INFORME No.01 INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2019 DE CORPOAMAZONIA Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia Código: Formato: F-GDO-006 Versión: 1.0-2007 Elaboró: Janneth Lorena Pacheco Benavides Revisó: Manuel Alí Rodríguez Vo. Bo.: Cargo: Secretario General Fecha: 12 de Julio de 2019 Fecha: 12 de Julio de 2019

OBJETIVO: Realizar un análisis general por cada área de las

peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la Corporación durante el segundo trimestre de la

vigencia 2019.

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 01 DE ABRIL A 30 DE JUNIO DE 2019

1. DIRECCIÓN GENERAL (SEDE CENTRAL Y SUBDIRECCIONES) Y TOTAL CORPOAMAZONIA

1.1 DENUNCIAS AMBIENTALES

1.1.1 Consolidado Denuncias ambientales

En el segundo trimestre de 2019 se radicaron en las Direcciones Territoriales y en la Dirección General de la Corporación, 46 denuncias ambientales, de las cuales 31 se terminaron oportunamente, 4 después de tiempo, 1 se trasladó a proceso sancionatorio y 11 continuaban en trámite, a la fecha de corte del trimestre, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Consolidado Denuncias ambientales II Trimestre de 2019

TERRITORIAL	TOTAL ASIGNADOS	PESO PORCENTUAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINADAS DESPUÉS DE TIEMPO	TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO	EN TRÁMITE
Dirección Territorial Amazonas	6	13,04%	5	0	0	1
Dirección Territorial Caquetá	34	73,91%	23	4	1	7
Dirección Territorial Putumayo	6	13,04%	3	0	0	3
Dirección General	0	0	0	0	0	0
Total	46	100%	31	4	1	11

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Se puede observar que la dependencia con mayor reporte de denuncias en este periodo, es la Dirección Territorial Caquetá, con un 73,91%, comparado con Amazonas y Putumayo, que alcanzan un 13,04% cada una.

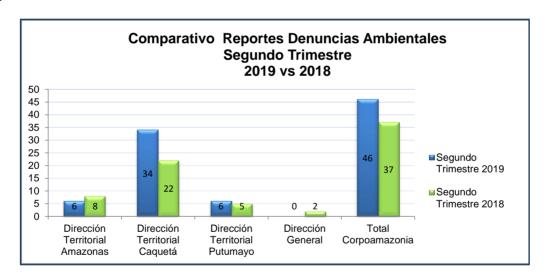
En la Sede Central y sus Subdirecciones no hubo registros. Lo anterior se debe a que generalmente las denuncias se atienden directamente o se trasladan a la Dirección Territorial competente, donde el profesional pertinente realiza visita de campo al lugar de los hechos, emite un concepto técnico y se continúa con el proceso a que haya lugar.

1.1.2 Comportamiento de denuncias ambientales por vigencia

En el segundo trimestre del año 2018, se recibieron en todas la Direcciones Territoriales, 37 denuncias ambientales y en la presente vigencia, 46, es decir que se incrementaron en un 24,3%. De igual manera, sucedió en la Dirección Territorial Caquetá, que fue la dependencia que más recibió denuncias, pasando de 22 a 34 reportes, lo que representa un incremento de 54%.

En el siguiente gráfico se observa la variación de denuncias por territorial, comparando los dos periodos.

Gráfico 1. Comparativo de denuncias ambientales recibidas segundo trimestre 2019 vs segundo trimestre 2018



1.1.3 Denuncias ambientales por Recurso Natural

El recurso natural, de mayor afectación en materia de denuncias ambientales en la jurisdicción de Corpoamazonia para el segundo trimestre de 2019, es el recurso FLORA con 19 denuncias recibidas, seguido del recurso AGUA con 15, y AIRE con 9, como se observa a continuación:

Tabla 2. Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

RECURSO NATURAL	DENUNCIAS SEGUNDO TRIMESTRE 2019
AGUA	15
AIRE	9
FAUNA	1
FLORA	19
SUELO	2
TOTAL	46

Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

Los anteriores valores se presentan a continuación en el gráfico 2, en valores porcentuales para facilitar su análisis

Gráfico 2. Porcentaje de Denuncias Ambientales por Recurso Natural Segundo Trimestre 2019



Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

El mayor número de reportes por afectación al recurso flora, se debe principalmente a denuncias por tala o quema de árboles, y en el caso del recurso agua por contaminación a fuentes hídricas y mal manejo de vertimientos.

De igual manera se presenta el número de denuncias ambientales atendidas por cada territorial, de acuerdo al tipo de recurso afectado.

