

	INFORME No.05	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS CUARTO TRIMESTRE 2019 DE CORPOAMAZONIA		
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>			
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007		
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco Benavides	Revisó: Raul Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:		
	Cargo: Secretario General			
Fecha: 20 de enero de 2020	Fecha: 20 de enero de 2020			

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

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 01 DE OCTUBRE A 31 DE DICIEMBRE DE 2019

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

1.1 DENUNCIAS AMBIENTALES

1.1.1 Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

En el cuarto trimestre de 2019 se radicaron en las Direcciones Territoriales y en la Dirección General de la Corporación, 68 denuncias ambientales, de las cuales 53 (78%) se terminaron oportunamente, 3 después de tiempo, 2 se trasladaron a proceso sancionatorio y 12 continuaban en trámite a la fecha de corte de la vigencia, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Consolidado Denuncias Ambientales cuarto trimestre 2019

TERRITORIAL	TOTAL ASGNADOS	PESO PORCENTUAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINAS DESPUES DE TIEMPO	TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO	EN TRÁMITE
Dirección Territorial Amazonas	8	11,7%	8	0	0	0
Dirección Territorial Caquetá	41	60,3%	30	3	2	8
Dirección Territorial Putumayo	19	28%	15	0	0	4
Dirección General	0	0	0	0	0	0
Total	68	100%	53	3	2	12

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 60,3%, comparado con Amazonas y Putumayo, que alcanzan un 11.7% y 28% cada una.

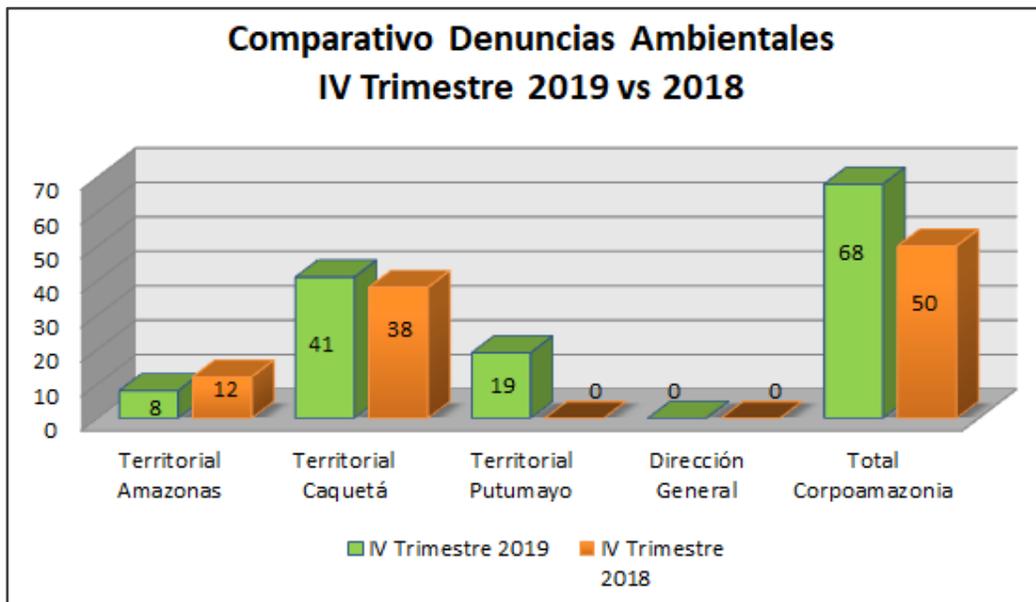
En la Sede Central y sus Subdirecciones no hubo registros. Lo anterior se debe a que generalmente las denuncias se atienden directamente o se trasladan a la Dirección Territorial competente, donde el profesional pertinente realiza visita de campo al lugar de los hechos, emite un concepto técnico y se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

1.1.2 Comportamiento de denuncias ambientales por vigencia

En el cuarto trimestre del año 2018, se recibieron en todas la Direcciones Territoriales, 157 denuncias ambientales y en la presente vigencia, 248, es decir que se incrementaron en un 58%. De igual manera, sucedió en la Dirección Territorial Caquetá, que fue la dependencia que más recibió denuncias, pasando de 101 a 154 reportes, lo que representa un incremento de 54.4%.

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

Gráfico 1. Comparativo denuncias ambientales IV Trimestre 2019 vs 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 IV Trimestre de 2019, es el recurso FLORA con 101 denuncias recibidas, seguido del recurso AGUA con 84, y AIRE con 26, como se observa a continuación:

