

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA VIGENCIA 2021	
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco	Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:	
	Cargo: Secretario General		
Fecha: 28 de enero de 2022	Fecha: 28 de enero de 2022		

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

**REMITIDO A:** DIRECCIÓN GENERAL

**PERIODO:** 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

## 1. DENUNCIAS AMBIENTALES

### Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

Durante la vigencia 2021 se radicaron 206 denuncias ambientales, de las cuales 166 (80.5%) fueron terminadas de manera oportuna, 37 después de tiempo (17.9%), una se trasladó a proceso sancionatorio y 3 continúan en trámite (1.4%) a la fecha, como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 1.** Consolidado Denuncias Ambientales vigencia 2021.

TERRITORIAL	TOTAL ASIGNADOS	PESO PORCENTUAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINAS DESPUÉS DE TIEMPO	TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO	EN TRÁMITE
Dirección Territorial Amazonas	39	18.9%	37	2	0	0
Dirección Territorial Caquetá	123	59.8%	103	19	0	1
Dirección Territorial Putumayo	44	21.3%	26	16	1	2
Dirección General	0	0%	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>	<b>166</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

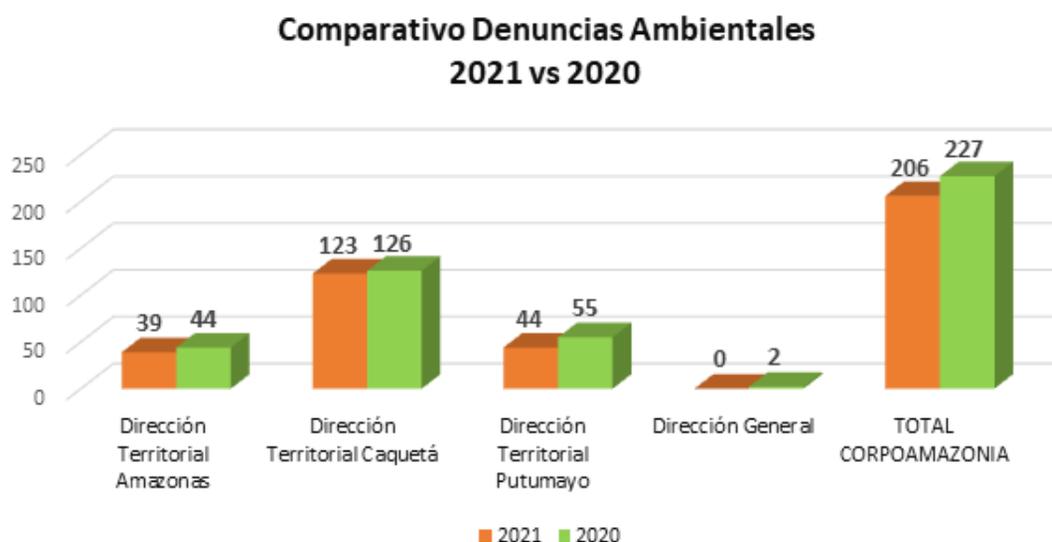
Es de analizar que las denuncias no están siendo trasladadas a proceso sancionatorio, lo cual amerita profundizar el tema con el fin de verificar cuales son las consideraciones que se tienen en cuenta durante el proceso respectivo con el fin de evaluar la situación de manera objetiva toda vez que pueden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

### Comportamiento de denuncias ambientales vigencia 2021 vs 2020.

Se puede observar que la dependencia con mayor reporte de denuncias durante 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



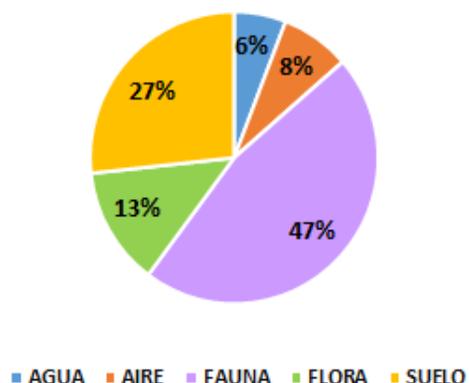
Fuente: Elaboración propia con base en el reporte del sistema PQRDS de Corpoamazonia.

