

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA VIGENCIA 2023			
	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: 30 de enero de 2024	Fecha: 30 de enero de 2024				

OBJETIVO: Realizar un análisis general de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la Corporación durante de la vigencia 2023.

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

1. DENUNCIAS AMBIENTALES

Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

Durante la vigencia 2023 se radicaron 210 denuncias ambientales, de las cuales 110 (52.9%) fueron terminadas de manera oportuna, 98 después de tiempo (47.1%), 10 se trasladaron a proceso sancionatorio y 2 continúan en trámite a la fecha, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Consolidado Denuncias Ambientales vigencia 2023.

Territorial	Total Asignadas	Terminadas										En Trámite		Sin Tramitar	
		Total Terminadas (1+2)		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta							
				Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de tiempo (2)		Archivo		Traslado a PASA					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	22	22	100	2	9	20	91	21	95	1	5	0	0	0	0
Territorial Caquetá	142	140	98.6	84	60	56	40	135	96	8	6	2	1	0	0
Territorial Putumayo	42	42	100	21	50	21	50	41	98	1	2	0	0	0	0
Dirección General	4	4	100	3	75	1	25	4	100	0	0	0	0	0	0
TOTAL CORPOAMAZONIA	210	208	99	110	52.9	98	47.1	201	96.6	10	4.8	2	1	0	0

Con relación a la vigencia 2022, se evidencia una disminución significativa al pasar de 608 denuncias en el 2022 a 210 en la vigencia actual.

Denuncias ambientales por Recurso Natural

El recurso natural, de mayor afectación en materia de denuncias ambientales en la jurisdicción de Corpoamazonia durante la vigencia 2023 fue el recurso AGUA con 76 denuncias recibidas, seguido del recurso FLORA con 74 como se observa a continuación:

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA VIGENCIA 2023	
	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: 30 de enero de 2024	Fecha: 30 de enero de 2024		

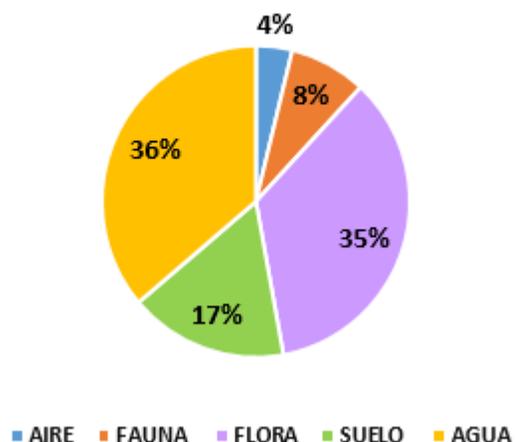
Tabla 2. Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES 2023
AIRE	8
FAUNA	17
FLORA	74
SUELO	35
AGUA	76
TOTAL	210

Fuente: Elaboración propia con base al reporte del sistema PQRDS de Corpoamazonia

Los anteriores valores se presentan a continuación en el gráfico 2, en valores porcentuales para facilitar su análisis.

Denuncias Ambientales por Tipo de Recurso Natural Vigencia 2023



De igual forma se muestra los indicadores de atención de las denuncias ambientales, discriminadas por recurso natural y por dependencia, como se indica a continuación:



INFORME

INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA VIGENCIA 2023

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: 30 de enero de 2024

Fecha: 30 de enero de 2024

RECURSO AGUA													
Territorial	Total Asignadas	Terminadas											
		Total Terminadas (1+2)		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta					
				Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de tiempo (2)		Archivo		Traslado a PASA		Traslado a Disciplinario	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	9	9	100	1	11	8	89	8	89	1	11	0	0
Territorial Caquetá	56	56	100	30	54	26	46	53	95	4	7	0	0
Territorial Putumayo	11	11	100	6	55	5	45	11	100	0	0	0	0
Dirección General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL CORPOAMAZONIA	76	76	100	37	48.7	39	51.3	72	94.7	5	6.6	0	0

RECURSO AIRE																	
Territorial	Total Asignadas	Terminadas														En Trámite	
		Total Terminadas (1+2)		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta									
				Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de tiempo (2)		Archivo		Traslado a PASA		Traslado a Disciplinario					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%		
Territorial Amazonas	1	1	100	0	0	1	100	1	100	0	0	0	0	0	0		
Territorial Caquetá	7	7	100	4	57	3	43	7	100	0	0	0	0	0	0		
Territorial Putumayo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Dirección General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
TOTAL CORPOAMAZONIA	8	8	100	4	50	4	50	8	100	0	0	0	0	0	0		

