
	INFORME << >> Nro. 001	INFORME DE ENERO A JUNIO DE 2019 PQR Y DENUNCIAS AMBIENTALES	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	
Elaboró: MARIA YANNETH ROSERO PEÑA – JEFE OFICINA CONTROL INTERNO.		Revisó: LUIS ALEXANDER MEJIA BUSTOS	Vo. Bo.:
		Cargo: DIRECTOR GENERAL	
Fecha: JULIO 15 de 2019		Fecha: JULIO 15 de 2019	

INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

DEL 01 DE ENERO A JUNIO 30 DE 2019

MARIA YANNETH ROSERO PEÑA
Jefe Control Interno

OFICINA DE CONTROL INTERNO
JULIO de 2019

	INFORME Nro.001	INFORME DE ENERO A JUNIO DE 2019 PQR Y DENUNCIAS AMBIENTALES
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007


JUSTIFICACION

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura el Estado, siendo el servicio al ciudadano uno de los pilares fundamentales para el cumplimiento de la misión institucional. Es uno de los propósitos de la Corporación garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad que satisfaga de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, realiza el presente documento, que contiene el informe anual del período comprendido entre el 1 de Enero y el 30 de Junio de 2019 al Director de la Corporación.

MARCO LEGAL

- Constitución Política. Artículos 2, 123, 209 y 270. Consagra que una de las finalidades de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, esto se debe cristalizar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias.
- Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2623 de julio de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010. Hace referencia a la Política Nacional de Atención al Ciudadano.
- Circular externa N°001 de 2011 - Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

	INFORME Nro.001	INFORME DE ENERO A JUNIO DE 2019 PQR Y DENUNCIAS AMBIENTALES
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

ALCANCE

De acuerdo con la obligación establecida en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la Oficina de control interno deberá realizar informes de seguimiento sobre el cumplimiento de las disposiciones referentes a peticiones, quejas y sugerencias. De acuerdo con lo anterior, a través del presente informe se pretende hacer seguimiento a las acciones para el debido cumplimiento del proceso de PQRs; esta evaluación corresponde al período comprendido entre el 1 de Enero y el 30 de Junio de 2019.

METODOLOGÍA

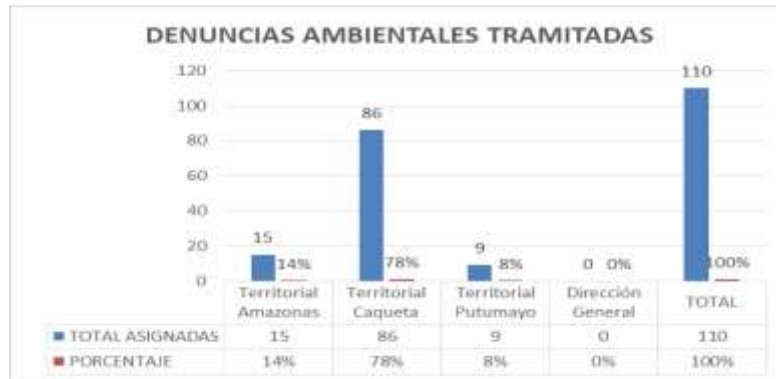
Las estadísticas se soportan en la información de los reportes arrojados por el Sistema PQR.

1. INFORME DERECHOS DE PETICION (PETICIONES- QUEJAS- RECLAMOS- MANIFESTACIONES- CONSULTAS- MANIFESTACIONES PQR).

- **Relación Denuncias, Radicados En La Entidad del 01 de Enero A 30 De Junio De 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>15</u>	<u>14</u>	93.33%	<u>14</u>	93.33%	<u>0</u>	0%	<u>14</u>	93.33%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	6.67%
Territorial Caquetá	<u>86</u>	<u>83</u>	96.51%	<u>76</u>	88.37%	<u>7</u>	8.14%	<u>66</u>	76.74%	<u>17</u>	19.77%	<u>3</u>	3.49%
Territorial Putumayo	<u>9</u>	<u>4</u>	44.44%	<u>4</u>	44.44%	<u>0</u>	0%	<u>4</u>	44.44%	<u>0</u>	0%	<u>5</u>	55.56%
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>110</u>	<u>101</u>	91.82%	<u>94</u>	85.45%	<u>7</u>	6.36%	<u>84</u>	76.36%	<u>17</u>	15.45%	<u>9</u>	8.18%