Tabla 3. Comparativo Denuncias ambientales por Territorial y Recurso Natural por vigencia

	DEPENDENCIA										
RECURSO	DTA		DTC		DTP		DG				
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018			
AGUA	1	1	11	7	3	3	0	0			
AIRE	1	1	8	1	0	0	0	0			
FAUNA	0	1	0	0	1	0	0	1			
FLORA	4	5	14	11	1	1	0	1			
SUELO	0	0	1	3	1	1	0	0			
TOTAL	6	8	34	22	6	5	0	2			

Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

En general, los recursos más afectados siguen siendo FLORA y AGUA, comparando el segundo trimestre de 2019, con el mismo periodo del año anterior, presentando un aumento de 3 o 4 denuncias más, en la presente vigencia.

Así mismo se observa que el recurso aire en la Territorial Caquetá, pasó de 1 a 8 denuncias en el periodo actual, las cuales están relacionadas con contaminación y malos olores.

1.1.4 Indicadores de Atención Denuncias Ambientales

En cuanto a los tiempos de atención, de las 46 denuncias recibidas, se han dado respuesta a 34, es decir el 73.91%, de las cuales el 61.39% se terminaron de forma oportuna y el 8,7% después de tiempo. Es importante aclarar que a la fecha de corte aún quedan pendientes por atender 11 denuncias, lo cual quiere decir que, si se terminan a tiempo, el indicador de atención oportuna puede aumentar a 91,3%

Tabla 4. Indicadores de atención de denuncias ambientales segundo trimestre 2019

						Termir	nadas						
		Total Terminadas		lı	Indicador Terminadas				Tipo Re	spuesta			
Territorial	Total Asignadas	(1)	+ (2)	Termi Oportun (1			nadas ies de po (2)	Arcl	nivo	Pro	ado a ceso onatorio	En Ti	ramite
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	<u>6</u>	<u>5</u>	83.33%	<u>5</u>	83.33%	<u>0</u>	0%	<u>5</u>	83.33%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	16.67%
Territorial Caquetá	<u>34</u>	<u>27</u>	79.41%	<u>23</u>	67.65%	<u>4</u>	11.76%	<u>26</u>	76.47%	<u>1</u>	2.94%	<u>7</u>	20.59%
Territorial Putumayo	<u>6</u>	<u>3</u>	50%	<u>3</u>	50%	0	0%	<u>3</u>	50%	<u>0</u>	0%	<u>3</u>	50%
Dirección General	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>o</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>46</u>	<u>35</u>	76.09%	<u>31</u>	67.39%	<u>4</u>	8.70%	<u>34</u>	73.91%	<u>1</u>	2.17%	<u>11</u>	23.91%

Fuente: Sistema PQR- Corpoamazonia

1.2 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQR

1.2.1 Consolidado derechos de petición - PQRS

En el segundo trimestre de 2019, se recibieron en la corporación 202 peticiones, quejas y reclamos, asignados principalmente a la Dirección Territorial Putumayo y la Dirección General (Sede Central y Subdirecciones), como se observa a continuación:

Tabla 5. Derechos de petición por territorial

			%	Terminadas	%		%		%
Territorial	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	Terminadas Oportunamente	Despues de Tiempo	Terminadas Despues de Tiempo	Total Terminadas	Total Terminadas	En Tramite	En Tramite
Territorial Amazonas	<u>12</u>	<u>8</u>	66.67%	<u>1</u>	8.33%	<u>9</u>	75%	<u>3</u>	25%
Territorial Caquetá	<u>16</u>	<u>11</u>	68.75%	<u>3</u>	18.75%	<u>14</u>	87.50%	<u>2</u>	12.50%
Territorial Putumayo	<u>92</u>	<u>37</u>	40.22%	<u>6</u>	6.52%	43	46.74%	<u>49</u>	53.26%
Dirección General	<u>82</u>	<u>41</u>	50%	<u>30</u>	36.59%	<u>71</u>	86.59%	<u>11</u>	13.41%
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>202</u>	<u>97</u>	48.02%	<u>40</u>	19.80%	<u>137</u>	67.82%	<u>65</u>	32.18%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

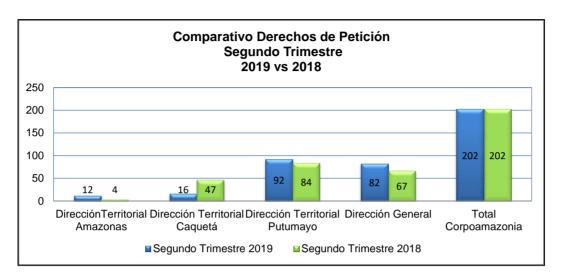
Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta a 137 solicitudes, de las cuales el 48.02% se terminaron oportunamente y el 19.8% después de tiempo.

