

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA SEGUNDO SEMESTRE 2020	
	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: 26 de enero de 2021		Fecha: 26 de enero de 2021	

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

**REMITIDO A:** DIRECCIÓN GENERAL

**PERIODO:** 1 DE JULIO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

## 1. DENUNCIAS AMBIENTALES

### Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

En el segundo semestre de 2020 se radicaron en las Direcciones Territoriales y en la Dirección General de la Corporación, 133 denuncias ambientales, de las cuales 118 (88,7%) se terminaron oportunamente, 15 (11,2%) después de tiempo, ninguna se trasladó a proceso sancionatorio, ni se encuentran en trámite a la fecha de corte del periodo, como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 1.** Consolidado Denuncias Ambientales segundo semestre de 2020

TERRITORIAL	TOTAL ASGNADOS	PESO PORCENTUAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINADAS DESPUES DE TIEMPO	TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO	EN TRÁMITE
Dirección Territorial Amazonas	37	27,8%	36	1	0	0
Dirección Territorial Caquetá	71	53,3%	62	9	0	0
Dirección Territorial Putumayo	23	17,2%	19	4	0	0
Dirección General	2	1,5%	1	1	0	0
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100%</b>	<b>118</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

	<b>INFORME</b>	<b>INFORME PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2020</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

Se puede observar que la dependencia con mayor reporte de denuncias en este periodo, es la Dirección Territorial Caquetá, con un 53,3%, comparado con Amazonas y Putumayo, que alcanzan un 27,8% y 17,2% cada una.

En la Sede Central y sus Subdirecciones hubo 2 registros. Una que corresponde a una denuncia por quema y tala de árboles en Bosques Amazónicos durante la cuarentena por Covid 19, cuya respuesta la dio la Subdirección de Administración Ambiental – SAA, por tratarse del contexto de toda la jurisdicción y el segundo registro corresponde a un error en la asignación de la dependencia, se digitó Oficina Jurídica de la Dirección General, en lugar de Dirección Territorial Caquetá, por lo que solo una denuncia se puede contar como recibida en la DG.

### **Comportamiento de denuncias ambientales segundo semestre vigencias 2019-2020**

En segundo semestre de 2019, se recibieron en todas la Direcciones Territoriales, 138 denuncias ambientales y en la presente vigencia, 133, es decir que hubo una leve disminución del 3,6%

En cuanto al comportamiento por territorial se observa que Caquetá se mantuvo prácticamente estable, con una denuncia más que en el segundo semestre de 2019

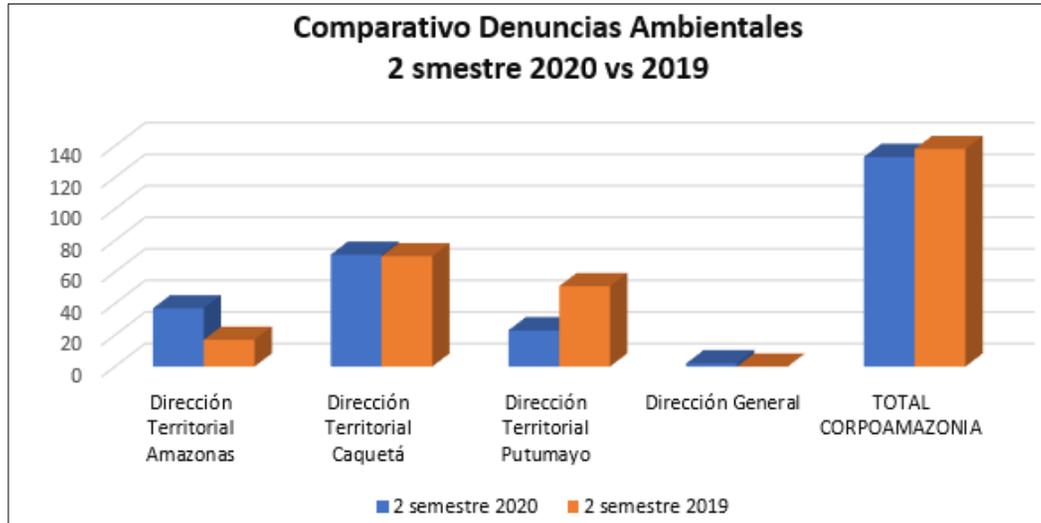
Putumayo y Amazonas, duplicaron el reporte de denuncias recibidas, comparando el mismo periodo de cada vigencia. En Putumayo, se pasó de 51 denuncias en 2019 a 23 en 2020 y Amazonas pasó de 17 a 37 denuncias.

