

	<b>INFORME</b> No.01	<b>INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS          Y DENUNCIAS VIGENCIA 2020          DE CORPOAMAZONIA</b>		
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>			
Código:		Formato: F-GDO-006		Versión: 1.0-2007
Elaboró: Jaime Wuilson Yela Loza- Janneth Lorena Pacheco			Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez Cargo: Secretario General	Vo. Bo.:
Fecha: 18 de enero de 2021			Fecha: 19 de enero de 2021	

**OBJETIVO:** Realizar un análisis general de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la Corporación durante la vigencia 2020.

**REMITIDO A:** DIRECCIÓN GENERAL

**PERIODO:** 01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

## 1. DENUNCIAS AMBIENTALES

### 1.1. Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

Durante la vigencia 2020 se radicaron 226 denuncias ambientales, de las cuales 194 (86%) fueron terminadas de manera oportuna, 25 después de tiempo (11%), 3 se trasladaron a proceso sancionatorio (1,3%) y 7 continúan en trámite (3%) a la fecha, como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 1.** Consolidado Denuncias Ambientales vigencia 2020.

TERRITORIAL	TOTAL ASIGNADOS	PESO PORCENTUAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINAS DESPUÉS DE TIEMPO	TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO	EN TRÁMITE
Dirección Territorial Amazonas	44	19,5%	40	2	0	2
Dirección Territorial Caquetá	125	55%	113	9	0	3
Dirección Territorial Putumayo	55	25%	40	13	3	2
Dirección General	2	1%	1	1	0	0
<b>Total</b>	<b>226</b>	<b>100%</b>	<b>194</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>7</b>

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

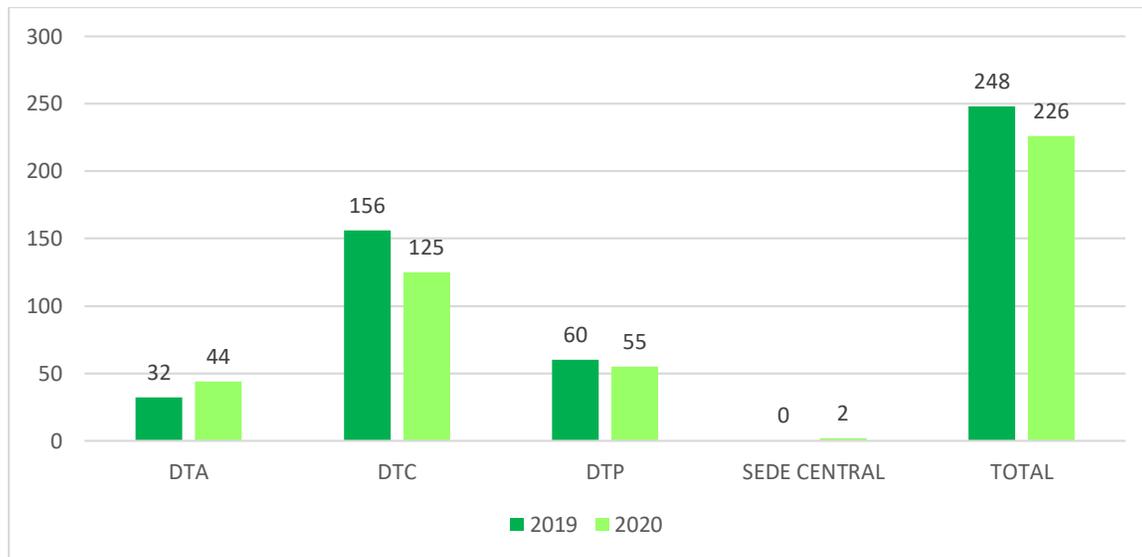
Es de analizar el bajo porcentaje de denuncias que no son trasladadas a proceso sancionatorio, lo cual amerita profundizar el tema con el fin de verificar cuales son las consideraciones que se tienen en cuenta durante el proceso respectivo con el fin de evaluar la situación de manera objetiva toda vez que pueden estarse presentando dificultades que pueden superarse.

En la Sede Central se registraron dos denuncias. Lo anterior se debe a que estas se atienden de manera directa o se trasladan a la Dirección Territorial competente, donde el profesional pertinente realiza visita de campo al lugar de los hechos y emite un concepto técnico, cuyas conclusiones determinarán si se inicia un proceso sancionatorio.