A la fecha de corte continúan en trámite 65 peticiones. Si estás ultimas se terminan a tiempo, el indicador de respuesta oportuna puede aumentar a 80.2%.

1.2.2 Comportamiento PQRS por vigencia

Tanto en el segundo trimestre del año 2019, como en el mismo periodo de 2018, se radicaron en Corpoamazonia 202 derechos de petición, por lo cual no se presentó ninguna variación en cuanto a cantidad de solicitudes recibidas, pero si en la asignación por dirección Territorial, como se muestra a continuación.

Gráfico 3. Comparativo derechos de petición segundo trimestre 2019 vs segundo trimestre 2018



Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

La mayor variación se presentó en la Territorial Caquetá, donde el número de solicitudes disminuyeron en un 65% y en la Dirección General, donde aumentaron en un 29%.

1.2.3 Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia

En cuanto al consolidado por tipo de petición, el mayor número de solicitudes, corresponde a Peticiones de información, con un total de 185, es decir un 91,5% del total de PQRS, recibidas en la Corporación; de las cuales se ha dado respuesta oportuna a 88 (47,57%) y después de tiempo a 35 (18,92%). Aún Quedan en trámite 62 solicitudes (33,51%).

Tabla 6. Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia

			Terminadas	%	Terminadas	%		%		%
Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Oportuname nte	Terminadas Oportuname nte	Despues de Tiempo	Terminadas Despues de Tiempo	Total Terminadas	Total Terminadas	En Tramite	En Tramite
	Queja	2	2	100%	<u>0</u>	0%	2	100%	<u>0</u>	0%
	Reclamo	4	2	50%	2	50%	4	100%	<u>0</u>	0%
TOTAL CORPOAMAZONIA	Petición de Información	185	88	47.57%	<u>35</u>	18.92%	123	66.49%	<u>62</u>	33.51%
	Manifestación	<u>6</u>	<u>3</u>	50%	<u>3</u>	50%	6	100%	<u>0</u>	0%
	Consulta	<u>5</u>	2	40%	<u>0</u>	0%	2	40%	<u>3</u>	60%
	TOTAL	<u>202</u>	<u>97</u>	48.02%	<u>40</u>	19.80%	<u>137</u>	67.82%	<u>65</u>	32.18%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

1.2.2 Derechos de petición por tipo de petición Dirección General

La dirección general, es una de las dependencias que más recibe derechos de petición de todo tipo. Para el segundo trimestre de 2019, se recibieron en total 82 PQR, lo que equivale al 40% del total que se radicaron en Corpoamazonia, de los cuales 74, es decir, el 90,2% corresponden a peticiones de información.

Tabla 7. Derechos de petición por tipo de petición Dirección General

		Total Asignadas	Terminadas Oportuname nte	%	Terminadas	%		%		%
Territorial	Tipo de Petición			Terminadas Oportuname nte	Despues de Tiempo	Terminadas Despues de Tiempo	Total Terminadas	Total Terminadas	En Tramite	En Tramite
	Queja	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Reclamo	<u>1</u>	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%	<u>1</u>	100%	0	0%
Dirección General	Petición de Información	<u>74</u>	<u>36</u>	48.65%	<u>27</u>	36.49%	<u>63</u>	85.14%	<u>11</u>	14.86%
	Manifestación	<u>5</u>	<u>3</u>	60%	<u>2</u>	40%	<u>5</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Consulta	<u>2</u>	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%
	SUBTOTAL	<u>82</u>	<u>41</u>	50%	<u>30</u>	36.59%	<u>71</u>	86.59%	<u>11</u>	13.41%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Los anteriores valores comparados con el mismo periodo de 2018, no presentan una variación significativa, a excepción de las peticiones de información, que tuvieron un incremento del 32%, al pasar de 56 a 74 solicitudes.

1.2.3 Indicadores De atención derechos de petición

De las 82 solicitudes recibidas en la sede central, la mitad se han terminado de forma oportuna, 30 después de tiempo y aún continúan en trámite 11.

En el siguiente gráfico se puede observar el nivel de atención por cada tipo de solicitud.