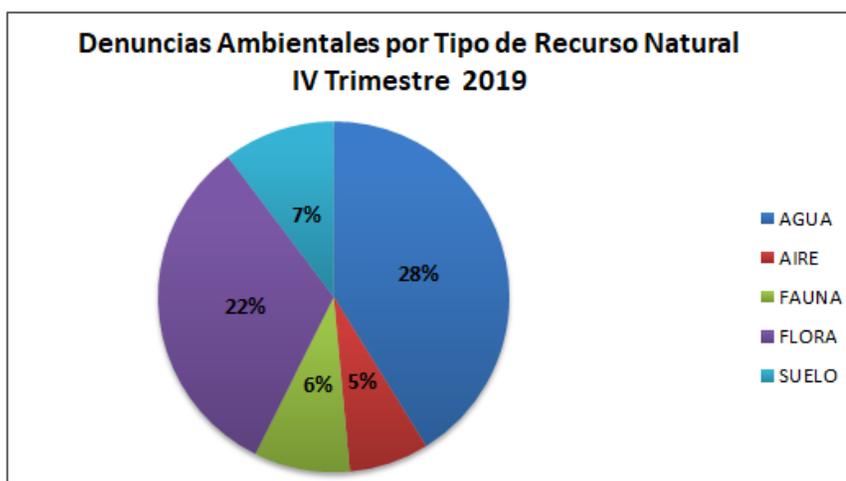
Tabla 2. Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES 2019
AGUA	28
AIRE	5
FAUNA	6
FLORA	22
SUELO	7
TOTAL	68

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 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 IV Trimestre por vigencia.

RECURSO	DEPENDENCIA					
	DTA		DTC		DTP	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018
AGUA	2	4	17	8	9	0
AIRE	2	1	3	2	0	0
FAUNA	0	1	3	5	3	0
FLORA	3	6	17	21	2	0
SUELO	1	0	1	2	5	0
TOTAL	8	12	41	38	19	0

Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

En general, los recursos más afectados en la jurisdicción siguen siendo FLORA y AGUA, comparando el cuarto trimestre del año 2019, con el mismo periodo del año anterior, siendo las denuncias más constantes la deforestación y contaminación de fuentes hídricas.

En cuanto al comportamiento por Territorial, la Dirección de Caquetá es la que más denuncias recibió en relación a afectación de todos los recursos naturales.

En la DTP nuevamente se presentaron denuncias ambientales, ya que en 2018, durante el cuarto trimestre no se radico ninguna solicitud en esta territorial.

Por su parte en la Dirección Territorial Amazonas, se logró disminuir el número de denuncias en 3 de los recursos naturales, entre los dos periodos comparados.

1.1.4 Indicadores de Atención Denuncias Ambientales

En cuanto a los tiempos de atención, de las 68 denuncias recibidas, se han dado respuesta a 56, es decir el 82.35%, de las cuales el 77.94% se terminaron de forma oportuna y el 4.41% después de tiempo. Es importante aclarar que a la fecha de corte aún queda pendiente por atender 12 denuncias, lo cual quiere decir que, si se terminan a tiempo, el indicador de atención oportuna puede aumentar a 95.6%.

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

Territorial	Total Asignadas	Terminadas										En Tramite	
		Total Terminadas		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta					
		(1) + (2)		Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Despues de Tiempo (2)		Archivo		Traslado a Proceso Sancionatorio			
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%		
Territorial Amazonas	<u>8</u>	<u>8</u>	100%	<u>8</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>8</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
Territorial Caquetá	<u>41</u>	<u>33</u>	80.49%	<u>30</u>	73.17%	<u>3</u>	7.32%	<u>31</u>	75.61%	<u>2</u>	4.88%	<u>8</u>	19.51%
Territorial Putumayo	<u>19</u>	<u>15</u>	78.95%	<u>15</u>	78.95%	<u>0</u>	0%	<u>15</u>	78.95%	<u>0</u>	0%	<u>4</u>	21.05%
Dirección General	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>68</u>	<u>56</u>	82.35%	<u>53</u>	77.94%	<u>3</u>	4.41%	<u>54</u>	79.41%	<u>2</u>	2.94%	<u>12</u>	17.65%

Fuente: Sistema PQR- Corpoamazonia

1.2 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

1.2.1 Consolidado derechos de petición - PQRS

En el cuarto trimestre de 2019, se recibieron en la corporación 234 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 cuarto trimestre 2019

Territorial	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Despues de Tiempo	%	Total Terminadas	%	En Tramite	%
			Terminadas Oportunamente		Terminadas Despues de Tiempo		Total Terminadas		En Tramite
Territorial Amazonas	<u>9</u>	<u>8</u>	88.89%	<u>0</u>	0%	<u>8</u>	88.89%	<u>1</u>	11.11%
Territorial Caquetá	<u>19</u>	<u>18</u>	94.74%	<u>0</u>	0%	<u>18</u>	94.74%	<u>1</u>	5.26%
Territorial Putumayo	<u>164</u>	<u>137</u>	83.54%	<u>10</u>	6.10%	<u>147</u>	89.63%	<u>17</u>	10.37%
Dirección General	<u>42</u>	<u>24</u>	57.14%	<u>12</u>	28.57%	<u>36</u>	85.71%	<u>6</u>	14.29%
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>234</u>	<u>187</u>	79.91%	<u>22</u>	9.40%	<u>209</u>	89.32%	<u>25</u>	10.68%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta a 209 solicitudes, de las cuales el 79.91% se terminaron oportunamente y el 9.4% después de tiempo.

A la fecha de corte continúan en trámite 25 peticiones. Si estas últimas se terminan a tiempo, el indicador de respuesta oportuna puede aumentar a 90.5%.

