

	INFORME No.01	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRIMER SEMESTRE 2020 DE CORPOAMAZONIA	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco		Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:
		Cargo: Secretario General	
Fecha: 1 de enero de 2020		Fecha: 30 de junio de 2020	

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

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 01 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2020

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

DENUNCIAS AMBIENTALES

Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

En el primer semestre de 2020, se radicaron en las Direcciones Territoriales y en la Dirección General de la Corporación, 93 denuncias ambientales, de las cuales 57 (61.29%) se terminaron oportunamente, 11 (11.83%) después de tiempo, 2 traslados a procesos sancionatorios y 25 (26,88%) continuaban en trámite a la fecha de corte de la vigencia, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Consolidado Denuncias Ambientales primer semestre de 2020

TERRITORIAL	TOTAL ASGNADOS	PESO PORCENTUAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINADAS DESPUES DE TIEMPO	TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO	EN TRÁMITE
Dirección Territorial Amazonas	7	8%	5	1	0	1
Dirección Territorial Caquetá	54	58%	36	1	0	17
Dirección Territorial Putumayo	32	34%	16	9	2	7
Dirección General	0	0%	0	0	0	0
Total	93	100%	57	11	2	25

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER SEMESTRE	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: I- DTA-002	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	

Se puede observar que la dependencia con mayor reporte de denuncias en este periodo, es la Dirección Territorial Caquetá, con un 58%, comparado con Amazonas y Putumayo, que alcanzan un 8% y 34% 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.

Comparativo Comportamiento de denuncias ambientales primer semestre de 2020 vs segundo semestre 2019

En el primer semestre de 2020, se recibieron en todas la Direcciones Territoriales, 93 denuncias ambientales y en el Segundo semestre de 2019, 110, es decir que hubo una disminución del 18,2%.

Este comportamiento, está directamente relacionado con la declaratoria de emergencia sanitaria por la pandemia de Covid -19 y el aislamiento preventivo obligatorio decretado por el Gobierno Nacional, a partir del 20 de marzo del presente y que se ha venido prorrogando hasta la fecha. Lo anterior impide que las personas se movilicen libremente a realizar cualquier tipo de tramite o solicitud, sumado a que la Corporación cerró la atención presencial a los usuarios desde el 17 de marzo, es decir que cualquier tipo de trámite debía ser radicado de manera virtual.

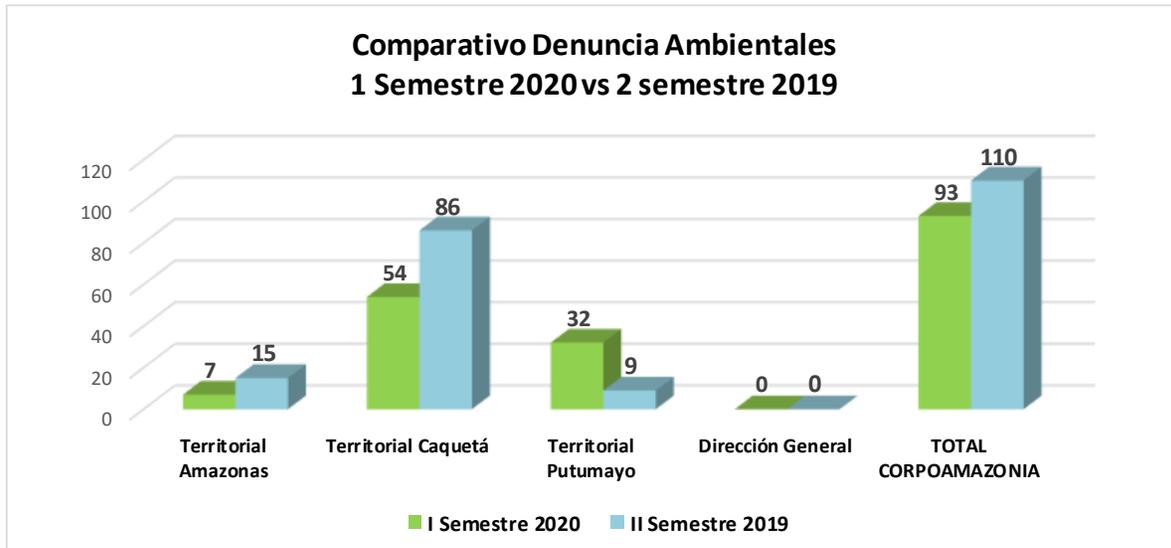
En cuanto al comportamiento por territorial se observa que Caquetá disminuyó un 61,5% al pasar de 86 denuncias en el segundo semestre de 2019 a 54 en el primer semestre de 2020, siendo un importante indicador, dado que este es uno de los tres departamentos que recibe más denuncias de forma consecutiva en cada periodo analizado.

En Putumayo, se pasó de 9 denuncias a 32 y Amazonas, tuvo una disminución del 50% aproximadamente, al pasar de 15 a 7 denuncias.

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

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER SEMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-002	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

Gráfico 1. Comparativo denuncias ambientales I semestre de 2020 vs II semestre de 2019



Denuncias ambientales por Recurso Natural

El recurso natural, de mayor afectación en materia de denuncias ambientales en la jurisdicción de Corpoamazonia para el primer semestre de 2020, es el recurso FLORA con 36 denuncias recibidas, seguido del recurso AGUA con 32, como se observa a continuación:

Tabla 2. Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural II Trimestre 2020

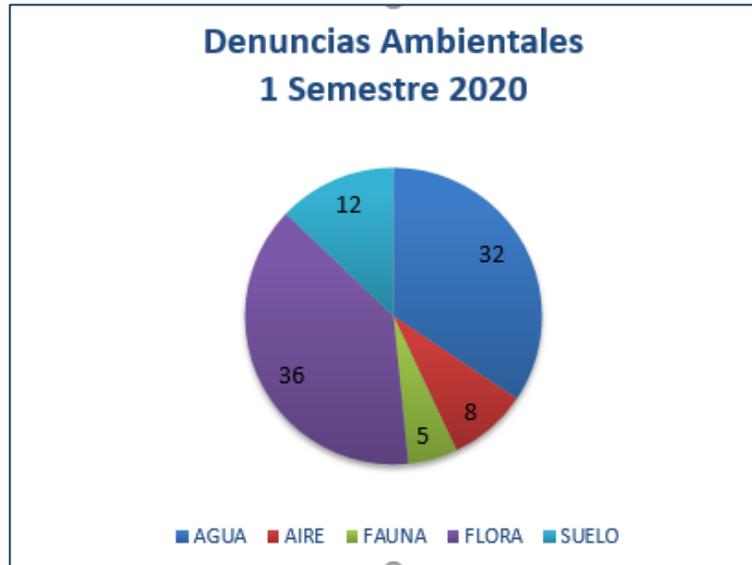
RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES 1 SEMESTRE 2020
AGUA	32
AIRE	8
FAUNA	5
FLORA	36
SUELO	12
TOTAL	93

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.

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER SEMESTRE	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: I- DTA-002	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	

Gráfico 2. Porcentaje de Denuncias Ambientales por Recurso Natural primer semestre de 2020



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 y quema de árboles, y en el caso del recurso agua, por contaminación a fuentes hídricas y mal manejo de vertimientos

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

Tabla 3. Comparativo Denuncias ambientales por Territorial y Recurso Natural I semestre de 2020 vs II semestre de 2019

RECURSO	DEPENDENCIA					
	DTA		DTC		DTP	
	I Semestre 2020	II Semestre 2019	I Semestre 2020	II Semestre 2019	I Semestre 2020	II Semestre 2019
AGUA	3	4	16	25	13	3
AIRE	0	2	8	14	0	1
FAUNA	1	0	1	2	3	1
FLORA	3	8	23	41	10	3
SUELO	0	1	6	4	6	1
TOTAL	7	15	54	86	32	9

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER SEMESTRE	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: I- DTA-002	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	

Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

En general, los recursos más afectados en la jurisdicción siguen siendo FLORA y AGUA, 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.

