CI-1100-145

Valledupar, 30 de septiembre de 2024

DE: **MOISES GOMEZ PINTO**
Profesional Universitario –Oficina de Control Interno

30 SEP 2024
02:14 pm

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

ASUNTO: Entrego Informe Atención al Ciudadano correspondiente al semestre enero – junio 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 enero – junio de 2024.

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

Atentamente,

MOISES GOMEZ PINTO
Profesional Universitario –Oficina de Control Interno

Anexo: Informe Atención al ciudadano en diez (12) folios.

	Nombre Completo	Firma
Proyectó	Moisés Gómez Pinto	
Revisó	Moisés Gómez Pinto	
Aprobó	Moisés Gómez Pinto	

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.

CORPOCESAR	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	PCEV-01 -F-09
		VERSIÓN: 2.0
	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.	FECHA: 17/07/2014
	INFORMES DE SEGUIMIENTOS	Página 1 de 12

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

DIRIGIDO A : ADRIANA MARGARITA GARCIA AREVALO
Directora General

FECHA DE PRESENTACIÓN : 30 de septiembre de 2024

REALIZADA POR : Moisés Gómez Pinto

PERIODO ANALIZADO : Enero – junio 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 enero hasta el 30 de junio 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 04 de septiembre de 2024 solicitó a los Doctores: Erika Viviana Mendoza Gómez, 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 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 enero al 30 de junio de 2024.

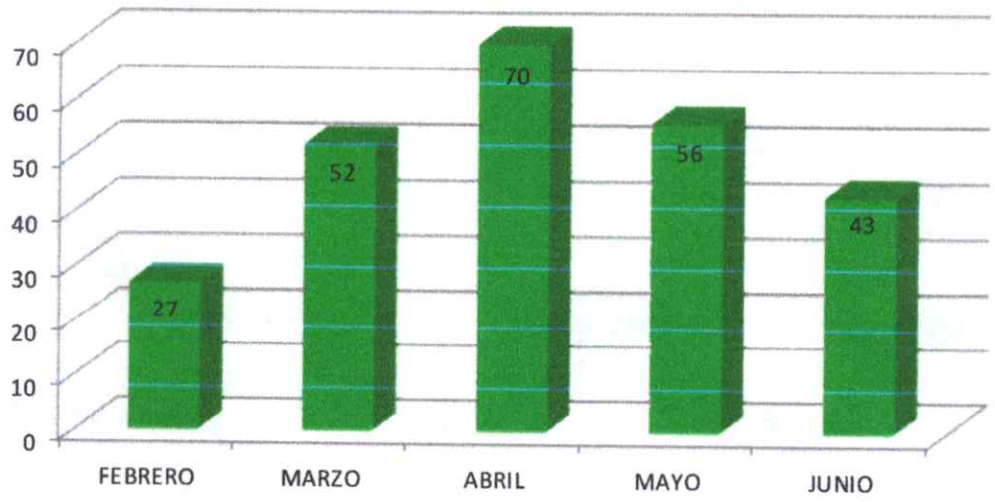
2. Matriz de seguimiento de las peticiones presentadas por la ciudadanía a Corpocesar en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2024.

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 2024

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

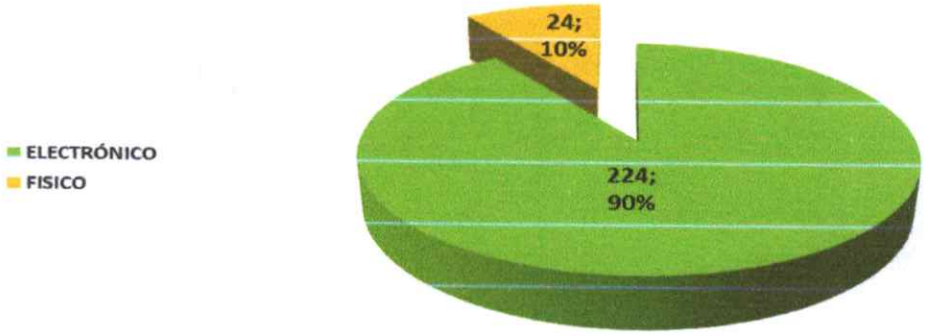
4.1. SEGRETARIA GENERAL.