INDICADORES DE ATENCIÓN DERECHOS DE PETICIÓN II TRIMESTRE 2019 Reclamo Petición de Manifestación Consulta Información ■ Terminadas Oportunamente 0 0 36 3 ■ Terminadas Despues de Tiempo 1 27 2 0 ■ En Tramite 0 11 0

Gráfico 4. Indicadores de atención derechos de petición segundo trimestre 2019

Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR - Corpoamazonia

Se puede apreciar que el indicador de respuestas después de tiempo, es alto, 27 solicitudes, es decir el 36,59%. Algunas de las posibles causas de este comportamiento pueden ser la falta de personal en las diferentes dependencias, teniendo en cuenta el tamaño de la jurisdicción, comparado con el alto número de solicitudes que se reciben. De igual manera se presentan en ocasiones fallas en la conectividad de internet, los sistemas de información e incluso en el sistema de PQR, que para este periodo presentó una falla los días 12 y 13 de junio, que impidió archivar algunas solicitudes, a las cuales se dio respuesta oportuna al usuario.

1.2.4 Derechos de Petición por Proceso

Los derechos de petición radicados en la corporación, se clasifican de acuerdo a su relación directa con los procesos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad interno. Para el segundo trimestre de 2019, los procesos más afectados por peticiones de información en todas las dependencias de Corpoamazonia son: Control y Vigilancia de los Recursos Naturales con 106 solicitudes, seguido de Ordenación Ambiental, Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales y Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental, como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 8. Comparativo Derechos de Petición por Proceso Total Corpoamazonia

Comparativo Derechos de Petición por Proceso Total Corpoamazonia							
Proceso	2do Trimestre 2019	2do Trimestre 2018					
Comunicación e Información Pública	0	21					
Desarrollo Organizacional	1	0					
Planificación Corporativa	3	0					
Control y Evaluación	4	0					
Mejoramiento Continuo	0	0					
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	17	6					
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	106	92					
Gestión de Proyectos	2	3					
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	17	40					
Ordenación Ambiental	18	10					
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	9	12					
Gestión de Recursos Físicos	0	1					
Gestión de Recursos Informáticos	1	0					
Gestión del Talento Humano	4	5					
Gestión Documental	0	0					
Gestión Financiera	3	4					
TOTAL	185	194					

Los procesos mencionados, están hacen parte de los procesos misionales de la corporación, y comparando ambos periodos, se evidencia que aunque ha habido algunas variaciones, se mantienen estos procesos como los más solicitados por los usuarios.

En cuanto a la Dirección General, no hay un proceso significativo en número de solicitudes, y no se han presentado mayores variaciones de un periodo a otro, como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 9. Comparativo Derechos de Petición por Proceso Dirección General

Comparativo Derechos de Petición por Proceso Dirección General							
Proceso	2do Trimestre 2019	2do Trimestre 2018					
Comunicación e Información Pública	0	14					
Desarrollo Organizacional	0	0					
Planificación Corporativa	3	0					
Control y Evaluación	3	0					
Mejoramiento Continuo	0	0					
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	14	6					
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	10	9					
Gestión de Proyectos	2	2					
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	9	10					
Ordenación Ambiental	17	5					
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	8	11					
Gestión de Recursos Físicos	0	1					
Gestión de Recursos Informáticos	1	0					
Gestión del Talento Humano	4	5					
Gestión Documental	0	0					
Gestión Financiera	3	3					
TOTAL	74	66					

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

2. DIRECCIÓN TERRITORIAL AMAZONAS

2.1 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:

• Cumplimiento del indicador,

Tabla 10. Indicador de atención de denuncias segundo trimestre 2019

DENUNCIAS AMBIENTALES TERRITORIAL AMAZONAS							
	Cantidad	Porcentaje (%)					
Atendidas	<u>5</u>	5%					
En tramite	1	1%					
Después de tiempo	<u>0</u>	0%					
Sin tramitar	0	0%					
Total Radicadas	6	6%					

Fuente: Sistema PQR

DENUNCIAS AMBIENTALES TERRITORIAL AMAZONAS

Despues de tiempo
0%
Sin tramitar
0%

Atendidas
83%

Gráfico 5. Indicadores de atención denuncias segundo trimestre 2019

Fuente: Sistema PQR

De acuerdo con la información que se presenta en el cuadro anterior durante el segundo trimestre del 2019 en la DTA se radicaron seis (6) denuncias ambientales con un 6% y una (1) quedo en trámite con un porcentaje del 1%.

