	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA VIGENCIA 2022	
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco	Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:	
	Cargo: Secretario General		
Fecha: 26 de enero de 2023	Fecha: 26 de enero de 2023		

OBJETIVO: Realizar un análisis general de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la Corporación durante de la vigencia 2022.

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

1. DENUNCIAS AMBIENTALES

Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

Durante la vigencia 2022 se radicaron 608 denuncias ambientales, de las cuales 238 (44.6%) fueron terminadas de manera oportuna, 296 después de tiempo (55.4%), 7 se trasladaron a proceso sancionatorio y 61 continúan en trámite (10%) a la fecha, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Consolidado Denuncias Ambientales vigencia 2022.

TERRITORIAL	TOTAL ASGNADOS	PESO PORCENTUAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINADAS DESPUES DE TIEMPO	TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO	EN TRÁMITE
Dirección Territorial Amazonas	14	2.3%	4	10	0	0
Dirección Territorial Caquetá	145	23.9%	93	38	4	14
Dirección Territorial Putumayo	333	54.7%	93	192	3	41
Dirección General	116	19.1%	48	56	0	6
Total	608	100%	238	296	7	61

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA VIGENCIA 2022		
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia			
Código:	Formato: F-GDO-006		Versión: 1.0-2007	
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco		Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:	
		Cargo: Secretario General		
Fecha: 26 de enero de 2023		Fecha: 26 de enero de 2023		

En la Sede Central no se registraron 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.

Denuncias ambientales por Recurso Natural

El recurso natural, de mayor afectación en materia de denuncias ambientales en la jurisdicción de Corpoamazonia durante la vigencia 2022 fue el recurso FLORA con 57 denuncias recibidas, seguido del recurso AGUA con 38 como se observa a continuación:

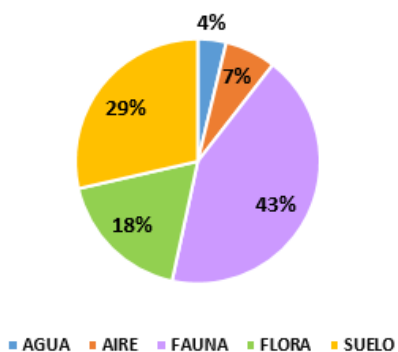
Tabla 2. Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural


RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES 2022
AIRE	5
FAUNA	9
FLORA	57
SUELO	24
AGUA	38
TOTAL	133

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

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

Denuncias Ambientales por Tipo de Recurso Natural vigencia 2022



	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA VIGENCIA 2022	
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco	Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:	
	Cargo: Secretario General		
Fecha: 26 de enero de 2023	Fecha: 26 de enero de 2023		


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

RECURSO AGUA																	
Territorial	Total Asignadas	Terminadas												En Trámite		Sin Tramitar	
		Total Terminadas (1+2)		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta									
				Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de tiempo (2)		Archivo		Traslado a PASA		Traslado a Disciplinario					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Territorial Caquetá	34	34	100	28	82	6	18	32	94	2	6	0	0	0	0	0	
Putumayo	14	14	100	3	21	11	79	11	79	3	21	0	0	0	0	0	
Dirección General	1	1	100	0	0	1	100	1	100	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL CORPOAMAZONIA	49	49	100	31	63.3	18	36.7	44	89.8	5	10.2	0	0	0	0	0	

RECURSO AIRE																	
Territorial	Total Asignadas	Terminadas												En Trámite		Sin Tramitar	
		Total Terminadas (1+2)	Indicador Terminadas				Tipo Respuesta										
			Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de tiempo (2)		Archivo		Traslado a PASA		Traslado a Disciplinario						
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
Amazonas	2	2	100	0	0	2	100	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Territorial Caquetá	3	3	100	3	100	0	0	3	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Putumayo	2	2	100	1	50	1	50	2	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL CORPOAMAZONIA	7	7	100	4	57.1	3	42.9	7	100	0	0	0	0	0	0	0	0