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%.

Tabla 4. Indicadores de atención de denuncias ambientales primer semestre de 2020

Territorial	Total Asignadas	Terminadas										En Tramite	
		Total Terminadas		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta					
		(1) + (2)		Terminadas Oportunamente		Terminadas Despues de		Archivo		Traslado a Proceso			
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%		
Territorial Amazonas	<u>7</u>	<u>6</u>	85.71%	<u>5</u>	71.43%	<u>1</u>	14.29%	<u>6</u>	85.71%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	14.29%
Territorial Caquetá	<u>54</u>	<u>37</u>	68.52%	<u>36</u>	66.67%	<u>1</u>	1.85%	<u>37</u>	68.52%	<u>0</u>	0%	<u>17</u>	31.48%
Territorial Putumayo	<u>32</u>	<u>25</u>	78.13%	<u>16</u>	50%	<u>9</u>	28.13%	<u>23</u>	71.88%	<u>2</u>	6.25%	<u>7</u>	21.88%
Dirección General	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>93</u>	<u>68</u>	73.12%	<u>57</u>	61.29%	<u>11</u>	11.83%	<u>66</u>	70.97%	<u>2</u>	2.15%	<u>25</u>	26.88%

Fuente: Sistema PQR- Corpoamazonia

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

Consolidado derechos de petición - PQRS

En el primer semestre de 2020, se recibieron en la corporación 379 peticiones, quejas y reclamos, asignados principalmente a la Dirección Territorial Putumayo y la Dirección General (Sede Central y Subdirecciones), como se observa a continuación:

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER SEMESTRE	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: I- DTA-002	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	

Tabla 5. Derechos de petición por territorial segundo trimestre 2020

Territorial	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Después de Tiempo	%	Total Terminadas	%	En Trámite	%
			Terminadas Oportunamente		Terminadas Después de Tiempo		Total Terminadas		En Trámite
Territorial Amazonas	<u>10</u>	<u>8</u>	80%	<u>1</u>	10%	<u>9</u>	90%	<u>1</u>	10%
Territorial Caquetá	<u>48</u>	<u>35</u>	72.92%	<u>5</u>	10.42%	<u>40</u>	83.33%	<u>8</u>	16.67%
Territorial Putumayo	<u>221</u>	<u>176</u>	79.64%	<u>29</u>	13.12%	<u>205</u>	92.76%	<u>16</u>	7.24%
Dirección General	<u>100</u>	<u>50</u>	50%	<u>37</u>	37%	<u>87</u>	87%	<u>13</u>	13%
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>379</u>	<u>269</u>	70.98%	<u>72</u>	19%	<u>341</u>	89.97%	<u>38</u>	10.03%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta a 269 solicitudes, de las cuales el 70.98% se terminaron oportunamente y el 19% después de tiempo.

A la fecha de corte continúan en trámite 38 peticiones. Si estas últimas se terminan a tiempo, el indicador de respuesta oportuna puede aumentar a 81.01%.

Es importante aclarar que mientras esté vigente el estado de emergencia sanitaria por covid 19, los tiempos de respuesta de las peticiones fueron modificados por el Decreto 491 de 2020 y adoptados por la Corporación mediante Resolución 0365 de 2020, como reza en el artículo tercero:

ARTÍCULO TERCERO: Las Peticiones, Quejas y Reclamos que se recepcionen por cualquier medio habilitado, se radicarán y atenderán de acuerdo a los siguientes términos, excepto en los casos que, para su atención, se requiera visita de campo, cuyos términos para su atención comenzarán a correr una vez se levante la emergencia sanitaria declarada.

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

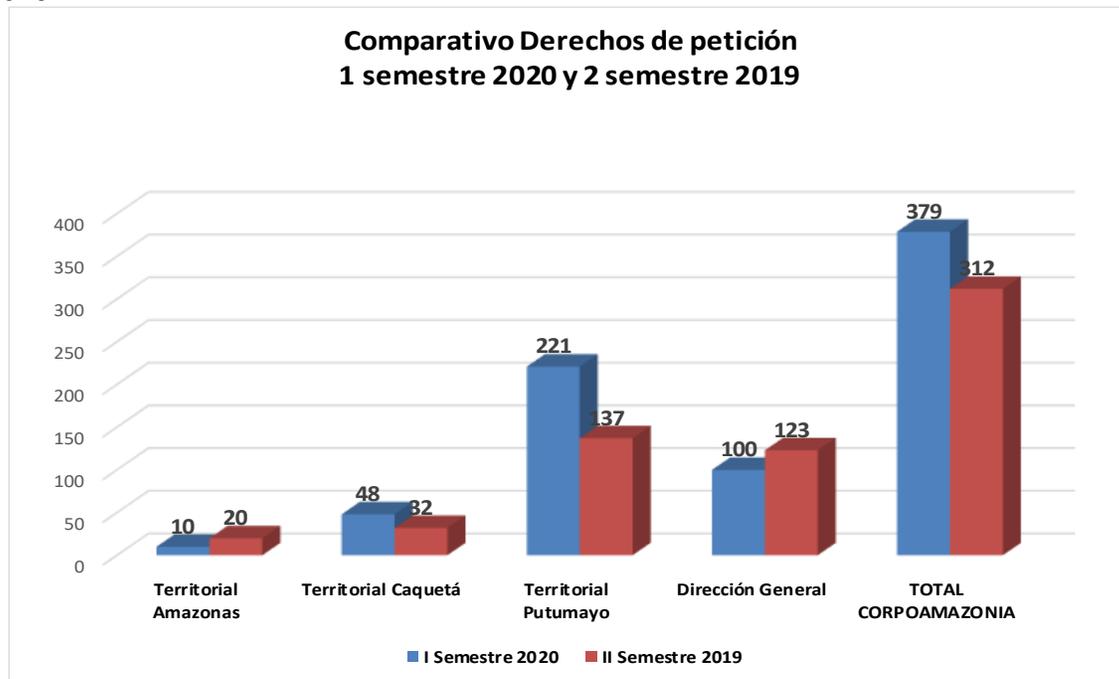
Dado lo anterior, se explica que a la fecha se encuentren 38 solicitudes en trámite de respuesta.

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER SEMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-002	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

Comportamiento PQRS I Semestre 2020 y II Semestre 2019

El comportamiento de peticiones, quejas y reclamos por vigencia presentó una variación significativa entre el primer semestre de 2020 y segundo semestre de 2019, al pasar de 255 a 123 solicitudes en la Corporación, lo que representa una disminución del 107%, que se ve reflejado principalmente desde la Dirección Territorial Putumayo, que pasó de 156 a 65 solicitudes y Caquetá de 28 a 14.

Gráfico 3. Comparativo derechos de petición primer semestre 2020 y segundo semestre 2019



Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia

En el consolidado por tipo de petición en el primer semestre de 2020, el mayor número de solicitudes corresponde a Peticiones de información, con un total de 209, es decir un 55,1% del total de PQRS, recibidas en la Corporación; de las cuales se ha dado respuesta oportuna a 142 (67,94%) y después de tiempo a 48 (22,97%). Aún Quedan en trámite 19 solicitudes (9,09%).

