

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS TERCER 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: 10 de octubre de 2019	Fecha: 10 de octubre de 2019		

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

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 01 DE JULIO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

1.1 DENUNCIAS AMBIENTALES

1.1.1 Consolidado Denuncias ambientales

En el tercer 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 III Trimestre de 2019

TERRITORIAL	TOTAL32 ASGNA29D OS	PESO PORCENTUAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINADAS DESPUES DE TIEMPO	TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO	EN TRÁMITE
Dirección Territorial Amazonas	9	12,9%	6	3	0	0
Dirección Territorial Caquetá	29	41,4%	26	3	4	0
Dirección Territorial Putumayo	32	45,7%	30	2	0	0
Dirección General	0	0%	0	0	0	0
Total	70	100%	62	8	4	0

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Se puede observar que la dependencia con mayor reporte de denuncias en este periodo, es la Dirección Territorial Putumayo, con un 45,7%, comparado con Caquetá y Amazonas, que alcanzan un 41,4% y 12,9% respectivamente.

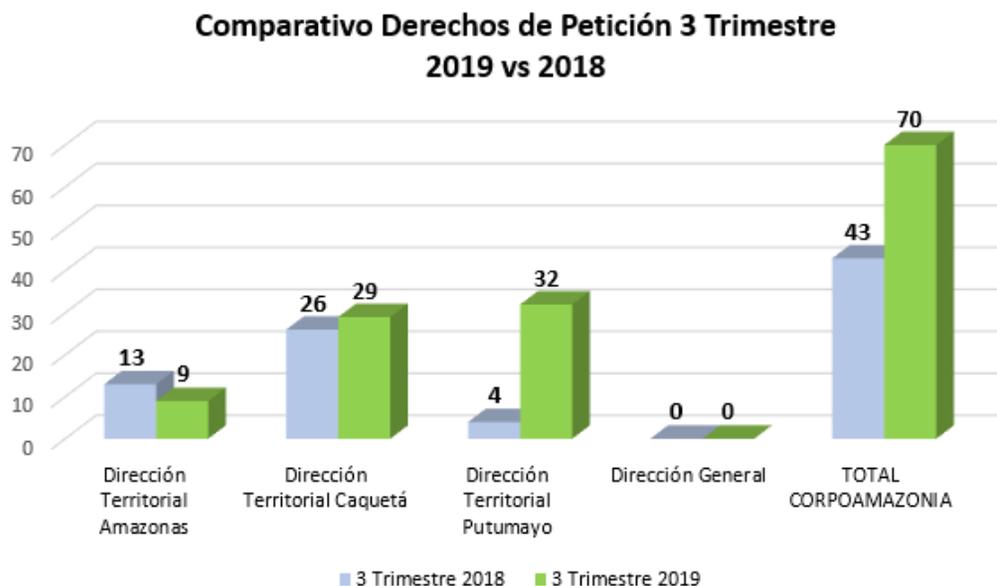
En la Sede Central y sus Subdirecciones no hubo registros. Lo anterior se debe a que generalmente las denuncias se atienden directamente o se trasladan a la Dirección Territorial competente, donde el profesional pertinente realiza visita de campo al lugar de los hechos, emite un concepto técnico y se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

1.1.2 Comportamiento de denuncias ambientales por vigencia

En el tercer trimestre del año 2018, se recibieron en todas la Direcciones Territoriales, 43 denuncias ambientales y en la presente vigencia, 70, es decir que se incrementaron en un 62,79%. De igual manera, sucedió en la Dirección Territorial Putumayo, que fue la dependencia que más recibió denuncias, pasando de 4 a 32 reportes, lo que representa un incremento de 700%.

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

Gráfico 1. Comparativo de denuncias ambientales recibidas tercer trimestre 2019 vs tercer 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 tercer 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:

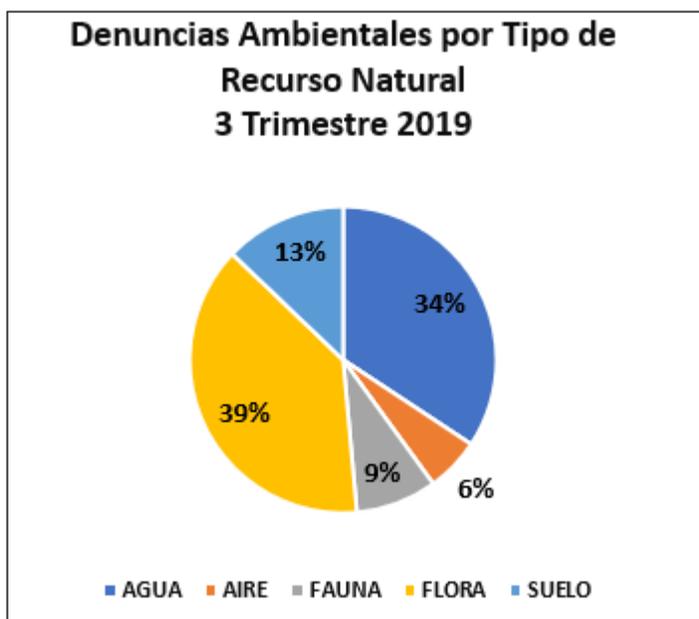
Tabla 2. Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES 3 TRIMESTRE 2019
AGUA	24
AIRE	4
FAUNA	6
FLORA	27
SUELO	9
TOTAL	70

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 tercer 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

RECURSO	DEPENDENCIA					
	DTA		DTC		DTP	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
AGUA	2	4	11	5	11	0
AIRE	0	4	1	2	3	0
FAUNA	1	0	2	0	3	1
FLORA	6	4	13	16	8	2
SUELO	0	1	2	3	7	1
TOTAL	9	13	29	26	32	4

Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

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

1.2 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

1.2.1 Consolidado derechos de petición - PQRS

En el tercer trimestre de 2019, se recibieron en la corporación 378 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

Territorial	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Después de Tiempo	%	Total Terminadas	%	En Tramite	%
			Terminadas Oportunamente		Terminadas Después de Tiempo		Total Terminadas		En Tramite
Territorial Amazonas	7	5	71.43%	2	28.57%	7	100%	0	0%
Territorial Caquetá	27	25	92.59%	2	7.41%	27	100%	0	0%
Territorial Putumayo	272	239	87.87%	33	12.13%	272	100%	0	0%
Dirección General	72	52	72.22%	20	27.78%	72	100%	0	0%
TOTAL CORPOAMAZONIA	378	321	84.92%	57	15.08%	378	100%	0	0%

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

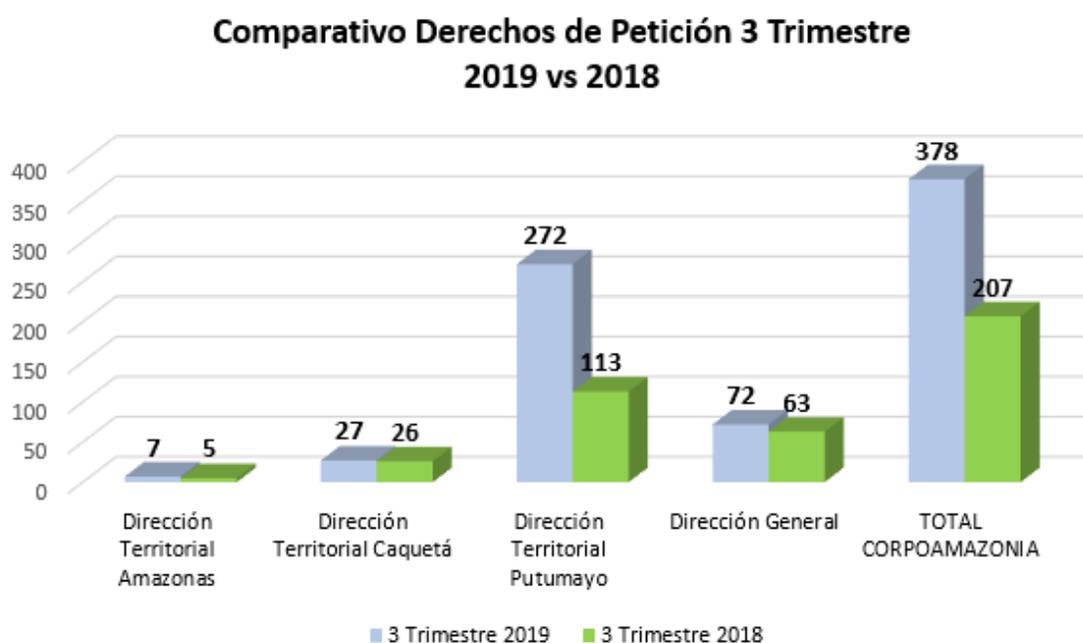
A la fecha de corte se ha dado respuesta a 378 solicitudes, de las cuales el 84,92% se terminaron oportunamente y el 15,08% después de tiempo.