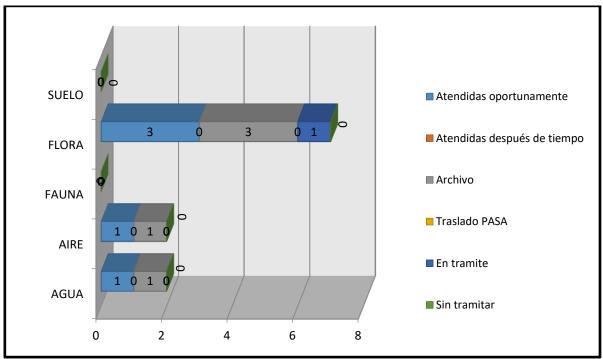
A continuación se identifica las denuncias de manera específica por recurso natural de acuerdo a la clasificación del estado del trámite:

Tabla 11. Indicador de atención de denuncias por recurso natural segundo trimestre 2019

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

Fuente: Sistema PQR- Corpoamazonia

Gráfico 6. Representación de la Cantidad de denuncias ambientales por recurso



Fuente: Elaborado por: - DTA

Tabla 12. Peso Porcentual Denuncias Ambientales

Territorial	Total Asignadas	Peso Porcentual	Total Terminadas Oportunamente			
			#	%		
Territorial Amazonas	<u>6</u>	13.04%	<u>5</u>	83.33%		

Fuente: Sistema PQR

De acuerdo con la información que se presenta en el cuadro anterior durante el segundo trimestre del 2019, en la Dirección Territorial Amazonas se radicaron 6 denuncias ambientales a las cuales les corresponde un peso porcentual del total de las denuncias radicadas en CORPOAMZONIA del 13.04% con una oportunidad de respuesta del 83.33%.

Tabla 13. Peso Porcentual Denuncias por Recurso Natural

Territorial	Recurso Natural	Total Asignadas	Peso Porcentual	Terminadas Oportunamente		
	Naturai	Asignadas	i orcentual	#	%	
	Agua	<u>1</u>	16.67%	<u>1</u>	100%	
	Aire	<u>1</u>	16.67%	<u>1</u>	100%	
Territorial	Fauna	<u>0</u>		<u>0</u>		
Amazonas	Flora	<u>4</u>	66.67%	<u>3</u>	75%	
	Suelo	<u>0</u>		<u>0</u>		
	TOTAL	<u>6</u>	100%	<u>5</u>	83.33%	

Fuente: Sistema PQR

MEDIO DE RADICACION

En este punto se debe analizar los resultados del siguiente reporte, el cual se anexara

Tabla 14. Medios por los cuales se radican denuncias

Territorial	En	nail	Ofi	Oficio		Personal Verbal		Teléfono	
	#	%	#	%	#	%	#	%	
Territorial Amazonas	0	0%	2	33.33%	3	50%	1	16.67%	

Fuente: Sistema PQR

De acuerdo a la tabla anterior se puede observar que los medios de radicación para las denuncias que se recibieron en el segundo trimestre del 2019 en la DTA fueron; dos (2) para oficios con un porcentaje del 33.33%, personal verbal tres (3) con un porcentaje del 50% y por teléfono una (1) con un porcentaje del 16.67%.

Análisis de las denuncias ambientales de acuerdo a los cuadros y gráficos anteriores:

- El recurso natural más afectado para este segundo trimestre es Flora con cuatro (4) denuncias de las cuales se atienden oportunamente tres (3), para el recurso agua se recibieron una (1) denuncia atendida oportunamente, recurso del aire una (1) denuncia atendida oportunamente
- Se observa que la DTA de las seis (6) denuncias radicadas cinco (5) fueron atendidas oportunamente con un porcentaje del 83.33%, es importante resaltar que se viene dando seguimiento y control a la matriz PQR-023 de la DTA para mejorar el indicador

 Los recursos más afectados en este segundo 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

2.2 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQR DTA

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

R04 - Peticiones Consolidado

R06 - Peticiones por clasificadas por Proceso

R07 - Peticiones por Tipo de Petición y Proceso

Tabla 15. Derechos de petición por tipo de petición

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	Terminadas Después de Tiempo	En Tramite
	Queja	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>
	Reclamo	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>0</u>	<u>0</u>
Territorial Amazonas	Petición de Información	<u>10</u>	<u>6</u>	<u>1</u>	<u>3</u>
	Manifestación	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>
	Consulta	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>
	SUBTOTAL	<u>12</u>	<u>8</u>	<u>1</u>	<u>3</u>

FUENTE: Aplicativo PQRS

En la anterior tabla se muestra que para el segundo trimestre del 2019 la Territorial Amazonas recibió doce (12) derechos de petición los cuales se clasifican:

- Reclamo: recibimos dos (2) de las cuales fueron atendidas oportunamente.
- Peticiones de información: se recibieron diez (10), de los cuales seis (6) se terminaron oportunamente una (1) después de tiempo y tres (3) quedaron en trámite.

