CI-1100-130

Valledupar, 23 de septiembre de 2025

25 SEP 2025
10:40 am

DE: **GUSTAVO AMARIS GARCIA**
Jefe Oficina Control Interno

PARA: **ADRIANA MARGARITA GARCIA AREVALO**
Directora General

ASUNTO: Entrego Informe Atención al Ciudadano correspondiente al semestre enero – junio de 2025.

Con el fin de cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual dice que la Oficina de Control Interno rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre la atención a las peticiones, quejas y reclamos presentada por la comunidad a la entidad, me permito entregarle el Informe correspondiente al semestre enero a junio de 2025.

Cualquier inquietud sobre el tema, con gusto la estaremos atendiendo.

Atentamente,

GUSTAVO AMARIS GARCIA
Jefe Oficina Control Interno

Anexo: Informe Atención al ciudadano en once (11) folios.

	Nombre Completo	Firma
Proyectó	Moisés Gómez Pinto – Profesional Universitario	
Revisó	Gustavo Amaris García – jefe Control Interno	
Aprobó	Gustavo Amaris García – jefe Control Interno	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento con sus respectivos soportes y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para su firma.		

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIRIGIDO A : ADRIANA MARGARITA GARCIA AREVALO
Directora General

FECHA DE PRESENTACIÓN : 23 de septiembre de 2025

REALIZADA POR : Moisés Gómez Pinto

PERIODO ANALIZADO : Enero – junio de 2025.

NORMAS : Ley 1333 de 2009; Ley 1474 de 2011, Artículo 76; Ley 1755 de 2015.

1. OBJETIVO

Verificar la oportuna atención por parte de la Corporación Autónoma Regional del Cesar - CORPOCESAR, a las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía y evidenciar el autocontrol implementado por la Oficina Jurídica, Secretaria General y Asesor en el seguimiento de estas.

Lo anterior en cumplimiento al Rol de enfoque hacia la prevención.

2. ALCANCE DEL INFORME.

El alcance se definió para las peticiones y las denuncias ambientales recibidas en la entidad desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2025.

3. METODOLOGÍA.

Dentro de las técnicas de evaluación legalmente establecidas, hemos considerado la observación, la entrevista, la inspección, la comparación, el seguimiento y la verificación entre otras, que nos permitan de acuerdo con nuestro rol de evaluador independiente realizar este seguimiento en los términos y periodo indicado y entregarlo al Director General para que se tomen las acciones de mejoramiento institucional correspondientes.

4. CUERPO DEL INFORME.

En cumplimiento al Rol de Evaluación y Seguimiento, la Oficina de Control Interno el 08 de julio de 2025 solicitó a los Doctores: Katia Lorena Pérez Holguín, Secretaria General; Brenda Paulina Cruz Espinosa, Jefe Oficina Jurídica y a Almes José Granado Cuello, Asesor de la entidad, información para realizar informe de seguimiento y verificación a las peticiones y denuncias ambientales presentadas por la comunidad en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2025.

La información solicitada fue la siguiente:

1. Matriz de seguimiento a las denuncias ambientales presentadas por la ciudadanía a Corpocesar en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2025.

2. Matriz de seguimiento de las peticiones presentadas por la ciudadanía a Corpocesar en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2025, que detalle: radicado, peticionario, asunto y funcionario o dependencia a quien va dirigida la petición.

3. Matriz de seguimiento de las peticiones presentadas por las entidades públicas a Corpocesar en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2025.

El 14 de julio de 2025, la Oficina Jurídica, el Asesor y la Secretaría General entregaron la información solicitada, esta última aclarando que el listado de las peticiones presentadas por la ciudadanía a los funcionarios de la Corporación no se tiene estructurado razón por la cual se vienen adelantado reuniones con la Directora General para establecer un mecanismo uniforme de seguimiento y archivo de la petición. Así mismo, nos informó que con relación a la matriz de seguimiento a las peticiones presentadas por la ciudadanía a la Dirección General de Corpocesar en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2025 se encuentran organizadas según lo establecido en el procedimiento Institucional de las PQR, el cual determina que las peticiones se archivan y se mandan a publicar en la página web de la entidad cada 2 meses.

