CI-1100-022

Valledupar, 19 de febrero de 2025

DE: **GUSTAVO AMARIS GARCIA**
Jefe Oficina Control Interno (E)

Rb:
Diana P.
21-Feb-2025
9:42am

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

ASUNTO: Entrego Informe Atención al Ciudadano correspondiente al semestre julio – diciembre de 2024.

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 julio a diciembre de 2024.

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

Atentamente,

GUSTAVO AMARIS GARCIA
Jefe Oficina Control Interno (E)

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

	Nombre Completo	Firma
Proyectó	Moisés Gómez Pinto	
Revisó	Gustavo Amaris García	
Aprobó	Gustavo Amaris García	
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 : 19 de febrero de 2025

REALIZADA POR : Moisés Gómez Pinto

PERIODO ANALIZADO : Julio – diciembre de 2024.

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 las mismas.

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 julio hasta el 31 de diciembre de 2024.

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 14 de enero 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 julio al 31 de diciembre de 2024.

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 julio al 31 de diciembre de 2024.

2. Matriz de seguimiento de las peticiones presentadas por la ciudadanía a Corpocesar en el periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2024.

3. Matriz de seguimiento de las peticiones presentadas por las entidades públicas a Corpocesar en el periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2024.

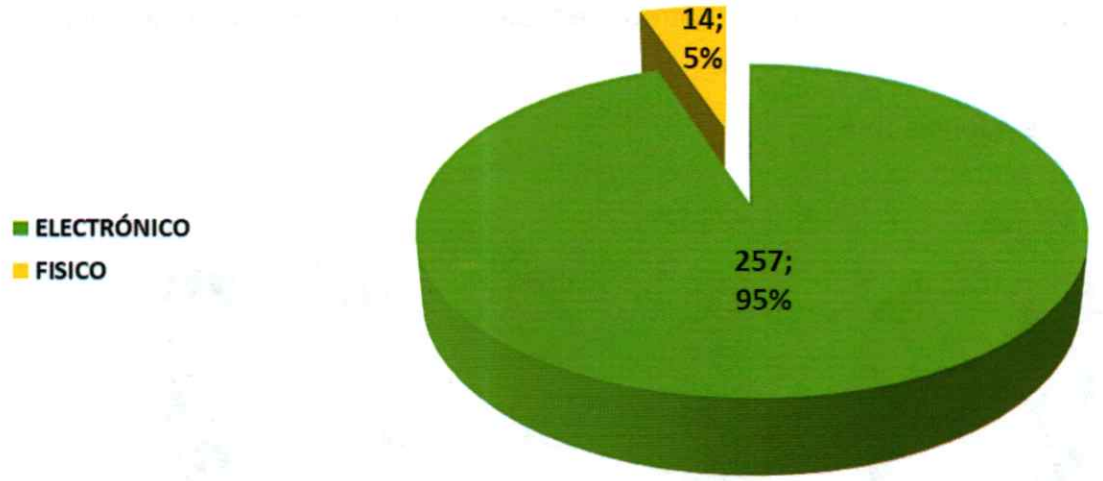
Con la información suministrada por las áreas antes mencionadas, procedimos a verificar la información de la siguiente manera:

4.1. SEGRETARIA GENERAL.

Al revisar la información suministrada por la Secretaria General se observa que las peticiones que presentó la comunidad en el periodo: julio a diciembre de 2024 fueron 271, así:



La entidad recibió las 271 peticiones por los siguientes medios:



Para verificar la atención de los 271 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: 271
Calcular