Algunas causas del incremento de denuncias en estos departamentos, puede estar relacionada con el acceso a radicación virtual de todo tipo de solicitudes, que, si bien ha estado habilitado, con la pandemia se ha hecho más uso de mecanismos tecnológicos de participación. Por otro lado, las medidas de aislamiento han sido aprovechadas para cometer delitos ambientales.

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

	<b>INFORME</b>	<b>INFORME PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2020</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

**Gráfico 1.** Comparativo denuncias ambientales 2 semestre 2020 vs 2019



### Denuncias ambientales por Recurso Natural

El recurso natural, de mayor afectación en materia de denuncias ambientales en la jurisdicción de Corpoamazonia para el 2 semestre de 2020, es el recurso FLORA con 68 denuncias recibidas, seguido del recurso AGUA con 29 y SUELO con 16, como se observa a continuación:

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

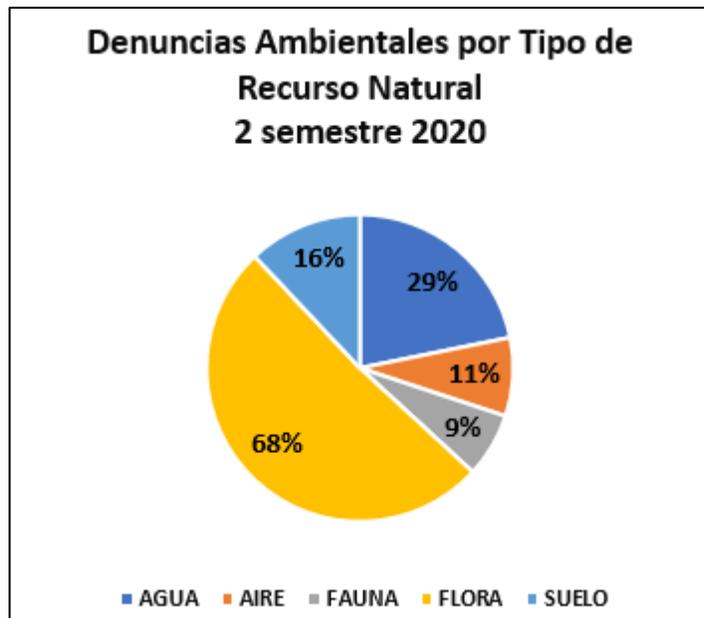
RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES 2 SEMESTRE 2020
AGUA	29
AIRE	11
FAUNA	9
FLORA	68
SUELO	16
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>

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.

	<b>INFORME</b>	<b>INFORME PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2020</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

**Gráfico 2.** Porcentaje de Denuncias Ambientales por Recurso Natural segundo 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 2 semestre por vigencia.

RECURSO	DEPENDENCIA					
	DTA		DTC		DTP	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
AGUA	12	4	43	28	24	20
AIRE	2	2	16	4	4	3
FAUNA	8	1	11	5	4	6
FLORA	43	8	93	30	14	10
SUELO	5	1	16	3	16	12
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>17</b>	<b>179</b>	<b>70</b>	<b>62</b>	<b>51</b>

Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

	<b>INFORME</b>	<b>INFORME PQRS D SEGUNDO SEMESTRE DE 2020</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

En general, los recursos más afectados en la jurisdicción siguen siendo FLORA Y AGUA, comparando el segundo semestre de 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, seguido de la Dirección Territorial Putumayo.