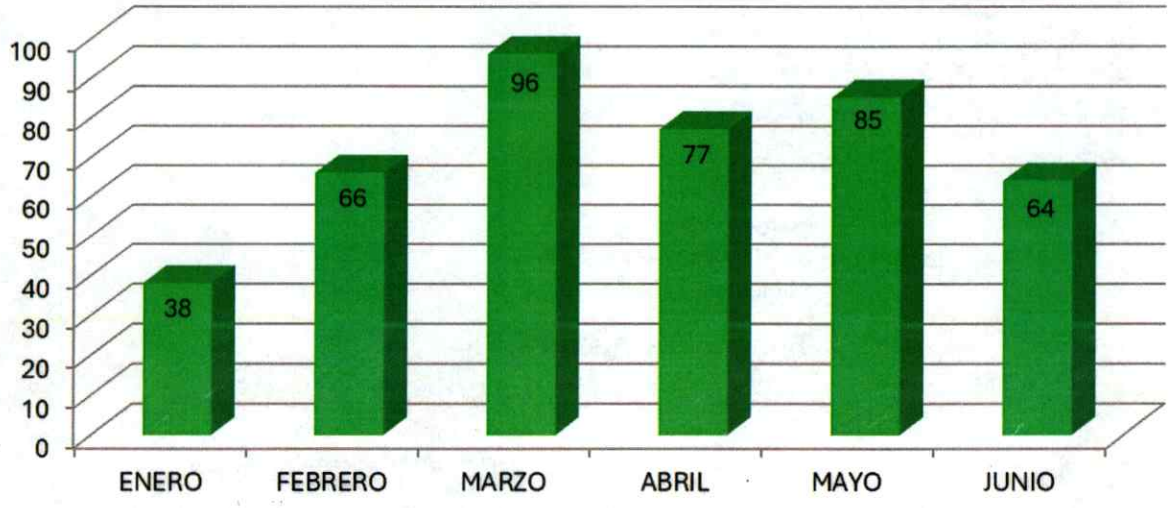
Con la información suministradas, procedimos a calcular la muestra representativa para cada área y el 17 le solicitamos a la Oficina Jurídica y al Asesor la muestra respectiva para su verificación y el 21 del mismo mes y año a la Secretaría General.

El 22 de julio la Oficina Jurídica solicitó prorroga para entregar la muestra, la cual se le concedió hasta el 31 de julio de 2025, de la misma manera la Secretaría General, el 1 de agosto solicitó prórroga para entregar la muestra solicitada la cual también se le concedió hasta el 14 de agosto de 2025.

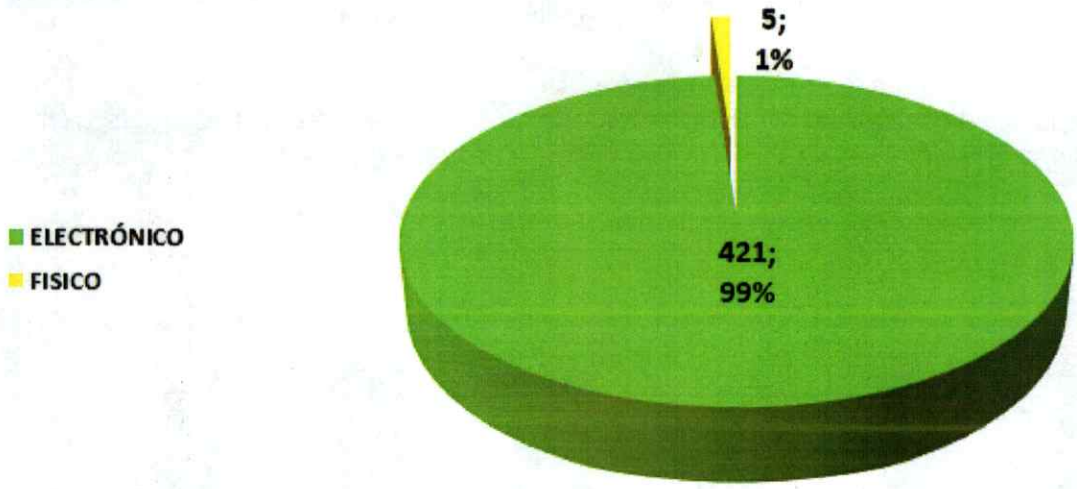
Con la información suministrada por las áreas antes mencionadas, procedimos a verificar la información de la siguiente manera:

4.1. SEGRETARIA GENERAL.

Al revisar la información suministrada por la Secretaria General se observa que las peticiones que presentó la comunidad a la Dirección General en el periodo: enero a junio de 2025 fueron 426, así:



La entidad recibió las 426 peticiones por los siguientes medios:



Para verificar la atención de los 426 derechos de petición presentados por la comunidad a Corpocesar en el periodo analizado, procedimos a calcular una muestra representativa así:

Asesoria Economica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error: 10%
Nivel de confianza: 99%
Tamaño de Poblacion: 426
Calcular

Margen: 10%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 426

Tamaño de muestra: 79

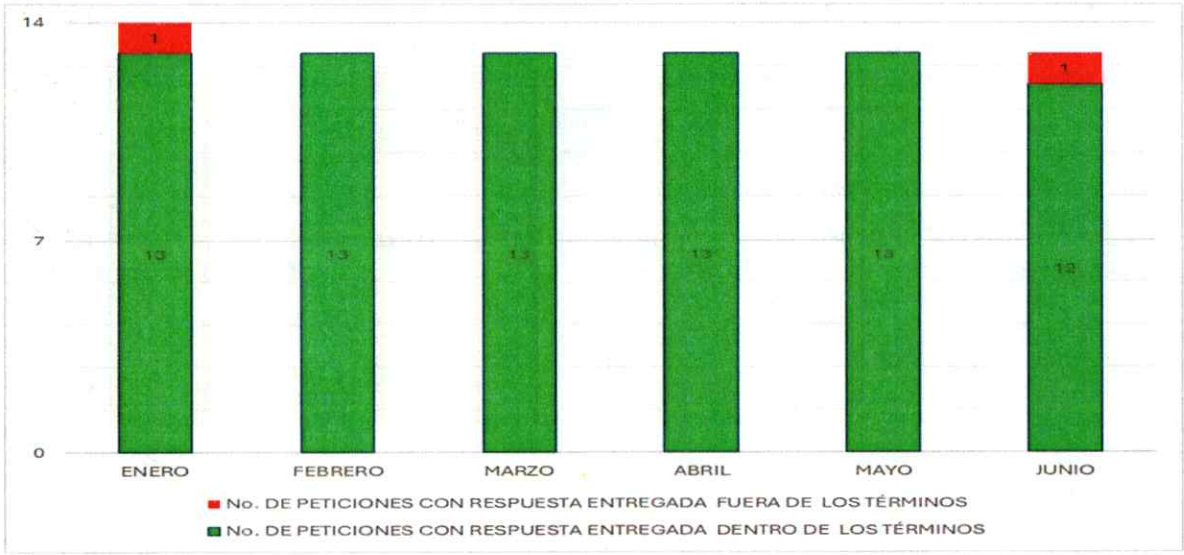
$$n = \frac{\frac{z^2(p*q)}{e^2}}{1 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

- n= Tamaño de la muestra
- z= Nivel de confianza deseado
- p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
- q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
- e= Nivel de error dispuesto a cometer
- N= Tamaño de la poblacion

De las **79** peticiones revisadas, evidenciamos que a 77 se les entregó respuesta dentro de los términos y a 2 peticiones se les entregó respuesta fuera de los términos otorgados por la ley.

Ilustramos lo evidenciado así:



Verificada la atención a las peticiones presentadas por la ciudadanía a Corpocesar en el periodo enero a junio de 2025, podemos concluir lo siguiente:

1. El control que utiliza Secretaria General para hacerle seguimiento a las peticiones NO es efectivo para identificar las respuestas de las peticiones que se están entregado fuera y dentro de los términos establecidos por la norma, ya que solo controla una parte de todas las peticiones presentadas por la ciudadanía a la entidad, las peticiones que llegan a las diferentes Coordinaciones no se encuentran controladas.