### Denuncias ambientales por Recurso Natural

El recurso natural, de mayor afectación en materia de denuncias ambientales en la jurisdicción de Corpoamazonia durante 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 2021
AIRE	12
FAUNA	16
FLORA	96
SUELO	27
AGUA	55
<b>TOTAL</b>	<b>206</b>



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.

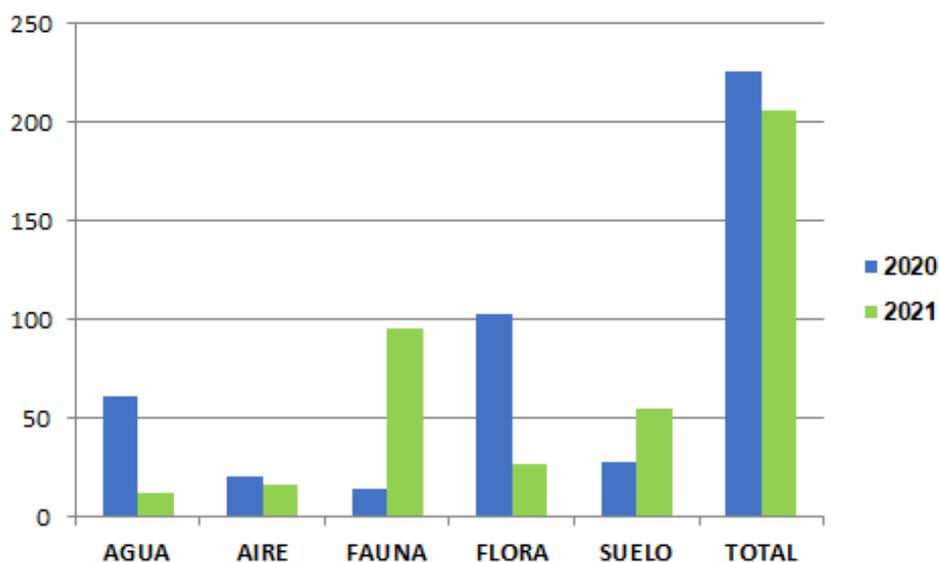
**Tabla 3.** Comparativo Denuncias ambientales por Territorial y Recurso Natural vigencia 2021 vs 2020.

RECURSO	DEPENDENCIA					
	DTA		DTC		DTP	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
AGUA	9	7	29	33	23	15
AIRE	1	1	18	8	1	3
FAUNA	4	5	5	7	5	4
FLORA	26	24	59	63	16	9
SUELO	4	2	14	12	10	13
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>39</b>	<b>125</b>	<b>123</b>	<b>55</b>	<b>44</b>

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 disminuyeron para la vigencia 2021, disposición que se mantiene por ítem, 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 en el 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 disminuyó con relación a las demás Territoriales.

## 2. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

### Consolidado derechos de petición - PQR

Durante la vigencia 2021 se registraron en la Corporación 586 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 4.** Derechos de petición Sede Central y Territoriales vigencia 2021

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Después de Tiempo	%	Total Terminadas	%	En Tramite	%
				Terminadas Oportunamente		Terminadas Después de Tiempo		Total Terminadas		En Tramite
TOTAL CORPOAMAZONIA	Queja	<u>9</u>	<u>7</u>	77.78%	<u>2</u>	22.22%	<u>9</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Reclamo	<u>6</u>	<u>3</u>	50%	<u>3</u>	50%	<u>6</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Petición de Información	<u>436</u>	<u>335</u>	76.83%	<u>96</u>	22.02%	<u>431</u>	98.85%	<u>5</u>	1.15%
	Manifestación	<u>99</u>	<u>72</u>	72.73%	<u>24</u>	24.24%	<u>96</u>	96.97%	<u>3</u>	3.03%
	Consulta	<u>36</u>	<u>28</u>	77.78%	<u>8</u>	22.22%	<u>36</u>	100%	<u>0</u>	0%
	<b>TOTAL</b>		<b><u>586</u></b>	<b><u>445</u></b>	<b>75.94%</b>	<b><u>133</u></b>	<b>22.70%</b>	<b><u>578</u></b>	<b>98.63%</b>	<b><u>8</u></b>