RECURSO FAUNA																	
Territorial	Total Asignadas	Terminadas												En Trámite		Sin Tramitar	
		Total Terminadas (1+2)	Indicador Terminadas				Tipo Respuesta										
			Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de tiempo (2)		Archivo		Traslado a PASA		Traslado a Disciplinario						
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%			
Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Territorial Caquetá	8	8	100	4	50	4	50	8	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Putumayo	1	1	100	0	0	1	100	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL CORPOAMAZONIA	9	9	100	4	44.4	5	55.6	9	100	0	0	0	0	0	0	0	0

RECURSO FLORA																	
Territorial	Total Asignadas	Terminadas												En Trámite		Sin Tramitar	
		Total Terminadas (1+2)		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta									
				Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de tiempo (2)		Archivo		Traslado a PASA		Traslado a Disciplinario					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Amazonas	10	10	100	1	10	9	90	10	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Territorial Caquetá	44	44	100	26	59	18	41	42	95	2	5	0	0	0	0	0	0
Putumayo	15	15	100	4	27	11	73	16	107	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL CORPOAMAZONIA	69	69	100	31	44.9	38	55.1	68	98.6	2	2.9	0	0	0	0	0	0

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA VIGENCIA 2022	
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco		Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:
		Cargo: Secretario General	
Fecha: 26 de enero de 2023		Fecha: 26 de enero de 2023	

RECURSO SUELO																	
Territorial	Total Asignadas	Terminadas												En Trámite		Sin Tramitar	
		Total Terminadas (1+2)		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta									
				Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de tiempo (2)		Archivo		Traslado a PASA		Traslado a Disciplinario					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Amazonas	1	1	100	1	100	0	0	1	100	0	0	0	0	0	0	0	
Territorial Caquetá	18	18	100	12	67	6	33	18	100	0	0	0	0	0	0	0	
Putumayo	8	8	100	2	25	6	75	7	88	1	13	0	0	0	0	0	
Dirección General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL CORPOAMAZONIA	27	27	100	15	55.6	12	44.4	26	96.3	1	3.7	0	0	0	0	0	

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 de fuentes hídricas

2. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

Consolidado derechos de petición - PQR


Durante la vigencia 2022 se registraron en la Corporación 475 peticiones, quejas y reclamos, asignados principalmente a la Dirección General (Sede Central y Subdirecciones) y a la Dirección Territorial Putumayo, como se observa a continuación:

Tabla 4. Derechos de petición Sede Central y Territoriales vigencia 2022

TODA LA JURISDICCION											
Tipo	Total Asignadas	Terminadas						En Trámite		Sin Tramitar	
		Total Terminadas (1+2)		Indicador Terminadas							
				Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de tiempo (2)					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Queja	6	6	100	5	83	1	17	0	0	0	0
Reclamo	6	5	83.3	2	40	3	60	1	17	0	0
Petición de Información	198	179	90.4	92	51	87	49	11	6	8	4
Manifestación	106	101	95.3	29	29	72	71	4	4	1	1
Consulta	159	127	79.9	53	42	74	58	29	18	3	2
TOTAL	475	418	88	181	43.3	237	56.7	45	9.5	12	2.5

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta a 418 solicitudes, de las cuales el 43.3% se terminaron oportunamente y el 56.7% después de tiempo. A la fecha de corte continúan en trámite 45 peticiones. Si estas últimas se terminan a tiempo, el indicador de respuesta oportuna puede aumentar a 54%.

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA VIGENCIA 2022	
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco		Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:
		Cargo: Secretario General	
Fecha: 26 de enero de 2023		Fecha: 26 de enero de 2023	

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

De las 116 solicitudes recibidas en la Dirección General (Sede Central), a la fecha de corte del periodo, se ha dado respuesta a 104, de las cuales el 46.2% se han terminado de forma oportuna y el 53.8% después de tiempo. Indicadores que se deben analizar para mejorar los tiempos de respuesta, que por lo general se ven afectados por falta de personal en las diferentes dependencias, teniendo en cuenta el tamaño de la jurisdicción, comparado con el alto número de solicitudes que se reciben.

