	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 1 de 42</b>


**Caracterización de los usuarios del sistema de PQRDS de CORPOAMAZONIA en el marco de la política de servicio al ciudadano de MIPG en el departamento de putumayo durante la vigencia 2020.**

**Jaime W. Yela**

**Facultad de Administración de Empresas, Instituto Tecnológico del Putumayo**


**Mg. Adriana Ibarra C.**

**15 de junio de 2021**

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 2 de 42</b>


### Lista de Tablas

Tabla N°1. Categorías de usuarios.	16
Tabla N°2. Opciones de consulta de PQRDS.	18
Tabla N°3. Estructura de la base de datos de Microsoft ACCESS.	19
Tabla N°4. Consultas o reportes de la base de datos.	20
Tabla N°5. Clasificación de usuarios y PQRDS.	21
Tabla N°6. Distribución de PQRDS por tipo de usuario.	22
Tabla N°7. Distribución de tipos de PQRDS por tipo de usuario.	23
Tabla N°8. Clasificación de asuntos de PQRDS por tipo de usuario.	26
Tabla N°9. Clasificación de tipos de usuario por procedencia.	28
Tabla N°10. Clasificación usuarios por tiempo de atención.	31
Tabla N°11. Definición de los tipos de usuarios.	33

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 3 de 42</b>


### Lista de Figuras

Figura N°1. Aspecto de la base de datos.	21
Figura N°2. Distribución de PQRDS por tipo de usuario.	23
Figura N°3. Distribución de tipos de PQRDS por tipo de usuario.	25
Figura N°4. Distribución de asuntos de PQRDS por tipo de usuario.	27
Figura N°5. Distribución de usuarios procedentes del alto Putumayo.	29
Figura N°6. Distribución de usuarios procedentes del medio Putumayo	29
Figura N°7. Distribución de usuarios procedentes del bajo Putumayo.	30
Figura N°8. Distribución de usuarios procedentes fuera de la jurisdicción.	30
Figura N°9. Clasificación de usuarios por tiempo de atención.	32

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 4 de 42</b>

## Tabla de Contenido

	Pág.
1. Propuesta pasantía.....	8
1.1. Descripción del Problema .....	8
1.1.1. <i>Planteamiento del problema</i> .....	8
1.2. Justificación .....	9
1.3. Objetivos .....	10
1.3.1. <i>General</i> .....	10
1.3.2. <i>Específicos</i> .....	10
1.4. Marco Teórico.....	11
1.5. Metodología.....	12
1.5.1. <i>Población o Universo</i> .....	12
1.5.2. <i>Grupo Focal</i> .....	12
1.5.3. <i>Fuentes Primaria y Secundaria</i> .....	12
1.5.4. <i>Técnicas e instrumentos</i> .....	13
1.5.5. <i>Diseño metodológico</i> .....	13
2. Resultados y Análisis.....	16
2.1. Características generales usuarios CORPOAMAZONIA del sistema PQRDS vigencia 2020 .....	16
2.2. Organización y Sistematización de la Información con enfoque diferencial .....	19
2.2.1. <i>Análisis de la Información.</i> .....	20
2.2.2. <i>Etapas V: Diseño Base de datos</i> .....	20
2.3. Definición de la población atendida a través del sistema de PQRDS en cumplimiento de la política de Servicio al Ciudadano de MIPG en el departamento del Putumayo durante la vigencia 2020. ....	33
3. Conclusiones .....	38
4. Recomendaciones .....	39
Referencias Bibliográficas.....	40
Anexos.....	42


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 5 de 42</b>

## Resumen

A través de la pasantía se desarrolló el diagnóstico de manera cualitativa de los usuarios del sistema de PQRDS de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia (CORPOAMAZONIA) del departamento del Putumayo, durante la vigencia 2020 por medio de la identificación de sus características generales, el establecimiento de criterios de clasificación de información con enfoque diferencial según la política de Servicio al Ciudadano de MIPG y que permitieron definir la población atendida.

Durante el proceso de recolección de información se creó una base de datos teniendo en cuenta la población y la frecuencia de uso de los servicios prestados por CORPOAMAZONIA, definiendo de esta manera las variables esenciales para el tratamiento de información conforme a las consultas permitidas por el sistema de PQRDS señalado en el marco de la metodología aplicada.

La caracterización le permitió a la Corporación avanzar en la implementación de la política de servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, además de ser un insumo importante para planificar procesos de participación ciudadana y fortalecer la atención al usuario.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 6 de 42</b>


## Introducción

Las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible creadas mediante la Ley 99 de 1993 recibieron el espaldarazo de un marco jurídico ambiental que antes de 1991 ninguna otra constitución política contempló con la misma dedicación. A este elemento se sumó la promoción y protección del derecho de petición y la participación ciudadana como herramientas de comunicación con la administración pública.


Se presentaron entonces cambios importantes en el sector público con el fin de brindarle a las entidades herramientas que les permitan ser eficaces y eficientes al momento de atender a sus usuarios. El camino recorrido se refleja en las distintas normas promulgadas al respecto, y que en la actualidad, toda la experiencia administrativa relacionada con los sistemas integrados de gestión se consolida y articula en una sola estrategia: el Modelo Integrado de Planeación y Gestión o MIPG, enfocado de manera especial, para aquellas instituciones de la rama ejecutiva.

En línea con lo anterior la Corporación expidió la Resolución N°276 de 2019 mediante la cual adoptó el MIPG; y la Resolución N°096 de 2020 a través de la cual adoptó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Uno de los canales de atención de CORPOAMAZONIA es el sistema de PQRDS, cuyos datos diligenciados han permitido hacer seguimiento a la atención oportuna, servir de evidencia e identificar durante el proceso de atención los aspectos más importantes de quien se acerca a la Entidad.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 7 de 42</b>

Así las cosas la consolidación de la información relacionada con los PQRDS de los usuarios del departamento de Putumayo durante la vigencia 2020 permitió conocer las principales características de la ciudadanía y generar una herramienta de consulta que facilita la aplicación de criterios específicos de atención y tomar decisiones basadas en antecedentes.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 8 de 42</b>

## 1. Propuesta pasantía


### 1.1. Descripción del Problema

La Secretaría General de CORPOAMAZONIA tiene como funciones principales liderar el sistema de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias - PQRDS de la Entidad. En este orden de ideas el servicio al ciudadano debe estar orientado bajo principios de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.

El cumplimiento de esta responsabilidad resulta un reto importante dada la necesidad de brindar respuestas y soluciones a las problemáticas ambientales que afectan a la población del departamento del Putumayo en el marco de la normatividad legal vigente mencionada, en especial, la política de servicio al ciudadano o grupos de valor de MIPG se hace necesario la consolidación de información relacionada con el proceso de PQRDS, además de la caracterización de los usuarios, como parte integrante del y Gestión-MIPG, para ello se plantea la siguiente pregunta orientadora

#### 1.1.1. Planteamiento del problema


¿Cuáles son las características de los usuarios del sistema de PQRDS de CORPOAMAZONIA en el marco de la política de Servicio al Ciudadano de MIPG en el departamento de Putumayo durante la vigencia 2020?

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 9 de 42</b>

## 1.2. Justificación

Una vez establecidas reformas importantes en la administración pública por la Constitución de 1991, y en línea con sus artículos 209 y 269, han venido presentándose cambios en el sector público con el fin de brindarle a las entidades herramientas que les permita ser eficaces y eficientes al momento de atender a sus usuarios. El camino recorrido se ve reflejado en las distintas normas promulgadas al respecto, y que, en la actualidad, toda la experiencia administrativa relacionada con los sistemas integrados de gestión se consolida y articula en una sola estrategia: el Modelo Integrado de Planeación y Gestión o MIPG, enfocado de manera especial, para aquellas instituciones de la rama ejecutiva. En ese sentido, CORPOAMAZONIA, como entidad pública, se encuentra también en el proceso de implementación de la política de Servicio al Ciudadano de MIPG, cuya aplicación, es indispensable para facilitar la rendición de cuentas, el control, la evaluación ciudadana y el fortalecimiento de la relación estado-ciudadano.

