	INFORME No.02	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS SEGUNDO 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: 7 de abril de 2022		Fecha: 8 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 segundo trimestre de 2022.

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 1 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2022

1. DENUNCIAS AMBIENTALES

Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia


En el segundo trimestre de 2022 se radicaron en las Direcciones Territoriales y en la Dirección General de la Corporación, 50 denuncias ambientales, de las cuales 25 (50%) se terminaron oportunamente, 23 (46%) 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 2022

TERRITORIAL	TOTAL ASGNADOS	PESO PORCENTUAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINADAS DESPUES DE TIEMPO	TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO	EN TRÁMITE
Dirección Territorial Amazonas	7	14%	2	5	0	0
Dirección Territorial Caquetá	22	44%	18	4	0	0
Dirección Territorial Putumayo	21	42%	5	14	1	2
Dirección General	0	0%	0	0	0	0
Total	50	100%	25	23	1	2

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 44%, seguido de la Dirección Territorial Putumayo, con 42%.

	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 2021-2022

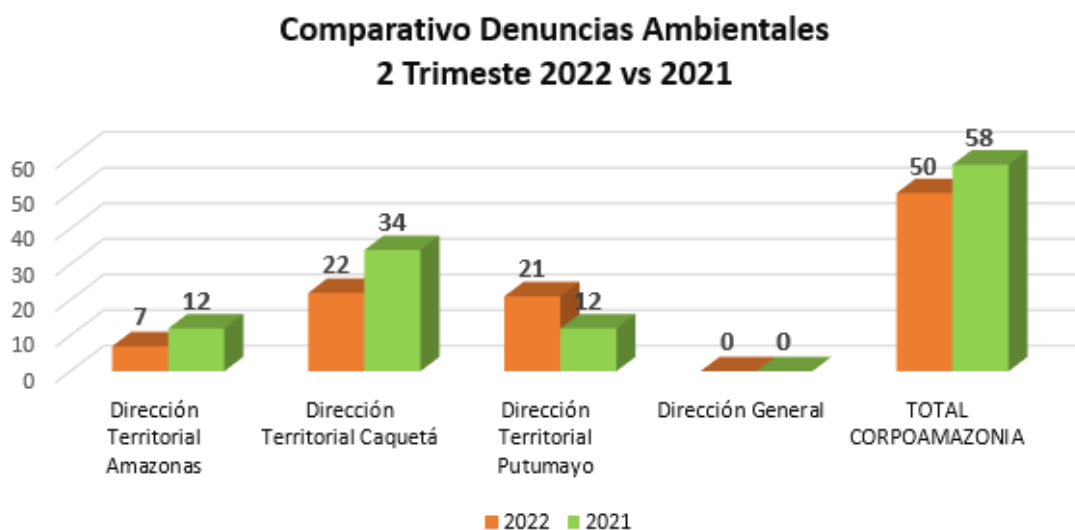
En el segundo trimestre de 2021, se recibieron en todas la Direcciones Territoriales, 58 denuncias ambientales y en la presente vigencia, 50, es decir que se presentó una disminución de 13.7%.


En cuanto al comportamiento por territorial se observa una disminución de denuncias en los tres departamentos. Caquetá pasó de 34 denuncias en el segundo trimestre de 2021 a 22 en el mismo periodo de 2022, lo cual representa una variación de -35%

En cuanto a Putumayo y Amazonas, pasaron de 12 cada una en 2021 a 7 y 21 respectivamente en el periodo analizado de 2022.

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

Gráfico 1. Comparativo denuncias ambientales 2 Trimestre 2022 vs 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

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 2022, es el recurso FLORA con 20 denuncias recibidas, seguido del recurso AGUA con 17, y SUELO con 10, como se observa a continuación:

Tabla 2. Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

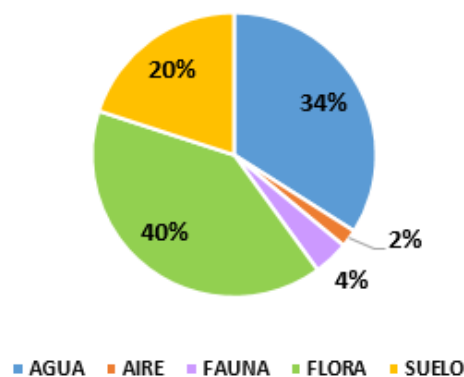
RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES 2 TRIMESTRE 2022
AGUA	17
AIRE	1
FAUNA	2
FLORA	20
SUELO	10
TOTAL	50

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

Denuncias Ambientales por Tipo de Recurso Natural 2 Trimestre 2022



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	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
AGUA	2	1	9	6	6	5
AIRE	0	1	1	4	0	1
FAUNA	0	1	5	3	5	0
FLORA	5	8	2	17	5	4
SUELO	0	1	5	4	5	2
TOTAL	7	12	22	12	21	12

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 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, seguido de la Dirección Territorial Putumayo.

