

|                                           |                                                                  |                                                                                                          |          |                   |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------|
|                                           | INFORME<br>No.01                                                 | INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y<br>DENUNCIAS PRIMER TRIMESTRE 2020<br>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: Raul Orlando Melo Martínez                                                                       | Vo. Bo.: |                   |
|                                           |                                                                  | Cargo: Secretario General                                                                                |          |                   |
| Fecha: 10 de abril de 2020                |                                                                  | Fecha: 10 de abril de 2020                                                                               |          |                   |

**OBJETIVO:** Realizar un análisis general por cada área de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la Corporación durante el primer trimestre de 2020.

**REMITIDO A:** DIRECCIÓN GENERAL

**PERIODO:** 01 DE ENERO A 31 DE MARZO DE 2020

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

### DENUNCIAS AMBIENTALES

#### Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

En el primer trimestre de 2020 se radicaron en las Direcciones Territoriales y en la Dirección General de la Corporación, 70 denuncias ambientales, de las cuales 41 (58,5%) se terminaron oportunamente, 11 (15,8%) después de tiempo, 2 se trasladaron a proceso sancionatorio y 18 (25,7%) continuaban en trámite a la fecha de corte de la vigencia, como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 1.** Consolidado Denuncias Ambientales primer trimestre 2020

| TERRITORIAL                    | TOTAL ASGNADOS | PESO PORCENTUAL | TERMINADAS OPORTUNAMENTE | TERMINADAS DESPUES DE TIEMPO | TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO | EN TRÁMITE |
|--------------------------------|----------------|-----------------|--------------------------|------------------------------|----------------------------------|------------|
| Dirección Territorial Amazonas | 6              | 8,6%            | 4                        | 1                            | 0                                | 1          |
| Dirección Territorial Caquetá  | 39             | 55,7%           | 26                       | 1                            | 0                                | 12         |
| Dirección Territorial Putumayo | 25             | 35,7%           | 11                       | 9                            | 2                                | 5          |
| Dirección General              | 0              | 0%              | 0                        | 0                            | 0                                | 0          |
| <b>Total</b>                   | <b>70</b>      | <b>100%</b>     | <b>41</b>                | <b>11</b>                    | <b>2</b>                         | <b>18</b>  |

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Se puede observar que la dependencia con mayor reporte de denuncias en este periodo,  
Ruta: Y:\24 SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD\APLICATIVO SGC\PQR\2020

|                                                                                  |                                                                         |                                 |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |                          |
|                                                                                  | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |                          |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                        |                                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006       | <b>Versión:</b> 1.0-2007 |

es la Dirección Territorial Caquetá, con un 55,7%, comparado con Amazonas y Putumayo, que alcanzan un 8,6% y 35,7% 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.

### Comportamiento de denuncias ambientales por vigencia

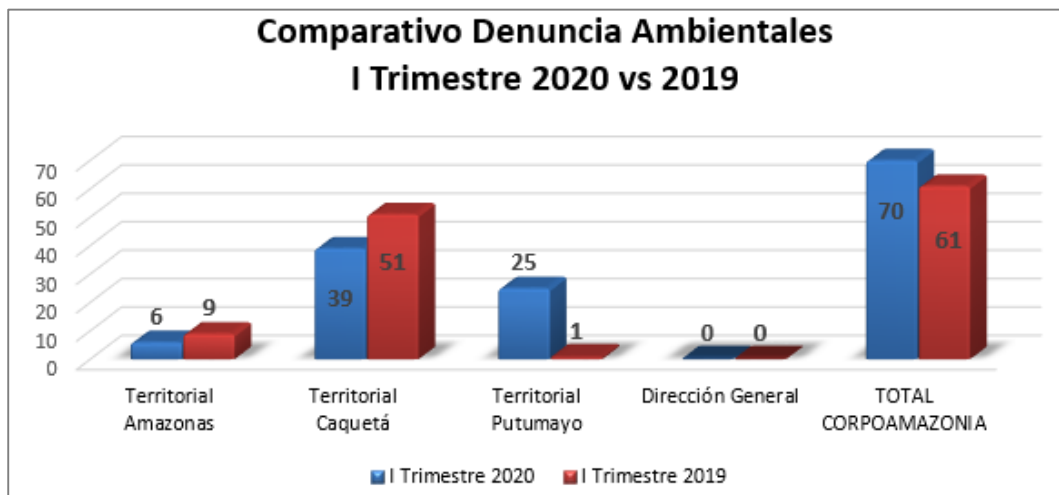
En el primer trimestre de 2019, se recibieron en todas la Direcciones Territoriales, 61 denuncias ambientales y en la presente vigencia, 70, es decir que se incrementaron en un 14%.

En cuanto al comportamiento por territorial se observa que Caquetá disminuyó un 23,5% al pasar de 51 denuncias en 2019 a 39 en 2020, siendo un importante indicador, dado que este es uno de los tres departamentos que recibe más denuncias de forma consecutiva en cada periodo analizado.

En Putumayo, se pasó de 1 denuncia en 2019 a 25 en 2020 y Amazonas, tuvo una leve disminución al pasar de 9 a 6 denuncias, comparando el mismo periodo de cada vigencia.

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

**Gráfico 1.** Comparativo denuncias ambientales I Trimestre 2020 vs 2019



|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

### Denuncias ambientales por Recurso Natural

El recurso natural, de mayor afectación en materia de denuncias ambientales en la jurisdicción de Corpoamazonia para el I Trimestre de 2020, es el recurso AGUA con 28 denuncias recibidas, seguido del recurso FLORA con 25, y SUELO con 9, como se observa a continuación:

**Tabla 2.** Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

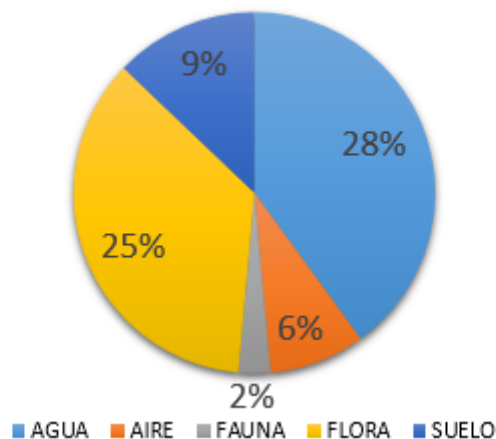
| <b>RECURSO<br/>NATURAL</b> | <b>DENUNCIAS<br/>AMBIENTALES<br/>1 TRIMESTRE 2020</b> |
|----------------------------|-------------------------------------------------------|
| AGUA                       | 28                                                    |
| AIRE                       | 6                                                     |
| FAUNA                      | 2                                                     |
| FLORA                      | 25                                                    |
| SUELO                      | 9                                                     |
| <b>TOTAL</b>               | <b>70</b>                                             |

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 Primer Trimestre 2020

#### Denuncias Ambientales por Tipo de Recurso Natural I Trimestre 2020



Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

|                           |                                                                         |                                 |                          |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|
|                           | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |                          |
|                           | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |                          |
| <b>Código:</b> I- DTA-001 |                                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006       | <b>Versión:</b> 1.0-2007 |

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

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 I Trimestre por vigencia.

| RECURSO      | DEPENDENCIA |          |           |           |           |          |
|--------------|-------------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
|              | DTA         |          | DTC       |           | DTP       |          |
|              | 2020        | 2019     | 2020      | 2019      | 2020      | 2019     |
| AGUA         | 3           | 3        | 14        | 13        | 11        | 0        |
| AIRE         | 0           | 1        | 6         | 6         | 0         | 0        |
| FAUNA        | 1           | 0        | 0         | 2         | 1         | 0        |
| FLORA        | 2           | 4        | 15        | 27        | 8         | 1        |
| SUELO        | 0           | 1        | 4         | 3         | 5         | 0        |
| <b>TOTAL</b> | <b>6</b>    | <b>9</b> | <b>39</b> | <b>51</b> | <b>25</b> | <b>1</b> |

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 primer trimestre del año 2020, 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 el primer trimestre de 2019, solo se radico una 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.

### Indicadores de Atención Denuncias Ambientales

En cuanto a los tiempos de atención, de las 70 denuncias recibidas, se han dado respuesta a 52, 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%.

|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

**Tabla 4.** Indicadores de atención de denuncias ambientales primer trimestre 2020

| Territorial          | Total Asignadas | Total 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 | 6               | 5                | 83.33% | 4                            | 66.67% | 1                                | 16.67% | 5              | 83.33 % | 0                                | 0%    | 1          | 16.67% |
| Territorial Caquetá  | 39              | 27               | 69.23% | 26                           | 66.67% | 1                                | 2.56%  | 27             | 69.23 % | 0                                | 0%    | 12         | 30.77% |
| Territorial Putumayo | 25              | 20               | 80%    | 11                           | 44%    | 9                                | 36%    | 18             | 72%     | 2                                | 8%    | 5          | 20%    |
| Dirección General    | 0               | 0                |        | 0                            |        | 0                                |        | 0              |         | 0                                |       | 0          |        |
| TOTAL CORPOAMAZONIA  | 70              | 52               | 74.29% | 41                           | 58.57% | 11                               | 15.71% | 50             | 71.43 % | 2                                | 2.86% | 18         | 25.71% |

Fuente: Sistema PQR- Corpoamazonia

## PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

### Consolidado derechos de petición - PQRS

En el primer 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 primer 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>8</u>          | <u>6</u>                 | 75%                      | <u>0</u>                     | 0%                           | <u>6</u>          | 75%              | <u>2</u>         | 25%           |
| Territorial Caquetá        | <u>29</u>         | <u>17</u>                | 58.62%                   | <u>3</u>                     | 10.34%                       | <u>20</u>         | 68.97%           | <u>9</u>         | 31.03%        |
| Territorial Putumayo       | <u>156</u>        | <u>108</u>               | 69.23%                   | <u>20</u>                    | 12.82%                       | <u>128</u>        | 82.05%           | <u>28</u>        | 17.95%        |
| Dirección General          | <u>62</u>         | <u>29</u>                | 46.77%                   | <u>19</u>                    | 30.65%                       | <u>48</u>         | 77.42%           | <u>14</u>        | 22.58%        |
| <b>TOTAL CORPOAMAZONIA</b> | <b><u>255</u></b> | <b><u>160</u></b>        | <b>62.75%</b>            | <b><u>42</u></b>             | <b>16.47%</b>                | <b><u>202</u></b> | <b>79.22%</b>    | <b><u>53</u></b> | <b>20.78%</b> |

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta a 160 solicitudes, de las cuales el 62,75% se terminaron oportunamente y el 16,4% después de tiempo.

|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

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 83.53%.