Por su parte en la Dirección Territorial Amazonas, se presentó un aumento de denuncias, principalmente en el recurso flora al pasar de 8 a 43 registros.

## 2. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

### Consolidados derechos de petición - PQRS

En el segundo semestre de 2020, se recibieron en la corporación 419 peticiones, quejas y reclamos, asignados principalmente a la Dirección Territorial Putumayo y a la Dirección General (Sede Central y Subdirecciones), como se observa a continuación:

**Tabla 4.** Derechos de petición por territorial segundo semestre de 2020

Territorial	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Después de Tiempo	%	Total Terminadas	%
			Terminadas Oportunamente		Terminadas Después de Tiempo		Total Terminadas
Territorial Amazonas	<u>25</u>	<u>25</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>25</u>	100%
Territorial Caquetá	<u>74</u>	<u>71</u>	95.95%	<u>3</u>	4.05%	<u>74</u>	100%
Territorial Putumayo	<u>167</u>	<u>136</u>	81.44%	<u>31</u>	18.56%	<u>167</u>	100%
Dirección General	<u>153</u>	<u>96</u>	62.75%	<u>57</u>	37.25%	<u>153</u>	100%
<b>TOTAL CORPOAMAZONIA</b>	<b><u>419</u></b>	<b><u>328</u></b>	<b>78.28%</b>	<b><u>91</u></b>	<b>21.72%</b>	<b><u>419</u></b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

A la fecha de corte se dio respuesta a todas las solicitudes, el 78,28% se terminaron oportunamente y el 21,72% después de tiempo.