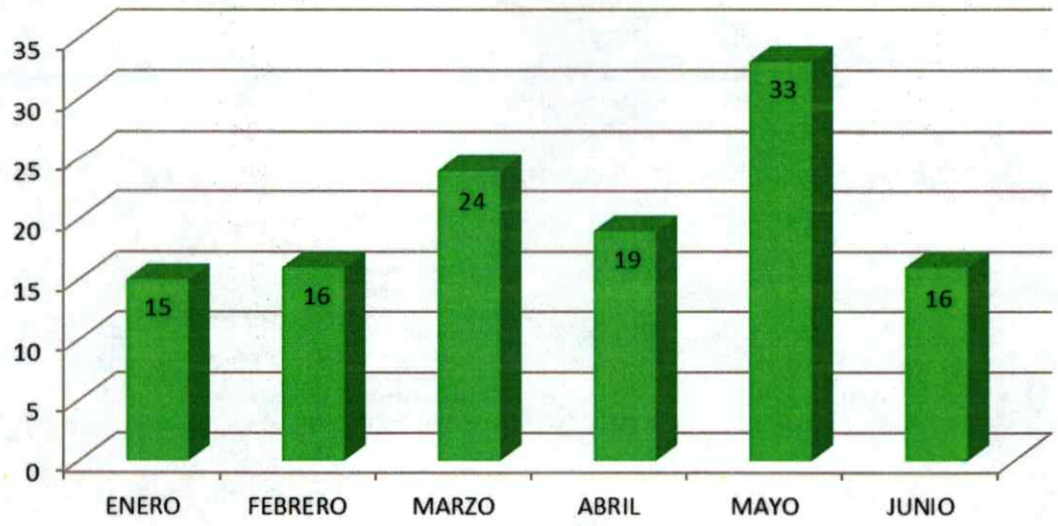
2. En el periodo analizado, el 97% de las respuestas a las peticiones que llegaron a Dirección General fueron entregadas dentro de los términos y el 3% fueron entregadas fuera de los términos.

3. El porcentaje de respuesta de peticiones entregadas fuera de los términos se mantuvo en comparación con el periodo julio a diciembre de 2024, en el 3%

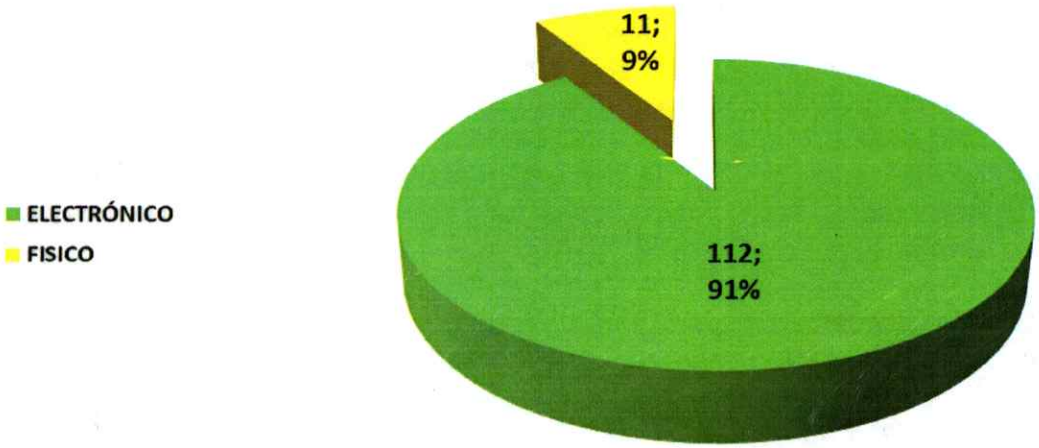
4. Al revisar los expedientes de las peticiones se pudo observar que la Secretario General viene cumpliendo con lo establecido en el Acuerdo 001 del 2024 del Archivo General de la Nación, parcialmente, lo anterior se debe a que las peticiones de los meses de mayo y junio no tienen carpetas, ni hojas de control de documentos, ni están foliadas, se encuentran sueltas.

4.2. ASESOR DE DIRECCIÓN.

Al revisar la información suministrada por Asesor de Dirección, observamos que las peticiones atendidas por esta área que llegaron a la entidad en el periodo: enero a junio de 2025, fueron 123, así:



La entidad recibió las 123 solicitud de información por los siguientes medios:



Para verificar la atención de los 123 solicitud de información presentadas por las entidades del públicas y entes de Control, a Corpocesar en el periodo analizado, procedimos a calcular una muestra representativa así:

Asesoria Economica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error: 10%
Nivel de confianza: 99%
Tamaño de Poblacion: 123
Calcular

