

	INFORME No.05	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS CUARTO 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: 27 de enero de 2021		Fecha: 27 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 cuarto trimestre de 2020.

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 1 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

1. DENUNCIAS AMBIENTALES

Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

En el cuarto trimestre de 2020 se radicaron en las Direcciones Territoriales y en la Dirección General de la Corporación, 49 denuncias ambientales, de las cuales 43 (87,7%) se terminaron oportunamente, 6 (12,3%) después de tiempo, ninguna se trasladó a proceso sancionatorio, ni se presentan denuncias en trámite a la fecha de corte del periodo, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Consolidado Denuncias Ambientales cuarto trimestre 2020

TERRITORIAL	TOTAL ASGNADOS	PESO PORCENTUAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINADAS DESPUES DE TIEMPO	TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO	EN TRÁMITE
Dirección Territorial Amazonas	15	30,6%	15	0	0	0
Dirección Territorial Caquetá	26	53,1%	23	3	0	0
Dirección Territorial Putumayo	7	14,2%	5	2	0	0
Dirección General	1	2,1%	0	1	0	0
Total	49	100%	43	6	0	0

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Se puede observar que la dependencia con mayor reporte de denuncias en este periodo, es la Dirección Territorial Caquetá, con un 53,1%, comparado con Amazonas y Putumayo, que alcanzan un 30,6% y 14,2% respectivamente.

	INFORME NO. 05	INFORME CUARTO TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

En la Sede Central y sus Subdirecciones hubo 1 registro, 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.

Comportamiento de denuncias ambientales por cuarto trimestre vigencias 2020-2019

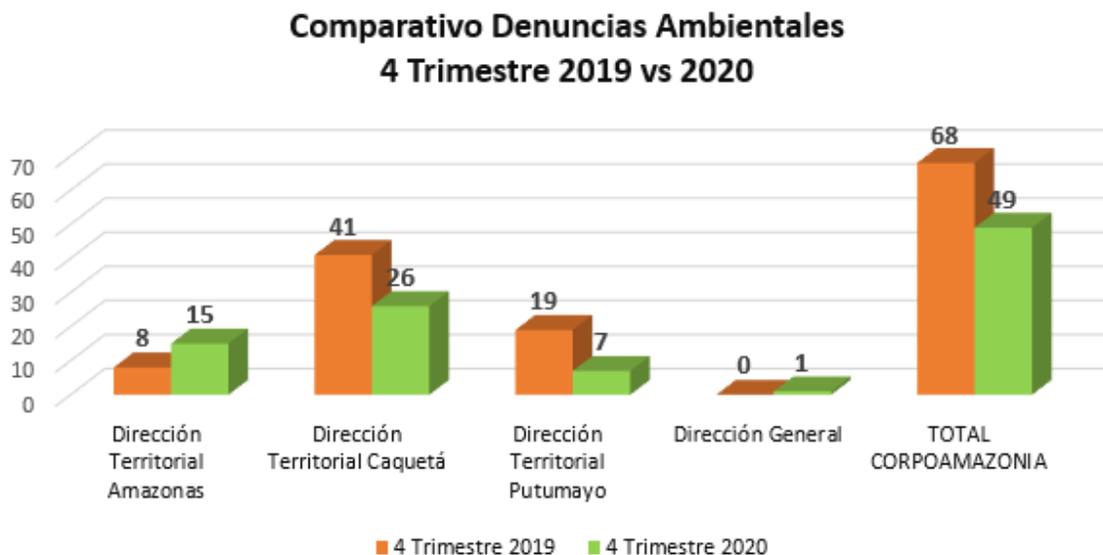
En el cuarto trimestre de 2019, se recibieron en todas la Direcciones Territoriales, 68 denuncias ambientales y en la presente vigencia, 49, es decir que disminuyeron en un 28%.

En cuanto al comportamiento por territorial se observa que Caquetá disminuyó un 36% al pasar de 41 denuncias en 2019 a 26 en 2020, lo cual representa una variación moderada, importante, respecto al año anterior.

De igual forma, Putumayo, se pasó de 19 denuncias en 2019 a 7 en 2020 y Amazonas, aumentó al pasar de 8 a 15 denuncias, comparando el mismo periodo de cada vigencia.

