

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA TERCER 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 octubre de 2025	Fecha: 3 de octubre de 2025		

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

REMITIDO A: DIRECCIÓN GENERAL

PERIODO: 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2025

1. DENUNCIAS AMBIENTALES

Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia

Durante el tercer trimestre vigencia 2025 se radicaron 20 denuncias ambientales, de las cuales 11 (68.8%) fueron terminadas de manera oportuna, 5 después de tiempo (31.3%); 1 continúa en trámite y 2 están pendientes de asignar a dependencia. De las 20 denuncias 1 se trasladó a proceso sancionatorio, en la dirección territorial Caquetá, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Consolidado Denuncias Ambientales tercer 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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100	
Territorial Caquetá	12	11	91.7	8	73	3	27	10	91	1	9	1	8	0	
Territorial Putumayo	6	5	83.3	3	60	2	40	5	100	0	0	0	0	17	
Dirección General	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL CORPOAMAZONIA	20	16	80	11	68.8	5	31.3	15	93.8	1	6.3	1	5	3	15

Fuente: Sistema PQRDS de Corpoamazonia

El análisis de las denuncias ambientales radicadas durante el tercer trimestre vigencia 2025 evidencia que un porcentaje significativo (75%) 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 segundo trimestre de la vigencia actual, se evidencia una disminución de 39.39% en las denuncias ambientales presentadas, al pasar de 33 denuncias en el dicho periodo a 20 en el periodo actual.

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA TERCER 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 octubre de 2025	Fecha: 3 de octubre 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 tercer trimestre de la vigencia 2025 fue el recurso AGUA con 8 denuncias recibidas, seguido del recurso FLORA y FAUNA con 5 cada una, como se observa a continuación:

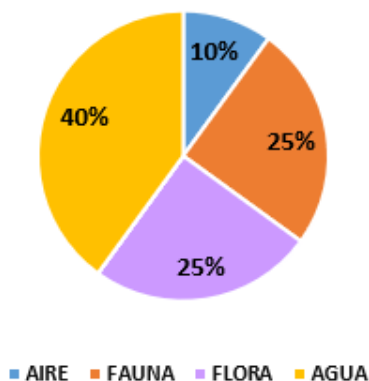
Tabla 2. Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES SEGUNDO TRIMESTRE 2025
AIRE	2
FAUNA	5
FLORA	5
SUELO	0
AGUA	8
TOTAL	33

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
Tercer 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 TERCER 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 octubre de 2025	Fecha: 3 de octubre 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 segundo 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 Despúes 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	6	6	100	4	67	2	33	5	83	1	17	0	0	0	0
Territorial Putumayo	2	2	100	1	50	1	50	2	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	8	8	100	5	62.5	3	37.5	7	87.5	1	12.5	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 Despúes 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	2	1	50	0	0	1	100	1	100	0	0	1	50	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	2	1	50	0	0	1	100	1	100	0	0	1	50	0	0

RECURSO FAUNA															
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>1</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>1</u>	100
Territorial Caquetá	<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 Putumayo	<u>3</u>	<u>2</u>	66.7	<u>2</u>	100	<u>0</u>	0	<u>2</u>	100	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>1</u>	33
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>5</u>	<u>3</u>	60	<u>3</u>	100	<u>0</u>	0	<u>3</u>	100	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>2</u>	40

RECURSO FLORA															
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>1</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>1</u>	100
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>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
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>5</u>	<u>4</u>	80	<u>3</u>	75	<u>1</u>	25	<u>4</u>	100	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>1</u>	20

Fuente: Sistema PQRS CORPOAMAZONIA

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA TERCER 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 octubre de 2025	Fecha: 3 de octubre de 2025			

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 Fauna por tenencia de animales silvestres.

2. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

Consolidados derechos de petición - PQR

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2025 se registraron en la Corporación 185 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 tercer trimestre vigencia 2025