### 1.2 Comportamiento de denuncias ambientales por vigencia.

Se puede observar que la dependencia con mayor reporte de denuncias durante la pasada vigencia fue la Dirección Territorial Caquetá, con un 55%, comparado con Amazonas y Putumayo, que alcanzan juntas un 44,5 %, tendencia que se mantiene con relación al 2019, no obstante, el registro total de denuncias disminuyó un 8%. En el siguiente gráfico se observa la variación de denuncias comparando las dos vigencias.

**GRÁFICO 1. COMPARATIVO DENUNCIAS AMBIENTALES VIGENCIAS 2020 VS 2019**



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

### 1.3 Denuncias ambientales por Recurso Natural

El recurso natural, de mayor afectación en materia de denuncias ambientales en la jurisdicción de Corpoamazonia durante la vigencia 2020 fue el recurso FLORA con 103 denuncias recibidas, seguido del recurso AGUA con 61 como se observa a continuación:

**Tabla 2.** Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES 2020	PORCENTAJE
FLORA	103	46%
AGUA	61	27%

SUELO	28	12%
AIRE	20	9%
FAUNA	14	6%
<b>TOTAL</b>	<b>226</b>	<b>100 %</b>

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

El mayor número de reportes por afectación al recurso flora, se debe principalmente a denuncias por tala de especies forestales, y en el caso del recurso agua por contaminación a fuentes hídricas producto de actividades mineras, aguas residuales y manejo inadecuado de vertimientos de actividades relacionadas con hidrocarburos.

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 vigencia 2020 vs 2019.

RECURSO	DEPENDENCIA						TOTAL BIENIO
	DTA		DTC		DTP		
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	
FLORA	17	26	71	59	13	16	202
AGUA	8	9	53	29	23	23	145
FAUNA	1	4	7	5	7	5	29
AIRE	4	1	18	18	4	1	46
SUELO	2	4	7	14	13	10	50
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>44</b>	<b>156</b>	<b>125</b>	<b>60</b>	<b>55</b>	<b>472</b>

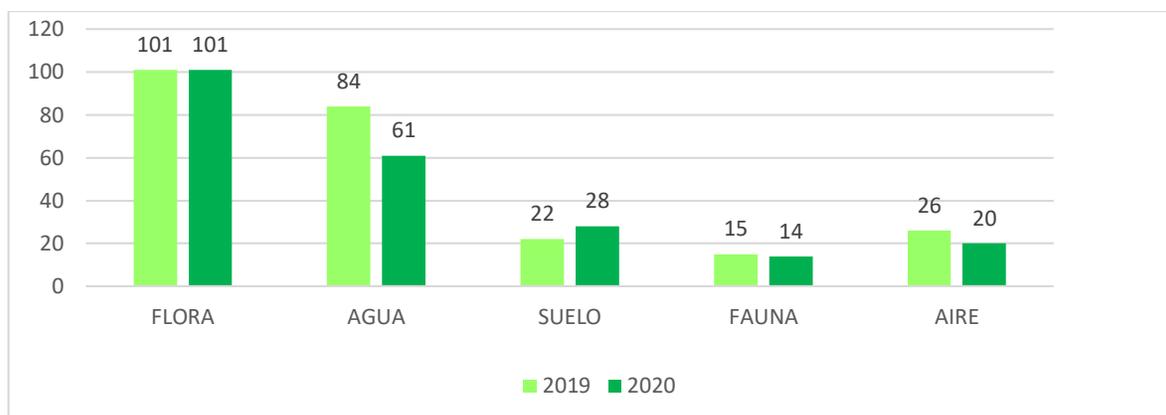
Fuente: Elaboración propia con base al reporte del sistema PQRDS de Corpoamazonia.

Las denuncias registradas relacionadas con afectaciones al recurso fauna presentó un comportamiento similar durante los últimos dos años para la DTP y la DTC; dicho fenómeno se repitió con el recurso aire para DTA y DTP; pero se mantuvo estable para DTC.

La DTA tuvo un aumento en las denuncias relacionadas con los recursos flora, agua y suelo, pero disminuyó las de recurso aire. La DTC solo sufrió un aumento en las denuncias relacionadas con el recurso suelo y se mantuvo con las del recurso aire. La DTP tuvo un aumento en las denuncias relacionadas con el recurso flora y se mantuvo con las del recurso agua.