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER SEMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-002	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

Tabla 6. Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia I Semestre 2020

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Despues de Tiempo	%	Total Terminadas	%	En Tramite	%
				Terminadas Oportunamente	Terminadas Despues de Tiempo	Total Terminadas		Total Terminadas		En Tramite
TOTAL CORPOAMAZONIA	Queja	<u>7</u>	<u>3</u>	42.86%	<u>2</u>	28.57%	<u>5</u>	71.43%	<u>2</u>	28.57%
	Reclamo	<u>3</u>	<u>2</u>	66.67%	<u>1</u>	33.33%	<u>3</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Petición de Información	<u>209</u>	<u>142</u>	67.94%	<u>48</u>	22.97%	<u>190</u>	90.91%	<u>19</u>	9.09%
	Manifestación	<u>133</u>	<u>99</u>	74.44%	<u>19</u>	14.29%	<u>118</u>	88.72%	<u>15</u>	11.28%
	Consulta	<u>27</u>	<u>23</u>	85.19%	<u>2</u>	7.41%	<u>25</u>	92.59%	<u>2</u>	7.41%
TOTAL		<u>379</u>	<u>269</u>	70.98%	<u>72</u>	19%	<u>341</u>	89.97%	<u>38</u>	10.03%

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

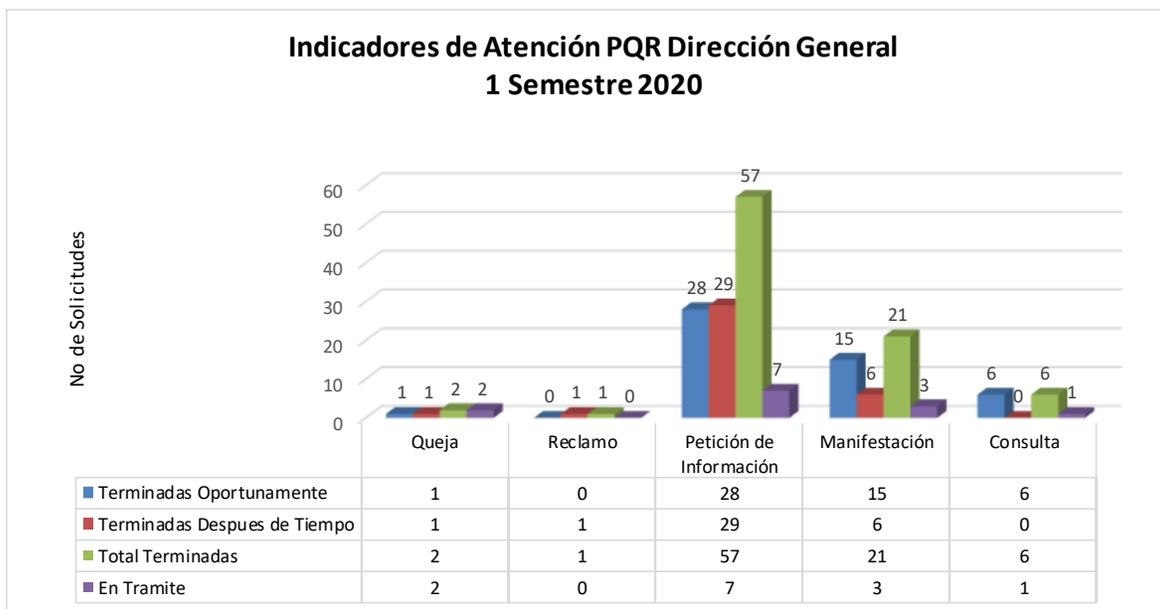
Indicadores De atención derechos de petición Dirección General (Sede Central)

De las 100 solicitudes recibidas en la Dirección General (Sede Central), a la fecha de corte del periodo, se ha dado respuesta a 50, de las cuales el 50% se han terminado de forma oportuna y el 37% 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

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER SEMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-002	Formato: F-GDO-006	Versión: 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 semestre 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 64 solicitudes, seguido de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales con 33 y Gestión de Proyectos con 7, como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 7. Derechos de Petición por Proceso Total Corpoamazonia

Derechos de Petición por Proceso	
Proceso	Total Corpoamazonia
	I semestre 2020
Comunicación e Información Pública	0
Desarrollo Organizacional	1
Planificación Corporativa	6

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER SEMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-002	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

Control y Evaluación	3
Mejoramiento Continuo	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	3
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	231
Gestión de Proyectos	8
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	78
Ordenación Ambiental	13
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	12
Gestión de Recursos Físicos	0
Gestión de Recursos Informáticos	0
Gestión del Talento Humano	8
Gestión Documental	1
Gestión Financiera	8
TOTAL	372

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 una disminución significativa 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.

Tabla 8. Derechos de Petición por Proceso Dirección General

Derechos de Petición por Proceso	
Proceso	Total Corpoamazonia
	I semestre 2020
Comunicación e Información Pública	0
Desarrollo Organizacional	1
Planificación Corporativa	6
Control y Evaluación	2
Mejoramiento Continuo	0

	INFORME Nº. 03	INFORME PRIMER SEMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-002	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	1
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	28
Gestión de Proyectos	7
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	13
Ordenación Ambiental	12
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	9
Gestión de Recursos Físicos	0
Gestión de Recursos Informáticos	0
Gestión del Talento Humano	8
Gestión Documental	1
Gestión Financiera	8
TOTAL	96

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

1.2.6 Medios por los cuales se radican

Para este periodo, el principal medio por el cual se radican las solicitudes en la Corporación, es mediante correo electrónico (email) con 64.36% para peticiones y 47.83% para denuncias.

Durante el periodo de la pandemia y el aislamiento preventivo, si bien han disminuido el número de solicitudes, los usuarios han hecho más uso de las tecnologías y el acceso a internet para radicar sus peticiones, lo cual representa mayor alcance a usuarios en regiones apartadas, menor uso de papel y agilidad en la asignación de la solicitud.

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

Tabla 9. Medios por los cuales se radica peticiones I Semestre 2020

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER SEMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-002	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

Peticiones														
Territorial	Internet		Email		Fax		Oficio		Personal		Teléfono		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	2	20%	4	40%	0		4	40%	0		0		10	100%
Territorial Caquetá	16	33.33 %	11	22.92 %	0		21	43.75 %	0		0		48	100%
Territorial Putumayo	10	4.52 %	71	32.13 %	1	0.45 %	128	57.92 %	7	3.17 %	4	1.81 %	221	100%
TOTAL	28	10.03%	86	30,82%	1	0,35%	153	54,83	7	2,50%	4	1,43%	279	100%

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Tabla 10. Medios por los cuales se radican Denuncias Ambientales I Semestre 2020

Denuncias Ambientales														
Territorial	Internet		Email		Fax		Oficio		Personal		Teléfono		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	0	0%	1	14.29 %	0	0%	3	42.86 %	3	42.86 %	0	0%	7	100%
Territorial Caquetá	6	11.11 %	6	11.11 %	0	0%	40	74.07 %	2	3.7 %	0	0%	54	100%
Territorial Putumayo	2	6.25 %	7	21.88 %	0	0%	18	56.25 %	5	15.63 %	0	0%	32	100%
Dirección General	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%
TOTAL	8	8.6 %	14	15.05 %	0	0%	61	65.59 %	10	10.75 %	0	0%	93	100%

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER SEMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-002	Formato: F-GDO-006	Versión: 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 Semestre del 2020, se registraron en total cincuenta y cuatro (54) denuncias, de las cuales fueron atendidas treinta y seis (36), fuera de tiempo una (1) y en trámite diecisiete (17).