Al revisar la información suministrada por la Secretaria General se observa que las peticiones las empezaron a recibir para su correspondiente direccionamiento a las dependencias competentes a partir del 16 de febrero de 2024, las cuales fueron 248 peticiones así:



La entidad recibió las 248 peticiones por los siguientes medios:

CORPOCESAR	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	PCEV-01 -F-09
	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.	VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 17/07/2014
	INFORMES DE SEGUIMIENTOS	Página 3 de 12



Para verificar la atención de los 248 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
248
Calcular

Margen: 10%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 248

Tamaño de muestra: 70

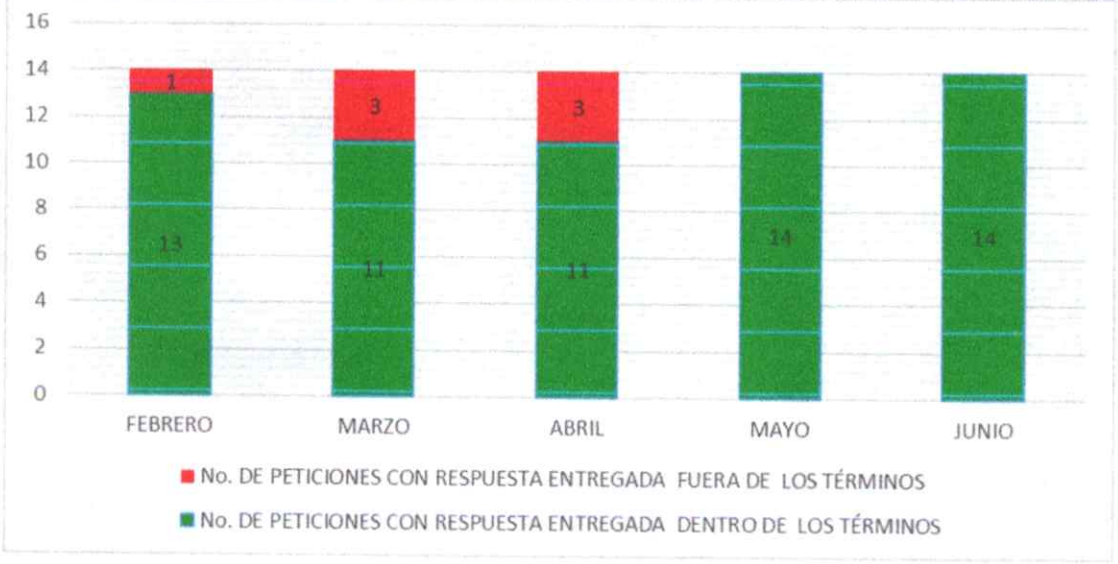
$$n = \frac{\frac{z^2(p*q)}{e^2 + (z^2(p*q))}}{N}$$

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 **70** peticiones revisadas, evidenciamos que a 63 se les entregó respuesta dentro de los términos y a 7 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 cuatro (4) peticiones se les solicitó prórroga para responder de fondo la petición cuando los términos iniciales estaban vencidos, contraviniendo lo establecido en el parágrafo del Articulo 14 de la Ley 1755 de 2015, que a la letra dice: "**PARÁGRAFO.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, **antes del vencimiento del término señalado en la ley** expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto".

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.

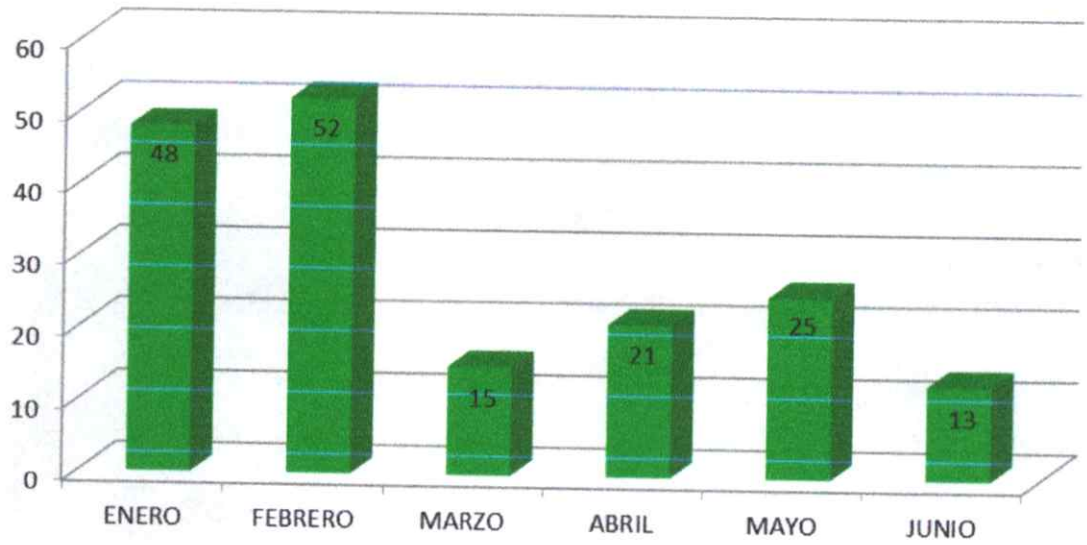
2. En el periodo analizado, el 90% de las respuestas a las peticiones que llegaron a la entidad fueron entregadas dentro de los términos y el 10% fueron entregadas fuera de los términos.

