

	INFORME No.02	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRIMER TRIMESTRE 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 Benavides		Revisó: Raul Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:
		Cargo: Secretario General	
Fecha: 10 de julio de 2020		Fecha: 10 de julio de 2020	

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

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2020

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

DENUNCIAS AMBIENTALES

Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

En el segundo trimestre de 2020 se radicaron en las Direcciones Territoriales y en la Dirección General de la Corporación, 23 denuncias ambientales, de las cuales 8 (34,78%) se terminaron oportunamente, ninguna después de tiempo, tampoco hubo traslados a procesos sancionatorios y 15 (65,22%) continuaban en trámite a la fecha de corte de la vigencia, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Consolidado Denuncias Ambientales II trimestre 2020

TERRITORIAL	TOTAL ASGNADOS	PESO PORCENTUAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINADAS DESPUES DE TIEMPO	TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO	EN TRÁMITE
Dirección Territorial Amazonas	1	4,35%	1	0	0	0
Dirección Territorial Caquetá	15	65,21%	3	0	0	12
Dirección Territorial Putumayo	7	30,4%	4	0	0	3
Dirección General	0		0	0	0	0
Total	23	100%	8	0	0	15

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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 puede observar que la dependencia con mayor reporte de denuncias en este periodo, es la Dirección Territorial Caquetá, con un 62,21%, comparado con Amazonas y Putumayo, que alcanzan un 4,35% y 30,4% 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 I y II trimestre 2020

En el primer trimestre de 2020, se recibieron en todas la Direcciones Territoriales, 70 denuncias ambientales y en el segundo trimestre, 23, es decir que hubo una disminución del 67,14%.

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.

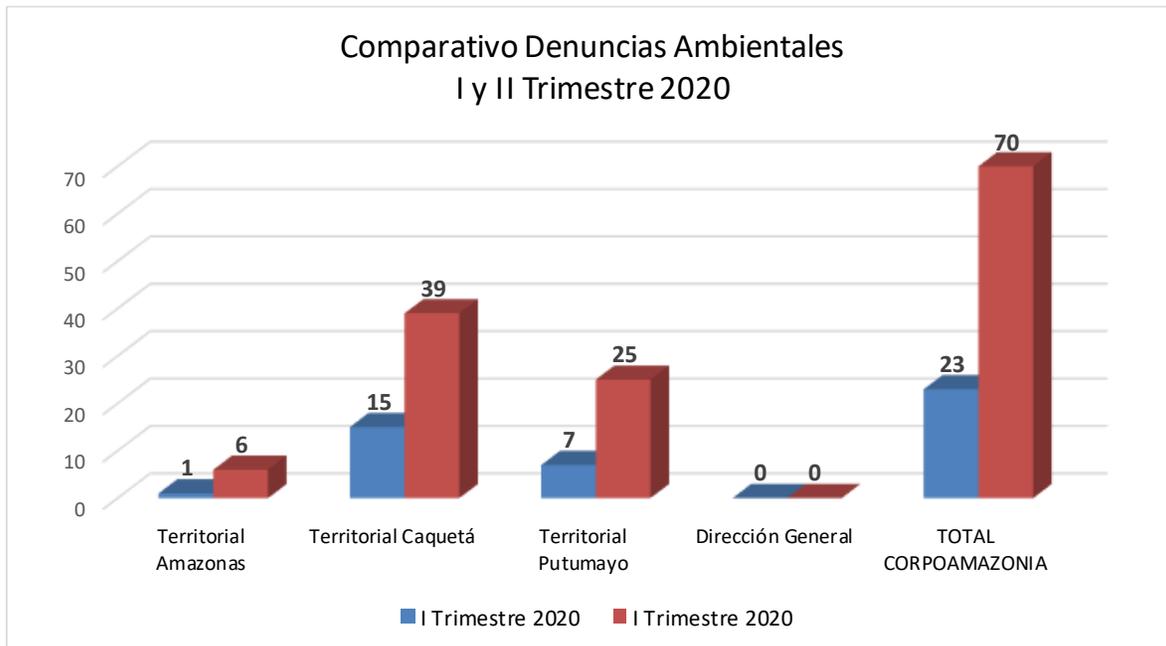
En cuanto al comportamiento por territorial se observa que Caquetá disminuyó un 61,5% al pasar de 39 denuncias en el primer trimestre a 15 en el segundo trimestre de 2020, siendo un importante indicador, dado que este es uno de los tres departamentos que recibe más denuncias de forma consecutiva en cada periodo analizado.

En Putumayo, se pasó de 25 denuncias a 7 y Amazonas, tuvo una disminución al pasar de 6 a 1 denuncia, comparando los dos trimestres de 2020.

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

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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

Gráfico 1. Comparativo denuncias ambientales I y II Trimestre 2020



Denuncias ambientales por Recurso Natural

El recurso natural, de mayor afectación en materia de denuncias ambientales en la jurisdicción de Corpoamazonia para el II Trimestre de 2020, es el recurso FLORA con 11 denuncias recibidas, seguido del recurso AGUA con 4, como se observa a continuación:

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

RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES 2 TRIMESTRE 2020
AGUA	4
AIRE	2
FAUNA	3
FLORA	11
SUELO	3
TOTAL	23

Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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			

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 II Trimestre 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 y II Trimestre 2020

RECURSO	DEPENDENCIA					
	DTA		DTC		DTP	
	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre	II Trimestre	I Trimestre
AGUA	0	3	2	14	2	11
AIRE	0	0	2	0	0	0
FAUNA	0	2	1	6	2	1
FLORA	1	1	8	15	2	8
SUELO	0	0	2	4	1	5
TOTAL	1	6	15	39	7	25

Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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	

En general, los recursos más afectados en la jurisdicción siguen siendo FLORA y AGUA, comparando el primer y segundo trimestre de 2020, 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 las 3 direcciones territoriales se presentó una disminución en el número de denuncias, debido al asilamiento preventivo obligatoria que rige actualmente, lo que impide que las personas se acerquen libremente a radicar sus oficios y no todos tienen acceso o conocimiento para realizar este proceso por internet.

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 II 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	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
Territorial Caquetá	<u>15</u>	<u>3</u>	20%	<u>3</u>	20%	<u>0</u>	0%	<u>3</u>	20%	<u>0</u>	0%	<u>12</u>	80%
Territorial Putumayo	<u>7</u>	<u>4</u>	57.14%	<u>4</u>	57.14%	<u>0</u>	0%	<u>4</u>	57.14%	<u>0</u>	0%	<u>3</u>	42.86%
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>23</u>	<u>8</u>	34.78%	<u>8</u>	34.78%	<u>0</u>	0%	<u>8</u>	34.78%	<u>0</u>	0%	<u>15</u>	65.22%

Fuente: Sistema PQR- Corpoamazonia

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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 segundo trimestre de 2020, se recibieron en la corporación 123 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 segundo trimestre 2020

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>2</u>	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	50%	<u>1</u>	50%	<u>1</u>	50%
Territorial Caquetá	<u>20</u>	<u>14</u>	70%	<u>2</u>	10%	<u>16</u>	80%	<u>4</u>	20%
Territorial Putumayo	<u>65</u>	<u>47</u>	72.31%	<u>2</u>	3.08%	<u>49</u>	75.38%	<u>16</u>	24.62%
Dirección General	<u>36</u>	<u>14</u>	38.89%	<u>11</u>	30.56%	<u>25</u>	69.44%	<u>11</u>	30.56%
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>123</u>	<u>75</u>	60.98%	<u>16</u>	13.01%	<u>91</u>	73.98%	<u>32</u>	26.02%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta a 75 solicitudes, de las cuales el 60,98% se terminaron oportunamente y el 13,01% después de tiempo.

