	INFORME No.01	INFORME GENERAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS VIGENCIA 2019 DE CORPOAMAZONIA	
	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: Raul Orlando Melo Martínez	Vo. Bo.:	
	Cargo: Secretario General		
Fecha: 20 de enero de 2020	Fecha: 20 de enero de 2020		

**OBJETIVO:** Realizar un análisis general por cada área de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias radicadas en la Corporación durante la vigencia 2019.

**REMITIDO A:** DIRECCIÓN GENERAL

**PERIODO:** 01 DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2019

## 1. TOTAL CORPOAMAZONIA Y DIRECCIÓN GENERAL (SEDE CENTRAL Y SUBDIRECCIONES) Y

### 1.1 DENUNCIAS AMBIENTALES

#### 1.1.1 Consolidado Denuncias Ambientales Corpoamazonia 2019

En el año 2019 se radicaron en las Direcciones Territoriales y en la Dirección General de la Corporación, 248 denuncias ambientales, de las cuales el 216 (87%) se terminaron oportunamente, 20 después de tiempo, 23 se trasladaron a proceso sancionatorio y 12 continuaban en trámite, a la fecha de corte de la vigencia, como se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 1.** Consolidado Denuncias Ambientales vigencia 2019

TERRITORIAL	TOTAL ASGNADOS	PESO PORCENTUAL	TERMINADAS OPORTUNAMENTE	TERMINAS DESPUES DE TIEMPO	TRASLADO A PROCESO SANCIONATORIO	EN TRÁMITE
Dirección Territorial Amazonas	32	13%	29	3	0	0
Dirección Territorial Caquetá	156	63%	135	13	23	8
Dirección Territorial Putumayo	60	24%	52	4	0	4
Dirección General	0	0%	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>100%</b>	<b>216</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>12</b>

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

Se puede observar que la dependencia con mayor reporte de denuncias en este periodo, es la Dirección Territorial Caquetá, con un 63%, comparado con Amazonas y Putumayo, que alcanzan un 13% y 24% cada una.

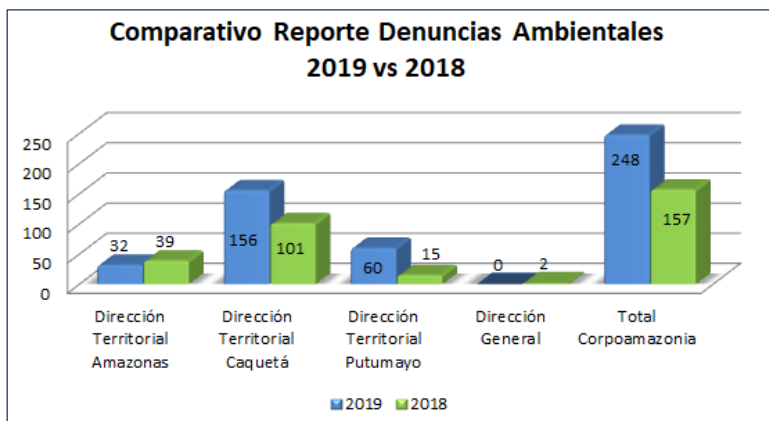
En la Sede Central y sus Subdirecciones no hubo registros. Lo anterior se debe a que generalmente las denuncias se atienden directamente o se trasladan a la Dirección Territorial competente, donde el profesional pertinente realiza visita de campo al lugar de los hechos, emite un concepto técnico y se continúa con el proceso a que haya lugar.

### 1.1.2 Comportamiento de denuncias ambientales por vigencia

En el año 2018, se recibieron en todas la Direcciones Territoriales, 157 denuncias ambientales y en la presente vigencia, 248, es decir que se incrementaron en un 58%. De igual manera, sucedió en la Dirección Territorial Caquetá, que fue la dependencia que más recibió denuncias, pasando de 101 a 154 reportes, lo que representa un incremento de 54.4%.

En el siguiente gráfico se observa la variación de denuncias por territorial, comparando los dos periodos.

**Gráfico 1.** Comparativo de denuncias ambientales recibidas en 2019 vs 2018



### 1.1.3 Denuncias ambientales por Recurso Natural

El recurso natural, de mayor afectación en materia de denuncias ambientales en la jurisdicción de Corpoamazonia para el año 2019, es el recurso FLORA con 101 denuncias recibidas, seguido del recurso AGUA con 84, y AIRE con 26, como se observa a continuación:

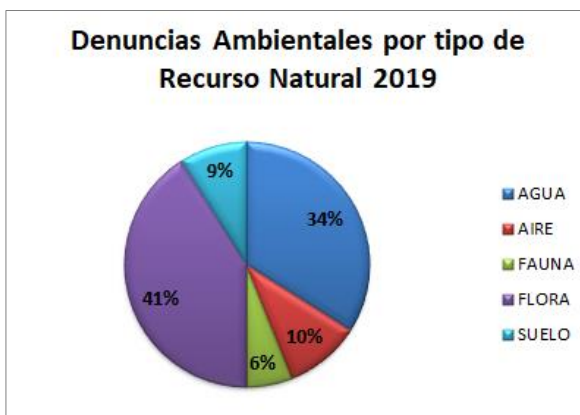
**Tabla 2.** Consolidado Denuncias ambientales por Recurso Natural

RECURSO NATURAL	DENUNCIAS AMBIENTALES 2019
AGUA	84
AIRE	26
FAUNA	15
FLORA	101
SUELO	22
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>

Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

Los anteriores valores se presentan a continuación en el gráfico 2, en valores porcentuales para facilitar su análisis.