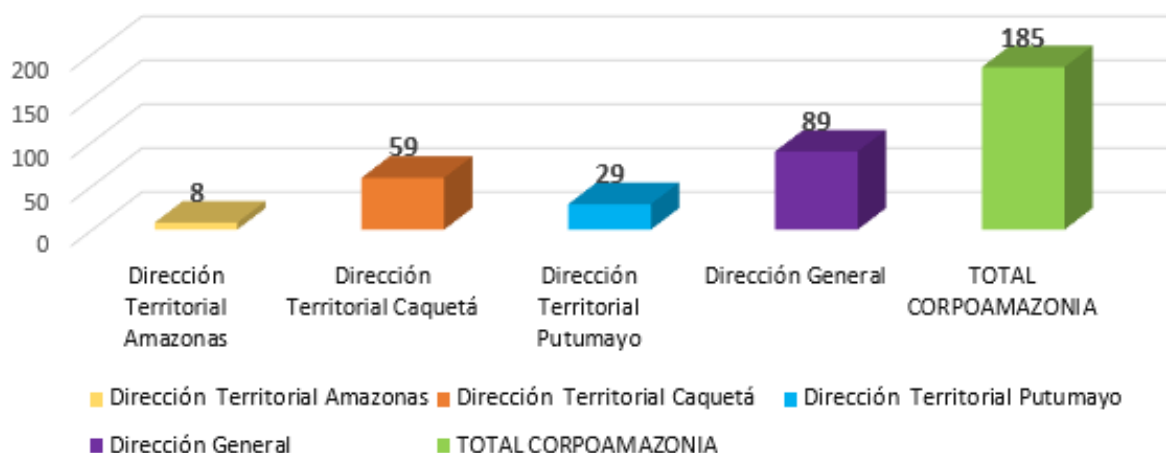
TODA LA JURISDICCION															
Tipo	Total Asignadas	Terminadas										En Trámite		Sin Tramitar	
		Total Terminadas (1+2)	Indicador Terminadas				Tipo Respuesta								
			Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Después de tiempo (2)		Archivo		Traslado a PASA						
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
Queja	<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
Reclamo	<u>4</u>	<u>1</u>	25	<u>1</u>	100	<u>0</u>	0	<u>1</u>	100	<u>0</u>	0	<u>1</u>	25	<u>2</u>	50
Información	<u>156</u>	<u>147</u>	94.2	<u>91</u>	62	<u>56</u>	38	<u>145</u>	99	<u>2</u>	1	<u>4</u>	3	<u>5</u>	3
Manifestación	<u>6</u>	<u>6</u>	100	<u>2</u>	33	<u>4</u>	67	<u>6</u>	100	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0	<u>0</u>	0
Consulta	<u>18</u>	<u>14</u>	77.8	<u>10</u>	71	<u>4</u>	29	<u>14</u>	100	<u>0</u>	0	<u>2</u>	11	<u>2</u>	11
TOTAL	<u>185</u>	<u>169</u>	91.4	<u>105</u>	62.1	<u>64</u>	37.9	<u>167</u>	98.8	<u>2</u>	1.2	<u>7</u>	3.8	<u>9</u>	4.9

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta oportuna al 62.1% y el 37.9 % después de tiempo.

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA TERCER 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 octubre de 2025	Fecha: 3 de octubre de 2025		

Derechos de petición tramitados por dependencia Tercer Trimestre 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 89 solicitudes recibidas en la Dirección General (Sede Central), a la fecha de corte del periodo, se ha dado respuesta a 85, de las cuales el 72.9% se han terminado de forma oportuna y el 21.1% después de tiempo.

Estos resultados reflejan un avance positivo en la gestión de las solicitudes ciudadanas, ya que en el segundo trimestre la atención oportuna se ubicaba en el 60 %. Sin embargo, los indicadores deben seguir siendo analizados para implementar estrategias que permitan optimizar los tiempos de respuesta, considerando que las demoras suelen estar relacionadas con la limitada disponibilidad de personal en las diferentes dependencias y el amplio ámbito territorial de la jurisdicción, en comparación con el alto volumen de solicitudes que se reciben.

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA TERCER 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 octubre de 2025	Fecha: 3 de octubre de 2025		

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	<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
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
Petición de Información	<u>75</u>	<u>73</u>	97.3	<u>54</u>	74	<u>19</u>	26	<u>73</u>	100	<u>0</u>	0	<u>2</u>	3	<u>0</u>	0
Manifestación	<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
Consulta	<u>9</u>	<u>7</u>	77.8	<u>6</u>	86	<u>1</u>	14	<u>7</u>	100	<u>0</u>	0	<u>1</u>	11	<u>1</u>	11
TOTAL	<u>89</u>	<u>85</u>	95.5	<u>62</u>	72.9	<u>23</u>	27.1	<u>85</u>	100	<u>0</u>	0	<u>3</u>	3.4	<u>1</u>	1.1

