

## Mecanismo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias-PQRSD

Durante la ejecución del Programa REM Visión Amazonía se han recibido un total de 341 PQRSD. Estas peticiones o solicitudes de información han llegado a través de los siguientes medios:

- Plataforma de Sistema de Información y Gestión Documental del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (Esigma). Esta plataforma funcionó hasta marzo del 2019.
- Ventanilla única de correspondencia y atención presencial al ciudadano; Calle 37 No. 8-40 Bogotá D.C. (Bogotá) Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Correo electrónico: [servicioalciudadano@minambiente.gov.co](mailto:servicioalciudadano@minambiente.gov.co)
- Link en la página web link para poder formular PQRSD de manera virtual: <https://visionamazonia.minambiente.gov.co/pqr/>
- Correo electrónico [visionamazonia@minambiente.gov.co](mailto:visionamazonia@minambiente.gov.co)

Luego de recibir el PQRSD por los anteriores canales, este es direccionado al personal del Programa de Visión Amazonía que tenga competencia en el tema del requerimiento. Visión Amazonía tiene un personal asignado, el cual es el encargado de dar seguimiento y respuesta a todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información.

Una vez revisado el oficio se aprueba, se radica con número del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible y se envía al peticionario.

A continuación, se encuentra el resumen de PQRSD recibidos durante la ejecución del Programa REM Visión Amazonía:

| Año                   | PQRSD | Temas principales   |
|-----------------------|-------|---|
| Julio 2016-Junio 2017 | 31    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Desconocimiento del Programa</li><li>• Peticiones de la red de veedurías sobre acciones del Programa</li></ul>  |
| Julio 2017-Junio 2018 | 43    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Requerimiento plan acción detallado del Programa</li><li>• Consulta con comunidades indígenas del Bioma Amazónico</li><li>• Propuesta de proyectos Agroambientales</li></ul>  |
| Julio 2018-Junio 2019 | 23    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Estado de los acuerdos derivados de la Mesa Regional Amazónica y la Plataforma de Acompañamiento y Seguimiento (PAS) del PIVA.</li><li>• Cumplimiento de la sentencia T063 de 2019 de la comunidad Andoque de Aduche.</li><li>• Información sobre Proyectos Productivos Sostenibles en la región.</li></ul> |

|                        |            |   |
|------------------------|------------|---|
| Julio 2019-Junio 2020  | 76         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información sobre avances y resultados del Programa</li> <li>• Inquietudes sobre los proyectos de la convocatoria de mujeres indígenas con el PNUD</li> <li>• Dudas sobre la tercera convocatoria del Pilar de Gobernanza Ambiental con Pueblos Indígena.</li> <li>• Requerimiento contraloría de la contratación del programa</li> <li>• Sentencia Amazonía 4360 de 2018</li> </ul> |
| Julio 2020- Junio 2021 | 91         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud dialogo social con red de veedurías ciudadanas</li> <li>• Resultados del programa para controlar la deforestación en la Amazonía</li> <li>• Inquietudes para participar en proyectos productivos o aplicar a créditos brindados por el Pilar Agroambiental</li> <li>• Manejo de Salvaguardas dentro de los diferentes proyectos que implementa el Programa.</li> </ul>     |
| Julio 2021-Junio 2022  | 77         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dudas para participar de los diferentes incentivos del programa tales como créditos verdes e Incentivo Forestal Amazónico.</li> <li>• Interés en hacer parte del Programa y participar en las diferentes convocatorias</li> <li>• Cuestionarios de entidades del gobierno para conocer las acciones realizadas para controlar la deforestación en la Amazonía.</li> </ul>            |
| <b>TOTAL</b>           | <b>341</b> |   |

Debido al éxito que la estrategia de comunicaciones ha tenido en los últimos años los ciudadanos se encuentran más interesados en participar del Programa (Convocatorias indígenas, Incentivo Forestal Amazónico, Créditos verdes, etc.) lo que llevó a un aumento de las peticiones recibidas comparadas con los primeros años del programa.

Por último, la página web <https://visionamazonia.minambiente.gov.co/> mantiene actualizada la documentación sobre el Programa, lo que permite un fácil acceso a la información para cualquier ciudadano.