

	INFORME No.03	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS TERCER TRIMESTRE 2022 DE CORPOAMAZONIA
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco Benavides	Revisó: Raul Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:
	Cargo: Secretario General	
Fecha: 10 de octubre de 2022	Fecha: 10 de octubre de 2022	

OBJETIVO: Realizar un análisis general por cada área de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la Corporación durante el tercer trimestre de 2022.

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 1 DE JULIO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022

1. DENUNCIAS AMBIENTALES

Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

En el tercer trimestre de 2022 se radicaron en las Direcciones Territoriales y en la Dirección General de la Corporación, 72 denuncias ambientales, de las cuales 30 (46,9%) se terminaron oportunamente, 11 (53,1%) después de tiempo, una se trasladó a proceso sancionatorio y 7 continúan en trámite a la fecha de corte del periodo, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Consolidado Denuncias Ambientales tercer trimestre 2022

TERRITORIAL	TOTAL ASGNADOS	PESO PORCENTUAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINADAS DESPUES DE TIEMPO	TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO	EN TRÁMITE
Dirección Territorial Amazonas	9	12.5%	0	8	0	0
Dirección Territorial Caquetá	43	59.7%	26	12	0	5
Dirección Territorial Putumayo	20	27.8%	4	14	1	2
Dirección General	0	0%	0	0	0	0
Total	72	100%	30	34	1	7

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Se puede observar que la dependencia con mayor reporte de denuncias en este periodo, es la Dirección Territorial Caquetá, con un 59.7%, comparado con Amazonas y Putumayo, que alcanzan un 12.5% y 27.8% cada una.

 CORPOAMAZONIA	INFORME NO. 03	INFORME TERCER TRIMESTRE	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	

En la Sede Central y sus Subdirecciones no hubo registros. Lo anterior se debe a que generalmente las denuncias se atienden directamente o se trasladan a la Dirección Territorial competente, donde el profesional pertinente realiza visita de campo al lugar de los hechos, emite un concepto técnico y se continúa con el proceso a que haya lugar.

Comportamiento de denuncias ambientales por tercer trimestre vigencias 2021-2022

En el tercer trimestre de 2021, se recibieron en todas la Direcciones Territoriales, 61 denuncias ambientales y en la presente vigencia, 72, es decir que se aumentaron en un 15%.

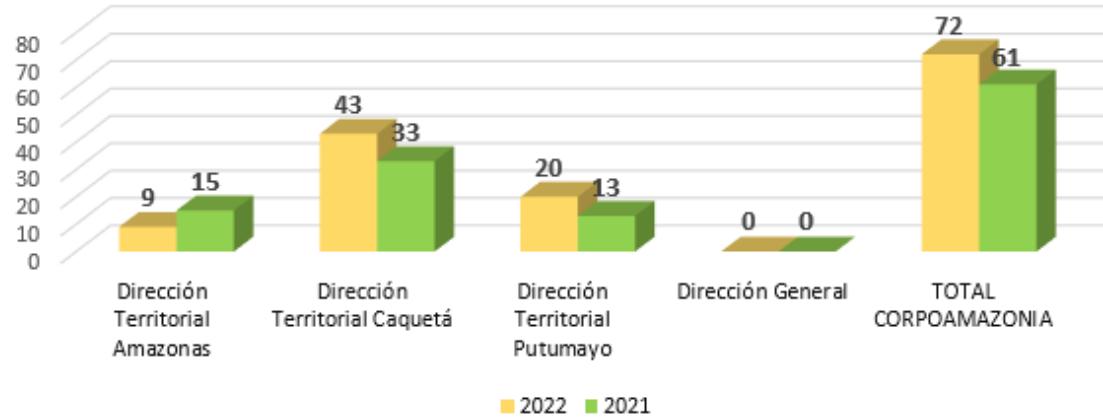
En cuanto al comportamiento por territorial se observa que Caquetá aumentó un 30% al pasar de 33 denuncias en 2021 a 43 en 2022, lo cual representa una importante variación, respecto al año anterior.

