

	INFORME No.01	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS PRIMER TRIMESTRE 2022 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: 11 de abril de 2022		Fecha: 11 de abril de 2022	

OBJETIVO: Realizar un análisis general por cada área de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la Corporación durante el primer trimestre de 2022.

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 01 DE ENERO A 31 DE MARZO DE 2022

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

DENUNCIAS AMBIENTALES

Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

En el primer trimestre de 2022 se radicaron en las Direcciones Territoriales y en la Dirección General de la Corporación, 62 denuncias ambientales, de las cuales 46 (74%) se terminaron oportunamente, 16 (25.8%) después de tiempo y 1 se trasladó a proceso sancionatorio, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Consolidado Denuncias Ambientales primer trimestre 2022

TERRITORIAL	TOTAL ASGNADOS	PESO PORCENTUAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINADAS DESPUES DE TIEMPO	TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO	EN TRÁMITE
Dirección Territorial Amazonas	9	14.5%	8	1	0	0
Dirección Territorial Caquetá	43	69.3%	33	10	0	0
Dirección Territorial Putumayo	9	14.5%	4	5	1	0
Dirección General	1	1.7%	1	0		0
Total	62	100%	46	16	1	0

Fuente: Sistemas PQR y PQRSDf- 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 69.3%, comparado con Amazonas y Putumayo, que alcanzan un 14.5% 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 2021-2022

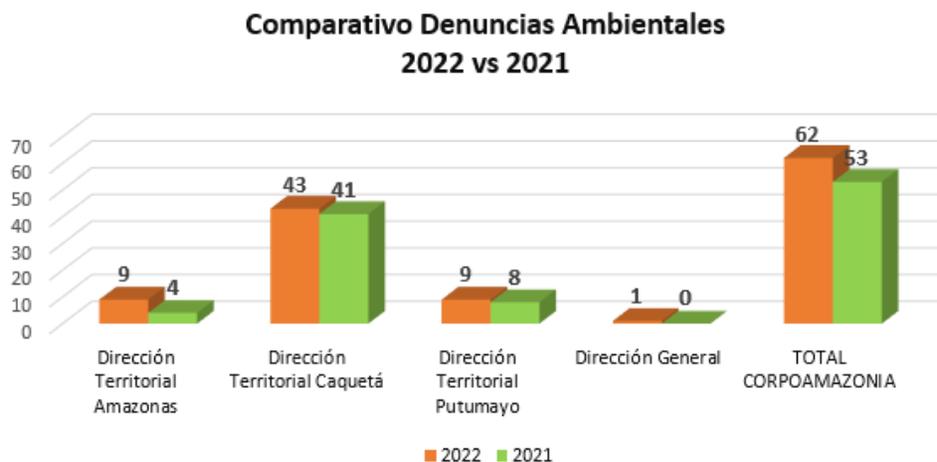
En el primer trimestre de 2021, se recibieron en todas la Direcciones Territoriales, 53 denuncias ambientales y en la presente vigencia, 62, es decir que se aumentaron en un 14.5%.

En cuanto al comportamiento por territorial se observa que Caquetá aumentó un 4.6% al pasar de 41 denuncias en 2021 a 43 en 2022, 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 8 denuncias en 2021 a 9 en 2022 y Amazonas, tuvo un leve aumento al pasar de 4 a 9 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 2022 vs 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

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 2022, 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

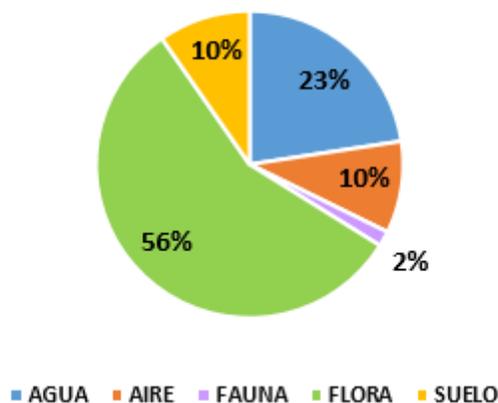
RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES 1 TRIMESTRE 2022
AGUA	14
AIRE	6
FAUNA	1
FLORA	35
SUELO	6
TOTAL	62

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 2022

Denuncias Ambientales por Tipo de Recurso Natural 1 Trimestre 2022



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	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
AGUA	0	1	13	17	1	1
AIRE	0	0	5	1	1	1
FAUNA	0	1	1	2	0	1
FLORA	8	2	22	17	4	3
SUELO	1	0	2	4	3	12
TOTAL	9	4	43	41	9	8

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 primer trimestre del año 2022, 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

Por su parte las Direcciones Territoriales Amazonas y Putumayo, alcanzaron el mismo número de denuncias incrementando, respecto al periodo anterior.