3. El porcentaje de respuesta de peticiones entregadas fuera de los términos aumentó levemente en comparación con el periodo julio a diciembre de 2023, pasó del 7% al 10%

4. Al revisar los expedientes de las peticiones se pudo observar que el Secretario General viene cumpliendo con lo establecido en el Acuerdo 042 del 2002 del Archivo General de la Nación.

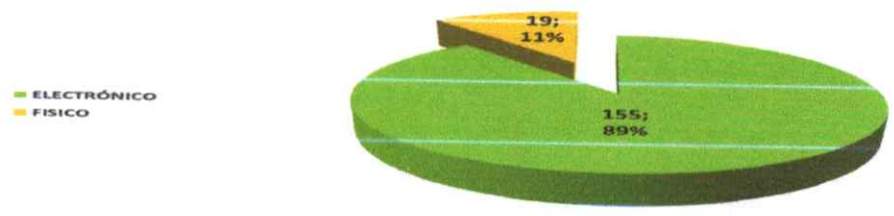
4.2. ASESOR DE DIRECCIÓN.

Al revisar la información suministrada por Asesor de Dirección, observamos que las peticiones atendidas por esta área que llegaron a la entidad en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024, fueron 174 peticiones así:



Es preciso informar que a partir de del 16 de febrero de 2024 las peticiones de la ciudadanía fueron recibidas por la Secretaria General y el Asesor de Dirección continuó recibiendo las solicitudes de información de las entidades públicas.

La entidad recibió las 174 solicitud de información por los siguientes medios:



Para verificar la atención de los 174 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:
174
Calcular

Margen: 10%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 174

Tamaño de muestra: 63

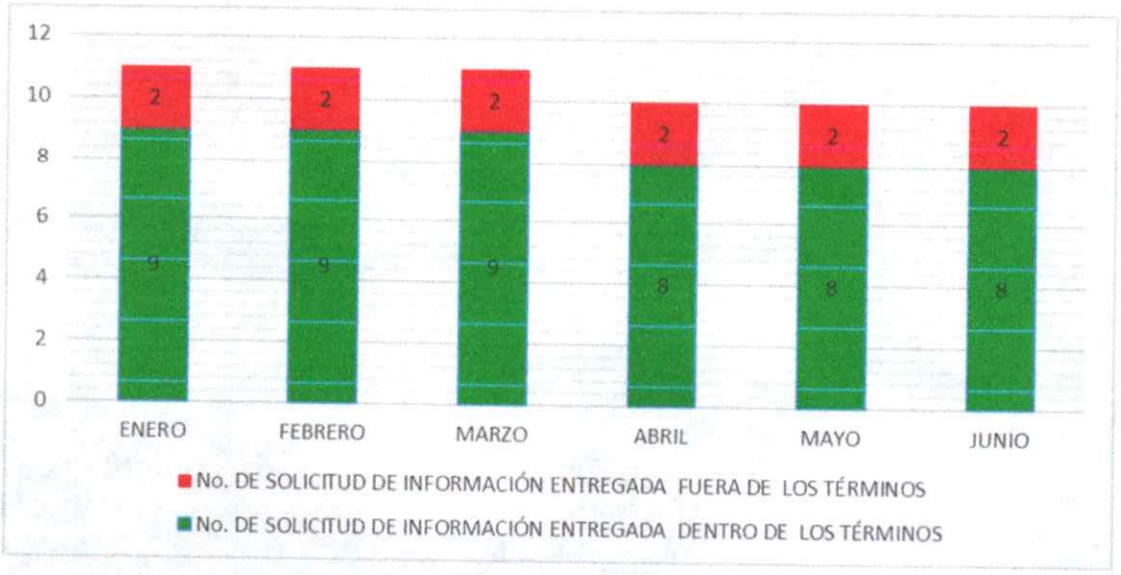
Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