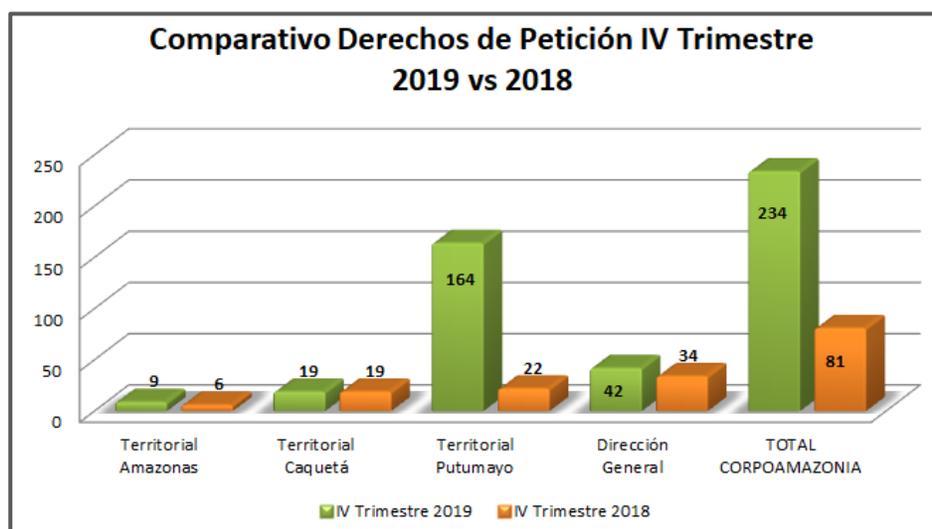
1.2.2 Comportamiento PQRS por vigencia

El comportamiento de peticiones, quejas y reclamos por vigencia presentó una variación significativa entre el cuarto trimestre de 2018 y el mismo periodo de 2019, al pasar de 81 a 234 solicitudes en la Corporación, lo que representa un incremento del 188%, que se ve reflejado principalmente desde la Dirección Territorial Putumayo, que también pasó de 22 a 164 solicitudes.

Este indicador en la DTP, está relacionado con el incremento de solicitudes de visitas técnicas, información para trámites ambientales, autorización para corte de árboles, estado actual de proyectos, entre otros.

En las demás Direcciones Territoriales y Dirección General, el número de solicitudes es similar al periodo anterior de 2018.

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



Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

1.2.3 Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia

En el consolidado por tipo de petición en el cuarto trimestre, el mayor número de solicitudes corresponde a Peticiones de información, con un total de 118, es decir un 50.4% del total de PQRS, recibidas en la Corporación; de las cuales se ha dado respuesta oportuna a 96 (81.36%) y después de tiempo a 13 (11.02%). Aún Quedan en trámite 9 solicitudes (7.63%).

Tabla 6. Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Despues de Tiempo	%	Total Terminadas	%	En Tramite	%
				Terminadas Oportunamente		Terminadas Despues de Tiempo		Total Terminadas		En Tramite
TOTAL CORPOAMAZONIA	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>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%
	Petición de Información	<u>118</u>	<u>96</u>	81.36%	<u>13</u>	11.02%	<u>109</u>	92.37%	<u>9</u>	7.63%
	Manifestación	<u>105</u>	<u>83</u>	79.05%	<u>9</u>	8.57%	<u>92</u>	87.62%	<u>13</u>	12.38%
	Consulta	<u>10</u>	<u>8</u>	80%	<u>0</u>	0%	<u>8</u>	80%	<u>2</u>	20%
	TOTAL	<u>234</u>	<u>187</u>	79.91%	<u>22</u>	9.40%	<u>209</u>	89.32%	<u>25</u>	10.68%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