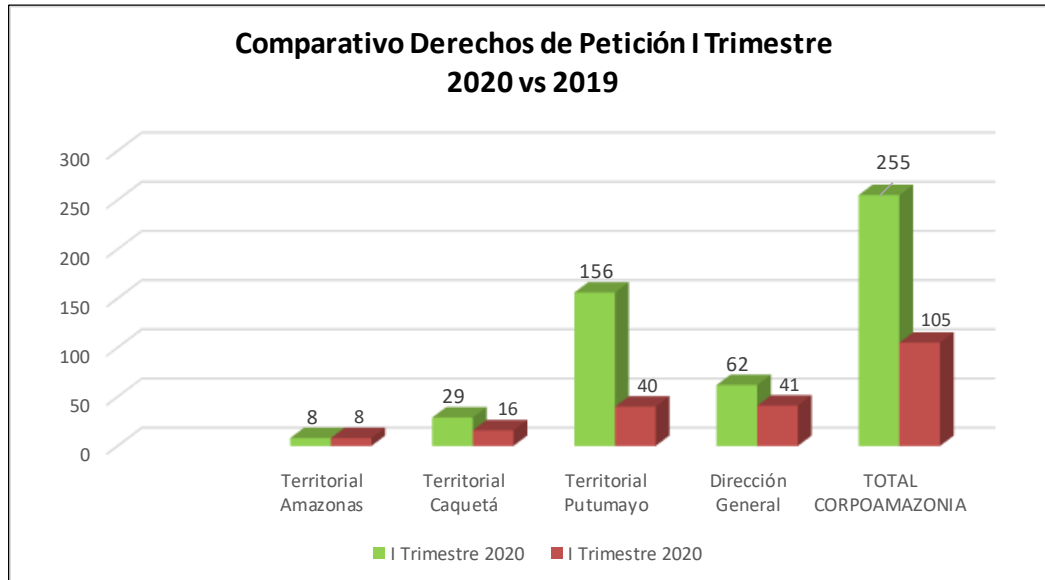
### Comportamiento PQRS por vigencia

El comportamiento de peticiones, quejas y reclamos por vigencia presentó una variación significativa entre el primer trimestre de 2019 y el mismo periodo de 2020, al pasar de 105 a 255 solicitudes en la Corporación, lo que representa un incremento del 142%, que se ve reflejado principalmente desde la Dirección Territorial Putumayo, que también pasó de 40 a 156 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

|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

### Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia

En el consolidado por tipo de petición en el primer trimestre, el mayor número de solicitudes corresponde a Peticiones de información, con un total de 139, es decir un 54.5% del total de PQRS, recibidas en la Corporación; de las cuales se ha dado respuesta oportuna a 86 (61,87%) y después de tiempo a 25 (17.99%). Aún Quedan en trámite 28 solicitudes (20,14%).

**Tabla 6.** Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia

| Territorial                    | Tipo de Petición           | Total<br>Asignadas | Terminadas<br>Oportunamente | %                           | Terminadas<br>Despues de<br>Tiempo | %                                  | Total<br>Terminadas | %                   | En<br>Tramite | %             |
|--------------------------------|----------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------|---------------|
|                                |                            |                    |                             | Terminadas<br>Oportunamente |                                    | Terminadas<br>Despues de<br>Tiempo |                     | Total<br>Terminadas |               | En<br>Tramite |
| <b>TOTAL<br/>CORPOAMAZONIA</b> | Queja                      | <u>3</u>           | <u>1</u>                    | 33.33%                      | <u>1</u>                           | 33.33%                             | <u>2</u>            | 66.67%              | <u>1</u>      | 33.33%        |
|                                | Reclamo                    | <u>1</u>           | <u>0</u>                    | 0%                          | <u>1</u>                           | 100%                               | <u>1</u>            | 100%                | <u>0</u>      | 0%            |
|                                | Petición de<br>Información | <u>139</u>         | <u>86</u>                   | 61.87%                      | <u>25</u>                          | 17.99%                             | <u>111</u>          | 79.86%              | <u>28</u>     | 20.14%        |
|                                | Manifestación              | <u>94</u>          | <u>60</u>                   | 63.83%                      | <u>14</u>                          | 14.89%                             | <u>74</u>           | 78.72%              | <u>20</u>     | 21.28%        |
|                                | Consulta                   | <u>18</u>          | <u>13</u>                   | 72.22%                      | <u>1</u>                           | 5.56%                              | <u>14</u>           | 77.78%              | <u>4</u>      | 22.22%        |
|                                | <b>TOTAL</b>               | <u>255</u>         | <u>160</u>                  | 62.75%                      | <u>42</u>                          | 16.47%                             | <u>202</u>          | 79.22%              | <u>53</u>     | 20.78%        |

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Otro tipo de solicitud con un aporte importante son las manifestaciones, principalmente radicadas en la DTP solicitando vistas técnicas para algún tipo de trámite ambiental

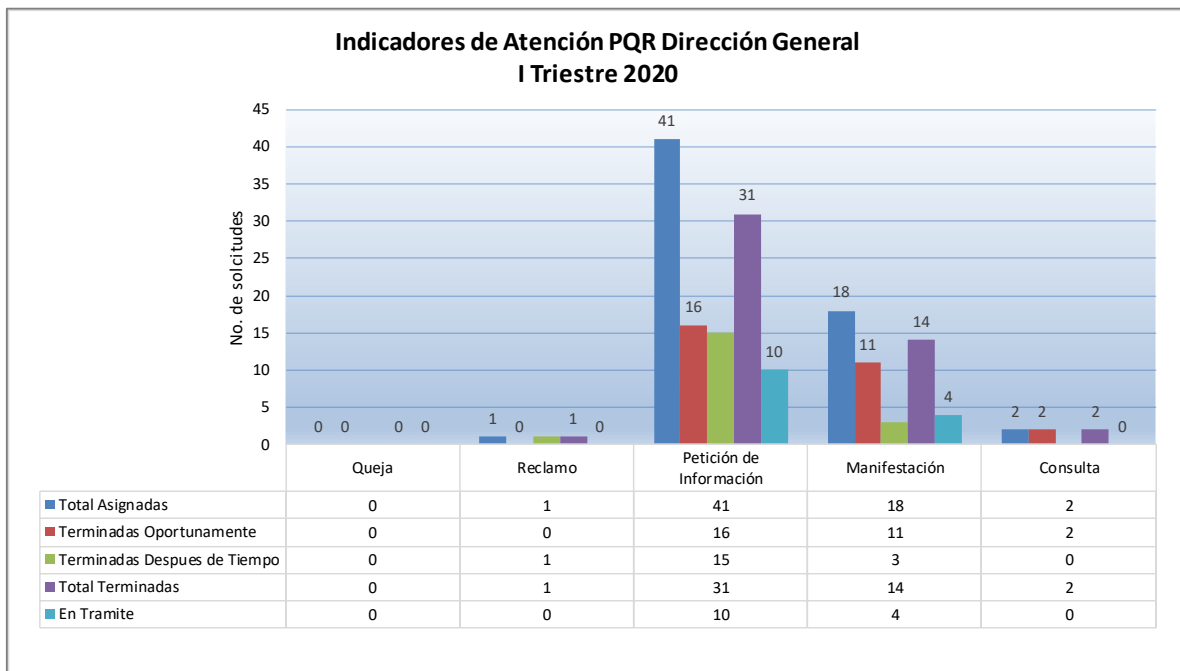
### Indicadores De atención derechos de petición Dirección General (Sede Central)

De las 62 solicitudes recibidas en la Dirección General (Sede Central), a la fecha de corte del periodo, se ha dado respuesta a 48, de las cuales el 46.77% se han terminado de forma oportuna y el 30.65% 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.

|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

**Gráfico 4.** Indicadores de atención derechos de petición – Dirección General 2020



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

### 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 primer trimestre del año 2020, los procesos más afectados por peticiones de información en todas las dependencias de Corpoamazonia son: Control y Vigilancia de los Recursos Naturales con 167 solicitudes, seguido de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales con 44, Ordenación Ambiental y Gestión del Talento Humano, como se indica en la siguiente tabla:



|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

**Tabla 7.** Comparativo Derechos de Petición por Proceso Total Corpoamazonia

| <b>Comparativo Derechos de Petición por Proceso</b>              |                                            |             |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------|
| <b>Proceso</b>                                                   | <b>Total Corpoamazonia<br/>I Trimestre</b> |             |
|                                                                  | <b>2020</b>                                | <b>2019</b> |
| Comunicación e Información Pública                               | 0                                          | 2           |
| Desarrollo Organizacional                                        | 1                                          | 5           |
| Planificación Corporativa                                        | 2                                          | 1           |
| Control y Evaluación                                             | 3                                          | 1           |
| Mejoramiento Continuo                                            | 0                                          | 0           |
| Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental                    | 3                                          | 3           |
| Control y Vigilancia de los Recursos Naturales                   | 167                                        | 179         |
| Gestión de Proyectos                                             | 1                                          | 1           |
| Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales | 44                                         | 27          |
| Ordenación Ambiental                                             | 9                                          | 6           |
| Contratación de Bienes, Obras y Servicios                        | 7                                          | 6           |
| Gestión de Recursos Físicos                                      | 0                                          | 0           |
| Gestión de Recursos Informáticos                                 | 0                                          | 0           |
| Gestión del Talento Humano                                       | 8                                          | 2           |
| Gestión Documental                                               | 1                                          | 0           |
| Gestión Financiera                                               | 6                                          | 1           |
| <b>TOTAL</b>                                                     | <b>252</b>                                 | <b>234</b>  |

Los procesos mencionados, hacen parte de los procesos misionales de la corporación, y comparando ambos periodos, se evidencia que aunque han 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, el proceso más significativo es Control y Vigilancia de los Recursos Naturales que tuvo un incremento del 155% al pasar de 9 a 23 solicitudes entre el primer periodo de 2019 y 2020.

|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

**Tabla 8.** Comparativo Derechos de Petición por Proceso Dirección General

| <b>Comparativo Derechos de Petición por Proceso</b>              |                                          |             |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------|
| <b>Proceso</b>                                                   | <b>Dirección General<br/>I Trimestre</b> |             |
|                                                                  | <b>2020</b>                              | <b>2019</b> |
| Comunicación e Información Pública                               | 0                                        | 2           |
| Desarrollo Organizacional                                        | 1                                        | 4           |
| Planificación Corporativa                                        | 2                                        | 1           |
| Control y Evaluación                                             | 2                                        | 0           |
| Mejoramiento Continuo                                            | 0                                        | 0           |
| Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental                    | 1                                        | 3           |
| Control y Vigilancia de los Recursos Naturales                   | 23                                       | 9           |
| Gestión de Proyectos                                             | 0                                        | 0           |
| Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales | 5                                        | 9           |
| Ordenación Ambiental                                             | 8                                        | 5           |
| Contratación de Bienes, Obras y Servicios                        | 5                                        | 6           |
| Gestión de Recursos Físicos                                      | 0                                        | 0           |
| Gestión de Recursos Informáticos                                 | 0                                        | 0           |
| Gestión del Talento Humano                                       | 8                                        | 2           |
| Gestión Documental                                               | 1                                        | 0           |
| Gestión Financiera                                               | 6                                        | 1           |
| <b>TOTAL</b>                                                     | <b>62</b>                                | <b>42</b>   |

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

### 1.2.6 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 62,27%, seguido del correo electrónico (email) con 22,35%.