El porcentaje de avance denuncias con respuesta corresponde al 68%

En trámite presenta un porcentaje del 31 % para un total de diecisiete (17) denuncias.

2. Recurso Natural más Afectado o Impactado

De acuerdo con las denuncias radicadas en la DTC para el Primer Semestre de 2020, correspondientes al recurso agua, flora, aire y suelo los reportes indican que los recursos más afectados o impactados son: flora con veintitrés (23) denuncias radicadas y Agua con dieciséis (16) como se puede observar en el siguiente cuadro:

RECURSO	CANTIDAD	PORCENTAJE
AGUA	16	29%
AIRE	8	15%
FLORA	1	2%
SUELO	23	43%
TOTAL	54	100%

3. Posibles Causas de las Denuncias Ambientales

- ✓ Vertimiento de aguas residuales a fuentes hídricas y suelo.
- ✓ Tala de árboles sin permiso y tala indiscriminada de árboles.
- ✓ Deforestación en zonas protectoras de fuentes hídricas.
- ✓ Contaminación por ruido en zonas urbanas.
- ✓ 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 (humedales, reservas forestales, fuentes hídricas, etc).

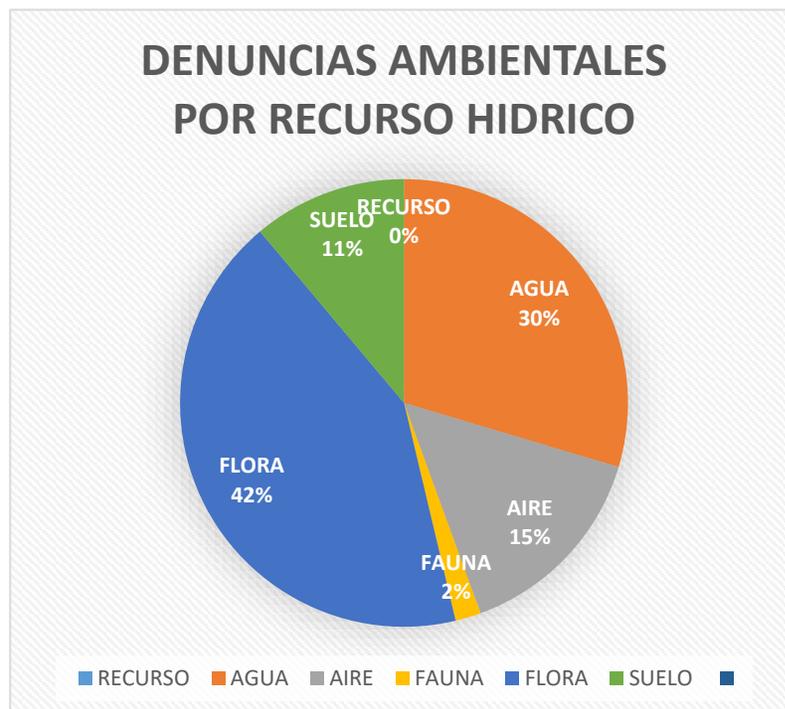
4. Acciones Correspondientes:

- ✓ Adelantar PASA por parte de oficina Jurídica de la DTC.
- ✓ Desarrollo de programas de educación ambiental a la ciudadanía en el cuidado de los recursos naturales, a través del personal en el proceso vinculado en los procesos CVR y proyecto de Educación Ambiental de la DTC.

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER SEMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-002	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

- ✓ Aplicación de la normatividad ambiental por parte de los Entes Territoriales, y obviamente de la autoridad ambiental.

5. Gráficos: Grafico No. 1: Denuncias ambientales Primer Semestre de 2020



5. Traslado a Procesos Sancionatorios.

Las denuncias Ambientales radicadas en la DTC, fueron remitidas ante oficina Jurídica, para elaborar auto que avoca conocimiento y tramite pertinente de acuerdo a los Procesos Administrativos Sancionatorios Ambientales -PASA.

6. Total de denuncias ambientales respecto a otras dependencias del a Corporación.

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE DENUNCIAS RADICADAS	PORCENTAJE %
DTA	7	8%
DTP	32	34%
DG	0	0%
DTC	54	58%
TOTAL	93	100%

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER SEMESTRE		
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>			
Código: I- DTA-002	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007		

Como se puede observar en la tabla anterior, del total de denuncias radicadas en la corporación, el 58% son radicadas en la DTC; lo cual representa mayor carga laboral al personal de esta Dirección Territorial.

PETICIONES

1. Cumplimiento del Indicador

De acuerdo con el consolidado de Derechos de Petición recepcionados y atendidos en la DTC para el Primer semestre del año 2020, se registraron en total cuarenta y ocho (48); de los cuales fueron terminados oportunamente treinta y cinco (35), después de tiempo cinco (5) y en trámite ocho (8).

El porcentaje de avance de los derechos de petición terminados, corresponde al 97%.

Cuadro No 3: Derechos de petición, Primer Semestre 2020

DERECHOS DE PETICIÓN DTC PRIMER SEMESTRE AÑO 2020									
Tipo de petición	Total radicadas	Terminadas oportunamente	%	Terminados Después de Tiempo	%	En trámite	%	Sin tramitar	%
Queja	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	%	<u>0</u>	%	<u>0</u>	0%
Reclamo	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	%	<u>0</u>	%	<u>0</u>	0%
Petición de información	<u>42</u>	<u>30</u>	71%	<u>5</u>	12%	<u>7</u>	17%	<u>0</u>	0%
Manifestación	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	%	<u>0</u>	%	<u>0</u>	0%
Consulta	<u>4</u>	<u>3</u>	75%	<u>0</u>	%	<u>1</u>	25%	<u>0</u>	0%
TOTAL	<u>48</u>	<u>35</u>	73%	<u>5</u>	12%	<u>8</u>	15%	<u>0</u>	0%

2. Causas Posibles:

Revisando los Derechos de Petición por Proceso, se pueden enunciar las siguientes causas posibles:

- ✓ Solicitud de información de expedientes de trámites LAR y avances en procesos jurídicos.
- ✓ 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 (humedales, reservas forestales, fuentes hídricas, etc.).

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

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER SEMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-002	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

DERECHOS DE PETICION, I SEMESTRE DE 2020		
PROCESO	Total radicadas	%
Comunicación e información pública	0	0%
Control y vigilancia de los recursos naturales	18	39%
Gestión de Proyectos	0	0%
Licenciamiento ambiental	26	55%
Ordenamiento Ambiental	1	2%
Gestión Financiera	0	0%
Asesoría en planificación y gestión ambiental.	1	2%
Contratación bienes y servicios	1	2%
Total Radicadas	47	100%

Los procesos más impactados corresponden a Licenciamiento Ambiental con (26) y Control y Vigilancia con (18) Derechos de Petición radicados, en la DTC para el Primer Semestre del año 2020.