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

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

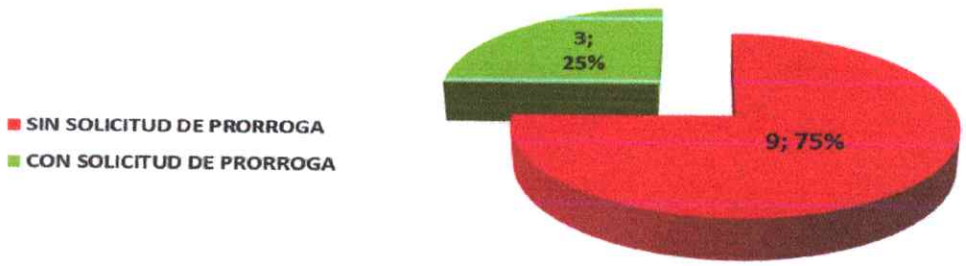
De las **63** solicitudes de información revisadas, evidenciamos que a 51 se les entregó respuesta dentro de los términos y a 12 peticiones se les entregó respuesta fuera de los términos otorgados por la ley.

Ilustramos lo evidenciado así:



En la matriz de seguimiento a las peticiones suministradas por el Asesor de Dirección, se puede evidenciar que la entidad solicitó prórroga para la entrega de la información en una de las 9 peticiones entregadas fuera de los términos a los peticionarios.

Ilustración:



Verificada la atención a las solicitudes de información presentadas por entidades públicas a Corpocesar en el periodo enero a junio 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 81% de las respuestas a las solicitudes de información que llegaron a la entidad fueron entregadas dentro de los términos y el 19% 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 julio a diciembre de 2023, pasó del 7% al 19%

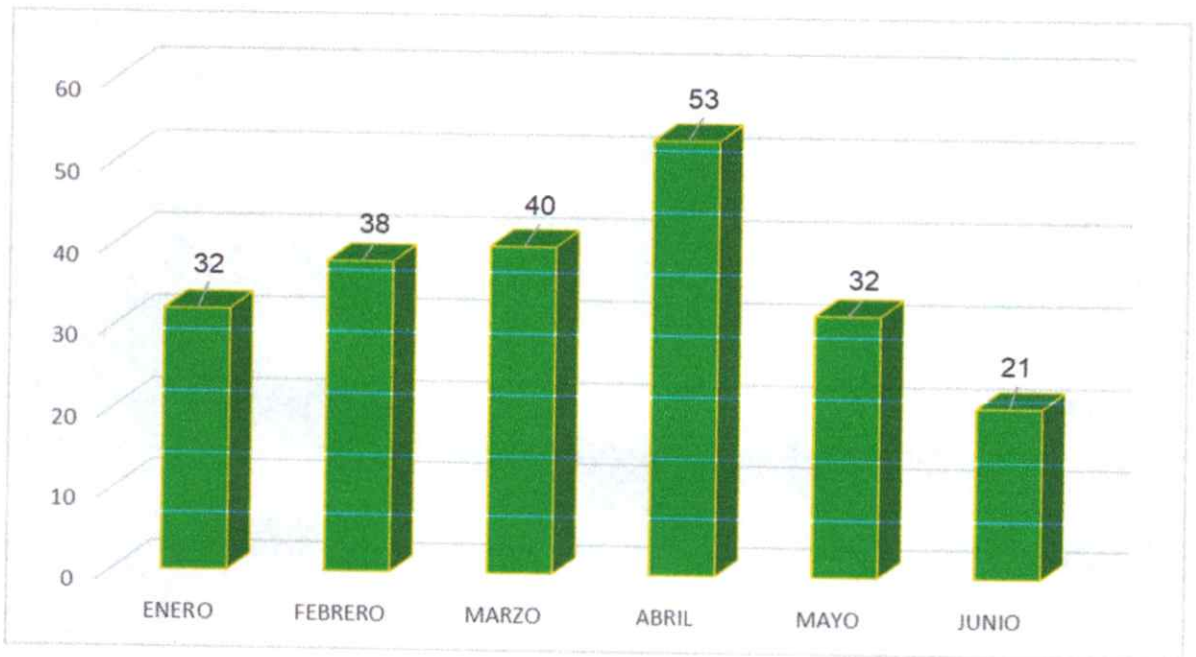
4. Al revisar los expedientes de las solicitudes de información se pudo observar que el Asesor de Dirección viene cumpliendo **PARCIALMENTE** con lo establecido en el Acuerdo 042 del 2002 del Archivo General de la Nación, se evidenciaron expedientes sin rotulo completamente diligenciados, sin hojas de control diligenciada y sin foliación.