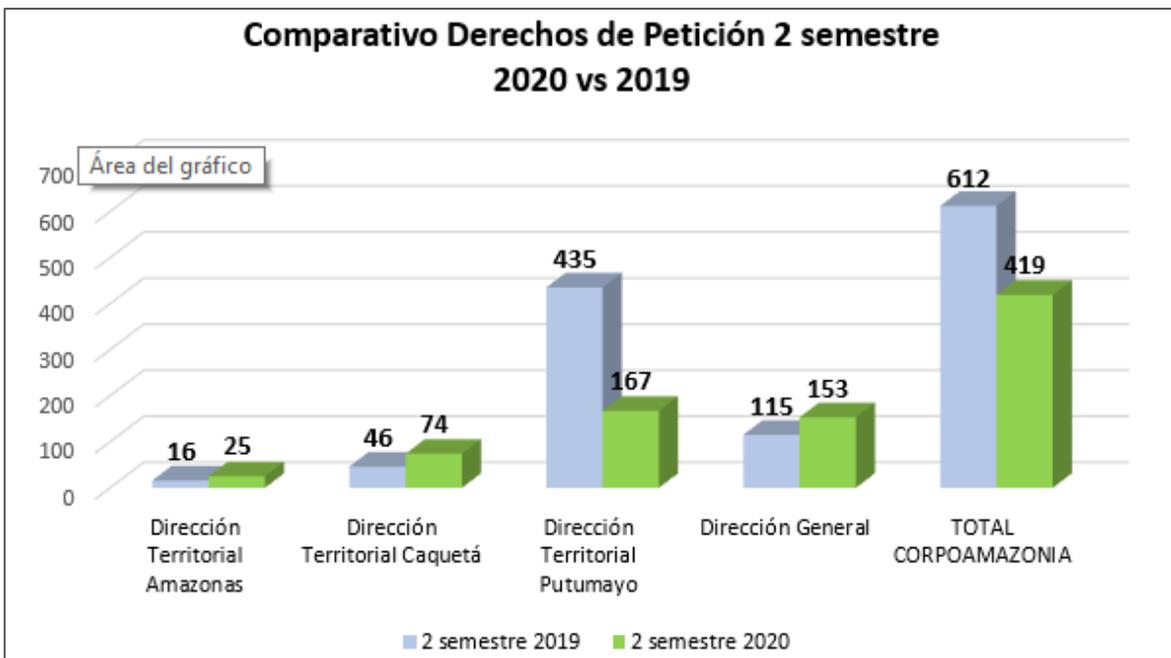
### Comportamiento PQRS por vigencia

El comportamiento de peticiones, quejas y reclamos por vigencia presentó una variación negativa significativa entre el segundo semestre de 2019 y el mismo periodo de 2020, al pasar de 612 a 459 solicitudes en la Corporación, lo que representa una disminución del 32,6%, que se ve reflejado principalmente desde la Dirección Territorial Putumayo, que también pasó de 435 a 167 solicitudes.

	<b>INFORME</b>	<b>INFORME PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2020</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

La disminución en la DTP y a nivel general de la corporación, puede estar relacionada con las medidas adoptadas por la pandemia de Covid 19, como el aislamiento preventivo, alto índice de contagios a nivel nacional, la no atención presencial en las sedes y radicación únicamente por medios electrónicos como el correo institucional o el sistema de PQR de la página web, tecnologías con las que muchas personas no están familiarizadas o que simplemente prefieren presentar las solicitudes de manera presencial.

**Gráfico 3.** Comparativos derechos de petición segundo semestre de 2020 vs 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 segundo semestre, el mayor número de solicitudes corresponde a Peticiones de información, con un total de 286, es decir un 68,2% del total de PQRS, recibidas en la Corporación; de las cuales se ha dado respuesta oportuna a 220 (76,9%) y después de tiempo a 66 (20,1%). No se registran 13 peticiones de información en trámite.

	<b>INFORME</b>	<b>INFORME PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2020</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

**Tabla 5.** Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia segundo semestre de 2020

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Despues de Tiempo	%	Total Terminadas	%	En Tramite	%
<b>TOTAL CORPOAMAZONIA</b>	Queja	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Reclamo	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Petición de Información	<u>109</u>	<u>82</u>	75.23%	<u>19</u>	17.43%	<u>101</u>	92.66%	<u>8</u>	7.34%
	Manifestación	<u>28</u>	<u>19</u>	67.86%	<u>4</u>	14.29%	<u>23</u>	82.14%	<u>5</u>	17.86%
	Consulta	<u>11</u>	<u>10</u>	90.91%	<u>1</u>	9.09%	<u>11</u>	100%	<u>0</u>	0%
	<b>TOTAL</b>	<b><u>150</u></b>	<b><u>113</u></b>	<b>75.33%</b>	<b><u>24</u></b>	<b>16%</b>	<b><u>137</u></b>	<b>91.33%</b>	<b><u>13</u></b>	<b>8.67%</b>

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)**

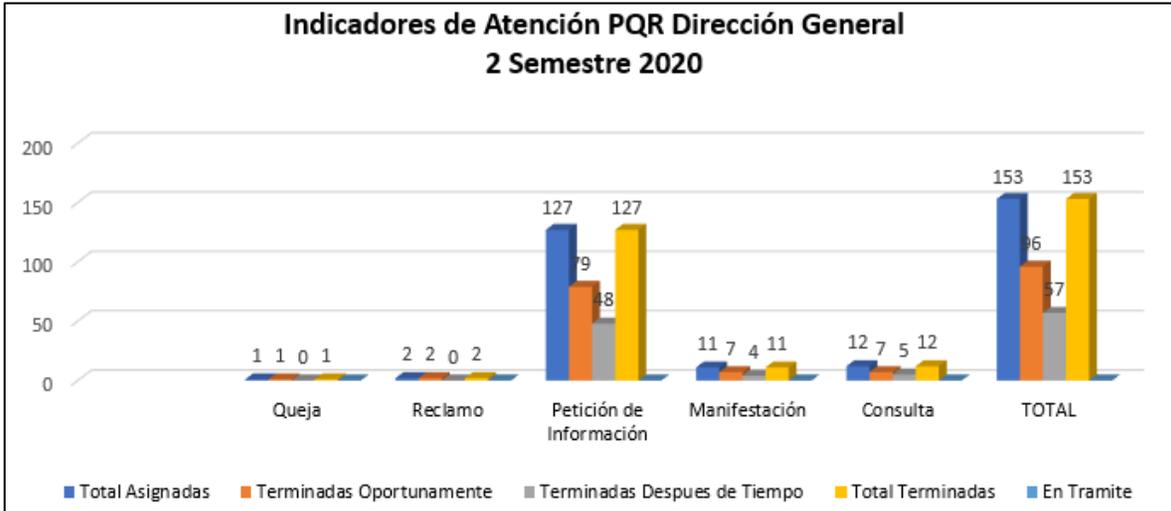
En la Dirección General (Sede Central), a la fecha de corte del periodo, se ha dado respuesta a todas las solicitudes, de las cuales el 62,75% se terminaron de forma oportuna y el 37,25% después de tiempo. Indicadores que se deben analizar para mejorar los tiempos de respuesta, que por lo general se 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.