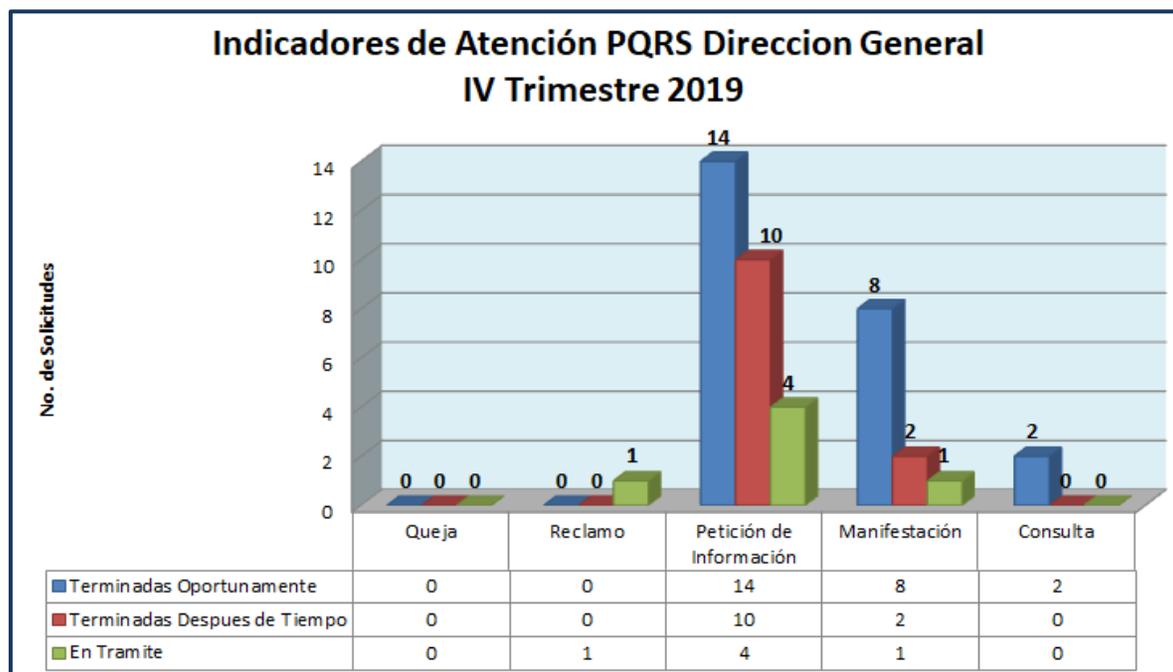
Otro tipo de solicitud con un aporte importante son las manifestaciones, principalmente radicadas en la DTP y en la Dirección General. En el caso de esta última área, el valor está relacionado con los procesos de elección de Consejeros y Director General, donde se presentaron varias observaciones al respecto.

1.2.4 Indicadores De atención derechos de petición Dirección General (Sede Central)

De las 42 solicitudes recibidas en la Dirección General (Sede Central), a la fecha de corte del periodo, se ha dado respuesta a 36, de las cuales el 57.14% se han terminado de forma oportuna y el 28.57% después de tiempo. Indicadores que se deben analizar para mejorar los tiempos de respuesta, que por lo general se ven afectados por 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.

En el siguiente gráfico se puede observar el cumplimiento de los tiempos de respuesta por cada tipo de solicitud.

Gráfico 4. Indicadores de atención derechos de petición – Dirección General 2019



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

1.2.5 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 cuarto trimestre del año 2019, los procesos más afectados por peticiones de información en todas las dependencias de Corpoamazonia son: Control y Vigilancia de los Recursos Naturales con 179 solicitudes, seguido de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales, Ordenación Ambiental y Desarrollo Organizacional, como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 7. Comparativo Derechos de Petición por Proceso Total Corpoamazonia

Comparativo Derechos de Petición por Proceso		
Proceso	Total Corpoamazonia IV Trimestre	
	2019	2018
Comunicación e Información Pública	2	1
Desarrollo Organizacional	5	0
Planificación Corporativa	1	0
Control y Evaluación	1	0

Mejoramiento Continuo	0	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	3	10
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	179	35
Gestión de Proyectos	1	3
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	27	21
Ordenación Ambiental	6	5
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	6	1
Gestión de Recursos Físicos	0	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	2	2
Gestión Documental	0	2
Gestión Financiera	1	1
CEA - Centro Experimental Amazónico	0	0
Centro de Documentación	0	0
Educación Ambiental	0	0
Mercados Verdes	0	0
Servicios de Información Ambiental Georeferenciada	0	0
TOTAL	234	81

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, solo se presenta un incremento significativo en el proceso Control y Vigilancia de los Recursos Naturales.

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, a excepción de ordenación ambiental, Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental, Control y Vigilancia de los Recursos Naturales y Desarrollo Organizacional, como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 8. Comparativo Derechos de Petición por Proceso Dirección General

Comparativo Derechos de Petición por Proceso		
Proceso	Dirección General IV Trimestre	
	2019	2018
Comunicación e Información Pública	2	1
Desarrollo Organizacional	4	0
Planificación Corporativa	1	0
Control y Evaluación	0	0
Mejoramiento Continuo	0	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	3	8
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	9	4
Gestión de Proyectos	0	3
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	9	9
Ordenación Ambiental	5	4
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	6	0
Gestión de Recursos Físicos	0	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	2	2
Gestión Documental	0	2
Gestión Financiera	1	1
CEA - Centro Experimental Amazónico	0	0
Centro de Documentación	0	0
Educación Ambiental	0	0
Mercados Verdes	0	0
Servicios de Información Ambiental Georeferenciada	0	0
TOTAL	42	34

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CAQUETÁ

2.1. DENUNCIAS AMBIENTALES

1. Cumplimiento del indicador

De acuerdo con el consolidado de denuncias ambientales radicadas en la Dirección Territorial Caquetá para el cuarto trimestre del año 2019, se registraron en total de cuarenta y uno (41), de las cuales fueron atendidas oportunamente treinta (30), en trámite ocho (8) y fuera del tiempo tres (3).

El porcentaje de denuncias con respuesta corresponde al 80%, es decir treinta y tres (33), denuncias.

En trámite presenta un porcentaje del 20% para un total de ocho (8) denuncias.