4.3. OFICINA JURÍDICA

El 04 de septiembre de 2024 la Oficina de Control Interno solicitó a la Doctora Brenda Paulina Cruz Espinosa, Jefe Oficina Jurídica, la matriz de seguimiento a las denuncias ambientales presentadas por la comunidad a Corpocesar en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2024.

El 6 de septiembre de 2024 la Oficina Jurídica envió al correo electrónico controlinterno@corpocesar.gov.co el listado de las denuncias ambientales presentadas por la comunidad en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2024.

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, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024, la entidad recibió 216 denuncias ambientales. Así:



Para verificar la atención de las 216 denuncias ambientales, procedimos a calcular una muestra representativa así:

Asesoría Economica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error: 10%
Nivel de confianza: 99%
Tamaño de Poblacion: 216
Calcular

Margen: 10%
Nivel de confianza: 99%
Poblacion: 216

Tamaño de muestra: 94

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

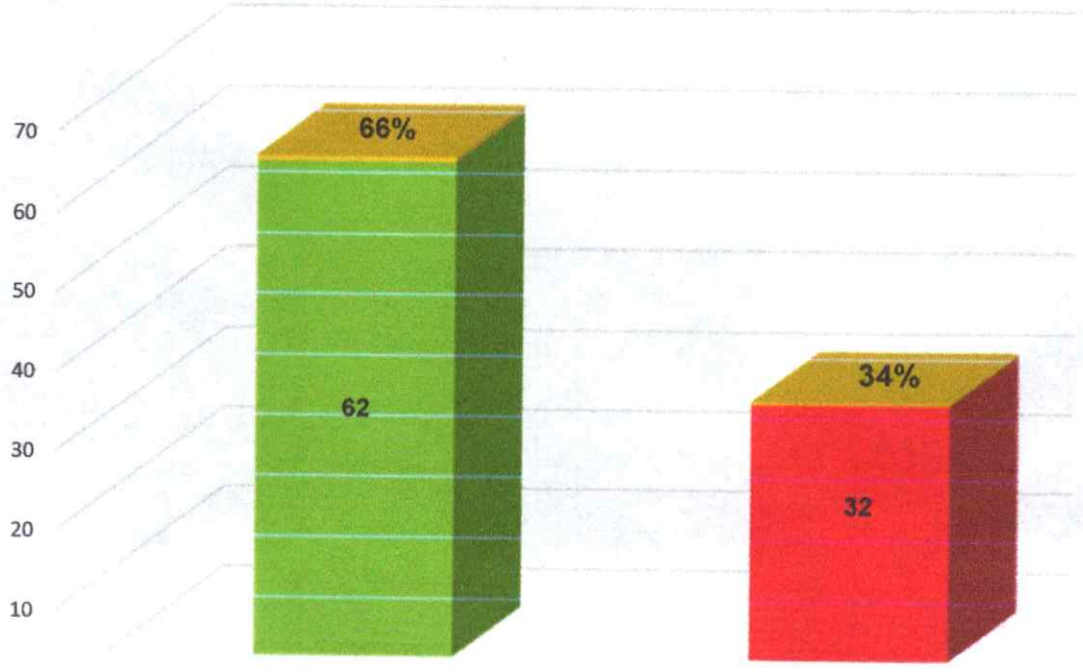
$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

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

El 09 de septiembre de 2024 la Oficina de Control Interno solicitó a la Oficina Jurídica las carpetas o expedientes de 94 denuncias ambientales relacionadas en la solicitud.