En Putumayo, se pasó de 13 denuncias en 2021 a 20 en 2022 y Amazonas, tuvo una leve disminución al pasar de 15 a 9 denuncias, comparando el mismo periodo de cada vigencia.

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

Gráfico 1. Comparativo denuncias ambientales 3 Trimestre 2022 vs 2021

**Comparativo Denuncias Ambientales
3 Trimestre 2022 vs 2021**



 CORPOAMAZONIA	INFORME Nº. 03	INFORME TERCER TRIMESTRE
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

Denuncias ambientales por Recurso Natural

El recurso natural, de mayor afectación en materia de denuncias ambientales en la jurisdicción de Corpoamazonia para el 3 Trimestre de 2022, es el recurso FLORA con 31 denuncias recibidas, seguido del recurso AGUA con 17, y SUELO con 15, como se observa a continuación:

Tabla 2. Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

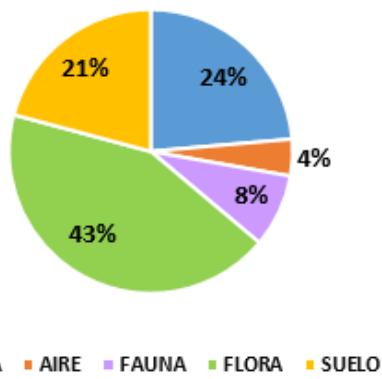
RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES 3 TRIMESTRE 2022
AGUA	17
AIRE	3
FAUNA	6
FLORA	31
SUELO	15
TOTAL	72

Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

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

Gráfico 2. Porcentaje de Denuncias Ambientales por Recurso Natural tercer Trimestre 2021

**Denuncias Ambientales por Tipo de
Recurso Natural
3 Trimestre 2022**



Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

 CORPOAMAZONIA	INFORME N°. 03	INFORME TERCER TRIMESTRE		
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>			
Código:	Formato: F-GDO-006		Versión: 1.0-2007	

El mayor número de reportes por afectación al recurso agua, se debe principalmente a denuncias por tala y quema de árboles, así como contaminación a fuentes hídricas y mal manejo de vertimientos.

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 3 Trimestre por vigencia.

RECURSO	DEPENDENCIA					
	DTA		DTC		DTP	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021
AGUA	0	4	10	7	7	5
AIRE	1	2	1	1	1	0
FAUNA	0	1	5	2	1	1
FLORA	8	10	18	22	5	1
SUELO	0	0	9	0	6	5
TOTAL	9	15	43	33	20	13

Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

En general, los recursos más afectados en la jurisdicción siguen siendo FLORA y AGUA, comparando el tercer trimestre del año 2022, con el mismo periodo del año anterior, siendo las denuncias más constantes la deforestación y contaminación de fuentes hídricas.

En cuanto al comportamiento por Territorial, la Dirección de Caquetá es la que más denuncias recibió en relación a afectación de todos los recursos naturales, seguido de la Dirección Territorial Amazonas.

Por su parte en la Dirección Territorial Putumayo, presentó un incremento en el número de denuncias entre los dos periodos comparados, reflejado principalmente en el recurso flora.

 CORPOAMAZONIA	INFORME N.º 03	INFORME TERCER TRIMESTRE					
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>						
Código:	Formato: F-GDO-006				Versión: 1.0-2007		

2. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

Consolidados derechos de petición - PQRS

En el tercer trimestre de 2022, se recibieron en la corporación 241 peticiones, quejas y reclamos, asignados principalmente a la Dirección General (Sede Central y Subdirecciones) y la Dirección Territorial, como se observa a continuación:

Tabla 4. Derechos de petición por territorial tercer trimestre 2022

Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Despues de Tiempo	%	Total Terminadas	%	En Trámite	%
			Terminadas Oportunamente		Terminadas Despues de Tiempo		Total Terminadas	En Trámite	
Territorial Amazonas	<u>3</u>	<u>3</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>3</u>	100%	<u>0</u>	0%
Territorial Caquetá	<u>20</u>	<u>15</u>	75%	<u>4</u>	20%	<u>19</u>	95%	<u>1</u>	5%
Territorial Putumayo	<u>173</u>	<u>59</u>	34%	<u>78</u>	45%	<u>137</u>	79%	<u>36</u>	21%
Dirección General	<u>45</u>	<u>20</u>	44%	<u>23</u>	51%	<u>43</u>	96%	<u>1</u>	2%
TOTAL CORPOAMAZONIA	241	97	40%	105	44%	202	84%	38	15%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta a 202 solicitudes, de las cuales el 40% se terminaron oportunamente y el 44% después de tiempo.

Comportamiento PQRS por vigencia

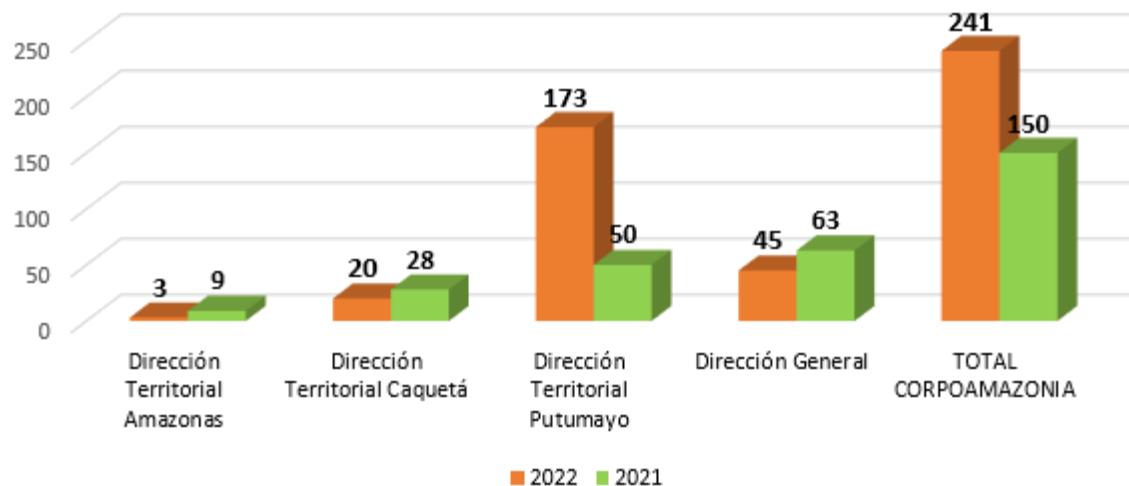
El comportamiento de peticiones, quejas y reclamos por vigencia presentó una variación significativa entre el tercer trimestre de 2021 y el mismo periodo de 2022, al pasar de 150 a 241 solicitudes en la Corporación, lo que representa un incremento del 37.7%, que se ve reflejado principalmente desde la Dirección Territorial Putumayo, que también pasó de 50 a 173 solicitudes.

El Incremento en la DTP y a nivel general de la Corporación, puede estar relacionada con el fin de la emergencia sanitaria y de las medidas adoptadas por la pandemia de Covid, que permitieron nuevamente la atención presencial en cada una de las sedes.

 CORPOAMAZONIA	INFORME N.º 03	INFORME TERCER TRIMESTRE	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	

Gráfico 3. Comparativos derechos de petición tercer trimestre 2022 vs primer trimestre 2021.

Comparativo Derechos de Petición 3 Trimestre 2022 vs 2021



Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia

En el consolidado por tipo de petición en el tercer trimestre, el mayor número de solicitudes corresponde a consultas, con un total de 127, es decir un 52.7% del total de PQRS, recibidas en la Corporación. Del total de solicitudes recibidas, se ha dado respuesta oportuna a 97 (48%) y después de tiempo a 105 (52%). Se registran 38 peticiones en trámite, que, si responden de forma oportuna, el indicador puede subir a 63%.