Margen: 10%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 123

Tamaño de muestra: 55

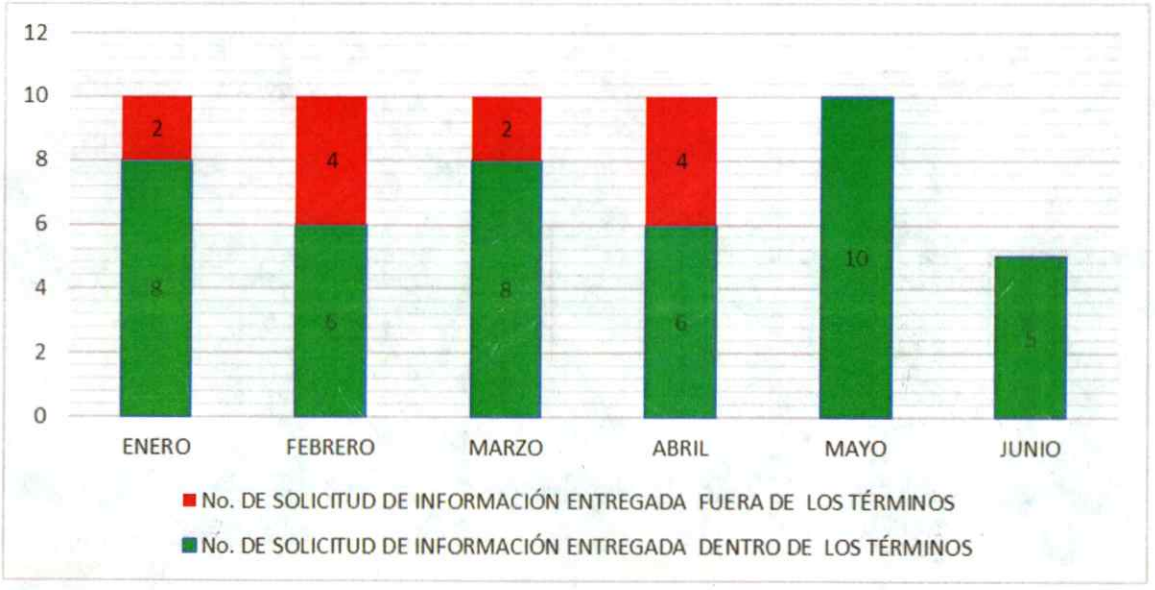
$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

De las **55** solicitudes de información revisadas, evidenciamos que a 43 se les entregó respuesta dentro de los términos y a 12 peticiones se les entregó respuesta fuera de los términos otorgados por la ley.

Ilustramos lo evidenciado así:



Verificada la atención a las solicitudes de información presentadas por entidades públicas a Corpocesar en el periodo: enero a junio de 2025, podemos concluir lo siguiente:

1. El control que utiliza el Asesor de Dirección para hacerle seguimiento a las solicitudes de información es efectivo para identificar las respuestas que se están entregado fuera y dentro de los términos establecidos por la norma, a pesar de ser una herramienta 100% manual.

2. En el periodo analizado, el 78% de las respuestas a las solicitudes de información que llegaron a la entidad fueron entregadas dentro de los términos y el 22% fueron entregadas fuera de los términos.

3. El porcentaje de respuesta de peticiones entregadas fuera de los términos disminuyo en comparación con el periodo julio a diciembre de 2024, pasó del 37% al 22%

4. Al revisar los expedientes de las peticiones se pudo observar que el Asesor viene cumpliendo con lo establecido en el Acuerdo 001 del 2024 del Archivo General de la Nación.

4.3. OFICINA JURÍDICA

Al revisar la información suministrada por la Oficina Jurídica para verificar la atención de las denuncias ambientales presentadas por la comunidad a Corpocesar, observamos que, en los meses de enero a junio de 2025, la entidad recibió 239 denuncias ambientales, así:



Para verificar la atención de las 239 denuncias ambientales, procedimos a calcular una muestra representativa así:

Asesoria Economica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error: 10%
Nivel de confianza: 99%
Tamaño de Poblacion: 239
Calcular