Margen: 10%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 271

Tamaño de muestra: 72

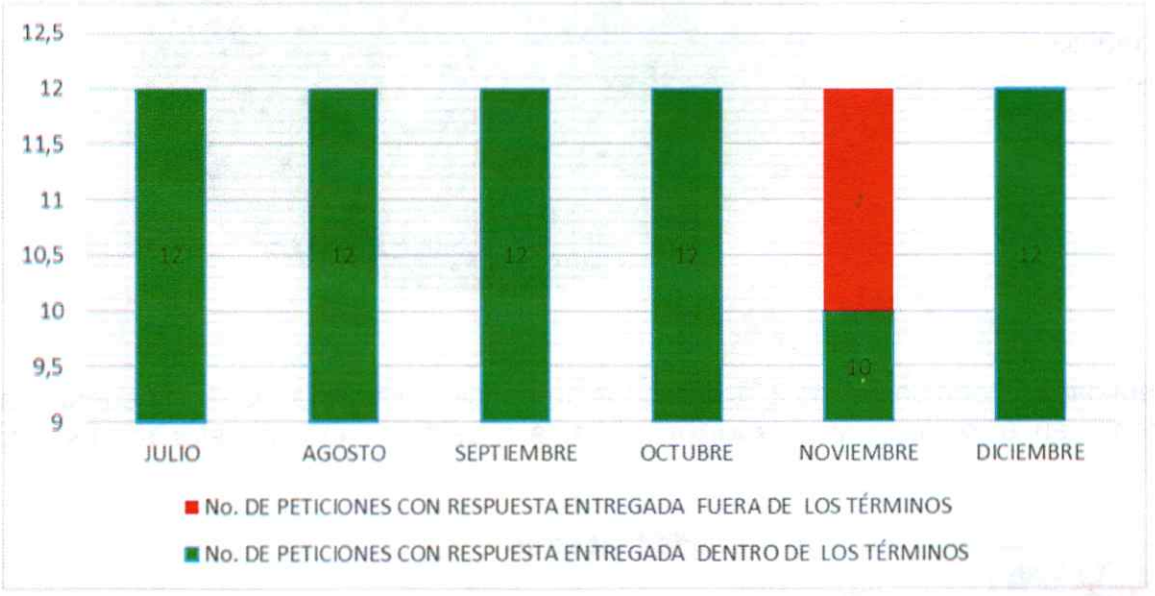
$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

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 **72** peticiones revisadas, evidenciamos que a 70 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:



En la muestra analizada también se pudo evidenciar que, a treinta y cinco (35) peticiones se les solicitó prórroga para responder de fondo la petición citando el artículo 14 de la ley Ley 1437 de 2011 cuando este Artículo fue sustituido por el Articulo 14 de la Ley 1755 de 2015, así mismo no se exponen los motivos de las demoras ni se señala el plazo razonable para resolver o dar respuesta a las peticiones como lo establece la norma que cite.

Verificada la atención a las peticiones presentadas por la ciudadanía a Corpocesar en el periodo enero a junio de 2024, podemos concluir lo siguiente:

1. El control que utiliza Secretaria General para hacerle seguimiento a las peticiones es efectivo para identificar las respuestas de las peticiones 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 97% de las respuestas a las peticiones que llegaron a la entidad 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 disminuyó en comparación con el periodo enero a junio de 2024, pasó del 10% al 3%

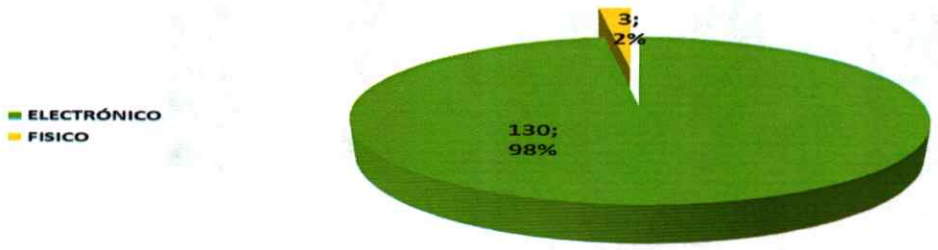
4. Al revisar los expedientes de las peticiones se pudo observar que el Secretario General no viene cumpliendo con lo establecido en el Acuerdo 001 del 2024 del Archivo General de la Nación. Lo anterior se debe a que las carpetas donde se encuentran archivadas las peticiones del periodo julio a diciembre de 2024 no tienen diligenciadas la hoja de control de documento.