A continuación, se especifica las denuncias ambientales con respuesta fuera de tiempo:

- Código D-19-11-26-01, asignada a ARIADNA POLO URUEÑA, se hizo oficio DTC-0333 del 19 de diciembre de 2019.
- Código D-19-10-30-02, asignada a SARA JIMENA SUAREZ, se hizo oficio DTC-0335 del 21 de diciembre de 2019.
- Código D-19-11-18-01 asignada a LUCY VEGA, se hizo oficio DTC-0334 del 8 de enero de 2020

2. Recurso natural más afectado o impactado

De acuerdo al análisis comparativo de las denuncias ambientales, para el tercer trimestre de 2019 y el reporte del cuarto 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 (17) y Agua (17) denuncias radicadas.

3. Comparativo de resultados y las posibles causas

Cuadro 1: Comparativo Denuncias

RECURSO	III TRIMESTRE 2019		IV TRIMESTRE 2019		VARIACION TRIMESTRE
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
Agua	11	39%	17	41%	6
Aire	1	3.5%	3	7%	2
Fauna	1	3.5%	3	7%	2
Flora	13	47	17	41%	4
Suelo	2	7%	1	4%	-1
TOTAL	28	100%	41	100%	13

Cuadro 2: Comparativo Denuncias terminadas y en trámite

DENUNCIAS	III TRIMESTRE 2019		IV TRIMESTRE 2019	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Terminadas	18	64	33	80%
Trámite	10	36	8	20%
TOTAL	28	100	41	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
- ✓ Afectación fauna silvestre.

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.

5. Gráficos:

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

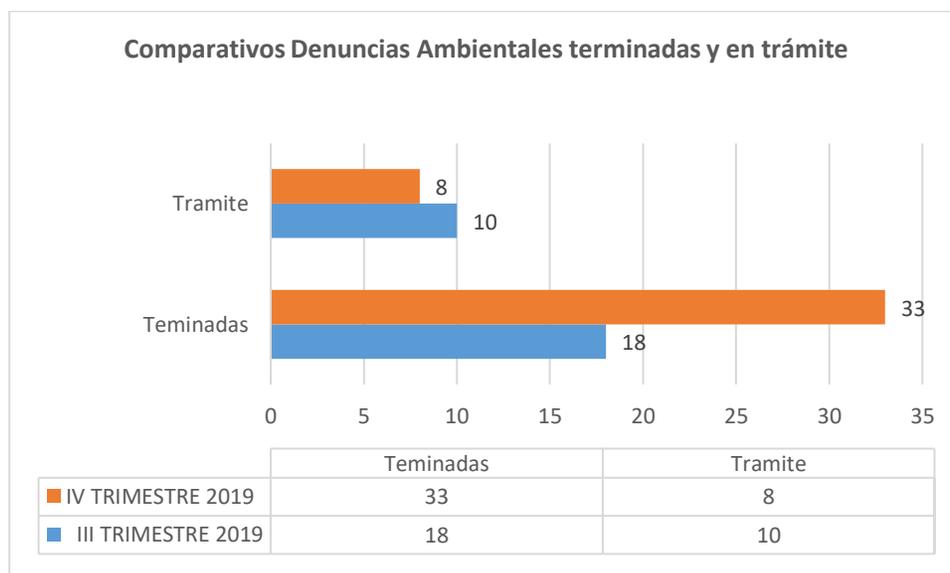
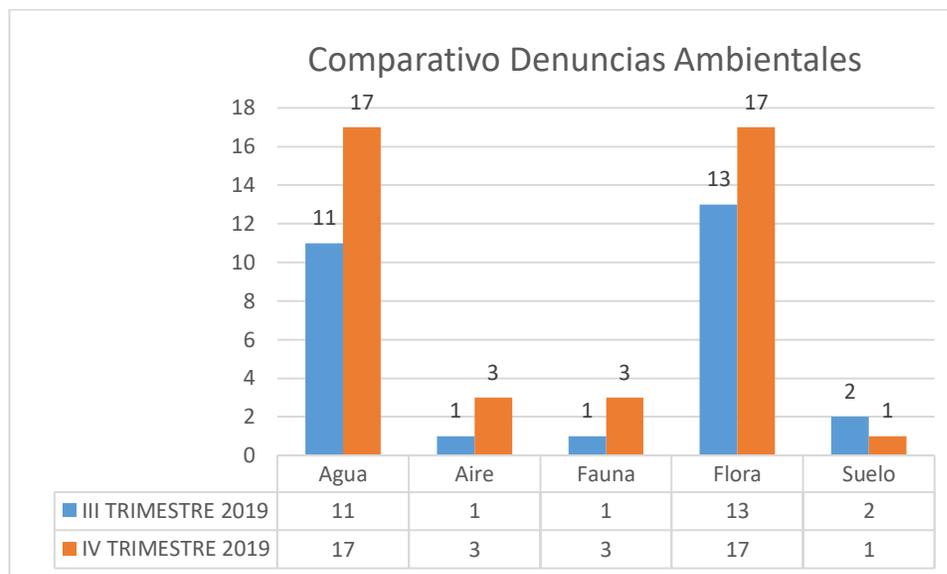


Grafico No. 2: Comparativo Denuncias ambientales por recurso natural Segundo trimestre 2019 y Tercer trimestre 2019



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.