En línea con lo anterior la Corporación expidió la Resolución N°276 de 2019 mediante la cual se adoptó el MIPG; y la Resolución N°096 de 2020 a través de la cual se adoptó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Uno de los canales de atención de CORPOAMAZONIA es el sistema de PQRDS, cuyos datos diligenciados han permitido hacer seguimiento a la atención oportuna, servir de evidencia e identificar durante el proceso de atención los aspectos más importantes de quien se acerca a la Entidad. Así las cosas, la consolidación de la información relacionada con los PQRDS de los usuarios del departamento de Putumayo durante la vigencia 2020 permitirá conocer sus principales características y generar una herramienta de consulta que facilitará la aplicación de criterios específicos durante la atención de la población objetivo y tomar decisiones basadas en antecedentes, es así como el

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 10 de 42</b>

desarrollo de la presente investigación en modalidad pasantía permitirá consolidar esta información.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. General**


Caracterizar a los usuarios del sistema de PQRDS de CORPOAMAZONIA en el marco de la política de Servicio al Ciudadano de MIPG en el departamento de Putumayo durante la vigencia 2020.

#### **1.3.2. Específicos**

Identificar las características generales de los usuarios del departamento de Putumayo atendidos por medio del sistema de PQRDS durante la vigencia 2020.

Establecer criterios de clasificación de información con enfoque diferencial según la política de Servicio al Ciudadano de MIPG.

Definir la población atendida a través del sistema de PQRDS en cumplimiento de la política de Servicio al Ciudadano de MIPG en el departamento del Putumayo durante la vigencia 2020.


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 11 de 42</b>

#### 1.4. Marco Teórico

La teoría clásica de la administración en cabeza de Henry Fayol, descrita por Chiavenato (2006) presenta importantes aportes administrativos sobre las relaciones humanas. Desde la perspectiva humanista representada por Elton Mayo, la administración es una organización informal enfocada en las relaciones humanas. Las motivaciones del hombre se dan en función a sus necesidades sociales, se concibe al trabajador un hombre social, las recompensas y sanciones sociales como incentivo para aumentar el nivel de producción.

Abraham Maslow (2012) desde una perspectiva conductista estudió la organización formal e informal. Esta teoría se enfoca en la psicología organizacional y el concepto de organización basado en las relaciones interpersonales. Por su parte el propósito de la política de Servicio al Ciudadano de MIPG es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. En este caso el sistema de PQRDS de CORPOAMAZONIA

MIPG es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente (MEN,2017). Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada. Tratando sujetos y no objetos.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 12 de 42</b>

## 1.5. Metodología

### 1.5.1. Población o Universo

La población objeto de estudio corresponden a los usuarios de CORPOAMAZONIA del departamento del Putumayo que durante el año 2020 radicaron del sistema PQRDS, según la política de Servicio al Ciudadano, según el Censo DANE (2018) la población del departamento del Putumayo es de 283.197 habitantes.


### 1.5.2. Grupo Focal

El grupo focal correspondió a los usuarios registrados en el sistema PQRDS por los funcionarios encargados del software de PQRDS de CORPOAMAZONIA.

### 1.5.3. Fuentes Primaria y Secundaria

La fuente de información primaria correspondió a la base de datos sistema PQRDS, además de los funcionarios de CORPOAMAZONIA que consolidan la información de los usuarios del sistema de PQRDS en los diferentes canales de atención de la entidad, como relación de contratistas, listado de beneficiarios adscritos a los diferentes proyectos, Registro de ingreso de correspondencia, libros radicadores de distintas áreas internas, cuentas oficiales de redes sociales de la Corporación.

La fuente secundaria utilizada son los documentos de consulta institucionales, como los libros, páginas web y correo institucional

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 13 de 42</b>

#### **1.5.4. Técnicas e instrumentos**

Teniendo en cuenta el diseño de investigación descriptiva con enfoque cualitativo, con el cual se busca describir y estudiar fenómenos humanos significativos de manera cuidadosa y detallada, desde la información que se obtiene utilizando la técnica de la observación no participante, se establece las siguientes estrategias metodológicas necesarias para alcanzar cada uno de los objetivos propuestos, según la ruta metodológica, que integra la base de datos del programa Microsoft ACCESS la cual facilitó la organización y análisis de la información.

#### **1.5.5. Diseño metodológico**


##### **Etapas I. Identificación de la Información**

La identificación de la información fue un reconocimiento de los datos que se realizó de manera simultánea a la recolección de información con base al conocimiento de las categorías que se encontraron, como Organizaciones sociales, gubernamentales, personas interesadas en temas institucionales, beneficiarios de los servicios de las entidades de la administración públicas, organismos de control, representantes de los gremios, medios de comunicación (prensa, radio, tv. Local), Corporaciones político administrativo, Entidades estatales, ciudadano como persona natural, organizaciones empresariales, extranjeros.

##### **Etapas II. Recolección de Información**

Desde la referencia de los metadatos se describirá en el sistema de PQRDS, el número de radicado de cada solicitud, consultadas desde las opciones:

- Consolidado de denuncias ambientales presentadas


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 14 de 42</b>

- Denuncias ambientales presentadas por recurso natural
- Denuncias ambientales presentadas por departamento de jurisdicción
- Consolidado de peticiones presentadas
- Peticiones presentadas por departamento y proceso
- Peticiones presentadas por tipo de petición y proceso
- Consolidado de PQRSD presentados de acuerdo al medio de radicación.

### **Etapa III: Organización y Sistematización de la Información.**

Con la información extraída se organizará y se procederá a su sistematización con los datos que se obtengan desde el software dispuesto por la institución para este fin, como es Microsoft ACCESS desde las tablas:

- Cabildo y Resguardo Indígena
- Consejos Comunitarios
- Empresa Privada
- Entes de Control
- Entidades Públicas
- Instituciones Educativas
- Juntas de Acción Comunal
- Organizaciones y Asociaciones Ambientales
- Organizaciones y Asociaciones en General
- Personal Naturales


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 15 de 42</b>

#### **Etapa IV: Análisis de la Información.**

En esta etapa, con la información extraída del software como herramienta del sistema PQRDS se pueden generar consultas en la base de datos ACCESS para su correspondiente análisis donde se relacionen: tipo de usuario, PQRDS radicado en la Entidad y área competente.

#### **Etapa V: Diseño Base de datos**

Una vez culminadas las etapas anteriores se hizo procedió al diseño y entrega de la base de datos ante CORPOAMAZONIA

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 16 de 42</b>

## 2. Resultados y Análisis


### 2.1. Características generales usuarios CORPOAMAZONIA del sistema PQRDS vigencia 2020

Una vez identificadas las características generales de los usuarios del departamento de Putumayo atendidos por medio del sistema de PQRDS durante la vigencia 2020, se determinaron las siguientes tipologías:

**Tabla N°1.**


*Categorías de usuarios.*

<b>Tipo de Usuario</b>	<b>Abrev.</b>	<b>Descripción Categoría</b>
CABILDOS Y RESGUARDOS INDÍGENAS	<b>CRI</b>	Resguardos, cabildos, asociaciones y organizaciones indígenas.
NEGRITUDES Y CONSEJOS COMUNITARIOS	<b>NC</b>	Organizaciones, Consejos Comunitarios y asociaciones conformados por población afrodescendiente.
EMPRESA PRIVADA	<b>EP</b>	Personas jurídicas y naturales con ánimo de lucro.
ENTES DE CONTROL Y JUDICIAL	<b>ECJ</b>	Fiscalía General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Personerías, Contraloría General de la República, Defensoría del Pueblo, Juzgados, Tribunales.
ENTIDADES PUBLICAS	<b>EPU</b>	Departamentos administrativos, entes territoriales, empresas de servicio público.
INSTITUCIONES EDUCATIVAS	<b>IE</b>	Colegios, escuelas, universidades, institutos de investigación, laboratorios de observación, academias, servicios de aprendizaje públicos o privados.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 17 de 42</b>

JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL	<b>JAC</b>	Juntas de acción comunal de barrios y veredas.
ORGANIZACIONES Y ASOCIACIONES AMBIENTALES	<b>OAA</b>	Fundaciones, organismos internacionales, ONG, cooperativas, sindicatos y cualquier tipo de asociación sin ánimo de lucro cuyo objeto principal sea la protección y promoción sostenible del medio ambiente.
ORGANIZACIONES Y ASOCIACIONES EN GENERAL	<b>OAG</b>	Fundaciones, organismos internacionales, ONG, cooperativas, sindicatos y cualquier tipo de asociación sin ánimo de lucro.
PERSONAS NATURALES	<b>PN</b>	Persona de nacionalidad colombiana o extranjero mayor o menor de edad (Infancia, juventud, adulto mayor, cabeza de familia, ama de casa, obrero, estudiante, persona en condición de discapacidad, campesino, desplazado, víctima etc).
ANÓNIMOS	<b>AA</b>	Persona natural o jurídica con reserva voluntaria de información de contacto.