Gráfica No. 1




La gráfica No. 1 reporta que la entidad a 30 de junio de 2019, radico 110 Denuncias ambientales que corresponden, Quince (15) Dirección Territorial Amazonas, Ochenta y seis (86) Dirección Territorial Caquetá, Nueve (9) Dirección Territorial Putumayo, con mayor número de denuncias radicadas en la Dirección Territorial Caquetá que representa el 78% del total de denuncias Ambientales recibidas; seguida la Dirección Territorial Amazonas con el 14%.

Gráfica No. 2



En la gráfica 2, podemos observar que de las 110 denuncias Ambientales recibidas, por recurso **Agua** la entidad radico treinta y dos (32); que corresponden cuatro (4) Territorial Amazonas, veinticinco (25) Territorial Caquetá y tres (03) Territorial Putumayo; recurso **Aire** la entidad radico diez y siete (17); corresponden dos (02) Territorial Amazonas, catorce (14) Territorial Caquetá y una (1) Territorial Putumayo; recurso **Fauna** tres (03); corresponden dos (02) Territorial Caquetá y una (01) Territorial Putumayo; recurso **Flora** cincuenta y dos (52); corresponden ocho (08) Territorial Amazonas, cuarenta y uno (41) Territorial Caquetá y tres (03) Territorial Putumayo; recurso **Suelo** seis (06); corresponden una (1) Territorial Amazonas, cuatro (04) Territorial Caquetá, y uno (01) Territorial Putumayo, resaltando que el

	INFORME Nro.001	INFORME DE ENERO A JUNIO DE 2019 PQR Y DENUNCIAS AMBIENTALES
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

mayor porcentaje de denuncias radicadas se realizaron por Recurso Flora seguido de Recurso Agua.

Gráfica No. 3



Total Denuncias	15	86	9	0	110
-----------------	----	----	---	---	-----

La grafica No. 3 reporta que la entidad a 30 de junio de 2019, de las 110 Denuncias ambientales radicadas, la Dirección Territorial Amazonas, catorce (14) respondió oportunamente que representa el 93%, ochenta y tres (83) la Dirección Territorial Caquetá, que constituye el 97%, cuatro (04) Dirección Territorial Putumayo que representa el 44%; CORPOAMAZONIA, del total de Denuncias Ambientales recibidas respondió oportunamente 101 que representa el 92%.

Gráfica No. 4



Total Denuncias	15	86	9	0	110
-----------------	----	----	---	---	-----

La grafica No. 4 Nos indica que la entidad a 30 de junio del 2019, de las 110 Denuncias ambientales radicadas, siete (7) se respondieron después de tiempo en la Dirección Territorial Caquetá que enmarca el 8%, lo que indica que del total de Denuncias Ambientales

recibidas por CORPOAMAZONIA no se respondieron oportunamente 7 que representan el 6%.