Tabla 5. Indicadores de atención derechos de petición Dirección General

Dirección General																		
Tipo	Total Asignadas	Terminadas												En Trámite		Sin Tramitar		
		Total Terminadas (1+2)	Indicador Terminadas						Tipo Respuesta									
			Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de tiempo (2)		Archivo		Traslado a PASA		Traslado a Disciplinario							
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Queja	<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	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	
Reclamo	<u>0</u>	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	
Petición de Información	<u>100</u>	<u>89</u>	89	<u>41</u>	46	<u>48</u>	54	<u>89</u>	100	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>5</u>	5	<u>6</u>	6	
Manifestación	<u>8</u>	<u>7</u>	87.5	<u>3</u>	43	<u>4</u>	57	<u>7</u>	100	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>1</u>	13	<u>0</u>	0	
Consulta	<u>7</u>	<u>7</u>	100	<u>3</u>	43	<u>4</u>	57	<u>7</u>	100	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	
TOTAL	<u>116</u>	<u>104</u>	89.7	<u>48</u>	46.2	<u>56</u>	53.8	<u>104</u>	100	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>6</u>	5.2	<u>6</u>	5.2	

Medios por los cuales se radican

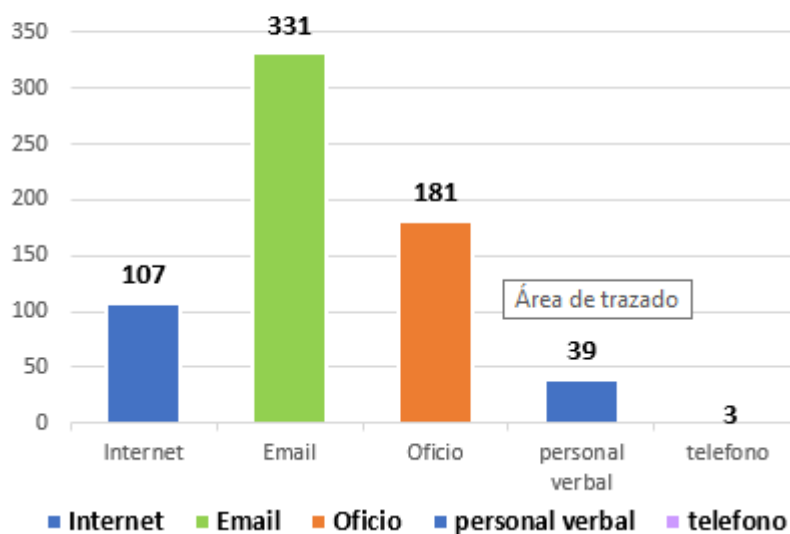
El principal medio por el cual se radican las solicitudes en la Corporación, es mediante correo electrónico, con un 49.4%, seguido internet (sistema de PQR) con 16%, para un indicador total de 65,5% de radicaciones por medio tecnológico.

Esta tendencia de radicación electrónica se viene presentando a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria por la pandemia por COVID 19 decretada en marzo de 2020. Las medidas adoptadas para prevenir los contagios, llevaron a la entidad a promover el uso de las tecnologías de la información para recibir las diferentes solicitudes, garantizando la prestación del servicio a los usuarios.

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA VIGENCIA 2022	
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia		
Código:	Formato: F-GDO-006		Versión: 1.0-2007
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco		Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:
		Cargo: Secretario General	
Fecha: 26 de enero de 2023		Fecha: 26 de enero de 2023	

Gráfico 5. Medios por los cuales se radica

Medios por los cuales se radica Vigencia 2022



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