

	INFORME Nro.002	INFORME DE PQR ANUAL AÑO 2017	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: I-SGL-001	Formato: F-GDO-014	Versión: 1.0-2010	
Elaboró: Sergia de la Cruz Peña Jamioy	Revisó: Guillermo Guerrero Luna	Aprobó :	
Dependencia: Secretaría General	Cargo: Secretario General		
Fecha: 30 de enero de 2018	Fecha: 31 de enero de 2018		

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y DENUNCIAS AMBIENTALES

VIGENCIA 2017 RESULTADOS Y ANALISIS

I. DENUNCIAS AMBIENTALES.

1. COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA.

Durante el la vigencia 2017, se recepcionaron y asignaron 171 denuncias ambientales, las cuales podemos resumir por dependencia así:

Nro. ord	DEPENDENCIA	Nro, DENUNCIAS	%
1	Dirección Territorial Amazonas	24	11
2	Dirección Territorial Caquetá	121	50
3	Dirección Territorial Putumayo	24	38
4	Dirección General	2	0.8

Respecto a vigencia 2016, las denuncias ambientales disminuyeron 71 denuncias.

Cuadro 1. COMPARATIVO DENUNCIAS POR DEPENDENCIA

RECURSO	DEPENDENCIA							
	DTA		DTC		DTP		DG	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Agua	3	5	31	49	6	34	0	2
Aire	4	0	16	19	4	7	2	0
Fauna	3	7	9	4	1	4	0	0
Flora	13	15	49	41	6	26	0	0
Suelo	1	1	16	8	7	20	0	0
Total	24	28	121	121	24	91	2	2

La afectación a los recursos naturales ha tenido un leve incremento en el recurso flora en la Dirección Territorial Caquetá, pasando de 41 en el 2016 a 49 en el año 2017.

	INFORME Nro.002	INFORME DE PQR ANUAL AÑO 2017	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>		
Código: I-SGL-001	Formato: F-GDO-014	Versión: 1.0-2010	
Elaboró: Sergia de la Cruz Peña Jamioy		Revisó: Guillermo Guerrero Luna	Aprobó :
Dependencia: Secretaría General		Cargo: Secretario General	
Fecha: 30 de enero de 2018		Fecha: 31 de enero de 2018	

2. COMPORTAMIENTO POR RECURSO NATURAL

Cuadro 2. COMPARATIVO DENUNCIAS POR RECURSO NATURAL

RECURSO NATURAL	DENUNCIAS 2017 VALORES ABSOLUTOS	%	DENUNCIAS 2016 VALORES ABSOLUTOS	%	INCREMENTO Puntos %
Agua	40	23.39	90	37.19	13.8
Aire	26	15.20	26	10.74	-4.46
Fauna	13	7.60	15	6.19	-1.41
Flora	68	39.76	82	33.88	-5.88
Suelo	24	14.03	29	11.98	-2.05
TOTALES	171		242		

El recurso natural de mayor afectación en materia de denuncias ambientales durante el periodo vigente es el recurso FLORA, con un peso porcentual del 39.76 %, seguido del recurso AGUA con un 23.39 % y AIRE 15.20 %.

3. INDICADORES DE ATENCIÓN.

A 31 diciembre de 2017, fueron terminadas 165 denuncias ambientales equivalentes al 96.4 % del total asignadas, de las cuales fueron terminadas oportunamente 150 es decir el 87.71 % de las denuncias asignadas y 15 terminadas después de tiempo, equivalente al 8.7 % .

Cuadro 3. COMPARATIVO TRÁMITE

TRAMITE	2017		2016	
Terminadas	165	96.4	235	96.7
Terminadas	150	87.71	161	66.2
Terminadas después de tiempo	15	8.7	74	30.4
Archivo	109	63.7	167	68.7
Traslado PASA	56	32.7	68	27.9
En trámite	6	3.5	8	3.2
Sin tramitar	0	0	0	0
TOTAL ASIGNADAS	171		243	

En materia de oportunidad, el comportamiento comparativo con la vigencia 2016, muestra un avance significativo del 87.71% puntos porcentuales; en el comparativo se observa que frente al número de denuncias, en el ítem de oportunidad mejoramos la capacidad de respuesta, precisamente porque las denuncias

	INFORME Nro.002	INFORME DE PQR ANUAL AÑO 2017	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: I-SGL-001	Formato: F-GDO-014	Versión: 1.0-2010	
Elaboró: Sergia de la Cruz Peña Jamioy	Revisó: Guillermo Guerrero Luna	Aprobó :	
Dependencia: Secretaría General	Cargo: Secretario General		
Fecha: 30 de enero de 2018	Fecha: 31 de enero de 2018		

disminuyeron en 4.5% puntos porcentuales, cumpliendo con los tiempos establecidos en nuestro sistema de gestión de calidad.