Por su parte el ítem de internet hace referencia a las solicitudes recibidas a través del sistema PQR de la página web de Corpoamazonia.

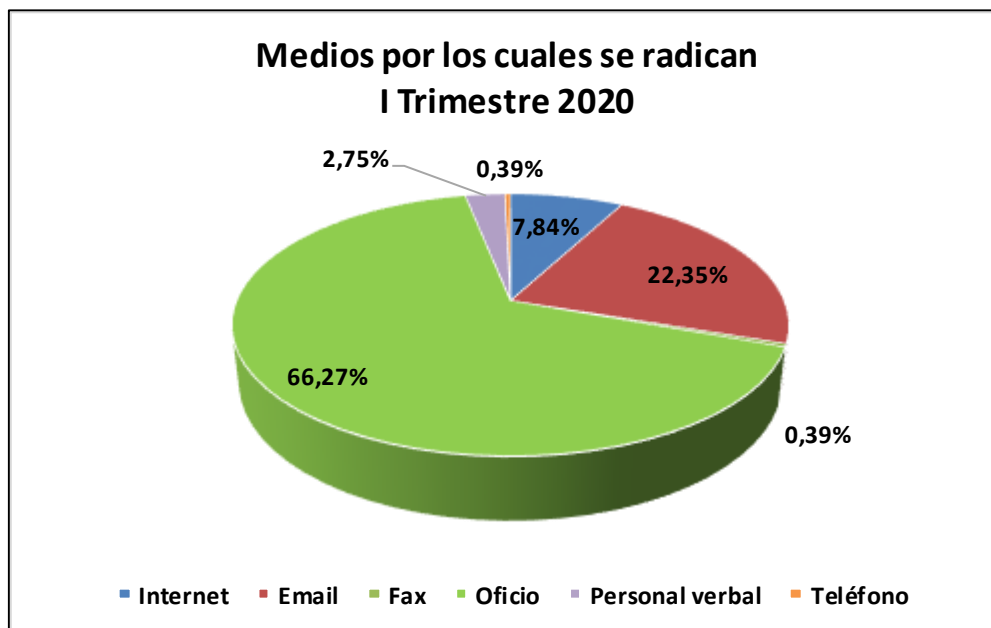
|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

**Tabla 9.** Medios por los cuales se radica I Trimestre 2020

| Territorial          | Internet  |               | Email     |                | Fax      |               | Oficio     |                | Personal Verbal |               | Teléfono |               | Total      |             |
|----------------------|-----------|---------------|-----------|----------------|----------|---------------|------------|----------------|-----------------|---------------|----------|---------------|------------|-------------|
|                      | #         | %             | #         | %              | #        | %             | #          | %              | #               | %             | #        | %             | #          | %           |
| Territorial Amazonas | 2         | 25%           | 2         | 25%            | 0        |               | 4          | 50%            | 0               |               | 0        |               | 8          | 100%        |
| Territorial Caquetá  | 6         | 20.69 %       | 7         | 24.14 %        | 0        |               | 16         | 55.17 %        | 0               |               | 0        |               | 29         | 100%        |
| Territorial Putumayo | 5         | 3.21 %        | 22        | 14.1 %         | 1        | 0.64 %        | 120        | 76.92 %        | 7               | 4.49 %        | 1        | 0.64 %        | 156        | 100%        |
| Dirección General    | 7         | 11.29 %       | 26        | 41.94 %        | 0        |               | 29         | 46.77 %        | 0               |               | 0        |               | 62         | 100%        |
| <b>TOTAL</b>         | <b>20</b> | <b>7.84 %</b> | <b>57</b> | <b>22.35 %</b> | <b>1</b> | <b>0.39 %</b> | <b>169</b> | <b>66.27 %</b> | <b>7</b>        | <b>2.75 %</b> | <b>1</b> | <b>0.39 %</b> | <b>255</b> | <b>100%</b> |

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

**Gráfico 5.** Medios por los cuales se radica



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

|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

## 2. DIRECCIÓN TERRITORIAL CAQUETÁ

### DENUNCIAS AMBIENTALES

#### 1. Cumplimiento del indicador

De acuerdo con el consolidado de denuncias ambientales radicadas en la Dirección Territorial Caquetá para el primer trimestre del año 2020, se registraron en total de treinta y nueve (39), de las cuales fueron atendidas oportunamente, veintiséis (26), en trámite doce (12) y fuera del tiempo una (1).

El porcentaje de denuncias con respuesta corresponde al 69 %, es decir treinta y siete (27), denuncias.

En trámite presenta un porcentaje del 31% para un total de doce (12) denuncias.

#### 2. Recurso natural más afectado o impactado

De acuerdo al análisis comparativo de las denuncias ambientales, para el cuarto trimestre de 2019 y el reporte del primer trimestre de 2020; se observa una disminución del número de denuncias ambientales radicadas. Donde los recursos más afectados son flora y agua; cada uno con flora (15) y Agua (14) denuncias radicadas.

#### 3. Comparativo de resultados y las posibles causas

Tabla 10: Comparativo Denuncias

| RECURSO      | IV TRIMESTRE 2019 |             | I TRIMESTRE 2020 |             | VARIACION<br>TRIMESTRE |
|--------------|-------------------|-------------|------------------|-------------|------------------------|
|              | CANTIDAD          | %           | CANTIDAD         | %           |                        |
| Agua         | 17                | 41%         | 14               | 36%         | -3                     |
| Aire         | 3                 | 7%          | 6                | 15%         | 3                      |
| Fauna        | 3                 | 7%          | 0                | 0%          | -3                     |
| Flora        | 17                | 41%         | 15               | 39%         | -2                     |
| Suelo        | 1                 | 4%          | 4                | 10%         | 3                      |
| <b>TOTAL</b> | <b>41</b>         | <b>100%</b> | <b>39</b>        | <b>100%</b> | <b>-2</b>              |

Tabla 11: Comparativo Denuncias terminadas y en trámite

| DENUNCIAS    | VI TRIMESTRE 2019 |             | I TRIMESTRE 2020 |             |
|--------------|-------------------|-------------|------------------|-------------|
|              | CANTIDAD          | %           | CANTIDAD         | %           |
| Terminadas   | 33                | 80%         | 27               | 69%         |
| Trámite      | 8                 | 20%         | 12               | 31%         |
| <b>TOTAL</b> | <b>41</b>         | <b>100%</b> | <b>39</b>        | <b>100%</b> |

|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

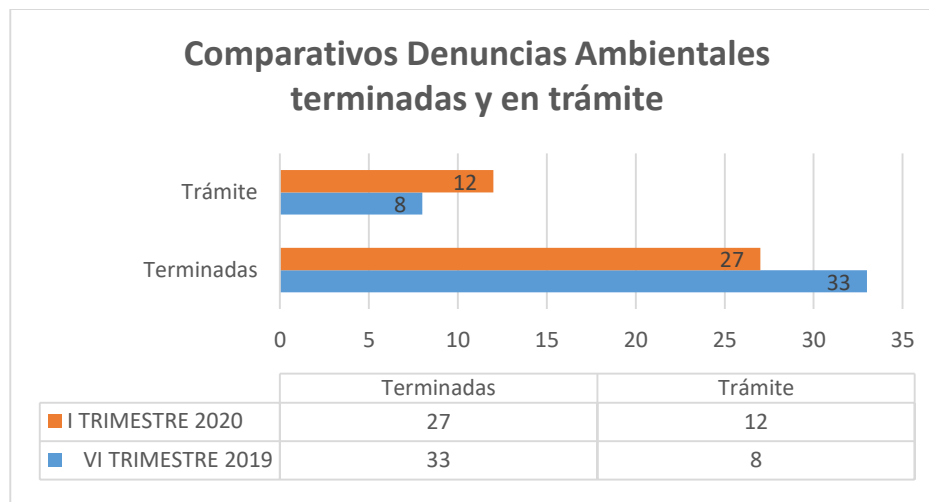
#### **Causas posibles:**

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

#### **4. Acciones correspondientes:**

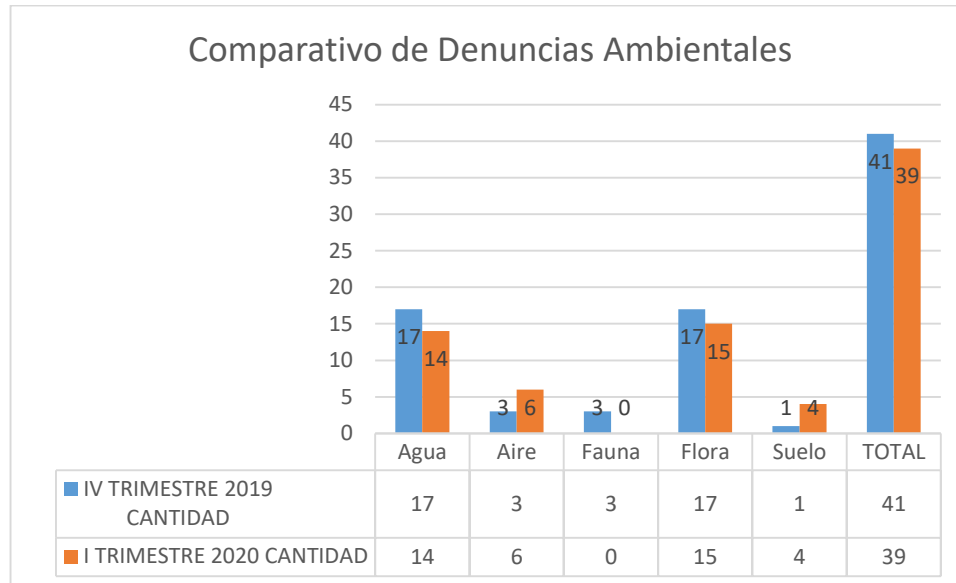
- Adelantar PASA por parte de oficina Jurídica de la DTC.
- Con el apoyo del personal de la DT, vinculado en proceso CVR y de Educación Ambiental, se debe continuar con el desarrollo de programas de educación ambiental a la ciudadanía en el cuidado de los recursos naturales.
- Aplicación de la normatividad ambiental por parte de los Entes Territoriales, y obviamente de la autoridad ambiental.