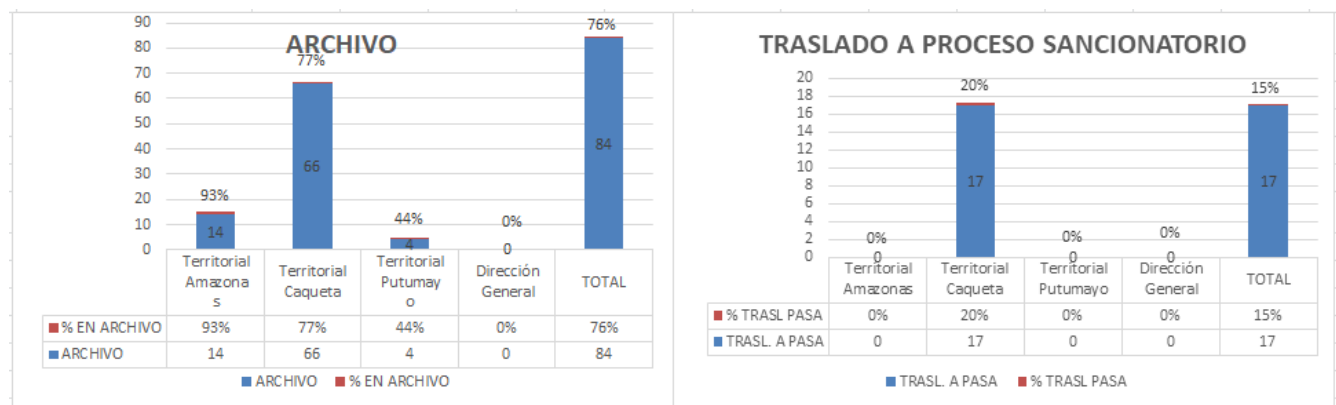
Gráfica No. 5




Total Denuncias	15	86	9	0	110
-----------------	----	----	---	---	-----

La grafica No. 5 Nos indica que la entidad a 30 de junio del 2019, de las 110 Denuncias ambientales radicadas, una (1) se encontraba en trámite en la Territorial Amazonas que representa el 7%, tres (3) en la Territorial Caquetá que representa el 3% y cinco (5) en la Territorial Putumayo que representa el 56%, lo que indica que del total de Denuncias Ambientales recibidas por CORPOAMAZONIA se encontraban en trámite 9 que representan el 8%.

Gráfica No. 6



La grafica No. 6 reporta que la entidad a 30 de junio de 2019, de las 110 Denuncias ambientales radicadas, 84 fueron archivadas que representa el 76% y 17 se trasladaron a proceso sancionatorio que representa el 15%.

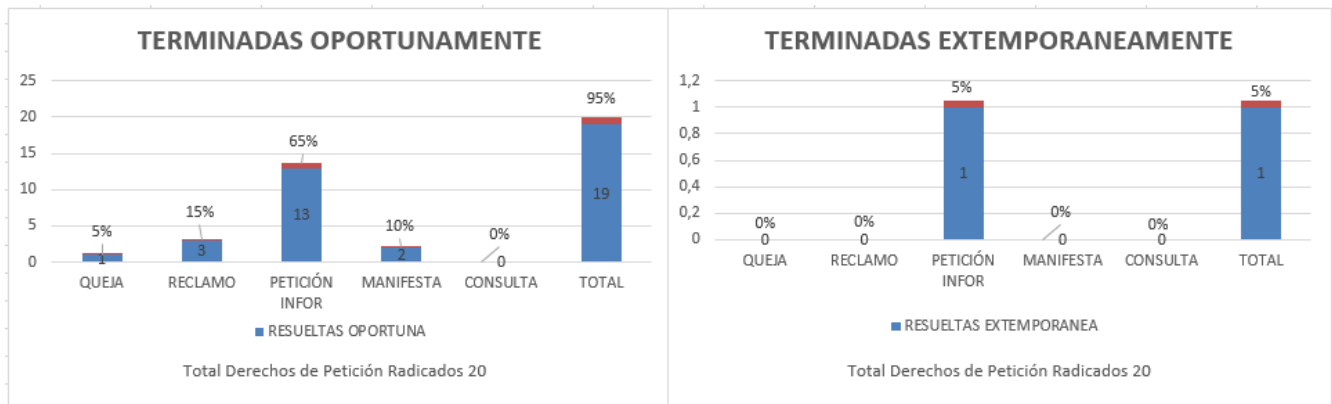
	INFORME Nro.001	INFORME DE ENERO A JUNIO DE 2019 PQR Y DENUNCIAS AMBIENTALES
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

Relación Derechos de Petición, Radicados En La Entidad del 01 de Enero A 30 De Junio De 2019.

