

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código:		Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007
Elaboró: Luis Ernesto Arias Saavedra		Revisó: Luis Ernesto Arias Saavedra	Vo. Bo.:
		Cargo: Secretario General	
Fecha: 07 de febrero de 2019		Fecha: 07 de febrero de 2019	

OBJETIVO: Realizar un análisis general de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la Corporación durante la vigencia 2018.

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2018

1. PRESENTACIÓN

El sistema de PQRS¹ de la entidad fue creado para el cumplimiento del mandato constitucional consagrado en el artículo 23, es la herramienta esencial que le permite a la Corporación guardar parte de su memoria y servir de evidencia de la atención oportuna que debe garantizarse a la ciudadanía. Con el compromiso que amerita la responsabilidad anterior y en el marco de las competencias que como autoridad ambiental le ha otorgado el estado colombiano a las instituciones que hacen parte del SINA, el lineamiento administrativo del orden nacional es reciente con la necesidad de implementar el MIPG² en el marco del estatuto anticorrupción. En el documento mencionado la herramienta para concretar el cumplimiento del derecho constitucional se centra en la aplicabilidad principalmente de los numerales 5,6 y 7 del decreto 1499 de 2017. En este sentido es importante para la Corporación garantizar los canales de comunicación adecuados no solo en la atención oportuna del PQRS (que implica entre otras cosas una coordinación administrativa basada en la racionalización de trámites), también en los compromisos orientados a aplicar mecanismos de transparencia, acceso a la información pública y mejorar la atención al ciudadano.

El análisis realizado en el presente informe se basa en los datos arrojados por el sistema de PQRS de la Corporación, una información que no busca reemplazar lo complejo que pueden llegar a ser las circunstancias en la vida real, pero cuya utilidad radica en servir como punto de referencia o antecedente dentro del espacio y el tiempo en el que se registra y se da a conocer un hecho o necesidad. En materia ambiental tanto el Estado como el individuo tienen el deber y el derecho de caminar juntos por la senda del desarrollo sostenible. Esta mutua convivencia no es una panacea y la región del sur de la amazonia colombiana, evidentemente agrícola, ganadera y turística, centra sus esfuerzos en mantener una frágil economía en la explotación de materias primas pero encarga a terceros la tarea de crear ciencia, democracia y cultura, es decir, su sostenibilidad.

Entre las variables que caracterizan la comunicación entre la Corporación y los habitantes de su jurisdicción la lucha contra la contaminación ambiental se centra en el frágil equilibrio entre la conservación y la satisfacción de las necesidades que promueve la civilización actual, pero el verdadero desafío, lo que importa en verdad es el equilibrio que exista entre la libertad y la felicidad humana. La realidad exige generar conciencia en torno a esa relación simbiótica sin la utopía de fusionarse, y en ese camino, dejar las huellas para que las generaciones futuras puedan avanzar en la construcción de una ética consentida por una cultura anticorrupción.

¹ Peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

² Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.	
		Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	

2. DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL (PAI) 2016-2019 “Ambiente para la Paz”.

El pasado 20 de diciembre de 2018 el Consejo Directivo de CORPOAMAZONIA debatió durante su Cuarta Sesión Ordinaria y aprobó el ajuste al Plan de Acción Institucional 2016-2019 “Ambiente para la Paz” mediante Acuerdo N° 15. En el marco de los cambios realizados al programa 1: Fortalecimiento Institucional, la Administración de la entidad estableció entre las metas propuestas la renovación del certificado de Calidad otorgado por ICONTEC, para lo cual es indispensable aplicar por parte de todos sus funcionarios (planta y contratistas) los métodos y procedimientos del sistema integrado de gestión institucional y velar por la calidad, eficiencia y eficacia del mismo.

PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL “2016-2019”	Indicador: Porcentaje de Fortalecimiento Institucional.		PORCENTAJE AVANCE 65%
PROGRAMA 1: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.	METAS	Renovación Certificado SIGE	
		Realizar un mayor recaudo que la vigencia anterior.	
		Elaborar una propuesta técnica para realizar la modernización de la planta de personal	
		Avanzar en un 15% la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG (Decreto 612 de 2018 y Decreto 1499 de 2017)	

En este orden de ideas la atención y seguimiento oportuno de PQRS y denuncias ambientales es una parte esencial para evidenciar que procesos del SIGE se están ejecutando en forma adecuada, que novedades deben realizarse para mejorar la administración pública y cómo podemos atender las distintas auditorías que culminan con la renovación del certificado de calidad. De igual forma cabe resaltar que gracias a los avances logrados en el SIGE ha sido posible adaptarse a los nuevos requerimientos exigidos por los decretos mencionados en la tabla anterior. Este fenómeno si bien es indirecto y transversal a la hora de cumplir las metas misionales contempladas en el PAI, resulta ser una herramienta indispensable no solo a la hora de conocer la percepción que el usuario externo tiene de la Corporación, también permite en el caso de la denuncias, identificar que tan efectivas han sido las medidas ambientales adoptadas y que dificultades se presentan en el cumplimiento de las metas contempladas en el PAI. No en vano el Viceministerio entre las observaciones que realizó a la propuesta de ajuste al Plan de Acción recordó que los PASAS aperturados deben atenderse en un 100%, observación que la Dirección General de la Corporación se comprometió a plasmar en el Acuerdo de ajuste que formalice el Consejo Directivo.

3. ANTECEDENTES

Las denuncias ambientales durante el primer semestre de 2018 disminuyeron relación al primer periodo del año 2017. El número de denuncias ambientales que se remitieron a proceso sancionatorios bajó 6.8 puntos porcentuales. En relación al recurso hídrico el número de trámites

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

que ameritan procesos sancionatorios disminuye en 2.4 puntos porcentuales. En el caso del recurso flora el número de trámites también disminuye con relación a la vigencia 2017, se registran 11 procesos administrativos sancionatorios aperturados, lo que equivale a una disminución de 3.8 puntos porcentuales. Datos importantes para evaluar las acciones misionales en materia de prevención de estos actos de contaminación y de control y vigilancia de los recursos naturales.

Durante el primer semestre del año 2018 los derechos de petición se incrementaron 14.36 % en relación al mismo periodo del año 2017. Los procesos que registraron mayor crecimiento fueron: Control y Vigilancia de los Recursos Naturales de 5 en el primer trimestre 2017 a 113 en el 2018 con un aumento del 2.440.8 % puntos porcentuales, y Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales, de 10 en el trimestre de la vigencia 2018 a 58 en el 2017 con un incremento en términos porcentuales de 278.4.