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Despues de Tiempo	%	Total Terminadas	%
				Terminadas Oportunamente		Terminadas Despues de Tiempo		Total Terminadas
Dirección General	Queja	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%
	Reclamo	<u>2</u>	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>2</u>	100%
	Petición de Información	<u>127</u>	<u>79</u>	62.2%	<u>48</u>	37.8%	<u>127</u>	100%
	Manifestación	<u>11</u>	<u>7</u>	63.64%	<u>4</u>	36.36%	<u>11</u>	100%
	Consulta	<u>12</u>	<u>7</u>	58.33%	<u>5</u>	41.67%	<u>12</u>	100%
	<b>SUBTOTAL</b>	<b><u>153</u></b>	<b><u>96</u></b>	<b>62.75%</b>	<b><u>57</u></b>	<b>37.25%</b>	<b><u>153</u></b>	<b>100%</b>

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

	<b>INFORME</b>	<b>INFORME PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2020</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

**Gráfico 4.** Indicadores de atención derechos de petición – Dirección General segundo semestre de 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 segundo semestre de 2020, los procesos más afectados por peticiones de información en todas las dependencias de Corpoamazonia son: Control y Vigilancia de los Recursos Naturales con 206 solicitudes, seguido de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales con 103, Ordenación Ambiental y contratación de bienes obras y servicios, como se indica en la siguiente tabla:

**Tabla 6.** Comparativo Derechos de Petición por Proceso Total Corpoamazonia

<b>Comparativo Derechos de Petición por Proceso</b>		
Proceso	Total Corpoamazonia 2 semestre de 2020	
	2020	2019
Comunicación e Información Pública	4	7
Desarrollo Organizacional	7	5
Planificación Corporativa	1	3
Control y Evaluación	1	4
Mejoramiento Continuo	0	0

	<b>INFORME</b>	<b>INFORME PQRSO SEGUNDO SEMESTRE DE 2020</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	6	6
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	206	481
Gestión de Proyectos	16	4
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	103	46
Ordenación Ambiental	37	21
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	21	18
Gestión de Recursos Físicos	0	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	4	9
Gestión Documental	1	1
Gestión Financiera	7	5
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>7</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, se presenta una disminución significativa del 57% en el proceso Control y Vigilancia de los Recursos Naturales.

En cuanto a la Dirección General, el proceso más significativo por el cual se recibió derechos de petición es Control y Vigilancia de los Recursos Naturales que tuvo una disminución del 33% al pasar de 21 a 28 solicitudes entre el segundo semestre de 2020 y 2019.