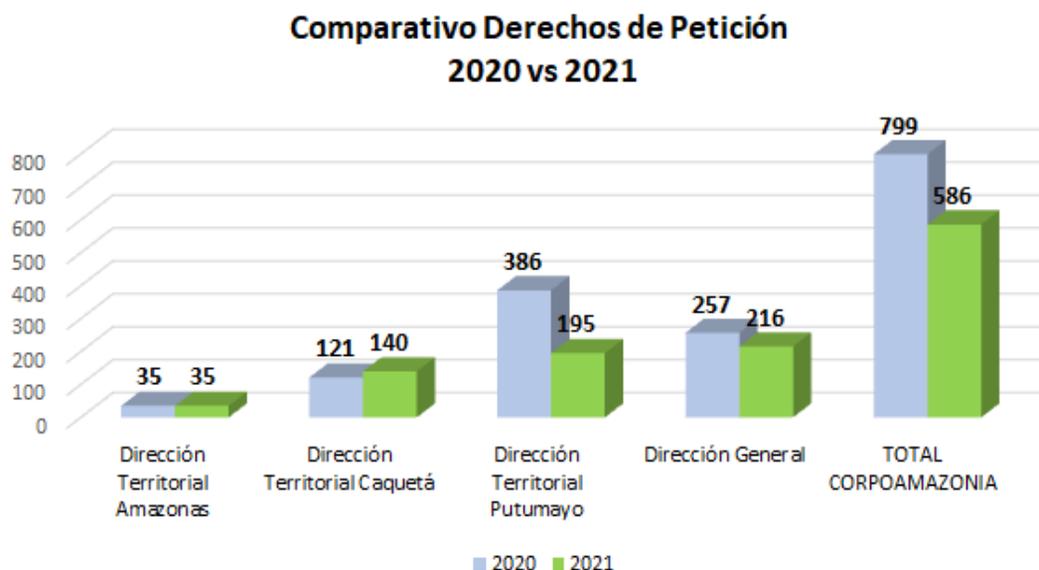
Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta a 578 solicitudes, de las cuales el 75,95% se terminaron oportunamente y el 22,7% después de tiempo. A la fecha de corte continúan en trámite 8 peticiones. Si estas últimas se terminan a tiempo, el indicador de respuesta oportuna puede aumentar a 71,3%. Para mayor claridad se describe lo anterior en la siguiente tabla:

### Comportamiento PQRS por vigencia

El comportamiento de peticiones, quejas y reclamos por vigencia presentó una variación entre el 2020 y el 2021, al pasar de 799 a 586 solicitudes en la Corporación, lo que representa una disminución del 26,6%, que se ve reflejado principalmente desde la Dirección Territorial Putumayo, que también pasó de 396 a 145 solicitudes.

**Gráfico 3.** Comparativos derechos de petición 2020 vs 2021.



Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

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

De las 216 solicitudes recibidas en la Dirección General (Sede Central), a la fecha de corte del periodo, se ha dado respuesta a 211, de las cuales el 66.7% se han terminado de forma oportuna y el 31.02% 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.

**Tabla 5.** Indicadores de atención derechos de petición Dirección General

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%		Terminadas Después de Tiempo	%	Total Terminadas	%	
				Terminadas Oportunamente	Terminadas Después de Tiempo				Total Terminadas	En Tramite
Dirección General	Queja	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Reclamo	<u>2</u>	<u>0</u>	0%	<u>2</u>	100%	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Petición de Información	<u>192</u>	<u>129</u>	67.19%	<u>59</u>	30.73%	<u>188</u>	97.92%	<u>4</u>	2.08%
	Manifestación	<u>12</u>	<u>8</u>	66.67%	<u>3</u>	25%	<u>11</u>	91.67%	<u>1</u>	8.33%
	Consulta	<u>9</u>	<u>6</u>	66.67%	<u>3</u>	33.33%	<u>9</u>	100%	<u>0</u>	0%
	<b>SUBTOTAL</b>	<b><u>216</u></b>	<b><u>144</u></b>	<b>66.67%</b>	<b><u>67</u></b>	<b>31.02%</b>	<b><u>211</u></b>	<b>97.69%</b>	<b><u>5</u></b>	<b>2.31%</b>