La tendencia con relación a los recursos más afectados en la jurisdicción se mantiene: flora y agua. Es de tener en cuenta que las denuncias registradas disminuyeron para la vigencia 2020, disposición que se mantiene por ítem, excepto el recurso suelo y flora, como lo indica a continuación el siguiente gráfico:

**GRÁFICO 2. COMPARATIVO DENUNCIAS AMBIENTALES POR RECURSO NATURAL VIGENCIAS 2020 VS 2019.**



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

En cuanto al comportamiento por territorial, la Dirección de Caquetá fue la que más denuncias recibió tanto a nivel general, como por recurso, situación que si bien es común a nivel general, esta vez dicha diferencia disminuyó en relación con las demás Territoriales.

**1.4 Indicadores de Atención Denuncias Ambientales**

En cuanto a los tiempos de atención, de las 226 denuncias recibidas, se han dado respuesta a 219, es decir el 97%, de las cuales el 86% se terminaron de forma oportuna y el 11% después de tiempo. Es importante aclarar que a la fecha de corte aún queda pendiente por atender 7 denuncias, lo cual quiere decir que, si se terminan a tiempo, la efectividad en la atención oportuna podría aumentar a 89%.

**Tabla 4.** Indicadores de atención de denuncias ambientales vigencia 2020.

Territorial	Total Asignadas	Terminadas										En Trámite	
		Total Terminadas		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta					
				Terminadas Oportunamente		Terminadas Después de Tiempo		Archivo		Traslado a Proceso Sancionatorio			
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%		
DTA	44	42	95.45%	40	90.91%	2	4.55%	42	95.45%	0	0%	2	4.55%
DTC	125	122	97.6%	113	90.4%	9	7.2%	122	97.6%	0	0%	3	2.4%
DTP	55	53	96.36%	40	72.73%	13	23.64%	50	90.91%	3	5.45%	2	3.64%
Dirección General	2	2	100%	1	50%	1	50%	2	100%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL CORPOAMAZONIA</b>	<b>226</b>	<b>219</b>	<b>96.9%</b>	<b>194</b>	<b>85.84%</b>	<b>25</b>	<b>11.06%</b>	<b>216</b>	<b>95.58%</b>	<b>3</b>	<b>1.33%</b>	<b>7</b>	<b>3.1%</b>

Fuente: Sistema PQR- Corpoamazonia

## 2. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

### 2.1 Consolidado derechos de petición - PQR

Durante la vigencia 2020 se registraron en la Corporación 799 peticiones, quejas y reclamos, asignados principalmente a la Dirección Territorial Putumayo y la Dirección General (Sede Central y Subdirecciones), como se observa a continuación:

**Tabla 5.** Derechos de petición Sede Central y Territoriales vigencia 2020.

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas
Territorial Amazonas	Queja	1
	Reclamo	1
	Petición de Información	31
	Manifestación	1
	Consulta	1
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>35</b>
Territorial Caquetá	Queja	2
	Reclamo	2
	Petición de Información	105
	Manifestación	1
	Consulta	11
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>121</b>
Territorial Putumayo	Queja	4
	Reclamo	4
	Petición de Información	165
	Manifestación	187
	Consulta	26
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>386</b>
Dirección General	Queja	5
	Reclamo	3
	Petición de Información	195
	Manifestación	35
	Consulta	19
	<b>SUBTOTAL</b>	<b>257</b>
<b>TOTAL CORPOAMAZONIA</b>	Queja	12
	Reclamo	10
	Petición de Información	496
	Manifestación	224
	Consulta	57
	<b>TOTAL</b>	<b>799</b>

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta oportuna a 755 solicitudes, de las cuales el 76.35% terminaron oportunamente y el 18.15% después de tiempo. A la fecha de corte continúan en trámite 44 peticiones. Si estas últimas se terminan a tiempo, el indicador de respuesta oportuna puede aumentar a 81.86%. Para mayor claridad se describe lo anterior en la siguiente tabla:

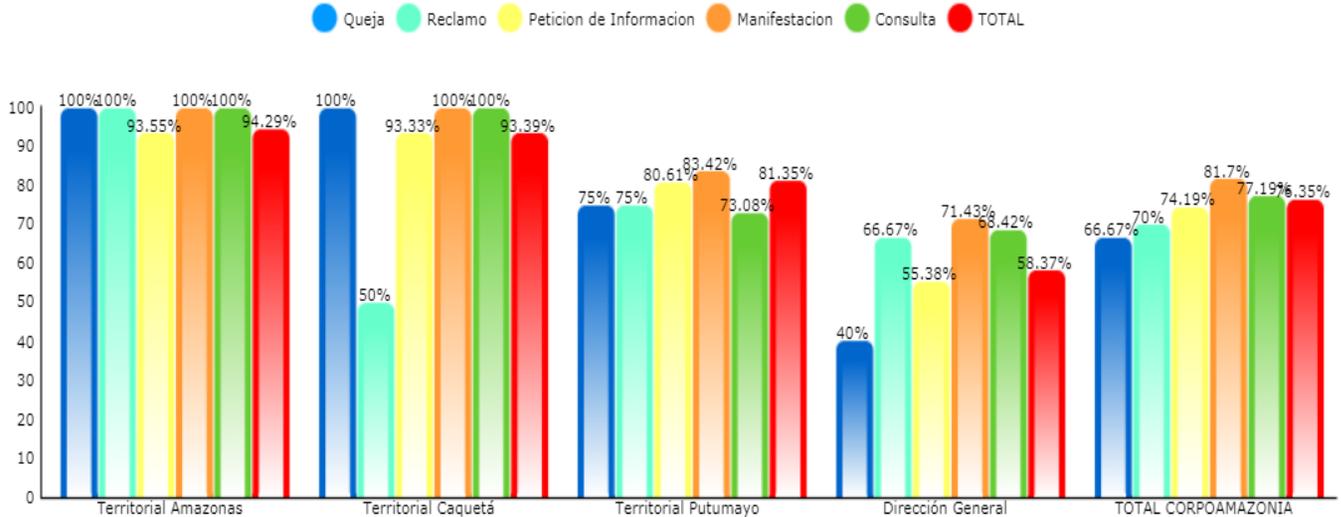
**Tabla 6.** Derechos de petición y tiempo de respuesta.

Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	% Terminadas Oportunamente	Terminadas Después de Tiempo	% Terminadas Después de Tiempo	Total Terminadas	% Total Terminadas	En Trámite	% En Trámite
Queja	12	8	66.67%	4	33.33%	12	100%	0	0%
Reclamo	10	7	70%	2	20%	9	90%	1	10%
Petición de Información	496	368	74.19%	106	21.37%	474	95.56%	22	4.44%
Manifestación	224	183	81.7%	25	11.16%	208	92.86%	16	7.14%
Consulta	57	44	77.19%	8	14.04%	52	91.23%	5	8.77%
<b>TOTAL</b>	<b>799</b>	<b>610</b>	<b>76.35%</b>	<b>145</b>	<b>18.15%</b>	<b>755</b>	<b>94.49%</b>	<b>44</b>	<b>5.51%</b>

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

A continuación se describen los porcentajes de tiempo de respuesta de acuerdo al tipo de petición:

**GRÁFICO 3.** CONSOLIDADO PORCENTAJE DE PETICIONES ATENDIDAS DE MANERA OPORTUNA.



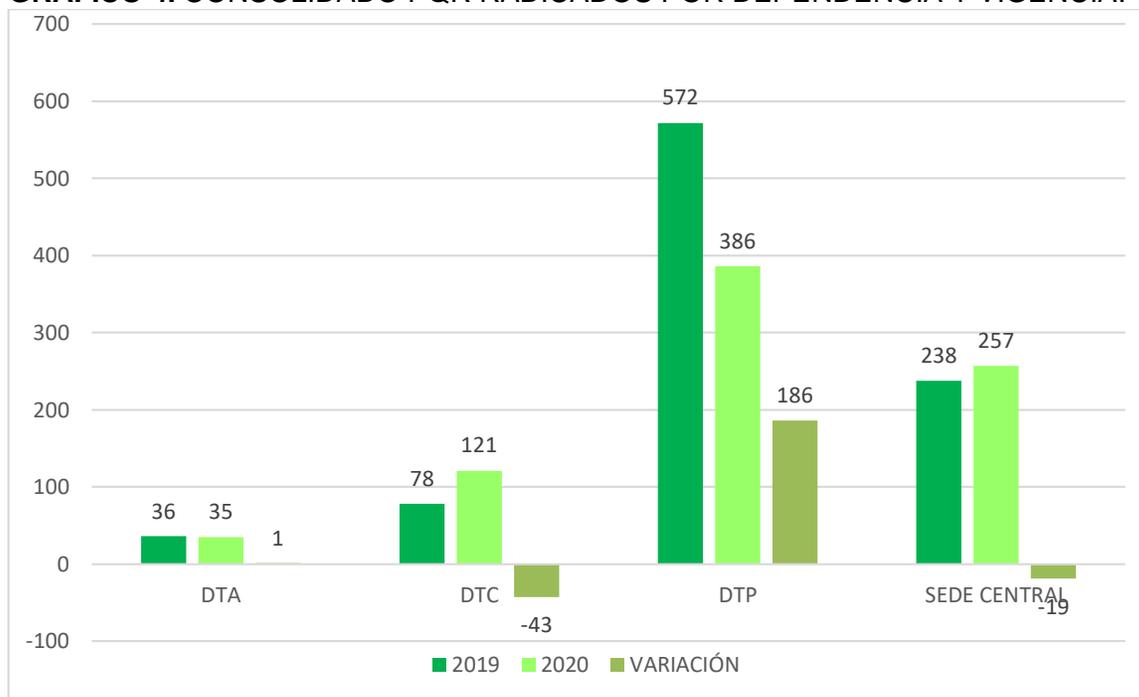
Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia.