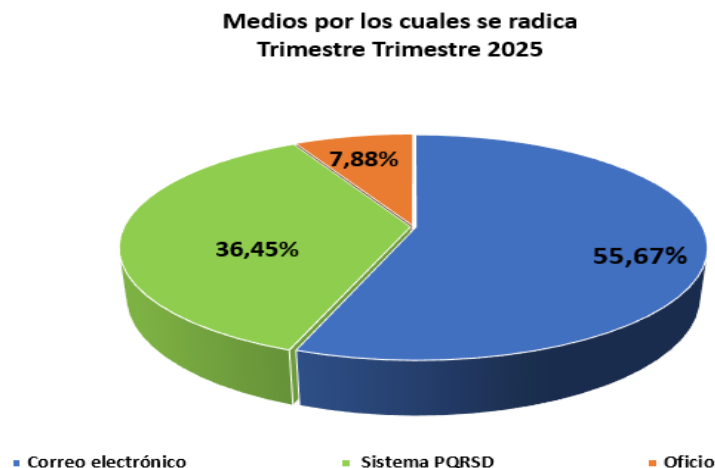
Fuente: Sistema PQR - CORPOAMAZONIA

Medios por los cuales se radican

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

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA TERCER 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 octubre de 2025	Fecha: 3 de octubre de 2025		

3. TRASLADOS DE SOLICITUDES A OTRA ENTIDAD.

En el periodo analizado se registró una (1) petición de información que fue trasladada a la entidad competente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, por tratarse de un asunto que no correspondía a las funciones de CORPOAMAZONIA. El traslado se efectuó dentro del término legal, informando oportunamente al ciudadano sobre la remisión de su solicitud.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2025, CORPOAMAZONIA continuó garantizando la recepción, trámite y respuesta a las solicitudes ciudadanas radicadas a través de los diferentes canales institucionales, fortaleciendo su compromiso con la participación ciudadana, la transparencia y la gestión ambiental responsable en su jurisdicción.

En este periodo se evidenció una disminución del 39,4 % en las denuncias ambientales frente al trimestre anterior, al pasar de 33 a 20 casos. Del total de denuncias, el 68,8 % fueron resueltas de manera oportuna y el 31,3 % después del tiempo establecido, lo cual refleja una mejora significativa en la gestión oportuna de las denuncias. Este comportamiento indica un avance en la eficiencia institucional, aunque aún persisten desafíos asociados a la disponibilidad de personal técnico y operativo en las diferentes dependencias.

El recurso agua (40 %) concentró el mayor número de denuncias, seguido de los recursos flora y fauna, con el 25 % cada uno. Estas cifras reflejan la constante preocupación ciudadana por la conservación de los ecosistemas y la protección de los recursos naturales en la región amazónica, por lo cual se hace necesario continuar fortaleciendo las estrategias de control, seguimiento y educación ambiental.

En relación con las peticiones, quejas y reclamos (PQR), se registraron 185 solicitudes, de las cuales el 62,1 % fueron atendidas dentro de los plazos legales y el 37,9 % después del tiempo establecido. En el caso de la Dirección General (Sede Central), se destaca un avance importante en la atención oportuna, alcanzando el 72,9 %, frente al 60 % reportado en el segundo trimestre. Estos resultados reflejan un avance positivo en la gestión de las solicitudes ciudadanas, aunque los indicadores deben seguir siendo analizados para implementar estrategias que permitan optimizar los tiempos de respuesta, considerando que las demoras suelen estar relacionadas con la limitada disponibilidad de personal y el amplio ámbito territorial de la jurisdicción.

Los canales digitales continúan siendo los más utilizados para la radicación de solicitudes, principalmente el correo electrónico (61,78 %) y la plataforma web institucional (31,56 %), lo

	INFORME	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE CORPOAMAZONIA TERCER 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 octubre de 2025	Fecha: 3 de octubre de 2025		

que reafirma la tendencia hacia la digitalización de los servicios y la importancia de garantizar la estabilidad y accesibilidad de estas herramientas tecnológicas.

Recomendaciones

1. Dar continuidad al seguimiento mediante alertas internas sobre los tiempos de respuesta, anticipando y atendiendo oportunamente los casos próximos a vencimiento.
2. Reforzar la capacitación del personal en el uso del Sistema PQRSD y en la atención al ciudadano, para asegurar la trazabilidad y el registro adecuado de las solicitudes.
3. Fortalecer los equipos de trabajo en las dependencias con mayor volumen de denuncias y peticiones, con el fin de mejorar la capacidad operativa y los tiempos de atención.
4. Incorporar en las jornadas de inducción y reinducción institucional la importancia del cumplimiento de los términos legales y de la atención oportuna de las solicitudes ciudadanas.
5. Evaluar periódicamente los procesos internos para identificar cuellos de botella y aplicar acciones correctivas que optimicen la gestión de PQRSD.
6. Potenciar los canales digitales institucionales, garantizando su disponibilidad, funcionalidad y facilidad de uso para los ciudadanos.
7. Implementar estrategias de educación y comunicación ambiental, enfocadas en prevenir las causas más frecuentes de denuncias y promover la participación activa de la comunidad en la protección ambiental.