**Gráfico 2.** Porcentaje de Denuncias Ambientales por Recurso Natural Segundo Trimestre 2019



Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

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

De igual manera se presenta el número de denuncias ambientales atendidas por cada territorial, de acuerdo al tipo de recurso afectado.

**Tabla 3.** Comparativo Denuncias ambientales por Territorial y Recurso Natural por vigencia

RECURSO	DEPENDENCIA							
	DTA		DTC		DTP		DG	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
AGUA	8	10	53	27	23	7	0	0
AIRE	4	6	18	5	4	0	0	0
FAUNA	1	3	7	5	7	1	0	1
FLORA	17	19	71	55	13	5	0	1
SUELO	2	1	7	9	13	2	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>156</b>	<b>101</b>	<b>60</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

En general, los recursos más afectados en la jurisdicción siguen siendo FLORA y AGUA, comparando el año 2019, con el periodo anterior, siendo las denuncias más constantes la deforestación y contaminación de fuentes hídricas.

En cuando al comportamiento por Territorial, las direcciones de Caquetá y Putumayo presentaron un incremento de denuncias en todos los recursos naturales, a excepción del recurso suelo en la DTC.

La tendencia de incremento de denuncias requiere de una atención por parte de las Direcciones Territoriales, para tomar las medidas pertinentes en relación a la protección de cada recurso natural.

#### 1.1.4 Indicadores de Atención Denuncias Ambientales

En cuanto a los tiempos de atención, de las 248 denuncias recibidas, se han dado respuesta a 236, es decir el 95.16%, de las cuales el 87.1% se terminaron de forma oportuna y el 8% después de tiempo. Es importante aclarar que a la fecha de corte aún quedan pendientes por atender 12 denuncias, lo cual quiere decir que, si se terminan a tiempo, el indicador de atención oportuna puede aumentar a 91,94.

**Tabla 4.** Indicadores de atención de denuncias ambientales vigencia 2019

Territorial	Total Asignadas	Terminadas										En Tramite	
		Total Terminadas		Indicador Terminadas				Tipo Respuesta					
		(1) + (2)		Terminadas Oportunamente (1)		Terminadas Despues de Tiempo (2)		Archivo		Traslado a Proceso Sancionatorio			
		#	%	#	%	#	%	#	%	#	%		
Territorial Amazonas	<u>32</u>	<u>32</u>	100%	<u>29</u>	90.63%	<u>3</u>	9.38%	<u>32</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
Territorial Caquetá	<u>156</u>	<u>148</u>	94.87%	<u>135</u>	86.54%	<u>13</u>	8.33%	<u>125</u>	80.13%	<u>23</u>	14.74%	<u>8</u>	5.13%
Territorial Putumayo	<u>60</u>	<u>56</u>	93.33%	<u>52</u>	86.67%	<u>4</u>	6.67%	<u>56</u>	93.33%	<u>0</u>	0%	<u>4</u>	6.67%
Dirección General	<u>0</u>	<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>		<u>0</u>	
<b>TOTAL CORPOAMAZONIA</b>	<b><u>248</u></b>	<b><u>236</u></b>	<b>95.16%</b>	<b><u>216</u></b>	<b>87.10%</b>	<b><u>20</u></b>	<b>8.06%</b>	<b><u>213</u></b>	<b>85.89%</b>	<b><u>23</u></b>	<b>9.27%</b>	<b><u>12</u></b>	<b>4.84%</b>

Fuente: Sistema PQR- Corpoamazonia

## 1.2 PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

### 1.2.1 Consolidado derechos de petición - PQRS

En la vigencia 2019, se recibieron en la corporación 924 peticiones, quejas y reclamos, asignados principalmente a la Dirección Territorial Putumayo y la Dirección General (Sede Central y Subdirecciones), como se observa a continuación:

**Tabla 5.** Derechos de petición por territorial vigencia 2019

Territorial	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Despues de Tiempo	%	Total Terminadas	%	En Tramite	%
			Terminadas Oportunamente		Terminadas Despues de Tiempo		Total Terminadas		En Tramite
Territorial Amazonas	<u>36</u>	<u>33</u>	91.67%	<u>3</u>	8.33%	<u>36</u>	100%	<u>0</u>	0%
Territorial Caquetá	<u>78</u>	<u>71</u>	91.03%	<u>7</u>	8.97%	<u>78</u>	100%	<u>0</u>	0%
Territorial Putumayo	<u>573</u>	<u>491</u>	85.69%	<u>65</u>	11.34%	<u>556</u>	97.03%	<u>17</u>	2.97%
Dirección General	<u>237</u>	<u>148</u>	62.45%	<u>83</u>	35.02%	<u>231</u>	97.47%	<u>6</u>	2.53%
<b>TOTAL CORPOAMAZONIA</b>	<b><u>924</u></b>	<b><u>743</u></b>	<b>80.41%</b>	<b><u>158</u></b>	<b>17.10%</b>	<b><u>901</u></b>	<b>97.51%</b>	<b><u>23</u></b>	<b>2.49%</b>

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Del total de peticiones recibidas, se ha dado respuesta a 901 solicitudes, de las cuales el 80.41% se terminaron oportunamente y el 17.1% después de tiempo.

A la fecha de corte continúan en trámite 23 peticiones. Si estas últimas se terminan a tiempo, el indicador de respuesta oportuna puede aumentar a 83%.

