

	INFORME OCI-007	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO DE PQRSD	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	
Elaboró: SARA LUCIA GUERRERO G. Profesional Especializada Área de Control Interno		Revisó: SIDALY ORTEGA GOMEZ	Vo. Bo.
		Directora General	
Fecha: 12 julio de 2026		Fecha: 13 julio de 2026	

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO DE PQRSD *Profesional Especializado Área de Control Interno*

Julio 2026
Mocoa – Putumayo

	INFORME OCI-007	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO DE PQRSD
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

El presente Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, correspondiente al primer (I) semestre de la vigencia 2026, se elabora en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales que regulan el derecho fundamental de petición, los principios de transparencia y acceso a la información pública, los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP, así como de lo dispuesto en la Resolución No. 1132 del 21 de septiembre de 2021, mediante la cual se adopta el Reglamento para el Trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Consultas, Sugerencias y Felicitaciones de CORPOAMAZONIA.

El documento constituye un instrumento de seguimiento, evaluación y mejora continua de la gestión institucional, y se consolida como insumo para la toma de decisiones, la rendición de cuentas y el fortalecimiento del control preventivo.

MARCO NORMATIVO APLICABLE CONSTITUCIÓN POLÍTICA

- Artículo 23 – Derecho fundamental de petición
- Artículo 74 – Acceso a documentos públicos
- Artículo 209 – Principios de la función administrativa
- Ley 1755 de 2015 – Derecho fundamental de petición
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley 1474 de 2011, artículo 73
- Ley 2195 de 2022, artículo 31 (sustituye el PAAC por el PTEP)
- Decreto 1083 de 2015 – Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública
- Decreto 1499 de 2017 – Implementación del MIPG
- Decreto 612 de 2018 – Integración de planes institucionales
- Resolución 1132 de 2026 de CORPOAMAZONIA – Reglamento trámite PQRSD
- Decreto 1122 de 2024 – Lineamientos del Programa de Transparencia y Ética Pública

POLÍTICA MIPG RELACIONADA

- Política de Servicio al Ciudadano
- Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Política de Gestión Documental
- Política de Control Interno
- Dimensión de Evaluación de Resultados

OBJETIVO GENERAL

Analizar la gestión institucional de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD recibidas durante el primer (I) semestre de la vigencia 2026, complementando el primer reporte, con el fin de evaluar la oportunidad, calidad y efectividad de las respuestas, identificar tendencias, riesgos y oportunidades de mejora, y fortalecer la toma de decisiones institucionales.

	INFORME OCI-007	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO DE PQRSD
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar las PQRSD recibidas.
- Verificar el cumplimiento de términos legales.
- Analizar la gestión por procesos.
- Identificar alertas y riesgos institucionales.
- Formular recomendaciones de mejora continua.

ALCANCE

El informe comprende:

- Todas las PQRSD radicadas por canales presenciales, electrónicos y físicos durante el primer (I) Semestre de 2026.
- Actuaciones misionales, administrativas y de control derivadas de la demanda ciudadana.
- Procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

METODOLOGÍA

Se realiza seguimiento a los registros del sistema de radicación que se opera a través del SISTEMA PQR CORPOAMAZONIA, como herramienta para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ambientales, con el propósito de ofrecer a la ciudadanía un medio eficaz para formular, consultar y hacer seguimiento a sus requerimientos.

Periodo de corte:

Este informe contempla los radicados recibidos por la entidad en el primer (I) Semestre de 2026.

Variables analizadas:

Tipo de PQRSD

Clasificación	Descripción
Denuncias ambientales	Solicitudes de personas naturales y/o jurídicas, en nombre propio o en representación, incluso de forma anónima.
Derechos de Petición	Solicitudes de personas naturales y/o jurídicas, en nombre propio o en representación, organizaciones civiles, entre otros.
Denuncias ambientales por Recurso Natural	Solicitudes de personas naturales y/o jurídicas, en nombre propio o en representación, incluso de forma anónima. No se requiere ser un experto ni tener un permiso especial para reportar un daño al medio ambiente.