1.2.2 Comportamiento PQRS por vigencia

En el tercer trimestre del año 2018 se radicaron en Corpoamazonia 207 derechos de petición, y en la actual vigencia 378, por lo cual se presentó un incremento del 82,61%.

El comportamiento por Dependencia se muestra a continuación

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



Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

La mayor variación se presentó en la Territorial Putumayo, donde el número de solicitudes aumentaron en un 140% 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 193, es decir un 51% del total de PQRS, recibidas en la Corporación; de las cuales se ha dado respuesta oportuna a 161 (83,42%) y después de tiempo a 32 (16,58%).

Tabla 6. Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Despues de Tiempo	%	Total Terminadas	%
				Terminadas Oportunamente		Terminadas Despues de Tiempo		Total Terminadas
TOTAL CORPOAMAZONIA	Queja	<u>2</u>	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>2</u>	100%
	Reclamo	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%
	Petición de Información	<u>193</u>	<u>161</u>	83.42%	<u>32</u>	16.58%	<u>193</u>	100%
	Manifestación	<u>115</u>	<u>96</u>	83.48%	<u>19</u>	16.52%	<u>115</u>	100%
	Consulta	<u>67</u>	<u>61</u>	91.04%	<u>6</u>	8.96%	<u>67</u>	100%
	TOTAL		<u>378</u>	<u>321</u>	84.92%	<u>57</u>	15.08%	<u>378</u>

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 tercer trimestre de 2019, se recibieron en total 72 PQR, lo que equivale al 19% del total que se radicaron en Corpoamazonia, de los cuales 66, corresponden a peticiones de información.

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

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Despues de Tiempo	%	Total Terminadas	%
				Terminadas Oportunamente		Terminadas Despues de Tiempo		Total Terminadas
Dirección General	Queja	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Reclamo	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%
	Petición de Información	<u>66</u>	<u>47</u>	71.21%	<u>19</u>	28.79%	<u>66</u>	100%
	Manifestación	<u>4</u>	<u>4</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>4</u>	100%
	Consulta	<u>1</u>	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%	<u>1</u>	100%
	SUBTOTAL		<u>72</u>	<u>52</u>	72.22%	<u>20</u>	27.78%	<u>72</u>

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

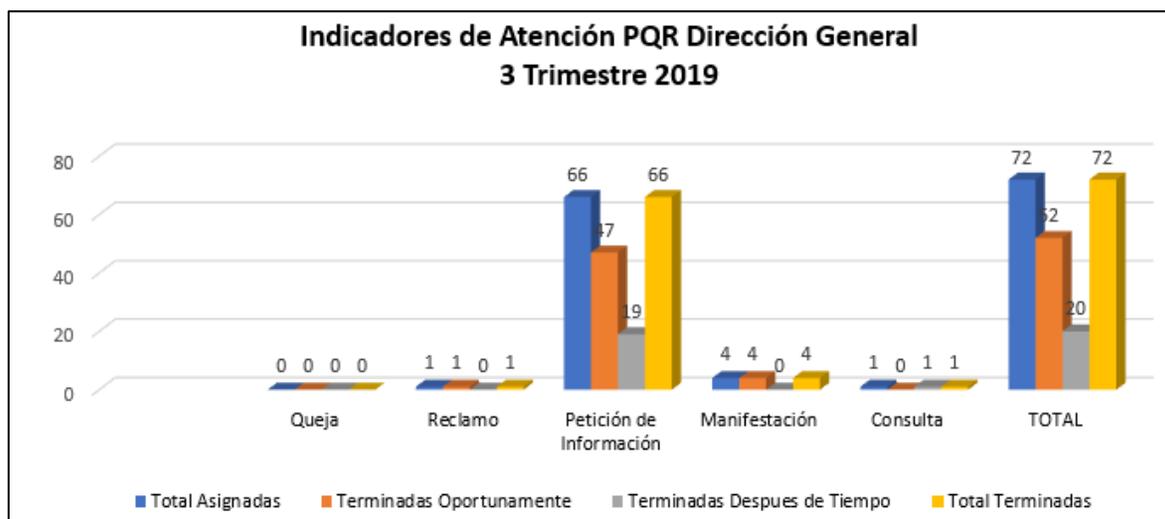
Los anteriores valores comparados con el mismo periodo de 2018, no presentan una variación significativa, a excepción de las peticiones de información, que tuvieron un incremento del 60,6%, al pasar de 40 a 66 solicitudes.

1.2.3 Indicadores De atención derechos de petición

De las 72 solicitudes recibidas en la sede central, el 72% se terminaron de forma oportuna y 20 después de tiempo.

