

	INFORME Nro.001	INFORME DE PQRs CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2015	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: I-SGL-001	Formato: F-GDO-014	Versión: 1.0-2010	
Elaboró: Sergia de la Cruz Peña Jamioy		Revisó: Heraldo Muñoz	Aprobó :
Dependencia: Secretaría General		Cargo: Secretario General	
Fecha: 12 de enero de 2016		Fecha: 18 de enero de 2016	

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS Y DENUNCIAS AMBIENTALES

CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2015

RESULTADOS Y ANALISIS

I. DENUNCIAS AMBIENTALES.

1. COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA.

Durante la vigencia 2015 se recibieron y asignaron 252 denuncias ambientales, las cuales podemos resumir por dependencia así:

Dirección Territorial Amazonas: 56 denuncias. 22.2 %
 Dirección Territorial Caquetá: 153 denuncias. 60.7%
 Dirección Territorial Putumayo: 39 denuncias. 15.29%
 Dirección General: 04 denuncias. 1.6 %

Con respecto al año anterior, las denuncias ambientales se incrementaron en 53 denuncias, es decir en un 26.6%.

El recurso natural de mayor incrementó de denuncias entre 2014 y 2015 fue el recurso AGUA que paso de un 24.1% al 32.5% resaltando que el número de denuncias que involucran este recurso creció porcentualmente en un 70.8%

Cuadro 1. COMPARATIVO DENUNCIAS POR DEPENDENCIA

RECURSO	DEPENDENCIA							
	DTA		DTC		DTP		DG	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Agua	20	8	41	26	20	13	1	1
Aire	10	5	21	13	4	5	2	0
Fauna	3	1	8	3	0	6	0	1
Flora	21	15	69	54	11	7	1	4
Suelo	2	2	14	16	4	17	0	2
Total	56	31	153	112	39	48	4	8
%	22,2	15,57	60,7	56,28	15,5	24,12	1,6	4,03

	INFORME Nro.001	INFORME DE PQRs CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2015	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: I-SGL-001	Formato: F-GDO-014	Versión: 1.0-2010	
Elaboró: Sergia de la Cruz Peña Jamioy		Revisó: Heraldo Muñoz	Aprobó :
Dependencia: Secretaría General		Cargo: Secretario General	
Fecha: 12 de enero de 2016		Fecha: 18 de enero de 2016	

2. COMPORTAMIENTO POR RECURSO NATURAL

El recurso natural, presuntamente de mayor afectación en materia de denuncias ambientales es el recurso FLORA con un peso porcentual del 40, 48%, seguido del recurso agua con un 32, 54 %. Con respecto al año anterior, el recurso sobre el cual recae el mayor número continúa siendo el recurso Flora aunque su peso porcentual en relación con la totalidad de denuncias se vea con menor incidencia.

Es importante resaltar como las denuncias que involucran los recursos Agua y Aire incrementaron porcentualmente de manera significativa 70, 8 % y 60, 9 % respectivamente y al tiempo resulta relevante como las denuncias sobre el recurso suelo decrecieron en un 45, 9 %.

Cuadro 2. COMPARATIVO DENUNCIAS POR RECURSO NATURAL

RECURSO NATURAL	DENUNCIAS 2015 VALORES ABSOLUTO	%	DENUNCIAS 2014 VALORES ABSOLUTOS	%	INCREMENTO %
Agua	82	32.5	48	24.12	70,8
Aire	37	14.6	23	11.56	60,9
Fauna	11	4.37	11	5.53	0,0
Flora	102	40.4	80	40.20	27,5
Suelo	20	7.94	37	18.59	-45,9
TOTALES	252	100	199	100	


3. INDICADORES DE ATENCIÓN.

A 31 de diciembre de 2015, fueron terminadas 229 es decir el 90,87% de las denuncias asignadas.

147 denuncias, es decir el 58.33% fueron terminadas oportunamente y 82, esto es el 32.54% fueron terminadas después de tiempo.

Cuadro 3. COMPARATIVO TRÁMITE

TRAMITE	2015		2014	
Terminadas	229	90.87	184	92,46%
Terminadas oportunamente	147	58.33	159	79,9%
Terminadas después de tiempo	82	32.54	25	12,56%
Archivo	157	63.3	156	78,39%
Traslado PASA	72	28.57	28	14,07%
En trámite	21	8.33	14	7,04%
Sin tramitar	2	0.79	1	0,5%

	INFORME Nro.001	INFORME DE PQRs CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2015	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>		
Código: I-SGL-001	Formato: F-GDO-014	Versión: 1.0-2010	
Elaboró: Sergia de la Cruz Peña Jamioy		Revisó: Heraldo Muñoz	Aprobó :
Dependencia: Secretaría General		Cargo: Secretario General	
Fecha: 12 de enero de 2016		Fecha: 18 de enero de 2016	

TOTAL DENUNCIAS	252	100%	199	100%
------------------------	------------	-------------	------------	-------------

En materia de oportunidad, el comportamiento comparativamente con el año 2014, fue menor en un 19% en relación con las denuncias terminadas después de tiempo y resulta importante resaltar como un mayor número de comunicaciones fueron trasladadas a proceso sancionatorio ambiental, incrementando en 14% el indicador de este ítem.

