	INFORME No.01	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA PRIMER SEMESTRE 2021	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco	Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:	
	Cargo: Secretario General		
Fecha: 15 de julio de 2021	Fecha: 15 de julio de 2021		

OBJETIVO: Realizar un análisis general de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la Corporación durante el primer semestre de la vigencia 2021.

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 01 DE ENERO A 30 DE JUNIO DE 2021

1. DENUNCIAS AMBIENTALES

1.1. Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

Durante el primer semestre de la vigencia 2021 se radicaron 111 denuncias ambientales, de las cuales 79 (71,18%) fueron terminadas de manera oportuna, 10 después de tiempo (9%), ninguna se trasladó a proceso sancionatorio y 22 continúan en trámite (19,82%) a la fecha, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Consolidado Denuncias Ambientales Primer semestre vigencia 2021.

TERRITORIAL	TOTAL ASIGNADOS	PESO PORCENTUAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINAS DESPUÉS DE TIEMPO	TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO	EN TRÁMITE
Dirección Territorial Amazonas	16	14,42%	9	0	0	7
Dirección Territorial Caquetá	75	67,57%	62	5	0	8
Dirección Territorial Putumayo	20	18,01%	8	5	0	7
Dirección General	0	0%	0	0	0	0
Total	111	100%	79	10	0	22

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

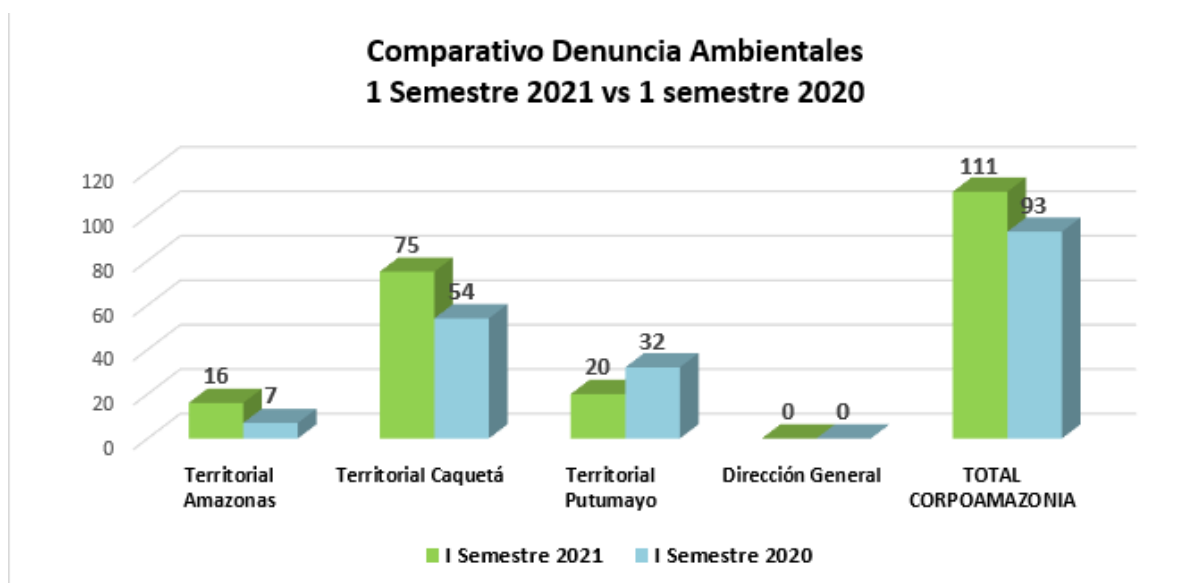
Es de analizar que las denuncias que no están siendo trasladadas a proceso sancionatorio, lo cual amerita profundizar el tema con el fin de verificar cuales son las consideraciones que se tienen en cuenta durante el proceso respectivo con el fin de evaluar la situación de manera objetiva toda vez que pueden estarse presentando dificultades que pueden superarse.

En la Sede Central no se registraron denuncias. Lo anterior se debe a que estas se atienden de manera directa o se trasladan a la Dirección Territorial competente, donde el profesional pertinente realiza visita de campo al lugar de los hechos y emite un concepto técnico, cuyas conclusiones determinarán si se inicia un proceso sancionatorio.

1.2 Comportamiento de denuncias ambientales 1 semestre 2021 vs 1 semestre 2020.

Se puede observar que la dependencia con mayor reporte de denuncias durante el primer semestre de la pasada vigencia fue la Dirección Territorial Caquetá, con un 59,1%, comparado con Amazonas y Putumayo, que alcanzan juntas un 41,9 %, tendencia que se mantiene con relación al 2020, no obstante, el registro total de denuncias aumentó un 19%. En el siguiente gráfico se observa la variación de denuncias comparando las dos vigencias.

GRÁFICO 1. COMPARATIVO DENUNCIAS AMBIENTALES VIGENCIAS 2021 VS 2020



Fuente: Elaboración propia con base en el reporte del sistema PQRDS de Corpoamazonia.

1.3 Denuncias ambientales por Recurso Natural

El recurso natural, de mayor afectación en materia de denuncias ambientales en la jurisdicción de Corpoamazonia durante el primer semestre de la vigencia 2021 fue el recurso FLORA con 51 denuncias recibidas, seguido del recurso AGUA con 31 como se observa a continuación:

Tabla 2. Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES 1 SEMESTRE 2021	PORCENTAJE
AIRE	8	7,2%
FAUNA	8	7,2%
FLORA	51	45,94%
SUELO	13	11,72%
AGUA	31	27,92%
TOTAL	111	100%

Fuente: Elaboración propia con base al reporte del sistema PQRDS de Corpoamazonia

El mayor número de reportes por afectación al recurso flora, se debe principalmente a denuncias por tala de especies forestales, y en el caso del recurso agua por contaminación a fuentes hídricas producto de actividades mineras, aguas residuales y manejo inadecuado de vertimientos de actividades relacionadas con hidrocarburos.

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

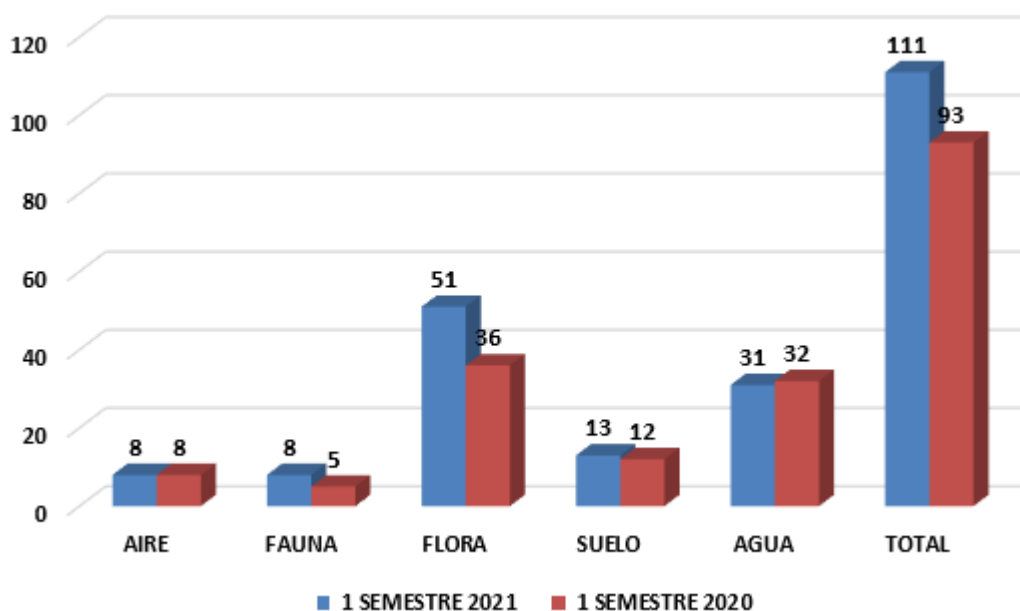
Tabla 3. Comparativo Denuncias ambientales por Territorial y Recurso Natural 1 semestre vigencia 2021 vs 2020.

RECURSO	DEPENDENCIA						TOTAL
	DTA		DTC		DTP		
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	
AGUA	3	2	16	23	13	6	63
AIRE	0	1	8	5	0	2	16
FAUNA	1	2	1	5	3	1	13
FLORA	3	10	23	34	10	7	87
SUELO	0	1	6	8	6	4	25
TOTAL	7	16	54	75	32	20	203

Fuente: Elaboración propia con base al reporte del sistema PQRDS de Corpoamazonia.

La tendencia con relación a los recursos más afectados en la jurisdicción se mantiene: flora y agua. Es de tener en cuenta que las denuncias registradas aumentaron para la vigencia 2021, disposición que se mantiene por ítem, excepto el recurso agua y aire, como lo indica a continuación el siguiente gráfico:

GRÁFICO 2. COMPARATIVO DENUNCIAS AMBIENTALES POR RECURSO NATURAL VIGENCIAS 2021 VS 2020.



Fuente: Elaboración propia con base al reporte del sistema PQRDS de Corpoamazonia.

En cuanto al comportamiento por territorial, la Dirección de Caquetá fue la que más denuncias recibió tanto a nivel general, como por recurso, situación que si bien es común a nivel general, esta vez dicha diferencia aumentó en relación con las demás Territoriales.

1.4 Indicadores de Atención Denuncias Ambientales

En cuanto a los tiempos de atención, de las 111 denuncias recibidas, se han dado respuesta a 89, es decir el 80.18%, de las cuales el 71.17% se terminaron de forma oportuna y el 9% después de tiempo. Es importante aclarar que a la fecha de corte aún queda pendiente por atender 22 denuncias, lo cual quiere decir que, si se terminan a tiempo, la efectividad en la atención oportuna podría aumentar a 90%.

Tabla 4. Indicadores de atención de denuncias ambientales primer semestre vigencia 2021.

Territorial	Total Asignadas	Terminadas										En Trámite	
		Total Terminadas		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta					
		(1) + (2)		Terminadas Oportunamente		Terminadas Después de		Archivo		Traslado a Proceso		#	%
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%		
Territorial Amazonas	16	9	56.25%	9	56.25%	0	0	9	56.25%	0	0	7	43.75%
Territorial Caquetá	75	67	89.33%	62	82.67%	5	6.67%	67	89.33%	0	0	8	10.67%
Territorial Putumayo	20	13	0,65	8	0,4	5	0,25	13	0,65	0	0	7	0,35
Dirección General	0	0		0		0		0		0		0	
TOTAL CORPOAMAZONIA	111	89	80.18%	79	71.17%	10	9.01%	89	80.18%	0	0	22	19.82%

Fuente: Sistema PQR- Corpoamazonia

2. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

2.1 Consolidado derechos de petición - PQR

Durante el primer semestre de la vigencia 2021 se registraron en la Corporación 321 peticiones, quejas y reclamos, asignados principalmente a la Dirección General (Sede Central y Subdirecciones) y a la Dirección Territorial Putumayo, como se observa a continuación:

Tabla 5. Derechos de petición Sede Central y Territoriales primer semestre vigencia 2021.

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas
Territorial Amazonas	Queja	<u>0</u>
	Reclamo	<u>0</u>
	Petición de Información	<u>17</u>
	Manifestación	<u>0</u>
	Consulta	<u>1</u>
	SUBTOTAL	<u>18</u>
Territorial Caquetá	Queja	<u>4</u>
	Reclamo	<u>0</u>
	Petición de Información	<u>80</u>
	Manifestación	<u>1</u>
	Consulta	<u>7</u>
	SUBTOTAL	<u>92</u>
Territorial Putumayo	Queja	<u>2</u>
	Reclamo	<u>1</u>
	Petición de Información	<u>52</u>
	Manifestación	<u>42</u>
	Consulta	<u>8</u>
	SUBTOTAL	<u>105</u>
Dirección General	Queja	<u>0</u>
	Reclamo	<u>1</u>
	Petición de Información	<u>98</u>
	Manifestación	<u>4</u>
	Consulta	<u>3</u>
	SUBTOTAL	<u>106</u>
TOTAL CORPOAMAZONIA	Queja	<u>6</u>
	Reclamo	<u>2</u>
	Petición de Información	<u>247</u>
	Manifestación	<u>47</u>
	Consulta	<u>19</u>
	TOTAL	<u>321</u>

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta oportuna a 224 solicitudes, de las cuales el 69,78% se terminaron oportunamente y el 17,76% después de tiempo. A la fecha de corte continúan en trámite 40 peticiones. Si estas últimas se terminan a tiempo, el indicador de respuesta oportuna puede aumentar a 82,24%. Para mayor claridad se describe lo anterior en la siguiente tabla:

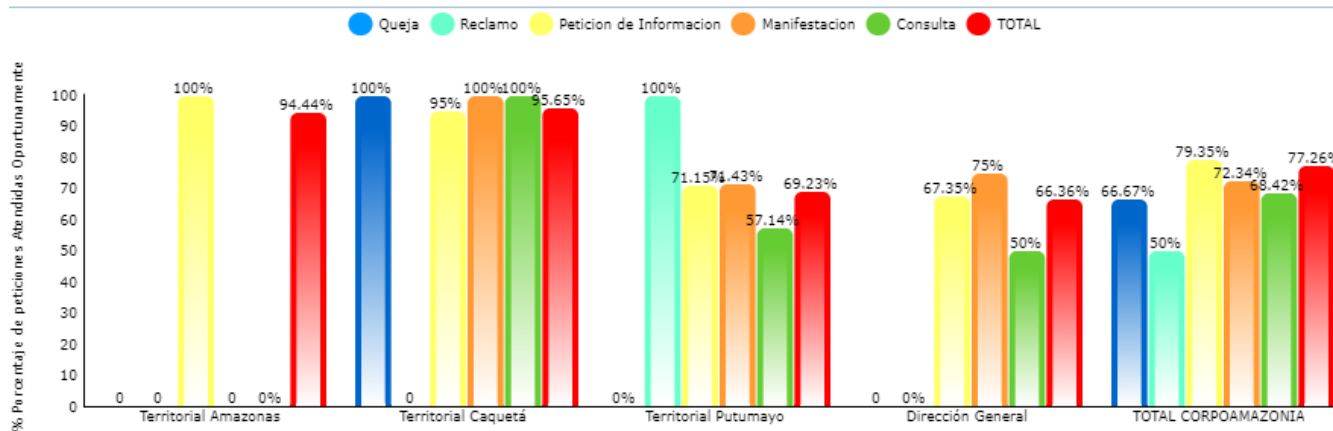
Tabla 6. Derechos de petición y tiempo de respuesta.

Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Después de Tiempo	%	Total Terminadas	%	En Trámite	%
Queja	6	4	66.67%	2	33.33%	6	100%	0	0%
Reclamo	2	1	50%	1	50%	2	100%	0	0%
Petición de Información	247	181	73.28%	42	17%	223	90.28%	24	9.72%
Manifestación	47	27	57.45%	10	21.28%	37	78.72%	10	21.28%
Consulta	19	11	57.89%	2	10.53%	13	68.42%	6	31.58%
TOTAL	321	224	69.78%	57	17.76%	281	87.54%	40	12.46%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

A continuación, se describen los porcentajes de tiempo de respuesta de acuerdo al tipo de petición:

GRÁFICO 3. CONSOLIDADO PORCENTAJE DE PETICIONES ATENDIDAS DE MANERA OPORTUNA.



Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

2.2 Comportamiento PQR por Proceso.

Los derechos de petición radicados en la corporación, se clasifican de acuerdo a su relación directa con los procesos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad interno. Para el primer semestre de la vigencia 2021, los procesos más afectados por peticiones de información en todas las dependencias de Corpoamazonia fueron: CVR Y LAR, 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 1 Semestre	
	2021	2020
Comunicación e Información Pública	4	0
Desarrollo Organizacional	0	1
Planificación Corporativa	2	6
Control y Evaluación	1	3
Mejoramiento Continuo	1	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	0	3
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	140	321
Gestión de Proyectos	11	8
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	92	79
Ordenación Ambiental	28	13
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	12	12
Gestión de Recursos Físicos	0	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	2	8
Gestión Documental	1	1
Gestión Financiera	8	8
CEA - Centro Experimental Amazónico		
Centro de Documentación		
Educación Ambiental		
Mercados Verdes		
Servicios de Información Ambiental Georeferenciada		
TOTAL	321	463

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Los procesos mencionados hacen parte de los procesos misionales de la Corporación Comparando ambos periodos se evidencia que la variación de una vigencia a otra ha sido dinámica, para iniciar se presenta un variación positiva y negativa en los dos procesos con mayor instancia. El proceso Control y Vigilancia de los Recursos Naturales- CVR, tuvo una disminución del 56%, mientras que el proceso Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales-LAR, se incrementó en 16%.

No han tenido registros de PQR en los periodos analizados del bienio en los procesos Gestión de Recursos Informáticos y Gestión de Recursos Físicos.

Con relación a las quejas es de destacar que a la fecha no existen registros pendientes de trámite. Se radicaron 6, ninguna en la sede central, solo DTP y DTC y 4 tuvieron respuesta de manera oportuna.

Tabla 8. Reporte de quejas por tiempo de respuesta.

Tipo de Petición	Territorial	QUEJAS Radicadas	Terminadas									
			Indicador Terminadas				Tipo Respuesta				Total Terminadas	
			Terminadas Oportunamen		Terminadas Despues de		Archivo		Traslado a Proceso		(1) + (2)	
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Queja	Territorial Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Territorial Caquetá	4	4	100%	0	0%	4	100%	0	0%	4	100%
	Territorial Putumayo	2	0	0%	2	100%	2	100%	0	0%	2	100%
	Dirección General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL CORPOAMAZONIA	6	4	66.67 %	2	33.33 %	6	100%	0	0%	6	100%

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