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: julio a diciembre de 2024, fueron 133, así:



La entidad recibió las 133 solicitud de información por los siguientes medios:



Para verificar la atención de los 133 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: 133
Calcular

Margen: 10%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 133

Tamaño de muestra: 57

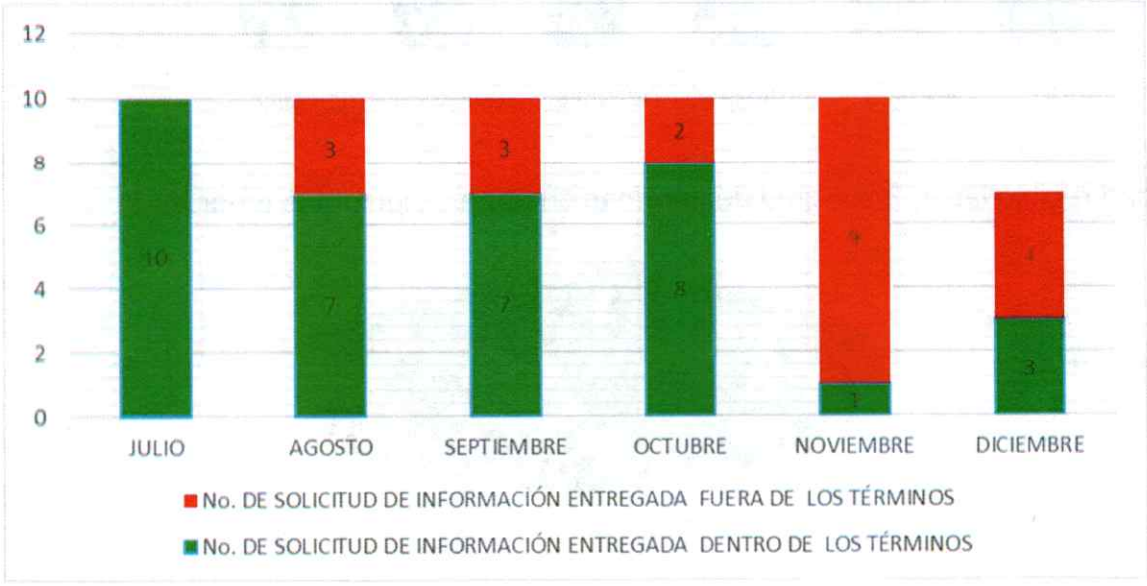
$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

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 **57** solicitudes de información revisadas, evidenciamos que a 36 se les entregó respuesta dentro de los términos y a 21 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: julio a diciembre de 2024, 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 63% de las respuestas a las solicitudes de información que llegaron a la entidad fueron entregadas dentro de los términos y el 37% fueron entregadas fuera de los términos.

3. El porcentaje de respuesta de peticiones entregadas fuera de los términos aumentó considerablemente en comparación con el periodo enero a junio de 2024, pasó del 19% al 37%