A la fecha de corte continúan en trámite 32 peticiones. Si estás últimas se terminan a tiempo, el indicador de respuesta oportuna puede aumentar a 87%.

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:

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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

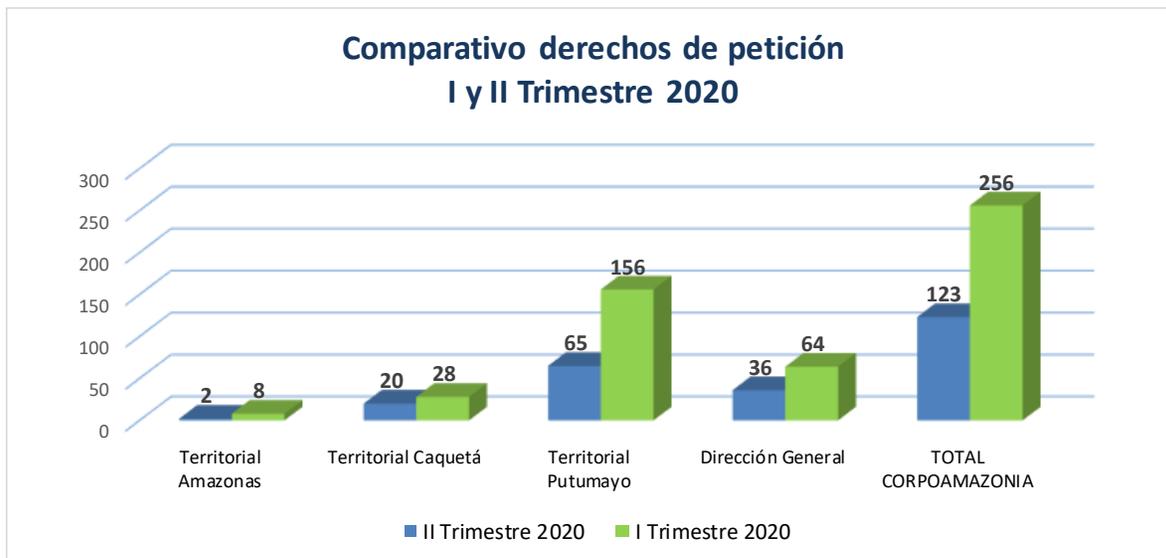
1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días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

Dado lo anterior, se explica que a la fecha se encuentren 32 solicitudes en trámite de respuesta.

Comportamiento PQRS I y II Trimestre 2020

El comportamiento de peticiones, quejas y reclamos por vigencia presentó una variación significativa entre el primer y segundo trimestre de 2020, 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 y segundo trimestre 2020



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 trimestre, el mayor número de solicitudes corresponde a Peticiones de información, con un total de 69, es decir un 54.5% del total de PQRS, recibidas en la Corporación; de las cuales se ha dado respuesta oportuna a 43 (62,32%) y después de tiempo a 13 (18,84%). Aún Quedan en trámite 13 solicitudes (18,84%).

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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 6. Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia II Trimestre 2020

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Despues de Tiempo	%	Total Terminadas	%	En Tramite	%
				Terminadas Oportunamente	Terminadas Despues de Tiempo	Terminadas Despues de Tiempo	Total Terminadas	En Tramite	En Tramite	
TOTAL CORPOAMAZONIA	Queja	<u>4</u>	<u>1</u>	25%	<u>1</u>	25%	<u>2</u>	50%	<u>2</u>	50%
	Reclamo	<u>2</u>	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Petición de Información	<u>69</u>	<u>43</u>	62.32%	<u>13</u>	18.84%	<u>56</u>	81.16%	<u>13</u>	18.84%
	Manifestación	<u>39</u>	<u>22</u>	56.41%	<u>2</u>	5.13%	<u>24</u>	61.54%	<u>15</u>	38.46%
	Consulta	<u>9</u>	<u>7</u>	77.78%	<u>0</u>	0%	<u>7</u>	77.78%	<u>2</u>	22.22%
	TOTAL	<u>123</u>	<u>75</u>	60.98%	<u>16</u>	13.01%	<u>91</u>	73.98%	<u>32</u>	26.02%

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

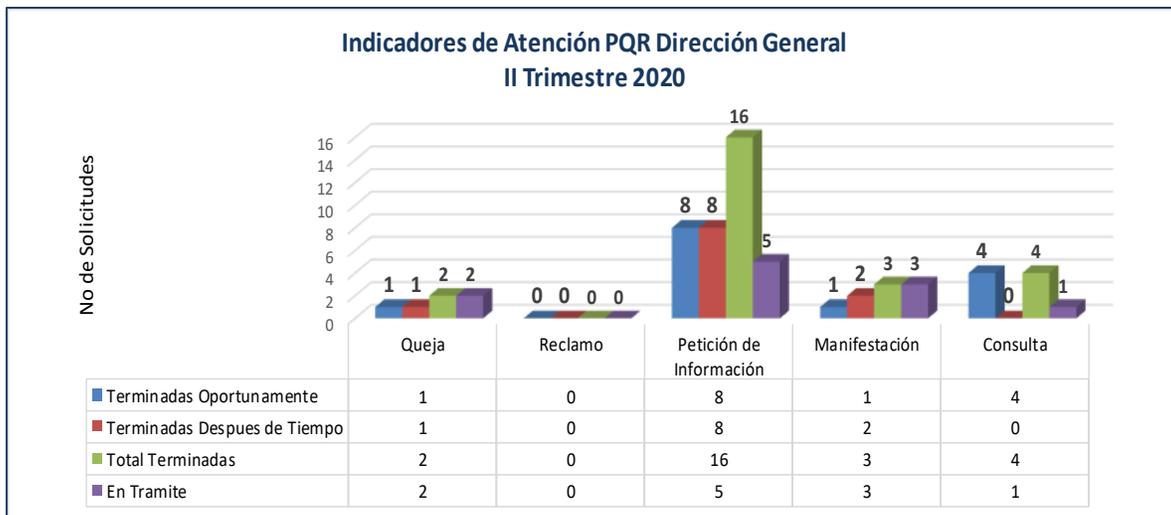
Indicadores De atención derechos de petición Dirección General (Sede Central)

De las 36 solicitudes recibidas en la Dirección General (Sede Central), a la fecha de corte del periodo, se ha dado respuesta a 14, de las cuales el 38,89% se han terminado de forma oportuna y el 30,56% 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. 02	INFORME SEGUNDO 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