## 2.2 Comportamiento PQR por vigencia.

Las solicitudes radicadas tuvieron un descenso durante la última vigencia, pasaron de 799 a 924, lo cual representa una disminución para el bienio de 125 (7,25%), comportamiento que se ve reflejado principalmente en la Dirección Territorial Putumayo, que pasó de 572 a

238 solicitudes, una disminución del 41,23%.

**GRÁFICO 4. CONSOLIDADO PQR RADICADOS POR DEPENDENCIA Y VIGENCIA.**



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

Como se indica en el gráfico anterior solo la DTC y la sede central tuvieron un incremento en las PQR, siendo la territorial de mayor variación la DTC cuya disminución representa un 19,4% para el bienio.

En el consolidado por tipo de petición el mayor número de solicitudes corresponde a Peticiones de información, con un total de 496, es decir un 62% del total de PQR, porcentaje que disminuyó un 1,7% en comparación con la vigencia 2019.

#### 2.4 Comportamiento PQR 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 la vigencia 2020 los procesos más afectados por peticiones de información en todas las dependencias de Corpoamazonia fueron: CVR Y LAR, como se indica en la siguiente tabla:

**Tabla 7.** Comparativo Derechos de Petición por proceso y vigencia.

Proceso	Total Corpoamazonia	
	2019	2020
Comunicación e Información Pública	11	4
Desarrollo Organizacional	7	8

Planificación Corporativa	7	7
Control y Evaluación	8	4
Mejoramiento Continuo	0	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	36	9
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	324	437
Gestión de Proyectos	9	24
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	90	182
Ordenación Ambiental	41	50
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	32	33
Gestión de Recursos Físicos	0	0
Gestión de Recursos Informáticos	1	0
Gestión del Talento Humano	15	12
Gestión Documental	2	2
Gestión Financiera	9	14
<b>Servicio</b>		
CEA - Centro Experimental Amazónico	0	0
Centro de Documentación	0	0
Educación Ambiental	0	0
Mercados Verdes	0	0
Servicios de Información Ambiental Georeferenciada	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>592</b>	<b>786</b>

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

Los procesos mencionados hacen parte de los procesos misionales de la corporación. Comparando ambos periodos se evidencia que la variación de una vigencia a otra ha sido dinámica, para iniciar se presenta un incremento significativo en los dos procesos con mayor instancia. El proceso Control y Vigilancia de los Recursos Naturales- CVR, tuvo un incremento en el bienio del 14,8%, seguido del proceso Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales-LAR, cuyo incremento en el bienio fue del 33,8%.

El proceso cuya demanda sufrió mayor disminución fue Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental con un descenso del 60%. Por otra parte el lado opuesto lo refleja el proceso Gestión de Proyectos cuyo incremento en el periodo fue del 45%

No han tenido registros de PQR en el bienio los procesos Mejoramiento Continuo y Gestión de Recursos Físicos, así mismo, tampoco se han presentado registros relacionados con los servicios que presta la entidad.