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Despues de Tiempo	%	Total Terminadas	%	En Tramite	%	Sin Tramitar	%
Territorial Amazonas	Queja	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Reclamo	<u>3</u>	<u>3</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>3</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Petición de Información	<u>14</u>	<u>13</u>	92.86%	<u>1</u>	7.14%	<u>14</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Manifestación	<u>2</u>	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Consulta	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	SUBTOTAL		<u>20</u>	<u>19</u>	95%	<u>1</u>	5%	<u>20</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
Territorial Caquetá	Queja	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Reclamo	<u>2</u>	<u>1</u>	50%	<u>1</u>	50%	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Petición de Información	<u>27</u>	<u>24</u>	88.89%	<u>3</u>	11.11%	<u>27</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Manifestación	<u>2</u>	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Consulta	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	SUBTOTAL		<u>32</u>	<u>28</u>	87.50%	<u>4</u>	12.50%	<u>32</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
Territorial Putumayo	Queja	<u>3</u>	<u>3</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>3</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Reclamo	<u>1</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Petición de Información	<u>128</u>	<u>102</u>	79.69%	<u>20</u>	15.63%	<u>122</u>	95.31%	<u>6</u>	4.69%	<u>0</u>	0%
	Manifestación	<u>2</u>	<u>1</u>	50%	<u>1</u>	50%	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Consulta	<u>3</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>3</u>	100%	<u>0</u>	0%
	SUBTOTAL		<u>137</u>	<u>106</u>	77.37%	<u>21</u>	15.33%	<u>127</u>	92.70%	<u>10</u>	7.30%	<u>0</u>
Dirección General	Queja	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Reclamo	<u>4</u>	<u>2</u>	50%	<u>2</u>	50%	<u>4</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Petición de Información	<u>109</u>	<u>63</u>	57.80%	<u>43</u>	39.45%	<u>106</u>	97.25%	<u>3</u>	2.75%	<u>0</u>	0%
	Manifestación	<u>8</u>	<u>4</u>	50%	<u>4</u>	50%	<u>8</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Consulta	<u>2</u>	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	SUBTOTAL		<u>123</u>	<u>71</u>	57.72%	<u>49</u>	39.84%	<u>120</u>	97.56%	<u>3</u>	2.44%	<u>0</u>
TOTAL												

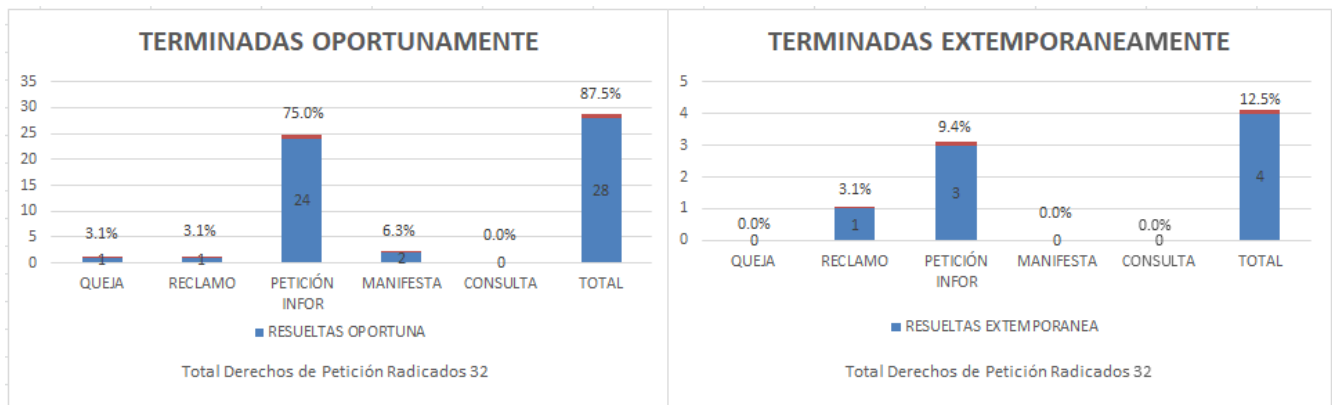
CORPOAMA ZONIA	Queja	<u>5</u>	<u>5</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>5</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Reclamo	<u>10</u>	<u>6</u>	60%	<u>3</u>	30%	<u>9</u>	90%	<u>1</u>	10%	<u>0</u>	0%
	Petición de Información	<u>278</u>	<u>202</u>	72.66%	<u>67</u>	24.10%	<u>269</u>	96.76%	<u>9</u>	3.24%	<u>0</u>	0%
	Manifestación	<u>14</u>	<u>9</u>	64.29%	<u>5</u>	35.71%	<u>14</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Consulta	<u>5</u>	<u>2</u>	40%	<u>0</u>	0%	<u>2</u>	40%	<u>3</u>	60%	<u>0</u>	0%
	TOTAL	<u>312</u>	<u>224</u>	71.79%	<u>75</u>	24.04%	<u>299</u>	95.83%	<u>13</u>	4.17%	<u>0</u>	0%


Gráfica No. 1-Territorial Amazonas



La grafica No. 1 – Territorial Amazonas radico 20 derechos de Petición, de los cuales diez y nueve (19) se respondieron de manera oportuna que representa el 95% y un (1) terminado después de tiempo que representa el 5%.