La información fue extractada teniendo como referencia los metadatos descritos con anterioridad y del sistema de PQRDS, en especial, el número de radicado de cada solicitud. A través del código mencionado la información de los usuarios registrados en el sistema fue consultada con las siguientes opciones:

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 18 de 42</b>

## Tabla N°2.

*Opciones de consulta de PQRDS.*

<b>N°</b>	<b>Consulta</b>	<b>Fuente</b>	<b>Periodo</b>
1	Consolidado de denuncias ambientales presentadas.	Sistema de PQRDS de Corpoamazonia.	Vigencia 2020.
2	Denuncias ambientales presentadas por recurso natural.		
3	Consolidado de peticiones presentadas.		
4	Peticiones de información por tipo de solicitud presentada.		
5	Consolidado de PQRDS presentados de acuerdo al medio de radicación.		


Como se mencionó con anterioridad, durante esta fase se utilizaron las siguientes fuentes secundarias como complemento a los datos directos:

\_Relación de contratistas (personas naturales o jurídicas) de la Corporación que será brindada por la oficina jurídica de la entidad y de los funcionarios de planta por la oficina de Talento Humano.

\_Listados de beneficiarios adscritos a los distintos proyectos o programas de la Corporación.

\_Registros de ingreso de correspondencia o libros radicadores de las distintas áreas internas de CORPOAMAZONIA.

\_Cuentas oficiales de redes sociales de la Corporación; página web y correo institucional.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 19 de 42</b>


## 2.2. Organización y Sistematización de la Información con enfoque diferencial

Una vez establecidos los criterios de identificación de la información esta se organizó y sistematizó en una base de datos de alimentación continua diseñada a través del programa Microsoft ACCESS la cual facilitó el análisis de cada grupo de valor. La estructura general de la base de datos está compuesta por las siguientes tablas:

### Tabla N°3.

*Estructura de la base de datos de Microsoft ACCESS.*

<b>Tabla</b>	<b>Datos de la tabla</b>
<b>CABILDOS Y RESGUARDOS INDÍGENAS (CRI)</b>	NOMBRE
<b>NEGRITUDES Y CONSEJOS COMUNITARIOS (NC)</b>	NÚMERO IDENTIFICACIÓN
<b>EMPRESA PRIVADA (EP)</b>	DIRECCIÓN
<b>ENTES DE CONTROL Y JUDICIAL (ECJ)</b>	CIUDAD
<b>ENTIDADES PUBLICAS (EPU)</b>	DEPARTAMENTO
<b>INSTITUCIONES EDUCATIVAS (IE)</b>	CORREO ELECTRÓNICO
<b>JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL (JAC)</b>	TELÉFONO-CELULAR
<b>ORGANIZACIONES Y ASOCIACIONES AMBIENTALES (OAA)</b>	DEPENDENCIA O PERSONA ENLACE
<b>ORGANIZACIONES Y ASOCIACIONES EN GENERAL (OAG)</b>	FUENTE (Código de PQRDS asignado por el sistema)
<b>PERSONAS NATURALES (PN)</b>	
<b>ASUNTO PQRDS</b>	CÓDIGO PQRDS
	TIPO DE USUARIO
	ASUNTO
	TIEMPO DE RESPUESTA

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 20 de 42</b>

Se aclara que el manejo de las herramientas del programa Microsoft ACCESS es un conocimiento de carácter técnico y su explicación sobrepasa el objeto del presente trabajo de grado.

### **2.2.1. Análisis de la Información.**

Surtidas las fases de identificación y tratamiento de la información a partir de las diferentes herramientas del sistema de PQRDS, se generaron consultas en la base de datos de ACCESS. Por defecto se obtuvo la contabilización de los datos para determinar cantidades:


#### **Tabla N°4.**

*Consultas o reportes de la base de datos.*

<b>Consulta o Reporte</b>	<b>Utilidad</b>
Tipo de usuario.	Diseñar estrategias de atención y participación ciudadana con enfoque diferencial.
Relación de PQRDS radicados en la entidad por tipo de usuario y por asunto.	Identificar la necesidades más importantes de la población con el fin de priorizar la implementación de acciones encaminadas a mejorar las condiciones socioambientales de la región.
Tiempo de respuesta del PQRDS.	Fortalecer procesos de radicación y manejo de correspondencia.

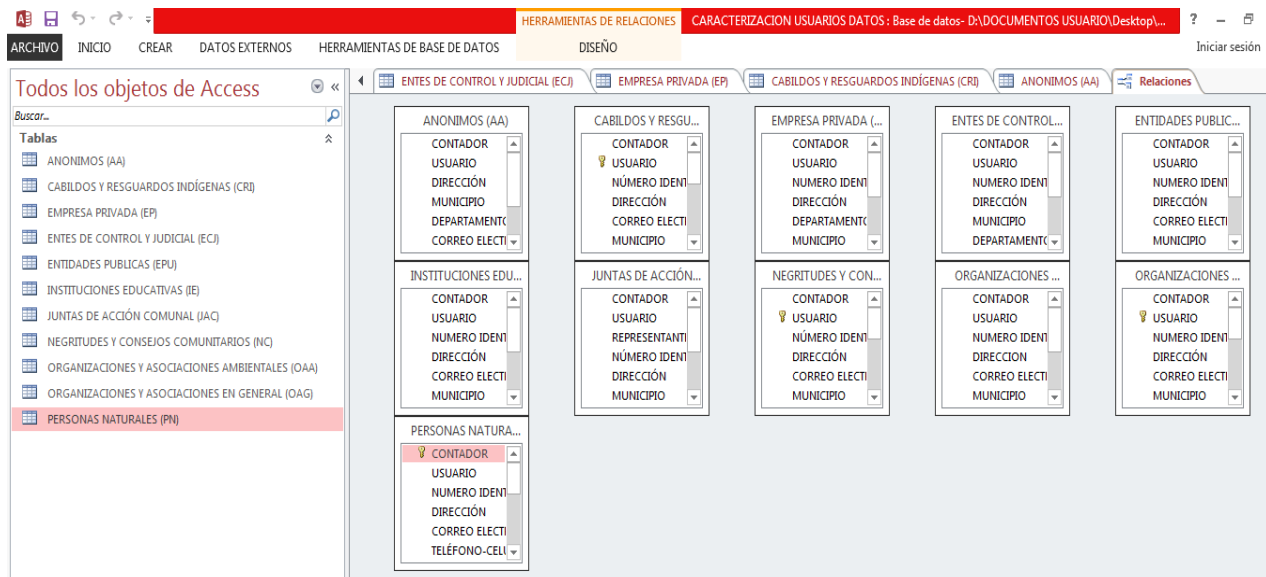
### **2.2.2. Etapa V: Diseño Base de datos**

Una vez culminadas las etapas anteriores se hizo entrega de la base de datos al funcionario de la Corporación que se encargará de utilizarla y actualizarla. El archivo tiene el siguiente aspecto:

	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 21 de 42</b>

**Figura N°1.**

*Aspecto de la base de datos.*



El proceso de caracterización conforme a las categorías señaladas en el diseño metodológico de la propuesta reveló información descriptiva importante que fue organizada en la siguiente tabla así:

**Tabla N°5.**

*Clasificación de usuarios y PQRDS.*

Usuario Identificado	Abrev.	Cantidad Usuarios	N° PQRDS Registrados						TOTAL
			D	M	C	I	R	Q	
CABILDOS Y RESGUARDOS INDÍGENAS	<b>CRI</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>
NEGRITUDES Y CONSEJOS COMUNITARIOS	<b>NC</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
EMPRESA PRIVADA	<b>EP</b>	<b>96</b>	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>4</b>	<b>70</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>112</b>
ENTES DE CONTROL Y JUDICIAL	<b>ECJ</b>	<b>38</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>49</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>61</b>
ENTIDADES PUBLICAS	<b>EPU</b>	<b>127</b>	<b>7</b>	<b>65</b>	<b>9</b>	<b>84</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>165</b>



<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 22 de 42</b>

INSTITUCIONES EDUCATIVAS	<b>IE</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL	<b>JAC</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>
ORGANIZACIONES Y ASOCIACIONES AMBIENTALES	<b>OAA</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
ORGANIZACIONES Y ASOCIACIONES EN GENERAL	<b>OAG</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>21</b>
PERSONAS NATURALES	<b>PN</b>	<b>265</b>	<b>33</b>	<b>99</b>	<b>21</b>	<b>116</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>275</b>
ANÓNIMOS	<b>AA</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL:</b>		<b>612</b>	<b>61</b>	<b>240</b>	<b>45</b>	<b>355</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>711</b>

**D:** DENUNCIA. **M:** MANIFESTACIÓN. **I:** SOLICITUD DE INFORMACIÓN. **R:** RECLAMO. **Q:** QUEJA. **C:** CONSULTA.

Así las cosas, los datos anteriores señalaron que:

La cantidad de usuarios corresponden al 86% de PQRDS recibidos<sup>1</sup>.