	INFORME OCI-007	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO DE PQRSD
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

RESULTADOS DE LA REVISIÓN DEL SISTEMA

Consolidado Denuncias ambientales:

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						
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
Territorial Amazonas	6	6	100	2	33	4	67	5	83	1	17	0	0	0	0	0	0
Territorial Caquetá	11	11	100	2	18	9	82	11	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Territorial Putumayo	3	3	100	3	100	0	0	3	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	20	20	100	7	35	13	65	19	95	1	5	0	0	0	0	0	0

De acuerdo con la información presentada en la tabla anterior, se evidencia que durante el periodo analizado se recibieron un total de veinte (20) denuncias ambientales. De estas, trece (13), equivalentes al 65%, fueron atendidas fuera de los tiempos establecidos, mientras que siete (7), correspondientes al 35%, se gestionaron dentro de los plazos previstos.

Asimismo, del total de denuncias recibidas, una (1) fue trasladada a proceso sancionatorio en la Dirección Territorial Amazonas.

Denuncias ambientales por Recurso Natural:

	TERRITORIAL	TOTAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINADAS DESPUES DE TIEMPO	TRASLADO A PASO O DISCIPLINARIO	EN TRAMITE
Recurso Agua	AMAZONAS	2	1	1	0	0
	CAQUETA	2	0	2	0	0
	PUTUMAYO	1	1	0	0	0
	DIRECCION GENERAL	0	0	0	0	0
TOTAL		5	2	3	0	0
Recurso Aire	AMAZONAS	0	0	0	0	0
	CAQUETA	0	0	0	0	0
	PUTUMAYO	1	1	0	0	0
	DIRECCION GENERAL	0	0	0	0	0
TOTAL		1	1	0	0	0
Recurso Flora	AMAZONAS	2	1	1	0	0
	CAQUETA	6	1	5	0	0
	PUTUMAYO	0	0	0	0	0
	DIRECCION GENERAL	0	0	0	0	0

	INFORME OCI-007	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO DE PQRSD
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

TOTAL		8	2	6	0	0
Recurso Suelo	AMAZONAS	2	0	2	1	0
	CAQUETA	3	1	2	0	0
	PUTUMAYO	1	1	0	0	0
	DIRECCION GENERAL	0	0	0	0	0
TOTAL		6	2	4	1	0

El análisis de las denuncias ambientales por recurso natural, correspondientes al periodo comprendido entre enero y junio de 2026, permite evidenciar lo siguiente:

En relación con el **recurso hídrico**, se registraron cinco (5) denuncias, de las cuales dos (2), equivalentes al 40%, fueron atendidas oportunamente, mientras que tres (3), correspondientes al 60%, se gestionaron fuera de los tiempos establecidos.

Respecto al **recurso aire**, se registró una (1) denuncia, asignada a la Dirección Territorial Putumayo, la cual fue atendida dentro del término previsto.

En cuanto al **recurso flora**, se radicarón ocho (8) denuncias, distribuidas así: dos (2) en la Dirección Territorial Amazonas y seis (6) en la Dirección Territorial Caquetá. De estas, dos (2), equivalentes al 25%, fueron atendidas oportunamente, mientras que seis (6), correspondientes al 75%, se resolvieron de manera extemporánea.

Por su parte, para el **recurso fauna**, se registraron seis (6) denuncias, distribuidas en dos (2) para la Dirección Territorial Amazonas, tres (3) para la Dirección Territorial Caquetá y una (1) para la Dirección Territorial Putumayo. De estas, dos (2), equivalentes al 33,3%, fueron atendidas dentro del plazo establecido, mientras que cuatro (4), correspondientes al 66,7%, se gestionaron fuera del tiempo previsto.

Del total de denuncias recibidas, una (1) fue trasladada a proceso sancionatorio en la Dirección Territorial Amazonas.