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

Territorial	Tipo de PeticIÓN	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Despues de Tiempo	%	Total Terminadas	% Total Terminadas
				Terminadas Oportunamente		Terminadas Despues de Tiempo		
TOTAL CORPOAMAZONIA	Queja	0	0	0%	0	0%	0	0%
	Reclamo	3	2	67%	1	33%	3	100%
	Petición de Información	88	50	58%	36	42%	86	98%
	Manifestación	23	9	41%	13	59%	22	96%
	Consulta	127	36	40%	55	60%	91	72%
	TOTAL	241	97	48%	105	52%	202	84%

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

 CORPOAMAZONIA	INFORME Nº. 03	INFORME TERCER TRIMESTRE	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>		
Código:	Formato: F-GDO-006		Versión: 1.0-2007

Otro tipo de solicitud con un aporte importante son las manifestaciones, principalmente radicadas en la DTP solicitando vistas técnicas para algún tipo de trámite ambiental

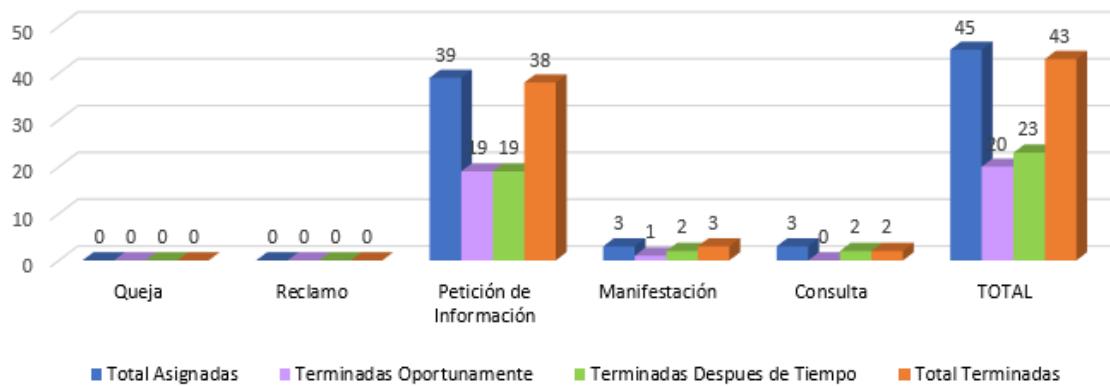
Indicadores De atención derechos de petición Dirección General (Sede Central)

De las 45 solicitudes recibidas en la Dirección General (Sede Central), a la fecha de corte del periodo, se ha dado respuesta a 43, de las cuales el 46.5% se han terminado de forma oportuna y el 53.5% 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.

En el siguiente gráfico se puede observar el cumplimiento de los tiempos de respuesta por cada tipo de solicitud.

Gráfico 4. Indicadores de atención derechos de petición – Dirección General Tercer Trimestre 2022

**Indicadores de Atención PQR Dirección General
3 Trimestre 2022**



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

Derechos de Petición por Proceso

Los derechos de petición radicados en la corporación, se clasifican de acuerdo a su relación directa con los procesos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad interno. Para el tercer trimestre del año 2022, los procesos más afectados por peticiones de información en todas las dependencias de Corpoamazonia son: Control y Vigilancia de los Recursos Naturales con 68 solicitudes, seguido de Ordenación Ambiental con 22 y

 CORPOAMAZONIA	INFORME Nº. 03	INFORME TERCER TRIMESTRE	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	

Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales con 14, como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 6. Comparativo Derechos de Petición por Proceso Total Corpoamazonia

Proceso	Comparativo Derechos de Petición por Proceso	
	Total Corpoamazonia 3 Trimestre	
	2022	2021
Comunicación e Información Pública	0	2
Desarrollo Organizacional	0	1
Planificación Corporativa	0	2
Control y Evaluación	0	0
Mejoramiento Continuo	0	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	4	2
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	263	68
Gestión de Proyectos	4	2
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	14	39
Ordenación Ambiental	22	18
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	2	9
Gestión de Recursos Físicos	1	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	2	1
Gestión Documental	0	0
Gestión Financiera	1	5
TOTAL	313	150

Los procesos mencionados, hacen parte de los procesos misionales de la corporación, y comparando ambos periodos, se evidencia una variación significativa entre los dos períodos analizados, principalmente en el proceso Control y Vigilancia de los Recursos Naturales.