Con relación a las quejas es de destacar que a la fecha no existen registros pendientes de trámite. Se radicaron 12, cinco de ellas en la sede central y 8 tuvieron respuesta de manera

oportuna. Para mayor información veamos la siguiente tabla:

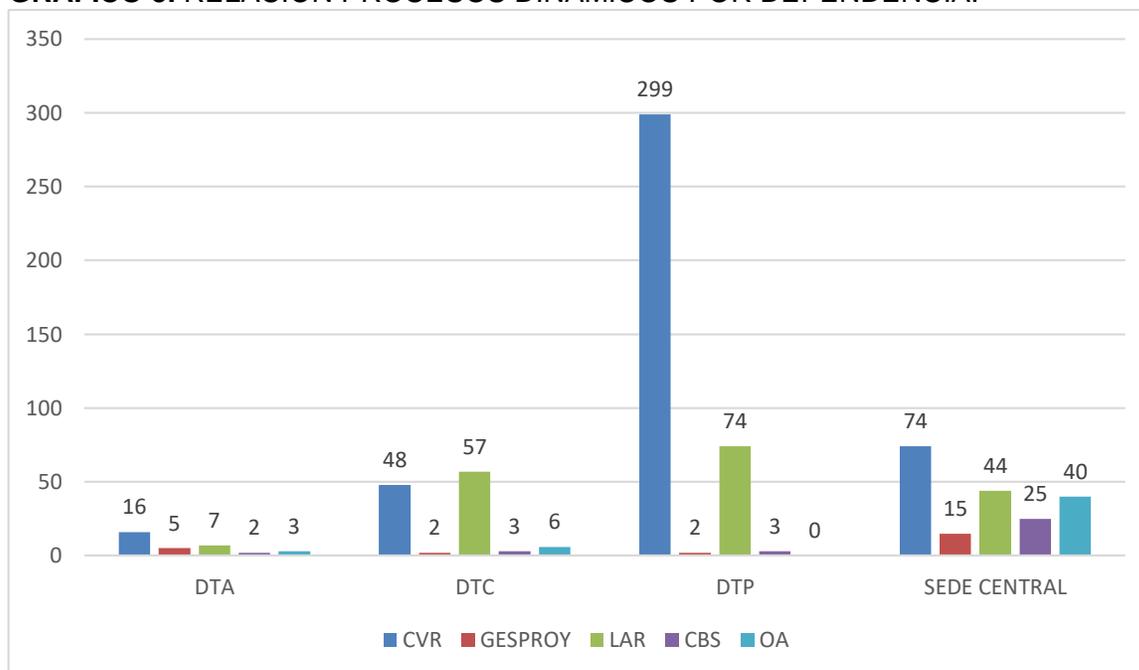
**Tabla 8.** Reporte de quejas por tiempo de respuesta.

Tipo de Petición	Territorial	QUEJAS Radicadas	Terminadas									
			Indicador Terminadas				Tipo Respuesta				Total Terminadas (1) + (2)	
			Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de Tiempo (2)		Archivo		Traslado a Proceso Disciplinario			
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Queja	Territorial Amazonas	1	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	1	100%
	Territorial Caquetá	2	2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	2	100%
	Territorial Putumayo	4	3	75%	1	25%	4	100%	0	0%	4	100%
	Dirección General	5	2	40%	3	60%	5	100%	0	0%	5	100%
	<b>TOTAL CORPOAMAZONIA</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>66.67%</b>	<b>4</b>	<b>33.33%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia.

Para terminar, la distribución de las peticiones por procesos de mayor instancia se encuentra distribuida en las diferentes áreas de la Corporación de la siguiente manera:

**GRÁFICO 5.** RELACIÓN PROCESOS DINÁMICOS POR DEPENDENCIA.

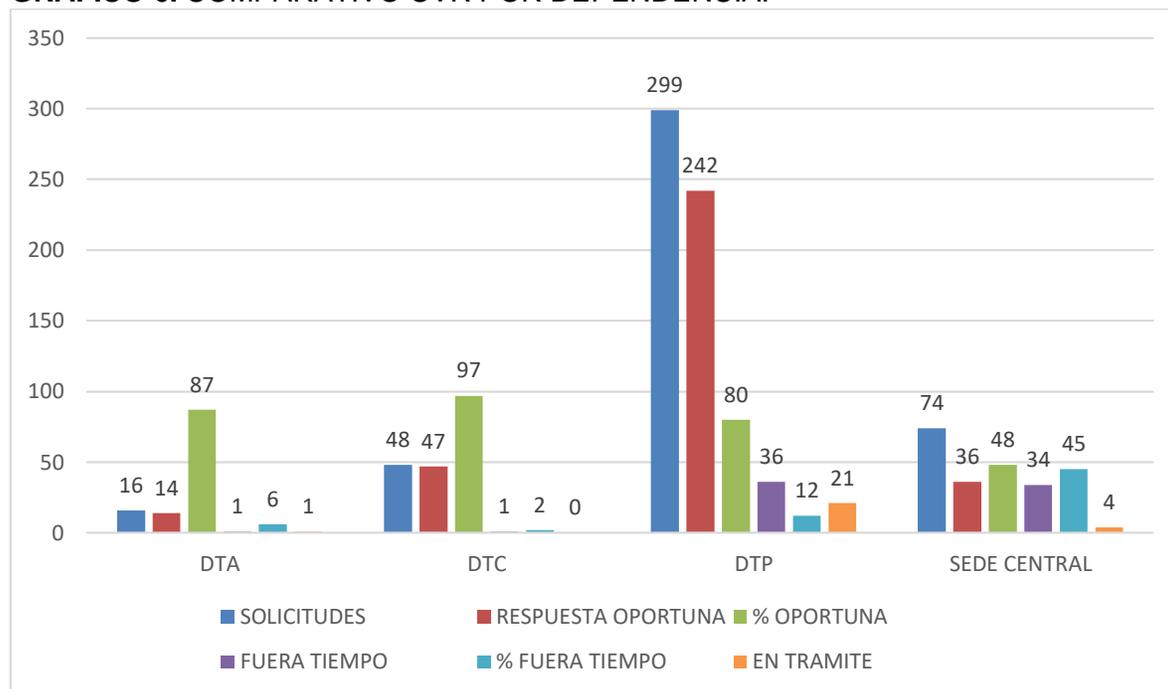


Fuente: Elaboración propia con base al reporte del sistema PQRDS de Corpoamazonia.

La tendencia descrita en las anteriores cifras indica que los procesos LAR y CVR se

concentran en las direcciones territoriales, por lo que representan el comportamiento de la parte operativa de la Corporación, cabe resaltar que es esta extremidad de la entidad la que tiene más contacto con los usuarios. Para la vigencia 2020 la DTP tuvo un acelerado crecimiento en el proceso CVR, cuyo indicador es importante para evidencia el ejercicio que Corpoamazonia debe hacer como autoridad ambiental al prevenir, restringir o sancionar el uso indebido de los recursos naturales renovables. Veamos como fue el comportamiento de las distintas dependencias con relación a la atención oportuna relacionada con este proceso:

**GRÁFICO 6. COMPARATIVO CVR POR DEPENDENCIA.**



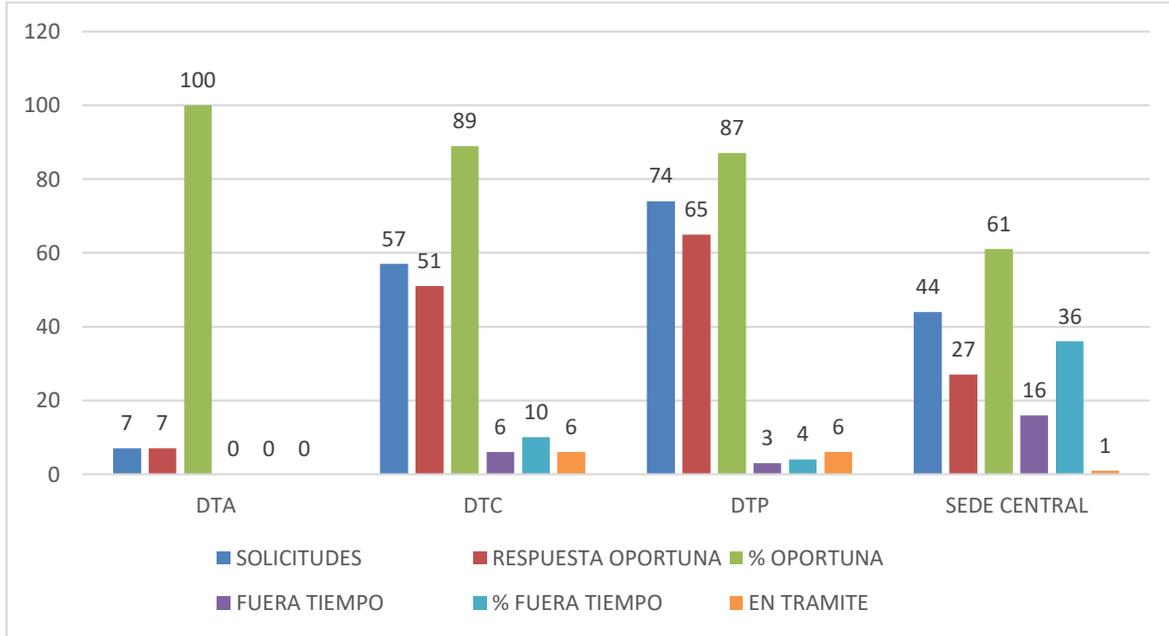
Fuente: Elaboración propia con base al reporte del sistema PQRDS de Corpoamazonia.