Por su parte en la Dirección Territorial Amazonas, se presentó una disminución en todos los recursos, pero principalmente en las denuncias de Flora, al pasar de 12 en 2021 a 7 en el periodo analizado de 2022.

	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 2022, se recibieron en la corporación 213 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 2022

Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Después de Tiempo	%	Total Terminadas	%
			Terminadas Oportunamente		Terminadas Después de Tiempo		Total Terminadas
Territorial Amazonas	<u>6</u>	<u>4</u>	67%	<u>2</u>	33%	<u>6</u>	100%
Territorial Caquetá	<u>8</u>	<u>6</u>	75%	<u>2</u>	25%	<u>8</u>	100%
Territorial Putumayo	<u>154</u>	<u>51</u>	33%	<u>102</u>	67%	<u>153</u>	99%
Dirección General	<u>45</u>	<u>22</u>	49%	<u>23</u>	51%	<u>45</u>	100%
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>213</u>	<u>83</u>	39%	<u>129</u>	61%	<u>212</u>	100%


Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta a 212 solicitudes, de las cuales el 39% se terminaron oportunamente y el 61% después de tiempo.

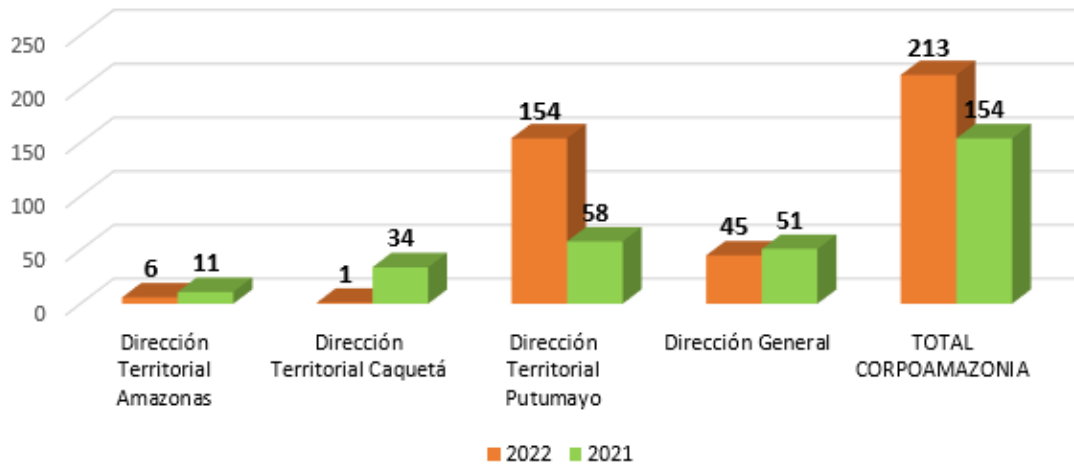
Comportamiento PQRS por vigencia

El comportamiento de peticiones, quejas y reclamos por vigencia presentó una variación entre el segundo trimestre de 2021 y el mismo periodo de 2022, al pasar de 154 a 213 solicitudes en la Corporación, lo que representa un incremento del 38,3%, que se ve reflejado principalmente desde la Dirección Territorial Caquetá, que también pasó de 34 a 154 solicitudes.

Gráfico 3. Comparativos derechos de petición segundo trimestre 2022 vs primer trimestre 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

Comparativo Derechos de Petición 2 Trimestre 2022 vs 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 segundo trimestre, el mayor número de solicitudes corresponde a Manifestaciones, con un total de 122, es decir un 57,2% del total de PQRS, recibidas en la Corporación. Del total de solicitudes se ha dado respuesta oportuna a 83 (39%) y después de tiempo a 129 (61%).

Tabla 5. Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia segundo Trimestre 2022

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>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%
	Reclamo	<u>1</u>	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%	<u>1</u>	100%
	Petición de Información	<u>72</u>	<u>35</u>	49%	<u>36</u>	51%	<u>71</u>	99%
	Manifestación	<u>122</u>	<u>40</u>	33%	<u>82</u>	67%	<u>122</u>	100%
	Consulta	<u>17</u>	<u>7</u>	41%	<u>10</u>	59%	<u>17</u>	100%
	TOTAL	<u>213</u>	<u>83</u>	39%	<u>129</u>	61%	<u>212</u>	100%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