Los derechos de petición terminados oportunamente tuvieron una leve disminución de 1.2 puntos porcentuales, respecto al primer semestre de la vigencia 2017. Las peticiones de información representan el 83.08 %. En términos de atención oportuna de derechos de petición, la dependencia con el indicador más bajo es la Dirección General y el más alto la Dirección Territorial Caquetá. El 59.19 % de los derechos de petición fueron realizadas a través de oficio, seguida del Internet o el correo electrónico con 34.18%.

En cuanto a denuncias ambientales, tenemos que 26 fueron recibidas a través de oficio, lo que equivale a 40.62%, la utilización de medios electrónicos es levemente menor con un 29.68 %. Las solicitudes verbales correspondiente al 18.75 %. De manera gradual ha venido incrementándose la recepción de derechos de petición y denuncias ambientales a través de medios electrónicos. En relación al primer semestre de 2017 durante el primer periodo de 2018 los procesos aperturados con fundamento en las denuncias ambientales presentadas disminuyó el 18.75%.

4. ANÁLISIS GENERAL DE LA INFORMACIÓN CONSOLIDADA³ VIGENCIA 2018

Las denuncias recibidas en la Dirección Territorial Caquetá- DTC representan una cantidad significativa de conflictos reportados por la comunidad cuyo mensaje puede deducirse en una constante explotación de los recursos naturales en ciertos sectores del departamento. El recurso flora es el más afectado en la jurisdicción y está asociado a actividades de deforestación, alcanza el 40% de la denuncias radicadas durante los últimos tres años. De doscientas treinta (230) denuncias radicadas ciento cuarenta y cinco (145) correspondieron a la DTC (63%) (ver tabla N° 11). El año pasado fueron ochenta (80) y cincuenta y cinco (55) competencia de la Territorial (ver tabla N°02). La segunda amenaza en la jurisdicción después del bosque es la contaminación del recurso hídrico, en su mayoría, por actividades petroleras y de extracción minera. El año pasado se registraron 44 denuncias (28% sobre el total de denuncias del trienio) de las cuales 27 fueron en Caquetá (ver tablas N°02 y N°11). La tendencia parece disminuir en el transcurso de la vigencia 2017 pero cabe aclarar que la capacidad de respuesta de la entidad disminuyó a partir del 31 de marzo y 01 de abril, fechas desde las cuales se declaró calamidad pública en el departamento del Putumayo y se concentraron esfuerzos para superar la tragedia en Mocoa que dejó más de 300 víctimas mortales.

³ Para facilitar la lectura de los datos analizados en las tablas anexas se resalta en color verde la información en la celda respectiva.

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

En relación al número de denuncias recibidas y PASAS⁴ aperturados durante la vigencia anterior la DTC registró la menor proporción: uno a cuatro (1 a 4), es decir, por cada 4 denuncias radicadas 1 es trasladada a proceso sancionatorio ambiental (ver tabla 1). En la DTA el número de denuncias registradas es mayor a la DTP pese a que en el Putumayo hay una mayor población y demanda de recursos naturales (ver tabla 1). En este sentido es válido el interrogante sobre la aplicación de los criterios técnico-jurídicos o el procedimiento normativo para determinar si las denuncias ameritan la apertura de un PASA o si son factores distintos como la falta de personal o de evidencias de la contaminación reportada la causa de esta tendencia. Cabe aclarar que la Secretaría General tampoco tiene conocimiento o ha sido notificada de algún tipo de reporte al respecto.

Durante el trienio (2016-2018) se radicarón 572 denuncias de las cuales 157 correspondieron a la vigencia anterior, 27% de las registradas. Similar es el porcentaje de denuncias atendidas sobre el número de denuncias trasladadas a PASA (ver tablas 9 y 10). Lo anterior teniendo en cuenta que se presentaron 87 denuncias menos que equivalen al 15% de las denuncias radicadas durante los tres años de administración. Dentro de los términos establecidos por el CPACA⁵ la DTC muestra con amplia diferencia el mayor porcentaje de respuesta oportuna (63%) y de efectividad (62%) en relación a la atención de denuncias en la jurisdicción (ver tabla 07), de igual forma es el despacho con el mayor número de denuncias radicadas. Durante la vigencia anterior la jurisdicción alcanzó un 96% en relación a las denuncias atendidas oportunamente, es decir, solo un 4% se atendió después de tiempo o quedó pendiente para contestar en enero de 2019 (ver tabla 07). El ítem en relación al trienio (2016-2018) registra 83% de manera oportuna y 17% fuera de tiempo (ver tabla 12).

En relación a las peticiones, quejas, reclamos y manifestaciones⁶ durante la vigencia pasada se radicarón 560 PQRS (ver tabla 3), de los cuales el 87,68% fueron atendidas oportunamente (ver tabla 4). En el marco de la implementación del Plan de Acción se radicarón 1296 PQRS, 1023 corresponden a peticiones de información y 99 a manifestaciones de interés a través de las cuales los usuarios dan a conocer sus opiniones sobre materias de competencia de la Corporación. La vigencia anterior registra el mayor número de peticiones de información (463) y de manifestaciones (51) (ver tabla 13) y alcanzó durante esta vigencia el 77% de efectividad sobre el número de PQRS recibidos (ver tabla 8).

Durante la vigencia pasada la DTP, la DTC y la DG registraron el mayor número de peticiones de información radicadas en el trienio, porcentajes que alcanzaron para el caso de las peticiones de información el 83% de las registradas durante el año 2018 y un 79% durante el periodo de la actual administración. En relación a las manifestaciones la DG y la DTC registraron el mayor número con 39 y 5 respectivamente. La DTP registró la menor cantidad de manifestaciones pero la mayor cantidad de quejas durante este mismo periodo (ver tablas 13 y 14). La efectividad de la Corporación para dar una respuesta oportuna al usuario descendió el año pasado de 79% a 77% (ver tabla 15). El porcentaje de efectividad para el trienio alcanza el 70% (ver tabla 16).

5. CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis realizado podemos identificar las siguientes:

a. Amenazas.

⁴ Proceso Administrativo Sancionatorio Ambiental. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

⁵ Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

⁶ Ver tablas 3 a la 6.