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

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



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

Se puede apreciar que el indicador de respuestas después de tiempo, es alto, 20 solicitudes, es decir el 27,78%. 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 y los sistemas de información e incluso en el sistema de PQR.

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 302 solicitudes, seguido de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales y Ordenación Ambiental, como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 8. Comparativo Derechos de Petición por Proceso Total Corpoamazonia

Comparativo Derechos de Petición por Proceso		
Proceso	Total Corpoamazonia 3 Trimestre	
	2019	2018
Comunicación e Información Pública	5	14
Desarrollo Organizacional	0	0

Planificación Corporativa	2	1
Control y Evaluación	3	0
Mejoramiento Continuo	0	1
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	3	15
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	302	122
Gestión de Proyectos	3	2
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	19	31
Ordenación Ambiental	15	4
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	12	9
Gestión de Recursos Físicos	0	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	1
Gestión del Talento Humano	7	3
Gestión Documental	1	0
Gestión Financiera	4	1
TOTAL	378	207

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 la Dirección General, se presenta la misma tendencia de la Corporación en cuanto a los procesos mas representativos que reciben derechos de petición, con un leve incremento comparando el tercer trimestre de 2019 y 2018.

Tabla 9. Comparativo Derechos de Petición por Proceso Dirección General

Comparativo Derechos de Petición por Proceso		
Proceso	Dirección General 3 Trimestre	
	2019	2018
Comunicación e Información Pública	5	11
Desarrollo Organizacional	0	0
Planificación Corporativa	2	1
Control y Evaluación	2	0
Mejoramiento Continuo	0	1
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	1	13

Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	12	9
Gestión de Proyectos	3	2
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	12	8
Ordenación Ambiental	13	4
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	11	9
Gestión de Recursos Físicos	0	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	7	3
Gestión Documental	1	0
Gestión Financiera	3	1
TOTAL	72	63

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Medios por los cuales se radican

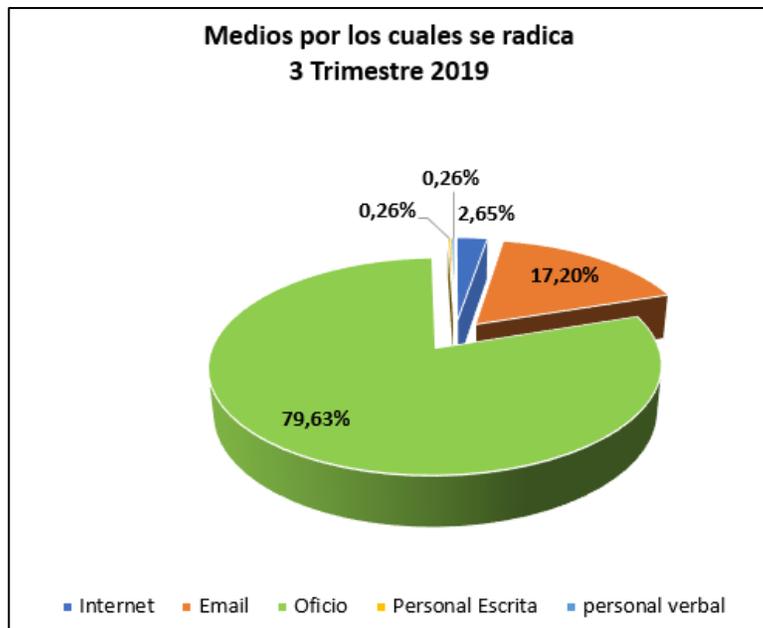
El principal medio por el cual se radican las solicitudes en la Corporación, es mediante oficio en físico, con un 79,63%, seguido de correo electrónico con 10,9%, y 1,28 a través de internet (Sistema de PQR).

Tabla 10. Medios por los cuales se radica 3 Trimestre 2019

Territorial	Internet		Email		Fax		Oficio		Personal Escrita		Personal Verbal		Teléfono		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	0		1	14.29 %	0		6	85.71 %	0		0		0		7	100%
Territorial Caquetá	1	3.7 %	3	11.11 %	0		23	85.19 %	0		0		0		27	100%
Territorial Putumayo	2	0.74 %	57	20.96 %	0		211	77.57 %	1	0.37 %	1	0.37 %	0		272	100%
Dirección General	7	9.72 %	4	5.56 %	0		61	84.72 %	0		0		0		72	100%
TOTAL	10	2.65 %	65	17.2 %	0		301	79.63 %	1	0.26 %	1	0.26 %	0		378	100%

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Gráfico 5. Medios por los cuales se radica



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