4. TIPO DE RESPUESTA.

Cuadro 4. COMPARATIVO TIPO DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	2015				2014			
	Traslado		Archivo		Traslado PASA		Archivo	
DTA	15	26.79	34	60.71	15	48,39%	12	38,71%
DTC	44	28.76	97	63.4	4	3,57%	102	91,07%
DTP	13	33.33	23	58.97	2	4,17%	41	85,42%
DG	0	0	3	75	7	87,5%	1	12,05%
TOTALES	72	28.57	157	62.3	28	14,07%	156	78,39%

En el año 2015 aumento el número y el peso porcentual de denuncias ambientales que terminaron en apertura de procesos sancionatorios y aumento en 14 puntos este indicador y en 16 puntos porcentuales el indicador de denuncias archivadas.


Por recurso natural, el comparativo es el siguiente:

Cuadro 5. COMPARATIVO TIPO DE RESPUESTA POR RECURSO

RECURSO NATURAL	2015		2014	
	PASA aperturados	%	PASA aperturados	%
Agua	23	28.05	4	8,33
Aire	4	10.81	3	13,04
Fauna	2	18.18	1	9,09
Flora	38	37.25	13	16,25
Suelo	5	25	7	18,92
TOTALES	72	28.57	28	

Excepto en el recurso suelo el indicador de apertura de procesos sancionatorios con base en denuncias ambientales subieron, en algunos casos drásticamente. Si se efectúa una comparación con el análisis presentado en el año 2014 se evidencia que cambia la tendencia lo que permite anunciar una primera conclusión: se están corriendo mas traslados a trámites sancionatorios con fundamento en el trámite de peticiones, quejas y reclamos.

II. DERECHOS DE PETICIÓN.

	INFORME Nro.001	INFORME DE PQRs CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2015	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: I-SGL-001	Formato: F-GDO-014	Versión: 1.0-2010	
Elaboró: Sergia de la Cruz Peña Jamioy		Revisó: Heraldo Muñoz	Aprobó :
Dependencia: Secretaría General		Cargo: Secretario General	
Fecha: 12 de enero de 2016		Fecha: 18 de enero de 2016	

1. COMPORTAMIENTO POR VIGENCIA.

Durante el año 2015, se recibieron y asignaron 291 derechos de petición. Con relación al año anterior, los derechos de petición disminuyeron en 04, lo que equivale a un 1.3%.

A continuación presentamos el comportamiento por dependencia comparativamente:

Cuadro 6. DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICIÓN				VARIACION
	2015		2014		
	Cantidad	%	Cantidad	%	
DTA	30	10,3	27	9,2	+
DTC	87	29,9	122	41,4	-
DTP	44	15,1	70	23,7	-
DG	130	44,7	76	25,8	+
TOTAL	291	100	295	100	

2. Peticiones por procesos.

En la vigencia 2015, los procesos relacionados con los derechos de petición, en los que se registró el mayor crecimiento de peticiones, fueron:

Vigilancia de los Recursos Naturales que pasó de 90 a 50 peticiones, es decir un 18%.
 Licenciamiento ambiental que pasó de 107 a 119 peticiones, es decir un 43%.
 Comunicación e información pública que pasó de 26 a 21 peticiones, es decir un 9.06%
 Ordenamiento ambiental que pasó de 15 a 06 peticiones, es decir un 5.23%.


El mayor peso lo siguen teniendo en su orden, los procesos de:

Licenciamiento ambiental y aprovechamiento de los RN con el 43.4%.
 Control y vigilancia de los recursos naturales con el 18.2%.

Es decir, que el 61.6% de los derechos de petición tiene que ver con la administración de los recursos naturales, presentándose un incremento en el peso porcentual de estos dos procesos, con respecto al año 2014, en el que representaron en conjunto el 68.6%.

Cuadro 7. DERECHOS DE PETICIÓN POR PROCESOS.