La distribución de PQRDS en los distintos grupos de usuarios encontrados indicó una mayor participación de personas naturales y entidades públicas como se señala en la siguiente tabla con su respectiva Figura:

**Tabla N°6.**

*Distribución de PQRDS por tipo de usuario.*

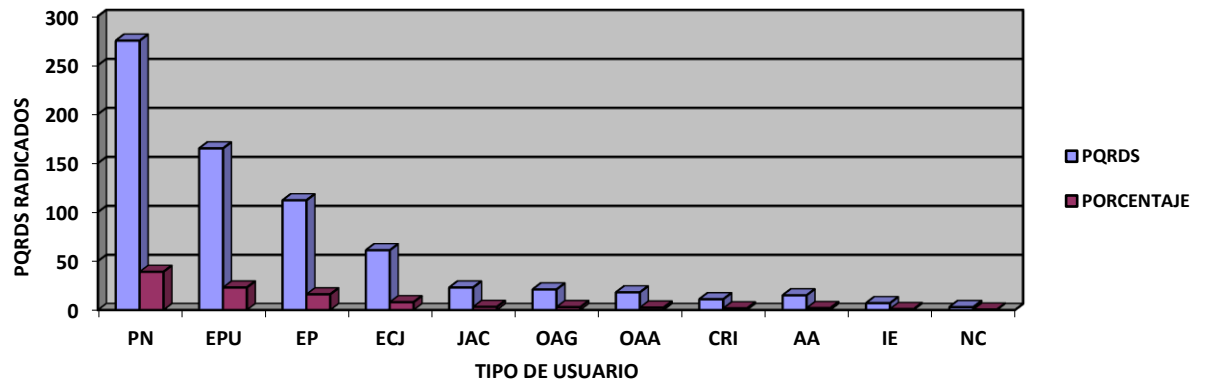
<b>N°</b>	<b>Usuario</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
1	PN	275	39%
2	EPU	165	23%
3	EP	112	16%
4	ECJ	61	8 %
5	JAC	23	3,23%
6	OAG	21	3%
7	OAA	18	2,5%
8	AA	15	2%
9	CRI	11	1,7%
10	IE	7	1%
11	NC	3	0,5%

<sup>1</sup> Fórmula: cantidad de usuarios ÷ número de PQRDS \* 100.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 23 de 42</b>

**Figura N°2.**

*Distribución de PQRDS por tipo de usuario.*




La distribución de los tipos de PQRDS en los distintos grupos de usuarios indicó un mayor registro de peticiones de información y manifestaciones en personas naturales (PN) y entidades públicas (EPU) como lo describe la siguiente tabla en color gris:

**Tabla N°7.**

*Distribución de tipos de PQRDS por tipo de usuario.*

N°	TIPO PQRDS	Tipo de Usuario											TOTAL	%
		PN	EPU	EP	ECJ	OAA	OA G	CRI	AA	IE	JAC	NC		
1	<b>I</b>	116	84	70	49	12	8	6	4	3	2	1	355	50%
2	<b>M</b>	99	65	35	12	10	6	5	4	2	1	1	240	34%
3	<b>D</b>	33	8	7	6	4	2	1	0	0	0	0	61	8,5 %
4	<b>C</b>	21	9	4	3	2	2	1	1	1	1	0	45	6,2 %
N°	<b>R</b>	PN	OA G	EP	JAC	EPU	ECJ	CRI	OAA	AA	IE	NC	TOTAL	%


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 24 de 42</b>

5		4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0,8
N°	<b>Q</b>	PN	ECJ	AA	JAC	OAG	EPU	CRI	OAA	EP	IE	NC	TOTAL	%
6		2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,5

**D: DENUNCIA. M: MANIFESTACIÓN. I: SOLICITUD DE INFORMACIÓN. R: RECLAMO. Q: QUEJA. C: CONSULTA**

En este orden de ideas se tiene que:

- Las personas naturales (PN) fueron los usuarios de mayor participación en todas las modalidades de petición.
- Las entidades públicas (EPU) y las empresas privadas (EP) presentaron una cantidad significativa de solicitudes de información y manifestaciones; una tendencia baja a la radicación de demandas y no presentaron quejas.
- Los entes de control y judicial (ECJ) solicitaron una cantidad significativa de solicitudes de información. No presentaron reclamos.
- Las organizaciones y asociaciones ambientales (OAA) presentaron una cantidad significativa de solicitudes de información pero no registraron denuncias, reclamos ni quejas.
- Las organizaciones y asociaciones en general (OAG) presentaron una cantidad significativa de manifestaciones. No radicaron quejas.
- Los cabildos y resguardos indígenas (CRI) solo presentaron solicitudes de información y manifestaciones.
- Lo usuarios anónimos (AA) solicitaron una cantidad significativa de demandas. No presentaron reclamos.

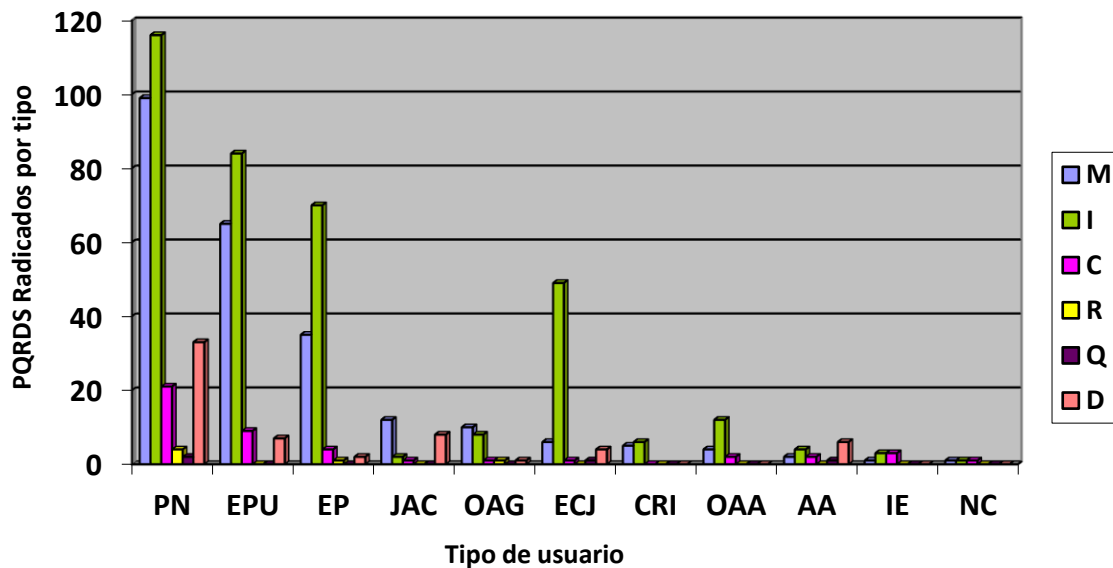
 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 25 de 42

- Las instituciones educativas (IE) no presentaron denuncias, quejas ni reclamos.
- Las juntas de acción comunal (JAC) presentaron una cantidad significativa de denuncias.
- Los consejos comunitarios y negritudes (NC) fueron los usuarios de menor demanda de PQRDS. No registraron denuncias, quejas, ni reclamos.


Lo anterior se ilustra en la siguiente Figura:

**Figura N°3.**

*Distribución de tipos de PQRDS por tipo de usuario.*



**Criterios de Clasificación de Información con Enfoque Diferencial Según la Política de Servicio al Ciudadano de MIPG.**

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 26 de 42</b>

Cada criterio de clasificación obedeció a tres aspectos importantes de la política: asunto, tiempo de respuesta y procedencia. El nivel de frecuencia de cada elemento fue dado por la cantidad de usuarios atendidos cuyos PQRDS presentaron información relacionada en el transcurso del año.