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 segundo 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 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. Comparativo Derechos de Petición por Proceso Total Corpoamazonia

Comparativo Derechos de Petición por Proceso		
Proceso	Total Corpoamazonia	
	II Trimestre	I Trimestre
Comunicación e Información Pública	0	0
Desarrollo Organizacional	0	1
Planificación Corporativa	4	2
Control y Evaluación	0	3
Mejoramiento Continuo	0	0

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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

Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	0	3
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	64	167
Gestión de Proyectos	7	1
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	33	44
Ordenación Ambiental	4	9
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	5	7
Gestión de Recursos Físicos	0	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	0	8
Gestión Documental	0	1
Gestión Financiera	2	6
TOTAL	123	252

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. Comparativo Derechos de Petición por Proceso Dirección General

Comparativo Derechos de Petición por Proceso		
Proceso	Dirección General	
	II Trimestre	I Trimestre
Comunicación e Información Pública	0	0
Desarrollo Organizacional	0	1
Planificación Corporativa	4	2
Control y Evaluación	0	2
Mejoramiento Continuo	0	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	0	1
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	6	23
Gestión de Proyectos	7	0

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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

Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	6	5
Ordenación Ambiental	4	8
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	3	5
Gestión de Recursos Físicos	0	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	0	8
Gestión Documental	0	1
Gestión Financiera	2	6
TOTAL	32	62

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.

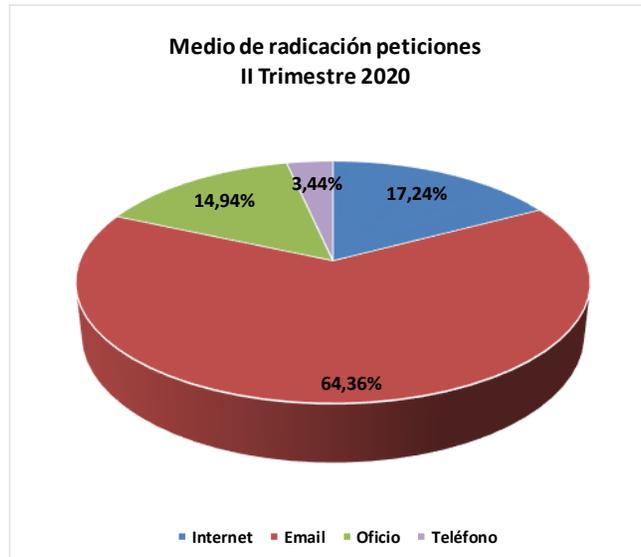
Tabla 9. Medios por los cuales se radica peticiones II Trimestre 2020

Peticiones												
Territorial	Internet		Email		Oficio		Personal		Teléfono		Total	
	#	%	#	%	#	%	Verbal					
							#	%	#	%		
Territorial Amazonas	0		2	100%	0		0		0		2	100%
Territorial Caquetá	10	50%	4	20%	6	30%	0		0		20	100%
Territorial Putumayo	5	7.69 %	50	76.92 %	7	10.77 %	0		3	4.62 %	65	100%
TOTAL	15	17,24	56	64.36	13	14.94	0	0%	3	3.44%	87	100%

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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	

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Gráfico 5. Medios por los cuales se radicación peticiones II Trimestre



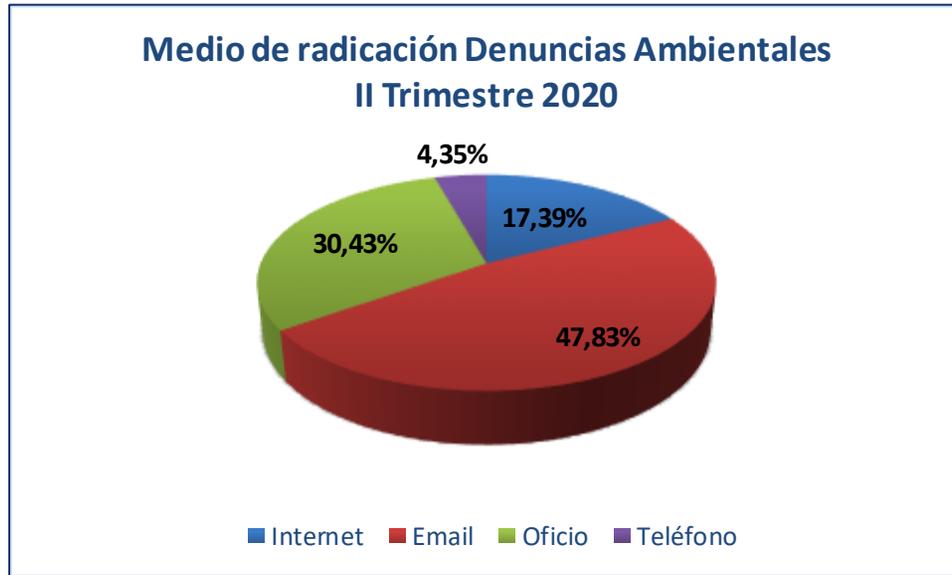
Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR – Corpoamazonia

Tabla 10. Medios por los cuales se radican Denuncias Ambientales II Trimestre 2020

Denuncias Ambientales												
Territorial	Internet		Email		Oficio		Personal		Teléfono		Total	
							Verbal					
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
Territorial Caquetá	3	20%	5	33.33%	6	40%	1	6.67%	0	0%	15	100%
Territorial Putumayo	1	14.29%	5	71.43%	1	14.29%	0	0%	0	0%	7	100%
Dirección General	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%	0	%
TOTAL	4	17.39%	11	47.83%	7	30.43%	1	4.35%	0	0%	23	100%

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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

Gráfico 6. Medios por los cuales se radicación Denuncias Ambientales II Trimestre



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 segundo trimestre del año 2020, se registraron en total de quince (15), de las cuales fueron atendidas oportunamente tres (3), en trámite doce (12) y fuera del tiempo cero (0).

El porcentaje de denuncias con respuesta corresponde al 20 %, es decir tres (3), denuncias.

En trámite presenta un porcentaje del 80% para un total de doce (12) denuncias.

Se observa un % alto en respuestas en trámite, debido a la pandemia del COVID 19, en la cual se dieron respuestas parciales y queda pendiente realizar las visitas técnicas al sitio objeto de las denuncias ambientales. Esto atendiendo los protocolos de bioseguridad emitidas por el gobierno Nacional, departamental y de la Corporación en la Resolución No. 0365 de abril de 2020.

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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		

2. Recurso natural más afectado o impactado

De acuerdo al análisis comparativo de las denuncias ambientales, para el primer trimestre de 2020 y el reporte del segundo trimestre de 2020; se observa una disminución del número de denuncias ambientales radicadas. Donde el recurso más afectado es flora con ocho (8) denuncias ambientales.