**Grafico No. 6: Comparativos Denuncias Ambientales terminadas y en trámite**



|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

**Grafico No. 7: Comparativo Denuncias ambientales por recurso natural cuarto trimestre 2019 y Primer trimestre 2020**



## 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 12. Total de denuncias ambientales respecto a otras dependencias de la Corporación.**

| DEPENDENCIA | CANTIDAD DE DENUNCIAS RADICADAS | PORCENTAJE % |
|-------------|---------------------------------|--------------|
| DTA         | 6                               | 8%           |
| DTP         | 25                              | 36%          |
| DG          | 0                               | 0%           |
| DTC         | <b>39</b>                       | <b>56%</b>   |
| TOTAL       | 70                              | 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.

|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

## PETICIONES

### 1. Cumplimiento del indicador.

De acuerdo con el consolidado de los derechos de petición recepcionados y atendidos en la DTC para el primer trimestre del año 2020; se registraron en total veintinueve (29), de los cuales fueron terminados oportunamente diecisiete (17), después de tiempo tres (3) y en trámite nueve (9).

Resultado del indicador fue del (10%) cumpliendo la meta del indicador, es decir están dentro del rangos de menor o igual al 20%, debido a que se contestaron 3 derechos de petición por fuera de tiempo.

**Tabla 13: Derechos de petición, Primer Trimestre 2020**

| DERECHOS DE PETICION DTC PRIMER TRIMESTRE DE 2020 |                 |                          |                          |                              |                              |            |            |              |              |
|---------------------------------------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|------------------------------|------------|------------|--------------|--------------|
| Tipo de Petición                                  | Total Asignadas | Terminadas Oportunamente | %                        | Terminadas Después de Tiempo | %                            | En Trámite | %          | Sin Tramitar | %            |
|                                                   |                 |                          | Terminadas Oportunamente |                              | Terminadas Después de Tiempo |            | En Trámite |              | Sin Tramitar |
| Queja                                             | <u>1</u>        | <u>0</u>                 | 0%                       | <u>0</u>                     | 0%                           | <u>1</u>   | 100%       | <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>25</u>       | <u>14</u>                | 56%                      | <u>3</u>                     | 12%                          | <u>8</u>   | 32%        | <u>0</u>     | 0%           |
| Manifestación                                     | <u>1</u>        | <u>1</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>29</u>       | <u>17</u>                | 56%                      | <u>3</u>                     | 10%                          | <u>9</u>   | 31%        | <u>0</u>     | 0%           |

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

**Tabla 14: Comparativo Derechos de Petición terminados y en trámite**

| DERECHOS DE PETICIÓN         | IV TRIMESTRE 2019 |      | I TRIMESTRE 2020 |      |
|------------------------------|-------------------|------|------------------|------|
|                              | CANTIDAD          | %    | CANTIDAD         | %    |
| Terminados oportunamente     | 18                | 95%  | 17               | 59%  |
| En trámite                   | 1                 | 5    | 9                | 31%  |
| Terminadas después de tiempo | 0                 | 0%   | 3                | 10%  |
| TOTAL                        | 19                | 100% | 29               | 100% |

Teniendo en cuenta el cuadro No 4; del primer trimestre de 2020, se evidencia un aumento del número de derechos de petición radicados, comparado con el cuarto trimestre de 2019.

|                                                                                  |                                                                         |                                 |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |                          |
|                                                                                  | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |                          |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                        |                                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006       | <b>Versión:</b> 1.0-2007 |

### 3. Causas posibles:

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

- Solicitud de información de expedientes de trámites diversos de la corporación.
- Mayor atención de los diferentes actores para enunciar ante autoridad competente.
- Mayor preocupación por la deforestación en el departamento.
- 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 un aumento del número de derechos de petición radicados, comparado con el cuarto trimestre del 2019 con (19) y para el primer trimestre (29).

Los procesos más afectados para este trimestre fueron: LAR con (16) y CVR con (9).

**Tabla 15:** Derechos de Petición por proceso primer trimestre 2020

| DERECHOS DE PETICION IV TRIMESTRE DE 2019.     |                 |      | DERECHOS DE PETICION I TRIMESTRE DE 2020. |      |
|------------------------------------------------|-----------------|------|-------------------------------------------|------|
| PROCESO                                        | Total radicadas | %    | Total radicadas                           | %    |
| Comunicación e información pública             | 0               | 0%   | 0                                         | 0%   |
| Asesoría en planificación ambiental            | 1               | 5%   | 1                                         | 3%   |
| Desarrollo Organizacional                      | 1               | 5%   | 0                                         | 0%   |
| Control y vigilancia de los recursos naturales | 7               | 37%  | 9                                         | 32%  |
| Gestión Financiera                             | 0               | 0%   | 0                                         | 0%   |
| Gestión de Proyectos                           | 0               | 0%   | 0                                         | 0%   |
| Licenciamiento ambiental                       | 10              | 53%  | 16                                        | 59%  |
| Ordenamiento Ambiental                         | 0               | 0%   | 1                                         | 3%   |
| Contratación bienes y Servicios                | 0               | 0%   | 1                                         | 3%   |
| Control y Evaluación                           | 0               | 0%   | 0                                         | 0%   |
| Planificación Corporativa                      | 0               | 0%   | 0                                         | 0%   |
| Total Radicadas                                | 19              | 100% | 28                                        | 100% |

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

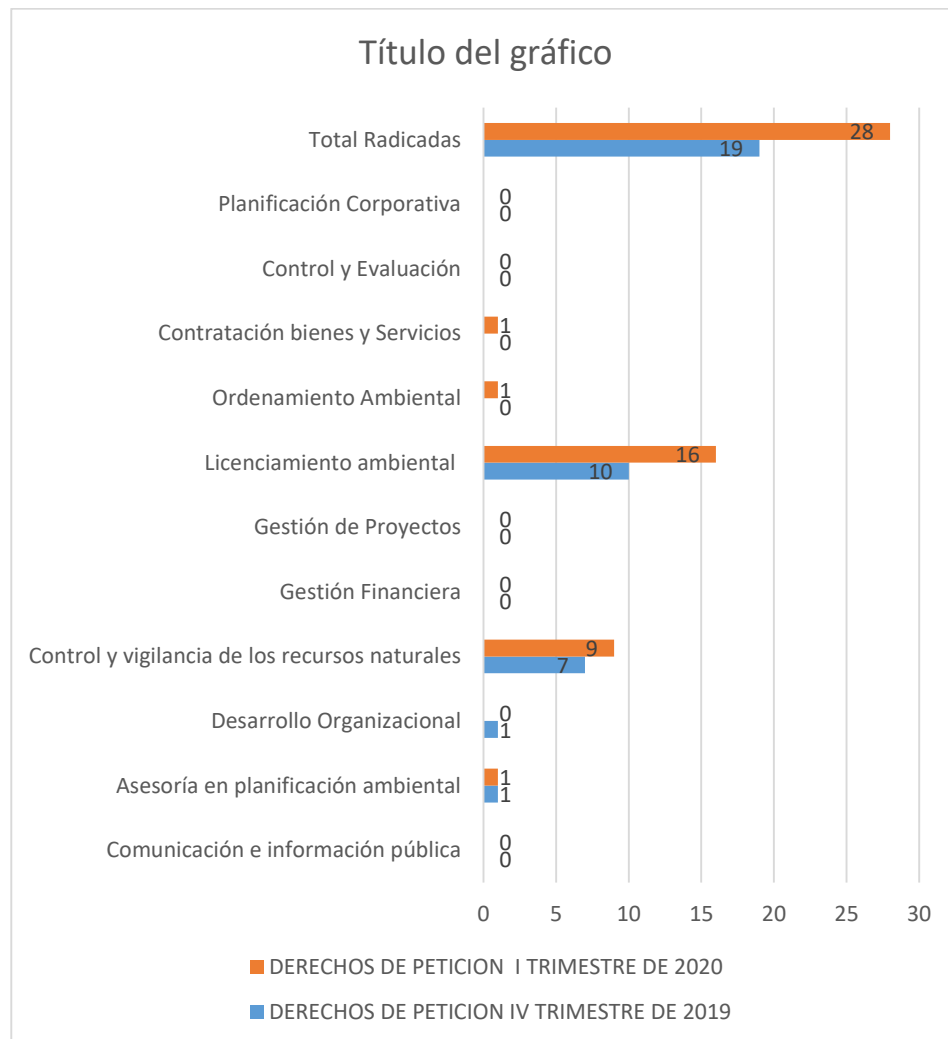
El proceso más impactado es LAR, con dieciséis (16) derecho de petición recibidos en la DTC para el primer trimestre del año 2020; con un porcentaje del 59% del total radicado;



|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

como se puede apreciar en la siguiente gráfica.