Los datos indicaron que CORPOAMAZONIA concentra un esfuerzo importante en la atención de personas naturales, empresas privadas y entidades públicas en temas relacionados con deforestación, protección del recurso hídrico y solicitudes de licenciamiento como se indica en la siguiente tabla y en la siguiente Figura:

**Tabla N°8.**

*Clasificación de asuntos de PQRDS por tipo de usuario.*

<b>Criterio de Clasificación N°01: Asunto del PQRDS</b>	<b>Usuario</b>											
	<b>PN</b>	<b>EP</b>	<b>EPU</b>	<b>ECJ</b>	<b>OAG</b>	<b>AA</b>	<b>OAA</b>	<b>JAC</b>	<b>IE</b>	<b>CRI</b>	<b>NC</b>	<b>TOTAL</b>
PQRDS presentados por trámites o solicitudes de información relacionados con licenciamiento, posibles infracciones o PSIP <sup>2</sup>	72	62	35	16	6	6	6	4	3	2	1	213
PQRDS presentados relacionados con procedimientos administrativos o solicitudes de información técnica de la Corporación.	72	46	21	14	6	4	3	2	2	1	1	172
PQRDS presentados relacionados con deforestación, reforestación, solicitudes de tala o solicitudes de protección del recurso flora.	57	29	9	5	4	4	2	1	1	0	0	112
PQRDS presentados relacionados con contaminación de fuentes	27	16	13	9	5	3	1	1	1	0	0	76

<sup>2</sup> Proceso sancionatorio en indagación preliminar.



<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 27 de 42</b>

hídricas por actividades mineras o derrames de crudo; o solicitudes de protección del recurso hídrico.

PQRDS relacionados con contaminación por residuos sólidos, afectaciones al suelo o solicitudes de protección del suelo.	<b>PN</b>	<b>EPU</b>	<b>JAC</b>	<b>ECJ</b>	<b>EP</b>	<b>OAG</b>	<b>CRI</b>	<b>OAA</b>	<b>AA</b>	<b>NC</b>	<b>IE</b>	<b>TOTAL</b>
	23	12	7	5	4	1	1	1	1	0	0	55

PQRDS relacionados con el cumplimiento del Plan de Acción.	<b>EP</b>	<b>PN</b>	<b>ECJ</b>	<b>EP</b>	<b>OAG</b>	<b>CRI</b>	<b>OAA</b>	<b>IE</b>	<b>NC</b>	<b>JAC</b>	<b>AA</b>	<b>TOTAL</b>
	18	6	5	4	2	2	2	0	0	0	0	39

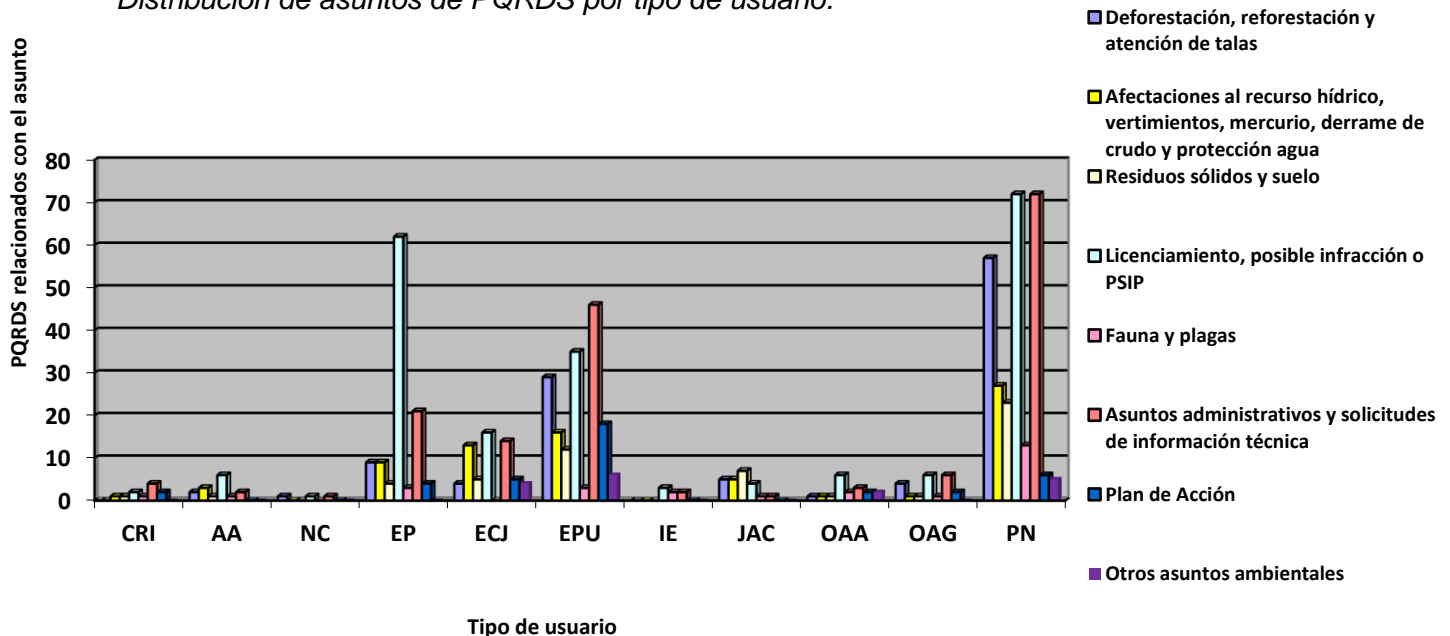
PQRDS relacionados con protección de la fauna o afectación por plagas.	<b>PN</b>	<b>EPU</b>	<b>EP</b>	<b>IE</b>	<b>OAA</b>	<b>OAG</b>	<b>AA</b>	<b>CRI</b>	<b>JAC</b>	<b>ECJ</b>	<b>NC</b>	<b>TOTAL</b>
	13	3	3	2	2	1	1	1	1	0	0	27


PQRDS relacionados con otros asuntos ambientales (Ruido, contaminación atmosférica, gestión del riesgo etc).	<b>EP</b>	<b>PN</b>	<b>ECJ</b>	<b>OAA</b>	<b>OAG</b>	<b>AA</b>	<b>CRI</b>	<b>IE</b>	<b>JAC</b>	<b>EP</b>	<b>NC</b>	<b>TOTAL</b>
	6	5	4	2	0	0	0	0	0	0	0	17

**TOTAL: 711**

**Figura N°4.**

*Distribución de asuntos de PQRDS por tipo de usuario.*




 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 28 de 42</b>

El propósito de la política mencionada es facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de la entidad. Bajo esta premisa, el segundo criterio de clasificación se centró en identificar la procedencia de los usuarios de la Corporación. Lo anterior fue descrito a través de la siguiente tabla e ilustrado con las siguientes Figuras:

**Tabla N°9.**

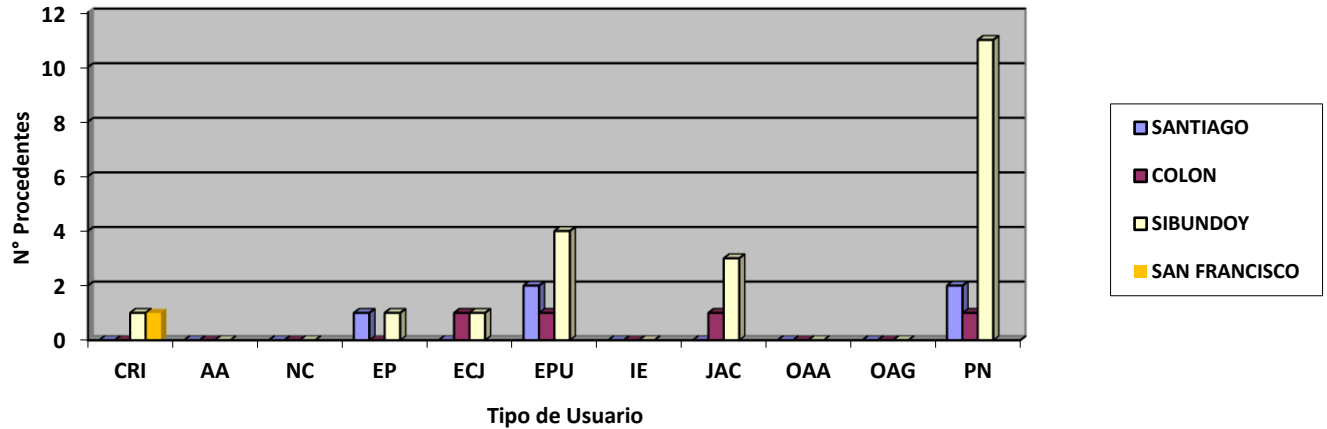
*Clasificación de tipos de usuario por procedencia.*