TIPO DE RESPUESTA.

Cuadro 4. COMPARATIVO TIPO DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	2017				2016			
	Traslado PASA		Archivo		Traslado PASA		Archivo	
DTA	0	0	2	2	8	1	1	1
DTC	5	9	6	5	3	5	8	4
DTP	2	3	2	1	2	3	6	3
DG	0	0	2	1	0	0	2	1
TOTALES	5		1		6		1	

En la vigencia 2017, fueron aperturados 54 procesos administrativos sancionatorios en la Dirección Territorial Caquetá de CORPOAMAZONIA, lo que equivale al 96.4% puntos porcentuales, lo que muestra mayor acción en el quehacer misional de la entidad como autoridad ambiental.

Por recurso natural, el comparativo es el siguiente:

Cuadro 5. COMPARATIVO TIPO DE RESPUESTA POR RECURSO

RECURSO NATURAL	2017		2016	
	PASA Aperturados	%	PASA Aperturados	%
Agua	17	43	21	23.33
Aire	3	12	6	23.08
Fauna	1	8	4	26.67
Flora	27	40	34	41.46
Suelo	8	33	3	10.34
TOTALES	56	33	68	28.1

En el recurso FLORA se observa como el número de trámites que ameritan procesos sancionatorios aumentó, con relación al número de proceso aperturados en la vigencia 2017, si bien hay una disminución con relación al recurso afectado en el periodo anterior, la infracción al recurso sufre un quebrantamiento mayor dado que fue de público conocimiento que en el departamento de Caquetá las condiciones sociales por causa del postconflicto propendieron por la expansión agraria.

	INFORME Nro.002	INFORME DE PQR ANUAL AÑO 2017	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: I-SGL-001	Formato: F-GDO-014	Versión: 1.0-2010	
Elaboró: Sergia de la Cruz Peña Jamioy		Revisó: Guillermo Guerrero Luna	Aprobó :
Dependencia: Secretaría General		Cargo: Secretario General	
Fecha: 30 de enero de 2018		Fecha: 31 de enero de 2018	

DERECHOS DE PETICIÓN

COMPORTAMIENTO POR PERIODO.

Durante la vigencia del año 2017, se recepcionaron y asignaron 339 derechos de petición. Con relación al año anterior, los derechos de petición disminuyeron en 58, lo que equivale a una disminución del 14.6 %.

A continuación presentamos el comportamiento por dependencia comparativamente:

Cuadro 6. DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN				VARIACION
	2017		2016		
	Cantidad	%	Cantidad	%	
DTA	34	1	31	7	+
DTC	91	2	107	2	-
DTP	78	2	143	3	-
DG	136	4	116	2	+
TOTAL	339		397		

Un notorio reporte en la vigencia 2017, en la Dirección General, proceso, con un aumento significativo en términos absolutos de 20 derechos de petición de igual forma en la Dirección Territorial Caquetá.

Cuadro 7. DERECHOS DE PETICIÓN POR PROCESOS

PROCESOS	2017		2016	
	CANT	%	CANT	%
Comunicación e información pública.	21	6.62	17	4.47
Desarrollo	0	0	1	0.26
Planificación	5	1.57	1	0.26
Control y evaluación.	0	0	0	0
Mejoramiento	0	0	1	0.26
Asesoría en planificación y	25	7.88	20	5.26
Control y Vigilancia de los recursos	71	22.39	93	24.47
Gestión de proyectos	12	3.78	12	3.15
Licenciamiento ambiental y	124	39.11	172	45.26

	INFORME Nro.002	INFORME DE PQR ANUAL AÑO 2017		
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>			
Código: I-SGL-001	Formato: F-GDO-014		Versión: 1.0-2010	
Elaboró: Sergia de la Cruz Peña Jamioy		Revisó: Guillermo Guerrero Luna	Aprobó :	
Dependencia: Secretaría General		Cargo: Secretario General		
Fecha: 30 de enero de 2018		Fecha: 31 de enero de 2018		

Ordenación	9	2.83	11	2.89
Contratación de bienes,	27	8.51	19	5
Gestión de recursos	1	0.31	0	0
Gestión de recursos	2	0.63	0	0
Gestión del talento	12	3.78	28	7.36
Gestión documental	1	0.31	4	1.05
Gestión financiera	7	2.20	1	0.26
Total	317		380	

1. PETICIONES POR PROCESOS.

En la vigencia 2017, los procesos relacionados con los derechos de petición, todos disminuyeron moderadamente en comparación con el año anterior.

Los procesos con mayor número de peticiones esta: Licenciamiento ambiental y aprovechamiento de los RN y Control y Vigilancia.