Terminadas Oportunamente

3 10 6 2 3 Terminadas Después de Tiempo

En tramite

Grafica 7. Representación de Cantidad presentada por Tipo de petición

0

5

Elaborado por: - DTA

15

20

10

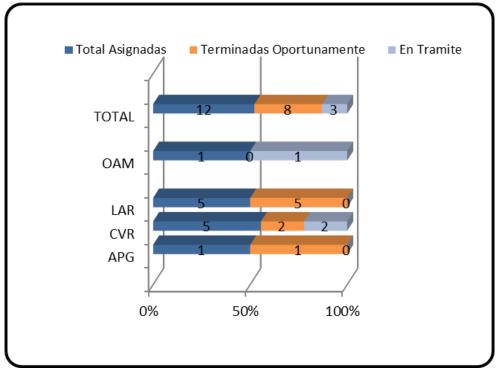
En el grafico anterior se ilustra la información de tipos de peticiones recepcionados en el trimestre.

Tabla 16. Tramite de peticiones en direcciones territoriales clasificadas por proceso

		Terminadas	%	Terminadas	%		%		%		%
Proceso	Total Asignadas	Oportuname	Tarminadaa	Deanues de	Terminadas Despues de Tiempo	Total Terminadas	Total Terminadas	En Tramite	En Tramite	Sin Tramitar	Sin Tramitar
APG	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	O	0%	<u>1</u>	100%	OI	0%	<u>0</u>	0%
CVR	5	<u>2</u>	40%	1	20%	3	60%	2	40%	0	0%
LAR	<u>5</u>	<u>5</u>	100%	0	0%	<u>5</u>	100%	0	0%	<u>0</u>	0%
OAM	<u>1</u>	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	<u>0</u>	0%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Grafica 8. 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:

- CVR se radican cinco (5) de las cuales dos (2) se atendieron oportunamente, una (1) después de tiempo, y en trámite dos (2)
- LAR se radicaron cinco (5) se atendieron oportunamente
- APG se radicaron una (1) se atendió oportunamente
- OAM se radicaron una (1) está en proceso de trámite en proceso. En los demás procesos no se presentaron peticiones para este trimestre.

Se analizarán los siguientes puntos:

- Comparando los resultados se muestra que la territorial alcanzo un porcentaje del 100% del cual corresponde los procesos de la LAR, un 40% para el proceso del CVR y un 100% para el proceso de APG.
- 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.

Consolidado de oportunidad de peticiones por proceso trimestre II - 2019

Tabla 17. Indicador de atención peticiones por proceso clasificadas por proceso

Territorial		APG			CVR			LAR			OAM	
Territorial	Rad	Oport	%	Rad	Oport	%	Rad	Oport	%	Rad	Oport	%
Territorial Amazonas	1	1	100%	5	2	40%	5	5	100%	1	0	0%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

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

Tabla 18. % Derechos De Petición Atendidos Oportunamente

Periodo	Territorial Amazonas					
renouo	Rad	Oport	%			
Trimestre II - 2019	12	8	66.67%			

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

En la Territorial Amazonas se radicaron 12 derechos de peticiones de los cuales se logra dar atención oportuna al 66.67%,

Tabla 19. % Derechos De Petición En Trámite

Deviede	Territorial Amazonas					
Periodo	Rad	En Trámite	%			
Trimestre II - 2019	12	3	25%			

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

En la territorial amazonas se radican 12 derechos de peticiones de los cuales se reporta que tres (3) se encuentran en trámite con un 25%

Tabla 19. Peso porcentual de la territorial en cada proceso

Peticiones de Información			Reclamos			
Proceso	Territorial	Amazonas	Proceso	Territorial Amazonas		
Proceso	Rad	Peso %	Proceso	Rad	Peso %	
APG	<u>1</u>	5.88%	CVR	1	100%	
CVR	<u>4</u>	3.77%	LAR	<u>1</u>	50%	
LAR	<u>4</u>	23.53%				
OAM	<u>1</u>	5.56%				

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

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 segundo trimestre del 2019.

Medio de Radicación

Tabla 20. Medios por los cuales se radican peticiones

Territorial	En	nail	Oficio		Personal Verbal		Teléfono	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	3	25%	8	66.67%	0		1	8.33%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

De acuerdo a la tabla anterior se puede observar que los medios de radicación para las peticiones que se recibieron en el segundo trimestre del 2019 en la DTA fueron: por email se recibieron tres (3) con un peso del 25%, por oficios se recibieron ocho (8) con un porcentaje del 66.67%, personal verbal ninguna y por teléfono una (1) con un peso del 8.33%

3. DIRECCIÓN TERRITORIAL CAQUETÁ

3.1 DENUNCIAS AMBIENTALES

3.1.1 Cumplimiento del indicador

De acuerdo con el consolidado de denuncias ambientales radicadas en la Dirección Territorial Caquetá para el segundo trimestre del año 2019, se registraron en total de treinta y cuatro (34), de las cuales fueron atendidas oportunamente veintiséis (26), en trámite siete (7) y fuera del tiempo una (1).