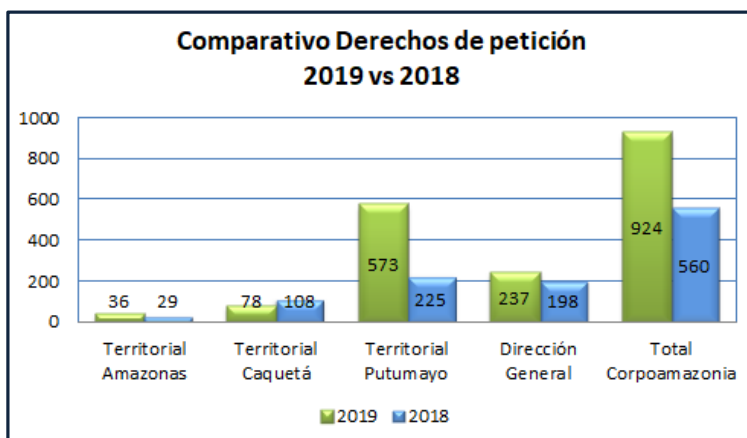
### 1.2.2 Comportamiento PQRS por vigencia

El comportamiento de peticiones, quejas y reclamos por vigencia presentó una variación significativa entre el 2018 y 2019, al pasar de 560 a 924 solicitudes en la Corporación, lo que representa un incremento del 65%, que se ve reflejado principalmente desde la Dirección Territorial Putumayo, que también pasó de 225 a 573 solicitudes.

Este indicador en la DTP está relacionado con el incremento de solicitudes de visitas técnicas, información para trámites ambientales, autorización para corte de árboles, estado actual de proyectos, entre otros.

En cuanto a la dirección general, el aumento de solicitudes se vio **reflejado en**

**Gráfico 3.** Comparativo derechos de petición segundo trimestre 2019 vs segundo trimestre 2018



Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR Corpoamazonia

### 1.2.3 Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia

En el consolidado por tipo de petición, el mayor número de solicitudes, corresponde a Peticiones de información, con un total de 589, es decir un 64% del total de PQRS, recibidas en la Corporación; de las cuales se ha dado respuesta oportuna a 467 (79.29%) y después de tiempo a 35 (19.52%). Aún Quedan en trámite 7 solicitudes (33,51%).

**Tabla 6.** Derechos de petición por tipo de petición Corpoamazonia

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%		Total Terminadas	%			
				Terminadas Oportunamente	Terminadas Despues de Tiempo		Total Terminadas	En Tramite		
TOTAL CORPOAMAZONIA	Queja	7	7	100%	0	0%	7	100%	0	0%
	Reclamo	12	7	58.33%	4	33.33%	11	91.67%	1	8.33%
	Petición de Información	589	467	79.29%	115	19.52%	582	98.81%	7	1.19%
	Manifestación	234	188	80.34%	33	14.10%	221	94.44%	13	5.56%
	Consulta	82	74	90.24%	6	7.32%	80	97.56%	2	2.44%
	<b>TOTAL</b>		<b>924</b>	<b>743</b>	<b>80.41%</b>	<b>158</b>	<b>17.10%</b>	<b>901</b>	<b>97.51%</b>	<b>23</b>

Fuente: Sistema PQR - Corpoamazonia

Otro tipo de solicitud con un aporte importante son las manifestaciones, principalmente radicadas en la DTP y en la Dirección General. En esta última aumentó con relación al año anterior (2018), dado los procesos de elección de Consejeros y Director General, donde se presentaron varias observaciones al respecto.

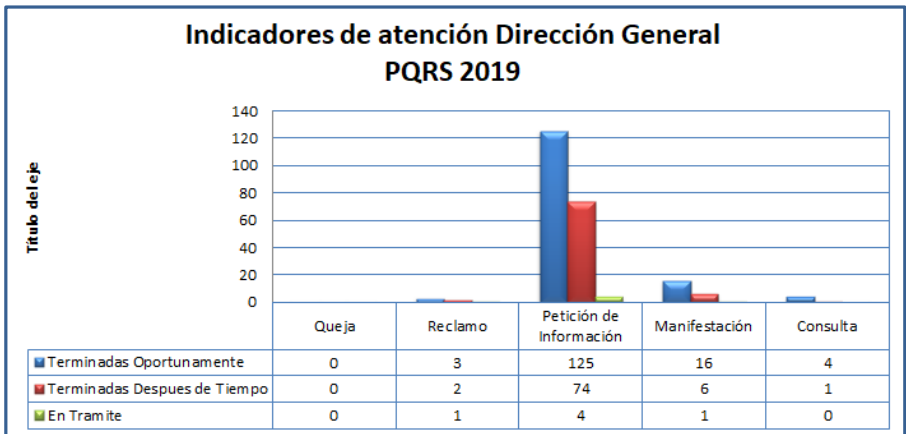
En cuanto a las quejas y reclamos se hace claridad en que en algunas ocasiones los usuarios ingresan su petición directamente desde la página web y son ellos quien la clasifican de esta manera; sin embargo en algunos casos se tratan de Denuncias Ambientales, por lo que este indicador puede ser menor. En todo caso al 100% de estas solicitudes se les dio respuesta de forma oportuna.

#### 1.2.4 Indicadores De atención derechos de petición Dirección General (Sede Central)

De las 237 solicitudes recibidas en la Dirección General (Sede Central), el 61% se han terminado de forma oportuna y el 36,45% 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. De igual manera se presentan en ocasiones fallas en la conectividad de internet, los sistemas de información e incluso en el sistema de PQR, que en algún momento no hubo acceso, lo que impidió archivar algunas solicitudes, a las cuales se dio respuesta oportuna al usuario.

