

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2024	
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco Benavides	Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:	
Cargo: Técnico Administrativo - SG	Cargo: Secretario General		
Fecha: 3 de abril de 2024	Fecha: 4 de abril de 2024		

OBJETIVO: Realizar un análisis general de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la Corporación durante el primer trimestre de la vigencia 2024.

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2024

1. DENUNCIAS AMBIENTALES

Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

Durante el primer trimestre vigencia 2024 se radicaron 54 denuncias ambientales, de las cuales 15 (27.8%) fueron terminadas de manera oportuna, 39 después de tiempo (72.2%), y 13 se trasladaron a proceso sancionatorio, en la dirección territorial Caquetá, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Consolidado Denuncias Ambientales primer trimestre vigencia 2024.

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						
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
Territorial Amazonas	4	4	100	0	0	4	100	4	100	0	0	0	0	0	0
Territorial Caquetá	41	41	100	13	32	28	68	28	68	13	32	0	0	0	0
Territorial Putumayo	9	9	100	2	22	7	78	9	100	0	0	0	0	0	0
Dirección General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL CORPOAMAZONIA	54	54	100	15	27.8	39	72.2	41	75.9	13	24.1	0	0	0	0

El análisis de las denuncias ambientales radicadas durante el primer trimestre vigencia 2024 evidencia que un porcentaje significativo (72.2%) de los casos fueron resueltos fuera del tiempo establecido, lo que sugiere posibles dificultades en la gestión oportuna de estos procesos. Entre las posibles causas se podría considerar la insuficiencia de personal o recursos destinados a la atención de estas solicitudes, lo que impacta directamente en la eficiencia del trámite. En este sentido, sería recomendable evaluar la capacidad operativa actual y explorar estrategias para fortalecer el equipo encargado, optimizar los procesos internos y garantizar tiempos de respuesta más acordes con las necesidades de la comunidad y con lo establecido en la ley.

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA PRIMER TIRMESTRE VIGENCIA 2024	
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco Benavides	Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:	
Cargo: Técnico Administrativo - SG	Cargo: Secretario General		
Fecha: 3 de abril de 2024	Fecha: 4 de abril de 2024		

Con relación al primer trimestre de la vigencia 2023, se evidencia una disminución del 35.7% en las denuncias ambientales al pasar de 84 denuncias en el dicho periodo a 54 en la vigencia actual.

Denuncias ambientales por Recurso Natural

El recurso natural, de mayor afectación en materia de denuncias ambientales en la jurisdicción de Corpoamazonia durante el primer trimestre de la vigencia 2024 fue el recurso AGUA con 35 denuncias recibidas, seguido del recurso FLORA con 27 como se observa a continuación:

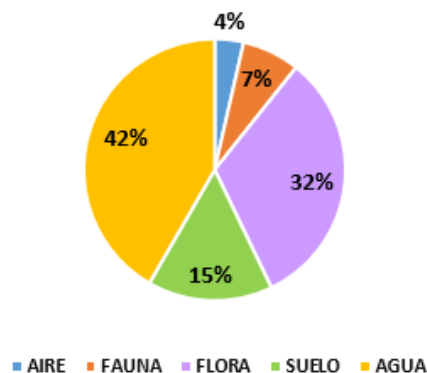
Tabla 2. Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES PRIMER TRIMESTRE 2024
AIRE	3
FAUNA	6
FLORA	27
SUELO	13
AGUA	35
TOTAL	84

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
Primer Trimestre 2024**



	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA PRIMER TIRMESTRE VIGENCIA 2024	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco Benavides	Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:	
Cargo: Técnico Administrativo - SG	Cargo: Secretario General		
Fecha: 3 de abril de 2024	Fecha: 4 de abril de 2024		

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:

Indicadores de atención denuncias ambientales por recurso natural primer trimestre vigencia 2024