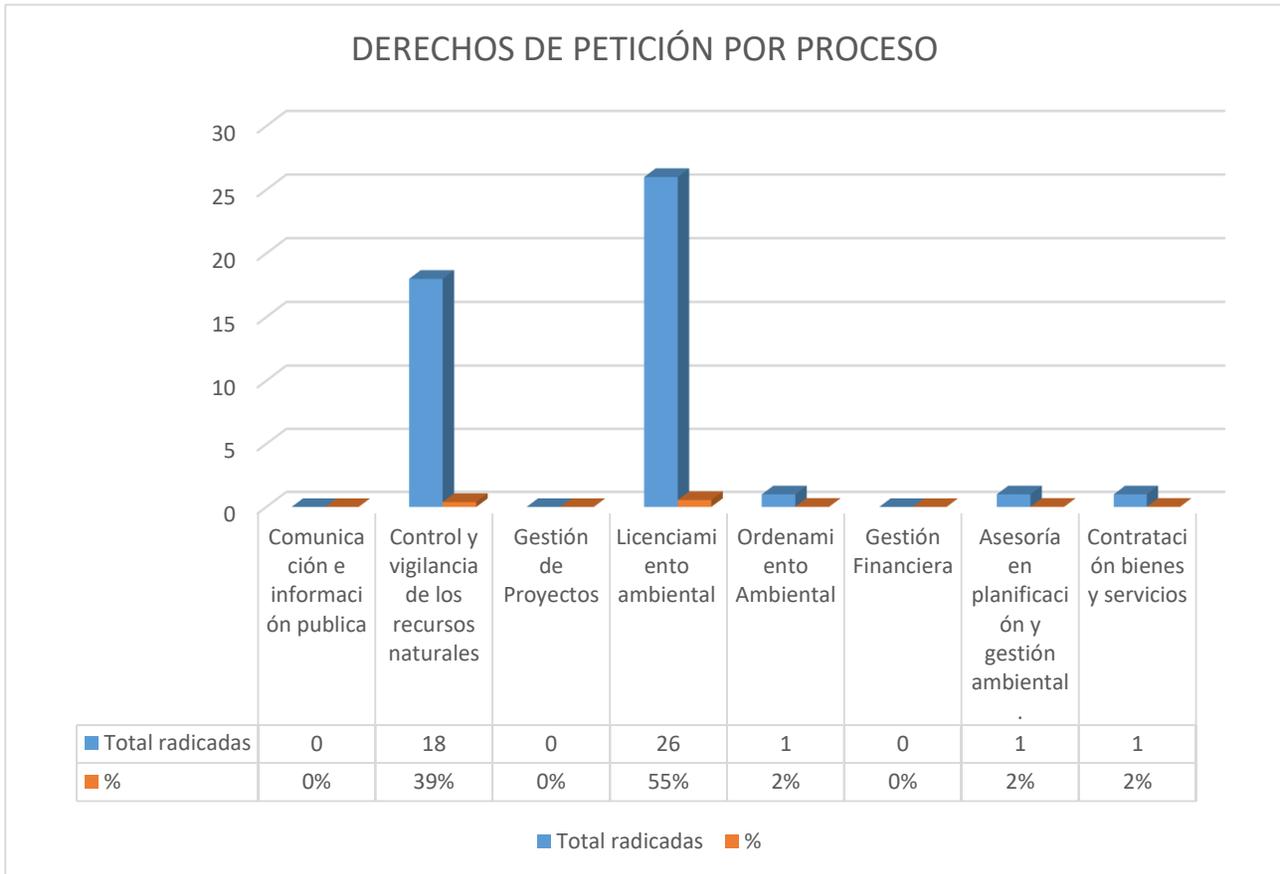
4. Acciones correspondientes por tipo de petición y por proceso.

Las acciones que se proponen son:

- ✓ Continuar con la realización de actividades en educación y prevención ambiental.
- ✓ Realizar actividades de control y vigilancia a los recursos naturales, con el apoyo de las autoridades competentes.

5. Gráficos

Gráfico No 2: Derechos de Petición por Proceso, Primer Semestre 2020



	INFORME Nº. 03	INFORME PRIMER SEMESTRE	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: I- DTA-002	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	

3. DIRECCIÓN TERRITORIAL AMAZONAS

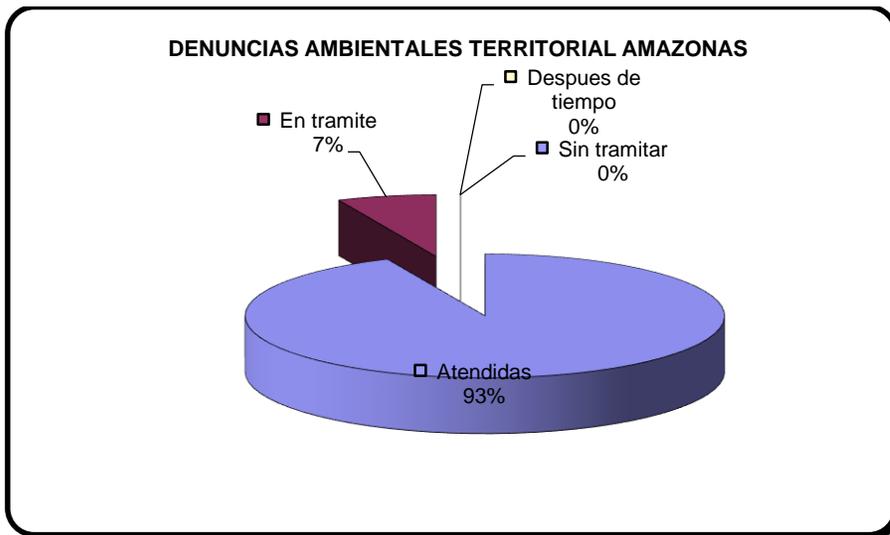
DENUNCIAS AMBIENTALES

R01 - Denuncias Ambientales Consolidado

	INFORME Nº. 03	INFORME PRIMER TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-001	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

DENUNCIAS AMBIENTALES TERRITORIAL AMAZONAS		
Terminadas Oportunamente	#	%
	<u>14</u>	93.33%
Terminadas Después de Tiempo	<u>0</u>	0%
En Tramite	<u>1</u>	6.67%
Sin Tramitar	<u>0</u>	0%
Total Radicadas	15	100%

FUENTE: Aplicativo PQRS



Se analizarán los siguientes puntos:

- Cumplimiento del indicador,

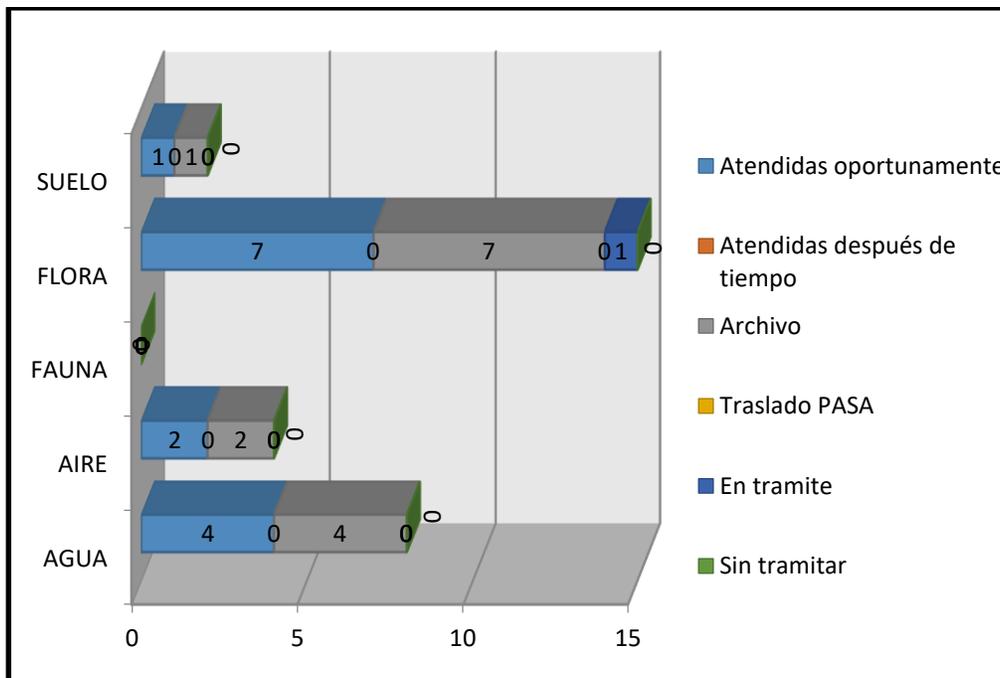
De acuerdo con la información que se presenta en el cuadro anterior durante el primer semestre del 2019 en la DTA se radicaron quince (15) denuncias ambientales de las cuales, catorce (14), se atendieron oportunamente con el 93.33%. Y una (1) se encuentra en trámite con un 6.67%