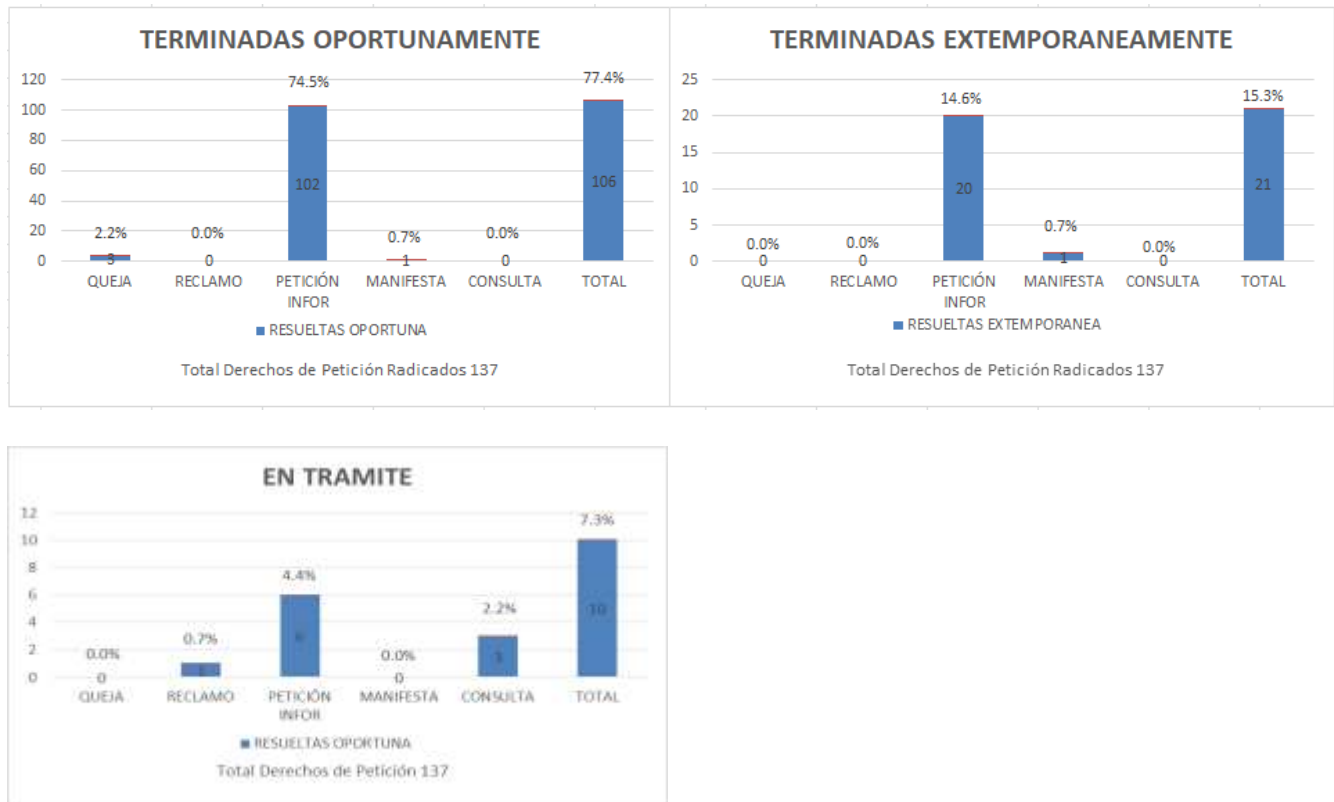
Gráfica No. 2-Territorial Caquetá



	INFORME Nro.001	INFORME DE ENERO A JUNIO DE 2019 PQR Y DENUNCIAS AMBIENTALES
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

La grafica No. 2 – Territorial Caquetá radico 32 derechos de Petición, los cuales veintiocho (28) se respondieron de manera oportuna que representa el 87,5% y cuatro (4) terminados después de tiempo que representa el 12,5%.