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

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE DENUNCIAS RADICADAS	PORCENTAJE %
DTA	8	12%
DTP	19	28%
DG	0	0%
DTC	41	60%
TOTAL	68	100%

Como se observa en el cuadro anterior, la mayor cantidad de denuncias ambientales para el cuarto trimestre, fueron radicadas en la DTC, comparadas con las otras dependencias de la corporación.

2.2. PETICIONES

1. Cumplimiento del indicador.

De acuerdo con el consolidado de derechos de petición recepcionados y atendidos en la DTC para el cuarto trimestre del año 2019, se registraron en total diecinueve (19), de los cuales fueron terminados oportunamente dieciocho (18), después de tiempo 0 (0) y en trámite uno (1).

Resultado del indicador fue de (0 %) cumpliendo la meta del indicador. Es decir, no se presentaron respuesta fuera de tiempo.

Cuadro No 3: Derechos de petición, Cuarto Trimestre 2019

DERECHOS DE PETICION DTC CUARTO 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	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0%
Reclamo	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0%
Petición de Información	<u>15</u>	<u>14</u>	93%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	7%	<u>0</u>	0%
Manifestación	<u>2</u>	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0%
Consulta	<u>2</u>	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0%
SUBTOTAL	<u>19</u>	<u>18</u>	95%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	5.26%	<u>0</u>	0%

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

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

DERECHOS DE PETICIÓN	III TRIMESTRE 2019		IV TRIMESTRE 2019	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Terminados oportunamente	23	85%	18	95%
En trámite	4	15%	1	5
Terminadas después de tiempo	0	0%	0	0%
TOTAL	27	100%	19	100%

Teniendo en cuenta el cuadro No 4; del cuarto trimestre de 2019, se evidencia una disminución del número de derechos de petición radicados, comparado con el tercer trimestre de 2019

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 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.).

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 tercer trimestre del 2019 con (27) y para el cuarto trimestre (19).

Los procesos más afectados para este trimestre fue LAR con (10).

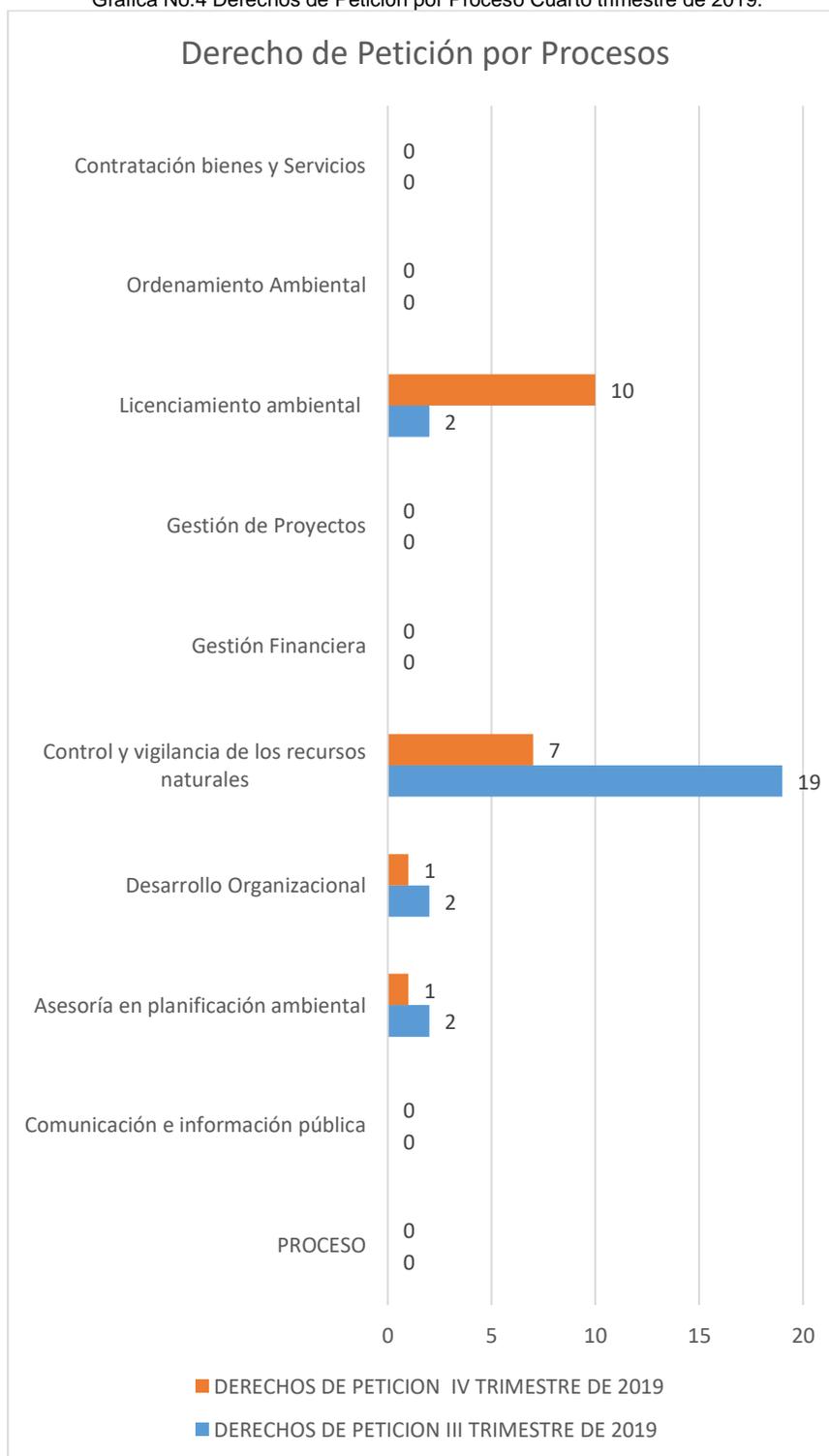
Cuadro No 5: Derechos de Petición por proceso cuarto trimestre 2019.