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

Gráfico 1. Comparativo denuncias ambientales 4 Trimestre 2020 vs 2019



	INFORME NO. 05	INFORME CUARTO TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

Denuncias ambientales por Recurso Natural

El recurso natural, de mayor afectación en materia de denuncias ambientales en la jurisdicción de Corpoamazonia para el 4 Trimestre de 2020, es el recurso FLORA con 25 denuncias recibidas, seguido del recurso SUELO con 29, y AGUA con 8, como se observa a continuación:

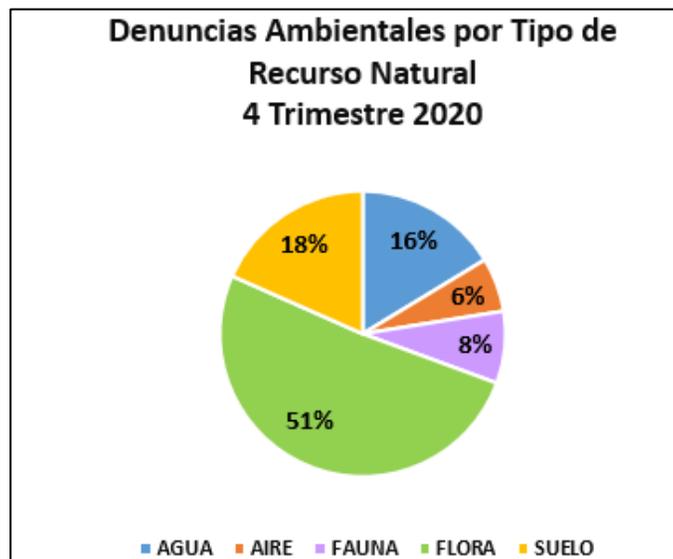
Tabla 2. Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES 4 TRIMESTRE 2020
AGUA	8
AIRE	3
FAUNA	4
FLORA	25
SUELO	9
TOTAL	49

Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

Los anteriores valores se presentan a continuación en el gráfico 2, en valores porcentuales para facilitar su análisis.

Gráfico 2. Porcentaje de Denuncias Ambientales por Recurso Natural cuarto Trimestre 2020



Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

	INFORME NO. 05	INFORME CUARTO TRIMESTRE	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	

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

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

Tabla 3. Comparativo Denuncias ambientales por Territorial y Recurso Natural 4 Trimestre por vigencia.

RECURSO	DEPENDENCIA					
	DTA		DTC		DTP	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
AGUA	1	2	4	17	3	9
AIRE	0	2	3	3	0	0
FAUNA	2	0	2	3	0	3
FLORA	8	3	15	17	1	2
SUELO	4	1	2	1	3	5
TOTAL	15	8	26	41	7	19

Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

En general, los recursos más afectados en la jurisdicción siguen siendo FLORA Y AGUA, comparando el cuarto trimestre del año 2020, con el mismo periodo del año anterior, siendo las denuncias más constantes la deforestación y contaminación de fuentes hídricas.

En cuanto al comportamiento por Territorial, la Dirección de Caquetá es la que más denuncias recibió en relación a afectación de todos los recursos naturales, seguido de la Dirección Territorial Putumayo.

Por su parte en la Dirección Territorial Amazonas, se presentó un incremento significativo de 8 a 15 denuncias y principalmente del recurso flora que subió de 3 a 8, entre los dos periodos comparados.

	INFORME NO. 05	INFORME CUARTO TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

2. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

Consolidados derechos de petición - PQRS

En el cuarto trimestre de 2020, se recibieron en la corporación 193 peticiones, quejas y reclamos, asignados principalmente a la Dirección General (Sede Central y Subdirecciones) y la Dirección Territorial Putumayo, como se observa a continuación:

Tabla 4. Derechos de petición por territorial cuarto trimestre 2020

Territorial	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%		Total Terminadas	%	
			Terminadas Oportunamente	Terminadas Despues de Tiempo			Terminadas Despues de Tiempo
Territorial Amazonas	<u>13</u>	<u>13</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>13</u>	100%
Territorial Caquetá	<u>30</u>	<u>27</u>	90%	<u>3</u>	10%	<u>30</u>	100%
Territorial Putumayo	<u>85</u>	<u>64</u>	75.29%	<u>21</u>	24.71%	<u>85</u>	100%
Dirección General	<u>65</u>	<u>40</u>	61.54%	<u>25</u>	38.46%	<u>65</u>	100%
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>193</u>	<u>144</u>	74.61%	<u>49</u>	25.39%	<u>193</u>	100%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, el 74,61% se terminaron oportunamente y el 25,39% después de tiempo.