Gráfica No.8 Derechos de Petición por Proceso Primer trimestre de 2020



## 6. Acciones correspondientes por tipo de petición y por proceso.

Las acciones que se proponen son:

- ✓ Continuar la realización de actividades en educación y de sensibilización ambiental en el departamento del Caquetá..
- ✓ Coordinación institucional para fortalecer las actividades de educación ambiental.

|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

### 3. DIRECCIÓN TERRITORIAL AMAZONAS

#### DENUNCIAS AMBIENTALES

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

#### R01 - Denuncias Ambientales Consolidado

| DENUNCIAS AMBIENTALES<br>TERRITORIAL AMAZONAS |          |                |
|-----------------------------------------------|----------|----------------|
|                                               | Cantidad | Porcentaje (%) |
| Atendidas                                     | <u>4</u> | 66,67%         |
| En tramite                                    | 1        | 16,67%         |
| Despues de tiempo                             | <u>1</u> | 16,67%         |
| Sin tramitar                                  |          |                |
| Total Radicadas                               | 6        | 100%           |

FUENTE: Aplicativo PQRS

Se analizarán los siguientes puntos:

- Cumplimiento del indicador,

De acuerdo con la información que se presenta en el cuadro anterior, durante el primer trimestre del 2020 en la DTA se radicarón seis (6) denuncias ambientales, de las cuales, 4 fueron atendidas oportunamente, el porcentaje de cumplimiento fue del 66.67%.

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

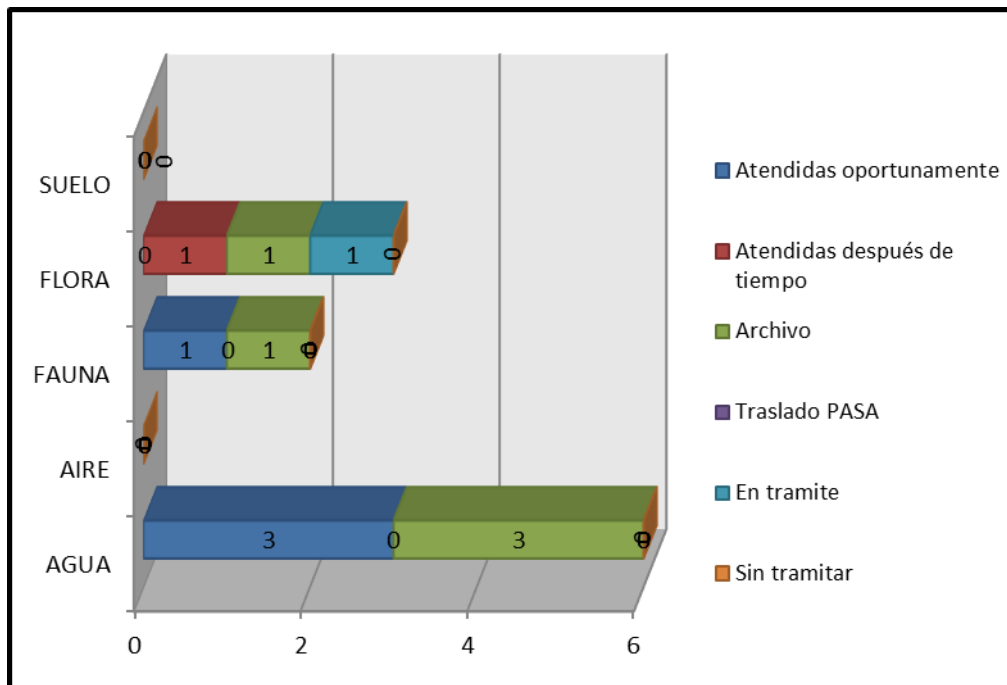
De acuerdo con la información que se presenta en el cuadro anterior durante el primer trimestre 2020 en la DTA se radicarón seis (6) denuncias ambientales, de las cuales cuatro (04) fueron atendidas oportunamente con un 66.67%, una (01) en trámite con un 16.67% y una (01) atendida después de tiempo con un 16.67%.

|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

### R02 - Denuncias Ambientales por Recurso Natural

| RECURSO                     | AGUA     | AIRE     | FAUNA    | FLORA    | SUELO    |
|-----------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Atendidas oportunamente     | <u>3</u> | 0        | <u>1</u> | <u>0</u> | <u>0</u> |
| Atendidas después de tiempo | 0        | 0        | 0        | 1        | <u>0</u> |
| Archivo                     | <u>3</u> | 0        | <u>1</u> | <u>1</u> | <u>0</u> |
| Traslado PASA               | 0        | 0        | 0        |          | <u>0</u> |
| En tramite                  | <u>0</u> | 0        | 0        | <u>1</u> | <u>0</u> |
| Sin tramitar                | 0        | 0        | 0        | 0        | <u>0</u> |
| <b>TOTAL</b>                | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>0</b> |

Grafica 9. 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: 83.33%
- El recurso natural más afectado para este trimestre es Agua con cuatro (3) denuncias, de las cuales, se atienden oportunamente las tres (3). Para el recurso Flora se recibieron dos (2) denuncias, de las cuales, una (1) se atendió después

|                                                                                  |                                                                         |                                 |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |                          |
|                                                                                  | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |                          |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                        |                                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006       | <b>Versión:</b> 1.0-2007 |

de tiempo y la otra se encuentra en trámite. Para Fauna, hubo una (1) atendida oportunamente.

- Se observa en la DTA, que de las seis (6) denuncias radicadas, cuatro (4) fueron atendidas oportunamente con un porcentaje del 66.67%, es importante resaltar que se viene dando seguimiento a las denuncias radicadas en la DTA para mejorar el indicador.
- Los recursos más afectados en este trimestre corresponden a Agua, seguido de Flora por las siguientes situaciones: Se han presentado denuncias en cuanto a los establecimientos dedicados al lavado de automóviles, debido al no permiso por parte de la Corporación, además del uso inapropiado de los recursos. Y en cuanto a Flora, 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.

#### R16 - Peso Porcentual Denuncias Ambientales

| Territorial          | Total Asignadas | Peso Porcentual | Total Terminadas Oportunamente |        |
|----------------------|-----------------|-----------------|--------------------------------|--------|
|                      |                 |                 | #                              | %      |
| Territorial Amazonas | <u>6</u>        | 8.57%           | <u>4</u>                       | 66.67% |

De acuerdo con la información que se presenta en el cuadro anterior durante el primer trimestre 2020, en la Dirección Territorial Amazonas se radicaron 6 denuncias ambientales con un peso porcentual del 8.57%. Las terminadas oportunamente fueron 4 con el 66.67% de cumplimiento.

#### R17 - Peso Porcentual Denuncias por Recurso Natural

| Territorial          | Recurso Natural | Total Asignadas | Peso Porcentual | Terminadas Oportunamente |               |
|----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------------------|---------------|
|                      |                 |                 |                 | #                        | %             |
| Territorial Amazonas |                 |                 |                 |                          |               |
|                      | Agua            | <u>3</u>        | 50%             | <u>3</u>                 | 100%          |
|                      | Aire            | <u>0</u>        |                 | <u>0</u>                 |               |
|                      | Fauna           | <u>1</u>        | 16.67%          | <u>1</u>                 | 100%          |
|                      | Flora           | <u>2</u>        | 33.33%          | <u>0</u>                 | 0%            |
|                      | Suelo           | <u>0</u>        |                 | <u>0</u>                 |               |
|                      | <b>TOTAL</b>    | <u>6</u>        | <b>100%</b>     | <u>4</u>                 | <b>66.67%</b> |

|                                                                                  |                                                                         |                                 |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |                          |
|                                                                                  | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |                          |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                        |                                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006       | <b>Versión:</b> 1.0-2007 |

### R18 - Medio de Radicación Denuncias

| Territorial          | Internet |    | Email |    | Fax |    | Oficio |     | Personal<br>Escrita |    | Personal<br>Verbal |     | Teléfono |    |
|----------------------|----------|----|-------|----|-----|----|--------|-----|---------------------|----|--------------------|-----|----------|----|
|                      | #        | %  | #     | %  | #   | %  | #      | %   | #                   | %  | #                  | %   | #        | %  |
|                      |          |    |       |    |     |    |        |     |                     |    |                    |     |          |    |
| Territorial Amazonas | 0        | 0% | 0     | 0% | 0   | 0% | 3      | 50% | 0                   | 0% | 3                  | 50% | 0        | 0% |

Según el cuadro anterior, en la DTA predominan los medios de radicación por oficio y de modo verbal.

### 1. PETICIONES

| 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 |              | 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>0</u>        | <u>0</u>                 |                          | <u>0</u>                     |                              | <u>0</u>         |                  | <u>0</u>   |            | <u>0</u>     |              |
|                      | Petición de Información | <u>6</u>        | <u>5</u>                 | 83.33%                   | <u>0</u>                     | 0%                           | <u>5</u>         | 83.33%           | <u>1</u>   | 16.67%     | <u>0</u>     | 0%           |
|                      | Manifestación           | <u>1</u>        | <u>0</u>                 | 0%                       | <u>0</u>                     | 0%                           | <u>0</u>         | 0%               | <u>1</u>   | 100%       | <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>8</u>        | <u>6</u>                 | 75%                      | <u>0</u>                     | 0%                           | <u>6</u>         | 75%              | <u>2</u>   | 25%        | <u>0</u>     | 0%           |

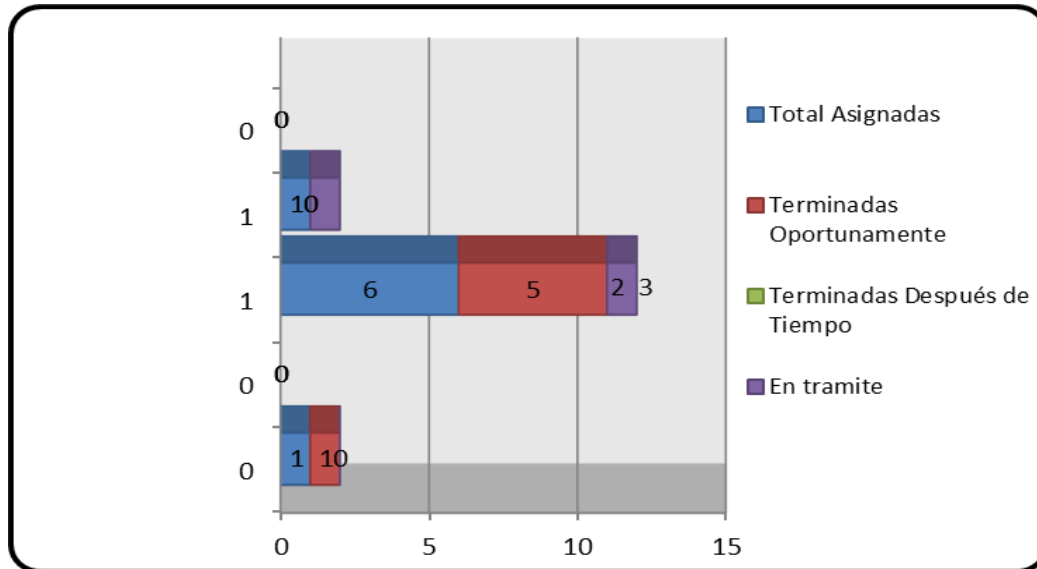
FUENTE: Aplicativo PQRS

En la anterior tabla, se muestra que para el primer trimestre de 2020, la Territorial Amazonas recibió ocho (8) derechos de petición, de las cuales:

- 1 queja terminada oportunamente.
- 6 derechos de petición, de los cuales se terminaron 5 oportunamente y 1 se encuentra en trámite.
- 1 manifestación que se encuentra en trámite.
- El porcentaje de cumplimiento oportuno fue del 75%.

|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

Grafica 10. Representación de Cantidad presentada por Tipo de petición



Elaborado por: - DTA

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

#### PETICIONES DE INFORMACIÓN CLASIFICADAS POR TIPO DE INFORMACIÓN

| Territorial          | Tipo de Información                    | Total Asignadas | Terminadas Oportunamente | %                        | Terminadas Despues de Tiempo | %                            | Total Terminadas | %                | En Tramite | %          | Sin Tramitar | %            |
|----------------------|----------------------------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------|------------------|------------|------------|--------------|--------------|
|                      |                                        |                 |                          | Terminadas Oportunamente |                              | Terminadas Despues de Tiempo |                  | Total Terminadas |            | En Tramite |              | Sin Tramitar |
| Territorial Amazonas |                                        |                 |                          |                          |                              |                              |                  |                  |            |            |              |              |
|                      | Como han actuado en caso concreto      | 4               | 4                        | 100%                     | 0                            | 0%                           | 4                | 100%             | 0          | 0%         | 0            | 0%           |
|                      | Acceso a Documentos Públicos           | 0               | 0                        |                          | 0                            |                              | 0                |                  | 0          |            | 0            |              |
|                      | Copias de documentos                   | 1               | 0                        | 0%                       | 0                            | 0%                           | 0                | 0%               | 1          | 100%       | 0            | 0%           |
|                      | Certificación                          | 0               | 0                        |                          | 0                            |                              | 0                |                  | 0          |            | 0            |              |
|                      | Solicitud para actuar en caso concreto | 1               | 1                        | 100%                     | 0                            | 0%                           | 1                | 100%             | 0          | 0%         | 0            | 0%           |
|                      | TOTAL                                  | 6               | 5                        | 83.33%                   | 0                            | 0%                           | 5                | 83.33%           | 1          | 16.67%     | 0            | 0%           |

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia lo siguiente:

- “Como han actuado en caso concreto”, se reciben 4 de las cuales, se respondieron oportunamente.
- “Copias de documentos”, se recibe una que se encuentra en trámite.
- “Solicitud para actuar en caso concreto”, se recibe una diligenciada a tiempo.

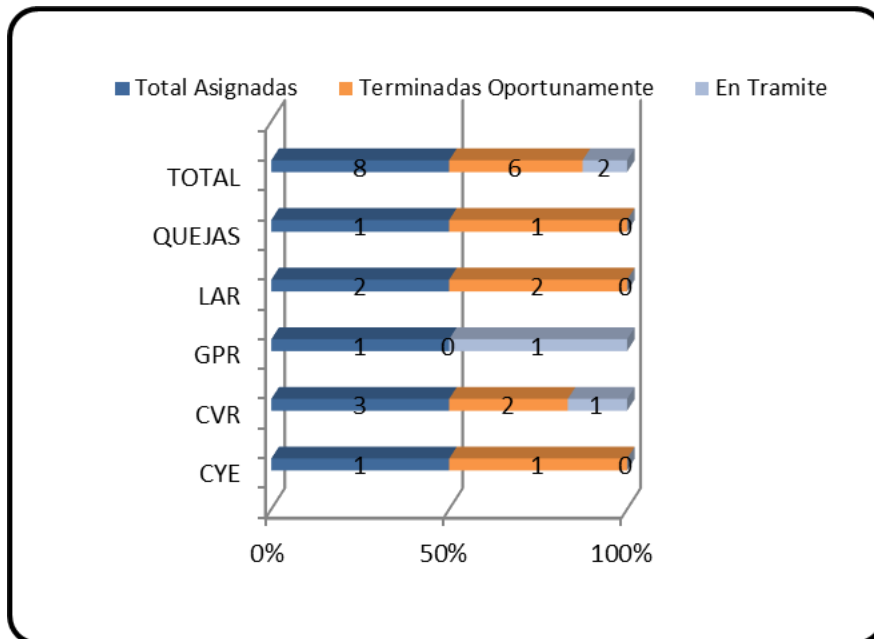
|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

- El cumplimiento del indicador fue del 83.33%.
- 1 queja

### TRAMITE DE PETICIONES EN DIRECCIONES TERRITORIALES CLASIFICADAS POR 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 |              | Sin Tramitar |
| Territorial Amazonas |                                                                  |                 |                          |                          |                              |                              |                  |                  |            |            |              |              |
|                      | Control y Evaluación                                             | <u>1</u>        | <u>1</u>                 | 100%                     | <u>0</u>                     | 0%                           | <u>1</u>         | 100%             | <u>0</u>   | 0%         | <u>0</u>     | 0%           |
|                      | Control y Vigilancia de los Recursos Naturales                   | <u>3</u>        | <u>2</u>                 | 66.67%                   | <u>0</u>                     | 0%                           | <u>2</u>         | 66.67%           | <u>1</u>   | 33.33%     | <u>0</u>     | 0%           |
|                      | Gestión de Proyectos                                             | <u>1</u>        | <u>0</u>                 | 0%                       | <u>0</u>                     | 0%                           | <u>0</u>         | 0%               | <u>1</u>   | 100%       | <u>0</u>     | 0%           |
|                      | Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales | <u>2</u>        | <u>2</u>                 | 100%                     | <u>0</u>                     | 0%                           | <u>2</u>         | 100%             | <u>0</u>   | 0%         | <u>0</u>     | 0%           |
|                      | Quejas                                                           | <u>1</u>        | <u>1</u>                 | 100%                     | <u>0</u>                     | 0%                           | <u>1</u>         | 100%             | <u>0</u>   | 0%         | <u>0</u>     | 0%           |
|                      | Subtotal                                                         | <u>8</u>        | <u>6</u>                 |                          | <u>0</u>                     | 0%                           | <u>6</u>         |                  | <u>0</u>   |            | <u>0</u>     | 0%           |

Grafica 11. Representación de Peticiones clasificadas por proceso



Elaborado por DTA

Con respecto a la gráfica anterior, se observa lo siguiente:

- CYE: Una atendida oportunamente.
- CVR: Tres asignadas, dos atendida oportunamente y una en trámite.
- GPR: Una en trámite.

|                                                                                  |                                                                         |                                 |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |                          |
|                                                                                  | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |                          |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                        |                                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006       | <b>Versión:</b> 1.0-2007 |

- LAR: Dos atendidas oportunamente.
- QUEJA: Una atendida oportunamente.

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

R04 - Peticiones Consolidado

R05 - Peticiones de Información Clasificadas

R06 - Peticiones por Territorial y Proceso

R07 - Peticiones por Tipo de Petición y Proceso

Se analizarán los siguientes puntos:

- Cumplimiento del indicador: 73.34%, de los cuales:
- Los procesos “Control y Evaluación”, “LAR” y “QUEJAS”, tuvieron un cumplimiento del 100%.
- El proceso “Control y Vigilancia”, tuvo un cumplimiento del 66.67% debido a que la fecha límite de respuesta era para el 02 de abril de 2020.

## INDICADORES

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

### R08 - Consolidado de Peticiones por Proceso

| Territorial          | Control y Evaluación                                             |       |        |
|----------------------|------------------------------------------------------------------|-------|--------|
|                      | Rad                                                              | Oport | %      |
| Territorial Amazonas | 1                                                                | 1     | 100%   |
|                      | Control y Vigilancia de los Recursos Naturales                   |       |        |
|                      | Rad                                                              | Oport | %      |
|                      | 3                                                                | 2     | 66.67% |
|                      | Gestión de Proyectos                                             |       |        |
|                      | Rad                                                              | Oport | %      |
|                      | 1                                                                | 0     | 0%     |
|                      | Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales |       |        |
|                      | Rad                                                              | Oport | %      |
|                      | 2                                                                | 2     | 100%   |
|                      | Quejas                                                           |       |        |
|                      | Rad                                                              | Oport | %      |
|                      | 1                                                                | 1     | 100%   |



|                                                                                  |                                                                         |                                 |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |                          |
|                                                                                  | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |                          |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                        |                                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006       | <b>Versión:</b> 1.0-2007 |

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

#### R09 - Indicador consolidado del Periodo

##### % DERECHOS DE PETICIÓN ATENDIDOS OPORTUNAMENTE

| Periodo            | Territorial Amazonas |       |     |
|--------------------|----------------------|-------|-----|
|                    | Rad                  | Oport | %   |
| Trimestre I - 2020 | 8                    | 6     | 75% |

En la DTA se radican 8 derechos de petición, de los cuales se logra dar atención oportuna al 75%.

##### % DERECHOS DE PETICIÓN EN TRÁMITE

| Periodo            | Territorial Amazonas |         |      |
|--------------------|----------------------|---------|------|
|                    | Rad                  | En Tram | % ET |
| Trimestre I - 2020 | 8                    | 2       | 25%  |

De las 8 peticiones radicadas, 2 quedan en trámite.

#### PESO PORCENTUAL

##### R12 - Peso Porcentual Tipos de Peticiones

| Territorial          | Tipo de Petición        | Total Asignadas | Peso Porcentual | Terminadas Oportunamente |            |
|----------------------|-------------------------|-----------------|-----------------|--------------------------|------------|
|                      |                         |                 |                 | #                        | %          |
| Territorial Amazonas |                         |                 |                 |                          |            |
|                      | Queja                   | <u>1</u>        | 12.5%           | <u>1</u>                 | 100%       |
|                      | Reclamo                 | <u>0</u>        |                 | <u>0</u>                 |            |
|                      | Petición de Información | <u>6</u>        | 75%             | <u>5</u>                 | 83.33%     |
|                      | Manifestación           | <u>1</u>        | 12.5%           | <u>0</u>                 | 0%         |
|                      | Consulta                | <u>0</u>        |                 | <u>0</u>                 |            |
|                      | <b>SUBTOTAL</b>         | <u>8</u>        | <b>100%</b>     | <u>6</u>                 | <b>75%</b> |

|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

## MEDIO DE RADICACION

### R18 - Medio de Radicación

#### PETICIONES

| Territorial | Internet |     | Email |     | Fax |   | Oficio |     | Personal<br>Escrita |   | Personal<br>Verbal |   | Teléfono |   |
|-------------|----------|-----|-------|-----|-----|---|--------|-----|---------------------|---|--------------------|---|----------|---|
|             | #        | %   | #     | %   | #   | % | #      | %   | #                   | % | #                  | % | #        | % |
|             | 2        | 25% | 2     | 25% | 0   |   | 4      | 50% | 0                   |   | 0                  |   | 0        |   |

De acuerdo a la tabla anterior se puede observar que los medios de radicación utilizados por los usuarios fueron: Oficios con un 50%, seguido de internet y el Email, cada uno con un 25% de peso.