En cuanto a la Dirección General, el proceso más significativo por el cual se recibió derechos de petición es Ordenación Ambiental que tuvo un leve incremento del al pasar de 13 a 18 solicitudes entre el tercer periodo de 2021 y 2022.

 CORPOAMAZONIA	INFORME Nº. 03	INFORME TERCER TRIMESTRE	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	

Tabla 7. Comparativo Derechos de Petición por Proceso Dirección General

Proceso	Comparativo Derechos de Petición por Proceso	
	Dirección General 3 Trimestre	
	2022	2021
Comunicación e Información Pública	0	2
Desarrollo Organizacional	0	1
Planificación Corporativa	0	1
Control y Evaluación	0	0
Mejoramiento Continuo	0	0
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	3	1
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	13	21
Gestión de Proyectos	2	2
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	3	8
Ordenación Ambiental	18	13
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	2	9
Gestión de Recursos Físicos	1	0
Gestión de Recursos Informáticos	0	0
Gestión del Talento Humano	2	1
Gestión Documental	0	0
Gestión Financiera	1	4
TOTAL	45	63

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Medios por los cuales se radican

El principal medio por el cual se radican las solicitudes (Peticiones y Denuncias) en la Corporación, es mediante correo electrónico, con un 55.48%, seguido internet (sistema de PQR) con 7.74%, para un indicador total de 63.23% de radicaciones por medio tecnológico.

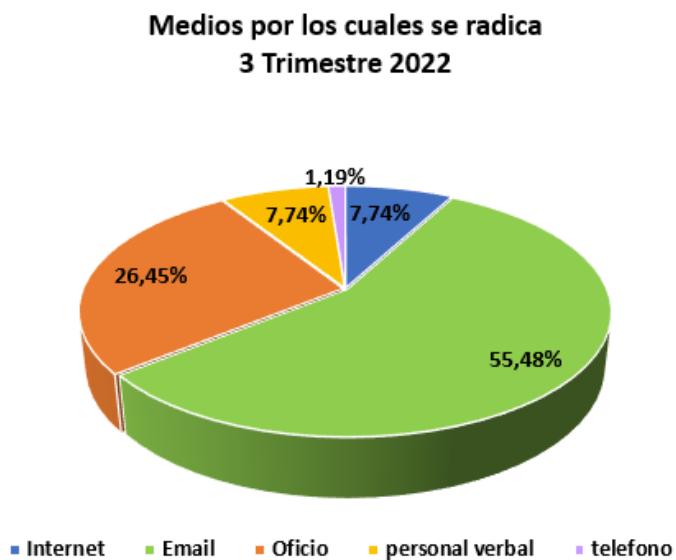
 CORPOAMAZONIA	INFORME N.º 03	INFORME TERCER TRIMESTRE					
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>						
Código:		Formato: F-GDO-006				Versión: 1.0-2007	

Tabla 8. Medios por los cuales se radica 3 Trimestre 2022

Territorial	Internet	Email	Oficio	Personal Escrita	Personal Verbal	Teléfono	Total
	#	#	#	#	#		
Territorial Amazonas	1	1	8		2		12
Territorial Caquetá	7	1	48		5	1	62
Territorial Putumayo	7	135	25	5	17	2	191
Dirección General	9	35	1				45
TOTAL	24	172	82	5	24	3	310

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Gráfico 5. Medios por los cuales se radica



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