**Tabla 7.** Comparativo Derechos de Petición por Proceso Dirección General

<b>Comparativo Derechos de Petición por Proceso</b>		
<b>Proceso</b>	<b>Dirección General 2 Semestre</b>	
	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Comunicación e Información Pública	2	7
Desarrollo Organizacional	7	4
Planificación Corporativa	1	3
Control y Evaluación	1	2
Mejoramiento Continuo	0	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	4	4
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	45	22

	<b>INFORME</b>	<b>INFORME PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2020</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

Gestión de Proyectos	8	3
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	28	21
Ordenación Ambiental	28	18
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	16	17
Gestión de Recursos Físicos	0	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	4	9
Gestión Documental	1	1
Gestión Financiera	7	4
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>7</b>

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

### Medios por los cuales se radican

El principal medio por el cual se radican las solicitudes en la Corporación, es mediante correo electrónico, con un 68,97%, seguido internet (sistema de PQR) con 21%, para un indicador total de 89,97% de radicaciones por medio tecnológico.

Esta tendencia de radicación electrónica se viene presentando a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria por la pandemia por COVID 19 decretada en marzo de 2020. Las medidas adoptadas para prevenir los contagios, llevaron a la entidad a promover el uso de las tecnologías de la información para recibir las diferentes solicitudes, garantizando la prestación del servicio a los usuarios.

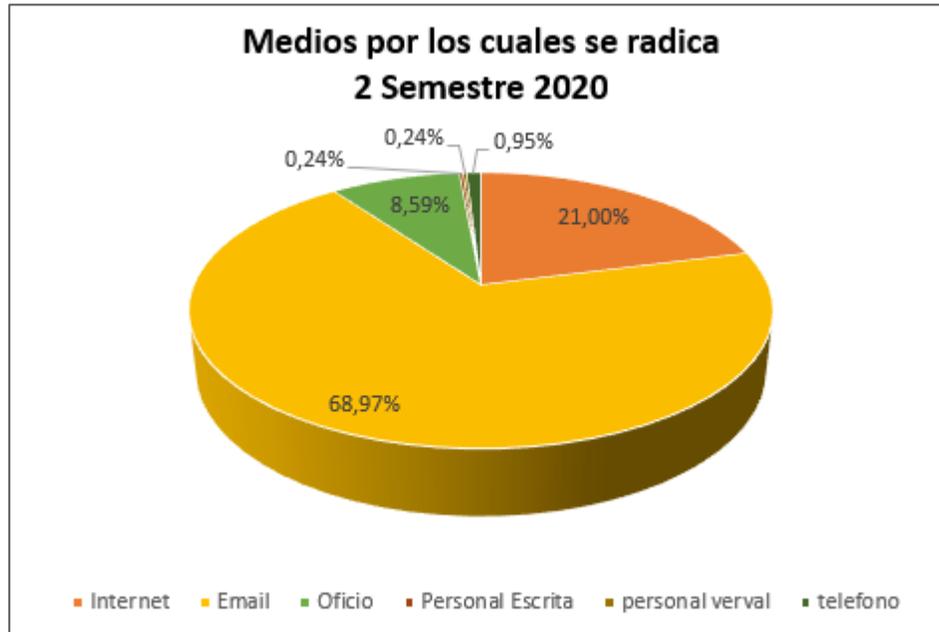
**Tabla 9.** Medios por los cuales se radica segundo semestre 2020

Territorial	Internet		Email		Fax		Oficio		Personal Escrita		Personal Verbal		Teléfono		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	3	12%	14	56%	0		7	28%	0		1	4%	0		25	100%
Territorial Caquetá	25	33.78 %	35	47.3 %	0		14	18.92 %	0		0		0		74	100%
Territorial Putumayo	25	14.97 %	131	78.44 %	0		8	4.79 %	0		0		3	1.8 %	167	100%
Dirección General	35	22.88 %	109	71.24 %	0		7	4.58 %	1	0.65 %	0		1	0.65 %	153	100%
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>21%</b>	<b>289</b>	<b>68.97 %</b>	<b>0</b>		<b>36</b>	<b>8.59 %</b>	<b>1</b>	<b>0.24 %</b>	<b>1</b>	<b>0.24 %</b>	<b>4</b>	<b>0.95 %</b>	<b>419</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

	<b>INFORME</b>	<b>INFORME PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2020</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

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



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