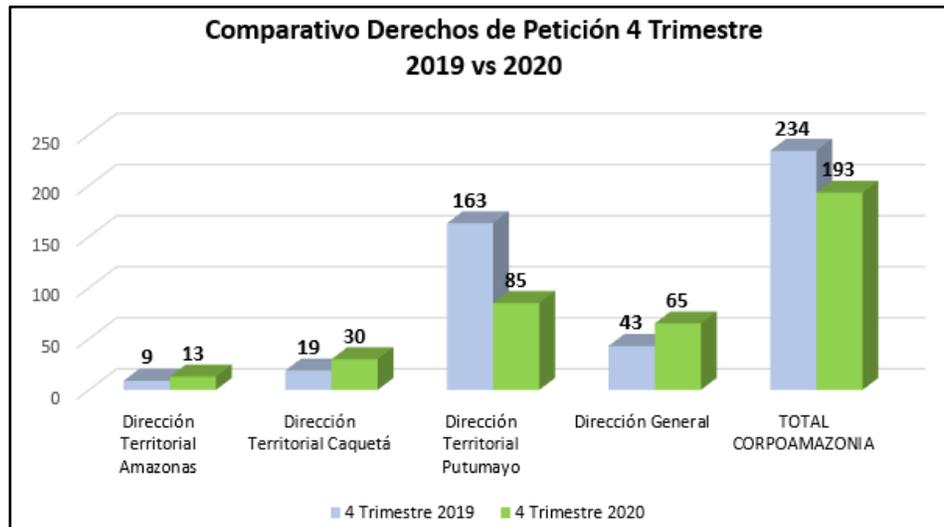
Comportamiento PQRS por vigencia

El comportamiento de peticiones, quejas y reclamos por vigencia presentó una variación negativa significativa entre el cuarto trimestre de 2020 y el mismo periodo de 2019, al pasar de 234 a 193 solicitudes en la Corporación, lo que representa una disminución del 17,5%, que se ve reflejado principalmente desde la Dirección Territorial Putumayo, que también pasó de 163 a 85 solicitudes.

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.

	INFORME NO. 05	INFORME CUARTO TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

Gráfico 3. Comparativos derechos de petición cuarto trimestre 2020 vs cuarto trimestre 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 cuarto trimestre, el mayor número de solicitudes corresponde a Peticiones de información, con un total de 131, es decir un 67,8% del total de PQRS, recibidas en la Corporación; de las cuales se ha dado respuesta oportuna a 100 (76,34%) y después de tiempo a 31 (23,66%).

Tabla 5. Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia Cuarto Trimestre 2020

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Después de Tiempo	%	Total Terminadas	%
				Terminadas Oportunamente		Terminadas Después de Tiempo		Total Terminadas
TOTAL CORPOAMAZONIA	Queja	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Reclamo	<u>5</u>	<u>4</u>	80%	<u>1</u>	20%	<u>5</u>	100%
	Petición de Información	<u>131</u>	<u>100</u>	76.34%	<u>31</u>	23.66%	<u>131</u>	100%
	Manifestación	<u>43</u>	<u>30</u>	69.77%	<u>13</u>	30.23%	<u>43</u>	100%
	Consulta	<u>14</u>	<u>10</u>	71.43%	<u>4</u>	28.57%	<u>14</u>	100%
	TOTAL	<u>193</u>	<u>144</u>	74.61%	<u>49</u>	25.39%	<u>193</u>	100%

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

	INFORME NO. 05	INFORME CUARTO TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

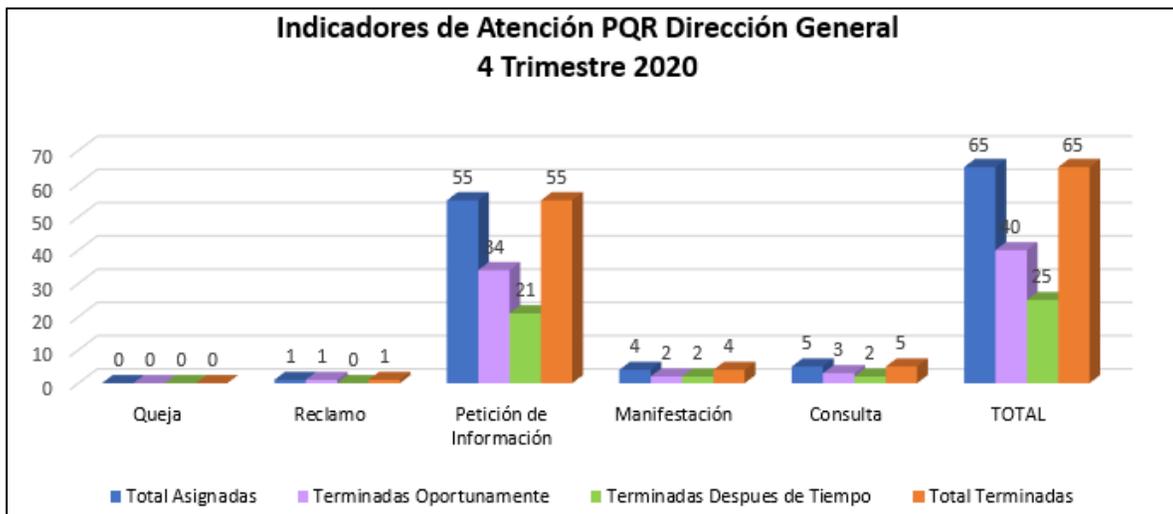
Indicadores De atención derechos de petición Dirección General (Sede Central)

De las 88 solicitudes recibidas en la Dirección General (Sede Central), a la fecha de corte del periodo, se ha dado respuesta oportuna a 65 (61,54%) y después de tiempo a 25 (38,46%). 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	0	0		0		0	
	Reclamo	1	1	100%	0	0%	1	100%
	Petición de Información	55	34	61.82%	21	38.18%	55	100%
	Manifestación	4	2	50%	2	50%	4	100%
	Consulta	5	3	60%	2	40%	5	100%
	SUBTOTAL		65	40	61.54%	25	38.46%	65

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

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



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

	INFORME NO. 05	INFORME CUARTO TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

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 cuarto 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 103 solicitudes, seguido de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales con 44, 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

Comparativo Derechos de Petición por Proceso		
Proceso	Total Corpoamazonia 4 Trimestre	
	2020	2019
Comunicación e Información Pública	1	2
Desarrollo Organizacional	4	5
Planificación Corporativa	0	1
Control y Evaluación	1	1
Mejoramiento Continuo	0	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	4	3
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	103	179
Gestión de Proyectos	6	1
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	44	27
Ordenación Ambiental	16	6
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	7	6
Gestión de Recursos Físicos	0	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	1	2
Gestión Documental	1	0
Gestión Financiera	5	1
TOTAL	193	234

	INFORME NO. 05	INFORME CUARTO TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

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 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 un incremento del 110% al pasar de 10 a 21 solicitudes entre el cuarto periodo de 2019 y 2020.

Tabla 7. Comparativo Derechos de Petición por Proceso Dirección General

Comparativo Derechos de Petición por Proceso		
Proceso	Dirección General 4 Trimestre	
	2020	2019
Comunicación e Información Pública	0	2
Desarrollo Organizacional	4	4
Planificación Corporativa	0	1
Control y Evaluación	1	0
Mejoramiento Continuo	0	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	2	3
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	21	10
Gestión de Proyectos	1	0
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	12	9
Ordenación Ambiental	10	5
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	7	6
Gestión de Recursos Físicos	0	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	1	2
Gestión Documental	1	0
Gestión Financiera	5	1
TOTAL	65	43

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

	INFORME NO. 05	INFORME CUARTO TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

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 70,47%, seguido internet (sistema de PQR) con 15,03%, para un indicador total de 85,5% de radicaciones por medio tecnológico.

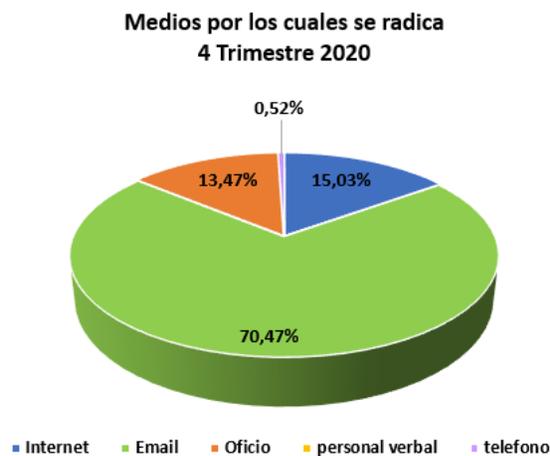
Esta tendencia de radicación electrónica se viene presentando a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria por la pandemia por COVID 19 decretada en marzo de 2020. Las medidas adoptadas para prevenir los contagios, llevaron a la entidad a promover el uso de las tecnologías de la información para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

Tabla 9. Medios por los cuales se radica 4 Trimestre 2020

Territorial	Internet		Email		Fax		Oficio		Personal Escrita		Personal Verbal		Teléfono		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	0		7	53.85 %	0		6	46.15 %	0		0		0		13	100%
Territorial Caquetá	9	30%	14	46.67 %	0		7	23.33 %	0		0		0		30	100%
Territorial Putumayo	11	12.94 %	65	76.47 %	0		8	9.41 %	0		0		1	1.18 %	85	100%
Dirección General	9	13.85 %	50	76.92 %	0		5	7.69 %	1	1.54 %	0		0		65	100%
TOTAL	29	15.03 %	136	70.47 %	0		26	13.47 %	1	0.52 %	0		1	0.52 %	193	100%

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Gráfico 5. Medios por los cuales se radica



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