RECURSO AGUA															
Territorial	Total Asignadas	Terminadas										En Trámite		Sin Tramitar	
		Total Terminadas (1+2)		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta							
				Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Despúes de tiempo (2)		Archivo		Traslado a PASA					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	<u>4</u>	<u>4</u>	100	<u>1</u>	25	<u>3</u>	75	<u>4</u>	100	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0
Territorial Caquetá	<u>30</u>	<u>30</u>	100	<u>17</u>	57	<u>13</u>	43	<u>31</u>	103	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0
Territorial Putumayo	<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
Dirección General	<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
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>35</u>	<u>35</u>	100	<u>19</u>	54.3	<u>16</u>	45.7	<u>36</u>	102.9	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0

RECURSO AIRE															
Territorial	Total Asignadas	Terminadas										En Trámite		Sin Tramitar	
		Total Terminadas (1+2)		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta							
				Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Despúes de tiempo (2)		Archivo		Traslado a PASA					
				#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	<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
Territorial Caquetá	<u>3</u>	<u>3</u>	100	<u>2</u>	67	<u>1</u>	33	<u>3</u>	100	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0
Territorial Putumayo	<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
Dirección General	<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
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>3</u>	<u>3</u>	100	<u>2</u>	66.7	<u>1</u>	33.3	<u>3</u>	100	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA PRIMER TIRMESTRE VIGENCIA 2024	
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco Benavides	Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:	
Cargo: Técnico Administrativo - SG	Cargo: Secretario General		
Fecha: 3 de abril de 2024	Fecha: 4 de abril de 2024		

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					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	<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
Territorial Caquetá	<u>3</u>	<u>3</u>	100	<u>3</u>	100	<u>0</u>	0	<u>3</u>	100	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0
Territorial Putumayo	<u>2</u>	<u>2</u>	100	<u>0</u>	0	<u>2</u>	100	<u>2</u>	100	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0
Dirección General	<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
TOTAL CORPOAMAZONIA	<u>6</u>	<u>6</u>	100	<u>4</u>	66.7	<u>2</u>	33.3	<u>6</u>	100	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	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					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	3	3	100	0	0	3	100	3	100	0	0	0	0	0	0
Territorial Caquetá	22	22	100	13	59	9	41	22	100	0	0	0	0	0	0
Territorial Putumayo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección General	2	2	100	1	50	1	50	2	100	0	0	0	0	0	0
TOTAL CORPOAMAZONIA	27	27	100	14	51.9	13	48.1	27	100	0	0	0	0	0	0

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						
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%			
Territorial Amazonas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Territorial Caquetá	9	9	100	4	44	5	56	9	100	0	0	0	0	0	0
Territorial Putumayo	4	4	100	3	75	1	25	4	100	0	0	0	0	0	0
Dirección General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL CORPOAMAZONIA	13	13	100	7	53.8	6	46.2	13	100	0	0	0	0	0	0

Fuente: Sistema PQRSD CORPOAMAZONIA

El mayor número de reportes por afectación al recurso agua se debe principalmente a denuncias por contaminación de fuentes hídricas, y en el caso del recurso flora, por tala de especies forestales.

2. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

Consolidados derechos de petición - PQR

Durante el primer trimestre de la vigencia 2024 se registraron en la Corporación 110 peticiones, quejas y reclamos, asignados principalmente a la Dirección General (Sede Central y Subdirecciones) y a la Dirección Territorial Caquetá, como se observa a continuación:

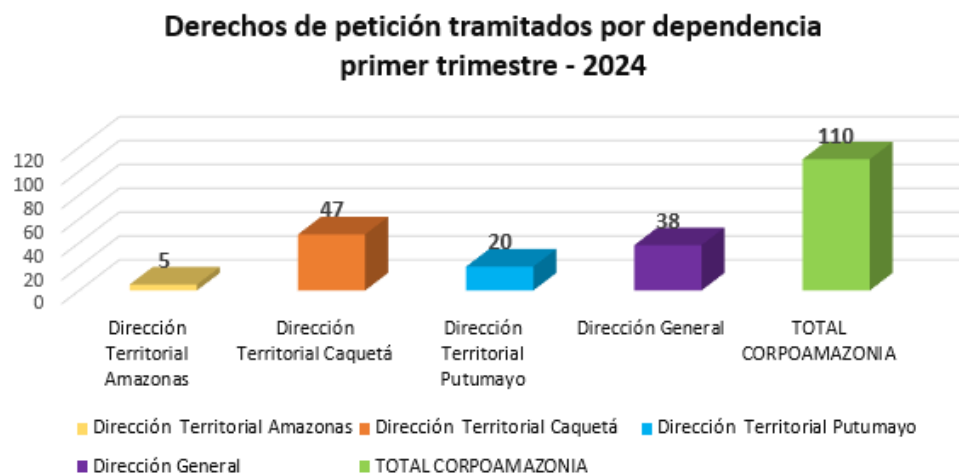
	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA PRIMER TIRMESTRE VIGENCIA 2024		
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia			
Código:	Formato: F-GDO-006		Versión: 1.0-2007	
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco Benavides	Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez		Vo. Bo.:	
Cargo: Técnico Administrativo - SG	Cargo: Secretario General			
Fecha: 3 de abril de 2024	Fecha: 4 de abril de 2024			

Tabla 4. Derechos de petición primer trimestre vigencia 2024

TODA LA JURISDICCION															
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						
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
Queja	<u>1</u>	<u>1</u>	100	<u>0</u>	0	<u>1</u>	100	<u>1</u>	100	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0
Reclamo	<u>10</u>	<u>10</u>	100	<u>2</u>	20	<u>8</u>	80	<u>9</u>	90	<u>1</u>	10	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0
Petición de Información	<u>82</u>	<u>82</u>	100	<u>37</u>	45	<u>45</u>	55	<u>82</u>	100	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0
Manifestación	<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
Consulta	<u>17</u>	<u>17</u>	100	<u>15</u>	88	<u>2</u>	12	<u>17</u>	100	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0
TOTAL	<u>110</u>	<u>110</u>	100	<u>54</u>	49.1	<u>56</u>	50.9	<u>109</u>	99.1	<u>1</u>	0.9	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta oportuna al 49.1% y el 50.9% después de tiempo. A la fecha de corte no continúan peticiones en trámite.



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

De las 38 solicitudes recibidas en la Dirección General (Sede Central), a la fecha de corte del periodo, se ha dado respuesta a su totalidad, de las cuales el 60.5% se han terminado de forma oportuna y el 39.5% 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.

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA PRIMER TIRMESTRE VIGENCIA 2024		
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia			
Código:	Formato: F-GDO-006		Versión: 1.0-2007	
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco Benavides	Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez		Vo. Bo.:	
Cargo: Técnico Administrativo - SG	Cargo: Secretario General			
Fecha: 3 de abril de 2024	Fecha: 4 de abril de 2024			

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						
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
Queja	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición de Información	36	36	100	21	58	15	42	36	100	0	0	0	0	0	0
Manifestación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta	2	2	100	2	100	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0
TOTAL	38	38	100	23	60.5	15	39.5	38	100	0	0	0	0	0	0

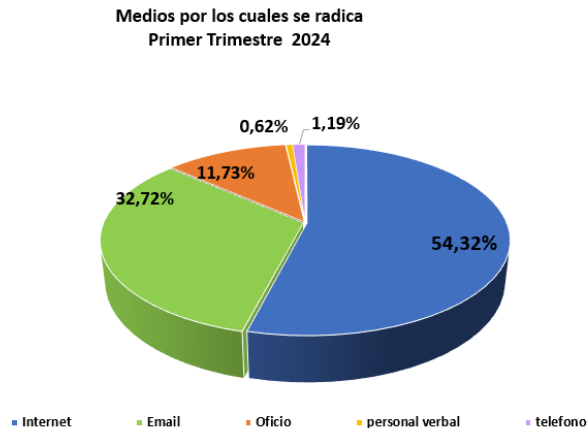
Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA

Medios por los cuales se radican

El principal medio por el cual se radican las diferentes solicitudes en la Corporación, es mediante el sistema de PQRS de la página web de CORPAMAZONIA con un 54,32%, seguido del correo electrónico con 32,72%.