De acuerdo a la gráfica la DTC indica a simple vista no solo un mayor porcentaje de efectividad, entendida esta como la atención oportuna a los usuarios, si no la menor cantidad de peticiones pendientes de respuesta. No obstante es importante tener en cuenta las dimensiones de los datos, los cuales indican una mayor demanda en la DTP, y en consecuencia un mayor esfuerzo durante la tarea.

En líneas generales la atención relacionada con la atención a solicitudes en los cuales la Corporación debe vigilar y ejercer control ambiental sobre la jurisdicción es oportuna, dato importante para determinar, con la misma oportunidad, cuando el trámite a realizar implique un procedimiento de carácter preventivo o correctivo.

El segundo proceso dinamizador de la Corporación es licenciamiento ambiental- LAR, a través del cual la entidad identifica las solicitudes relacionadas con permisos y tramites ambientales de los usuarios, pero también, el cumplimiento de la normatividad o los requisitos que determina la legislación colombiana en materia ambiental. Veamos como fue el comportamiento de las distintas dependencias con relación a la atención de solicitudes con este proceso:

**GRÁFICO 7. COMPARATIVO LAR POR DEPENDENCIA.**



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

A diferencia del proceso anterior, LAR presenta un registro de solicitudes más llana. Sin embargo la DTP se mantiene, esta vez con menor diferencia, como la territorial con mayor dinamismo en la parte operativa de la Corporación, teniendo en cuenta que su superficie de jurisdicción es menor y sus variables socioeconómicas al mismo nivel que su homóloga de Caquetá.

### 3. SÍNTESIS DOFA

Realizada la recolección de información anterior utilizamos la matriz de análisis DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), cuya herramienta administrativa nos permitirá realizar un diagnóstico general de cómo se encuentra la organización con referencia a una situación, en este caso, la atención de PQRDS. Esta herramienta permite identificar dos aspectos importantes de la administración, la primera, relacionada con las debilidades y fortalezas, es interna y propia de la organización y depende más de la entidad, la segunda, relacionada con las oportunidades y amenazas, es más externa y depende más de factores externos, pero cuya previsión, le permitirá a la organización estar mejor preparada.

CONTEXTO INTERNO	
<b>DEBILIDADES</b> Algunas dependencias reportan solicitudes atendidas fuera de tiempo significativas.	<b>FORTALEZAS</b> La atención oportuna de las solicitudes es predominante.

<p>No existe un procedimiento definido posterior a la atención de denuncias que evidencie el cumplimiento de las medidas preventivas o correctivas.</p>	<p>El sistema PQRDS como una herramienta de consulta y archivo electrónico de la información.</p>
<p>CONTEXTO EXTERNO</p>	
<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>El sistema de PQRDS si bien ha sido una herramienta importante está quedando obsoleta dada la mayor exigencia y demanda de los usuarios.</p> <p>La falta de recursos financieros que impiden la implementación de las distintas estrategias que por ley deben aplicarse en materia de gestión documental, atención y participación ciudadana.</p>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>El trabajo coordinado y el conocimiento del talento humano de la institución.</p> <p>Los escenarios de interacción interinstitucional donde Corpoamazonia puede tener intercambio de experiencias y conocimientos relacionados con el tema.</p>

Sin otro particular, es el informe de

  
 JANNETH LORENA PACHECO BENAVIDES  
 Técnico Administrativo

  
 JAIME WULSON YELA LOZA  
 Secretario Ejecutivo

  
 RAÚL ORLANDO MELO MARTÍNEZ  
 Secretario General