En el siguiente gráfico se puede observar el nivel de atención por cada tipo de solicitud.

**Gráfico 4.** Indicadores de atención derechos de petición – Dirección General 2019



Fuente: Elaboración propia, con base en Sistema PQR - Corpoamazonia

#### 1.2.5 Derechos de Petición por Proceso

Los derechos de petición radicados en la corporación, se clasifican de acuerdo a su relación directa con los procesos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad interno. Para el año 2019, los procesos más afectados por peticiones de información en todas las dependencias de Corpoamazonia son: Control y Vigilancia de los Recursos Naturales con 649 solicitudes, seguido de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales, Ordenación Ambiental, Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental, como se indica en la siguiente tabla:

**Tabla 7.** Comparativo Derechos de Petición por Proceso Total Corpoamazonia

<b>Comparativo Derechos de Petición por Proceso</b>		
<b>Proceso</b>	<b>Total Corpoamazonia</b>	
	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Comunicación e Información Pública	11	42
Desarrollo Organizacional	7	0
Planificación Corporativa	7	1
Control y Evaluación	8	0
Mejoramiento Continuo	0	1
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	36	41



Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	649	270
Gestión de Proyectos	9	10
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	90	110
Ordenación Ambiental	41	21
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	32	26
Gestión de Recursos Físicos	0	1
Gestión de Recursos Informáticos	1	1
Gestión del Talento Humano	15	12
Gestión Documental	2	2
Gestión Financiera	9	8
CEA - Centro Experimental Amazónico	0	0
Centro de Documentación	0	0
Educación Ambiental	0	0
Mercados Verdes	0	0
Servicios de Información Ambiental Georeferenciada	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>917</b>	<b>546</b>

Los procesos mencionados, están hacen parte de los procesos misionales de la corporación, y comparando ambos periodos, se evidencia que aunque ha habido algunas variaciones, se mantienen estos procesos como los más solicitados por los usuarios, aunque se evidencia un incremento significativo en el proceso Control y Vigilancia de los Recursos Naturales.

En cuanto a la Dirección General, no hay un proceso significativo en número de solicitudes, y no se han presentado mayores variaciones de un periodo a otro, a excepción de ordenación ambiental y comunicación e información pública, como se indica en la siguiente tabla:

**Tabla 8.** Comparativo Derechos de Petición por Proceso Dirección General

<b>Comparativo Derechos de Petición por Proceso</b>		
<b>Proceso</b>	<b>Dirección General</b>	
	<b>2019</b>	<b>2018</b>
Comunicación e Información Pública	11	29
Desarrollo Organizacional	5	0
Planificación Corporativa	7	1
Control y Evaluación	5	0
Mejoramiento Continuo	0	1

Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental	31	37
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales	38	25
Gestión de Proyectos	8	8
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales	39	34
Ordenación Ambiental	37	15
Contratación de Bienes, Obras y Servicios	30	23
Gestión de Recursos Físicos	0	1
Gestión de Recursos Informáticos	1	0
Gestión del Talento Humano	15	12
Gestión Documental	2	2
Gestión Financiera	8	7
CEA - Centro Experimental Amazónico	0	0
Centro de Documentación	0	0
Educación Ambiental	0	0
Mercados Verdes	0	0
Servicios de Información Ambiental Georeferenciada	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>195</b>

Fuente: Sistema PQR – Corpoamazonia

## DIRECCIÓN TERRITORIAL CAQUETÁ

### 2. DENUNCIAS AMBIENTALES

Se analizarán los siguientes puntos:

#### 1. Cumplimiento del indicador

De acuerdo con el consolidado de denuncias ambientales radicadas en la Dirección Territorial Caquetá para el año 2019, se registraron en total ciento cincuenta y seis (156) denuncias, de las cuales, terminadas oportunamente ciento treinta y cinco (135), terminadas fuera de tiempo trece (13) y se encuentran en trámite ocho (8).

El porcentaje de avance del indicador corresponde al 95% de denuncias ambientales con respuesta y en trámite, un porcentaje del 5%.

**Cuadro 1: Denuncias ambientales terminadas y en trámite**

DENUNCIAS	AÑO 2018	
	CANTIDAD	%
Terminadas	148	95%
En Trámite	8	5%
TOTAL	156	100

#### 2. Recurso natural más afectado o impactado

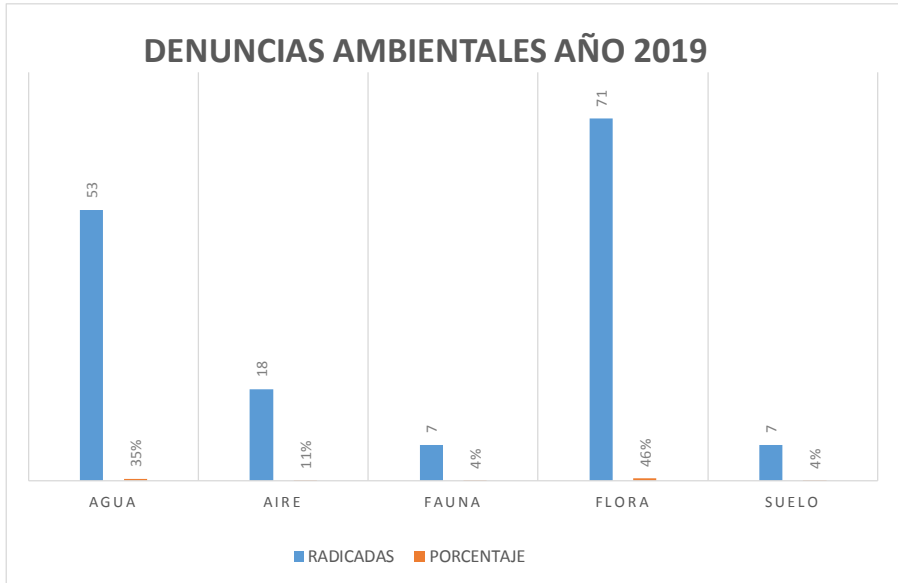
De acuerdo con las denuncias ambientales radicadas en la DTC para el año de 2019, los recursos más afectados o impactados fue flora con 71 denuncias radicadas y Agua con 53 radicadas; lo que equivale un porcentaje del 79% del total de denuncias radicadas para el año 2019.

