	INFORME No.01	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRIMER TRIMESTRE 2021 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 abril de 2021		Fecha: 10 de abril de 2021	

OBJETIVO: Realizar un análisis general por cada área de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la Corporación durante el primer trimestre de 2021.

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 01 DE ENERO A 31 DE MARZO DE 2021

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

DENUNCIAS AMBIENTALES


Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

En el primer trimestre de 2021 se radicaron en las Direcciones Territoriales y en la Dirección General de la Corporación, 53 denuncias ambientales, de las cuales 47 (88%) se terminaron oportunamente, 5 (9,4%) después de tiempo, 1 se trasladaron a proceso sancionatorio y 1 continuaban en trámite a la fecha de corte de la vigencia, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Consolidado Denuncias Ambientales primer trimestre 2021

TERRITORIAL	TOTAL ASGNADOS	PESO PORCENTUAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINADAS DESPUES DE TIEMPO	TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO	EN TRÁMITE
Dirección Territorial Amazonas	4	7.6%	3	0	0	0
Dirección Territorial Caquetá	41	77.4%	40	1	0	0
Dirección Territorial Putumayo	8	15%	4	4	0	0
Dirección General	0	0%	0	0	0	1
Total	53	100%	47	5	0	1

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

	INFORME NO. 01	INFORME PRIMER TRIMESTRE	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código:	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 77,4%, comparado con Amazonas y Putumayo, que alcanzan un 7,6% y 15% cada una.

En la Sede Central y sus Subdirecciones no hubo registros. Lo anterior se debe a que generalmente las denuncias se atienden directamente o se trasladan a la Dirección Territorial competente, donde el profesional pertinente realiza visita de campo al lugar de los hechos, emite un concepto técnico y se continúa con el proceso a que haya lugar.

Comportamiento de denuncias ambientales por primer trimestre vigencias 2020-2021

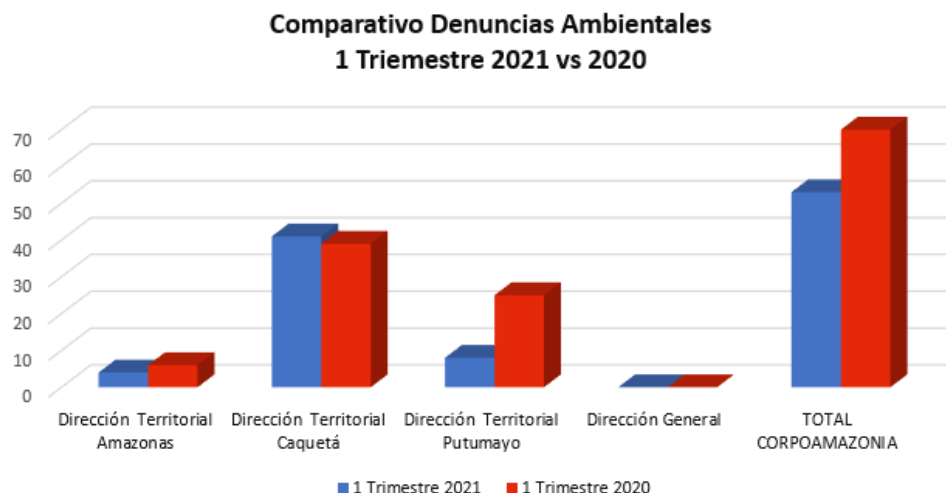
En el primer trimestre de 2020, se recibieron en todas la Direcciones Territoriales, 70 denuncias ambientales y en la presente vigencia, 53, es decir que se disminuyeron en un 24%.


En cuanto al comportamiento por territorial se observa que Caquetá aumentó un 5% al pasar de 39 denuncias en 2020 a 41 en 2021, lo cual no representa una variación significativa si se tiene en cuenta que es uno de los tres departamentos que recibe más denuncias de forma consecutiva en cada periodo analizado.

En Putumayo, se pasó de 25 denuncias en 2020 a 8 en 2021 y Amazonas, tuvo una leve disminución al pasar de 6 a 4 denuncias, comparando el mismo periodo de cada vigencia.

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

Gráfico 1. Comparativo denuncias ambientales I Trimestre 2021 vs 2020



	INFORME NO. 01	INFORME PRIMER 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 I Trimestre de 2021, es el recurso AGUA con 19 denuncias recibidas, seguido del recurso FLORA con 21, y SUELO con 6, como se observa a continuación:

Tabla 2. Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

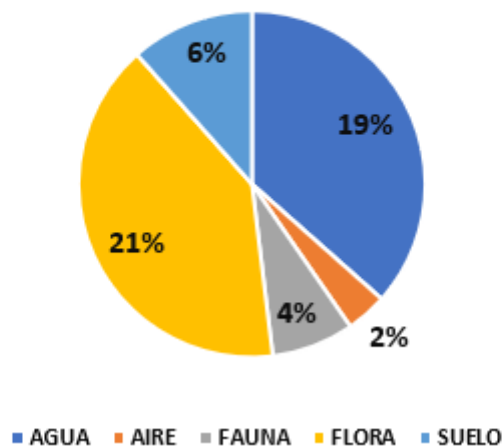
RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES 1 TRIMESTRE 2021
AGUA	19
AIRE	2
FAUNA	4
FLORA	21
SUELO	6
TOTAL	53

Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia


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

Gráfico 2. Porcentaje de Denuncias Ambientales por Recurso Natural Primer Trimestre 2021

Denuncias Ambientales por Tipo de Recurso Natural 1 Trimestre 2021



Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

	INFORME NO. 01	INFORME PRIMER 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 I Trimestre por vigencia.


RECURSO	DEPENDENCIA					
	DTA		DTC		DTP	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
AGUA	1	3	17	14	1	11
AIRE	0	0	1	6	1	0
FAUNA	1	1	2	0	1	1
FLORA	2	2	17	15	3	8
SUELO	0	0	4	4	12	15
TOTAL	4	6	41	39	8	25

Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

En general, los recursos más afectados en la jurisdicción siguen siendo FLORA, AGUA, y SUELO comparando el primer trimestre del año 2021, 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 mantuvo estable entre los dos periodos comparados.

	INFORME NO. 01	INFORME PRIMER TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

Consolidados derechos de petición - PQRS

En el primer trimestre de 2021, se recibieron en la corporación 167 peticiones, quejas y reclamos, asignados principalmente a la Dirección Territorial Caquetá y la Dirección General (Sede Central y Subdirecciones), como se observa a continuación:

Tabla 5. Derechos de petición por territorial primer trimestre 2021

Territorial	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Después de Tiempo	%	Total Terminadas	%	En Tramite	%
			Terminadas Oportunamente		Terminadas Después de Tiempo		Total Terminadas		En Tramite
Territorial Amazonas	<u>7</u>	<u>7</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>7</u>	100%	<u>0</u>	0%
Territorial Caquetá	<u>58</u>	<u>57</u>	98.28%	<u>1</u>	1.72%	<u>58</u>	100%	<u>0</u>	0%
Territorial Putumayo	<u>46</u>	<u>28</u>	60.87%	<u>18</u>	39.13%	<u>46</u>	100%	<u>0</u>	0%
Dirección General	<u>56</u>	<u>40</u>	71.43%	<u>16</u>	28.57%	<u>56</u>	100%	<u>0</u>	0%
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>167</u>	<u>132</u>	79.04%	<u>35</u>	20.96%	<u>167</u>	100%	<u>0</u>	0%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta a 167 solicitudes, de las cuales el 79% se terminaron oportunamente y el 21% después de tiempo.

Comportamiento PQRS por vigencia

El comportamiento de peticiones, quejas y reclamos por vigencia presentó una variación negativa significativa entre el primer trimestre de 2020 y el mismo periodo de 2021, al pasar de 256 a 167 solicitudes en la Corporación, lo que representa una disminución del 33%, que se ve reflejado principalmente desde la Dirección Territorial Putumayo, que también pasó de 156 a 46 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.


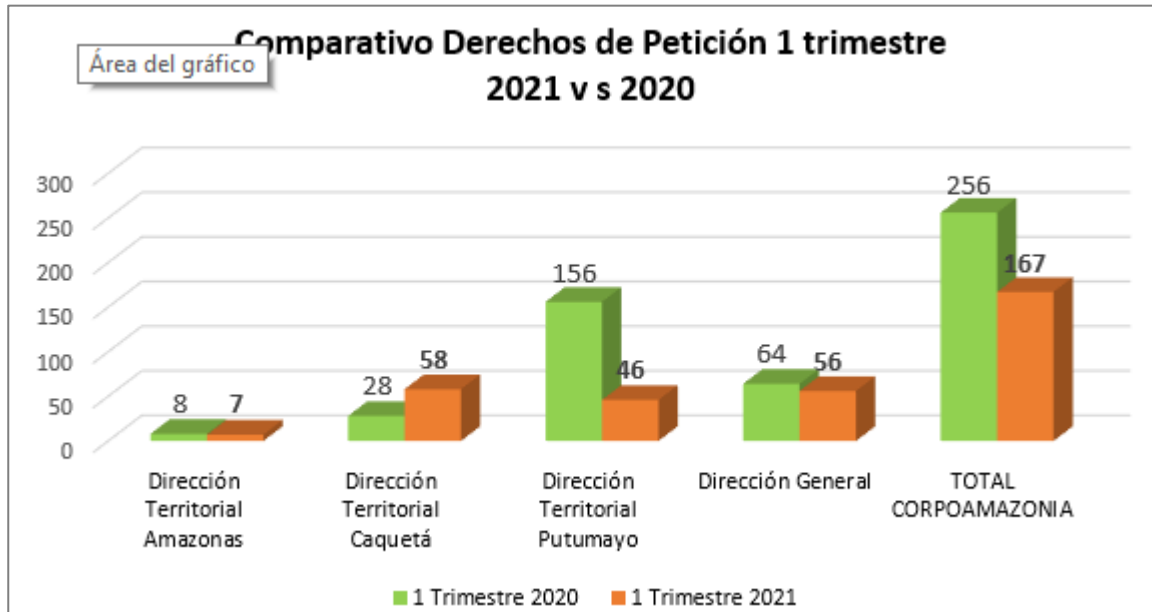
	INFORME NO. 01	INFORME PRIMER TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

Gráfico 3. Comparativos derechos de petición primer trimestre 2021 vs primos 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 primer trimestre, el mayor número de solicitudes corresponde a Peticiones de información, con un total de 123, es decir un 73,6% del total de PQRS, recibidas en la Corporación; de las cuales se ha dado respuesta oportuna a 101 (82,1%) y después de tiempo a 22 (17.9%). No se registran peticiones pendientes de respuesta.

Tabla 6. Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	Terminadas Oportunamente		Terminadas Después de Tiempo		Total Terminadas	En Tramite	
				%	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Después de Tiempo		%	En Tramite
TOTAL CORPOAMAZONIA	Queja	5	3	60%	2	40%	5	100%	0	0%
	Reclamo	1	0	0%	1	100%	1	100%	0	0%
	Petición de Información	123	101	82.11%	22	17.89%	123	100%	0	0%
	Manifestación	27	18	66.67%	9	33.33%	27	100%	0	0%
	Consulta	11	10	90.91%	1	9.09%	11	100%	0	0%
	TOTAL		167	132	79.04%	35	20.96%	167	100%	0

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

	INFORME NO. 01	INFORME PRIMER TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

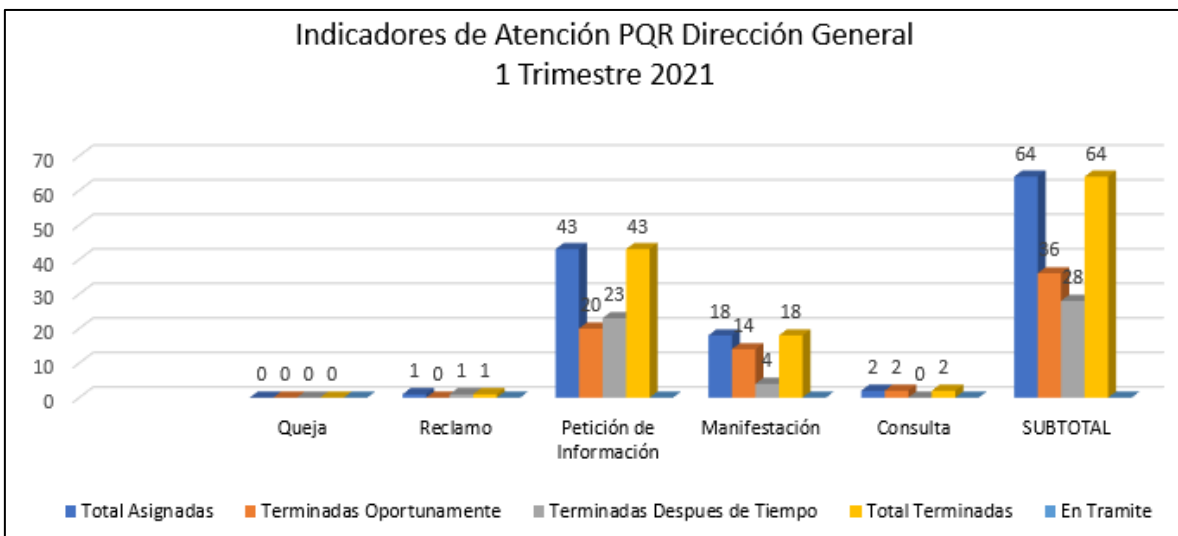
Otro tipo de solicitud con un aporte importante son las manifestaciones, principalmente radicadas en la DTP solicitando vistas técnicas para algún tipo de trámite ambiental

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

De las 62 solicitudes recibidas en la Dirección General (Sede Central), a la fecha de corte del periodo, se ha dado respuesta a 48, de las cuales el 46.77% se han terminado de forma oportuna y el 30.65% después de tiempo. Indicadores que se deben analizar para mejorar los tiempos de respuesta, que por lo general se ven afectados por falta de personal en las diferentes dependencias, teniendo en cuenta el tamaño de la jurisdicción, comparado con el alto número de solicitudes que se reciben.

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

Gráfico 4. Indicadores de atención derechos de petición – Dirección General 2021



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

Derechos de Petición por Proceso

Los derechos de petición radicados en la corporación, se clasifican de acuerdo a su relación directa con los procesos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad interno. Para el primer trimestre del año 2021, los procesos más afectados por peticiones de información en todas las dependencias de Corpoamazonia son: Control y Vigilancia de los Recursos Naturales con 167 solicitudes, seguido de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales con 44, Ordenación Ambiental y Gestión del Talento Humano, como se indica en la siguiente tabla:


	INFORME NO. 01	INFORME PRIMER TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

Tabla 7. Comparativo Derechos de Petición por Proceso Total Corpoamazonia

Comparativo Derechos de Petición por Proceso		
Proceso	Total Corpoamazonia I Trimestre	
	2021	2020
Comunicación e Información Pública	3	0
Desarrollo Organizacional	0	1
Planificación Corporativa	1	2
Control y Evaluación	1	3
Mejoramiento Continuo	1	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	3	3
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	64	167
Gestión de Proyectos	8	1
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	53	45
Ordenación Ambiental	15	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	2	8
Gestión Documental	0	1
Gestión Financiera	6	6
TOTAL	167	256

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 por el cual se recibió derechos de petición es Control y Vigilancia de los Recursos Naturales que tuvo una leve disminución del 18% al pasar de 22 a 18 solicitudes entre el primer periodo de 2020 y 2021.


	INFORME NO. 01	INFORME PRIMER TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

Tabla 8. Comparativo Derechos de Petición por Proceso Dirección General

Comparativo Derechos de Petición por Proceso		
Proceso	Dirección General I Trimestre	
	2021	2020
Comunicación e Información Pública	1	0
Desarrollo Organizacional	0	1
Planificación Corporativa	1	2
Control y Evaluación	0	2
Mejoramiento Continuo	1	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	1	1
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	18	22
Gestión de Proyectos	1	0
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	11	7
Ordenación Ambiental	9	8
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	5	6
Gestión de Recursos Físicos	0	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	2	8
Gestión Documental	0	1
Gestión Financiera	6	6
TOTAL		

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

1.2.6 Medios por los cuales se radican

El principal medio por el cual se radican las solicitudes en la Corporación, es mediante correo electrónico, con un 46,71%, seguido internet (sistema de PQR) con 36,53%, para un indicador total de 83,2% de radicaciones por medio tecnológico.

Lo anterior representa un cambio significativo, teniendo en cuenta que, en el mismo periodo de 2020, el principal medio de radicación era mediante oficio (77,14%). La pandemia por COVID 19 y 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.


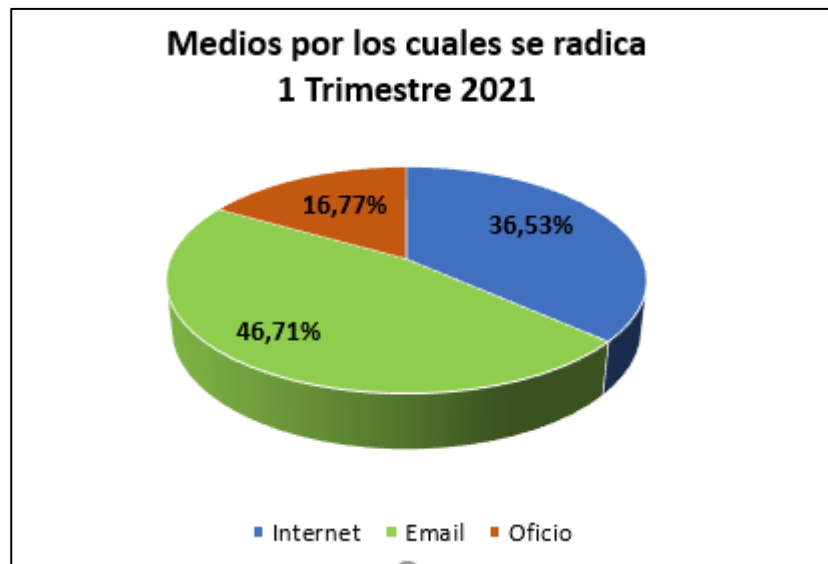
	INFORME NO. 01	INFORME PRIMER TRIMESTRE			
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>				
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007			

Tabla 9. Medios por los cuales se radica I Trimestre 2021

Territorial	Internet		Email		Fax		Oficio		Personal Escrita		Personal Verbal		Teléfono		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	2	28.57 %	5	71.43 %	0		0		0		0		0		7	100%
Territorial Caquetá	28	48.28 %	4	6.9 %	0		26	44.83 %	0		0		0		58	100%
Territorial Putumayo	10	21.74 %	36	78.26 %	0		0		0		0		0		46	100%
Dirección General	21	37.5 %	33	58.93 %	0		2	3.57 %	0		0		0		56	100%
TOTAL	61	36.53 %	78	46.71 %	0		28	16.77 %	0		0		0		167	100%

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Gráfico 5. Medios por los cuales se radica



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