DERECHOS DE PETICION III TRIMESTRE DE 2019			DERECHOS DE PETICION IV TRIMESTRE DE 2019	
PROCESO	Total radicadas	%	Total radicadas	%
Comunicación información pública ^e	0	0%	0	0%
Asesoría en planificación ambiental	2	7%	1	5%
Desarrollo Organizacional	2	7%	1	5%
Control y vigilancia de los recursos naturales	19	71%	7	37%
Gestión Financiera	0	0%	0	0%
Gestión de Proyectos	0	0%	0	0%
Licenciamiento ambiental	2	7%	10	53%
Ordenamiento Ambiental	0	0%	0	0%
Contratación bienes y Servicios	0	0%	0	0%
Control y Evaluación	1	4%	0	0%
Planificación Corporativa	1	4%	0	0%
Total Radicadas	27	100%	19	100%

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 diez (10) derecho de petición recibidos en la DTC para el cuarto trimestre del año 2019; con un porcentaje del 53% del total radicado; como se puede apreciar en la siguiente gráfica.

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



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 anexarán:

R01 - Denuncias Ambientales Consolidado

DENUNCIAS AMBIENTALES TERRITORIAL AMAZONAS		
Terminadas Oportunamente	#	%
	<u>8</u>	100%
Terminadas Despues de Tiempo	<u>0</u>	0%
En Tramite	<u>0</u>	0%
Sin Tramitar	<u>0</u>	0%
Total Radicadas	8	100%

Se analizarán los siguientes puntos:

- Cumplimiento del indicador,

De acuerdo con la información que se presenta en el cuadro anterior durante el cuarto trimestre del 2019 en la DTA se radicaron ocho (8) denuncias ambientales y en su totalidad fueron atendidas oportunamente con un 100%

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

R02 - Denuncias Ambientales por Recurso Natural

Territorial	Recurso Natural	Total Asignadas	Tipo Respuesta						En Trámite	
			Terminadas Oportunamente		Terminadas Después de Tiempo		Archivo			
			#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	Agua	<u>2</u>	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Aire	<u>2</u>	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Fauna	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Flora	<u>3</u>	<u>3</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>3</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Suelo	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%
	TOTAL	<u>8</u>	<u>8</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>8</u>	100%	<u>0</u>	0%

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:
- El recurso natural más afectado para este cuarto trimestre es Flora: con tres (3) denuncias de las cuales se atendieron oportunamente, y se encuentran en archivo, en el recurso de agua se atendieron oportunamente dos (2), aire dos (2) atendida oportunamente y suelo una (1) atendida oportunamente
- Se observa que la DTA logra la meta determinada para el proceso con un resultado de atención oportuna del 100% de las denuncias dentro de los tiempos dispuestos

R16 - Peso Porcentual Denuncias

PESO PORCENTUAL DENUNCIAS AMBIENTALES

Territorial	Total Asignadas	Peso Porcentual	Total Terminadas Oportunamente	
			#	%
Territorial Amazonas	<u>8</u>	11,76%	<u>8</u>	100%

De acuerdo con la información que se presenta en el cuadro anterior durante el tercer trimestre del 2019, en la Dirección Territorial Amazonas se radicaron ocho (8) denuncias ambientales a las cuales les corresponde un peso porcentual del total de las denuncias radicadas en CORPOAMZONIA del 11.76% con una oportunidad de respuesta del 100%.