Criterio de Clasificación N°02:	Lugar de Procedencia	Usuario											TOTAL	
		CRI	AA	NC	EP	ECJ	EPU	IE	JAC	OAA	OAG	PN		
PQRDS presentados desde municipios del Alto Putumayo	Santiago	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	2	5	39
	San Francisco	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	4	
	Colón	1	0	0	2	1	3	0	0	0	0	2	9	
	Sibundoy	1	0	0	1	1	4	0	3	0	0	11	21	
PQRDS presentados desde municipios del Medio Putumayo	Mocoa	2	7	1	28	11	32	1	14	3	7	90	196	235
	Villagarzón	0	0	0	1	1	12	0	1	0	1	11	27	
	Puerto Caicedo	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	2	5	
	Puerto Guzmán	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	4	7	
PQRDS presentados desde municipios del Bajo Putumayo.	Puerto Asís	2	0	0	16	4	13	0	1	1	2	30	69	141
	Valle del Guamuez	1	0	0	1	0	6	1	0	0	1	5	15	
	Orito	1	1	2	4	3	7	0	2	0	1	9	30	
	San Miguel	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	4	9	
	Puerto Leguízamo	3	0	0	0	1	2	0	0	0	0	12	18	
PQRDS presentados desde fuera de la jurisdicción		0	0	0	40	14	39	5	0	7	3	82	190	
No registra procedencia		0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	
<b>Total:</b>		<b>11</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>96</b>	<b>38</b>	<b>127</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>265</b>	<b>612</b>	

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	MACROPROCESO: MISIONAL	F-INV-043
	PROCESO: INVESTIGACIÓN	Versión: 01 Fecha: 08-04-2018
	FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA	Página 29 de 42

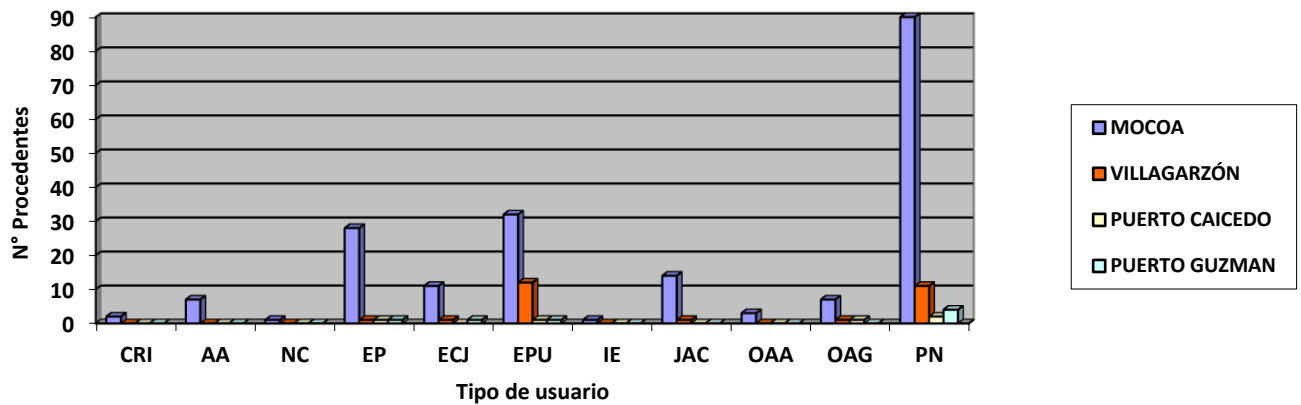
**Figura N°5.**

*Distribución de usuarios procedentes del alto Putumayo.*



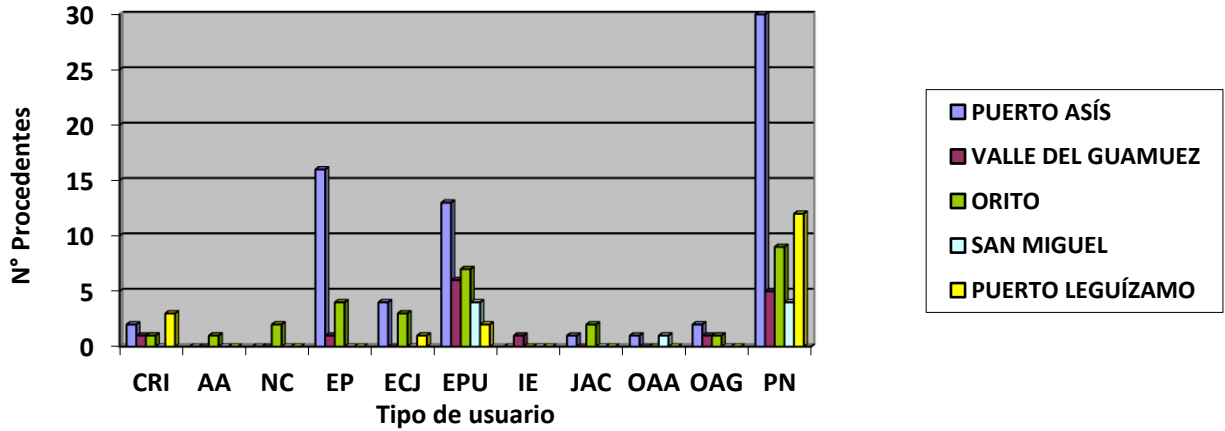
**Figura N°6.**

*Distribución de usuarios procedentes del medio Putumayo.*



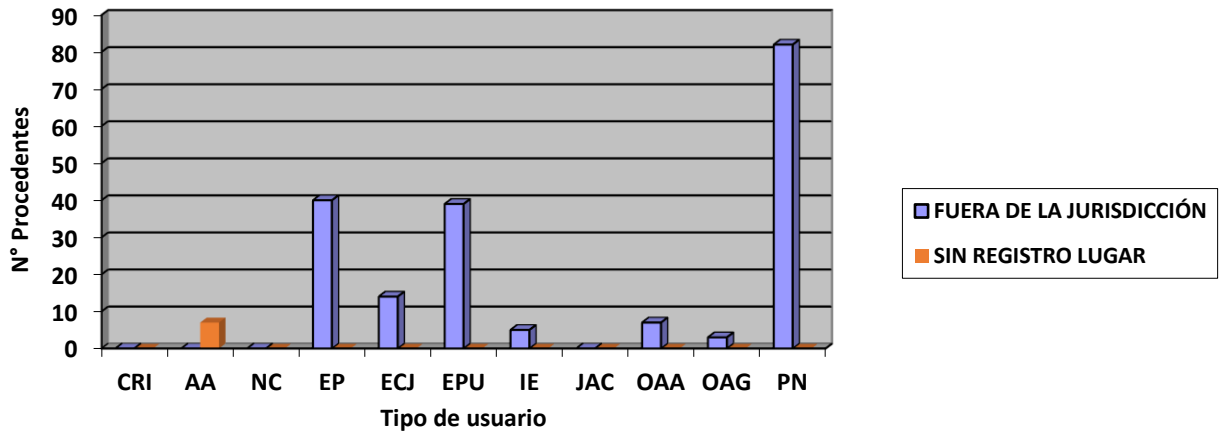
**Figura N°7.**


*Distribución de usuarios procedentes del bajo Putumayo.*



**Figura N°8.**

*Distribución de usuarios procedentes fuera de la jurisdicción.*



 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 31 de 42</b>


Los datos indican una mayor interacción con la Corporación por parte de los usuarios del medio Putumayo, tendencia respaldada por el número de usuarios activos del municipio de Mocoa donde se encuentra la sede principal de CORPOAMAZONIA.

