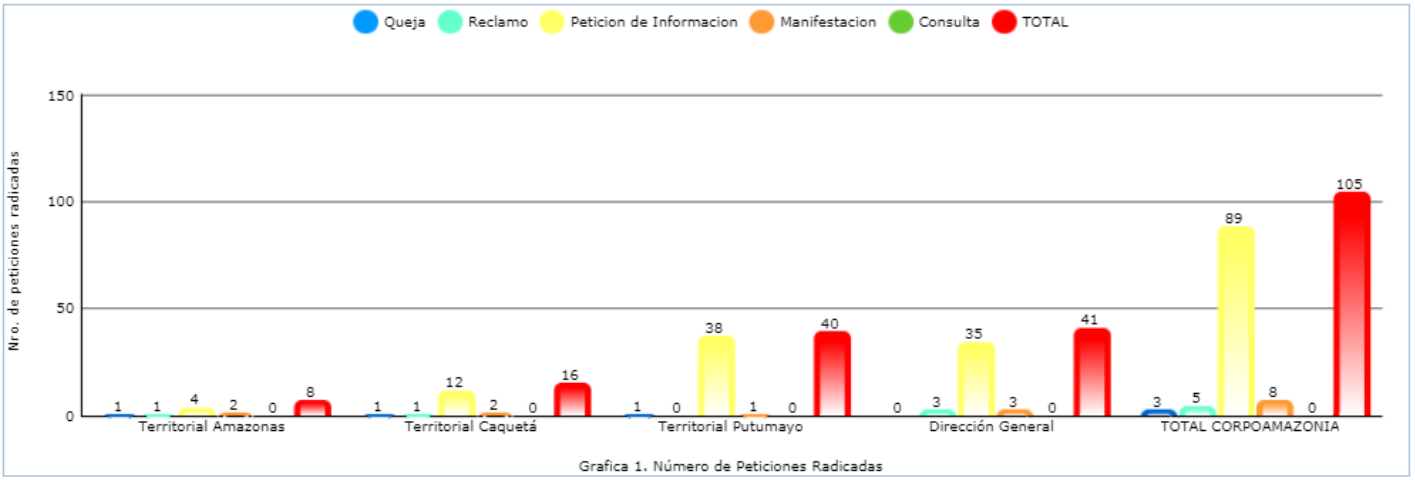
Grafica 1. Número de Denuncias Radicadas por Recurso Natural



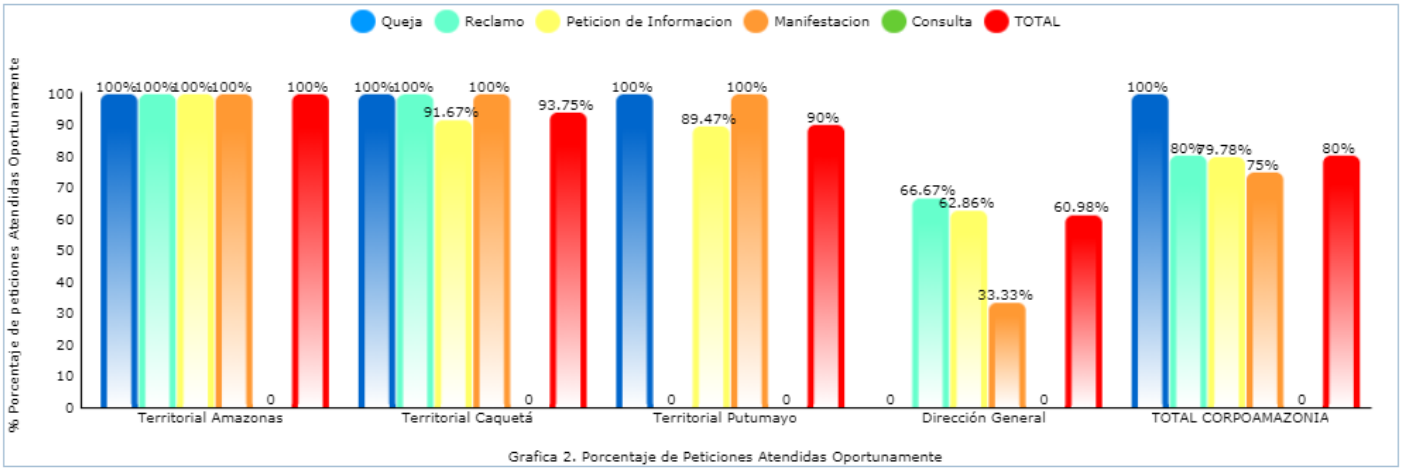
Grafica 2. % de Denuncias Terminadas Oportunamente

4.2 CONSOLIDADO DE DERECHOS DE PETICIÓN TRAMITADOS.

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Después de Tiempo	%	Total Terminadas	%	En Tramite	%	Sin Tramitar	%
Territorial Putumayo	Queja	1	1	100%	0	0%	1	100 %	0	0 %	0	0%
	Reclamo	0	0		0		0		0		0	
	Petición de Información	38	34	89.47 %	3	7.89 %	37	97.37%	1	2.63 %	0	0%
	Manifestación	1	1	100%	0	0%	1	100 %	0	0 %	0	0%
	Consulta	0	0		0		0		0		0	
	SUBTOTAL	40	36	90%	3	7.5 %	39	97.5 %	1	2.5 %	0	0%



Grafica 1. Número de Peticiones Radicadas



Grafica 2. Porcentaje de Peticiones Atendidas Oportunamente

Se recepcionaron 40 PQRS de los cuales se han tramitado a la fecha 39, se resalta el porcentaje de atención oportuna 90%. La mayoría de los recepcionados corresponde a solicitudes de información, en total 38 que equivalen al 95% de los PQRS recepcionados.