PROCESOS	2015		2014	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Comunicación e información pública.	21	7,7	27	9,06
Desarrollo organizacional.	3	1,1	1	0,35
Planificación corporativa.	1	0,4	2	0,7
Control y evaluación.	2	0,7	3	0,35

	INFORME Nro.001	INFORME DE PQRs CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2015		
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>			
Código: I-SGL-001	Formato: F-GDO-014		Versión: 1.0-2010	
Elaboró: Sergia de la Cruz Peña Jamioy		Revisó: Heraldo Muñoz	Aprobó :	
Dependencia: Secretaría General		Cargo: Secretario General		
Fecha: 12 de enero de 2016		Fecha: 18 de enero de 2016		

Asesoría en planificación y gestión ambiental.	21	7,7	19	6,62
Control y Vigilancia de los recursos naturales	50	18,2	90	31,36
Gestión de proyectos	10	3,6	6	2,09
Licenciamiento ambiental y aprovechamiento de los RN.	119	43,4	107	37,28
Ordenación ambiental.	6	2,2	15	5,23
Contratación de bienes, obras y servicios.	28	10,2	8	2,79
Gestión de recursos físicos.	0	0,0	0	0
Gestión de recursos informáticos.	0	0,0	1	0,35
Gestión del talento humano.	8	2,9	8	2,79
Gestión documental	3	1,1	2	0,7
Gestión financier	2	0,7	1	0,35

3. COMPORTAMIENTO POR TIPO DE PETICIÓN.

Por tipo de petición, el comportamiento de los derechos de petición en el año 2015 y, comparado con el año 2014, fue:

Cuadro 8. Tipo de petición

Tipo de petición	2015		2014		Variación
	Cantidad	%	Cantidad	%	
Queja	15	51.15	5	1,69	+
Reclamo	22	7.56	8	2,71	+
Información	241	82.82	262	88,82	-
Manifestación	10	3.44	9	3,05	+
Consulta	3	1.03	11	3,73	-
TOTALES	291	100	295	100	

Es decir, que el mayor peso de tipo de petición lo tienen los derechos de petición de información con el 82.2% de total de solicitudes, con una disminución de seis puntos porcentuales con respect al año anterior.

Las quejas y los reclamos aumentaron en 50 y 5 puntos porcentuales respectivamente.

3.1. En las peticiones de información (241), el 25.83% son solicitudes para actuar en casos concretos y el 27.92% indagando como hemos actuado en cada caso concreto.

	INFORME Nro.001	INFORME DE PQRs CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2015	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: I-SGL-001	Formato: F-GDO-014	Versión: 1.0-2010	
Elaboró: Sergia de la Cruz Peña Jamioy		Revisó: Heraldo Muñoz	Aprobó :
Dependencia: Secretaría General		Cargo: Secretario General	
Fecha: 12 de enero de 2016		Fecha: 18 de enero de 2016	

Cuadro 9. COMPORTAMIENTO POR TIPO DE INFORMACIÓN COMPARATIVO

TIPO INFORMACIÓN	2015		2014		VARIACION
	Cant.	%	Cant.	%	
Como han actuado en casos concretos.	67	27.92%	85	32,45	-
Acceso a documentos públicos.	36	0,15	29	11,06	-
Copias de documentos.	59	24.58%	50	19,08	+
Certificaciones.	16	6.67%	12	4,58	+
Solicitud para actuar en casos concretos.	62	25.83%	86	32,83	-
TOTAL	240	100	262	100	

Es decir, que el 27.92% de los derechos de petición de información constituyen requerimientos de actuación de la entidad, situación que en el año 2014, tuvo un peso porcentual del 37 %.

4. ATENCIÓN.

El cuadro siguiente nos permite observar la oportunidad en la atención.

Cuadro 10. OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN COMPARATIVA.

ATENCIÓN	2015		2014		VARIACIÓN
	Cant.	%	Cant.	%	
Terminados	284	97.59%	283	95,93	+
Terminados oportunamente	238	81.79%	261	88,47	-
Terminados después de tiempo	46	15.81%	22	7,46	+
En trámite	6	2.06%	12	4,07	-
Sin Tramitar	1	0.34%	0	0	+
TOTAL	291		295	100	

Con respecto al año 2014, hubo menor diligencia en cuanto al tiempo de atención de los derechos de petición pues increment en 8.3 puntos porcentuales el indicador de derechos de petición terminados después de tiempo.

Por dependencia:

	INFORME Nro.001	INFORME DE PQRs CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2015	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>		
Código: I-SGL-001	Formato: F-GDO-014	Versión: 1.0-2010	
Elaboró: Sergia de la Cruz Peña Jamioy		Revisó: Heraldo Muñoz	Aprobó :
Dependencia: Secretaría General		Cargo: Secretario General	
Fecha: 12 de enero de 2016		Fecha: 18 de enero de 2016	

Cuadro 11. OPORTUNIDAD POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	2015	2014	VARIACION
DTA	26.67%	81,48%	-
DTC	86.21%	94,26%	-
DTP	95.45%	94,29%	+
DG	86.92%	76,32%	+
CORPOAMAZONIA	81.79%	88,47%	-

En términos de atención oportuna de los derechos de petición, en el último año la dependencia con el indicador más bajo es la Dirección Territorial Amazonas.