R17 - Peso Porcentual Denuncias por Recurso Natural

PESO PORCENTUAL DE DENUNCIAS POR RECURSO NATURAL

Territorial	Recurso Natural	Total Asignadas	Peso Porcentual	Terminadas Oportunamente	
				#	%
Territorial Amazonas	Agua	<u>2</u>	25%	<u>2</u>	100%
	Aire	<u>2</u>	25%	<u>2</u>	100%
	Fauna	<u>0</u>		<u>0</u>	
	Flora	<u>3</u>	37,50%	<u>3</u>	100%
	Suelo	<u>1</u>	12,50%	<u>1</u>	100%
	TOTAL	<u>8</u>	100%	<u>8</u>	100%

- MEDIO DE RADICACION

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

R18 - Medio de Radicación

MEDIOS POR LOS CUALES SE RADICAN

DENUNICAS AMBIENTALES

Territorial	Internet		Email		Fax		Oficio		Personal		Personal		Teléfono	
									Escrita		Verbal			
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	0	0%	0	0%	0	0%	6	75%	0	0%	2	25%	0	0%

Considerando el comportamiento de los diferentes medios de radicación de acuerdo a la tabla anterior, las denuncias ambientales radicadas en la DTA fueron: seis (6) por oficio con el 75% y dos (2) de personal verbal 25%, para los demás medios no se presentaron denuncias.

- PETICIONES

R04 - Peticiones Consolidado

FUENTE: Aplicativo PQRS

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%		Terminadas Despues de Tiempo	Total Terminadas	%		En Tramite	Sin Tramitar	%
				Terminadas Oportunamente	Terminadas Despues de Tiempo			Total Terminadas	En Tramite			
Territorial Amazonas												
	Queja	0	0			0	0			0	0	
	Reclamo	0	0			0	0			0	0	
	Petición de Información	7	6	85,71%		0	6	85,71%	1	14,29%	0	0%
	Manifestación	1	1	100%		0	1	100%	0	0%	0	0%
	Consulta	1	1	100%		0	1	100%	0	0%	0	0%
	SUBTOTAL	9	8	88,89%		0	8	88,89%	1	11,11%	0	0%

En la anterior tabla se muestra que para el cuarto trimestre la Territorial Amazonas recibió nueve (9) derechos de petición los cuales clasificados como: petición de información se recibieron siete (7), atendidas oportunamente seis (6) con 85.71%, y se encuentra en trámite una (1) con un porcentaje del 14.29% para manifestación una (1) atendida oportunamente con 100% y para consulta una (1) atendida oportunamente. Para las otras clasificaciones no se presentaron.

TRAMITE DE PETICIONES EN DIRECCIONES TERRITORIALES CLASIFICADAS POR PROCESO

R06 - Peticiones por Territorial y Proceso

Territorial	Proceso	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%		Terminadas Despues de Tiempo	Total Terminadas	%		En Tramite	Sin Tramitar	%
				Terminadas Oportunamente	Terminadas Despues de Tiempo			Total Terminadas	En Tramite			
Territorial Amazonas	Control y Evaluación	1	1	100%		0	1	100%	0	0%	0	0%
	Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	5	4	80%		0	4	80%	1	20%	0	0%
	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	3	3	100%		0	3	100%	0	0%	0	0%

R09 - Indicador consolidado del Periodo

% DERECHOS DE PETICIÓN ATENDIDOS OPORTUNAMENTE Y EN TRÁMITE

Periodo	Territorial Amazonas		
	Rad	Oport	%
Trimestre IV - 2019	9	8	88,89%

Periodo	Territorial Amazonas		
	Rad	En Tram	% ET
Trimestre IV - 2019	9	1	11,11%

En las tablas anteriores evidenciamos los derechos de petición clasificados por los procesos misionales que contienen la corporación y la oportunidad de respuesta a cada derecho, se ilustra que se presenta: una (1) peticiones para el proceso de control y evaluación, cinco (5) de control y vigilancia de los recursos naturales, tres (3) de licenciamiento ambiental y aprovechamiento de los recursos naturales LAR. En los demás procesos no se presentaron peticiones para este trimestre.

Se analizarán los siguientes puntos:

- se demuestra que la Territorial logro un total de 88.89% de atención oportuna a los derechos de petición atendidos.
- Es común que LAR y CVR sea 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.
- 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	<u>0</u>		<u>0</u>	
	Reclamo	<u>0</u>		<u>0</u>	
	Petición de Información	<u>7</u>	77,78%	<u>6</u>	85,71%
	Manifestación	<u>1</u>	11,11%	<u>1</u>	100%
	Consulta	<u>1</u>	11,11%	<u>1</u>	100%
	SUBTOTAL	<u>9</u>	100%	<u>8</u>	88,89%

De las siete (7) peticiones se dividen así:

- Queja: 0
- Reclamo: 0
- Petición de información: entraron 7 de los cuales se atendieron oportunamente seis (6) con un peso porcentual del 85.71%
- Manifestación: una (1) con un peso porcentual del 100%
- Consulta : una (1) con un peso porcentual del 100%

- MEDIO DE RADICACION

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

R18 - Medio de Radicación

PETICIONES

Territorial	Internet		Email		Fax		Oficio		Personal Escrita		Personal Verbal		Teléfono	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
	Territorial Amazonas	1	11,11%	2	22,22%	0		6	66,67%	0		0		0

Considerando el comportamiento de los diferentes medios de radicación de acuerdo a la tabla anterior, los derechos radicados en la DTA fueron realizadas por: Internet se recibió una (1) con un 11.11%, Email se recibieron dos (2) con un 22.22%, oficios se recibieron seis (6) en un 66.67% y por los otros medios no se recibieron peticiones.