En segundo lugar se encuentra la participación de los usuarios procedentes de fuera de la jurisdicción. La participación de personas naturales sigue siendo tendencia en todos los lugares de procedencia. Registran menor participación los usuarios del alto Putumayo, en especial, del municipio de San Francisco. Para mayor claridad se proyectó la siguiente tabla con su respectiva Figura:

#### Tabla N°10.

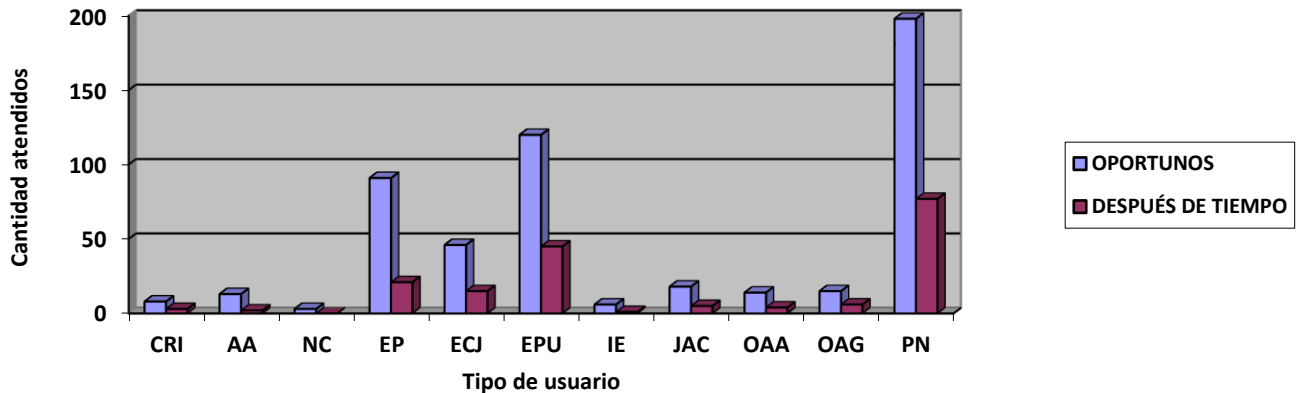
*Clasificación usuarios por tiempo de atención.*

Criterio de Clasificación n°03: Tiempo de Respuesta	Usuario											
	CRI	AA	NC	EP	ECJ	EPU	IE	JAC	OAA	OAG	PN	TOTAL
PQRDS atendidos de manera oportuna	8	13	3	91	46	120	6	18	14	15	198	532
PQRDS atendidos después de tiempo	3	2	0	21	15	45	1	5	4	6	77	179
<b>Total:</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>112</b>	<b>61</b>	<b>165</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>275</b>	<b>711</b>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 32 de 42</b>

**Figura N°9.**


*Clasificación de usuarios por tiempo de atención.*



Siguiendo los fundamentos de la política de servicio al ciudadano la celeridad en la atención es el tercer y último pilar de la presente caracterización. Los resultados indicaron que el tiempo de respuesta oportuno a los usuarios sobrepasa el 70%, no obstante, los resultados también señalaron la necesidad de mejorar la atención dentro del tiempo establecido por la norma a las organizaciones y asociaciones en general (OAG), la mitad de ellos atendidos después de tiempo.

Situación parecida presentan las organizaciones y asociaciones ambientales, con cerca del 23%.

Así mismo, es pertinente mejorar el servicio prestado a los usuarios con mayor flujo de PQRDS: las personas naturales (PN) presentan una atención fuera de tiempo del 28%, las entidades públicas (EPU) un 27% y las empresas privadas (EP) un 18%.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 33 de 42</b>


### 2.3. Definición de la población atendida a través del sistema de PQRDS en cumplimiento de la política de Servicio al Ciudadano de MIPG en el departamento del Putumayo durante la vigencia 2020.

Los usuarios del sistema de PQRDS atendidos en cumplimiento de la política de Servicio al Ciudadano de MIPG en el departamento del Putumayo durante la vigencia 2020 fueron definidos conforme a los resultados arrojados por los datos del sistema y se indican en la siguiente tabla descriptiva basada en los criterios de clasificación señalados con anterioridad:


**Tabla N°11.**

*Definición de los tipos de usuarios.*

<b>Usuario Identificado</b>	<b>Abrev.</b>	<b>Descripción</b>
CABILDOS Y RESGUARDOS INDÍGENAS	<b>CRI</b>	<p>Grupo de valor representado por 11 usuarios correspondiente al 1, 7% de los usuarios del sistema de PQRDS de Corpoamazonia durante la vigencia 2020.</p> <p>Presentaron 5 manifestaciones y 6 solicitudes de información correspondientes al 1,5% del total de peticiones de los usuarios de la Corporación.</p> <p>Interesados principalmente en asuntos relacionados con información técnica ambiental para gestión de proyectos y seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción.</p> <p>Los usuarios provienen principalmente del municipio de Leguizamo, con participación también en los municipios de Puerto Asís y Mocoa; y menor procedencia de Orito, Valle del Guamuez, Colón y Sibundoy.</p> <p>El 72% de las solicitudes presentadas fueron atendidas de manera oportuna por la Corporación.</p>
NEGRITUDES Y CONSEJOS COMUNITARIOS	<b>NC</b>	<p>Grupo de valor representado por 03 usuarios correspondiente al 0, 5% de los usuarios del sistema de PQRDS de Corpoamazonia durante la vigencia 2020.</p>

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 34 de 42</b>

		<p>Presentaron 1 manifestación, 1 consulta y 1 solicitud de información correspondiente al 0,42% del total de peticiones de los usuarios de la Corporación.</p> <p>Interesados principalmente en asuntos relacionados con información técnica ambiental para gestión de proyectos de reforestación y trámites para licenciamiento.</p> <p>Los usuarios provienen principalmente del municipio de Orito, con participación también en la inspección de Puerto Limón en Mocoa.</p> <p>Todas las solicitudes presentadas fueron atendidas de manera oportuna por la Corporación.</p>
<b>EMPRESA PRIVADA</b>	<b>EP</b>	<p>Grupo de valor representado por 96 usuarios correspondiente al 15, 7% de los usuarios del sistema de PQRDS de Corpoamazonia durante la vigencia 2020.</p> <p>Presentaron 112 PQRDS correspondientes al 15,75% del total de peticiones de los usuarios de la Corporación. Principalmente solicitudes de información (70) y manifestaciones (35).</p> <p>Interesados principalmente en asuntos relacionados con tramites de licenciamiento ambiental e información técnica ambiental.</p> <p>Los usuarios provienen principalmente de fuera de la jurisdicción, del municipio de Mocoa y de Puerto Asís.</p> <p>El 81,25 % de las solicitudes presentadas fueron atendidas de manera oportuna por la Corporación.</p>
<b>ENTES DE CONTROL Y JUDICIAL</b>	<b>ECJ</b>	<p>Grupo de valor representado por 38 usuarios correspondiente al 6,2% de los usuarios del sistema de PQRDS de Corpoamazonia durante la vigencia 2020.</p> <p>Presentaron 61 PQRDS correspondientes al 8,57% del total de peticiones de los usuarios de la Corporación. Principalmente solicitudes de información (49).</p> <p>Interesados principalmente en asuntos relacionados con requerimientos de información técnica ambiental de posibles infracciones y cumplimiento de fallos.</p> <p>Los usuarios provienen principalmente de fuera de la jurisdicción, del municipio de Mocoa y de Puerto Asís.</p>


 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 35 de 42</b>

		El 75 % de las solicitudes presentadas fueron atendidas de manera oportuna por la Corporación.
<b>ENTIDADES PUBLICAS</b>	<b>EPU</b>	<p>Grupo de valor representado por 127 usuarios correspondiente al 20,75% de los usuarios del sistema de PQRDS de Corpoamazonia durante la vigencia 2020.</p> <p>Presentaron 165 PQRDS correspondientes al 23,2% del total de peticiones de los usuarios de la Corporación. Principalmente solicitudes de información (84) y manifestaciones (65)</p> <p>Interesados principalmente en asuntos relacionados con requerimientos de información técnica ambiental, tramites ambientales y lucha contra la deforestación.</p> <p>Los usuarios provienen principalmente de fuera de la jurisdicción, del municipio de Mocoa, Villagarzón y Puerto Asís.</p> <p>El 72 % de las solicitudes presentadas fueron atendidas de manera oportuna por la Corporación.</p>
<b>INSTITUCIONES EDUCATIVAS</b>	<b>IE</b>	<p>Grupo de valor representado por 7 usuarios correspondiente al 1,14% de los usuarios del sistema de PQRDS de Corpoamazonia durante la vigencia 2020.</p> <p>Presentaron 7 PQRDS correspondientes al 0,98% del total de peticiones de los usuarios de la Corporación, las cuales se ven reflejadas en 3 consultas, 3 solicitudes de información y una manifestación.</p> <p>Interesados principalmente en asuntos relacionados con trámites de licenciamiento ambiental, fauna y requerimientos de información técnica ambiental.</p> <p>Los usuarios provienen principalmente de fuera de la jurisdicción, con presencia en el municipio de Mocoa y Valle del Guamuez.</p> <p>El 85,7 % de las solicitudes presentadas fueron atendidas de manera oportuna por la Corporación.</p>
<b>JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL</b>	<b>JAC</b>	Grupo de valor representado por 22 usuarios correspondiente al 3,59% de los usuarios del sistema de PQRDS de Corpoamazonia durante la vigencia 2020.