RECURSO FAUNA													
Territorial	Total Asignadas	Terminadas											
		Total Terminadas (1+2)		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta					
				Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de tiempo (2)		Archivo		Traslado a PASA		Traslado a Disciplinario	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	1	1	100	1	100	0	0	1	100	0	0	0	0
Territorial Caquetá	9	9	100	7	78	2	22	9	100	0	0	0	0
Territorial Putumayo	5	5	100	3	60	2	40	5	100	0	0	0	0
Dirección General	2	2	100	2	100	0	0	2	100	0	0	0	0
TOTAL CORPOAMAZONIA	17	17	100	13	76.5	4	23.5	17	100	0	0	0	0

RECURSO FLORA													
Territorial	Total Asignadas	Terminadas											
		Total Terminadas (1+2)		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta					
				Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de tiempo (2)		Archivo		Traslado a PASA		Traslado a Disciplinario	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	11	11	100	0	0	11	100	11	100	0	0	0	0
Territorial Caquetá	47	47	100	32	68	15	32	45	96	2	4	0	0
Territorial Putumayo	14	14	100	6	43	8	57	14	100	0	0	0	0
Dirección General	2	2	100	1	50	1	50	2	100	0	0	0	0
TOTAL CORPOAMAZONIA	74	74	100	39	52.7	35	47.3	72	97.3	2	2.7	0	0

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA VIGENCIA 2023	
	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: 30 de enero de 2024	Fecha: 30 de enero de 2024		

RECURSO SUELO													
Territorial	Total Asignadas	Terminadas											
		Total Terminadas (1+2)		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta					
				Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de tiempo (2)		Archivo		Traslado a PASA		Traslado a Disciplinario	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Territorial Caquetá	23	21	91.3	11	52	10	48	21	100	2	10	0	0
Territorial Putumayo	12	12	100	6	50	6	50	11	92	1	8	0	0
Dirección General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL CORPOAMAZONIA	35	33	94.3	17	51.5	16	48.5	32	97	3	9.1	0	0

El mayor número de reportes por afectación al recurso agua se debe principalmente a denuncias por contaminación de fuentes hídricas, y en el caso del recurso flora, por tala de especies forestales.

2. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

Consolidado derechos de petición - PQR

Durante la vigencia 2023 se registraron en la Corporación 628 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 2023

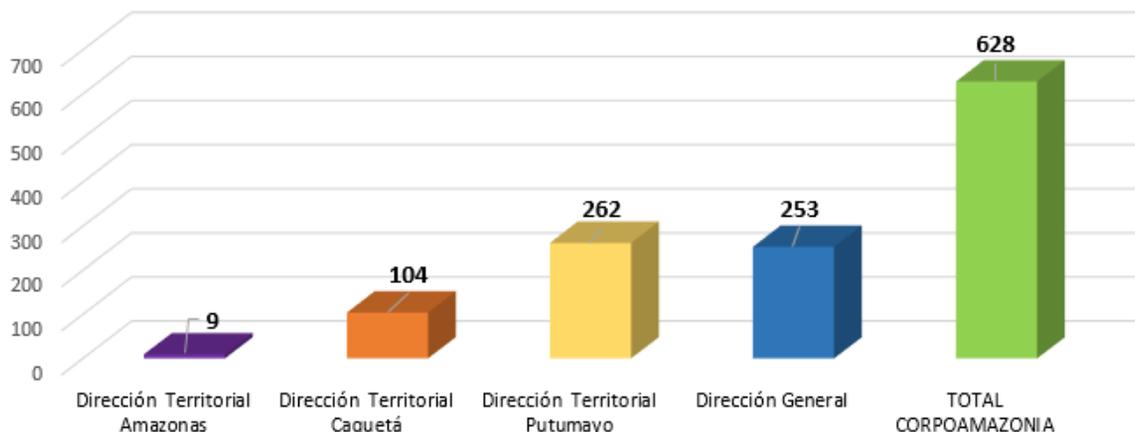
TODA LA JURISDICCION																
Tipo	Total Asignadas	Terminadas												En Trámite	Sin Tramitar	
		Total Terminadas (1+2)		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta								
				Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de tiempo (2)		Archivo		Traslado a PASA		Traslado a Disciplinario				
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%			#
Queja	15	15	100	9	60	6	40	15	100	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo	20	19	95	12	63	7	37	18	95	0	0	1	5	0	0	1
Información	526	523	99.4	270	52	253	48	525	100	1	0	0	0	2	0	1
Manifestación	16	16	100	9	56	7	44	16	100	0	0	0	0	0	0	0
Consulta	51	51	100	36	71	15	29	51	100	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	628	624	99.4	336	53.8	288	46.2	625	100.2	1	0.2	1	0.2	2	0.3	2

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta a 624 solicitudes, de las cuales el 53.8% se terminaron oportunamente y el 46.2% después de tiempo. A la fecha de corte continúan en trámite 2 peticiones.