3. Comparativo de resultados y las posibles causas

Tabla 11: Comparativo Denuncias

RECURSO	I TRIMESTRE 2020		II TRIMESTRE 2020		VARIACION TRIMESTRE
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
Agua	14	36%	2	13%	-12
Aire	6	15%	2	13%	-4
Fauna	0	0%	1	7%	1
Flora	15	39%	8	54%	-7
Suelo	4	10%	2	13%	-2
TOTAL	39	100%	15	100%	-24

Tabla 12: Comparativo Denuncias terminadas y en trámite

DENUNCIAS	I TRIMESTRE 2020		II TRIMESTRE 2020	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Terminadas	27	69%	3	20%
Trámite	12	31%	12	80%
TOTAL	39	100%	15	100%

Causas posibles:

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

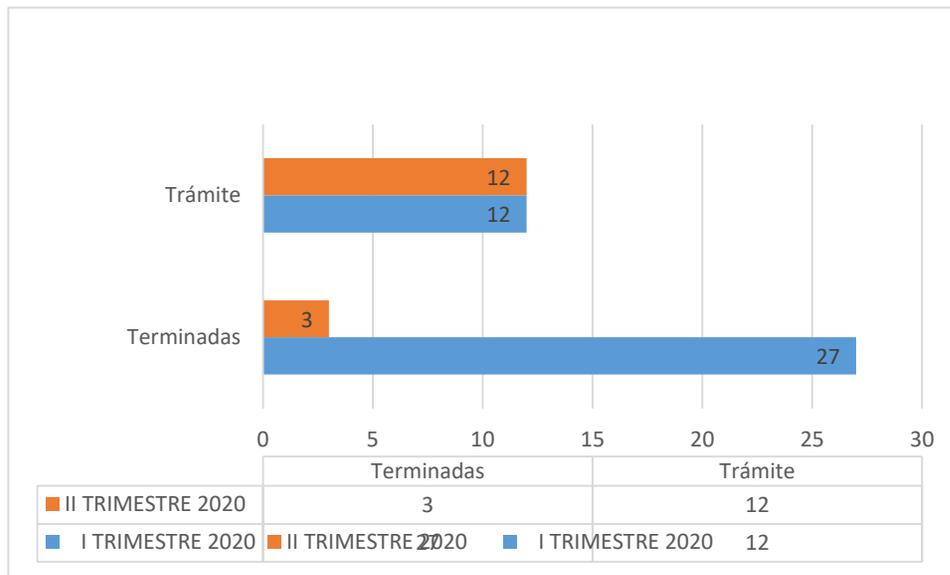
	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO TRIMESTRE	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: I- DTA-001	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	

4. Acciones correspondientes:

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

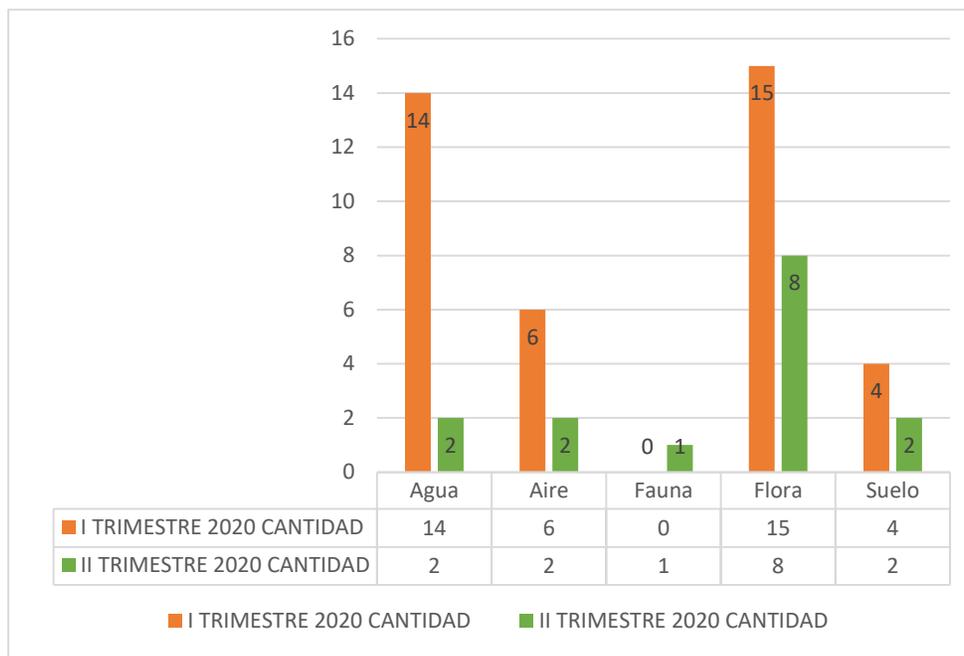
5. Gráficos:

Gráfico No. 6: Comparativos Denuncias Ambientales terminadas y en trámite



	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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

Grafico No. 7: Comparativo Denuncias ambientales por recurso natural Primer 2020 y Segundo 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 13. Total, de denuncias ambientales respecto a otras dependencias de la Corporación.

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE DENUNCIAS RADICADAS	PORCENTAJE %
DTA	1	5%
DTP	7	30%
DG	0	0%
DTC	15	65%
TOTAL	23	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.

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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

1. Cumplimiento del indicador.

De acuerdo con el consolidado de los derechos de petición recepcionados y atendidos en la DTC para el segundo trimestre del año 2020; se registraron en total veinte (20), de los cuales fueron terminados oportunamente catorce (14), después de tiempo dos (2) y en trámite cuatro (4).

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 2 derechos de petición por fuera de tiempo.

Tabla 14: Derechos de petición, Segundo Trimestre 2020

DERECHOS DE PETICION DTC SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020									
Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Después de Tiempo	%	En Tramite	%	Sin Tramitar	%
			Terminadas Oportunamente		Terminadas Después de Tiempo		En Tramite		Sin Tramitar
Queja	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	%	<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>18</u>	<u>13</u>	72%	<u>2</u>	11%	<u>3</u>	17%	<u>0</u>	0%
Manifestación	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0%
Consulta	<u>2</u>	<u>1</u>	50%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	50	<u>0</u>	0%
SUBTOTAL	<u>20</u>	<u>14</u>	70%	<u>2</u>	10%	<u>4</u>	20%	<u>0</u>	0%

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

Tabla 15: Comparativo Derechos de Petición terminados y en trámite

DERECHOS DE PETICIÓN	I TRIMESTRE 2020		II TRIMESTRE 2020	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Terminados oportunamente	17	59%	14	70
En trámite	9	31%	4	20
Terminadas después de tiempo	3	10%	2	10
TOTAL	29	100%	20	100%

Teniendo en cuenta el cuadro No 4; del segundo trimestre de 2020, se evidencia una disminución del número de derechos de petición radicados, comparado con el primer

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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	

trimestre de 2020.

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 una disminución del número de derechos de petición radicados, comparado con el primer trimestre del 2020 con (29) y para el segundo trimestre (20).

Los procesos más afectados para este trimestre fueron: LAR con (11) y CVR con (9).