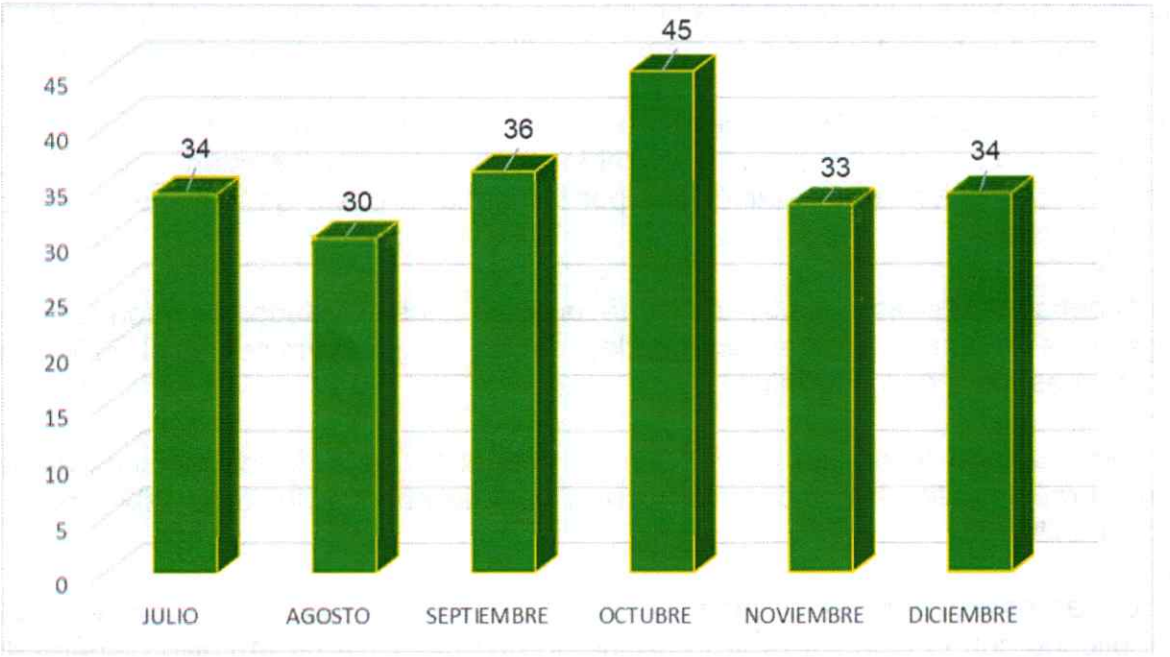
4. Al revisar los expedientes de las peticiones se pudo observar que el Asesor no viene cumpliendo con lo establecido en el Acuerdo 001 del 2024 del Archivo General de la Nación. Lo anterior se debe a que las carpetas donde se encuentran archivadas las peticiones de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024 no tienen diligenciadas la hoja de control de documentos.

4.3. OFICINA JURÍDICA

El 22 de enero de 2025 la Oficina de Control Interno solicitó a la Doctora Brenda Paulina Cruz Espinosa, Jefe Oficina Jurídica, las carpetas o expedientes de 94 denuncias ambientales presentadas por la comunidad a Corpocesar en el periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2024.

El 27 de enero de 2025 la Oficina Jurídica envió al correo electrónico controlinterno@corpocesar.gov.co solicitud de prórroga para entregar las carpetas o expedientes de las denuncias solicitadas, prórroga que se concedió hasta el 4 de febrero de 2025.

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 julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024, la entidad recibió 212 denuncias ambientales, así:



Para verificar la atención de las 212 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: 212
Calcular