	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 2022, 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 202

Territorial	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Despues de Tiempo	%	Total Terminadas	%
			Terminadas Oportunamente		Terminadas Despues de Tiempo		Total Terminadas
Territorial Amazonas	<u>12</u>	<u>12</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>12</u>	100%
Territorial Caquetá	<u>25</u>	<u>20</u>	111%	<u>5</u>	28%	<u>18</u>	72%
Territorial Putumayo	<u>97</u>	<u>65</u>	74%	<u>30</u>	34%	<u>88</u>	91%
Dirección General	<u>46</u>	<u>27</u>	71%	<u>19</u>	50%	<u>38</u>	83%
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>180</u>	<u>124</u>	79%	<u>54</u>	35%	<u>156</u>	87%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, el 79% se terminaron oportunamente y el 35% después de tiempo.

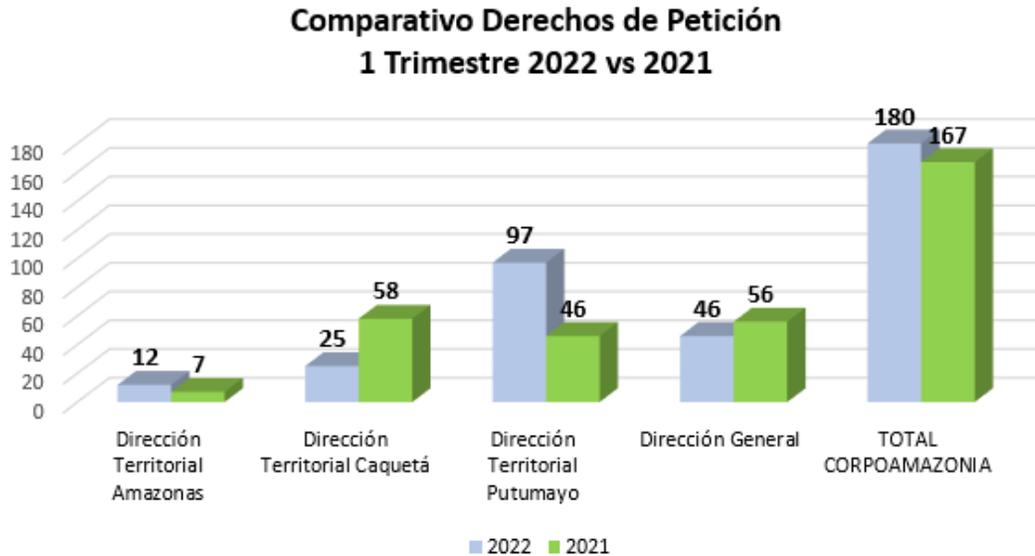
Comportamiento PQRS por vigencia

El comportamiento de peticiones, quejas y reclamos por vigencia presentó una variación moderada significativa entre el primer trimestre de 2021 y el mismo periodo de 2022, al pasar de 167 a 180 solicitudes en la Corporación, lo que representa un incremento del 7.2%, que se ve reflejado principalmente desde la Dirección Territorial Putumayo, que también pasó de 41 a 97 solicitudes.

Esta tendencia en el incremento de solicitudes a nivel general y por dependencias, está relacionada con la disminución en cuanto a las medidas adoptadas por la pandemia de Covid 19, como el aislamiento preventivo, el retorno gradual de la atención presencial en las sedes y la radicación por medios electrónicos.

	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 2022 vs primos trimestre 2021.



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 87, es decir un 48.3% del total de PQRS recibidas en la Corporación. Del Total de solicitudes se ha dado respuesta oportuna a 122 (68%) y después de tiempo a 54 (32%). 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 Después de Tiempo	%	Total Terminadas	%
				Terminadas Oportunamente		Terminadas Después de Tiempo		Total Terminadas
TOTAL CORPOAMAZONIA	Queja	<u>4</u>	<u>3</u>	75%	<u>1</u>	25%	<u>4</u>	100%
	Reclamo	<u>2</u>	<u>0</u>	0%	<u>2</u>	100%	<u>2</u>	100%
	Petición de Información	<u>87</u>	<u>61</u>	70%	<u>26</u>	30%	<u>87</u>	100%
	Manifestación	<u>82</u>	<u>57</u>	70%	<u>23</u>	28%	<u>82</u>	100%
	Consulta	<u>5</u>	<u>1</u>	20%	<u>2</u>	40%	<u>5</u>	100%
	TOTAL	<u>180</u>	<u>122</u>	68%	<u>54</u>	32%	<u>180</u>	100%