Tabla 16: Derechos de Petición por proceso segundo trimestre 2020

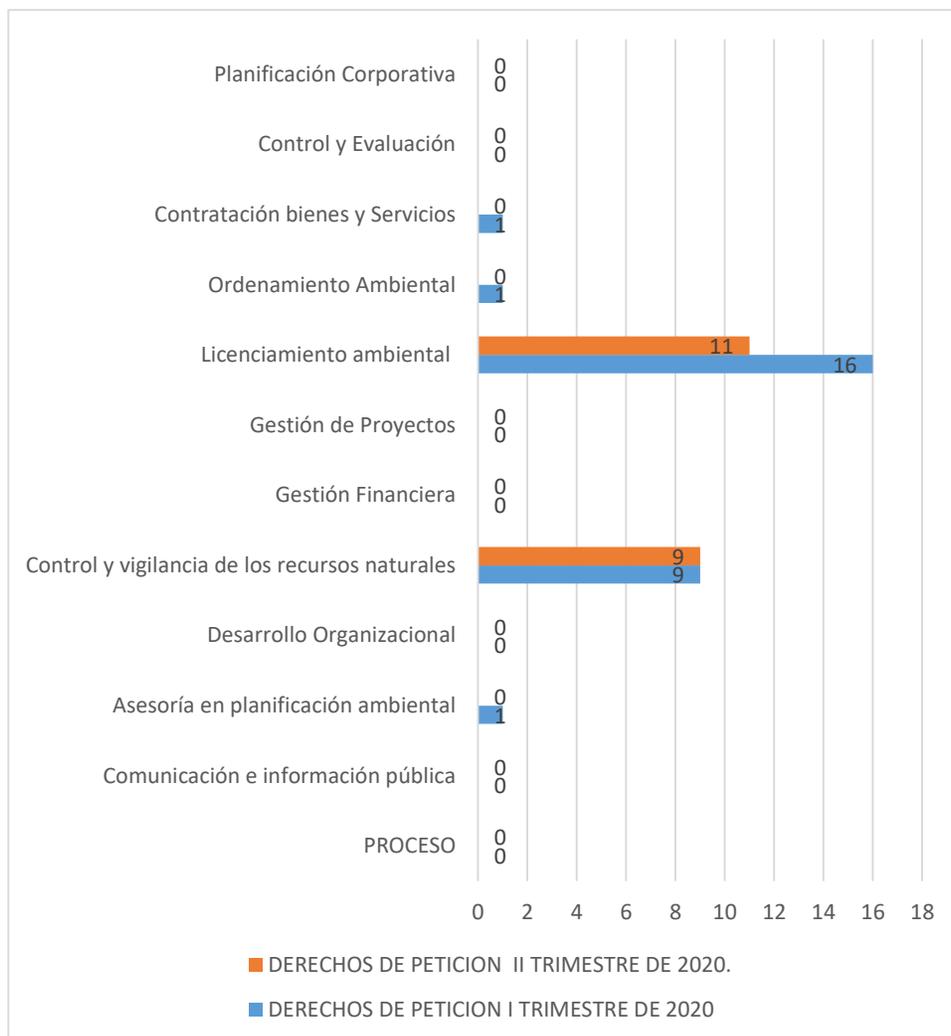
PROCESO	DERECHOS DE PETICION I TRIMESTRE DE 2020		DERECHOS DE PETICION II TRIMESTRE DE 2020.	
	Total radicadas	%	Total radicadas	%
Comunicación e información pública	0	0%	0	0%
Asesoría en planificación ambiental	1	3%	0	0%
Desarrollo Organizacional	0	0%	0	0%
Control y vigilancia de los recursos naturales	9	32%	9	45%
Gestión Financiera	0	0%	0	0%
Gestión de Proyectos	0	0%	0	0%
Licenciamiento ambiental	16	59%	11	55%
Ordenamiento Ambiental	1	3%	0	0%
Contratación bienes y Servicios	1	3%	0	0%
Control y Evaluación	0	0%	0	0%
Planificación Corporativa	0	0%	0	0%
Total Radicadas	28	100%	20	100%

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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

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 once (11) derecho de petición recibidos en la DTC para el segundo trimestre del año 2020; con un porcentaje del 55% del total radicado; como se puede apreciar en la siguiente gráfica.

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



	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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

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.

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 TERRITORIAL AMAZONAS		
	Cantidad	Porcentaje (%)
Atendidas	<u>1</u>	100%
En tramite	<u>0</u>	0%
tiempo	<u>0</u>	0%
Sin tramitar	<u>0</u>	0%
Total Radicadas	<u>1</u>	100%

FUENTE: Aplicativo PQRS

Se analizarán los siguientes puntos:

- **Cumplimiento del indicador**

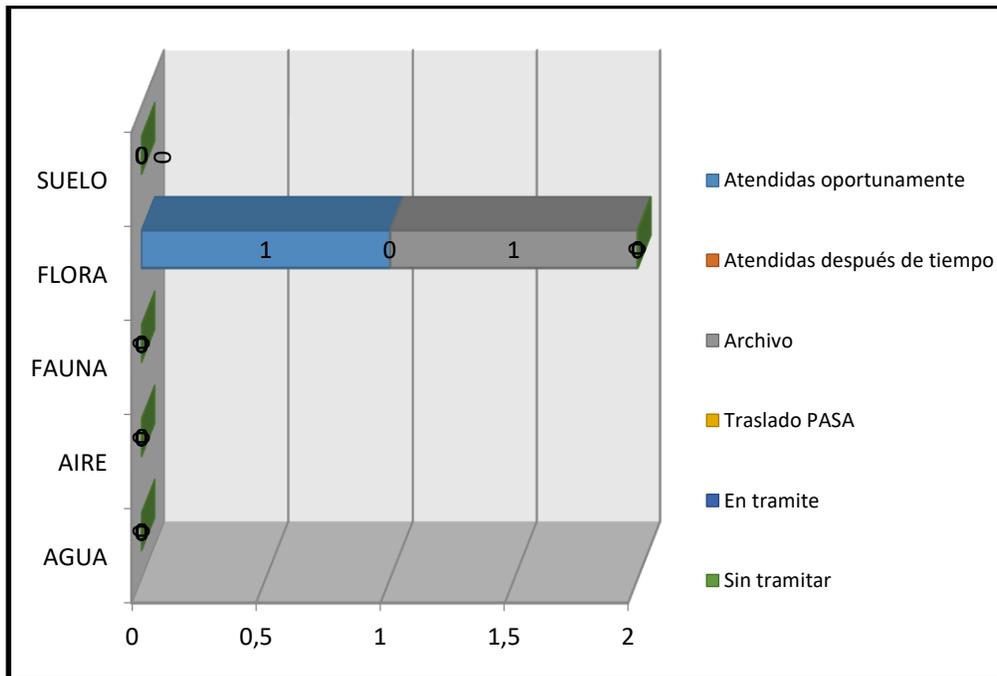
De acuerdo con la información que se presenta en el cuadro anterior, durante el segundo trimestre del 2020 en la DTA se radicó una (1) denuncia ambiental, la cual fue atendida oportunamente, el porcentaje de cumplimiento fue del 100%.