A continuación, se estipulan por cada recurso afectado:

- Aire con 18 denuncias radicadas, con un porcentaje del 11% del total de denuncias radicadas, para el año 2018.
- Agua con 53 denuncias radicadas, con un porcentaje del 35% del total de denuncias radicadas, para el año 2019.
- Suelo con 7 denuncias radicadas, con un porcentaje del 4% del total de denuncias radicadas, para el año 2019.
- Fauna con 7 denuncias radicadas, con un porcentaje del 4% del total de denuncias radicadas, para el año 2019.

- o Flora con 71 denuncias radicadas, con un porcentaje del 46% del total de denuncias radicadas, para el año 2019

Figura 1: Denuncias ambientales 2019



### 3. Comparativo de resultados y las posibles causas

Cuadro 2. Comparativo Denuncias por recursos naturales vigencia 2018 -2019.

RECURSO	AÑO 2018		AÑO 2019		VARIACION TRIMESTRE
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	
Agua	27	26%	53	35%	26
Aire	5	5%	18	11%	13
Fauna	5	5%	7	4%	2
Flora	55	54%	71	46%	16
Suelo	9	10%	7	4%	-2
TOTAL	101	100%	156	100	55

De acuerdo al análisis de las denuncias ambientales según reporte del año 2019, se evidencia que los recursos más impactados son flora y agua.

#### Causas posibles:

- Mayor intervención de tala de bosque por comunidad de la zona rural del departamento especialmente en los Municipios donde anteriormente había concentración de grupos al margen de la ley.
- Tala de árboles sin permiso y tala indiscriminada de árboles.
- Deforestación en zonas protectoras de fuentes hídricas, en áreas urbanas y rurales del departamento del Caquetá.
- Vertimiento de aguas residuales a fuentes hídricas.
- Asentamientos subnormales establecidos ilegalmente en áreas de protección, conservación y recreación.
- Tráfico ilegal de fauna silvestre.
- Muerte de felinos.
- Contaminación por ruido en cabeceras Municipales.

#### 4. Acciones correspondientes:

- ✓ Adelantar PASA por parte de oficina Jurídica de la DTC.
- ✓ Coordinar actividades en el control y la vigilancia a los recursos naturales, con las autoridades de correspondientes a través del programa Visión Amazonia y con las entidades que integran la Burbuja contra la deforestación.
- ✓ Dar cumplimiento de la normatividad ambiental por parte de las Administraciones Municipales y ciudadanía en general.
- ✓ Continuar con el desarrollo de programas de educación ambiental a la ciudadanía respecto a la conservación y manejo adecuado de los recursos naturales.

#### 5. Denuncias ambientales radicadas por dependencia.

Cuadro N° 3. Total, de denuncias ambientales respecto a otras dependencias del a Corporación

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE DENUNCIAS RADICADAS	PORCENTAJE %
DTA	32	13%
DTP	60	24%
DG	0	0%
DTC	<b>156</b>	<b>63%</b>
TOTAL	248	100%

Como se puede observar en el cuadro anterior, del total de denuncias radicadas en la corporación, (156), el 63%, son radicadas en la DTC. Lo que representa, mayor carga laboral al personal de esta Dirección Territorial.

## B. PETICIONES

En este punto se debe analizar los resultados de los siguientes reportes, los cuales se anexarán:

### 1. Cumplimiento del indicador

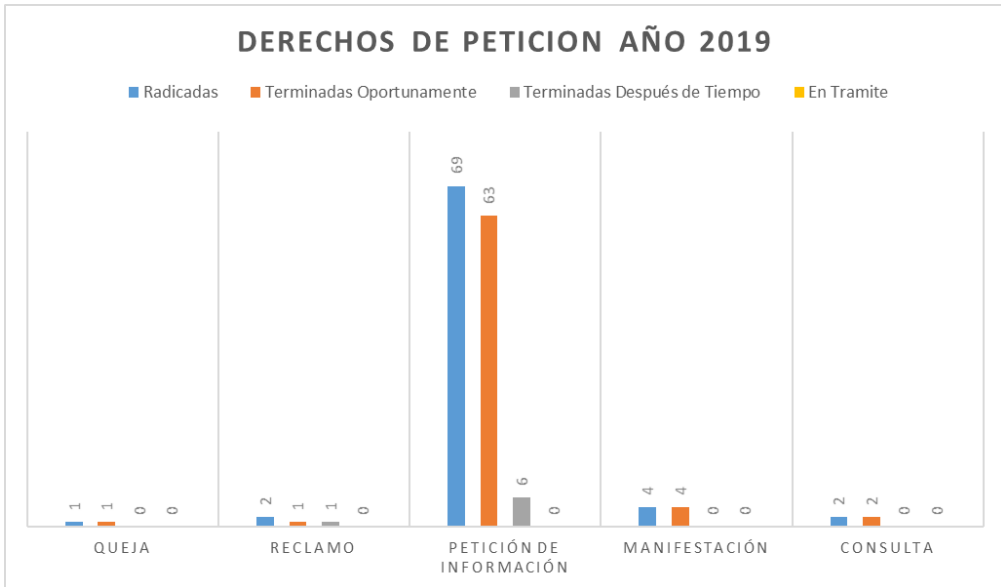
De acuerdo con el consolidado de derechos de petición recepcionados y atendidos en la DTC para el año 2019, se registraron setenta y ocho (78), de los cuales fueron terminados oportunamente setenta y uno (71), para un porcentaje del 91% y terminados después de siete (7), con un porcentaje del 9%, en trámite cero (0) con un porcentaje del 0 %.

El porcentaje de avance del indicador corresponde al 100 % de Derechos de Petición con respuesta (Ver cuadro 2).

Cuadro 2: Derechos de petición 2019

Tipo de Petición	Total Radicadas	Terminadas Oportunamente	%	Terminadas Después de Tiempo	%	En Tramite	%
Queja	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
Reclamo	<u>2</u>	<u>1</u>	50%	<u>1</u>	50%	<u>0</u>	0%
Petición de Información	<u>69</u>	<u>63</u>	91%	<u>6</u>	9%	<u>0</u>	0%
Manifestación	<u>4</u>	<u>4</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
Consulta	<u>2</u>	<u>2</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%
TOTAL	<u>78</u>	<u>71</u>	<b>91%</b>	<u>7</u>	<b>9%</b>	<u>0</u>	<b>%</b>

Figura 2. Derechos de petición, año 2019



## 2. Proceso más afectado o impactado

**Cuadro 3. Derechos de Petición por proceso.**

PROCESO	DERECHOS DE PETICION 2018		DERECHOS DE PETICION 2019	
	Total radicadas	%	Total radicadas	%
Comunicación información pública	5	5%	0	0%
Asesoría en planificación ambiental	1	1%	3	4%
Desarrollo Organizacional	0	0	1	1%
Control y vigilancia de los recursos naturales	48	44%	41	54%
Gestión Financiera	1	1%	0	0%
Gestión de Proyectos	2	2%	0	0%
Licenciamiento ambiental	44	41%	27	35%
Ordenamiento Ambiental	5	5%	3	4%

Control y evaluación	0	0	1	1%
Gestión del Talento Humano	0	0	0	0%
Contratación bienes y servicios.	1	1%	1	1%
Total Radicadas	107	100%	77	100%

Según lo observado en el cuadro 3, se evidencia que el proceso en donde mayor se presentan peticiones corresponde a Licenciamiento ambiental con (27) y Control y Vigilancia con (41) solicitudes radicadas que representan el 35% y el 54 % respectivamente.

**Cuadro 4: Comparativo de derechos de petición terminados y en trámite**

DERECHOS DE PETICIÓN	AÑO 2018		AÑO 2019	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Terminados oportunamente	107	99%	71	91%
En trámite	1	1%	0	0%
Terminadas después de tiempo	0	0%	7	9%
TOTAL	108	100%	78	100

En conclusión, se evidencia una disminución de (78) Derechos de Petición radicados en el año 2019, en comparación al año 2018.

De los setenta (78) derechos de petición recibidos en el año 2019, (71) fueron terminados oportunamente, con un porcentaje del 91%; 0 en trámite con el 0% y 7 terminadas después de tiempo con un porcentaje del 9%.

### 3. Causas posibles:

Revisando los derechos de petición por proceso, se pueden enunciar las siguientes posibles causas, de la radicación de derechos de petición en la vigencia 2019:

- Existe una mayor importancia de los recursos naturales por parte de la comunidad del sector urbano y rural del departamento.
- 
- Compromiso de la comunidad, en la búsqueda de solución a la problemática ambiental de su entorno.

### 4. Acciones correspondientes por tipo de petición y por proceso.

Las acciones que se proponen son:

- Continuar desarrollo de actividades en educación y sensibilización ambiental.



- Coordinar actividades en el control y la vigilancia a los recursos naturales, con las autoridades de correspondientes a través del programa Visión Amazonia y con las entidades que integran la Burbuja contra la deforestación.

### 3. DIRECCIÓN TERRITORIAL AMAZONAS

#### 3.1. DENUNCIAS AMBIENTALES

##### 1. Cumplimiento del indicador

De acuerdo con el consolidado de denuncias ambientales radicadas en la Dirección Territorial Amazonas para la vigencia 2019 se registraron en total treinta y dos (32), de las cuales fueron atendidas oportunamente veintinueve (29), y terminadas fuera del tiempo tres (3). El porcentaje de avance denuncias con respuesta oportuna corresponde al 90.63%

Cuadro 1 Denuncias DTA 2019

DENUNCIAS AMBIENTALES TERRITORIAL AMAZONAS		
	cantidad	porcentaje
Terminadas Oportunamente	<u>29</u>	90,63%
Despues de Tiempo	<u>3</u>	9,38%
En Tramite	<u>0</u>	0%
Archivo	<u>32</u>	100%
Total Radicadas	<u>32</u>	100%

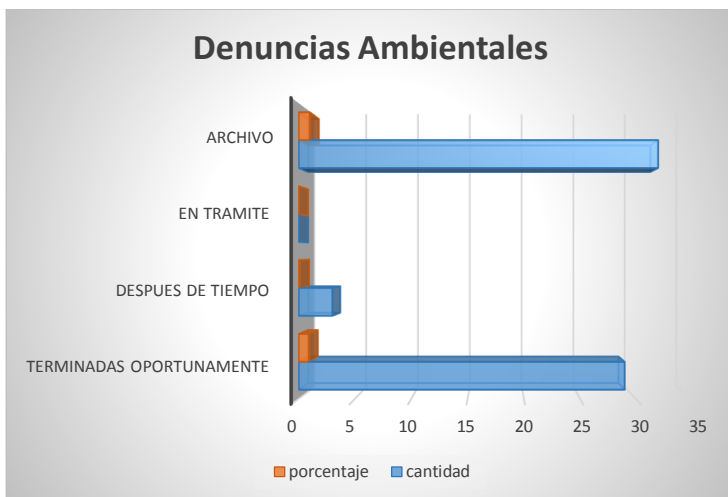


Gráfico 1: Estado de las denuncias 2019

## 2. RECURSO NATURAL MÁS AFECTADO O IMPACTADO

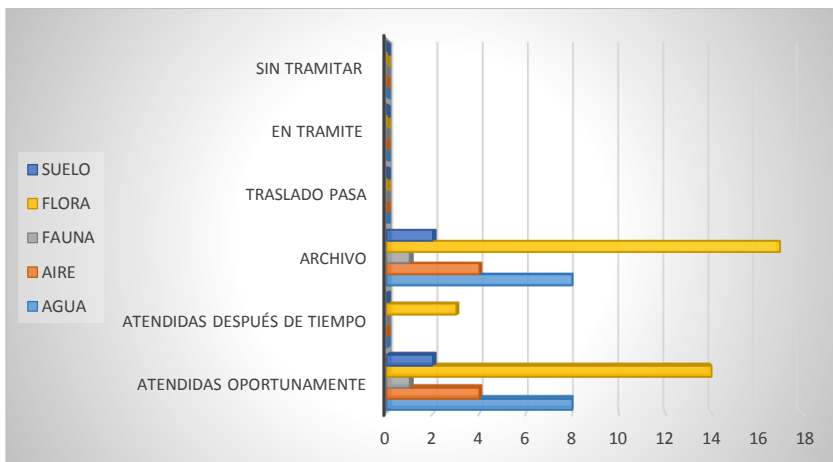
De acuerdo al análisis comparativo de las denuncias ambientales para la vigencia 2019 y los reportes trimestrales, se observa que los recursos más afectados son el recurso Flora con diecisiete (17), agua con ocho (8), aire cuatro (4), fauna con uno (1), suelo dos (2) de denuncias radicadas en la Dirección Territorial.

A continuación se identifica las denuncias de manera específica por recurso natural, de acuerdo a la clasificación del estado del trámite.

Cuadro 2: Relación de denuncias por recurso

Territorial	Recurso Natural	Indicador Terminadas				Tipo Respuesta				En Tramite		Sin Tramitar	
		Terminadas Oportunamente		Terminadas Despues de Tiempo		Archivo		Traslado a Proceso		#	%	#	%
		#	%	#	%	#	%	#	%				
Territorial Amazonas	Agua	8	100%	0	0%	8	100%	0	0%	0	0%	0	0%
	Aire	4	100%	0	0%	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%
	Fauna	1	100%	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%	0	0%
	Flora	14	82,35%	3	17,65%	17	100%	0	0%	0	0%	0	0%
	Suelo	2	100%	0	0%	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>90,63%</b>	<b>3</b>	<b>9,38%</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Gráfica 2. Representación de la Cantidad de denuncias ambientales por recurso



*Causas posibles:*

- ✓ Árbol en peligro de caída
- ✓ Tala de árboles
- ✓ Invasión en las quebrada
- ✓ Contaminación con residuos sólidos recurso hídrico

- ✓ Afectación de la quebradas y sistemas hídricos
- ✓ Aprovechamiento en predios privados.

### PESO PORCENTUAL DENUNCIAS AMBIENTALES

Territorial	Total Asignadas	Peso Porcentual	Total Terminadas Oportunamente	
			#	%
Territorial Amazonas	<u>32</u>	12,90%	<u>29</u>	90,63%

En el año del 2019, en la Dirección Territorial Amazonas se radicaron treinta y dos (32) denuncias ambientales a las cuales les corresponde un peso porcentual del total de las denuncias radicadas en CORPOAMZONIA del 12.90% con una oportunidad de respuesta del 90.63%.

### PESO PORCENTUAL DE DENUNCIAS POR RECURSO NATURAL

Territorial	Recurso Natural	Total Asignadas	Peso Porcentual	Terminadas Oportunamente	
				#	%
Territorial Amazonas	Agua	<u>8</u>	25%	<u>8</u>	100%
	Aire	<u>4</u>	12,50%	<u>4</u>	100%
	Fauna	<u>1</u>	3,13%	<u>1</u>	100%
	Flora	<u>17</u>	53,13%	<u>14</u>	82,35%
	Suelo	<u>2</u>	6,25%	<u>2</u>	100%
	<b>TOTAL</b>	<b><u>32</u></b>	<b>100%</b>	<b><u>29</u></b>	<b>90,63%</b>

### MEDIO DE RADICACION

#### MEDIOS POR LOS CUALES SE RADICAN DENUNCIAS AMBIENTALES

Territorial	Internet		Email		Fax		Oficio		Personal Escrita		Personal Verbal		Teléfono	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
	Territorial Amazonas	0	0%	0	0%	0	0%	17	53,13%	1	3,13%	13	40,63%	1

Considerando el comportamiento de los diferentes medios de radicación de acuerdo a la tabla anterior, las denuncias ambientales radicadas en la DTA fueron por oficio se recibieron diecisiete (17) con el 53.13%, personal escrita se recibió una (1) con el 3.13%, personal verbal se recibieron trece (13) con el 40.63%, y para el medio de comunicación teléfono se recibieron una (1) con el 3.13%. Para los demás medios de comunicación no se presentaron denuncias.

## B. CONSOLIDADO DE DERECHOS DE PETICIÓN TRAMITADOS

### 1. CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR.

Para la vigencia 2019 contamos con 36 derechos de petición radicados en la DTA, de los cuales el treinta y tres (33) fueron atendidos oportunamente con un porcentaje del 91.67% el resultado del indicador es satisfactorio, y tres (3) se atendió después de tiempo con el 8.33%. La DTA debe garantizar el mejoramiento del indicador con seguimiento continuo y priorización de actividades para el cumplimiento de los tiempos por parte de los profesionales y técnicos encargados de responder o atender las solicitudes.

Cuadro No 4: Derechos de petición DTA año 2019

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Terminadas Oportunamente	%		Terminadas Después de Tiempo	En Tramite	%	
				Terminadas Oportunamente	Terminadas Después de Tiempo			En Tramite	Sin Tramitar
Territorial Amazonas	Queja	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	Reclamo	<u>3</u>	<u>3</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	Petición de Información	<u>28</u>	<u>25</u>	89,29%	<u>3</u>	10,71%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	Manifestación	<u>3</u>	<u>3</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	Consulta	<u>1</u>	<u>1</u>	100%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>	0%	<u>0</u>
	<b>SUBTOTAL</b>	<b><u>36</u></b>	<b><u>33</u></b>	<b>91,67%</b>	<b><u>3</u></b>	<b>8,33%</b>	<b><u>0</u></b>	<b>0%</b>	<b><u>0</u></b>

Por lo anterior la territorial debe reforzar con capacitación al personal y realizar seguimiento permanente por medio de los instrumentos del aplicativo PQRS y matriz de PQRS a las solicitudes para generar más oportunidad en las respuestas.

### PETICIONES DE INFORMACIÓN CLASIFICADAS POR PROCESO

Territorial	Control y Evaluación		
	Rad	Oport	%
Territorial Amazonas	1	1	100%
	<b>Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental</b>		
	1	1	100%
	<b>Control y Vigilancia de los Recursos Naturales</b>		
	18	15	83,33%
	<b>Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de Recursos Naturales</b>		
	15	14	100%
<b>Ordenación Ambiental</b>			
1	1	100%	

De acuerdo a la tabla anterior, se evidencia que se radicaron; una (1) para el proceso de control y evaluación, una (1) para asesoría de planificación y gestión ambiental, dieciocho (18) para el proceso de control y vigilancia de los recursos naturales, para licenciamiento ambiental y aprovechamiento de recursos naturales se radicaron quince (15) y para el proceso de ordenación ambiental se presentó una (1) petición.

Es común que LAR y CVR sea los procesos que tengan la mayor cantidad de peticiones, puesto que allí encontramos los recursos naturales que son frecuentemente afectados, Agua, Suelo, Aire, Flora y Fauna de los cuales se generan situaciones que ofuscan a la comunidad y daños ambientales ocasionados que son continuamente denunciados ante la autoridad ambiental.

## 2. PESO PORCENTUAL

Territorial	Tipo de Petición	Total Asignadas	Peso Porcentual	Terminadas Oportunamente	
				#	%
Territorial Amazonas					
	Queja	<u>1</u>	2,78%	<u>1</u>	100%
	Reclamo	<u>3</u>	8,33%	<u>3</u>	100%
	Petición de Información	<u>28</u>	77,78%	<u>25</u>	89,29%
	Manifestación	<u>3</u>	8,33%	<u>3</u>	100%
	Consulta	<u>1</u>	2,78%	<u>1</u>	100%
	<b>SUBTOTAL</b>	<b><u>36</u></b>	<b>100%</b>	<b><u>33</u></b>	<b>91,67%</b>

En el cuadro anterior podemos observar que de las treinta y seis (36) peticiones que se radicaron en la territorial amazonas treinta y tres (33) son atendidas oportunamente con un porcentaje del 91.67%; clasificándose de la siguiente manera: por “queja” se recibió una (1) atendida oportunamente y con un peso porcentual del 2.78%, para “reclamo” se recibieron tres (3) atendidas oportunamente con un peso porcentual del 8.33%, para “petición de información” se recibieron 28 de los cuales veinticinco (25) fueron atendidos oportunamente con un peso porcentual del 77.78%, para manifestación se recibieron tres (3) atendidos oportunamente con un peso porcentual del 8.33% y para consulta se recibió una (1) atendida oportunamente con un peso porcentual del 2.78%

## 2. MEDIO DE RADICACION

### MEDIOS POR LOS CUALES SE RADICAN DENUNCIAS AMBIENTALES

## PETICIONES

Territorial	Internet		Email		Fax		Oficio		Personal Escrita		Personal Verbal		Teléfono	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
	Territorial Amazonas	1	2,78%	6	16,67%	0		27	75%	1	2,78%	0		1

De los diferentes medios de radicación de acuerdo a la tabla anterior, los derechos de petición radicados en la DTA fueron realizadas por internet 2.78%, email 16.67%, oficios 75%, personal escrita 2.78%, y por teléfono 2.78%.