4.2 RESUMEN REPORTE DE MEDICIÓN DE INDICADORES DIRECCIÓN TERRITORIAL PUTUMAYO

	Estratégico		**Evaluación**		**Misional**		**Apoyo**	
Tipo de Proceso (Señale con una "X")	PCO		MCO	**X**	LAR		CBS	
	DOR		CYE		GPR		GTH	
	CIP				OAM		GRF	
					APG		GDO	
					CVR		GFI	

							GRI	

PERIODO DE REPORTE (Señale con una "X")									
Mensual	Mes	Trimestre 2019	I	**X**	Semestre	I		Anual	
			II						
			III			II			
			IV						

INDICADOR	FORMULA	RESULTADO					META
% Acciones Correctivas Cerradas	= (No. de Acciones Correctivas Cerradas /No. de Acciones Correctivas Identificadas) x 100%	**IDENTIFICADAS**	**APLICA PARA EL PERIODO**	CERRADA EN EL PERIODO	CON SEGUIMEINTO	**%**	**90%**
		0	0	0	0	N: A	
% Acciones Preventivas Cerradas	= (No. de Acciones Preventivas Cerradas /No. de Acciones Preventivas Identificadas) x 100%	**IDENTIFICADAS**	**APLICA PARA EL PERIODO**	CERRADA EN EL PERIODO	CON SEGUIMEINTO	**%**	**90%**
		0	0	0	0	N. A	
% Acciones de Mejora Implementadas	= (No. de Acciones de Mejora Adoptadas /No. de Acciones de Mejora Planteadas) x 100%	**PLANTEADAS**	**APLICA PARA EL PERIODO**	CERRADA EN EL PERIODO	CON SEGUIMEINTO	**%**	**60%**
		0	0	0	0	N.A	
% de Derechos de Petición Atendidos por fuera de los tiempos	= (Derechos de Petición Atendidos por fuera de los tiempos /Derechos de	**RADICADOS**	**ATENDIDAS OPORTUNAMENTE**	**ATENDIDAS FUERA DEL TIEMPO**	**EN TRAMITE**	**%**	**≤20%**
		40	20	2	18	5,26%	

INDICADOR	FORMULA	RESULTADO					META
	Petición Recibidos) x 100						
% de Denuncias Ambientales Atendidas	= (Denuncias Ambientales Atendidas /Denuncias Ambientales Recibidas) x 100%	**RESULTADO**					
		RADICADOS	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	ATENDIDAS FUERA DEL TIEMPO	EN TRAMITE	**%**	**100%**
		1	1	0	0	N.A	

SÍNTESIS ANÁLISIS DTP:

Acciones Correctivas:
No se identificaron durante el periodo.

% Acciones Preventivas Cerradas:
No se identificaron durante el periodo.

% Acciones de Mejora Implementadas:
No se identificaron durante el periodo. Se encuentra en seguimiento las siguientes acciones de mejora:
"*Ajustar Lineamientos para tramites ambiental del proceso de Licenciamiento y aprovechamiento de recursos naturales – LAR (memorando DG 0127 del 27 de agosto del 2018), permitirá que nuestros usuarios internos y externos, tenga mayor claridad y conocimiento sobre los requisitos documentales que se debe presentar y evaluar para la apertura o inicio de un trámite Ambiental. Lo anterior, da cumplimiento a la normatividad ambiental vigente, al fin de obtener fin de obtener el otorgamiento de un permiso u autorización ambiental, como también la mejor atención y gestión oportuna en las diferentes etapas que se desarrollan en un trámite.****"***

"*Modificar la meta establecida y metodología de medición del indicador de Tiempo promedio de trámites ambientales, lo cual permitiría cumplir con el indicador mínimo de gestión y también reflejaría el trabajo administrativo y técnico que se adelanta frente a las actividades que se adelanta en tramites ambientales****"***

% de Derechos de Petición atendidos fuera de los tiempos: Durante el I trimestre de 2019 se radicaron en la Territorial Putumayo 40 derechos de petición, clasificados así: Queja uno (1), Manifestación uno (1), Petición de Información treinta y ocho (38); de los cuales dos (2) se atendieron fuera de los tiempos establecidos, se han respondido veinte (20), que equivale al (50%), y se encuentra en trámite veinte (20). Se evidencia además que el medio por el cual fueron radicados fue mediante oficio

Los procesos donde se radicaron PQRs fue 38 en CVR, 1 en LAR. El procedo CVR; fue donde más radicaron derechos de petición, durante el periodo se respondieron 19, de las cuales 18 oportunamente y 1 después de tiempo.

De acuerdo a lo anterior, la territorial obtuvo un porcentaje de atención fuera de los tiempos de 2.63%, dando cumplimiento a la meta establecida. No superar el 20%.

% de Denuncias Ambientales Atendidas: De acuerdo al reporte de denuncias ambientales en la Dirección Territorial Putumayo durante el I trimestre de 2019, se radicaron una (1) y se atendieron oportunamente (100%).

REQUERIMIENTO DE ACCIONES

REQUIERE:	SI	NO	INIDICADOR QUE REQUIERE
Acción Correctiva		x	
Acción Preventiva		x	
Acción de Mejora		x	