	INFORME NO. 01	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

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

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: 100%
- Una denuncia del Recurso Flora atendida oportunamente y archivada.

	INFORME NO. 01	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		

R16 - Peso Porcentual Denuncias Ambientales

Territorial	Total Asignadas	Peso Porcentual	Total Terminadas Oportunamente	
			#	%
Territorial Amazonas	<u>1</u>	4.35%	<u>1</u>	100%

De acuerdo con la información que se presenta en el cuadro anterior, durante el segundo trimestre 2020, en la Dirección Territorial Amazonas se radicó una denuncia ambiental con un peso porcentual del 4.35%. Se terminó oportunamente para un 100% de cumplimiento.

R17 - Peso Porcentual Denuncias por Recurso Natural

Territorial	Recurso Natural	Total Asignadas	Peso Porcentual	Terminadas Oportunamente	
				#	%
Territorial Amazonas	Agua	<u>0</u>		<u>0</u>	
	Aire	<u>0</u>		<u>0</u>	
	Fauna	<u>0</u>		<u>0</u>	
	Flora	<u>1</u>	100%	<u>1</u>	100%
	Suelo	<u>0</u>		<u>0</u>	
	TOTAL	<u>1</u>	100%	<u>1</u>	100%

R18 - Medio de Radicación Denuncias

Territorial	Internet		Email		Fax		Oficio		Personal Escrita		Personal Verbal		Teléfono	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
	Territorial Amazonas	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0

Según el cuadro anterior, para este periodo predominó en la DTA, el medio de radicación por email, se asume que pudo ser por la pandemia.

	INFORME NO. 01	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

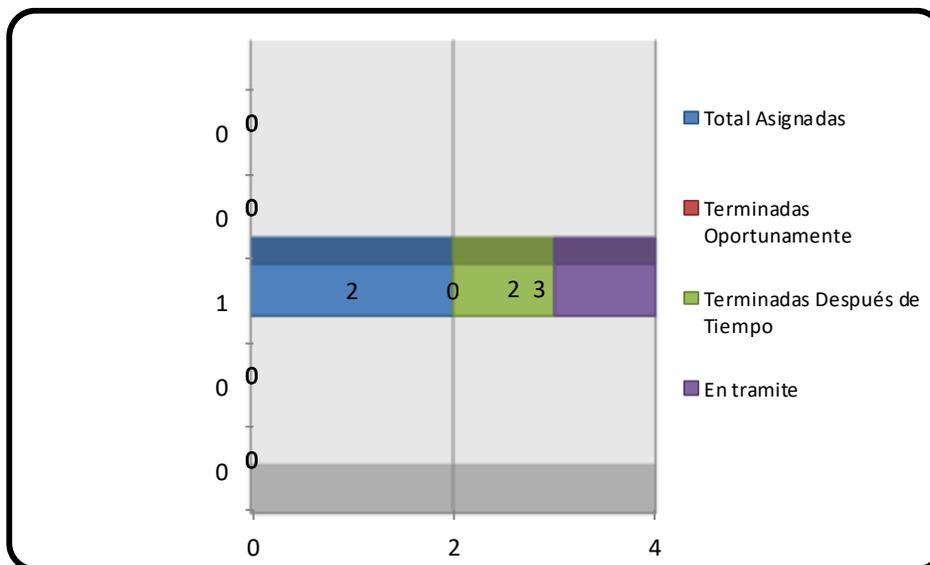
Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Después de Tiempo	%	Total Terminadas	%	En Trámite	%	Sin Tramitar	%
				Terminadas Oportunamente	Terminadas Después de Tiempo	Total Terminadas	En Trámite	Sin Tramitar				
Territorial Amazonas	Queja	0	0		0		0		0		0	
	Reclamo	0	0		0		0		0		0	
	Petición de Información	2	0	0%	1	50%	1	50%	1	50%	0	0%
	Manifestación	0	0		0		0		0		0	
	Consulta	0	0		0		0		0		0	
	SUBTOTAL	2	0	0%	1	50%	1	50%	1	50%	0	0%

FUENTE: *Aplicativo PQRS*

En la anterior tabla, se muestra que, para el segundo trimestre de 2020, la Territorial Amazonas recibió dos (2) peticiones, de las cuales:

- 2 fueron peticiones de información, de los cuales, 1 se terminó después de tiempo y 1 quedó en trámite.
- El porcentaje de cumplimiento fue del 50%.

Grafica 10. Representación de Cantidad presentada por Tipo de petición



Elaborado por: - DTA

	INFORME NO. 01	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 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	1	0	0%	1	100%	1	100%	0	0%	0	0%
	Acceso a Documentos Públicos	0	0	0	0		0		0	0%	0	0%
	Copias de documentos	0	0	0	0		0		0	0%	0	0%
	Certificación	0	0	0	0		0		0	0%	0	0%
	Solicitud para actuar en caso concreto	1	0	0%	0		0		1	100%	0	0%
	TOTAL	2	0	0%	1	50%	1	50%	1	50%	0	0%

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

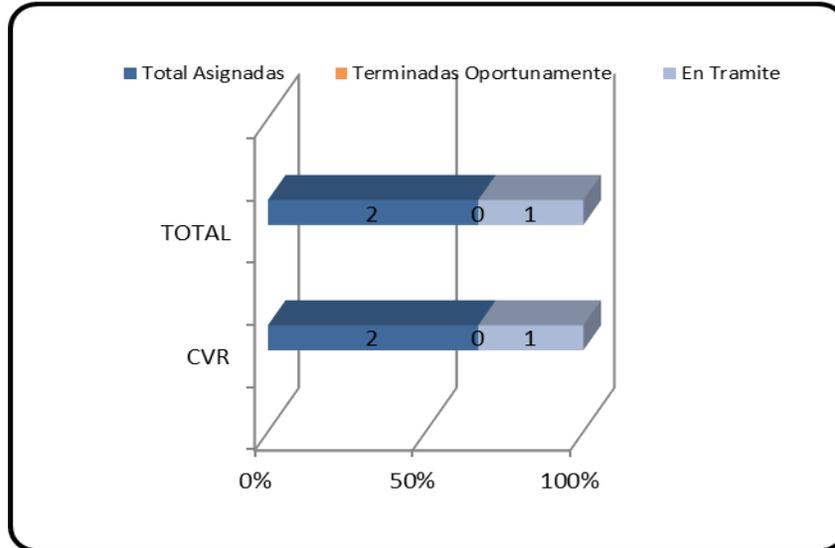
- “Como han actuado en caso concreto”, se recibe 1 y se responde oportunamente.
- “Solicitud para actuar en caso concreto”, se recibe 1, en tramite
- El cumplimiento del indicador fue del 50%

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 Vigilancia de los Recursos Naturales	2	0	0%	1	50%	1	50%	1	50%	0	0%

	INFORME NO. 01	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 11. Representación de Peticiones clasificadas por Proceso



Elaborado por DTA

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

- CVR: Dos asignadas, una atendida y terminada después de tiempo y una en trámite.