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

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-001	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

R02 - Denuncias Ambientales por Recurso Natural

Territorial	Recurso Natural	Total Asignadas	Indicador Terminadas		Tipo Respuesta		En Tramite	
			Terminadas Oportunamente (1)		Archivo			
			#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	Agua	<u>4</u>	<u>4</u>	100%	<u>4</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Aire	<u>2</u>	<u>2</u>	100%	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Fauna	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Flora	<u>8</u>	<u>7</u>	87.50%	<u>7</u>	87.50%	<u>1</u>	12.50%
	Suelo	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%
	TOTAL	<u>15</u>	<u>14</u>	93.33%	<u>14</u>	93.33%	<u>1</u>	6.67%



Grafica 2. Representación de la Cantidad de denuncias ambientales por recurso

Elaborado por: - DTA

Análisis de las denuncias ambientales de acuerdo al cuadro y grafica anterior:

- Cumplimiento del indicador: Alto
- El recurso natural más afectado para este primer semestre es Flora: con ocho (8) denuncias, de las cuales todas se atendieron oportunamente.

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-001	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

- Se observa que la DTA logra la meta determinada para el proceso con un resultado de atención oportuna del 93.33% de las denuncias dentro de los tiempos dispuestos

R16 - Peso Porcentual Denuncias

PESO PORCENTUAL DENUNCIAS AMBIENTALES

Territorial	Total Asignadas	Peso Porcentual	Total Terminadas Oportunamente	
			#	%
Territorial Amazonas	<u>15</u>	13.64%	<u>14</u>	93.33%

De acuerdo con la información que se presenta en el cuadro anterior durante el primer semestre 2019, en la Dirección Territorial Amazonas se radicaron quince (15) denuncias ambientales a las cuales les corresponde un peso porcentual del total de las denuncias radicadas en CORPOAMZONIA del 13.64% con una oportunidad de respuesta del 93.33%.

R17 - Peso Porcentual Denuncias por Recurso Natural

PESO PORCENTUAL DE DENUNCIAS POR RECURSO NATURAL

Territorial	Recurso Natural	Total Asignadas	Peso Porcentual	Terminadas Oportunamente	
				#	%
Territorial Amazonas					
	Agua	<u>4</u>	26.67%	<u>4</u>	100%
	Aire	<u>2</u>	13.33%	<u>2</u>	100%
	Fauna	<u>0</u>		<u>0</u>	
	Flora	<u>8</u>	53.33%	<u>7</u>	87.50%
	Suelo	<u>1</u>	6.67%	<u>1</u>	100%
	TOTAL	<u>15</u>	100%	<u>14</u>	93.33%

- MEDIO DE RADICACION

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

R18 - Medio de Radicación

MEDIOS POR LOS CUALES SE RADICAN

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-001	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

DENUNICAS AMBIENTALES

Territorial	Oficio		Personal		Personal		Teléfono	
	#	%	Escrita		Verbal		#	%
			#	%	#	%		
Territorial Amazonas	6	40%	1	6.67%	7	46.67%	1	6.67%

Considerando el comportamiento de los diferentes medios de radicación de acuerdo a la tabla anterior, las denuncias ambientales radicadas en la DTA fueron: seis (6) por oficio con el 40%, una (1) personal escrita 6.67%, siete (7) de personal verbal 46.67% y por teléfono se recibió una (1) con 6.67%, para los demás medios no se presentaron denuncias.

- PETICIONES

R04 - Peticiones Consolidado

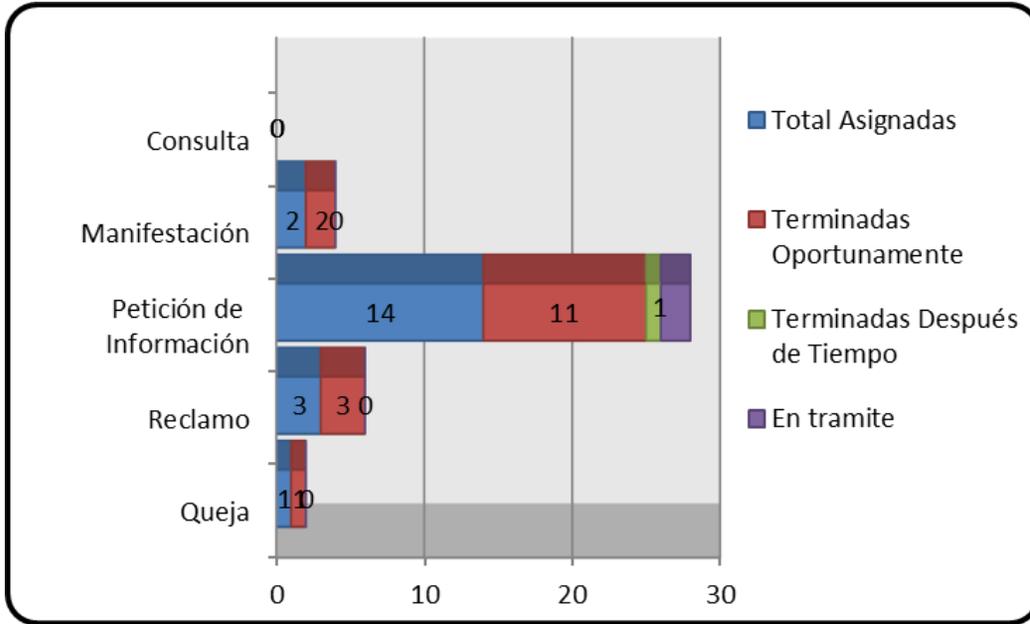
Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas	%	Total Terminadas	%	En Tramite	%	Sin Tramitar	%
				Terminadas Oportunamente	Despues de Tiempo	Terminadas Despues de Tiempo		Total Terminadas		En Tramite		Sin Tramitar
Territorial Amazonas	Queja	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Reclamo	<u>3</u>	<u>3</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>3</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Petición de Información	<u>14</u>	<u>11</u>	78.57%	<u>1</u>	7.14%	<u>12</u>	85.71%	<u>2</u>	14.29%	<u>0</u>	0%
	Manifestación	<u>2</u>	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Consulta	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	SUBTOTAL	<u>20</u>	<u>17</u>	85%	<u>1</u>	5%	<u>18</u>	90%	<u>2</u>	10%	<u>0</u>	0%

FUENTE: Aplicativo PQRS

En la anterior tabla se muestra que para el primer semestre la Territorial Amazonas recibió veinte (20) derechos de petición los cuales clasificados como: Queja se recibió (1) se atendió oportunamente con un 100%, Reclamo tres (3) atendida oportunamente 100%, peticiones de información se recibieron catorce (14) atendidas oportunamente once (11) con 78.57%, manifestación 2 atendida oportunamente 100% y para consulta no se recibieron.