El porcentaje de denuncias con respuesta corresponde al 80 %, es decir veintisiete (27), denuncias.

En trámite presenta un porcentaje del 20% para un total de siete (7) denuncias.

NOTA: Es de mencionar que tres (3) denuncias ambientales con códigos: D-19-05-10-03; D-19-05-10-02; D-19-04-22-01, en el aplicativo quedaron con respuesta fuera de tiempo. Sin embargo, se aclara que las respuestas a los usuarios se dieron dentro de los tiempos, pero por fallas en el servicio de internet no fue posible subir la información al aplicativo PQR en el día correspondiente. Es decir, realmente se cumplió con el tiempo de respuesta al denunciante, como se puede constatar en los soportes físicos de las mismas. A continuación, se estipulan:

D-19-05-10-03 – Fecha de respuesta al usuario: 30/05/2019 D-19-05-10-02 - Fecha de respuesta al usuario: 30/05/2019 D-19-04-22-01 – Fecha de respuesta al usuario: 31/05/2019

Sin embargo, la denuncia con código D-19-05-23-02, si quedo con respuesta fuera de tiempo. Fecha de notificación al usuario: 02/07/2019 – se debió dar respuesta el 28/06/2019 – Contratista Alejandra Santanilla.

3.1.2 Recurso natural más afectado o impactado

De acuerdo al análisis comparativo de las denuncias ambientales, para el primer trimestre de 2018 y el reporte del segundo trimestre de 2019; se observa disminución del número de denuncias ambientales radicadas. Donde los recursos más afectados son flora y agua; cada uno con flora (14) y Agua (11) denuncias radicadas.

Comparativo de resultados y las posibles causas

Tabla 21: Comparativo Denuncias Amientales DTC

	I TRIMESTRE 2019		I I TRIMEST	VARIACION	
RECURSO	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	TRIMESTRE
Agua	13	25%	11	32%	-2
Aire	6	12%	8	23%	2
Fauna	2	4%	0	0%	0
Flora	27	53%	14	42%	-13
Suelo	3	6%	1	3%	-2
TOTAL	51	100%	34	100%	-17

Tabla 22. Comparativo Denuncias terminadas y en trámite

	I TRIMEST	TRE 2019	II TRIMESTRE 2019		
DENUNCIAS	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
Terminadas	37	72%	27	80%	
Trámite	14	28%	7	20%	
TOTAL	51	100%	34	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

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.

Gráficos:

Grafico 8. Comparativos Denuncias Ambientales terminadas y en trámite

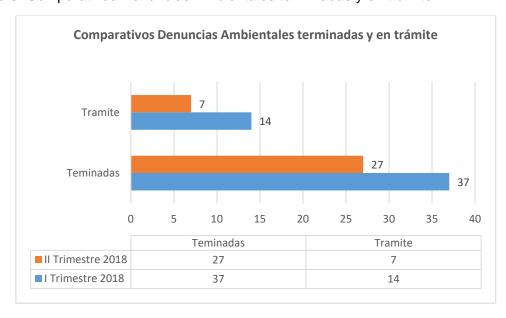
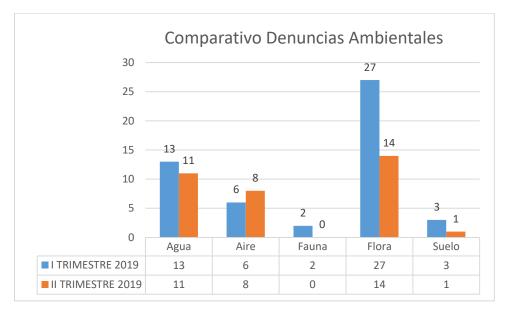


Grafico 9. Comparativo Denuncias ambientales por recurso natural Primer trimestre 2019 y Segundo trimestre 2019



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.

Tabla 23. Total de denuncias ambientales respecto a otras dependencias de la Corporación.

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE DENUNCIAS RADICADAS	PORCENTAJE %
DTA	6	13%
DTP	6	13%
DG	0	0%
DTC	34	74%
TOTAL	46	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.

3.2 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - PQR - DTC

3.2.1 Cumplimiento del indicador.

De acuerdo con el consolidado de derechos de petición recepcionados y atendidos en la DTC para el segundo trimestre del año 2019, se registraron en total dieciséis (16), de los cuales fueron terminados oportunamente catorce (14), después de tiempo 0 (0) y en trámite dos (2).