COMPORTAMIENTO POR TIPO DE PETICIÓN.

Por tipo de petición, el comportamiento de los derechos de petición en el año 2017 comparado con el año 2016, fue:

Cuadro 8. TIPO DE PETICIÓN

Tipo de petición	2017		2016		Variación
	Canti	%	Canti	%	
Queja	22	6.4	17	4.2	+
Reclama	25	7.3	29	7.3	-
Informa	244	66.	316	79.	-
Manifes	28	8.2	20	5.0	+
Consult	20	5.8	15	3.7	+
TOTAL	339		397		

El mayor peso de tipos de petición en la vigencia 2017, lo tienen los derechos de petición de información que pasan de 316 en el año inmediatamente anterior a 244 en la vigencia 2017, disminuyendo en 22.7%, puntos porcentuales.

	INFORME Nro.002	INFORME DE PQR ANUAL AÑO 2017	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>		
Código: I-SGL-001	Formato: F-GDO-014	Versión: 1.0-2010	
Elaboró: Sergia de la Cruz Peña Jamioy		Revisó: Guillermo Guerrero Luna	Aprobó :
Dependencia: Secretaría General		Cargo: Secretario General	
Fecha: 30 de enero de 2018		Fecha: 31 de enero de 2018	

Cuadro 9. COMPORTAMIENTO POR TIPO DE INFORMACIÓN COMPARATIVO

TIPO INFORMACIÓN	2017		2016		VARIACION
	Cant.	%	Cant.	%	
Como han actuado en	76	31	75	23.73	+
Acceso a documentos	33	13	67	21.20	-
Copias de Documentos.	43	17	63	19.93	-
Certificaciones.	23	9	18	5.69	+
Solicitud para	69	28	93	29.43	-
TOTAL	244	1	316	100	

Se observa disminución considerable en comparación con el año inmediatamente anterior. los tipos de información más representativos fueron: las solicitudes para actuar en casos concretos con 69, el cual representa el 7.5% seguido de solicitud de cómo hemos actuado en casos concretos representado en 1.3 puntos porcentuales.

ATENCIÓN.

El cuadro siguiente nos permite observar la oportunidad en la atención.

Cuadro 10. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN COMPARATIVA.

ATENCIÓN	2017		2016		VARIACIÓN
	Cant	%	Cant	%	
Terminados	333	9	389	9	-
Terminados oportunament	299	8	297	7	+
Terminados después de	34	10	92	2	-
En trámite	6	1	8	2	-
Sin Tramitar	0	0	0	0	

Respecto a la vigencia 2016, la demanda del derecho fundamental al acceso a la información disminuyó notoriamente de 316 a 244 en el año 2017. Los derechos de petición terminados después de tiempo disminuyeron significativamente de 92 a 34 en el presente año, lo cual representa un avance del 63 %

	INFORME Nro.002	INFORME DE PQR ANUAL AÑO 2017	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: I-SGL-001	Formato: F-GDO-014	Versión: 1.0-2010	
Elaboró: Sergia de la Cruz Peña Jamioy		Revisó: Guillermo Guerrero Luna	Aprobó :
Dependencia: Secretaría General		Cargo: Secretario General	
Fecha: 30 de enero de 2018		Fecha: 31 de enero de 2018	

POR DEPENDENCIA:

Cuadro 11. OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	2017	2016	VARIACION
DTA	82.35	83.87	+
DTC	92.31	64.49	-
DTP	94.87	72.03	-
DG	83.09	85.34	+
CORPOAMAZO	88.20	74.81	-

En términos de atención oportuna de los derechos de petición, en la vigencia 2017 la dependencia con el indicador más alto es la Dirección Territorial Putumayo, con el 94.87% las demás dependencias cumplieron con el indicador propuesto que fue del 82%

MEDIOS DE RECEPCIÓN.

Comparativamente con el año 2017, tenemos:

Cuadro 12. COMPARATIVO MEDIO DE RECEPCIÓN – DERECHOS DE PETICIÓN

MEDIO RECEPCIÓN	2017		2016	
	Canti	%	Canti	%
Internet	80	23.59	90	22.
E-mail	56	16.51	32	8.0
Fax	0	0	2	0.5
Oficio	166	48.96	220	55.
Personal escrita	35	10.32	48	12.
Personal verbal	2	0.58	5	1.2
Teléfono	0	0	0	0
TOTAL	339		397	

En la vigencia 2017 el medio por el cual se radicó el mayor número de derecho de petición fue mediante oficio, el cual correspondió al 48.96 % de los derechos de petición, para un total de 166 peticiones; en la vigencia 2016 fue un total de 220 derecho de petición correspondientes al 55.41%. Comparativamente tuvo una disminución del 24.5%; entendiéndose que el oficio es la comunicación escrita, referente a los asuntos del servicio público en las dependencias del Estado, es decir que la figura del oficio se predica preferentemente de las comunicaciones oficiales y genera respuesta con efectos probatorios y vinculantes para los efectos legales, que los usuarios prefieren.

