

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2025	
	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: Ángel Jesús Revelo Trejo	Vo. Bo.:	
Cargo: Técnico Administrativo - SG	Cargo: Secretario General		
Fecha: 2 de abril de 2025	Fecha: 3 de abril de 2025		

OBJETIVO: Realizar un análisis general de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la Corporación durante el primer trimestre de la vigencia 2025.

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2025

1. DENUNCIAS AMBIENTALES

Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

Durante el primer trimestre vigencia 2025 se radicaron 23 denuncias ambientales, de las cuales 12 (52.2%) fueron terminadas de manera oportuna y 11 después de tiempo (47.8%). De las 23 denuncias 6 de ellas 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 2025.

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	16	16	100	9	56	7	44	10	63	6	38	0	0	0	0
Territorial Putumayo	3	3	100	3	100	0	0	3	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	23	23	100	12	52.2	11	47.8	17	73.9	6	26.1	0	0	0	0

Fuente: Sistema PQRDS de Corpoamazonia

El análisis de las denuncias ambientales radicadas durante el primer trimestre vigencia 2025 evidencia que un porcentaje significativo (52.2%) 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.

Con relación al cuarto trimestre de la vigencia 2024, se evidencia una disminución del 58.9% en las denuncias ambientales al pasar de 56 denuncias en el dicho periodo a 23 en el periodo actual.

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA PRIMER TIRMESTRE VIGENCIA 2025	
	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: Ángel Jesús Revelo Trejo	Vo. Bo.:	
Cargo: Técnico Administrativo - SG	Cargo: Secretario General		
Fecha: 2 de abril de 2025	Fecha: 3 de abril de 2025		

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 2025 fue el recurso FLORA con 9 denuncias recibidas, seguido del recurso AGUA y FAUNA ambos con 6 como se observa a continuación:

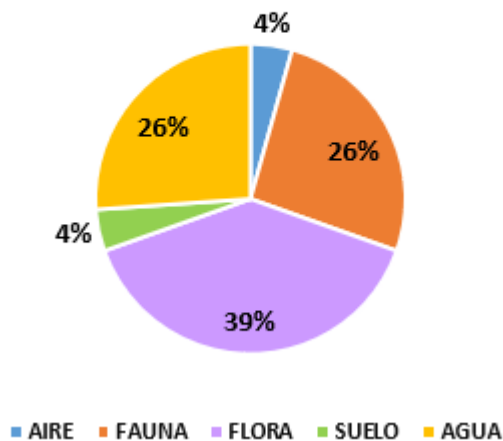
Tabla 2. Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES PRIMER TRIMESTRE 2025
AIRE	1
FAUNA	6
FLORA	9
SUELO	1
AGUA	6
TOTAL	23

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 2025**



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

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2025	
	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: Ángel Jesús Revelo Trejo	Vo. Bo.:	
Cargo: Técnico Administrativo - SG	Cargo: Secretario General		
Fecha: 2 de abril de 2025	Fecha: 3 de abril de 2025		

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 2025

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					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	<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
Territorial Caquetá	<u>3</u>	<u>3</u>	100	<u>0</u>	0	<u>3</u>	100	<u>0</u>	0	<u>3</u>	100	<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>6</u>	<u>6</u>	100	<u>1</u>	16.7	<u>5</u>	83.3	<u>3</u>	50	<u>3</u>	50	<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 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	1	1	100	0	0	1	100	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL CORPOAMAZONIA	1	1	100	0	0	1	100	1	100	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					
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Territorial Amazonas	<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
Territorial Caquetá	<u>4</u>	<u>4</u>	100	<u>3</u>	75	<u>1</u>	25	<u>4</u>	100	<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>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	<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
Territorial Caquetá	<u>7</u>	<u>7</u>	100	<u>5</u>	71	<u>2</u>	29	<u>4</u>	57	<u>3</u>	43	<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>9</u>	<u>9</u>	100	<u>6</u>	66.7	<u>3</u>	33.3	<u>6</u>	66.7	<u>3</u>	33.3	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2025	
	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: Ángel Jesús Revelo Trejo	Vo. Bo.:	
Cargo: Técnico Administrativo - SG	Cargo: Secretario General		
Fecha: 2 de abril de 2025	Fecha: 3 de abril de 2025		

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	1	1	100	1	100	0	0	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL CORPOAMAZONIA	1	1	100	1	100	0	0	1	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, en el caso del recurso flora, por tala de especies forestales y en el recurso fauna por afectación a especies silvestres.

2. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

Consolidados derechos de petición - PQR

Durante el primer trimestre de la vigencia 2025 se registraron en la Corporación 174 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:

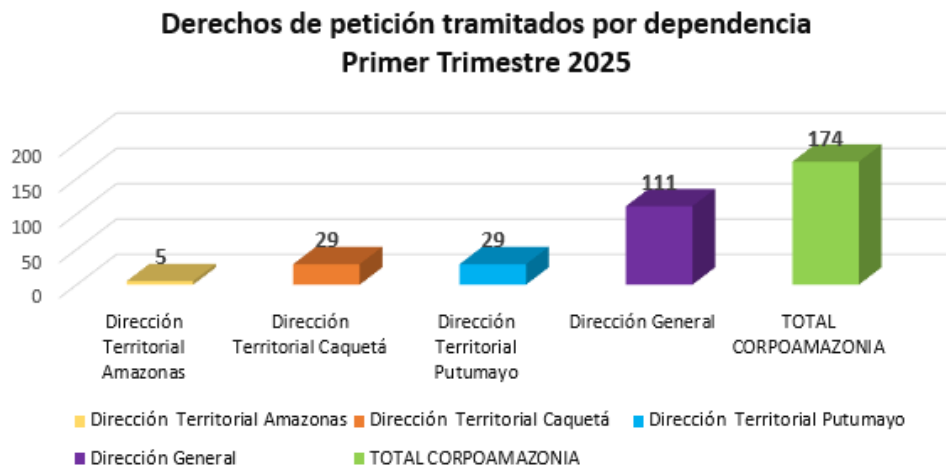
Tabla 4. Derechos de petición primer trimestre vigencia 2025

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo	4	4	100	2	50	2	50	4	100	0	0	0	0	0	0	0
Petición de Información	148	148	100	94	64	54	36	148	100	0	0	0	0	0	0	0
Manifestación	6	6	100	4	67	2	33	6	100	0	0	0	0	0	0	0
Consulta	16	16	100	10	63	6	38	16	100	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	174	174	100	110	63.2	64	36.8	174	100	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta oportuna al 63.2% y el 36.8% después de tiempo. A la fecha de corte continúa una petición en trámite.

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA PRIMER TIRMESTRE VIGENCIA 2025		
	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: Ángel Jesús Revelo Trejo		Vo. Bo.:	
Cargo: Técnico Administrativo - SG	Cargo: Secretario General			
Fecha: 2 de abril de 2025	Fecha: 3 de abril de 2025			



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

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

De las 111 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 68.5% se han terminado de forma oportuna y el 31.5% 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.

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	101	101	100	71	70	30	30	101	100	0	0	0	0	0	0
Manifestación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulta	10	10	100	5	50	5	50	10	100	0	0	0	0	0	0
TOTAL	111	111	100	76	68.5	35	31.5	111	100	0	0	0	0	0	0

Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA

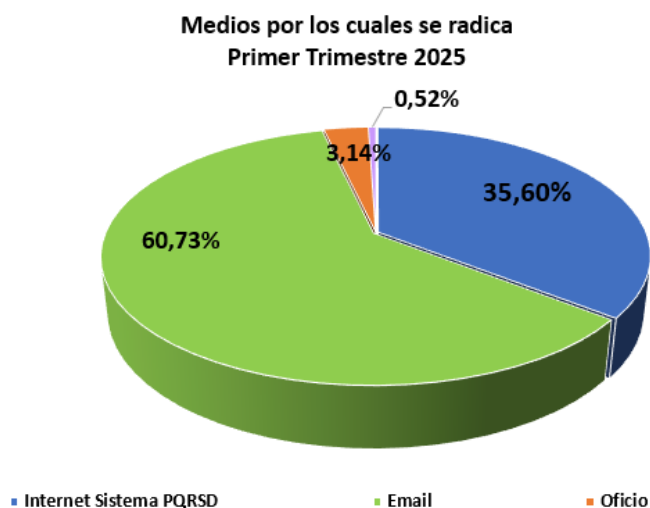
	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA PRIMER TIRMESTRE VIGENCIA 2025	
	Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	
Elaboró: Janneth Lorena Pacheco Benavides	Revisó: Ángel Jesús Revelo Trejo	Vo. Bo.:	
Cargo: Técnico Administrativo - SG	Cargo: Secretario General		
Fecha: 2 de abril de 2025	Fecha: 3 de abril de 2025		