<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 36 de 42</b>

			<p>Presentaron 23 PQRDS correspondientes al 3,2% del total de peticiones de los usuarios de la Corporación, principalmente manifestaciones (12) y denuncias (8).</p> <p>Interesados principalmente en asuntos relacionados con contaminación por residuos sólidos, lucha contra la deforestación y protección del recurso hídrico.</p> <p>Los usuarios provienen principalmente del municipio de Mocoa, con presencia en Sibundoy, Orito, Puerto Asís, San Francisco y Villagarzón.</p> <p>El 78 % de las solicitudes presentadas fueron atendidas de manera oportuna por la Corporación.</p>
ORGANIZACIONES	Y	<b>OAA</b>	<p>Grupo de valor representado por 12 usuarios correspondiente al 1,9% de los usuarios del sistema de PQRDS de Corpoamazonia durante la vigencia 2020.</p> <p>Presentaron 18 PQRDS correspondientes al 2,5% del total de peticiones de los usuarios de la Corporación, principalmente solicitudes de información (12) y manifestaciones (04).</p> <p>Interesados principalmente en asuntos relacionados con trámites de licenciamiento, control ambiental y solicitudes de información técnica.</p> <p>Los usuarios provienen principalmente de afuera de la jurisdicción, con presencia en el municipio de Mocoa, Puerto Asís y San Miguel.</p> <p>El 77 % de las solicitudes presentadas fueron atendidas de manera oportuna por la Corporación.</p>
ASOCIACIONES AMBIENTALES			
ORGANIZACIONES	Y	<b>OAG</b>	<p>Grupo de valor representado por 16 usuarios correspondiente al 2,6% de los usuarios del sistema de PQRDS de Corpoamazonia durante la vigencia 2020.</p> <p>Presentaron 21 PQRDS correspondientes al 2,9% del total de peticiones de los usuarios de la Corporación, principalmente manifestaciones (10) y solicitudes de información (08).</p> <p>Interesados principalmente en asuntos relacionados con trámites de licenciamiento, control ambiental y solicitudes de información técnica.</p> <p>Los usuarios provienen principalmente del municipio de Mocoa, con presencia de usuarios afuera de la jurisdicción,</p>
ASOCIACIONES EN GENERAL			

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 37 de 42</b>

municipio de Puerto Asís, Valle del Guamuez, Orito, Villagarzón y Caicedo.

El 71 % de las solicitudes presentadas fueron atendidas de manera oportuna por la Corporación.

**PERSONAS NATURALES**

**PN**

Grupo de valor representado por 265 usuarios correspondiente al 43% de los usuarios del sistema de PQRDS de Corpoamazonia durante la vigencia 2020.

Presentaron 275 PQRDS correspondientes al 38% del total de peticiones de los usuarios de la Corporación, principalmente solicitudes de información (116), manifestaciones (99) y denuncias (33).

Interesados principalmente en asuntos relacionados con trámites de licenciamiento, atención a posibles infracciones, solicitudes de información técnica para certificados, lucha contra la deforestación y atención de talas.

Los usuarios provienen principalmente de afuera de la jurisdicción, municipio de Mocoa, Puerto Asís, Leguizamo, Villagarzón y Sibundoy.

Único tipo de usuario que cuenta con presencia en todos los municipios del Putumayo.

El 72 % de las solicitudes presentadas fueron atendidas de manera oportuna por la Corporación.

**ANÓNIMOS**

**AA**


Grupo de valor representado por 15 usuarios correspondiente al 2,45 % de los usuarios del sistema de PQRDS de Corpoamazonia durante la vigencia 2020.

Presentaron 15 PQRDS correspondientes al 2,1 % del total de peticiones de los usuarios de la Corporación, principalmente denuncias (6) y solicitudes de información (4).

Interesados principalmente en asuntos relacionados con trámites de licenciamiento, atención a posibles infracciones y protección del recurso hídrico.

Casi la mitad de los usuarios no registra procedencia, el resto proviene del municipio de Mocoa y de Orito.

El 86 % de las solicitudes presentadas fueron atendidas de manera oportuna por la Corporación.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 38 de 42</b>

### 3. Conclusiones


Cumplido el propósito de la pasantía la caracterización de los usuarios del sistema de PQRDS de CORPOAMAZONIA en el marco de la política de Servicio al Ciudadano de MIPG en el departamento de Putumayo durante la vigencia 2020 señaló lo siguiente:

Existen once grupos de usuarios a saber: personas naturales, empresa privada, cabildos y resguardos indígenas, entidades públicas, entes de control y judicial, organizaciones y asociaciones ambientales, organizaciones y asociaciones en general, anónimos, juntas de acción comunal, instituciones educativas y negritudes o consejos comunitarios.

El asunto de mayor demanda por parte de los usuarios son los trámites o solicitudes de información relacionados con licenciamiento, posibles infracciones o PSIP. Un total de 213 PQRDS que representan el 30% del total registrado.

La procedencia de los usuarios es proporcional a la presencia de la autoridad ambiental en el lugar. El 38% de los usuarios provienen del medio Putumayo, especialmente de Mocoa donde está ubicada la sede central. No obstante existe un 31% de usuarios que residen fuera del departamento.

El 74% de los usuarios de la Corporación reciben respuesta dentro de los plazos reglamentados en la Ley 1755 de 2015 y 1437 de 2011. Siendo el grupo de usuario mejor atendido dentro del plazo el de negritudes y concejos comunitarios, seguido de los usuarios anónimos.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 39 de 42</b>


#### 4. Recomendaciones

Con el fin de mejorar el accionar de la Corporación en la implementación de la política de servicio al ciudadano en el marco de MIPG es importante:

Diseñar estrategias de divulgación de información de asuntos ambientales recurrentes como trámites para solicitud de permisos e información técnica por tipo de usuario, en especial, en aquellos lugares donde la Entidad no tiene mayor presencia.

Utilizar el medio de comunicación adecuado para los usuarios que no tienen acceso a internet, como es el caso de la población rural. Ante estas circunstancias puede ser más efectivo recurrir a las emisoras radiales y la implementación de una red de representantes de juntas de acción comunal.

Mejorar la atención de los PQRDS dentro del plazo establecido por la norma generando alertas en el sistema de la Corporación.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 40 de 42</b>

### Referencias Bibliográficas


Abraham Maslow (2012) Psicopedagogía Aprendizaje. y su teoría de la motivación humana. Recuperado:  
<https://psicopedagogiaaprendizajeuc.wordpress.com/2012/06/29/abraham-maslow-y-su-teoria-de-la-motivacion-humana/>

Congreso de la República de Colombia (2021). Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. 23 de noviembre de 2020. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1755\\_2015.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html)

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. D.F., México: McGraw-Hill


Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP (2019). Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. 30 de noviembre de 2020. <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

Departamento Nacional de Planeación –DNP (2019) Guía de Caracterización de Ciudadanos, usuarios y grupos de interés. 30 de noviembre de 2020.

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 41 de 42</b>

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf>

Riquelme M (2019). ¿Cuáles son las teorías de la administración? 23 de noviembre de 2020. [https://www.webyempresas.com/teorias-de-la-administracion/#Teoria\\_humanista](https://www.webyempresas.com/teorias-de-la-administracion/#Teoria_humanista)

 <p>INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL PUTUMAYO</p> <p>El Saber como Arma de Vida</p>	<b>MACROPROCESO: MISIONAL</b>	<b>F-INV-043</b>
	<b>PROCESO: INVESTIGACIÓN</b>	<b>Versión: 01</b> <b>Fecha: 08-04-2018</b>
	<b>FORMATO: INFORME FINAL DE LA PASANTÍA</b>	<b>Página 42 de 42</b>

## Anexos

Base de datos en un archivo digital, Microsoft Access, tamaño: 7.136 kb.