

	INFORME No.02	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS SEGUNDO 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: 8 de abril de 2021		Fecha: 9 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 segundo trimestre de 2021.

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 1 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2021

1. DENUNCIAS AMBIENTALES

Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

En el segundo trimestre de 2021 se radicaron en las Direcciones Territoriales y en la Dirección General de la Corporación, 58 denuncias ambientales, de las cuales 48 (82,7%) se terminaron oportunamente, 10 (17,2%) después de tiempo y una se trasladó a proceso sancionatorio en la Dirección Territorial Putumayo y como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Consolidado Denuncias Ambientales segundo trimestre 2021

TERRITORIAL	TOTAL ASGNADOS	PESO PORCENTUAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINADAS DESPUES DE TIEMPO	TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO	EN TRÁMITE
Dirección Territorial Amazonas	12	20,7%	11	1	0	0
Dirección Territorial Caquetá	34	58,6%	30	4	0	0
Dirección Territorial Putumayo	12	20,7%	7	5	1	0
Dirección General	0	0%	0	0	0	0
Total	58	100%	48	10	1	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 58,6%, comparado con Amazonas y Putumayo, que alcanzan un 20,7% cada una.

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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 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 segundo trimestre vigencias 2020-2021

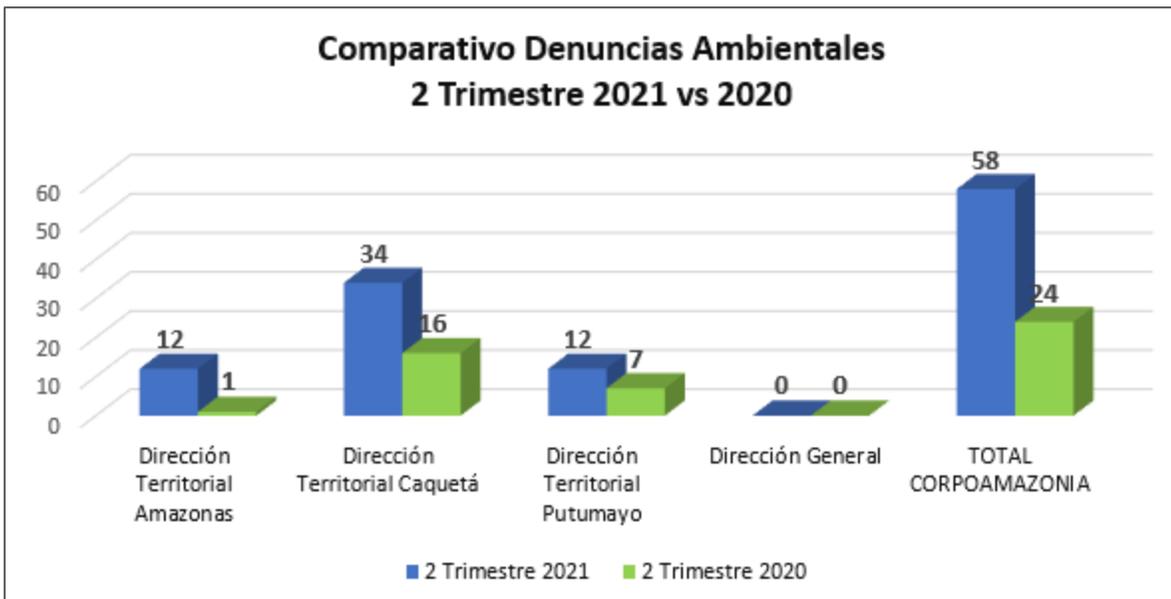
En el segundo trimestre de 2020, se recibieron en todas la Direcciones Territoriales, 24 denuncias ambientales y en la presente vigencia, 58, es decir que se incrementaron en un 141,6%.

En cuanto al comportamiento por territorial se observa un aumento de denuncias en los tres departamentos. Caquetá pasó de 16 denuncias en el segundo trimestre de 2020 a 34 en el mismo periodo de 2021, lo cual no representa una variación del 112,5%

En cuanto a Putumayo y Amazonas, pasaron de 1 y 7 respectivamente en 2020 a 12 en el periodo analizado de 2021.

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

Gráfico 1. Comparativo denuncias ambientales 2 Trimestre 2021 vs 2020



	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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 2 Trimestre de 2021, es el recurso FLORA con 29 denuncias recibidas, seguido del recurso AGUA con 12, y SUELO con 7, como se observa a continuación:

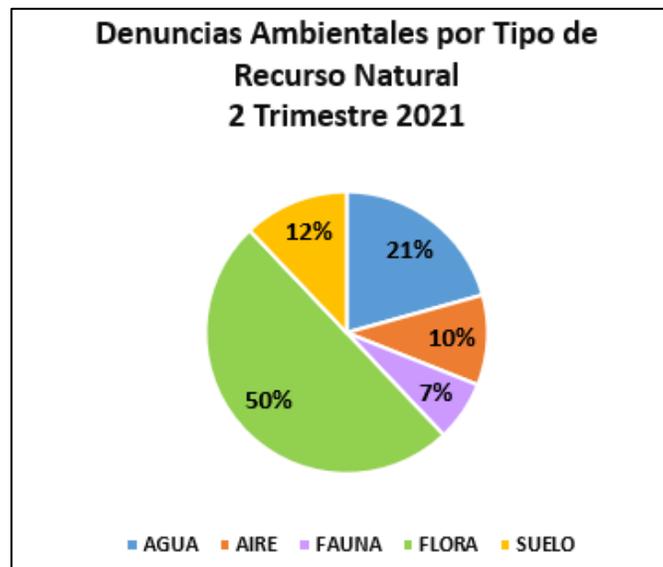
Tabla 2. Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES 2 TRIMESTRE 2021
AGUA	12
AIRE	6
FAUNA	4
FLORA	29
SUELO	7
TOTAL	58

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 segundo Trimestre 2021



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:	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 2 Trimestre por vigencia.

RECURSO	DEPENDENCIA					
	DTA		DTC		DTP	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
AGUA	1	0	6	2	5	2
AIRE	1	0	4	3	1	0
FAUNA	1	0	3	1	0	2
FLORA	8	1	17	8	4	2
SUELO	1	0	4	2	2	1
TOTAL	12	1	12	16	12	7

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 segundo 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 presentó un aumento en todos los recursos, pero principalmente en las denuncias de Flora, al pasar de 1 en 2020 a 8 en el periodo analizado de 2021

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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 segundo trimestre de 2021, se recibieron en la corporación 154 peticiones, quejas y reclamos, asignados principalmente a la Dirección Territorial Putumayo y Dirección General (Sede Central y Subdirecciones), como se observa a continuación:

Tabla 4. Derechos de petición por territorial segundo trimestre 2021

Territorial	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Despues de Tiempo	%	Total Terminadas	%
			Terminadas Oportunamente		Terminadas Despues de Tiempo		Total Terminadas
Territorial Amazonas	<u>11</u>	<u>10</u>	90.91%	<u>1</u>	9.09%	<u>11</u>	100%
Territorial Caquetá	<u>34</u>	<u>31</u>	91.18%	<u>3</u>	8.82%	<u>34</u>	100%
Territorial Putumayo	<u>58</u>	<u>44</u>	75.86%	<u>14</u>	24.14%	<u>58</u>	100%
Dirección General	<u>51</u>	<u>31</u>	60.78%	<u>19</u>	37.25%	<u>50</u>	98.04%
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>154</u>	<u>116</u>	75.32%	<u>37</u>	24.03%	<u>153</u>	99.35%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

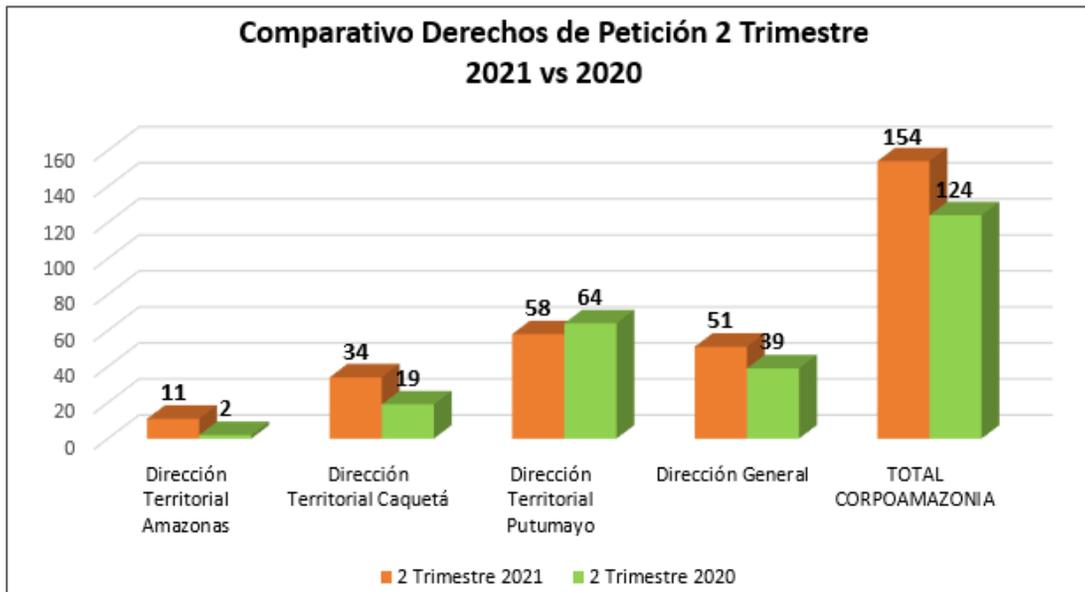
Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta a 153 solicitudes, de las cuales el 75,32% se terminaron oportunamente y el 24,03% después de tiempo.

Comportamiento PQRS por vigencia

El comportamiento de peticiones, quejas y reclamos por vigencia presentó una variación entre el segundo trimestre de 2020 y el mismo periodo de 2021, al pasar de 124 a 154 solicitudes en la Corporación, lo que representa un incremento del 24,19%, que se ve reflejado principalmente desde la Dirección Territorial Caquetá, que también pasó de 19 a 34 solicitudes.

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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 segundo 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 segundo trimestre, el mayor número de solicitudes corresponde a Peticiones de información, con un total de 124, es decir un 80,5% del total de PQRS, recibidas en la Corporación; de las cuales se ha dado respuesta oportuna a 116 (75,3%) y después de tiempo a 24 (24,02%). Se registra 1 petición en trámite, que si responden de forma oportuna, el indicador puede subir a 76%

Tabla 5. Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia segundo Trimestre 2021

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Despues de Tiempo	%	Total Terminadas	%
				Terminadas Oportunamente		Terminadas Despues de Tiempo		Total Terminadas
TOTAL CORPOAMAZONIA	Queja	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%
	Reclamo	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%
	Petición de Información	<u>124</u>	<u>95</u>	76.61%	<u>29</u>	23.39%	<u>124</u>	100%
	Manifestación	<u>20</u>	<u>16</u>	80%	<u>4</u>	20%	<u>20</u>	100%
	Consulta	<u>8</u>	<u>3</u>	37.5%	<u>4</u>	50%	<u>7</u>	87.5%
	TOTAL	<u>154</u>	<u>116</u>	75.32%	<u>37</u>	24.03%	<u>153</u>	99.35%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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 51 solicitudes recibidas en la Dirección General (Sede Central), a la fecha de corte del periodo, se ha dado respuesta a 31, de las cuales el 60,78% se han terminado de forma oportuna y el 37,25% después de tiempo. Indicadores que se deben analizar para mejorar los tiempos de respuesta, que por lo general se ven afectados por falta de personal en las diferentes dependencias, teniendo en cuenta el tamaño de la jurisdicción, comparado con el alto número de solicitudes que se reciben.

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Despues de Tiempo	%	Total Terminadas	%
				Terminadas Oportunamente		Terminadas Despues de Tiempo		Total Terminadas
Dirección General	Queja	0	0		0		0	
	Reclamo	0	0		0		0	
	Petición de Información	49	31	63.27%	18	36.73%	49	100%
	Manifestación	0	0		0		0	
	Consulta	2	0	0%	1	50%	1	50%
	SUBTOTAL	51	31	60.78%	19	37.25%	50	98.04%

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 segundo Trimestre 2021



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:	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 segundo 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 76 solicitudes, seguido de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales con 39, 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 2 Trimestre	
	2021	2020
Comunicación e Información Pública	1	0
Desarrollo Organizacional	0	0
Planificación Corporativa	1	1
Control y Evaluación	0	0
Mejoramiento Continuo	0	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	6	5
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	76	13
Gestión de Proyectos	3	2
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	39	7
Ordenación Ambiental	13	13
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	7	5
Gestión de Recursos Físicos	0	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	4	3
Gestión Documental	1	0
Gestión Financiera	2	2
TOTAL	154	51

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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 un aumento significativo en el proceso Control y Vigilancia de los Recursos Naturales que pasó de 13 a 76 peticiones, así como Licenciamiento subió de 7 a 39.

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 incremento del 814% al pasar de 7 a 64 solicitudes entre el segundo periodo de 2020 y 2021.

Tabla 7. Comparativo Derechos de Petición por Proceso Dirección General

Comparativo Derechos de Petición por Proceso		
Proceso	Dirección General 2 Trimestre	
	2021	2020
Comunicación e Información Pública	0	0
Desarrollo Organizacional	0	0
Planificación Corporativa	4	4
Control y Evaluación	0	0
Mejoramiento Continuo	0	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	0	0
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	64	7
Gestión de Proyectos	7	7
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	34	8
Ordenación Ambiental	4	4
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	5	3
Gestión de Recursos Físicos	0	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	0	0
Gestión Documental	0	0
Gestión Financiera	2	2
TOTAL	120	35

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

	INFORME NO. 02	INFORME SEGUNDO 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 64,29%, seguido internet (sistema de PQR) con 17,53%, para un indicador total de 81,82% de radicaciones por medio tecnológico.

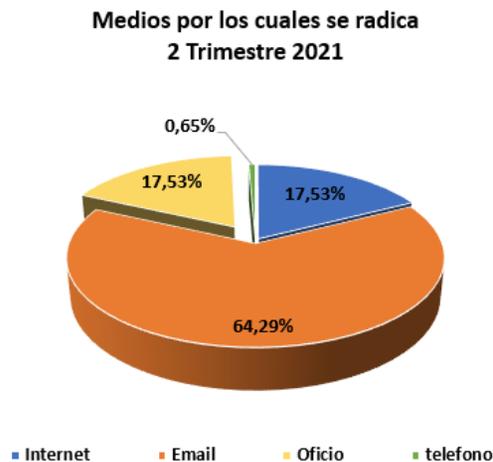
Esta tendencia de radicación electrónica se viene presentando a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria por la pandemia por COVID 19 decretada en marzo de 2020. Las medidas adoptadas para prevenir los contagios, llevaron a la entidad a promover el uso de las tecnologías de la información para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

Tabla 9. Medios por los cuales se radica 2 Trimestre 2021

Territorial	Internet		Email		Fax		Oficio		Personal Escrita		Personal Verbal		Teléfono		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	0		4	36.36 %	0		7	63.64 %	0		0		0		11	100%
Territorial Caquetá	13	38.24 %	2	5.88 %	0		19	55.88 %	0		0		0		34	100%
Territorial Putumayo	4	6.9 %	53	91.38 %	0		0		0		0		1	1.72 %	58	100%
Dirección General	10	19.61 %	40	78.43 %	0		1	1.96 %	0		0		0		51	100%
TOTAL	27	17.53 %	99	64.29 %	0		27	17.53 %	0		0		1	0.65 %	154	100%

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Gráfico 5. Medios por los cuales se radica



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