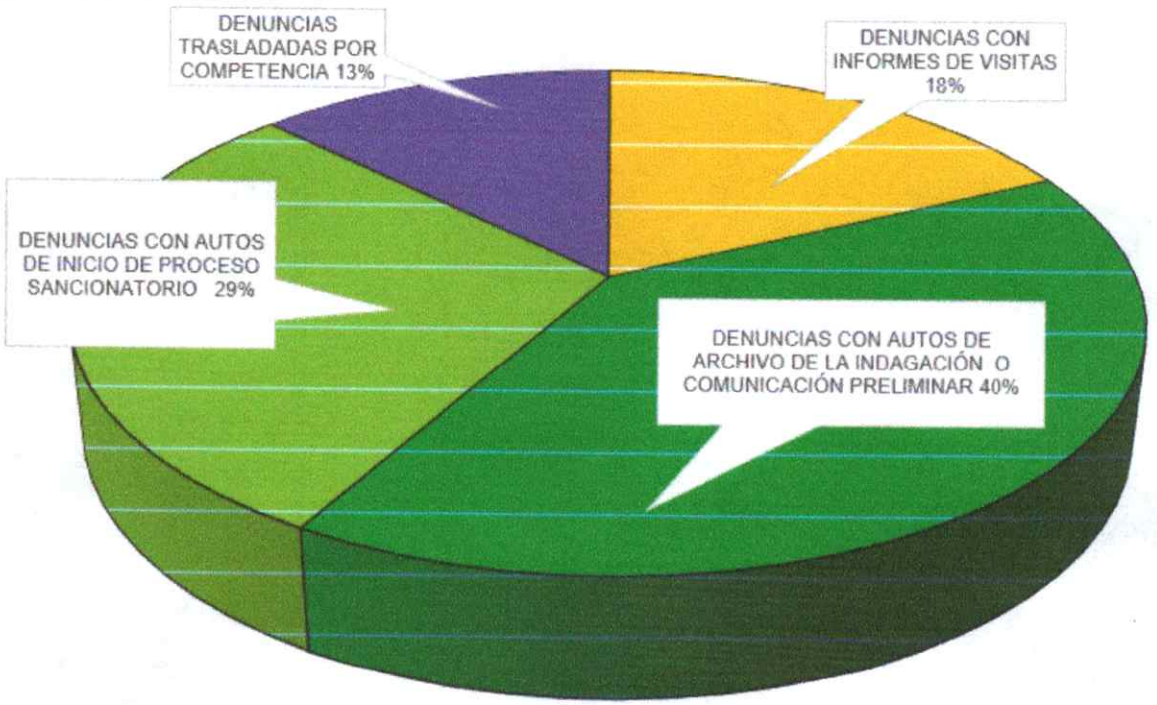
El miércoles 11 de septiembre de 2024, la oficina jurídica solicitó prórroga para entregar los 94 expedientes o carpetas de las denuncias ambientales solicitadas por esta oficina mediante oficio CI-1100-137 del 9 de septiembre de 2024, prórroga que fue concedida hasta el 17 de septiembre de 2024, fecha en la cual fueron entregadas las 94 denuncias solicitadas.

Al verificar las 94 denuncias solicitadas pudimos observar lo siguiente:

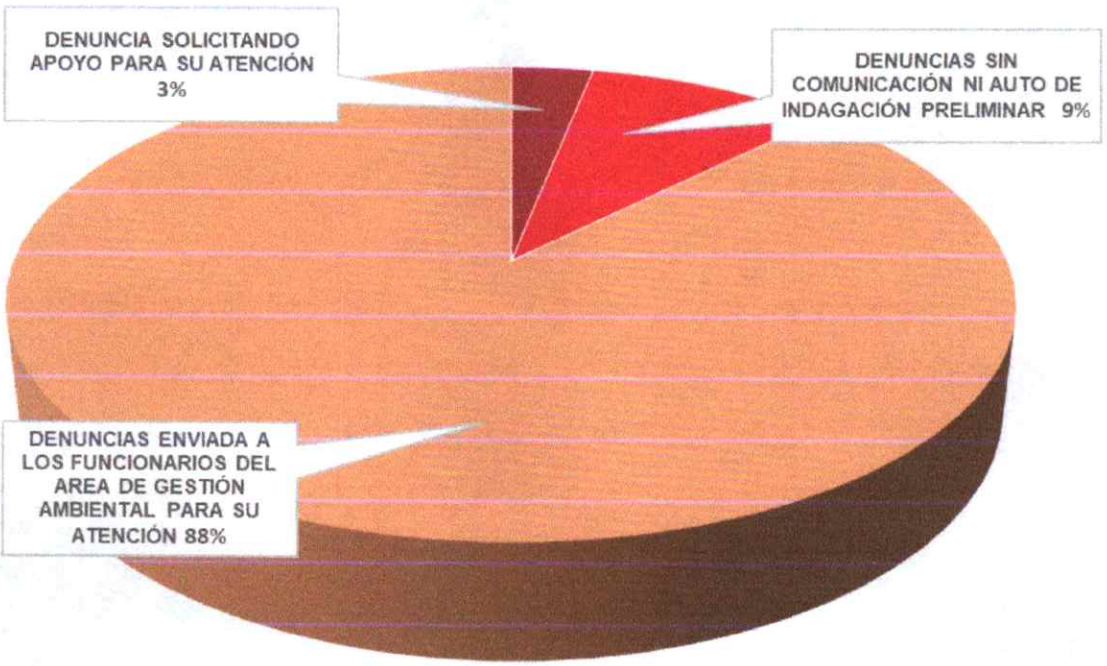


Las 62 denuncias en las cuales se evidencia la atención al denunciante, se pudo evidenciar que se encuentran en el siguiente estado: 25 denuncias, que representan el 40% de las atendidas tienen autos de archivo de la indagación o comunicación preliminar; 18 denuncias, que representan el 29% de las denuncias atendidas, tienen autos de inicios de procesos sancionatorios; 11 de las denuncias, que representan el 18% de las denuncias atendidas, tienen informes de visitas con asignación de abogado para apoyar a la Oficina Jurídica para iniciar trámite administrativo ambiental; y 8 denuncias, que representan un 13% de las denuncias atendidas, tienen oficio de traslado a otras entidades por competencia.

Ilustramos lo evidenciado así:



Las 32 denuncias donde no se evidencia atención al denunciante se encuentran en el siguiente estado: 28 denuncias que representan el 88% de las denuncias que no se les evidenció atención, tienen oficio de la Oficina Jurídica reiterando apoyo para su atención a los funcionarios del área de gestión ambiental; 3 denuncias, que representan el 9% de las denuncias que no se les evidenció atención, no tienen comunicación ni auto de indagación preliminar; 1 denuncia, que representa el 3% de las denuncias que no se les evidenció atención, tiene un oficio de la oficina jurídica solicitando apoyo para su atención al Comandante de los Carabineros.



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

1. Se pudo evidenciar que el 66% de las denuncias ambientales que llegaron a la entidad en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2024 fueron atendidas por la entidad, y el 34% no se evidencia dicha atención.

2. El porcentaje de denuncias ambientales que se les pudo evidenciar atención aumentó en comparación con el periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, pasó del 59% al 66%

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 042 del 2002 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 debe mantener la oportuna atención al peticionario ya que se pudo evidenciar que el 90% de las peticiones que llegaron a la entidad en el periodo enero a junio de 2024 se les entregó respuesta de fondo dentro de los términos establecidos por la ley.

2. La entidad debe gestionar la solicitud de prórroga al peticionario antes del vencimiento del termino señalado en la Ley.

3. La entidad debe continuar mejorando la atención a las solicitudes de información de las entidades públicas, ya que se pudo evidenciar un porcentaje del 81% atendidas dentro de los términos establecidos.

4. La entidad debe continuar mejorando la atención a las denuncias ambientales, ya que se pudo evidenciar un porcentaje del 66% de las denuncias ambientales atendidas por la entidad en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2024, mejorando la atención evidenciada en el periodo anterior que fue del 59%

5. La Oficina Jurídica debe gestionar la atención a las denuncias ambientales que envió a la Subdirección General Área de Gestión Ambiental para la visita y elaboración del Informe técnico de diligencia de inspección.

6. La Oficina Jurídica debe presentar al Proceso Gestión y Mejora del Sistema Integrado de Gestión la Matriz de seguimiento y autocontrol de las denuncias ambientales recibidas, para su aprobación y codificación.

Atentamente,

MOISÉS GÓMEZ PINTO
Profesional Universitario OCI.