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-001	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

Grafica 3. Representación de Cantidad presentada por Tipo de petición



Elaborado por: - DTA

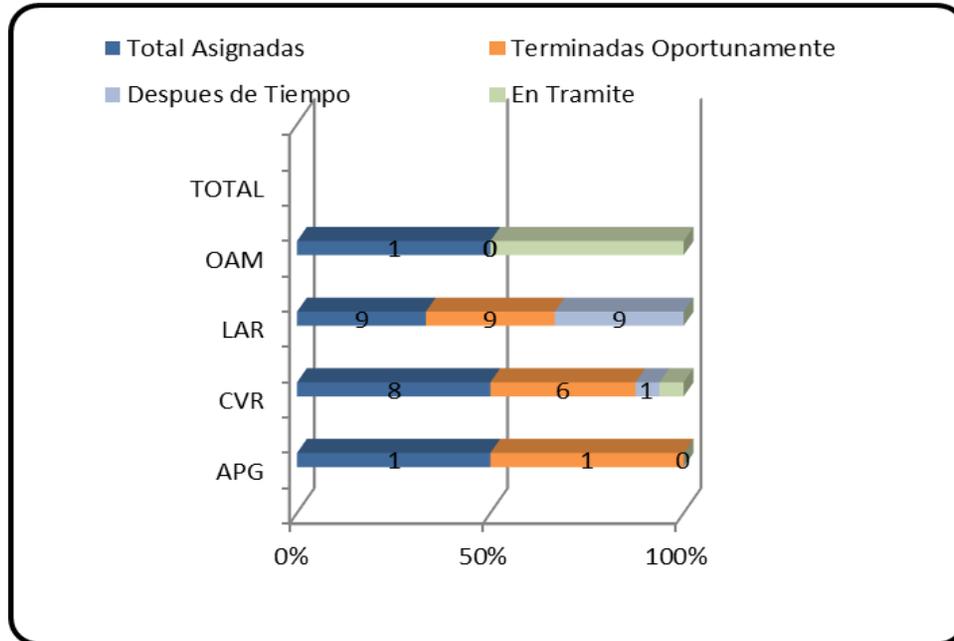
En el grafico anterior se ilustra la información de tipos de peticiones recepcionados en el semestre.

TRAMITE DE PETICIONES EN DIRECCIONES TERRITORIALES CLASIFICADAS POR PROCESO
R06 - Peticiones por Territorial y Proceso

Territorial	Proceso	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%		Terminadas Después de Tiempo	Total Terminadas	%		En Tramite	%	
				Terminadas Oportunamente	Terminadas Después de Tiempo			Total Terminadas	En Tramite		Sin Tramitar	Sin Tramitar
Territorial Amazonas	Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%
	Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	8	6	75%	1	12.50%	7	87.50%	1	12.50%	0	0%
	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	9	9	100%	0	0%	9	100%	0	0%	0	0%
	Ordenación Ambiental	1	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%

R09 - Indicador consolidado del Periodo

Grafica 4. Representación de Peticiones clasificadas por proceso



Elaborado por DTA

En la tabla y en la gráfica anterior evidenciamos los derechos de petición clasificados por los procesos misionales que contienen la corporación y la oportunidad de respuesta a cada derecho, se ilustra que se presenta: una (1) petición para APG, ocho (8) peticiones para el proceso de CVR, nueve (9) LAR y para el proceso OAM se radican una (1) petición. En los demás procesos no se presentaron peticiones para este semestre.

Se analizarán los siguientes puntos:

- se demuestra que la Territorial logro un total de 85% de atención oportuna a los derechos de petición atendidos.
- Es común que LAR y CVR sea los procesos que tengan la mayor cantidad de peticiones, puesto que allí encontramos los recursos naturales que son frecuentemente afectados, Agua, Suelo, Aire, Flora y Fauna de los cuales se generan situaciones que ofuscan a la comunidad y daños ambientales ocasionados que son continuamente denunciados ante la autoridad ambiental.

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-001	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

% DERECHOS DE PETICIÓN ATENDIDOS OPORTUNAMENTE Y EN TRÁMITE

Periodo	Territorial Amazonas		
	Rad	En Tram	% ET
Trimestre I - 2019	8	0	0%
Trimestre II - 2019	12	2	16.67%
Semestre I - 2019	20	2	10%

Periodo	Territorial Amazonas		
	Rad	Oport	%
Trimestre I - 2019	8	8	100%
Trimestre II - 2019	12	9	75%
Semestre I - 2019	20	17	85%

En la Territorial Amazona se radicaron 20 derechos de peticiones de los cuales se logra dar atención oportuna al 85%, de los cuales el 10% se encuentran en trámite.

- **PESO PORCENTUAL**

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

R12 - Peso Porcentual Tipos de Peticiones

PESO PORCENTUAL DE CADA TIPO DE PETICIÓN

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Peso Porcentual	Terminadas Oportunamente	
				#	%
Territorial Amazonas					
	Queja	<u>1</u>	5%	<u>1</u>	100%
	Reclamo	<u>3</u>	15%	<u>3</u>	100%
	Petición de Información	<u>14</u>	70%	<u>11</u>	78.57%
	Manifestación	<u>2</u>	10%	<u>2</u>	100%
	Consulta	<u>0</u>		<u>0</u>	
	SUBTOTAL	<u>20</u>	100%	<u>17</u>	85%

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER TRIMESTRE			
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>				
Código: I- DTA-001	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007			

De las veinte (20) peticiones se dividen así:

- Queja: una (1) terminada con un peso del 5%
- Reclamo: tres (3) terminada con un peso del 15%
- Petición de información: catorce (14) terminadas once (11) con un peso del 70%
- Manifestación: dos (2) con un peso del 10%
- Consulta : 0

- **MEDIO DE RADICACION**

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

R18 - Medio de Radicación

PETICIONES

Territorial	Email		Oficio		Personal		Teléfono		Total	
					Escrita					
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	3	15%	15	75%	1	5%	1	5%	20	100%

Considerando el comportamiento de los diferentes medios de radicación de acuerdo a la tabla anterior, los derechos radicados en la DTA fueron realizadas por Email se recibieron 3 con un 15%, oficios se recibieron 15 en un 75%, en personal escrita se recibió 1 con un 5% y por teléfono se recibió 1 con un 5%

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-001	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

4. DIRECCIÓN TERRITORIAL PUTUMAYO

DENUNCIAS AMBIENTALES

Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

En el primer semestre del 2020 en la Dirección Territorial Putumayo, se radicaron noventa y cuatro (94) denuncias ambientales, de estas setenta y nueve (79) se terminaron oportunamente y doce (12) 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 primer Semestre 2020

Territorial	Total Asignadas	Terminadas								En Trámite	Sin Tramitar
		Total Terminadas		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta			
		(1) + (2)		Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Despues de Tiempo (2)		Archivo	Traslado a Proceso		
		#	%	#	%	#	%	#	#		
Territorial Amazonas	7	7	100%	6	85.71%	1	14.29%	7	0	0	0
Territorial Caquetá	55	53	96.36%	52	94.55%	1	1.82%	53	0	2	0
Territorial Putumayo	32	31	96.88%	21	65.63%	10	31.25%	28	3	1	0
Dirección General	0	0		0		0		0	0	0	0
TOTAL CORPOAMAZONIA	94	91	96.81%	79	84.04%	12	12.77%	88	3	3	0

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Denuncias ambientales por Recurso Natural

Durante el primer semestre 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:

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-001	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

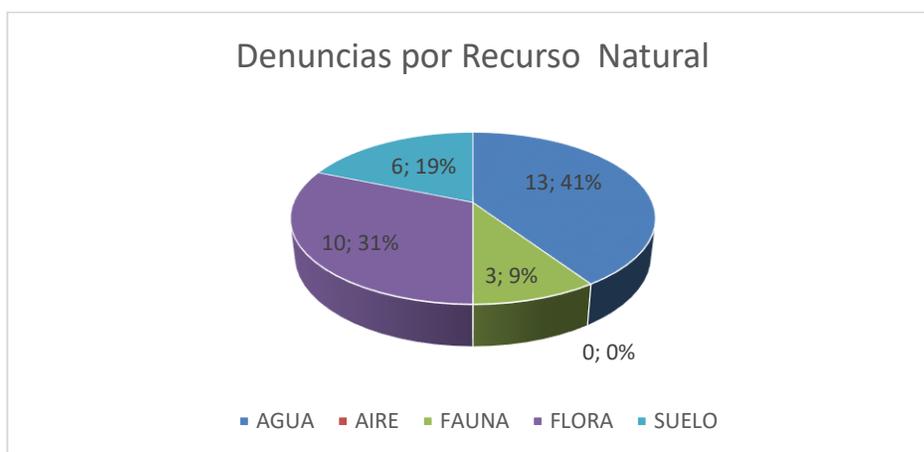
Tabla . Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES 2020	PESO PORCENTUAL
AGUA	13	41%
AIRE	0	0%
FAUNA	3	9%
FLORA	10	31%
SUELO	6	19%
TOTAL	32	100%

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 . Porcentaje de Denuncias Ambientales por Recurso Natural Primer Semestre 2020



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.

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-001	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

Consolidado derechos de petición - PQRS

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

Tabla N°. Derechos de petición primer Semestre 2020

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%		Total Terminadas	%		En Tramite	%	
				Terminadas Oportunamente	Terminadas Después de Tiempo		Total Terminadas	En Tramite		En Tramite	Sin Tramitar
Territorial Putumayo	Queja	1	0	0%	1	100%	1	100%	0	0%	0%
	Reclamo	2	2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	0%
	Petición de Información	94	80	85.11%	14	14.89%	94	100%	0	0%	0%
	Manifestación	107	93	86.92%	13	12.15%	106	99.07%	1	0.93%	0%
	Consulta	16	14	87.5%	2	12.5%	16	100%	0	0%	0%
	SUBTOTAL		220	189	85.91%	30	13.64%	219	99.55%	1	0.45%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta oportunamente a 189 solicitudes, correspondiente al 85.91%, treinta (30) solicitudes se atendieron después del tiempo establecido, correspondiente al 13.64 %, para un total de doscientas diecinueve (219) solicitudes atendidas, correspondiente al 99.95% y una (01) se encuentran en trámite, correspondiente al 0.45%.

Teniendo en cuenta la anterior información, se puede evidenciar que el indicador de cumplimiento está en un porcentaje (85.91%), 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 14.09%, 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 del primer semestre del 2020, se puede observar que el mayor número de solicitudes corresponde a petición tipo manifestación, con ciento siete (107), es decir el 48.64% del total de las Peticiones recibidas en la Dirección Territorial Putumayo.

De la misma manera, se presentaron solicitudes relacionadas con petición de información, con noventa y cuatro (94) solicitudes, correspondientes al 42.73% del total de las solicitudes.

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-001	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

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

Durante el primer semestre del año 2020, el indicador de cumplimiento está en un porcentaje del 14.09%, lo cual indica el cumplimiento a la meta establecida por el Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo queda una (01) solicitud en trámite.

Derechos de Petición por Proceso

Para el primer semestre 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 4. Derechos de Petición por Proceso

Territorial	Proceso	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%		Total Terminadas	%		En Tramite	%		
				Terminadas Oportunamente	Terminadas Despues de Tiempo		Total Terminadas	En Tramite		Sin Tramitar		
Territorial Putumayo	Comunicación e Información Pública	0	0		0	0		0		0		
	Desarrollo Organizacional	0	0		0	0		0		0		
	Planificación Corporativa	0	0		0	0		0		0		
	Control y Evaluación	0	0		0	0		0		0		
	Mejoramiento Continuo	0	0		0	0		0		0		
	Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	1	0	0%	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%
	Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	180	151	83.89%	28	15.56%	179	99.44%	1	0.56%	0	0%
	Gestión de Proyectos	0	0		0		0		0		0	
	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos	36	36	100%	0	0%	36	100%	0	0%	0	0%
	Ordenación Ambiental	0	0		0		0		0		0	
	Contratación de Bienes, Obras y Servicios	2	2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%
	Gestión de Recursos Físicos	0	0		0		0		0		0	
	Gestión de Recursos Informáticos	0	0		0		0		0		0	
	Gestión del Talento Humano	0	0		0		0		0		0	
Gestión Documental	0	0		0		0		0		0		
Gestión Financiera	0	0		0		0		0		0		

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código: I- DTA-001	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

De la misma manera se radico un numero alto de solicitudes relacionadas con el proceso de control y vigilancia de los recursos naturales obtuvo 180 solicitudes, seguido del proceso de licenciamiento ambiental y aprovechamiento de los recursos naturales con 36 solicitudes, dos solicitudes relacionadas con contratación de bienes, obras y servicios.

Una solicitud en el proceso de asesoría en planificación y gestión ambiental, como se puede ver en la siguiente:

Peso Porcentual de cada Tipo de Petición

En cuanto a las solicitudes recibidas en la Dirección Territorial Putumayo, en el primer semestre del año 2020, se puede observar en el informe obtenido del sistema PQR, que los usuarios solicitan en mayor proporción están relacionadas en manifestaciones, con 107 solicitudes, noventa y cuatro (94) solicitudes tipo información, dieciséis (16) solicitudes tipo consulta, dos (2) peticiones tipo reclamo y una (1) queja, para un total de doscientas veinte solicitudes.

Tabla N°: Peso Porcentual de cada Tipo de Petición

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Peso Porcentual	Terminadas Oportunamente	
				#	%
Territorial Putumayo	Queja	1	0.45%	0	0%
	Reclamo	2	0.91%	2	100%
	Petición de Información	94	42.73%	80	85.11%
	Manifestación	107	48.64%	93	86.92%
	Consulta	16	7.27%	14	87.5%
	SUBTOTAL	220	100%	189	85.91%

Tabla N. Peso porcentual de tipo de información

Territorial	Tipo de Información	Total Asignadas	Peso Porcentual	Terminadas Oportunamente	
				#	%
Territorial Putumayo	Como han actuado en caso concreto	16	17.02%	12	75%
	Acceso a Documentos Públicos	2	2.13%	2	100%
	Copias de documentos	10	10.64%	10	100%
	Certificación	0		0	
	Solicitud para actuar en caso concreto	66	70.21%	56	84.85%
	TOTAL	94	100%	80	85.11%

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

	INFORME NO. 03	INFORME PRIMER TRIMESTRE	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: I- DTA-001	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	

De acuerdo a la información de la tabla N°8, se puede observar que las peticiones de información están relacionadas en mayor proporción a solicitudes en donde los usuarios para actuar en un caso en concreto, con sesenta y seis (66) solicitudes, seguidas de dieciséis (16) solicitudes para información que les permita saber cómo se ha actuado en un caso en concreto, diez (10) solicitudes de copias de documentos, y dos (2) solicitudes para acceder a documentos públicos.

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 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.