Se analizarán los siguientes puntos:

- Cumplimiento del indicador: 50%

	INFORME NO. 01	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

R08 - Consolidado de Peticiones por Proceso

Territorial	Control y vigilancia de los recursos naturales		
	Rad	Oport	%
Territorial Amazonas	2	0	0%

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 II - 2020	2	0	0%

En la DTA se radican 2 derechos de petición, no se da atención oportuna, 0% de cumplimiento.

% DERECHOS DE PETICIÓN EN TRÁMITE

Periodo	Territorial Amazonas		
	Rad	En Tram	% ET
Trimestre II - 2020	2	1	50%

De las 2 peticiones radicadas, 1 queda en trámite.

	INFORME NO. 01	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		

PESO PORCENTUAL

R12 - Peso Porcentual Tipos de Peticiones

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Peso Porcentual	Terminadas Oportunamente	
				#	%
Territorial Amazonas	Queja	<u>0</u>		<u>0</u>	
	Reclamo	<u>0</u>		<u>0</u>	
	Petición de Información	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Manifestación	<u>0</u>		<u>0</u>	
	Consulta	<u>0</u>		<u>0</u>	
	SUBTOTAL		<u>2</u>	100%	<u>0</u>

MEDIO DE RADICACION

R18 - Medio de Radicación

PETICIONES

Territorial	Internet		Email		Fax		Oficio		Personal Escrita		Personal Verbal		Teléfono	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
	Territorial Amazonas	0		2	100%	0		0		0		0		0

De acuerdo a la tabla anterior, se observa que el medio de radicación utilizado por los usuarios en este trimestre fue el Email, con un 100% de peso. Se asume que, debido a la cuarentena obligatoria, este fue el único medio utilizado por los usuarios.

	INFORME NO. 01	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 segundo trimestre de 2020, en la Dirección Territorial Putumayo, se radicaron siete (7) denuncias ambientales, de estas, cuatro (4) se atendieron oportunamente y tres (3) están en trámite, del total de las denuncias ambientales, no se registran traslados a procesos sancionatorios, en la siguiente tabla se puede observar la información de manera más detallada;

Tabla 18. Consolidado Denuncias Ambientales Segundo trimestre 2020

Territorial	Total Asignadas	Terminadas					En Trámite	Sin Tramitar
		Total Terminadas		Indicador Terminadas		Tipo Respuesta		
		#	%	Terminadas Oportunamente	Terminadas Después de Tiempo	Traslado a Proceso Sancionatorio		
Territorial Amazonas	1	0	0%	0	0	0	1	0
Territorial Caquetá	12	3	25%	3	0	0	9	0
Territorial Putumayo	7	4	51.14%	4	0	0	3	0
Dirección General	1	0	0%	0	0	0	0	1
TOTAL CORPOAMAZONIA	21	7	33.33%	7	0	0	13	1

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Denuncias ambientales por Recurso Natural

Durante el segundo trimestre del año 2020, según lo reportado por el sistema PQR, se puede evidenciar que los recursos naturales, con mayor afectación fueron; el recurso agua, fauna y flora con dos (2) denuncias cada recurso natural, mientras que el recurso suelo, presenta una (1) denuncia ambiental y el recurso hídrico una (1) denuncia ambiental, para un total de seis denuncias ambientales, como se observa a continuación:

	INFORME NO. 01	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 19. Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

Territorial	Recurso Natural	Total Asignadas	Peso Porcentual	Terminadas Oportunamente	
				#	%
Territorial Putumayo	Agua	<u>2</u>	28.57%	<u>1</u>	50%
	Aire	<u>0</u>		<u>0</u>	
	Fauna	<u>2</u>	28.57%	<u>2</u>	100%
	Flora	<u>2</u>	28.57%	<u>0</u>	0%
	Suelo	<u>1</u>	14.29%	<u>1</u>	100%
	TOTAL	<u>7</u>	100%	<u>4</u>	57.14%

Fuente: Sistema PQR Corpoamazonia

Gráfico 12. Porcentaje de Denuncias Ambientales por Recurso Natural segundo Trimestre 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 producidas por vertimiento de agua residuales, en el recurso fauna, las denuncias son por caza y venta ilegal de especies protegidas, y para que se efectúe el decomiso preventivo de especies silvestres.

	INFORME NO. 01	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 Denuncias Ambientales

La Dirección Territorial Putumayo, en la vigencia 2020, se radicaron siete (7) denuncias ambientales, de las cuales se atendieron oportunamente cuatro (4) y tres (3) 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.

Durante este segundo trimestre los recursos; agua, flora y fauna, recibieron dos (2) denuncias ambientales cada uno, para un total de seis (6), representando el 85.71% del total radicadas.

Tabla 20. Indicadores de atención de denuncias ambientales segundo trimestre de 2020

Territorial	Total Asignadas	Terminadas										En Trámite		Sin Tramitar	
		Total Terminadas		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta							
		(1) + (2)		Terminadas Oportunamente		Terminadas Despues de Tiempo (2)		Archivo		Traslado a Proceso Sancionatorio		#	%	#	%
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%				
Territorial Amazonas	<u>1</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%
Territorial Caquetá	<u>12</u>	<u>3</u>	25%	<u>3</u>	25%	<u>0</u>	0%	<u>3</u>	25%	<u>0</u>	0%	<u>9</u>	75%	<u>0</u>	0%
Territorial Putumayo	<u>7</u>	<u>4</u>	57.14%	<u>4</u>	57.14%	<u>0</u>	0%	<u>4</u>	57.14%	<u>0</u>	0%	<u>3</u>	42.86%	<u>0</u>	0%
Dirección General	<u>1</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>21</u>	<u>7</u>	33.33%	<u>7</u>	33.33%	<u>0</u>	0%	<u>7</u>	33.33%	<u>0</u>	0%	<u>14</u>	61.9%	<u>7</u>	4.76%

Fuente: Sistema PQR- Corpoamazonia

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

Consolidado derechos de petición - PQRS

En el segundo trimestre del año 2020, se recibieron en la Dirección Territorial Putumayo, sesenta y cuatro (64) peticiones, quejas y reclamos, como se observa a continuación:

	INFORME NO. 01	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 21. Derechos de petición segundo 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		Sin Tramitar
Territorial Putumayo	Queja	0	0		0		0		0		0	
	Reclamo	2	2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%
	Petición de Información	27	22	81.48%	2	7.41%	24	88.89%	3	11.11%	0	0%
	Manifestación	33	19	57.58%	0	0%	19	57.58%	14	42.42%	0	0%
	Consulta	2	2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%
	SUBTOTAL	64	45	70.31%	2	3.13%	47	73.44%	17	26.56%	0	0%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta oportunamente a cuarenta y cinco (45) solicitudes, correspondiente al 70.31%, dos (2) solicitudes se atendieron después del tiempo establecido, correspondiente al 3.13%, para un total de cuarenta y siete (47) solicitudes atendidas, correspondiente al 73.44% y diecisiete (17) se encuentran en trámite, correspondiente al 26.56%.