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

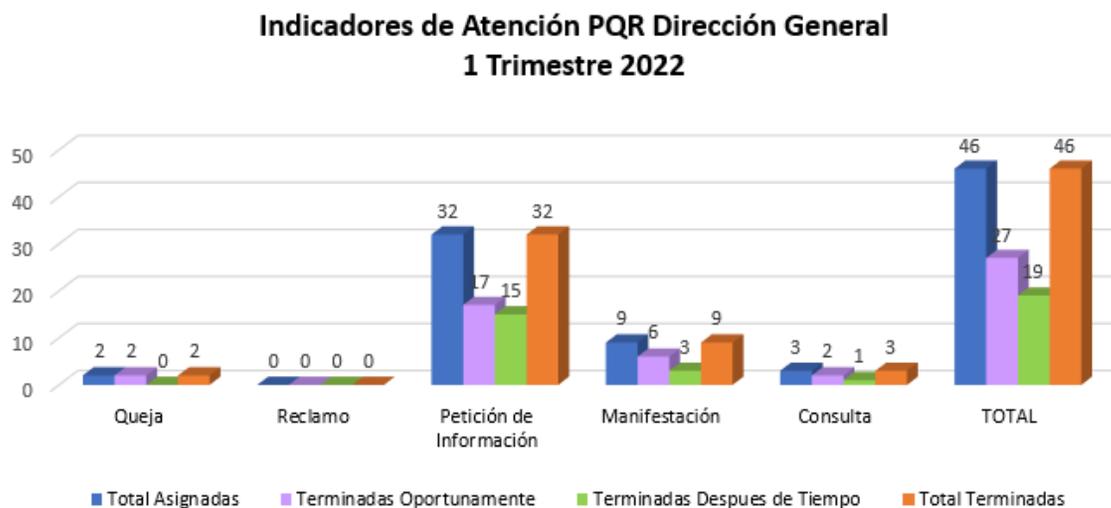
Indicadores De atención derechos de petición Dirección General (Sede Central)

De las 46 solicitudes recibidas en la Dirección General (Sede Central), el 59% se han terminado de forma oportuna y el 41% 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	2	2	100%	0	0%	2	100%
	Reclamo	0	0	0%	0	0%	0	#DIV/0!
	Petición de Información	32	17	53%	15	47%	32	100%
	Manifestación	9	6	67%	3	33%	9	100%
	Consulta	3	2	67%	1	33%	3	100%
	SUBTOTAL	46	27	59%	19	41%	46	100%

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 2020



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

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 2022, los procesos más afectados por peticiones de información en todas las dependencias de Corpoamazonia son: Control y Vigilancia de los Recursos Naturales con 95 solicitudes, seguido de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales con 35 y Ordenación Ambiental con 14, 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 I Trimestre	
	2022	2021
Comunicación e Información Pública	1	3
Desarrollo Organizacional	1	0
Planificación Corporativa	0	1
Control y Evaluación	0	1
Mejoramiento Continuo	0	1
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	2	3
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	111	64
Gestión de Proyectos	3	8
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	41	53
Ordenación Ambiental	17	15
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	3	5
Gestión de Recursos Físicos	1	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	3	2
Gestión Documental	1	0
Gestión Financiera	1	6
TOTAL	185	167

Los procesos mencionados, hacen parte de los procesos misionales de la corporación, y comparando ambos periodos, se evidencia que, aunque ha habido algunas variaciones,

	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			

solo se presenta una variación significativa en el proceso Control y Vigilancia de los Recursos Naturales.

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.

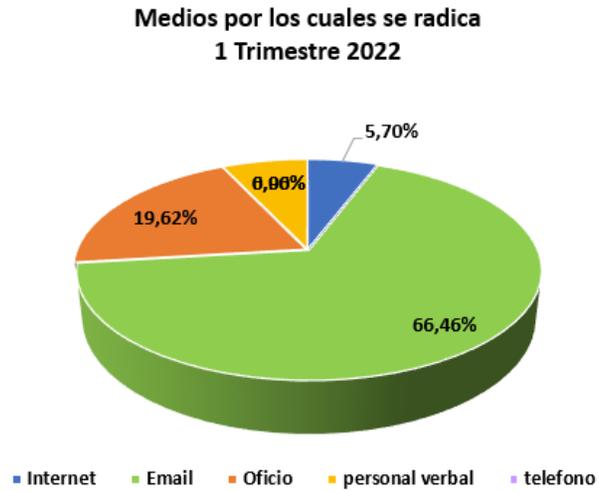
Tabla 9. Medios por los cuales se radica I Trimestre 2022

Territorial	Internet		Email		Fax		Oficio		Personal Escrita		Personal Verbal		Teléfono		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
	Territorial Amazonas	1	8.33 %	10	83.33 %	0		1	8.33 %	0		0		0		12
Territorial Caquetá	4	22.22 %	2	11.11 %	0		12	66.67 %	0		0		0		18	100%
Territorial Putumayo	0		61	67.78 %	0		16	17.78 %	2	2.22 %	11	12.22 %	0		90	100%
Dirección General	4	10.53 %	32	84.21 %	0		2	5.26 %	0		0		0		38	100%
TOTAL	9	5.7 %	105	66.46 %	0		31	19.62 %	2	1.27 %	11	6.96 %	0		158	100%

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	

Gráfico 5. Medios por los cuales se radica



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