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.
<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

_La tendencia a aumentar el registro de denuncias y PQRS presentados, especialmente aquellas que afectan el recurso flora. Lo anterior teniendo en cuenta el cumplimiento del fallo de la honorable CSJ⁷ contra la deforestación.

_La tendencia a aumentar el registro de denuncias y PQRS presentados, especialmente aquellas relacionadas con la contaminación del recurso hídrico por actividades petroleras y de extracción minera.

b. Oportunidades.

_La implementación y el conocimiento del MIPG y de las nuevas políticas estatales contra la corrupción que le dan nuevas herramientas a la administración pública.

c. Debilidades.

_La relación entre denuncias registradas y PASAS aperturados. Mientras las denuncias aumentan estos últimos disminuyen.

d. Fortalezas.

_El trabajo que ha venido realizando la Corporación en el marco del SIGE para implementar adecuadamente el MIPG.

_La tendencia de la Corporación a dar una respuesta dentro de los términos establecidos lo cual la mantiene en unos niveles de efectividad satisfactorios.

Es el informe de,



LUIS ERNESTO ARIAS SAAVEDRA
Secretario General

Proyectó: Jaime Yela- Secretario SG

⁷ Corte Suprema de Justicia.

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

ANEXO 01

INFORMACIÓN REGISTRADA O REPORTES DEL SISTEMA DE PQRSU VIGENCIA 2018

TABLA 1- CONSOLIDADO DENUNCIAS AMBIENTALES TRAMITADAS DURANTE LA VIGENCIA 2018:

Territorial	Total Asignadas	Terminadas										En Tramite		Sin Tramitar	
		Total Terminadas		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta							
		(1) + (2)		Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Despues de Tiempo (2)		Archivo		Traslado a Proceso Sancionatorio					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%		
Territorial Amazonas	<u>39</u>	<u>36</u>	92.31%	<u>32</u>	82.05%	<u>4</u>	10.26%	<u>35</u>	89.74%	<u>1</u>	2.56%	<u>3</u>	7.69%	<u>0</u>	0%
Territorial Caquetá	<u>101</u>	<u>96</u>	95.05%	<u>94</u>	93.07%	<u>2</u>	1.98%	<u>70</u>	69.31%	<u>26</u>	25.74%	<u>5</u>	4.95%	<u>0</u>	0%
Territorial Putumayo	<u>15</u>	<u>15</u>	100%	<u>15</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>14</u>	93.33%	<u>1</u>	6.67%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
Dirección General	<u>2</u>	<u>2</u>	100%	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>157</u>	<u>149</u>	94.9%	<u>143</u>	91.08%	<u>6</u>	3.82%	<u>121</u>	77.07%	<u>28</u>	17.83%	<u>8</u>	5.1%	<u>0</u>	0%

TABLA 2- DENUNCIAS ATENDIDAS Y EN TRÁMITE DURANTE LA VIGENCIA 2018:

Territorial	Recurso Natural	Total Asignadas	Total Terminadas										En Tramite	
			Total Terminadas		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta					
			(1) + (2)		Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de Tiempo (2)		Archivo		Traslado a Proceso Sancionatorio			
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	Agua	<u>10</u>	<u>8</u>	80%	<u>6</u>	60%	<u>2</u>	20%	<u>8</u>	80%	<u>0</u>	0%	<u>2</u>	20%
	Aire	<u>6</u>	<u>6</u>	100%	<u>5</u>	83.33 %	<u>1</u>	16.67 %	<u>5</u>	83.3 3%	<u>1</u>	16.6 7%	<u>0</u>	0%
	Fauna	<u>3</u>	<u>2</u>	66.67 %	<u>2</u>	66.67 %	<u>0</u>	0%	<u>2</u>	66.6 7%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	33.3 3%
	Flora	<u>19</u>	<u>19</u>	100%	<u>18</u>	94.74 %	<u>1</u>	5.26%	<u>19</u>	100 %	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Suelo	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100 %	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	TOTAL	<u>39</u>	<u>36</u>	92.31 %	<u>32</u>	82.05 %	<u>4</u>	10.26 %	<u>35</u>	89.7 4%	<u>1</u>	2.56 %	<u>3</u>	7.69 %
Territorial	Recurso Natural	Total Asignadas	Total Terminadas										En Tramite	
			Total Terminadas		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta					

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

			(1) + (2)		Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de Tiempo (2)		Archivo		Traslado a Proceso Sancionatorio			
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Caquetá	Agua	27	27	100%	25	92.59 %	2	7.41%	18	66.67%	9	33.33%	0	0%
	Aire	5	4	80%	4	80%	0	0%	4	80%	0	0%	1	20%
	Fauna	5	5	100%	5	100%	0	0%	4	80%	1	20%	0	0%
	Flora	55	51	92.73 %	51	92.73 %	0	0%	37	67.27%	14	25.45%	4	7.27 %
	Suelo	9	9	100%	9	100%	0	0%	7	77.78%	2	22.22%	0	0%
	TOTAL	101	96	95.05 %	94	93.07 %	2	1.98%	70	69.31%	26	25.74%	5	4.95 %
Territorial	Recurso Natural	Total Asignadas	Total Terminadas										En Tramite	
			Total Terminadas		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta					
			(1) + (2)		Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de Tiempo (2)		Archivo		Traslado a Proceso Sancionatorio			
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%		
Territorial Putumayo														
	Agua	7	7	100 %	7	100%	0	0%	7	100 %	0	0%	0	0%
	Aire	0	0		0		0		0		0		0	
	Fauna	1	1	100 %	1	100%	0	0%	1	100 %	0	0%	0	0%
	Flora	5	5	100 %	5	100%	0	0%	4	80%	1	20%	0	0%
	Suelo	2	2	100 %	2	100%	0	0%	2	100 %	0	0%	0	0%
	TOTAL	15	15	100 %	15	100%	0	0%	14	93.33%	1	6.67%	0	0%
Territorial	Recurso Natural	Total Asignadas	Total Terminadas										En Tramite	
			Total Terminadas		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta					
			(1) + (2)		Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de Tiempo (2)		Archivo		Traslado a Proceso Sancionatorio			
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%		
Dirección General	Agua	0	0		0		0		0		0		0	
	Aire	0	0		0		0		0		0		0	
	Fauna	1	1	100 %	1	100%	0	0%	1	100 %	0	0%	0	0%