## 4. DIRECCIÓN TERRITORIAL PUTUMAYO

### DENUNCIAS AMBIENTALES

En el primer trimestre de 2020 en la Dirección Territorial Putumayo, se radicaron veinticinco (25) denuncias ambientales, de estas doce (12) se terminaron oportunamente y nueve (9) después de tiempo y cuatro (4) están en trámite, del total de las denuncias, dos se encuentran en estudio para proceso sancionatorio, se puede establecer que el cumplimiento en atención fue del 84%, en la siguiente tabla se puede observar la información;

**Tabla 1.** Consolidado Denuncias Ambientales cuarto trimestre 2020

| TERRITORIAL          | TOTAL<br>ASIGNADA<br>S | TOTAL<br>TERMIN<br>ADAS | PESO<br>PORCENTUAL<br>% | TERMINADAS<br>OPORTUNAMEN<br>TE | TERMINADAS<br>DESPUES DE<br>TIEMPO | TRASLADO A<br>PROCESO<br>SANCIONATORI<br>O | EN<br>TRAMIT<br>E |
|----------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------|
| Territorial Amazonas | 6                      | 5                       | 8.6%                    | 4                               | 1                                  | 0                                          | 1                 |
| Territorial Caquetá  | 39                     | 27                      | 55.7%                   | 26                              | 1                                  | 0                                          | 12                |
| Territorial Putumayo | 25                     | 21                      | 35.7 %                  | 12                              | 9                                  | 2                                          | 4                 |
| Dirección General    | 0                      | 0                       | 0 %                     | 0                               | 0                                  | 0                                          | 0                 |
| TOTAL                | 70                     | 53                      | 100%                    | 42                              | 11                                 | 2                                          | 17                |

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

|                                                                                   |                           |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b> | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
| <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>           |                           |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006 | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

## Denuncias ambientales por Recurso Natural

Durante el primer trimestre del año 2020, en el análisis de los datos obtenidos por el sistema PQR, correspondiente a las denuncias por recurso natural, se puede evidenciar que el recurso natural, con mayor afectación es el recurso hídrico, con once (11) denuncias, seguido del recurso flora, con ocho (8) denuncias, el recurso suelo con cinco (5) denuncias y Fauna con una (1) denuncia, sin embargo se puede evidenciar que no se presentaron denuncias relacionadas con el recurso aire, como se observa a continuación:

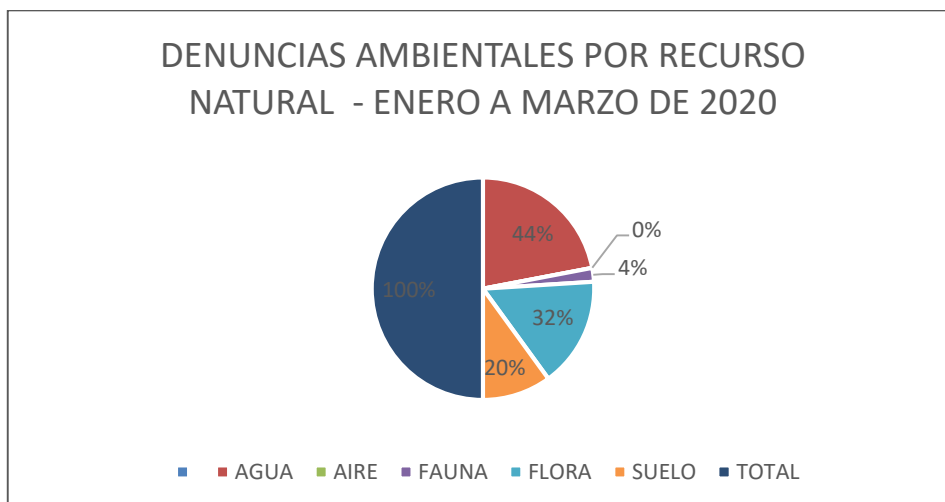
**Tabla 2.** Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

| RECURSO NATURAL | DENUNCIAS AMBIENTALES 2020 | PESO PORCENTUAL |
|-----------------|----------------------------|-----------------|
| AGUA            | 11                         | 44 %            |
| AIRE            | 0                          | 0 %             |
| FAUNA           | 1                          | 4 %             |
| FLORA           | 8                          | 32 %            |
| SUELO           | 5                          | 20%             |
| <b>TOTAL</b>    | <b>25</b>                  | <b>100%</b>     |

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 12.** Porcentaje de Denuncias Ambientales por Recurso Natural Primer Trimestre 2020



|                                                                                  |                                                                         |                                 |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |                          |
|                                                                                  | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |                          |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                        |                                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006       | <b>Versión:</b> 1.0-2007 |

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.

### Indicadores de Atención Denuncias Ambientales

La Dirección Territorial Putumayo, en la vigencia 2020 recibió veinticinco (25) denuncias ambientales, de las cuales 12 se atendieron oportunamente, 9 se resolvieron fuera del tiempo establecido; y 4 se encuentran en trámite para las respectivas actuaciones dentro del tiempo establecido para su atención; de acuerdo a lo anterior la Territorial cumplió con la meta del indicador que corresponde a la atención del 100% de las denuncias asignadas.

El recurso en el cual se radicó el mayor número de denuncias fue el recurso hídrico con 11 asignados, representando el 44% del total radicadas.

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

| Territorial          | Recurso Natural | Total Asignadas | Total Terminadas |        |                          |        |                                  |        |                |        |                    |       | En Trámite |       |
|----------------------|-----------------|-----------------|------------------|--------|--------------------------|--------|----------------------------------|--------|----------------|--------|--------------------|-------|------------|-------|
|                      |                 |                 | Total            |        | Indicador Terminadas     |        |                                  |        | Tipo Respuesta |        |                    |       |            |       |
|                      |                 |                 | (1) + (2)        |        | Terminadas Oportunamente |        | Terminadas Despues de Tiempo (2) |        | Archivo        |        | Traslado a Proceso |       |            |       |
|                      |                 |                 | #                | %      | #                        | %      | #                                | %      | #              | %      | #                  | %     | #          | %     |
| Territorial Putumayo | Agua            | 11              | 10               | 90.91% | 5                        | 45.45% | 5                                | 45.45% | 9              | 81.82% | 1                  | 9.09% | 1          | 9.09% |
|                      | Aire            | 0               | 0                | 0%     | 0                        |        | 0                                |        | 0              |        | 0                  |       | 0          |       |
|                      | Fauna           | 1               | 1                | 100%   | 1                        | 100%   | 0                                | 0%     | 1              | 100%   | 0                  | 0%    | 0          | 0%    |
|                      | Flora           | 8               | 6                | 75%    | 3                        | 37.5%  | 3                                | 37.5%  | 6              | 75%    | 0                  | 0%    | 2          | 25%   |
|                      | Suelo           | 5               | 4                | 80%    | 3                        | 60%    | 1                                | 20%    | 3              | 60%    | 1                  | 20%   | 1          | 20%   |
|                      | TOTAL           | 25              | 21               | 84%    | 12                       | 48%    | 9                                | 36%    | 19             | 76%    | 2                  | 8%    | 4          | 16%   |

Fuente: Sistema PQR- Corpoamazonia

### PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

#### Consolidado derechos de petición - PQRS

En el primer trimestre del año 2020, se recibieron en la Dirección Territorial Putumayo 29 peticiones, quejas y reclamos, como se observa a continuación:

|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

**Tabla 5.** Derechos de petición primer trimestre 2020

| 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 Putumayo | Queja                   | 1               | 0                        | 0%                       | 1                            | 100%                         | 1                | 100%             | 0          | 0%         | 0%           |
|                      | Reclamo                 | 0               | 0                        |                          | 0                            |                              | 0                |                  | 0          |            |              |
|                      | Petición de Información | 67              | 53                       | 79.1%                    | 7                            | 10.45%                       | 60               | 89.55%           | 7          | 10.45%     | 0%           |
|                      | Manifestación           | 74              | 53                       | 71.62%                   | 12                           | 16.22%                       | 65               | 87.84%           | 9          | 12.16%     | 0%           |
|                      | Consulta                | 14              | 9                        | 64.29%                   | 1                            | 7.14%                        | 10               | 71.43%           | 4          | 28.57%     | 0%           |
|                      | SUBTOTAL                | 156             | 115                      | 73.72%                   | 21                           | 13.46%                       | 136              | 87.18%           | 20         | 12.82%     | 0%           |

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta oportunamente a 115 solicitudes, correspondiente al 73.72%, veintiún (21) solicitudes se atendieron después del tiempo establecido, correspondiente al 13.46 %, para un total de ciento treinta y seis (136) solicitudes atendidas, correspondiente al 87.18 y veinte (20) se encuentran en trámite, correspondiente al 12.82%.

Teniendo en cuenta la anterior información, se puede evidenciar que el indicador de cumplimiento está en un porcentaje (87.18%), el indicador de calidad establece máximo un 20% de peticiones atendidas después del tiempo, de esta manera en la Dirección Territorial Putumayo un indicador de 12.82%, lo cual indica que se logró cumplir con lo establecido por SGC.

### Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia

Analizando la tabla N°5. Derechos de petición primer trimestre 2020, se puede observar que en el primer trimestre del 2020, el mayor número de solicitudes corresponde a petición manifestaciones, con setenta y cuatro (74), es decir el 47.46% del total de las Peticiones recibidas en la Dirección Territorial Putumayo.