Derechos de Petición:

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		Traslado a Disciplinario						
			#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	
Queja	3	3	100	2	67	1	33	3	100	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Petición de Información	215	211	98.1	101	48	110	52	211	100	0	0	0	0	4	2	0	0
Manifestación	5	4	80	3	75	1	25	4	100	0	0	0	0	1	20	0	0
Consulta	67	67	100	14	21	53	79	67	100	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	290	285	98.3	120	42.1	165	57.9	285	100	0	0	0	0	5	1.7	0	0

	INFORME OCI-007	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO DE PQRSD
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>	
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007

De acuerdo con la información contenida en la tabla anterior, se evidencia que durante el periodo analizado se recibieron un total de doscientos noventa (290) derechos de petición. De estos, ciento veinte (120), equivalentes al 42,1%, fueron atendidos dentro de los términos establecidos, mientras que ciento sesenta y cinco (165), correspondientes al 57,9%, se resolvieron de manera extemporánea.

Finalmente, se identifican cinco (5) solicitudes que continúan en trámite.

CONCLUSIÓN

CORPOAMAZONIA dispone del Sistema PQRSD como herramienta para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ambientales, con el propósito de brindar a la ciudadanía un canal eficaz para la radicación, consulta y seguimiento de sus requerimientos. No obstante, se evidencia que, no todas las solicitudes recibidas son registradas en dicho sistema, lo cual limita el adecuado control, seguimiento y trazabilidad de la información.

El análisis integral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD) correspondientes al primer semestre de la vigencia 2026 evidencia oportunidades de mejora en el tiempo de respuesta a las solicitudes ciudadanas, en la medida en que aún se presentan trámites atendidos por fuera de los términos legalmente establecidos. En este contexto, resulta necesario continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control, con el propósito de optimizar los tiempos de atención y asegurar el cumplimiento de los plazos definidos en la normatividad vigente.

En lo que respecta a las denuncias ambientales radicadas durante el mismo periodo, se observa que algunas fueron atendidas por fuera de los plazos establecidos, lo que evidencia la necesidad de continuar fortaleciendo la oportunidad en la gestión de estos procesos. Esta situación puede estar asociada, entre otros factores, a la disponibilidad de talento humano y recursos, al amplio ámbito territorial de la jurisdicción y a oportunidades de mejora en la organización y optimización de los procedimientos internos. En este contexto, se recomienda evaluar la capacidad institucional instalada y adoptar medidas orientadas a fortalecer el equipo responsable, optimizar los flujos de trabajo y mejorar los tiempos de respuesta, en concordancia con las disposiciones normativas y las necesidades de la ciudadanía.

No obstante lo anterior, los resultados evidencian el compromiso de CORPOAMAZONIA con la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD), mediante la implementación de acciones encaminadas a garantizar el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición y el mejoramiento continuo de los procesos de atención al ciudadano.

RECOMENDACIONES

1. Registro completo de requerimientos: Garantizar que todas las solicitudes recibidas por CORPOAMAZONIA sean ingresadas al Sistema PQRSD, sin excepción, con el fin de asegurar su adecuado control, seguimiento y trazabilidad.
2. Acceso para la Oficina de Correspondencia: Otorgar acceso al Sistema PQRSD a la funcionaria de correspondencia, de manera que pueda ingresar directamente las solicitudes recibidas, evitando duplicidades y mejorando el flujo de información.

	INFORME OCI-007	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO DE PQRSD	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código:	Formato: F-GDO-006	Versión: 1.0-2007	

3. Optimización del Sistema PQRSD: Fortalecer la funcionalidad del aplicativo mediante la implementación de alertas automáticas de vencimiento, generación de reportes periódicos y herramientas que permitan un seguimiento oportuno de las solicitudes.
4. Capacitación y articulación del personal: Realizar jornadas de capacitación continua sobre el uso del sistema, y fortalecer la coordinación entre la Oficina de Correspondencia, la Secretaría General y las dependencias responsables, con el fin de mejorar la eficiencia y la oportunidad en la gestión de PQRSD.

Cordialmente,



SARA LUCIA GUERRERO GUERRERO
Profesional Especializada OCI