Esto sugiere que los usuarios buscan opciones digitales para presentar sus solicitudes, lo que resalta la importancia de garantizar la eficiencia y accesibilidad de estos canales. Además, podría ser útil evaluar la experiencia del usuario en ambos medios, identificar posibles barreras en la plataforma web y fortalecer la gestión de los correos electrónicos, para mejorar la respuesta y el seguimiento oportuno de las solicitudes.

Gráfico 5. Medios por los cuales se radica



Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR – CORPOAMAZONIA

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA PRIMER TIRMESTRE VIGENCIA 2024		
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia			
Código:	Formato: F-GDO-006		Versión: 1.0-2007	
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco Benavides	Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez		Vo. Bo.:	
Cargo: Técnico Administrativo - SG	Cargo: Secretario General			
Fecha: 3 de abril de 2024	Fecha: 4 de abril de 2024			

3. TRASLADOS DE SOLICITUDES A OTRA ENTIDAD.

En el periodo actual analizado no se registran traslados de solicitud de información o denuncias a otras entidades.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el primer trimestre de la vigencia 2024, CORPOAMAZONIA garantizó la recepción, trámite y respuesta a las solicitudes ciudadanas radicadas a través de los diferentes canales institucionales, reafirmando su compromiso con la participación ciudadana, la transparencia y la gestión ambiental efectiva en su jurisdicción.

Se evidenció una **disminución del 35,7 % en el número de denuncias ambientales** frente al mismo periodo del año anterior, pasando de 84 a 54 casos, lo que refleja un descenso significativo en la recepción de reportes por presuntas afectaciones ambientales. Sin embargo, del total de denuncias atendidas, el **72,2 % fueron resueltas fuera del tiempo establecido**, lo que indica la necesidad de seguir fortaleciendo los mecanismos de gestión oportuna y el seguimiento interno a los procesos.

En cuanto a las peticiones, quejas y reclamos (PQR), se registraron **110 solicitudes**, de las cuales el **49,1 % se atendieron dentro de los plazos legales**. Este indicador, aunque favorable en comparación con trimestres anteriores, evidencia la necesidad de seguir implementando estrategias que permitan reducir los tiempos de respuesta, especialmente en aquellas dependencias con mayor volumen de requerimientos.

Se mantiene la preferencia ciudadana por los **canales digitales**, destacándose el sistema PQRSD disponible en la página web institucional (54,32 %) y el correo electrónico (32,72 %), lo que reafirma la importancia de continuar fortaleciendo la infraestructura tecnológica y los procesos asociados a la atención virtual.

Los temas más recurrentes continúan siendo las **denuncias por contaminación de fuentes hídricas, tala de especies forestales y solicitudes de información técnica** sobre licencias y permisos ambientales, evidenciando la preocupación de la comunidad por la conservación del recurso agua y la protección de los ecosistemas forestales.

Recomendaciones

1. **Optimizar los tiempos de respuesta** a través de la revisión y ajuste del flujo interno de atención a solicitudes, especialmente en los trámites que requieren intervención de varias áreas.
2. **Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento**, estableciendo reportes periódicos y alertas automáticas de vencimiento de términos, con acompañamiento continuo desde la Secretaría General.

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA PRIMER TIRMESTRE VIGENCIA 2024	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco Benavides	Revisó: Raúl Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:	
Cargo: Técnico Administrativo - SG	Cargo: Secretario General		
Fecha: 3 de abril de 2024	Fecha: 4 de abril de 2024		

3. **Implementar acciones de fortalecimiento institucional**, como capacitaciones y socialización de procedimientos, que permitan mejorar la gestión y articulación entre dependencias.
4. **Consolidar el análisis de temas y recursos naturales más afectados**, con el fin de orientar estrategias preventivas y de educación ambiental que reduzcan la recurrencia de las denuncias.
5. **Mantener y mejorar los canales digitales de atención**, garantizando su disponibilidad, accesibilidad y facilidad de uso para los ciudadanos.