Gráfica No. 3-Territorial Putumayo



La grafica No. 3 – Territorial Putumayo radico 137 derechos de Petición, de los cuales ciento seis (106) se respondieron de manera oportuna que representa el 77,4%, veintiún (21) terminados después de tiempo que representa el 15,3% y diez (10) se encuentran en trámite que representa el 7,3%.

Gráfica No. 4-Dirección General




	INFORME Nro.001	INFORME DE ENERO A JUNIO DE 2019 PQR Y DENUNCIAS AMBIENTALES
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007



La grafica No. 4 – La Dirección General radico 123 derechos de Petición, de los cuales setenta y uno (71) respondió oportunamente que representa el 57,7% cuarenta y nueve (49) terminados después de tiempo que representa el 39,8% y tres (3) que se encuentra en trámite que representa el 2,4%.

Conclusiones:

- La Corporación ha cumplido con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, al disponer en cada una de sus sedes una oficina encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen.
- La Oficina de Correspondencia de la sede central, presta la atención tanto a nivel general, como la relacionada con las Oficinas Territoriales, en cumplimiento de los principios de economía, eficiencia y eficacia.
- El Sitio web de CORPOAMAZONIA, en su página principal, tiene un espacio destinado a las PQRS que puedan ser interpuestas por los ciudadanos; el icono de acceso (link), cumple con la característica de ser de fácil acceso al ciudadano para que este exprese sus comentarios.
- Las “Quejas Ambientales”, se ha definido que se regirán por el procedimiento especial definido en la Ley 1333 de 2009, “por medio de la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones”.
- La Dirección Territorial Caquetá, en este periodo con mayor volumen de PQRS (denuncias ambientales) asignada (78%), seguida de la Territorial Amazonas (14%) y Dirección Territorial Putumayo (8%).
- La Dirección Territorial Putumayo, en este periodo con mayor volumen de PQRS (derechos de petición) asignada (44%), seguida de la Dirección General (39%), Dirección Territorial Caquetá (10%) y Dirección Territorial Amazonas (6%).

	INFORME Nro.001	INFORME DE ENERO A JUNIO DE 2019 PQR Y DENUNCIAS AMBIENTALES
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

- En el caso de las PQRS radicadas en el Sistema (Peticiónes, Quejas Reclamos en la Corporación, para el periodo objeto de análisis a los 312 casos. Siendo las más representativas las categorías petición de información con 278 (89%).

Recomendaciones

- La Subdirección Administrativa y Financiera, debe velar por el correcto funcionamiento de las Oficinas de correspondencia tanto de la Dirección General, Subdirecciones y Direcciones territoriales como de los equipos adquiridos para este fin, para garantizar el correcto funcionamiento de Atención al Ciudadano; en sus componentes logístico y técnico, de tal manera que se pueda brindar la atención al ciudadano en términos de calidad y eficiencia.
- Establecer criterios corporativos claros con relación al funcionamiento de las oficinas en la dirección General, Subdirecciones y Direcciones Territoriales y la asignación de personal asignado a estas funciones.
- Se recomienda que todos los derechos de petición que recibe la entidad de manera manual a través de las Oficinas encargadas de la correspondencia, Ingresen al Sistema de PQRS, con el fin de poder realizar un seguimiento adecuado a la gestión de las respuestas en términos de oportunidad y calidad.
- Se recomienda continuar capacitando el personal responsable de atender la oficina de correspondencia, que tienen la función de clasificar los documentos recibidos por la Corporación, con el fin de que conozcan adecuadamente la diferenciación entre las categorías solicitud de información, petición, queja, reclamo, sugerencia, reconocimiento y denuncia.
- Hacer una mayor promoción sobre el uso de los canales electrónicos como la página web, el Sistema PQR y el correo electrónico, dado que estos canales optimizan el uso de los recursos corporativos.



MARIA YANNETH ROSERO PEÑA
 Profesional Especializado – Control Interno

Elaboró: AMANDA MENDOZA DURAN.- Profesional Apoyo OCI
 Revisó: MARIA YANNETH ROSERO P. - Profesional Especializado OCI