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA VIGENCIA 2023	
	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: 30 de enero de 2024	Fecha: 30 de enero de 2024		

Derechos de Petición Tramitados por Dependencia Vigencia 2023



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

De las 253 solicitudes recibidas en la Dirección General (Sede Central), a la fecha de corte del periodo, se ha dado respuesta a su totalidad, de las cuales el 51.8% se han terminado de forma oportuna y el 48.2% 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

Dirección General													
Tipo	Total Asignadas	Terminadas											
		Total Terminadas (1+2)		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta					
				Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de tiempo (2)		Archivo		Traslado a PASA		Traslado a Disciplinario	
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Queja	7	7	100	3	43	4	57	7	100	0	0	0	0
Reclamo	2	2	100	2	100	0	0	2	100	0	0	0	0
Información	222	222	100	110	50	112	50	222	100	0	0	0	0
Manifestación	4	4	100	4	100	0	0	4	100	0	0	0	0
Consulta	18	18	100	12	67	6	33	18	100	0	0	0	0
TOTAL	253	253	100	131	51.8	122	48.2	253	100	0	0	0	0

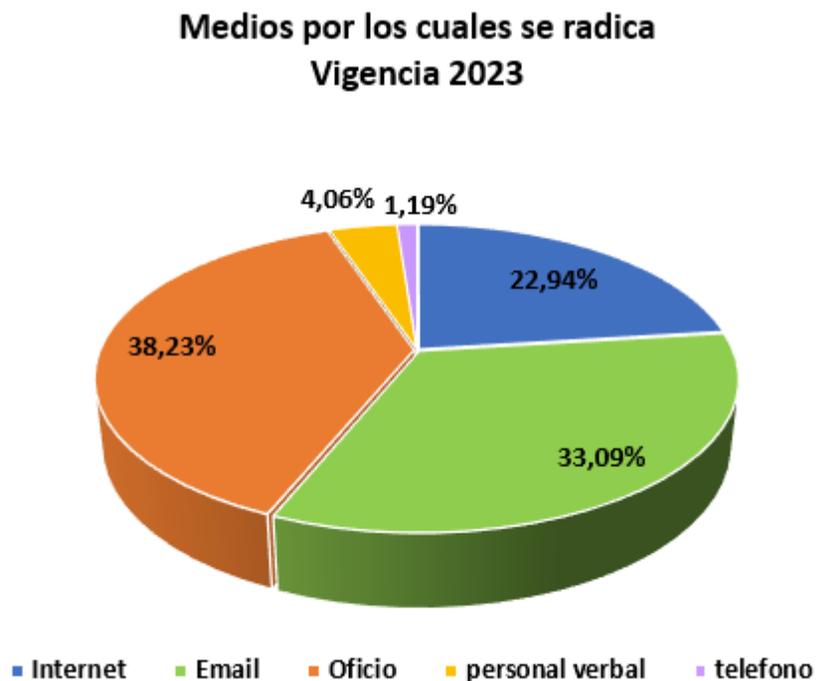
	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA VIGENCIA 2023	
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco	Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:	
	Cargo: Secretario General		
Fecha: 30 de enero de 2024	Fecha: 30 de enero de 2024		

Medios por los cuales se radican

El principal medio por el cual se radican las diferentes solicitudes en la Corporación, es mediante oficio con un 38,23%, seguido de correo electrónico con 33,09% e internet (sistema de PQR) con 22.94%.

En las vigencias anteriores, 2020, 2021 y 2022 los principales medios de radiación eran de tipo tecnológico, como el correo electrónico y el sistema de PQR, esto debido a la pandemia por COVID 19 que 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, sin embargo, se ve nuevamente el incremento en el número de radicaciones en físico, lo cual amerita revisión por parte de la entidad en busca de continuar incentivando el uso de la tecnología en los usuarios y disminuir el uso de papel.

Gráfico 5. Medios por los cuales se radica



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