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

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

<b>Comparativo Derechos de Petición por Proceso</b>		
<b>Proceso</b>	<b>Total Corpoamazonia por vigencia</b>	
	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Comunicación e Información Pública	11	4
Desarrollo Organizacional	1	8
Planificación Corporativa	4	7
Control y Evaluación	2	4
Mejoramiento Continuo	1	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	13	9
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	251	437
Gestión de Proyectos	15	24
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	166	182

Ordenación Ambiental	63	50
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	27	33
Gestión de Recursos Físicos	0	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	7	12
Gestión Documental	1	2
Gestión Financiera	15	15
<b>TOTAL</b>	<b>577</b>	<b>787</b>

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 negativa en los dos procesos con mayor instancia. El proceso Control y Vigilancia de los Recursos Naturales- CVR, tuvo una disminución del 42,5%, mientras que el proceso Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales-LAR, bajo un 8,8%.

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 9, una en la sede central, 2 en DTP y 6 en DTC. 7 tuvieron respuesta de manera oportuna.

**Tabla 7.** Reporte de quejas por tiempo de respuesta.

Tipo de Petición	Territorial	QUEJAS Radicadas	Terminadas									
			Indicador Terminadas				Tipo Respuesta				Total Terminadas	
			Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Despues de Tiempo (2)		Archivo		Traslado a Proceso Disciplinario		(1) + (2)	
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Queja	Territorial Amazonas	0	0		0		0		0		0	
	Territorial Caquetá	6	6	100%	0	0%	6	100%	0	0%	6	100%
	Territorial Putumayo	2	0	0%	2	100%	2	100%	0	0%	2	100%
	Dirección General	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	<b>TOTAL CORPOAMAZONIA</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>77.78%</b>	<b>2</b>	<b>22.22%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>9</b>	<b>100%</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 58.19%, seguido internet (sistema de PQR) con 25.26%, para un indicador total de 83.45% 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.

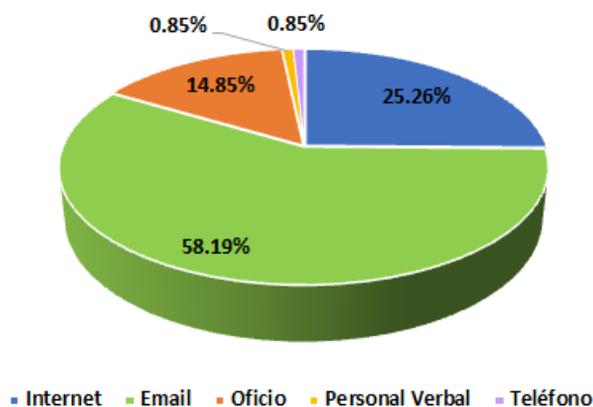
**Tabla 8.** Medios por los cuales se radica vigencia 2021

Territorial	Internet		Email		Oficio		Personal Verbal		Teléfono		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
	Territorial Amazonas	7	20%	17	48.57%	11	31.43%	0		0		35
Territorial Caquetá	61	43.57%	17	12.14%	62	44.29%	0		0		140	100%
Territorial Putumayo	25	12.82%	154	78.97%	6	3.08%	5	2.56%	5	2.56%	195	100%
Dirección General	55	25.46%	153	70.83%	8	3.70%	0		0		216	100%
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>25.26%</b>	<b>341</b>	<b>58.19%</b>	<b>87</b>	<b>14.85%</b>	<b>5</b>	<b>0.85%</b>	<b>5</b>	<b>0.85%</b>	<b>586</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

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

**Medios por los cuales se radica vigencia 2021**



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