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.		
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia			
Código:	Formato: F-GDO-006		Versión: 1.0-2007	

	Flora	<u>1</u>	<u>1</u>	100 %	<u>1</u>	10 0%	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100 %	<u>0</u>	<u>0</u> %	<u>0</u>	0%
	Suelo	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	TOTAL	<u>2</u>	<u>2</u>	100 %	<u>2</u>	10 0%	<u>0</u>	0%	<u>2</u>	100 %	<u>0</u>	<u>0</u> %	<u>0</u>	0%
Territorial	Recurso Natural	Total Asignadas	Total Terminadas										En Tramite	
			Total Terminadas		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta					
			(1) + (2)		Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de Tiempo (2)		Archivo		Traslado a Proceso Sancionatorio			
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%		
TOTAL CORPOAMAZONIA	Agua	<u>44</u>	<u>42</u>	95.4 5%	<u>38</u>	86.3 6%	<u>4</u>	9.09 %	<u>33</u>	75%	<u>9</u>	20.45%	<u>2</u>	4.55%
	Aire	<u>11</u>	<u>10</u>	90.9 1%	<u>9</u>	81.8 2%	<u>1</u>	9.09 %	<u>9</u>	81.8 2%	<u>1</u>	9.09%	<u>1</u>	9.09%
	Fauna	<u>10</u>	<u>9</u>	90%	<u>9</u>	90%	<u>0</u>	0%	<u>8</u>	80%	<u>1</u>	10%	<u>1</u>	10%
	Flora	<u>80</u>	<u>76</u>	95%	<u>75</u>	93.7 5%	<u>1</u>	1.25 %	<u>61</u>	76.2 5%	<u>15</u>	18.75%	<u>4</u>	5%
	Suelo	<u>12</u>	<u>12</u>	100 %	<u>12</u>	100 %	<u>0</u>	0%	<u>10</u>	83.3 3%	<u>2</u>	16.67%	<u>0</u>	0%
	TOTAL	<u>157</u>	<u>149</u>	94.9 %	<u>143</u>	91.0 8%	<u>6</u>	3.82 %	<u>121</u>	77.0 7%	<u>28</u>	17.83%	<u>8</u>	5.1%

TABLA 3- CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICIÓN TRAMITADOS DURANTE LA VIGENCIA 2018:

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	Terminadas Después de Tiempo	En Tramite	%	Sin Tramitar
						En Tramite	
Territorial Amazonas							
	Queja	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>
	Reclamo	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>
	Petición de Información	<u>26</u>	<u>22</u>	<u>4</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	Manifestación	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	Consulta	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	50%	<u>0</u>
	SUBTOTAL	<u>29</u>	<u>24</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	3.45%	<u>0</u>
Territorial Caquetá							
	Queja	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	Reclamo	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	Petición de Información	<u>96</u>	<u>95</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	1.04%	<u>0</u>
	Manifestación	<u>5</u>	<u>5</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.					
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia						
Código:			Formato: F-GDO-006			Versión: 1.0-2007	

Territorial Putumayo	Consulta	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	SUBTOTAL	<u>108</u>	<u>107</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	0.93%	<u>0</u>
	Queja	<u>10</u>	<u>10</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	Reclamo	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	20%	<u>0</u>
	Petición de Información	<u>201</u>	<u>177</u>	<u>22</u>	<u>1</u>	0.5%	<u>1</u>
	Manifestación	<u>6</u>	<u>6</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	Consulta	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	SUBTOTAL	<u>225</u>	<u>200</u>	<u>22</u>	<u>2</u>	0.89%	<u>1</u>
	Queja	<u>3</u>	<u>3</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	Reclamo	<u>8</u>	<u>7</u>	<u>1</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	Petición de Información	<u>140</u>	<u>113</u>	<u>26</u>	<u>1</u>	0.71%	<u>0</u>
	Manifestación	<u>39</u>	<u>29</u>	<u>10</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	Consulta	<u>8</u>	<u>8</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	SUBTOTAL	<u>198</u>	<u>160</u>	<u>37</u>	<u>1</u>	0.51%	<u>0</u>
TOTAL CORPOAMAZONIA	Queja	<u>14</u>	<u>14</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	Reclamo	<u>16</u>	<u>14</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	6.25%	<u>0</u>
	Petición de Información	<u>463</u>	<u>407</u>	<u>52</u>	<u>3</u>	0.65%	<u>1</u>
	Manifestación	<u>51</u>	<u>41</u>	<u>10</u>	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	Consulta	<u>16</u>	<u>15</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	6.25%	<u>0</u>
	TOTAL	<u>560</u>	<u>491</u>	<u>63</u>	<u>5</u>	0.89%	<u>1</u>

TABLA 4- DERECHOS DE PETICIÓN ATENDIDOS POR DEPENDENCIA O TERRITORIAL VIGENCIA 2018:

Periodo	Territorial Amazonas			Territorial Caquetá			Territorial Putumayo			Dirección General			TOTAL CORPOAMAZONIA		
	Rad	Oport	%	Rad	Oport	%	Rad	Oport	%	Rad	Oport	%	Rad	Oport	%
Trimestre I - 2018	14	11	78.57%	16	16	100%	6	6	100%	34	31	91.18%	70	64	91.43%
Trimestre II - 2018	4	4	100%	47	47	100%	84	83	98.81%	67	54	80.6%	202	188	93.07%
Trimestre III - 2018	5	5	100%	26	26	100%	113	94	83.19%	63	48	76.19%	207	173	83.57%
Trimestre IV - 2018	6	4	66.67%	19	18	94.74%	22	17	77.27%	34	27	79.41%	81	66	81.48%
Año 2018	29	24	82.76%	108	107	99.07%	225	200	88.89%	198	160	80.81%	560	491	87.68%

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:		Formato: F-GDO-006
		Versión: 1.0-2007

TABLAS 5 Y 6- PQRS ATENDIDOS CLASIFICADOS POR PROCESO DURANTE LA VIGENCIA 2018:

TABLA 5

Tipo de Petición	Proceso	Terminadas Oportunamente	Terminadas Después de Tiempo	%	En Tramite	%	Sin Tramitar	%
				Total Terminadas		En Tramite		Sin Tramitar
Reclamos								
	Comunicación e Información Pública	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Desarrollo Organizacional	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Planificación Corporativa	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Control y Evaluación	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Mejoramiento Continuo	<u>1</u>	<u>0</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	<u>2</u>	<u>0</u>	66.67%	<u>1</u>	33.33%	<u>0</u>	0%
	Gestión de Proyectos	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	<u>5</u>	<u>0</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Ordenación Ambiental	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Contratación de Bienes, Obras y Servicios	<u>4</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Gestión de Recursos Físicos	<u>1</u>	<u>0</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Gestión de Recursos Informáticos	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Gestión del Talento Humano	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Gestión Documental	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Gestión Financiera	<u>1</u>	<u>0</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	CEA - Centro Experimental Amazónico	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Centro de Documentación	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Educación Ambiental	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Mercados Verdes	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Servicios de Información Ambiental	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:		Formato: F-GDO-006
		Versión: 1.0-2007

	Georeferenciada							
Tipo de Petición	Proceso	Terminadas Oportunamente	Terminadas Después de Tiempo	%	En Tramite	%	Sin Tramitar	%
				Total Terminadas		En Tramite		Sin Tramitar
Peticiónes de Información	Comunicación e Información Pública	<u>32</u>	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Desarrollo Organizacional	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Planificación Corporativa	<u>0</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Control y Evaluación	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Mejoramiento Continuo	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	<u>20</u>	<u>7</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	<u>217</u>	<u>28</u>	98.79%	<u>2</u>	0.81%	<u>1</u>	0.4%
	Gestión de Proyectos	<u>7</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	<u>85</u>	<u>5</u>	98.9%	<u>1</u>	1.1%	<u>0</u>	0%
	Ordenación Ambiental	<u>12</u>	<u>4</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Contratación de Bienes, Obras y Servicios	<u>13</u>	<u>4</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Gestión de Recursos Físicos	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Gestión de Recursos Informáticos	<u>1</u>	<u>0</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Gestión del Talento Humano	<u>11</u>	<u>0</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Gestión Documental	<u>2</u>	<u>0</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Gestión Financiera	<u>7</u>	<u>0</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	CEA - Centro Experimental Amazónico	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Centro de Documentación	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Educación Ambiental	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Mercados Verdes	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Servicios de Información Ambiental Georeferenciada	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:		Formato: F-GDO-006
		Versión: 1.0-2007

Tipo de Petición	Proceso	Terminadas Oportunamente	Terminadas Después de Tiempo	%	En Tramite	%	Sin Tramitar	%
				Total Terminadas		En Tramite		Sin Tramitar
Manifestaciones	Comunicación e Información Pública	<u>5</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Desarrollo Organizacional	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Planificación Corporativa	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Control y Evaluación	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Mejoramiento Continuo	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	<u>10</u>	<u>3</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	<u>9</u>	<u>3</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Gestión de Proyectos	<u>1</u>	<u>0</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	<u>8</u>	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Ordenación Ambiental	<u>4</u>	<u>0</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Contratación de Bienes, Obras y Servicios	<u>3</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Gestión de Recursos Físicos	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Gestión de Recursos Informáticos	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Gestión del Talento Humano	<u>1</u>	<u>0</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Gestión Documental	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Gestión Financiera	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	CEA - Centro Experimental Amazónico	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Centro de Documentación	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Educación Ambiental	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Mercados Verdes	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Servicios de Información Ambiental Georeferenciada	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:		Formato: F-GDO-006
		Versión: 1.0-2007

Tipo de Petición	Proceso	Terminadas Oportunamente	Terminadas Después de Tiempo	%	En Tramite	%	Sin Tramitar	%
				Total Terminadas		En Tramite		Sin Tramitar
Consultas	Comunicación e Información Pública	<u>2</u>	<u>0</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Desarrollo Organizacional	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Planificación Corporativa	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Control y Evaluación	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Mejoramiento Continuo	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	<u>0</u>	<u>0</u>	0%	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%
	Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	<u>7</u>	<u>0</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Gestión de Proyectos	<u>1</u>	<u>0</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	<u>4</u>	<u>0</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Ordenación Ambiental	<u>1</u>	<u>0</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
	Contratación de Bienes, Obras y Servicios	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Gestión de Recursos Físicos	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Gestión de Recursos Informáticos	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Gestión del Talento Humano	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Gestión Documental	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Gestión Financiera	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	CEA - Centro Experimental Amazónico	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Centro de Documentación	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Educación Ambiental	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Mercados Verdes	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
	Servicios de Información Ambiental Georeferenciada	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.	
		Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	

Tabla 6.

Tipo de Petición	Territorial	Terminadas							En Tramite	Sin Tramitar	
		Indicador Terminadas		Tipo Respuesta			Total Terminadas				
		Terminadas Oportunamente (1)	Terminadas Después de Tiempo (2)	Archivo	Traslado a Proceso Disciplinario		(1) + (2)				
		#	#	%	#	%	#	%		%	#
Queja											
	Territorial Amazonas	0	0		0		0			0	
	Territorial Caquetá	1	0	100%	0	0%	1	100%	0%	0	0%
	Territorial Putumayo	10	0	100%	0	0%	10	100%	0%	0	0%
	Dirección General	3	0	0%	3	100%	3	100%	0%	0	0%
	TOTAL CORPOAMAZONIA	14	0	78.57%	3	21.43%	14	100%	0%	0	0%

TABLA 07- Comportamiento Denuncias Ambientales Atendidas Vigencia 2018:

Territorial Vigencia 2018	TOTAL ATENDIDAS	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	ATENDIDAS DESPUÉS TIEMPO	PORCENTAJE ATENCIÓN TERRITORIAL		PORCENTAJE ATENCIÓN EN LA JURISDICCION		PORCENTAJE EFECTIVIDAD TERRITORIAL	PORCENTAJE EFECTIVIDAD EN LA JURISDICCION
				OPORTUNA	FUERA TIEMPO	OPORTUNA	FUERA TIEMPO		
Territorial Amazonas	36	32	4	89%	11%	21%	3%	78%	19%
Territorial Caquetá	96	94	2	98%	2%	63%	1%	96%	62%
Territorial Putumayo	15	15	0	100%	0%	10%	0%	100%	10%
Dirección General	2	2	0	100%	0%	1%	0%	100%	1%
TOTAL CORPOAMAZONIA	149	143	6	96%	4%	96%	4%	92%	92%