Margen: 10%
Nivel de confianza: 99%
Poblacion: 239

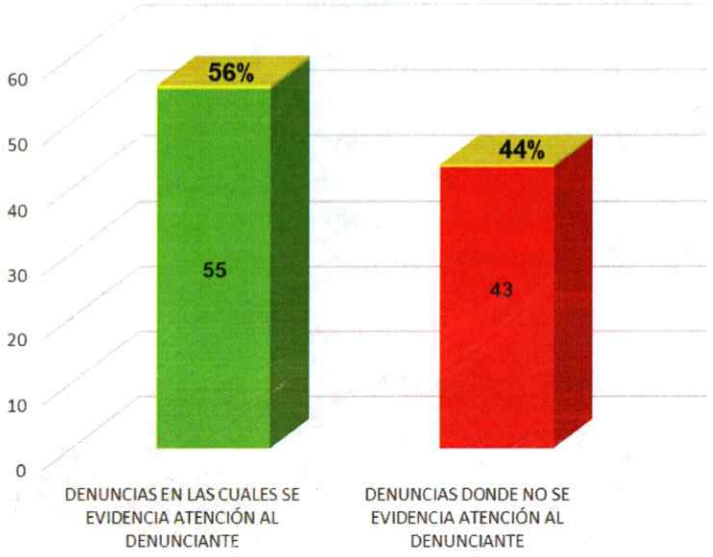
Tamaño de muestra: 98

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

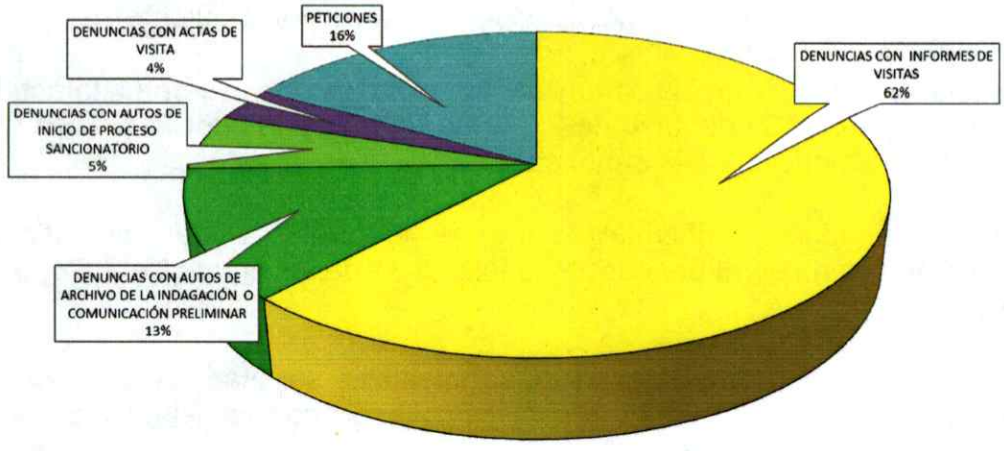
- n= Tamaño de la muestra
- z= Nivel de confianza deseado
- p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
- q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
- e= Nivel de error dispuesto a cometer
- N= Tamaño de la poblacion

Al verificar las 98 denuncias solicitadas pudimos observar lo siguiente:

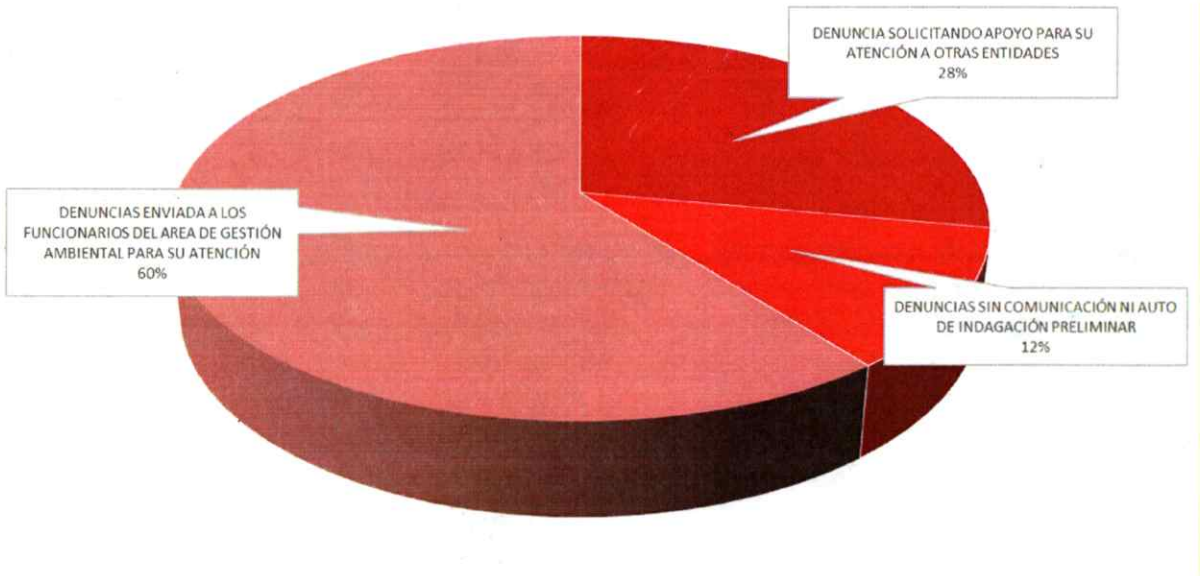


Las 55 denuncias en las cuales se evidencia la atención al denunciante, se pudo evidenciar que se encuentran en el siguiente estado: 34 denuncias, que representan el 62% de las atendidas, tienen informe de visita; 3 denuncias, que representan el 5% de las denuncias atendidas, tienen autos de inicios de procesos sancionatorios; 7 de las denuncias, que representan el 13% tienen auto de archivo de la indagación preliminar, 2 denuncias, que representan el 4% solo tienen acta de visita y 9 son peticiones, representan un 16% de las denuncias atendidas.

Ilustramos lo evidenciado así:



Las 43 denuncias donde no se evidencia atención al denunciante se encuentran en el siguiente estado: 26 denuncias que representan el 60% de ellas, tienen oficio de la Oficina Jurídica solicitando apoyo para su atención a los funcionarios del área de gestión ambiental; 12 denuncias, que representan el 28%, tiene oficio de la Oficina Jurídica solicitando a otras entidades su atención para que determinen la viabilidad o no de imponer medidas preventivas, y dentro de los 5 días siguiente a su imposición sea remitida a la Oficina Jurídica para legalizarlas; y 5 denuncia, que representa el 12% de las denuncias que no se les evidenció atención, no tienen auto de indagación preliminar ni comunicación de asignación para la visita.



Verificada la atención a las denuncias ambientales presentadas por la ciudadanía a Corpocesar en el periodo: enero a junio de 2025, podemos concluir lo siguiente:

1. Se pudo evidenciar que el 56% de las denuncias ambientales que llegaron a la entidad en el periodo: 1 de enero al 30 de junio de 2025 fueron atendidas por la entidad, y al 44% no se le evidenció atención de la denuncia.

2. El porcentaje de denuncias ambientales que se les pudo evidenciar atención disminuyó en comparación con el periodo: 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, pasó del 73% al 56%

3. Al revisar los expedientes de las 98 denuncias ambientales solicitadas en la muestra se pudo observar que la Oficina Jurídica está cumpliendo con lo establecido en el Acuerdo 001 del 2024 del Archivo General de la Nación.

4. El control que utiliza la Oficina Jurídica para hacerle seguimiento a las denuncia s ambientales es efectivo para identificar las respuestas que se están entregado fuera y dentro de los términos establecidos por la norma, a pesar de ser una herramienta 100% manual

RECOMENDACIONES

Realizado el seguimiento y verificación a la atención al ciudadano, y verificado el autocontrol implementado por la Secretaria General, Asesor de Dirección y la Oficina Jurídica en el seguimiento de estas, nos permitimos hacer las siguientes recomendaciones:

1. La Secretaría general debe establecer un mecanismo que le permita controlar todas las peticiones que llegan a la entidad tanto las que están dirigidas a la Dirección General como a las diferentes coordinaciones. Lo anterior con el fin de saber si Corpocesar está atendiendo a los ciudadanos conforme a lo establecido en la ley.

2. El Asesor debe seguir mejorando la atención a las solicitudes de información de las entidades públicas, se evidenció que el porcentaje de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos aumentó con relación al periodo: julio a diciembre de 2024, pasando del 63% al 78%.

3. La Oficina Jurídica debe mejorar significativamente la atención a las denuncias ambientales, se evidenció un porcentaje del 56% de las denuncias ambientales atendidas por la entidad en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2023, disminuyendo la atención del periodo anterior que fue del 73%.

4. La Oficina Jurídica debe realizar lo más pronto posible el análisis de los Informes técnicos de diligencia de inspección y determinar si hay lugar a iniciar los diferente Procesos Sancionatorios Ambientales y/o imponer Medidas Preventivas o archivar las denuncias que están en este estado, que son el 60% de las denuncias atendidas por la entidad en el periodo analizado

Atentamente,

MOISES GOMEZ PINTO
Profesional Universitario OCI.