De la misma manera, se presentaron solicitudes relacionadas con petición de información, con sesenta y siete (67) solicitudes, correspondientes al 42.95% del total de las solicitudes.

|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

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

Durante el primer trimestre del año 2020, el indicador de cumplimiento está en un porcentaje del 12.82%, lo cual indica el cumplimiento a la meta establecida por el Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo quedan veinte (20) solicitudes quedaron en trámite o con interrupción, teniendo en cuenta que con el reducido número de profesionales contratados, durante el mes de enero y febrero, no fue posible atenderlas, sumada a esta situación se presentó un cambio a nivel directivo que amerito procesos de capacitación de profesionales nuevos, lo cual incidió directamente en la atención de las mismas.

### Derechos de Petición por Proceso

Para el primer trimestre del año 2020, de los procesos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad Interno, el proceso de petición de información en las dependencias de la Dirección Territorial Putumayo, fueron; Control y vigilancia de los recursos naturales con 78 solicitudes, seguido de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales, con 31 solicitudes, en menor proporción se presentaron otras solicitudes en la siguiente tabla se puede observar la información por proceso de manera más detallada.

**Tabla 6.** Derechos de Petición por Proceso

| PETICION DE INFORMACION                                          |                    |                             |                             |                                    |                                    |                     |                     |               |            |
|------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------|------------|
| Proceso                                                          | Total<br>Asignadas | Terminadas<br>Oportunamente | %                           | Terminadas<br>Despues de<br>Tiempo | %                                  | Total<br>Terminadas | %                   | En<br>Tramite | %          |
|                                                                  |                    |                             | Terminadas<br>Oportunamente |                                    | Terminadas<br>Despues de<br>Tiempo |                     | Total<br>Terminadas |               | En Tramite |
| Planificación Corporativa                                        | 0                  | 0                           |                             | 0                                  |                                    | 0                   |                     | 0             |            |
| Control y Evaluación                                             | 3                  | 2                           | 66.67%                      | 0                                  | 0%                                 | 2                   | 66.67%              | 1             | 33.33%     |
| Mejoramiento Continuo                                            | 0                  | 0                           |                             | 0                                  |                                    | 0                   |                     | 0             |            |
| Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental                    | 2                  | 0                           | 0%                          | 2                                  | 100%                               | 2                   | 100%                | 0             | 0%         |
| Control y Vigilancia de los Recursos Naturales                   | 78                 | 52                          | 66.67%                      | 16                                 | 20.51%                             | 68                  | 87.18%              | 10            | 12.82%     |
| Gestión de Proyectos                                             | 1                  | 0                           | 0%                          | 0                                  | 0%                                 | 0                   | 0%                  | 1             | 100%       |
| Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales | 31                 | 20                          | 64.52%                      | 2                                  | 6.45%                              | 22                  | 70.97%              | 9             | 29.03%     |
| Ordenación Ambiental                                             | 4                  | 3                           | 75%                         | 1                                  | 25%                                | 4                   | 100%                | 0             | 0%         |
| Contratación de Bienes, Obras y Servicios                        | 6                  | 4                           | 66.67%                      | 1                                  | 16.67%                             | 5                   | 83.33%              | 1             | 16.67%     |
| Gestión de Recursos Físicos                                      | 0                  | 0                           |                             | 0                                  |                                    | 0                   |                     | 0             |            |
| Gestión de Recursos Informáticos                                 | 0                  | 0                           |                             | 0                                  |                                    | 0                   |                     | 0             |            |
| Gestión del Talento Humano                                       | 7                  | 4                           | 57.14%                      | 1                                  | 14.29%                             | 5                   | 71.43%              | 2             | 28.57%     |
| Gestión Documental                                               | 1                  | 1                           | 100%                        | 0                                  | 0%                                 | 1                   | 100%                | 0             | 0%         |
| Gestión Financiera                                               | 6                  | 2                           | 33.33%                      | 2                                  | 33.33%                             | 4                   | 66.67%              | 2             | 33.33%     |

|                                                                                   |                                                                         |                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |
|                                                                                   | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               | <b>Versión:</b> 1.0-2007        |

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

De la misma manera se radico un numero alto de solicitudes relacionadas con manifestaciones en las que el proceso de control y vigilancia de los recursos naturales obtuvo 79 solicitudes, seguido del proceso de licenciamiento ambiental y aprovechamiento de los recursos naturales con 5 solicitudes, en los demás procesos se puede evidenciar menor proporción de solicitudes como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 6.** Derechos de Petición por Proceso

| Proceso                                                | MANIFESTACIONES    |                             |        |                                    |        |                     |        |               |        |
|--------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|--------|------------------------------------|--------|---------------------|--------|---------------|--------|
|                                                        | Total<br>Asignadas | Terminadas<br>Oportunamente | %      | Terminadas<br>Despues de<br>Tiempo | %      | Total<br>Terminadas | %      | En<br>Tramite | %      |
|                                                        |                    |                             |        |                                    |        |                     |        |               |        |
| Comunicación e Información Pública                     | 0                  | 0                           |        | 0                                  |        | 0                   |        | 0             |        |
| Desarrollo Organizacional                              | 1                  | 1                           | 100%   | 0                                  | 0%     | 1                   | 100%   | 0             | 0%     |
| Planificación Corporativa                              | 2                  | 2                           | 100%   | 0                                  | 0%     | 2                   | 100%   | 0             | 0%     |
| Control y Evaluación                                   | 0                  | 0                           |        | 0                                  |        | 0                   |        | 0             |        |
| Mejoramiento Continuo                                  | 0                  | 0                           |        | 0                                  |        | 0                   |        | 0             |        |
| Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental          | 1                  | 0                           | 0%     | 0                                  | 0%     | 0                   | 0%     | 1             | 100%   |
| Control y Vigilancia de los Recursos Naturales         | 79                 | 55                          | 69.62% | 14                                 | 17.72% | 69                  | 87.34% | 10            | 12.66% |
| Gestión de Proyectos                                   | 0                  | 0                           |        | 0                                  |        | 0                   |        | 0             |        |
| Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos | 5                  | 4                           | 80%    | 1                                  | 20%    | 5                   | 100%   | 0             | 0%     |
| Ordenación Ambiental                                   | 4                  | 2                           | 50%    | 0                                  | 0%     | 2                   | 50%    | 2             | 50%    |
| Contratación de Bienes, Obras y Servicios              | 1                  | 0                           | 0%     | 0                                  | 0%     | 0                   | 0%     | 1             | 100%   |
| Gestión de Recursos Físicos                            | 0                  | 0                           |        | 0                                  |        | 0                   |        | 0             |        |
| Gestión de Recursos Informáticos                       | 0                  | 0                           |        | 0                                  |        | 0                   |        | 0             |        |
| Gestión del Talento Humano                             | 1                  | 1                           | 100%   | 0                                  | 0%     | 1                   | 100%   | 0             | 0%     |

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

### Peso porcentual de tipo de información

En cuanto a las solicitudes recibidas en la Dirección Territorial Putumayo, en el primer trimestre del año 2020, se puede observar en el informe obtenido del sistema PQR, que los usuarios solicitan información con el propósito de actuar en caso concreto, con 49 solicitudes, generalmente los entes de control y entidades públicas requieren acceder a información que tiene relación a una actuación que depende del concepto o el criterio de Corpoamazonia.

|                                                                                  |                                                                         |                                 |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |                          |
|                                                                                  | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |                          |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                        | <b>Formato:</b> F-GDO-006                                               |                                 | <b>Versión:</b> 1.0-2007 |

Por otra parte, se puede observar que los usuarios solicitan información relacionada a las actuaciones de Corpoamazonia en casos concretos, se presentaron 10 solicitudes, y en menor proporción solicitudes de copias de documentos, con 8 solicitudes.

**Tabla 7.** Peso porcentual de tipo de información

| Territorial          | Tipo de Información                    | Total Asignadas | Peso Porcentual | Terminadas Oportunamente |        |
|----------------------|----------------------------------------|-----------------|-----------------|--------------------------|--------|
|                      |                                        |                 |                 | #                        | %      |
| Territorial Putumayo |                                        |                 |                 |                          |        |
|                      | Como han actuado en caso concreto      | <u>10</u>       | 14.93%          | <u>7</u>                 | 70%    |
|                      | Acceso a Documentos Públicos           | <u>0</u>        |                 | <u>0</u>                 |        |
|                      | Copias de documentos                   | <u>8</u>        | 11.94%          | <u>6</u>                 | 75%    |
|                      | Certificación                          | <u>0</u>        |                 | <u>0</u>                 |        |
|                      | Solicitud para actuar en caso concreto | <u>49</u>       | 73.13%          | <u>40</u>                | 81.63% |
|                      | TOTAL                                  | <u>67</u>       | 100%            | <u>53</u>                | 79.1%  |

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

### ACCIONES DE MEJORA

De acuerdo al proceso de auditoría interna desarrollada por la profesión de la Dirección Territorial Putumayo, se evidencia situaciones de no conformidad relacionadas con las interrupciones en repetidas oportunidades de solicitudes, lo cual se dio a la carencia de personal en las unidades operativas que pudieran realizar visitas técnicas, esta situación se superó una vez el equipo técnico fue contratado.

Por otra parte se realizó una acción de mejora en el trámite de las denuncias ambientales, se coordinó con la oficina jurídica de la Dirección Territorial Putumayo, para que se realice los autos avocando conocimiento, una vez se dé trámite a la denuncia, este procedimiento no se estaba implementando.

En cuanto a los documentos que hacen parte de las solicitudes y en especial a denuncias ambientales hay actuaciones de tipo jurídico, las cuales por el tiempo que establece el sistema PQR, no es posible anexarlas antes del archivo de la solicitud, ya que el profesional designado para hacer la visita técnica en su informe sugiere enviar a Oficina Jurídica para conocimiento y fines pertinentes o para posible proceso sancionatorio y para



|                                                                                  |                                                                         |                                 |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------|
|  | <b>INFORME<br/>Nº. 01</b>                                               | <b>INFORME PRIMER TRIMESTRE</b> |                          |
|                                                                                  | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> |                                 |                          |
| <b>Código:</b> I- DTA-001                                                        |                                                                         | <b>Formato:</b> F-GDO-006       | <b>Versión:</b> 1.0-2007 |

culminar el proceso jurídico si es el caso, en 15 días hábiles no se puede obtener todas las actuaciones, por lo tanto se sugiere que el nuevo aplicativo para PQRs, contemple la posibilidad de separar el trámite en dos tiempos, uno para atender como tal la denuncia y otro para culminar la etapa jurídica.