TABLA 08- Comportamiento Peticiones, quejas, reclamos y manifestaciones atendidas vigencia 2018:

Territorial Vigencia 2018	TOTAL ATENDIDAS	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	ATENDIDAS DESPUÉS TIEMPO	PORCENTAJE ATENCIÓN TERRITORIAL		PORCENTAJE ATENCIÓN EN LA JURISDICCION		PORCENTAJE EFECTIVIDAD TERRITORIAL	PORCENTAJE EFECTIVIDAD EN LA JURISDICCION
				OPORTUNA	FUERA TIEMPO	OPORTUNA	FUERA TIEMPO		
Territorial Amazonas	28	24	4	86%	14%	4%	1%	71%	4%
Territorial Caquetá	107	107	0	100%	0%	19%	0%	100%	19%
Territorial Putumayo	222	200	22	90%	10%	36%	4%	80%	32%
Dirección General	197	160	37	81%	19%	29%	7%	62%	22%
TOTAL CORPOAMAZONIA	554	491	63	89%	11%	89%	11%	77%	77%

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.	
		Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	

PORCENTAJE DE ATENCIÓN TERRITORIAL: Hace referencia al número de denuncias atendidas oportunamente o fuera de tiempo sobre la totalidad atendida en la Dirección Territorial.

PORCENTAJE DE ATENCIÓN EN LA JURISDICCIÓN: Hace referencia al número de denuncias atendidas oportunamente o fuera de tiempo sobre la totalidad atendida en la jurisdicción.

PORCENTAJE EFECTIVIDAD TERRITORIAL: Hace referencia a la diferencia entre las distintas denuncias atendidas sobre la totalidad atendida en la Dirección Territorial.

PORCENTAJE EFECTIVIDAD EN LA JURISDICCIÓN: Hace referencia a la diferencia entre las distintas denuncias atendidas sobre la totalidad atendida en la jurisdicción.

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.	
		Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	

ANEXO 02

REPORTE DEL ANÁLISIS CONSOLIDADO EN SECRETARÍA GENERAL DE LA VIGENCIA 2018 EN EL TRIENIO

TABLA 9 - Denuncias Ambientales Atendidas de 2018 en relación al trienio (2016-2018):

Territorial	Total Asignadas ⁸ 2016	Total Asignadas 2017	Total Asignadas 2018	TOTAL ATENDIDAS ⁹	ATENDIDAS OPORTUNA MENTE	ATENDIDAS DESPUÉS TIEMPO	Trasladadas a PASA
Territorial Amazonas	<u>29</u>	<u>24</u>	<u>39</u>	<u>90</u>	<u>80</u>	<u>10</u>	<u>9</u>
Territorial Caquetá	<u>121</u>	<u>121</u>	<u>101</u>	<u>339</u>	<u>294</u>	<u>45</u>	<u>115</u>
Territorial Putumayo	<u>92</u>	<u>24</u>	<u>15</u>	<u>130</u>	<u>88</u>	<u>42</u>	<u>28</u>
Dirección General	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>6</u>	<u>5</u>	<u>1</u>	<u>0</u>
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>244</u>	<u>171</u>	<u>157</u>	<u>565</u>	<u>467</u>	<u>98</u>	<u>152</u>

TABLA 10- Porcentaje de denuncias Ambientales Atendidas 2018 en el trienio:

Territorial	Total Asignadas 2016		Total Asignadas 2017		Total Asignadas 2018		TOTAL ATENDIDAS 2016/2018	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	ATENDIDAS DESPUÉS TIEMPO	Trasladados PASA
Territorial Amazonas	<u>12%</u>	<u>31%</u>	<u>14%</u>	<u>26%</u>	<u>25%</u>	<u>43%</u>	<u>97,82%</u>	<u>89%</u>	<u>11%</u>	<u>10%</u>
Territorial Caquetá	<u>49%</u>	<u>35%</u>	<u>71%</u>	<u>35%</u>	<u>64%</u>	<u>30%</u>	<u>98,83%</u>	<u>87%</u>	<u>13%</u>	<u>34%</u>
Territorial Putumayo	<u>38%</u>	<u>71%</u>	<u>14%</u>	<u>18%</u>	<u>10%</u>	<u>11%</u>	<u>99,23%</u>	<u>68%</u>	<u>32%</u>	<u>21%</u>
Dirección General	<u>1%</u>	<u>34%</u>	<u>1%</u>	<u>33%</u>	<u>1%</u>	<u>33%</u>	<u>100%</u>	<u>86%</u>	<u>14%</u>	<u>0%</u>
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>100%</u>		<u>100%</u>		<u>100%</u>		<u>98,8%</u>	<u>83%</u>	<u>17%</u>	<u>27%</u>

TABLA 11- Denuncias Ambientales Atendidas por Recurso Afectado vigencia 2018 en el trienio:

TERRITORIAL	RECURSO AFECTADO	Total Atendidas 2016		PASA 2016	Total Atendidas 2017		PASA 2017	Total Atendidas 2018		PASA 2018	TOTAL	
Territorial Amazonas	Agua	5	18%	1	3	12%	0	10	26%	0	18	20%
	Aire	0	0	0	4	17%	0	6	15%	1	10	11%
	Fauna	7	25%	2	3	12%	0	3	8%	0	13	14%

⁸ Hace referencia a todas las solicitudes radicadas incluidas las que se encuentran en trámite o sin tramitar.

⁹ Hace referencia solo a las solicitudes que tienen una respuesta para el usuario.