Resultado del indicador fue de (0 %) cumpliendo la meta del indicador.

NOTA: Es de aclarar que las respuestas a los usuarios se dieron dentro de los tiempos, pero por fallas en el servicio de internet no fue posible subir la información al aplicativo PQR en el día correspondiente. Por esto el aplicativo los toma como respuesta por fuera de tiempo, pero realmente se cumplió con el tiempo de respuesta al usuario, tal como se puede constatar en los soportes físicos de los mismos. Los tres derechos de petición son:

I-19-05-28-05 – fecha de respuesta al usuario: 12 de junio de 2019 I-19-05-28-04 - fecha de respuesta al usuario: 12 de junio de 2019 R-19-05-24-01 - fecha de respuesta al usuario: 17 de junio de 2019

Tabla 24. Derechos de petición, Segundo Trimestre 2019

DERECHOS DE PETICION DTC SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019									
			%	Terminad	%		%		%
Tipo de Petición	Total Asignad as	Terminadas Oportunamen te	Terminadas Oportunamen te	as Después de Tiempo	Terminad as Después de Tiempo	En Tramit e	En Tramit e	Sin Tramit ar	Sin Tramit ar
Queja	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0%
Reclamo	<u>1</u>	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0%
Petición de Información	<u>15</u>	<u>11</u>	73%	<u>2</u>	13%	<u>2</u>	13%	<u>0</u>	0%
Manifestaci ón	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0%
Consulta	<u>0</u>	<u>0</u>	'%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0%
SUBTOTAL	<u>16</u>	<u>11</u>	68%	<u>3</u>	19%	<u>2</u>	12%	<u>0</u>	0%

3.2.2. Comparativo de resultados con el trimestre anterior y posible causas.

Tabla 24. Comparativo Derechos de Petición terminados y en trámite

	I TRIMESTR	E 2019	II TRIMESTRE 2019		
DERECHOS DE PETICIÓN	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
Terminados oportunamente	14	100%	14	87%	
En trámite	0	0%	2	13%	
Terminadas después de					
tiempo	0	0%	0	%	
TOTAL	14	100%	16	100%	

Teniendo en cuenta el cuadro No 4; del segundo trimestre de 2019, se evidencia un aumento del número de derechos de petición radicados, comparado con el cuarto trimestre de 2018.

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 denunciar 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.).

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 un aumento del número de derechos de petición radicados, comparado con el primer trimestre del 2019 con (14) y para el segundo trimestre (16).

Los procesos más afectados para este trimestre fueron: LAR con (4) y CVR con (11).

Tabla 25. Derechos de Petición por proceso segundo trimestre 2019.

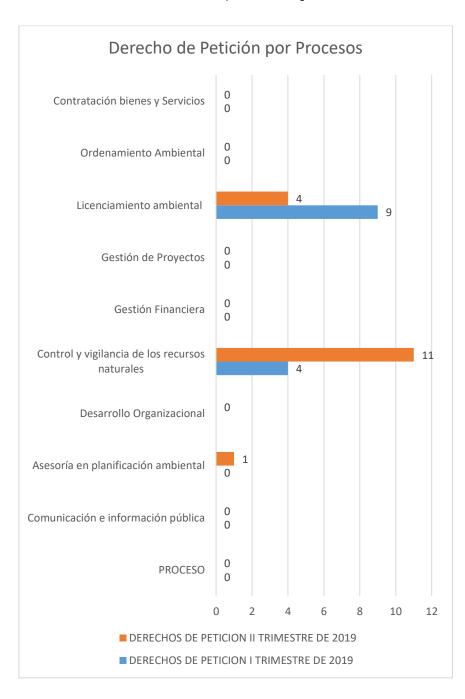
DERECHOS DE PETICION	DERECHOS DE PETICION II TRIMESTRE DE 2019				
PROCESO	Total radicadas	%	Total radicadas	%	
Comunicación e información pública	0	0%	0	0%	
Asesoría en planificación ambiental	0	0%	1	6%	
Desarrollo Organizacional		0%	0	0%	
Control y vigilancia de los recursos naturales	4	31%	11	69%	
Gestión Financiera	0	0%	0	0%	
Gestión de Proyectos	0	0%	0	0%	
Licenciamiento ambiental	9	69%	4	25%	
Ordenamiento Ambiental	0	0%	0	0%	

Contratación bienes y Servicios	0	0%	0	0%
Total Radicadas	13	100%	16	100%

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

El proceso más impactado es CVR, con once (11) derecho de petición recibidos en la DTC para el segundo 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 Segundo trimestre de 2019



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.
- \checkmark Coordinación institucional para fortalecer las actividades de educación ambiental.