Margen: 10%
Nivel de confianza: 99%
Poblacion: 212

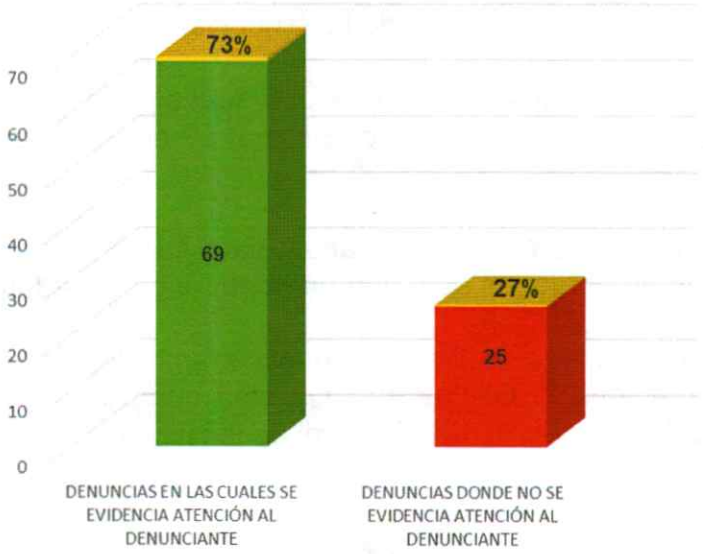
Tamaño de muestra: 94

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

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

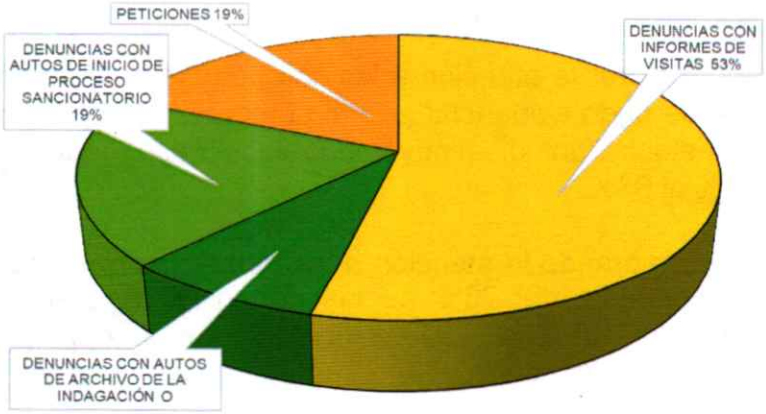
n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

Al verificar las 94 denuncias solicitadas pudimos observar lo siguiente:



Las 69 denuncias en las cuales se evidencia la atención al denunciante, se pudo evidenciar que se encuentran en el siguiente estado: 37 denuncias, que representan el 53% de las atendidas, tienen informe de visita; 13 denuncias, que representan el 19% de las denuncias atendidas, tienen autos de inicios de procesos sancionatorios; 6 de las denuncias, que representan el 9% tienen auto de archivo de la indagación preliminar y 13 son peticiones, representan un 19% de las denuncias atendidas.

Ilustramos lo evidenciado así:



Verificada la atención a las denuncias ambientales presentadas por la ciudadanía a Corpocesar en el periodo: julio a diciembre de 2024, podemos concluir lo siguiente:

1. Se pudo evidenciar que el 73% de las denuncias ambientales que llegaron a la entidad en el periodo: 1 de julio al 31 de diciembre de 2024 fueron atendidas por la entidad, y al 27% no se le evidenció atención de la denuncia.

2. El porcentaje de denuncias ambientales que se les pudo evidenciar atención aumento en comparación con el periodo: 1 de enero al 30 de junio de 2024, pasó del 66% al 73%

3. Se evidencia una matriz de control manual para hacerle seguimiento a las denuncias ambientales, sin embargo, no está aprobada por el Sistema Integrado de Gestión.

4. Al revisar los expedientes de las 94 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.

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 las mismas, nos permitimos hacer las siguientes recomendaciones:

1. La entidad viene mejorando la oportuna atención al peticionario, se pudo evidenciar que el 97% de las peticiones que llegaron a la entidad en el periodo julio a diciembre de 2024 se les entregó respuesta de fondo dentro de los términos establecidos por la ley.

2. La entidad debe mejorar la atención a las solicitudes de información de las entidades públicas, ya que se pudo evidenciar que el porcentaje de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos disminuyó con relación al periodo: enero a junio de 2024, pasando del 81% al 63%.

3. La entidad viene mejorando la atención a las denuncias ambientales, ya que se pudo evidenciar un porcentaje del 73% de las denuncias ambientales atendidas por la entidad en el periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, mejorando la atención del periodo anterior que fue del 66%

4. La Secretaria General y el Asesor deben diligenciar la hoja de control de los expedientes o carpetas donde archivan las peticiones, no hacerlo es incumplir con lo establecido en el numeral 5 del Artículo 4.3.1.8. ***"Criterios para la organización de***

las unidades documentales en sus diferentes soportes físicos o formatos electrónicos" del Acuerdo 001 del 2024 del Archivo General de la Nación.

Atentamente,

MOISES GOMEZ PINTO
Profesional Universitario OCI.