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.		
		Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007		

Territorial Caquetá	Flora	15	54%	5	13	55%	0	19	49%	0	47	52%
	Suelo	1	3%	0	1	4%	0	1	2%	0	3	3%
	Agua	49	41%	16	31	26%	17	27	27%	9	107	31%
	Aire	19	16%	3	16	13%	3	5	5%	0	40	12%
	Fauna	4	3%	0	9	7%	1	5	5%	1	18	5%
	Flora	41	34%	14	49	41%	25	55	54%	14	145	42%
Territorial Putumayo	Suelo	8	6%	2	16	13%	8	9	9%	2	33	10%
	Agua	34	37%	4	6	25%	0	7	47%	0	47	36%
	Aire	7	8%	3	4	17%	0	0	0	0	11	9%
	Fauna	4	4%	2	1	4%	0	1	7%	0	6	5%
	Flora	26	29%	15	6	25%	2	5	33%	1	37	28%
Dirección General	Suelo	20	22%	1	7	29%	0	2	13%	0	29	22%
	Agua	2	100%	0	0	0	0	0	0	0	2	33%
	Aire	0	0	0	2	100%	0	0	0	0	2	33%
	Fauna	0	0	0	0	0	0	1	50%	0	1	17%
	Flora	0	0	0	0	0	0	1	50%	0	1	17%
TOTAL CORPOAMAZONIA	Suelo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Agua	90	37%	21	40	23%	17	44	28%	9	174	31%
	Aire	26	11%	6	26	15%	3	11	7%	1	63	11%
	Fauna	15	6%	4	13	8%	1	10	6%	1	38	7%
	Flora	82	34%	34	68	40%	27	80	51%	15	230	40%
	Suelo	29	12%	3	24	14%	8	12	8%	2	65	11%

Tabla 12- Comportamiento Denuncias Ambientales Atendidas en el Trienio:

Territorial PERIODO 2016-2018	TOTAL ATENDIDAS	ATENDIDAS OPORTUNA MENTE	ATENDIDAS DESPUÉS TIEMPO	PORCENTAJE ATENCIÓN TERRITORIAL		PORCENTAJE ATENCIÓN EN LA JURISDICCION		PORCENTAJE EFECTIVIDAD TERRITORIAL	PORCENTAJE EFECTIVIDAD EN LA JURISDICCION
				OPORT UNA	FUERA TIEMPO	OPORTU NA	FUERA TIEMPO		
Territorial Amazonas	<u>90</u>	<u>80</u>	<u>10</u>	<u>89%</u>	<u>11%</u>	<u>14%</u>	<u>2%</u>	<u>78%</u>	<u>12%</u>
Territorial Caquetá	<u>339</u>	<u>294</u>	<u>45</u>	<u>87%</u>	<u>13%</u>	<u>52%</u>	<u>8%</u>	<u>73%</u>	<u>44%</u>
Territorial Putumayo	<u>130</u>	<u>88</u>	<u>42</u>	<u>68%</u>	<u>32%</u>	<u>16%</u>	<u>7%</u>	<u>35%</u>	<u>8%</u>
Dirección General	<u>6</u>	<u>5</u>	<u>1</u>	<u>83%</u>	<u>17%</u>	<u>1%</u>	<u>0,2%</u>	<u>67%</u>	<u>1%</u>
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>565</u>	<u>467</u>	<u>98</u>	<u>83%</u>	<u>17%</u>	<u>83%</u>	<u>17%</u>	<u>65%</u>	<u>65%</u>

PORCENTAJE DE ATENCIÓN TERRITORIAL: Hace referencia al número de denuncias atendidas oportunamente o fuera de tiempo sobre la totalidad atendida en la Dirección Territorial.

PORCENTAJE DE ATENCIÓN EN LA JURISDICCION: Hace referencia al número de denuncias atendidas oportunamente o fuera de tiempo sobre la totalidad atendida en la jurisdicción.

PORCENTAJE EFECTIVIDAD TERRITORIAL: Hace referencia a la diferencia entre las distintas denuncias atendidas sobre la totalidad atendida en la Dirección Territorial.

PORCENTAJE EFECTIVIDAD EN LA JURISDICCION: Hace referencia a la diferencia entre las distintas denuncias atendidas sobre la totalidad atendida en la jurisdicción.

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

Tabla 13- Consolidado derechos de petición 2018 en el trienio:

Territorial	Tipo de Petición	VIGENCIA 2016			VIGENCIA 2017			VIGENCIA 2018			TOTAL TRIENIO 2016-2018
		Total Asignadas	Terminadas Oportuna mente	Terminadas Después de Tiempo	Total Asignadas	Terminadas Oportuna mente	Terminadas Después de Tiempo	Total Asignadas	Terminadas Oportuna mente	Terminadas Después de Tiempo	
Territorial Amazonas											
	Queja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Reclamo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Petición de Información	31	26	5	33	27	6	26	22	4	90
	Manifestación	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1
	Consulta	0	0	0	1	1	0	2	1	0	3
	SUBTOTAL	31	26	5	34	28	6	29	24	4	94
Territorial Caquetá											
	Queja	10	6	4	3	3	0	1	1	0	14
	Reclamo	10	8	2	8	6	2	3	3	0	21
	Petición de Información	80	50	30	74	70	4	96	95	0	250
	Manifestación	3	3	0	4	4	0	5	5	0	12
	Consulta	4	3	1	2	2	0	3	3	0	9
	SUBTOTAL	107	70	37	91	85	6	108	107	0	306
Territorial Putumayo											
	Queja	2	0	2	7	6	1	10	10	0	19
	Reclamo	9	7	2	9	9	0	5	4	0	23
	Petición de Información	115	88	27	38	37	1	201	177	22	354
	Manifestación	12	7	5	15	13	2	6	6	0	33
	Consulta	5	3	2	9	9	0	3	3	0	17
	SUBTOTAL	143	105	38	78	74	4	225	200	22	446
Dirección General											
	Queja	5	4	1	12	10	2	3	3	0	20
	Reclamo	10	9	1	8	7	1	8	7	1	26
	Petición de Información	90	79	11	99	86	13	140	113	26	329
	Manifestación	5	3	2	9	7	2	39	29	10	53
	Consulta	6	6	0	8	6	2	8	8	0	22
	SUBTOTAL	116	101	15	136	116	20	198	160	37	450
TOTAL CORPOAMA ZONIA											
	Queja	17	10	7	22	19	3	14	14	0	53
	Reclamo	29	24	5	25	22	3	16	14	1	70
	Petición de Información	316	243	73	244	220	24	463	407	52	1023

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.		
		Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007		

Manifestación	20	13	7	28	24	4	51	41	10	99
Consulta	15	12	3	20	18	2	16	15	0	51
TOTAL	397	302	95	339	303	36	560	491	63	1296

Tabla 14- Consolidado porcentaje de derechos de petición 2018 en el trienio:

Territorial	Tipo de Petición	VIGENCIA 2016			VIGENCIA 2017			VIGENCIA 2018			TOTAL TRIENIO 2016-2018
		Total Asignadas	Terminadas Oportuna mente	Terminadas Después de Tiempo	Total Asignadas	Terminadas Oportuna mente	Terminadas Después de Tiempo	Total Asignadas	Terminadas Oportuna mente	Terminadas Después de Tiempo	
Territorial Amazonas											
	Queja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Reclamo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Petición de Información	100%	84%	16%	97%	79%	21%	90%	85%	15%	96%
	Manifestación	0	0	0	0	0	0	3%	100%	0	1%
	Consulta	0	0	0	3%	100%	0	7%	100%	0	3%
	SUBTOTAL	100%	84%	16%	100%	82%	18%	100%	83%	7%	100%
Territorial Caquetá											
	Queja	9%	60%	40%	3%	100%	0	1%	100%	0	5%
	Reclamo	9%	80%	20%	9%	75%	15%	3%	100%	0	7%
	Petición de Información	75%	50	30	82%	94%	6%	89%	100%	0	82%
	Manifestación	3%	100%	0	4%	100%	0	5%	100%	0	4%
	Consulta	4%	75%	15%	2%	100%	0	3%	100%	0	2%
	SUBTOTAL	100%	65%	35%	100%	93%	7%	100%	100%	0	100%
Territorial Putumayo											
	Queja	1%	0	100%	9%	86%	14%	4%	100%	0	4%
	Reclamo	6%	78%	22%	12%	100%	0	2%	100%	0	5%
	Petición de Información	81%	76%	24%	49%	97%	3%	89%	89%	11%	79%
	Manifestación	8%	58%	42%	19%	87%	13%	3%	100%	0	7%
	Consulta	4%	60%	40%	11%	100%	0	1%	100%	0	4%
	SUBTOTAL	100%	73%	27%	100%	95%	5%	100%	90%	10%	100%
Dirección General											
	Queja	4%	80%	20%	9%	83%	17%	1%	100%	0	4%
	Reclamo	9%	90%	10%	6%	87%	13%	4%	87%	13%	6%
	Petición de Información	78%	88%	12%	72%	87%	13%	71%	81%	19%	73%
	Manifestación	4%	60%	40%	7%	78%	22%	20%	74%	26%	12%
	Consulta	5%	100%	0	6%	75%	25%	4%	100%	0	5%
	SUBTOTAL	100%	87%	13%	100%	85%	15%	100%	81%	19%	100%
TOTAL											

	INFORME Nro. 01	INFORME ANUAL 2018 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

CORPOAMA ZONIA	Queja	4%	59%	41%	7%	86%	14%	2%	100%	0	4%
	Reclamo	7%	83%	17%	7%	88%	12%	3%	93%	7%	5%
	Petición de Información	80%	77%	23%	72%	90%	10%	83%	89%	11%	79%
	Manifestación	5%	65%	35%	8%	86%	14%	9%	80%	20%	8%
	Consulta	4%	80%	20%	6%	90%	10%	3%	100%	0	4%
	TOTAL	100%	76%	24%	100%	89%	11%	100%	89%	11%	100%

TABLA 15- Comportamiento de peticiones, quejas, reclamos y manifestaciones atendidas por vigencia en el trienio 2016- 2018:

Territorial	TOTAL ATENDIDAS						PORCENTAJE ATENCIÓN TERRITORIAL						PORCENTAJE ATENCIÓN EN LA JURISDICCION						PORCENTAJE EFECTIVIDAD TERRITORIAL			PORCENTAJE EFECTIVIDAD EN LA JURISDICCION		
	OPORTUNAMENTE			DESPUÉS TIEMPO																				
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	OPORTUNA			FUERA TIEMPO			OPORTUNA			FUERA TIEMPO			2018	2017	2016	2018	2017	2016
Vigencia							2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016				2018	2017	2016
Territorial Amazonas	24	28	26	4	6	5	86%	82%	84%	14%	18%	16%	5%	8%	6%	1%	2%	1%	69%	65%	68%	4%	7%	5%
Territorial Caquetá	107	85	70	0	6	37	100%	93%	65%	0%	7%	36%	19%	25%	17%	0%	2%	9%	100%	87%	31%	19%	23%	8%
Territorial Putumayo	200	74	105	22	4	38	90%	95%	73%	10%	5%	27%	36%	22%	26%	4%	1%	10%	80%	90%	47%	32%	21%	17%
Dirección General	160	116	101	37	20	15	81%	85%	87%	19%	15%	13%	29%	34%	25%	6%	6%	4%	62%	70%	74%	22%	28%	22%
TOTAL CORPOAMAZONIA	491	303	302	63	36	95	89%	89%	76%	11%	11%	24%	89%	89%	76%	11%	11%	24%	77%	79%	52%	77%	79%	52%

TABLA 16- Comportamiento general de peticiones, quejas, reclamos y manifestaciones atendidas trienio 2016- 2018:

Territorial Vigencia 2016-2018	TOTAL ATENDIDAS	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	ATENDIDAS DESPUÉS TIEMPO	PORCENTAJE ATENCIÓN TERRITORIAL		PORCENTAJE ATENCIÓN EN LA JURISDICCION		PORCENTAJE EFECTIVIDAD TERRITORIAL	PORCENTAJE EFECTIVIDAD EN LA JURISDICCION
				OPORTUNA	FUERA TIEMPO	OPORTUNA	FUERA TIEMPO		
Territorial Amazonas	93	78	15	84%	16%	6%	1%	68%	5%
Territorial Caquetá	305	262	43	86%	14%	20%	3%	72%	17%
Territorial Putumayo	443	379	64	86%	14%	29%	5%	71%	24%
Dirección General	449	377	72	84%	16%	29%	6%	68%	24%
TOTAL CORPOAMAZONIA	1290	1096	194	85%	15%	85%	15%	70%	70%

PORCENTAJE DE ATENCIÓN TERRITORIAL: Hace referencia al número de PQRS atendidos oportunamente o fuera de tiempo sobre la totalidad atendida en la Dirección Territorial.

PORCENTAJE DE ATENCIÓN EN LA JURISDICCION: Hace referencia al número de PQRS atendidos oportunamente o fuera de tiempo sobre la totalidad atendida en la jurisdicción.

PORCENTAJE EFECTIVIDAD TERRITORIAL: Hace referencia a la diferencia entre los distintos PQRS atendidos sobre la totalidad atendida en la Dirección Territorial.

PORCENTAJE EFECTIVIDAD EN LA JURISDICCION: Hace referencia a la diferencia entre los distintos PQRS atendidos sobre la totalidad atendida en la jurisdicción.