Teniendo en cuenta la anterior información, se puede evidenciar que el indicador de cumplimiento está en un porcentaje de 96.87%, el indicador de calidad establece máximo un 20% de peticiones atendidas después del tiempo, de esta manera en la Dirección Territorial Putumayo para el segundo trimestre obtuvo un indicador de 3.13%, de peticiones atendidas fuera del tiempo establecido, lo cual indica que se logró cumplir con lo establecido por SGC.

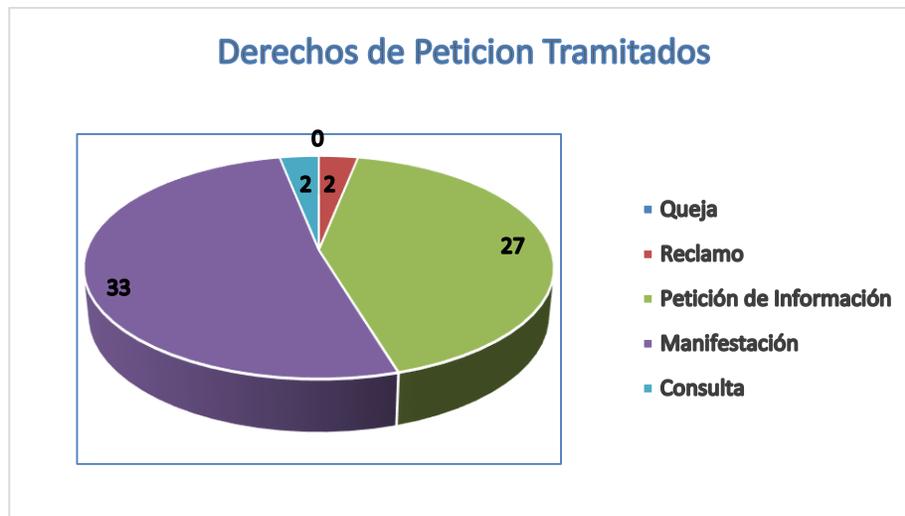
Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia

Analizando la tabla N°5. Derechos de petición del segundo trimestre 2020, se puede observar que el mayor número de solicitudes corresponde a manifestaciones, con treinta y tres (33), es decir el 51.56% del total de las Peticiones recibidas en la Dirección Territorial Putumayo.

De la misma manera, se presentaron solicitudes relacionadas con petición de información, con veintisiete (27) solicitudes, correspondientes al 42.19% del total de las solicitudes.

	INFORME NO. 01	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	

Gráfico 13. Derechos de petición por tipo de petición tramitados



Indicadores De atención derechos de petición Dirección Territorial Putumayo.

Durante el segundo trimestre del año 2020, el indicador de cumplimiento está en un porcentaje del 96.87%, lo cual indica el cumplimiento a la meta establecida por el Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo quedan diecisiete (17) solicitudes quedaron en trámite o con interrupción, teniendo en cuenta que con medidas implementadas a raíz de la emergencia social y económica, generada por el Covid-19, mediante la resolución interna DRG 365, se modificaron los tiempos en la atención de PQRs, de esta manera para ajustar los tiempos en la plataforma se aplica la opción de interrupción, en la siguiente figura se observa detalladamente los tiempos modificados.

	INFORME NO. 01	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

Tipo de petición	Definición	Tiempo de atención
Petición de Información	Se formula con el fin de que la entidad: de a conocer como ha actuado en un caso concreto; permita el acceso a documentos públicos; expidan copias de documentos.	Normal: 10 días hábiles Emergencia Sanitaria: 20 días hábiles
Denuncia Ambiental	Tiene como finalidad poner en conocimiento de las autoridades hechos, acciones u omisiones que atenen contra los recursos naturales o el medio ambiente.	Normal: 15 días hábiles Emergencia Sanitaria: 30 días hábiles
Manifestación	Tipo de petición mediante la cual el peticionario hace llegar su opinión sobre una materia sometida a actuación administrativa.	Normal: 15 días hábiles Emergencia Sanitaria: 30 días hábiles
Reclamo	Petición ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.	Normal: 15 días hábiles Emergencia Sanitaria: 30 días hábiles
Queja	El peticionario da a conocer la protesta, censura, descontento o inconformidad con relación a la conducta irregular realizada por uno varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	Normal: 15 días hábiles Emergencia Sanitaria: 30 días hábiles
Consulta	Tipo de petición que se presenta con el fin de que la entidad manifieste su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.	Normal: 30 días hábiles Emergencia Sanitaria: 35 días hábiles

Derechos de Petición por Proceso

Para el segundo 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 cuarenta y siete (47) solicitudes, seguido de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales, con quince (15) solicitudes, en menor proporción se presentaron solicitudes relacionadas con contratación de bienes y servicios dos (2) solicitudes, en la siguiente tabla se puede observar la información por proceso de manera más detallada:

	INFORME NO. 01	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 22. Derechos de Petición por Proceso

Territorial	Proceso	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%		Terminadas Despues de Tiempo	Total Terminadas	%		Sin Tramitar	%	
				Terminadas Oportunamente	Terminadas Despues de Tiempo			Total Terminadas	En Tramite			
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	0	0		0		0		0	0		
	Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	47	30	63.83%	2	4.26%	32	68.09%	15	31.91%	0	0%
	Gestión de Proyectos	0	0		0		0		0	0		
	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	15	13	86.67%	0	0%	13	86.67%	2	13.33%	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 Fisicos	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		
	Servicios											
	CEA - Centro Experimental Amazónico	0	0		0		0		0	0	0	
	Centro de Documentación	0	0		0		0		0	0	0	
	Educación Ambiental	0	0		0		0		0	0	0	
Mercados Verdes	0	0		0		0		0	0	0		
Servicios de Información Ambiental Georeferenciada	0	0		0		0		0	0	0		
TOTAL	64											

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Peso porcentual de tipo de información

En cuanto a las solicitudes recibidas en la Dirección Territorial Putumayo, en el segundo trimestre del año 2020, se puede observar en el informe obtenido del sistema PQR, se puede establecer que las solicitudes están orientadas en mayor proporción para actuar en algún caso en concreto, con dieciséis (16) solicitudes, seguido de solicitud de información para saber cómo la Corporación ha actuado en un caso en concreto, con cinco (5) solicitudes, seguido de solicitudes para solicitar copias de documentos y acceso a documentos públicos con cuatro (4) y dos (2) solicitudes respectivamente.

	INFORME NO. 01	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 23. 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>5</u>	18.52%	<u>4</u>	80%
	Acceso a Documentos Públicos	<u>2</u>	7.41%	<u>2</u>	100%
	Copias de documentos	<u>4</u>	14.81%	<u>3</u>	75%
	Certificación	<u>0</u>		<u>0</u>	
	Solicitud para actuar en caso concreto	<u>16</u>	59.26%	<u>13</u>	81.25%
	TOTAL		<u>27</u>	100%	<u>22</u>

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia