

	<b>INFORME</b> No.04	<b>INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS TERCER TRIMESTRE 2021 DE CORPOAMAZONIA</b>		
	<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: 11 de octubre de 2021		Fecha: 11 de octubre de 2021		

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

**REMITIDO A:** DIRECCIÓN GENERAL

**PERIODO:** 1 DE JULIO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021

## 1. DENUNCIAS AMBIENTALES

### Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

En el tercer trimestre de 2021 se radicaron en las Direcciones Territoriales y en la Dirección General de la Corporación, 61 denuncias ambientales, de las cuales 41 (78,9%) se terminaron oportunamente, 11 (21,1%) después de tiempo, ninguna se trasladó a proceso sancionatorio y 9 continúan en trámite a la fecha de corte del periodo, como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 1.** Consolidado Denuncias Ambientales tercer trimestre 2021

TERRITORIAL	TOTAL ASGNADOS	PESO PORCENTUAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINADAS DESPUES DE TIEMPO	TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO	EN TRÁMITE
Dirección Territorial Amazonas	15	24,6%	13	0	0	2
Dirección Territorial Caquetá	33	54,1%	19	7	0	7
Dirección Territorial Putumayo	13	21,3%	9	4	0	0
Dirección General	0	0%	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>9</b>

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 54,1%, comparado con Amazonas y Putumayo, que alcanzan un 24,6% y 21,3% cada una.

	<b>INFORME NO. 04</b>	<b>INFORME TERCER TRIMESTRE</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 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 tercer trimestre vigencias 2020-2021

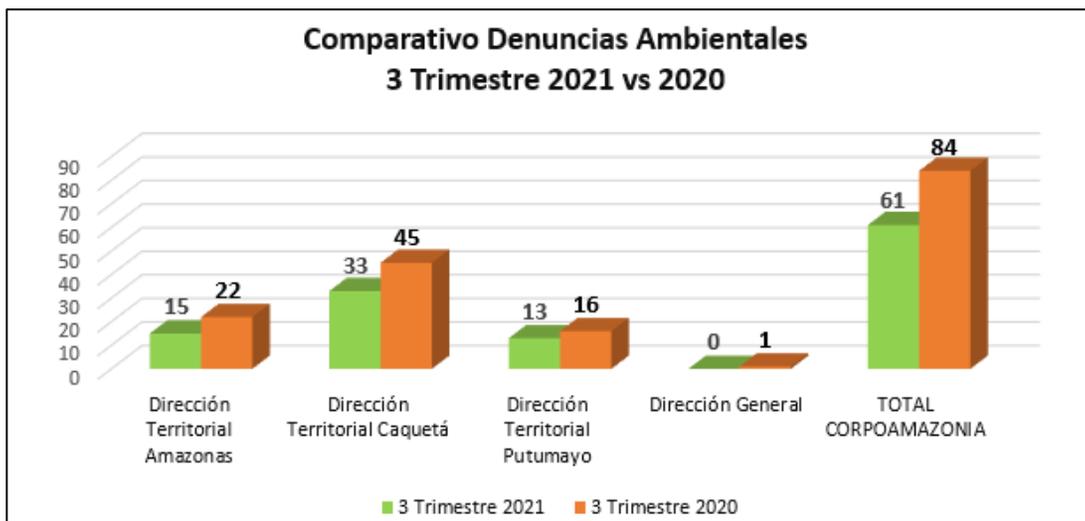
En el tercer trimestre de 2020, se recibieron en todas la Direcciones Territoriales, 84 denuncias ambientales y en la presente vigencia, 61, es decir que se disminuyeron en un 27%.

En cuanto al comportamiento por territorial se observa que Caquetá disminuyó un 26% al pasar de 45 denuncias en 2020 a 33 en 2021, lo cual no representa una variación moderada, respecto al año anterior.

En Putumayo, se pasó de 16 denuncias en 2020 a 13 en 2021 y Amazonas, tuvo una leve disminución al pasar de 22 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 3 Trimestre 2021 vs 2020



	<b>INFORME NO. 04</b>	<b>INFORME TERCER TRIMESTRE</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 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 3 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:

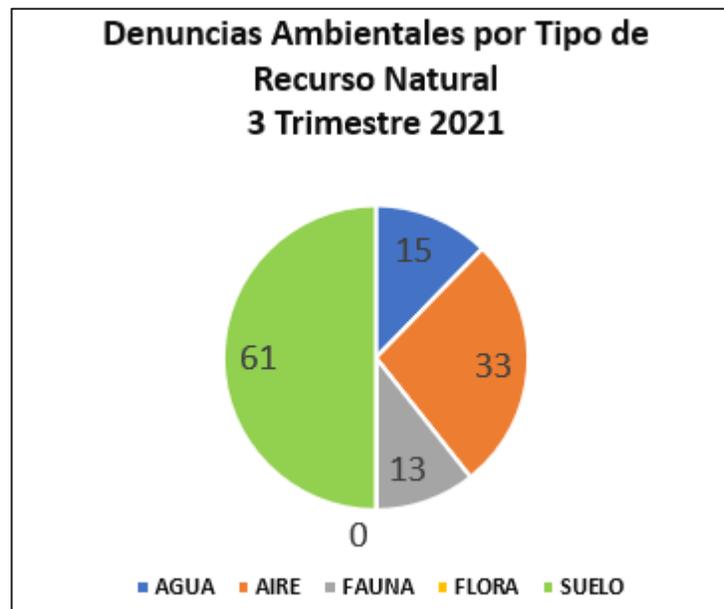
**Tabla 2.** Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES 3 TRIMESTRE 2021
AGUA	16
AIRE	3
FAUNA	4
FLORA	33
SUELO	5
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>

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 tercer Trimestre 2021



Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

	<b>INFORME NO. 04</b>	<b>INFORME TERCER TRIMESTRE</b>	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 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 3 Trimestre por vigencia.

RECURSO	DEPENDENCIA					
	DTA		DTC		DTP	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020
AGUA	4	5	7	9	5	7
AIRE	2	1	1	6	0	1
FAUNA	1	1	2	2	1	2
FLORA	10	15	22	22	1	5
SUELO	0	0	0	6	5	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>33</b>	<b>45</b>	<b>13</b>	<b>16</b>

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 tercer 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 Amazonas.

Por su parte en la Dirección Territorial Putumayo, se presentó una leve entre los dos periodos comparados, indicador favorable, teniendo en cuenta que por lo general es una de las territoriales que más Denuncias recibía.

	<b>INFORME NO. 04</b>	<b>INFORME TERCER TRIMESTRE</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

## 2. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

### Consolidados derechos de petición - PQRS

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

**Tabla 4.** Derechos de petición por territorial tercer trimestre 2021

Territorial	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Después de Tiempo	%	Total Terminadas	%	En trámite	%
			Terminadas Oportunamente		Terminadas Después de Tiempo		Total Terminadas		En Tramite
Territorial Amazonas	<u>9</u>	<u>8</u>	89%	1	1%	9	100,00%	0	0,00%
Territorial Caquetá	<u>28</u>	<u>25</u>	89,29%	3	10,71%	28	100,00%	0	0,00%
Territorial Putumayo	<u>50</u>	<u>37</u>	74%	9	18%	46	92,00%	4	8,00%
Dirección General	<u>63</u>	<u>43</u>	68,25%	11	17,46%	54	85,71%	9	14,29%
<b>TOTAL CORPOAMAZONIA</b>	<u>150</u>	<u>113</u>	75,33%	24	16%	137	91,33%	13	8,67%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta a 113 solicitudes, de las cuales el 82,4% se terminaron oportunamente y el 17,6% después de tiempo.

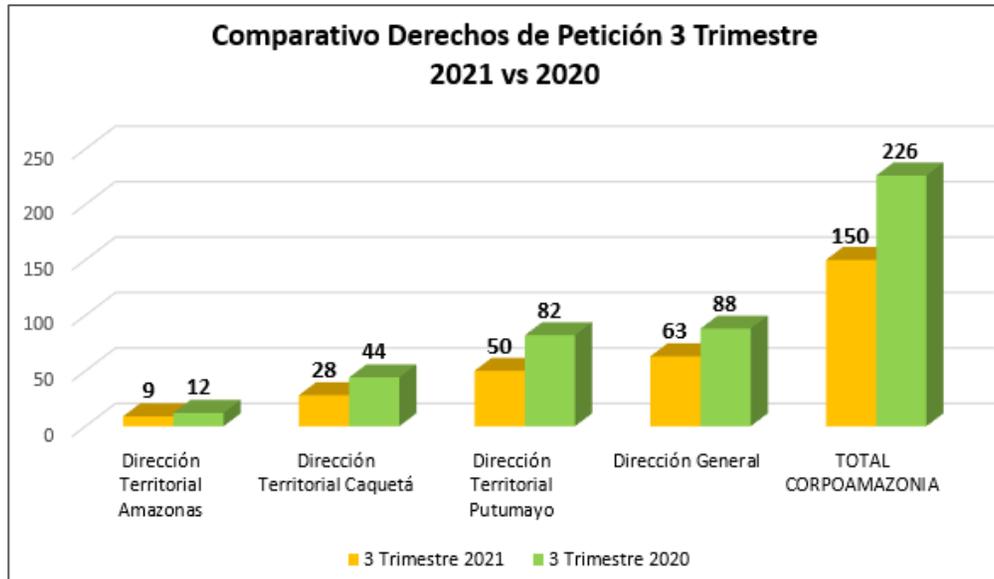
### Comportamiento PQRS por vigencia

El comportamiento de peticiones, quejas y reclamos por vigencia presentó una variación negativa significativa entre el tercer trimestre de 2020 y el mismo periodo de 2021, al pasar de 226 a 150 solicitudes en la Corporación, lo que representa una disminución del 33,6%, que se ve reflejado principalmente desde la Dirección Territorial Putumayo, que también pasó de 82 a 50 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.

	<b>INFORME NO. 04</b>	<b>INFORME TERCER TRIMESTRE</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

**Gráfico 3.** Comparativos derechos de petición tercer 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 tercer trimestre, el mayor número de solicitudes corresponde a Peticiones de información, con un total de 109, es decir un 72,6% del total de PQRs, recibidas en la Corporación; de las cuales se ha dado respuesta oportuna a 113 (75,3%) y después de tiempo a 24 (24,7%). Se registran 13 peticiones en trámite, que si responden de forma oportuna, el indicador puede subir a 84%

**Tabla 5.** Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia Tercer Trimestre 2021

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Despues de Tiempo	%	Total Terminadas	%	En Tramite	%
TOTAL CORPOAMAZONIA	Queja	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Reclamo	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Petición de Información	<u>109</u>	<u>82</u>	75.23%	<u>19</u>	17.43%	<u>101</u>	92.66%	<u>8</u>	7.34%
	Manifestación	<u>28</u>	<u>19</u>	67.86%	<u>4</u>	14.29%	<u>23</u>	82.14%	<u>5</u>	17.86%
	Consulta	<u>11</u>	<u>10</u>	90.91%	<u>1</u>	9.09%	<u>11</u>	100%	<u>0</u>	0%
	<b>TOTAL</b>	<b><u>150</u></b>	<b><u>113</u></b>	<b>75.33%</b>	<b><u>24</u></b>	<b>16%</b>	<b><u>137</u></b>	<b>91.33%</b>	<b><u>13</u></b>	<b>8.67%</b>

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

	<b>INFORME NO. 04</b>	<b>INFORME TERCER TRIMESTRE</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

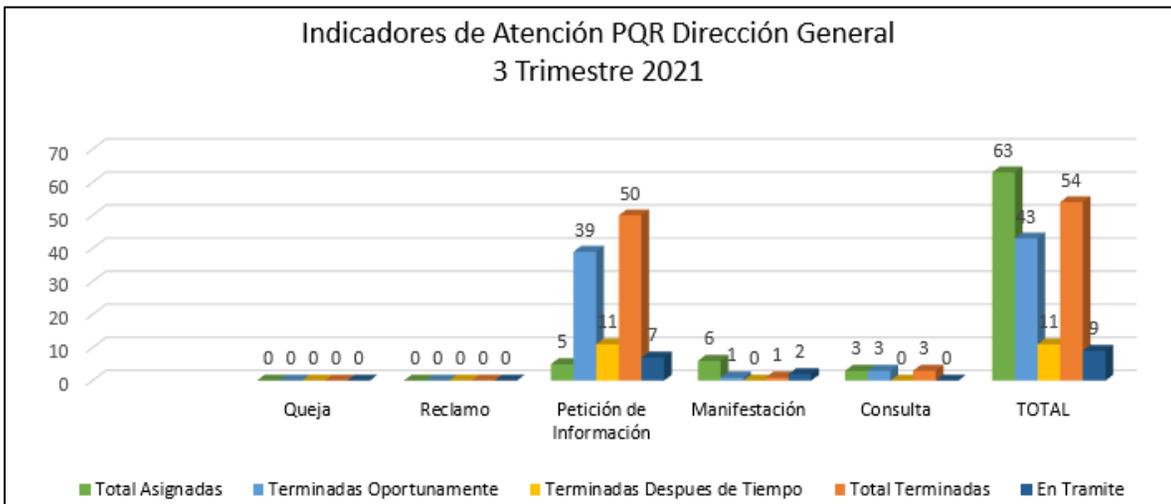
Otro tipo de solicitud con un aporte importante son las manifestaciones, principalmente radicadas en la DTP solicitando vistas técnicas para algún tipo de trámite ambiental

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

De las 63 solicitudes recibidas en la Dirección General (Sede Central), a la fecha de corte del periodo, se ha dado respuesta a 54, de las cuales el 79,6% se han terminado de forma oportuna y el 20,4% 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 Tercer Trimestre 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 tercer 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 68 solicitudes, seguido de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales con 39, Ordenación Ambiental y contratación de

	<b>INFORME NO. 04</b>	<b>INFORME TERCER TRIMESTRE</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

bienes obras y servicios, como se indica en la siguiente tabla:

**Tabla 6.** Comparativo Derechos de Petición por Proceso Total Corpoamazonia

<b>Comparativo Derechos de Petición por Proceso</b>		
<b>Proceso</b>	<b>Total Corpoamazonia 3 Trimestre</b>	
	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Comunicación e Información Pública	2	3
Desarrollo Organizacional	1	3
Planificación Corporativa	2	1
Control y Evaluación	0	0
Mejoramiento Continuo	0	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	2	2
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	68	103
Gestión de Proyectos	2	10
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	39	59
Ordenación Ambiental	18	21
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	9	14
Gestión de Recursos Físicos	0	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	1	3
Gestión Documental	0	0
Gestión Financiera	5	2
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>226</b>

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 una leve incremento del 12,5% al pasar de 21 a 24 solicitudes entre el tercer periodo de 2020 y 2021.

	<b>INFORME NO. 04</b>	<b>INFORME TERCER TRIMESTRE</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

**Tabla 7.** Comparativo Derechos de Petición por Proceso Dirección General

<b>Comparativo Derechos de Petición por Proceso</b>		
<b>Proceso</b>	<b>Dirección General 3 Trimestre</b>	
	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Comunicación e Información Pública	2	2
Desarrollo Organizacional	1	3
Planificación Corporativa	1	1
Control y Evaluación	0	0
Mejoramiento Continuo	0	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	1	2
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	21	24
Gestión de Proyectos	2	7
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	8	16
Ordenación Ambiental	13	18
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	9	9
Gestión de Recursos Físicos	0	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	1	3
Gestión Documental	0	0
Gestión Financiera	4	2
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>88</b>

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

### **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 63,33%, seguido internet (sistema de PQR) con 22,67%, para un indicador total de 85,7% 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.

	<b>INFORME NO. 04</b>	<b>INFORME TERCER TRIMESTRE</b>
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
<b>Código:</b>	<b>Formato:</b> F-GDO-006	<b>Versión:</b> 1.0-2007

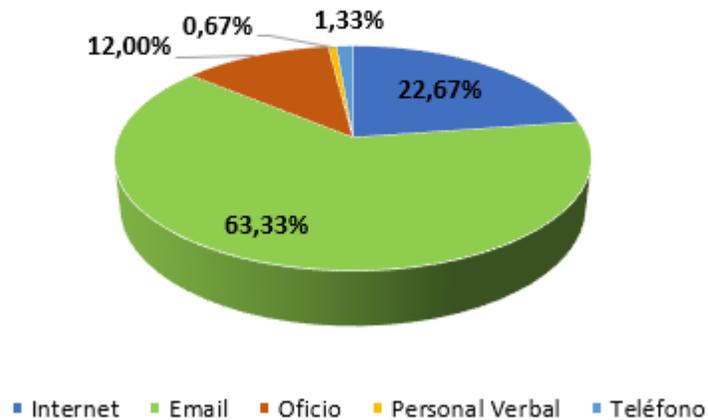
**Tabla 9.** Medios por los cuales se radica 3 Trimestre 2021

Territorial	Internet		Email		Fax		Oficio		Personal Escrita		Personal Verbal		Teléfono		TOTAL	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	3	33.33 %	6	66.67 %	0		0		0		0		0		9	100%
Territorial Caquetá	12	42.86 %	1	3.57 %	0		15	53.57 %	0		0		0		28	100%
Territorial Putumayo	6	12%	40	80%	0		1	2%	0		1	2%	2	4%	50	100%
Dirección General	13	20.63 %	48	76.19 %	0		2	3.17 %	0		0		0		63	100%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>22.67 %</b>	<b>95</b>	<b>63.33 %</b>	<b>0</b>		<b>18</b>	<b>12%</b>	<b>0</b>		<b>1</b>	<b>0.67 %</b>	<b>2</b>	<b>1.33 %</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

**Gráfico 5.** Medios por los cuales se radica

**Medios por los cuales se radica  
3 Trimestre 2021**



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