A través de internet (página web) fueron radicados 80 derecho de petición lo que

	INFORME Nro.002	INFORME DE PQR ANUAL AÑO 2017	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>		
Código: I-SGL-001	Formato: F-GDO-014	Versión: 1.0-2010	
Elaboró: Sergia de la Cruz Peña Jamioy		Revisó: Guillermo Guerrero Luna	Aprobó :
Dependencia: Secretaría General		Cargo: Secretario General	
Fecha: 30 de enero de 2018		Fecha: 31 de enero de 2018	

equivale al 23.59% derechos de petición y 56 por vía correo electrónico.

Verbalmente presentaron 2 derechos de petición y 35 por escrito en el año 2017.

Comparativamente con el año 2016, tenemos:

Cuadro 13. COMPARATIVO MEDIO DE RECEPCIÓN – DENUNCIAS AMBIENTALES

MEDIO	2017		2016	
	Cantid	%	Cantid	%
Internet	35	20.4	40	16.4
E-mail	14	8.18	11	4.52
Fax	0	0	0	0
Oficio	75	43.8	127	52.2
Personal	6	3.50	12	4.93
Personal verbal	39	22.8	49	20.1
Teléfono	2	1.16	4	1.64
TOTAL	171	100	243	100

En cuanto a denuncias ambientales en la vigencia 2017, tenemos que 75 fueron recibidos a través de oficio lo que equivale a 43.85 %, utilización de medios electrónicos es menor, pues solamente fueron radicadas a través de estos medios 14 denuncias, que equivale al 8.18 % y 39 de manera verbal, correspondiente al 22.80%, 6 personal escrita equivalente al 3.50% y 2 por teléfono representado en 1.16 puntos porcentuales.

En comparación con la vigencia 2016, las denuncias ambientales disminuyeron en 29.6 %, en esto tuvo gran incidencia la avenida fluvio-torrencial que impacto de manera en nuestros sistemas de atención a través de medios electrónicos.

	INFORME Nro.002	INFORME DE PQR ANUAL AÑO 2017	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>		
Código: I-SGL-001	Formato: F-GDO-014	Versión: 1.0-2010	
Elaboró: Sergia de la Cruz Peña Jamioy	Revisó: Guillermo Guerrero Luna	Aprobó :	
Dependencia: Secretaría General	Cargo: Secretario General		
Fecha: 30 de enero de 2018	Fecha: 31 de enero de 2018		

CONCLUSIONES

1.- Los derechos de petición se refieren a solicitudes de informaciones técnicas de documentos que se han proferido por la institución, así como de actuaciones administrativas que reposan en las diferentes dependencias de archivos.

Los usuarios requieren de esta información como medio de prueba de actuaciones administrativas y con efectos vinculantes de actuaciones oficiales.

2.- Hay una buena aceptación de los medios electrónicos que ha venido incrementándose para la atención al usuario a través del uso de las tecnologías de la información y comunicaciones. Sin embargo, en este periodo hubo tendencia a la baja en el uso de los medios electrónicos

3.- Los derechos de petición atendidos dentro de los términos en alto porcentaje por el seguimiento continuo que permitió la sistematización, reflejan la acción de mejora adoptada conforme a los compromisos adquiridos en auditorías.

4.- En cuanto a las denuncias ambientales se refleja una excelente cultura ambiental de la comunidad en la conservación del medio ambiente, para su no infracción y las manifestaciones de inconformidad por medio de denuncias ambientales, cuando hay lugar a pedir la adopción de medidas correctivas en su mayoría, en lugar de medidas sancionatorias ante la infracción a los recursos, flora, fauna, agua, aire suelo.

5.- En el año 2017 el recurso más afectado por infracciones ambientales fue FLORA, seguido del recurso AGUA, con una leve diferencia respecto del recurso flora, el índice de infracción refleja las condiciones sociales de la región que impactaron la sustentabilidad económica de los campesinos, antes que la sostenibilidad de los proyectos.

6.- Es notoria la problemática generada por la expansión de la franja alimentaria en el Departamento del Caquetá y las reclamaciones de las comunidades reinsertadas, quienes iniciaron la implementación de proyectos productivos.

7.- En el departamento del Caquetá es notoria la necesidad de la presencia estatal que cubra el control ambiental que tenían las antiguas guerrillas de las FARC, quienes dejaron el control sobre los bosques, que si bien no pudo ser por causas ambientales, si lo venían ejerciendo y a su reinsertación se aumentó la deforestación.