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

	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

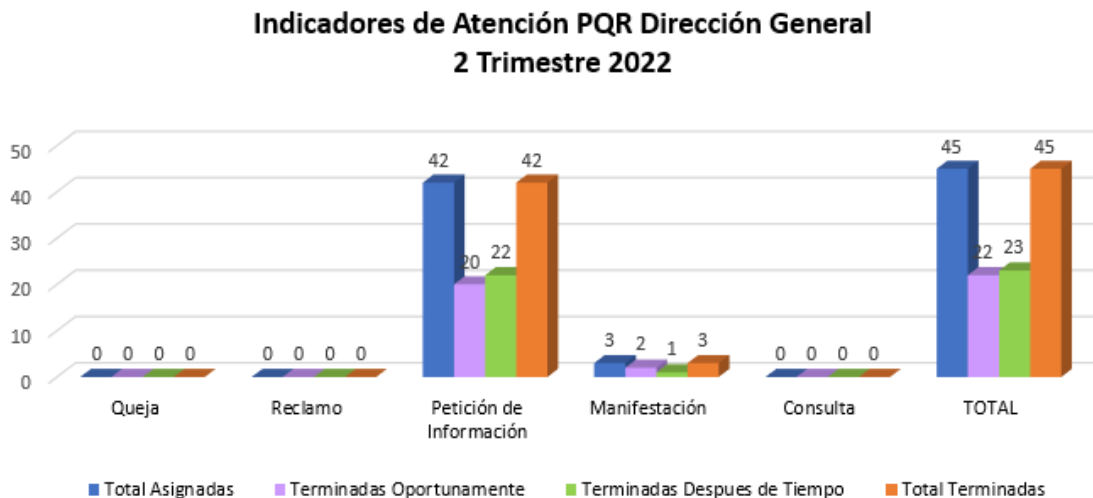
Indicadores De atención derechos de petición Dirección General (Sede Central)

De las 51 solicitudes recibidas en la Dirección General (Sede Central) se ha dado respuesta de forma oportuna al 49% y después de tiempo a 51%. 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	0%	0	0%
	Reclamo	0	0	0%	0	0%	0	0%
	Petición de Información	42	20	48%	22	52%	42	100%
	Manifestación	3	2	67%	1	33%	3	100%
	Consulta	0	0	0%	0	0%	0	0%
	SUBTOTAL	45	22	49%	23	51%	45	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 segundo Trimestre 2022



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 segundo trimestre del año 2022, los procesos más afectados por


	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

peticiones de información en todas las dependencias de Corpoamazonia son: Control y Vigilancia de los Recursos Naturales con 187 solicitudes, seguido de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales con 27, Ordenación Ambiental y Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental, 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	
	2022	2021
Comunicación e Información Pública	1	1
Desarrollo Organizacional	0	0
Planificación Corporativa	0	1
Control y Evaluación	0	0
Mejoramiento Continuo	0	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	7	6
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	187	76
Gestión de Proyectos	3	3
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	27	39
Ordenación Ambiental	11	13
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	1	7
Gestión de Recursos Físicos	1	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	0	4
Gestión Documental	0	1
Gestión Financiera	1	2
TOTAL	240	154

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 76 a 187 peticiones.

	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 76.19%, seguido internet (sistema de PQR) con 2.38%, para un indicador total de 78.57% de radicaciones por medio tecnológico.

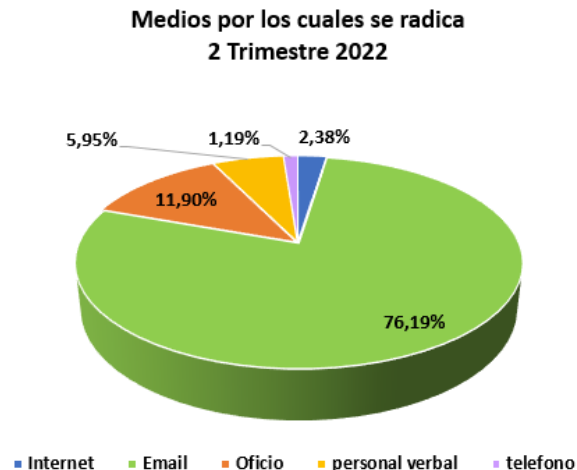
Esta tendencia de radicación principalmente por medios electrónicos se viene presentando a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria por la pandemia por COVID 19 decretada en marzo de 2020. Las medidas adoptadas para prevenir los contagios, llevaron a la entidad a promover el uso de las tecnologías 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 2022

Territorial	Internet		Email		Fax		Oficio		Personal Escrita		Personal Verbal		Teléfono		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
	Territorial Amazonas	0		4	66.67 %	0		2	33.33 %	0		0		0		6
Territorial Caquetá	0		0		0		1	100%	0		0		0		1	100%
Territorial Putumayo	1	1.64 %	45	73.77 %	0		7	11.48 %	2	3.28 %	5	8.2 %	1	1.64 %	61	100%
Dirección General	1	6.25 %	15	93.75 %	0		0		0		0		0		16	100%
TOTAL	2	2.38 %	64	76.19 %	0		10	11.9 %	2	2.38 %	5	5.95 %	1	1.19 %	84	100%

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Gráfico 5. Medios por los cuales se radica



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