III. MEDIOS DE RECEPCIÓN.

En el año 2015, el 55.33% de los derechos de petición, lo cual corresponde a 161 peticiones, fueron realizadas a través de oficio, entendiéndose que el oficio es la comunicación escrita, referente a los asuntos del servicio público en las dependencias del Estado, es decir que la figura del oficio se predica exclusivamente de las comunicaciones oficiales.

Entre las figuras de “oficio” y “personal escrita”, esta última correspondiente a las peticiones escritas presentadas por personas particulares o “memoriales”, sumaron en el año 2015 un total de 59 que equivale al 20.27%. siendo que suman un 75.6 % en conjunto de los cuales oficios representa el 55.33%.

A través de medios electrónicos fueron radicados 69 derechos de petición, 54 a través de la página web y 15 vía correo electrónico.

Solamente el 0.69% de las peticiones, es decir 2, fueron formuladas verbalmente.


En cuanto a denuncias ambientales, la utilización de medios electrónicos es menor, pues solamente fueron radicadas a través de estos medios 37 denuncias, que equivale al 14.68%.

No obstante, la formulación de denuncias verbales fue del 21.83%, predominando también el escrito físico que representó el 5.56%.

Comparativamente con el año 2014, tenemos que:

Cuadro 12. COMPARATIVO MEDIO DE RECEPCIÓN – DERECHOS DE PETICIÓN

MEDIO RECEPCIÓN	2015		2014	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Internet	54	18.56	23	7,8
E-mail	15	5.15	24	8,14
Fax	0	0	1	0,34
Oficio	161	55.33	230	77,97

	INFORME Nro.001	INFORME DE PQRs CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2015	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>		
Código: I-SGL-001	Formato: F-GDO-014	Versión: 1.0-2010	
Elaboró: Sergia de la Cruz Peña Jamioy	Revisó: Heraldo Muñoz	Aprobó :	
Dependencia: Secretaría General	Cargo: Secretario General		
Fecha: 12 de enero de 2016	Fecha: 18 de enero de 2016		

Personal escrita	59	20.27	10	3,39
Personal verbal	2	0.69	7	2,37
Teléfono	0	0	0	0
TOTAL	291	100	295	100

**Cuadro 13. COMPARATIVO MEDIO DE RECEPCIÓN – DENUNCIAS
AMBIENTALES**

MEDIO RECEPCIÓN	2015		2014	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Internet	35	13.89	12	6,03
E-mail	2	0.79	9	4,52
Fax	0	0	0	0
Oficio	133	52.78	109	54,77
Personal escrita	14	5.56	10	5,03
Personal verbal	55	21.83	52	26,13
Teléfono	13	5.16	7	3,52
TOTAL	252	100	199	100

La utilización de medios electrónicos tanto para la formulación de peticiones como de denuncias ambientales representa apenas el 14.6 % de la totalidad de denuncias, siendo el medio escrito el mas utilizado por los usuarios.

	INFORME Nro.001	INFORME DE PQRs CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2015	
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i>		
Código: I-SGL-001	Formato: F-GDO-014	Versión: 1.0-2010	
Elaboró: Sergia de la Cruz Peña Jamioy		Revisó: Heraldo Muñoz	Aprobó :
Dependencia: Secretaría General		Cargo: Secretario General	
Fecha: 12 de enero de 2016		Fecha: 18 de enero de 2016	

CONCLUSIONES

Se observa un incremento en el número de denuncias ambientales, este incremento del 26 % demuestra el mayor grado de interés por parte de los usuarios, para con el estado de los recursos de la Amazonia.

Como consecuencia de lo anterior, el trabajo de la entidad para atender estas denuncias debio incrementar el número de procesos sancionatorios ambientales siendo significativo el incremento de los procesos aperturados con fundamento en las denuncias ambientales relacionadas con los recursos flora y agua (39%) del total porcentual en incremento de procesos sancionatorios ambientales aperturados.

En este topico resulta tambien importante resaltar, que incrementó en 20 puntos porcentuales el número de denuncias terminadas después de tiempo, lo que evidencia desatención en las dependencias encargadas de tramitar el proceso, generando contingencias para la entidad (acciones constitucionales y acciones disciplinarias).

Si bien el recurso que objeto de mayores denuncias fue el recurso flora; sobresale el incremento porcentual de 70%, en el número de denuncias ambientales que involucran al recurso agua; de lo cual se deduce la sensibilidad de los usuarios para con estos dos recursos.

El uso de los medios electrónicos para efectuar comunicaciones quejas, peticiones, reclamos y denuncias ambientales es bajo en la jurisdiccion; lo que se convierte en un desafio para la administración en el entendido que en la actualidad el uso de las tecnologías de las comunicaciones oblige a las entidades a generar aplicaciones sencillos y de fácil manejo para permitir la interacción con los usuarios.