Medios por los cuales se radican

El principal medio por el cual se radican las diferentes solicitudes en la Corporación, es mediante correo electrónico con un 61.78%, seguido de internet (sistema de PQRSO de la página web) con 31.56%.

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

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.

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA PRIMER TIRMESTRE VIGENCIA 2025	
	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: Ángel Jesús Revelo Trejo	Vo. Bo.:	
Cargo: Técnico Administrativo - SG	Cargo: Secretario General		
Fecha: 2 de abril de 2025	Fecha: 3 de abril de 2025		

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, 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 responsable en su jurisdicción.

Durante este periodo se evidenció una disminución del 58,9 % en las denuncias ambientales, al pasar de 56 a 23 casos. Del total de denuncias atendidas, el 52,2 % fueron resueltas de manera oportuna y el 47,8 % después del tiempo establecido, lo que refleja una mejora en la oportunidad de respuesta frente al trimestre anterior. No obstante, persisten desafíos relacionados con la disponibilidad de personal y la optimización de procesos para garantizar una gestión más eficiente de las denuncias ambientales.

El recurso flora (39 %) y el recurso agua (26 %) concentraron la mayor cantidad de denuncias, principalmente asociadas a la tala de especies forestales y la contaminación de fuentes hídricas. Estos resultados evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de control, vigilancia y educación ambiental, especialmente en las zonas de mayor afectación.

En cuanto a las peticiones, quejas y reclamos (PQR), se registraron 174 solicitudes, de las cuales el 63,2 % se atendieron dentro de los plazos legales y el 36,8 % después del tiempo establecido. Este comportamiento muestra un avance en la eficiencia de respuesta institucional, aunque es necesario seguir trabajando en la articulación entre dependencias para mantener y mejorar estos resultados.

Los canales digitales continúan siendo los más utilizados para la radicación de solicitudes, principalmente el correo electrónico (61,78 %) y la plataforma web (31,56 %), lo que reafirma la preferencia de la ciudadanía por los medios virtuales y la importancia de fortalecer la infraestructura tecnológica para garantizar la disponibilidad, estabilidad y facilidad de acceso.

Recomendaciones

1. Continuar con el seguimiento mediante alertas internas sobre los tiempos de respuesta, para anticipar y atender oportunamente los casos próximos a vencimiento.
2. Reforzar la capacitación del personal en el uso del Sistema PQRSD y en la atención al ciudadano, garantizando la trazabilidad y el registro oportuno de las solicitudes.
3. Fortalecer los equipos de trabajo en las dependencias con mayor volumen de denuncias y peticiones, buscando mejorar la capacidad de respuesta institucional.
4. Incluir en las jornadas de inducción y reinducción institucional la importancia del cumplimiento de los términos legales y de la atención oportuna de las solicitudes.
5. Evaluar periódicamente los procesos internos para identificar cuellos de botella y proponer acciones correctivas que optimicen la gestión de PQRSD.
6. Potenciar los canales digitales institucionales, asegurando su disponibilidad, funcionalidad y facilidad de uso para los ciudadanos.

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA PRIMER TIRMESTRE VIGENCIA 2025	
	<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: Ángel Jesús Revelo Trejo	Vo. Bo.:	
Cargo: Técnico Administrativo - SG	Cargo: Secretario General		
Fecha: 2 de abril de 2025	Fecha: 3 de abril de 2025		

7. Promover estrategias de educación y comunicación ambiental, orientadas a prevenir las causas más frecuentes de denuncias ambientales en la región.