CORPOCESAR
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CESAR

**CI-1100-094**

Valledupar, 24 de junio de 2024

24 JUN 2024
03:40 pm

**DE:** **KATIA LORENA PÉREZ HOLGUÍN**
Jefe Oficina Control Interno

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

**ASUNTO**: Entrego Informe Atención al Ciudadano correspondiente al semestre julio – diciembre de 2023.

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 – diciembre de 2023.

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

Atentamente,

**KATIA LORENA PÉREZ HOLGUÍN**
Jefe Oficina de Control Interno

**Anexo:** Informe Atención al ciudadano en diez (10) folios.

| | Nombre Completo | Firma |
|---|---|---|
| **Proyectó** | Moisés Gómez Pinto | |
| **Revisó** | Katia Lorena Pérez Holguín | |
| **Aprobó** | Katia Lorena Pérez Holguín | |
| 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 : Katia Lorena Pérez Holguín
Jefe Oficina Control Interno

FECHA DE PRESENTACIÓN : 24 de junio de 2024

REALIZADA POR : Moisés Gómez Pinto

PERIODO ANALIZADO : Julio – Diciembre de 2023

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 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 2023.

## 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 06 de mayo de 2024 solicitó a los Doctores: 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 2023.

La información solicitada fue la siguiente:

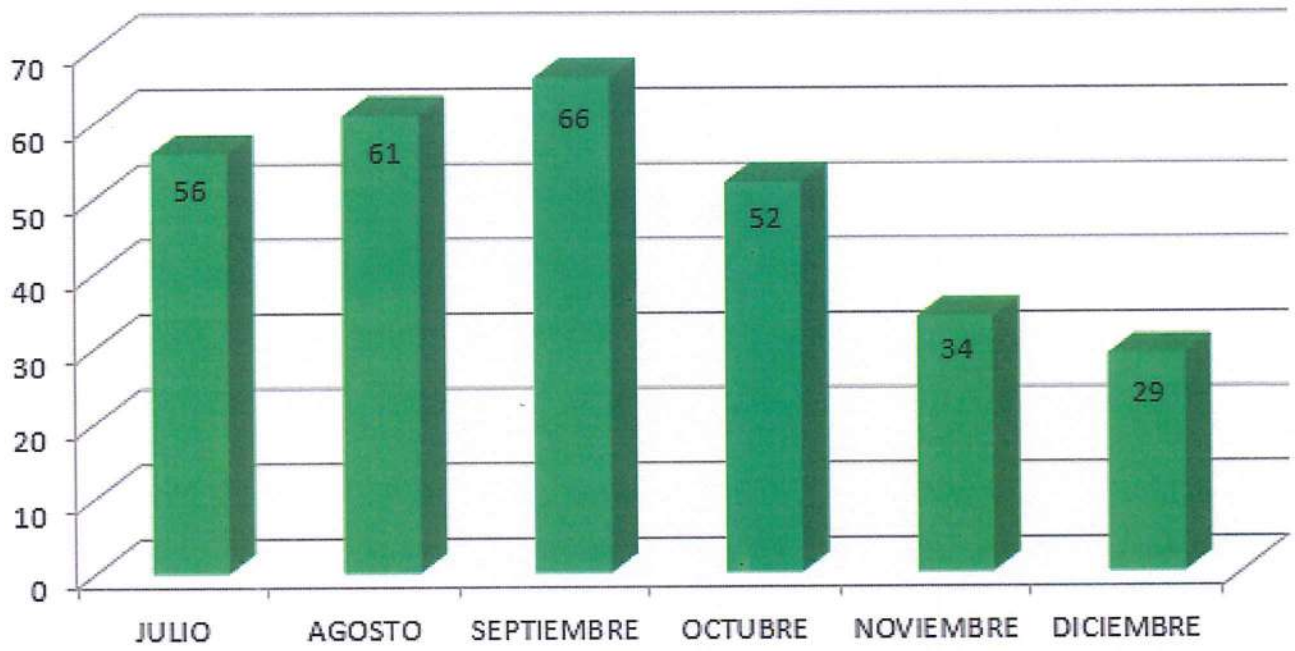
1. Matriz de seguimiento a las denuncias ambientales presentadas por la ciudadanía a Corpocesar en el periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.

2. Matriz de seguimiento de las peticiones presentadas por la ciudadanía y entidades a Corpocesar en el periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.

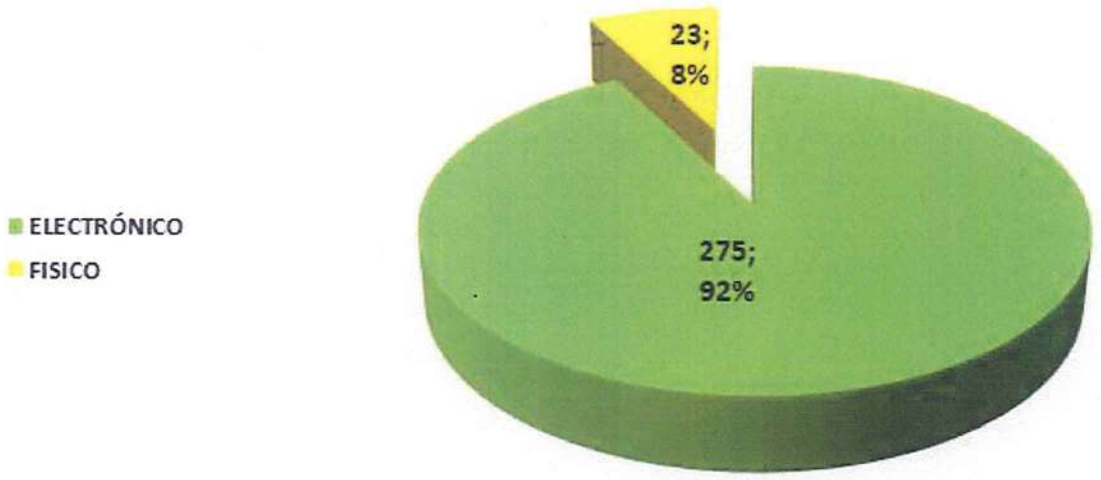
Con la información suministrada por las áreas antes mencionadas, procedimos a verificar la información de la siguiente manera:

## 4.1. ASESOR DE DIRECCIÓN.

Al revisar la información suministrada por Asesor de Dirección, observamos que las peticiones que llegaron a la entidad en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023, fueron 298 peticiones así:




La entidad recibió las 298 peticiones por los siguientes medios:




Para verificar la atención de los 298 derechos de petición presentados por la comunidad y entidades públicas, 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:
298
Calcular

**Margen:** 10%
**Nivel de confianza:** 95%
**Poblacion:** 298

## Tamaño de muestra: 73

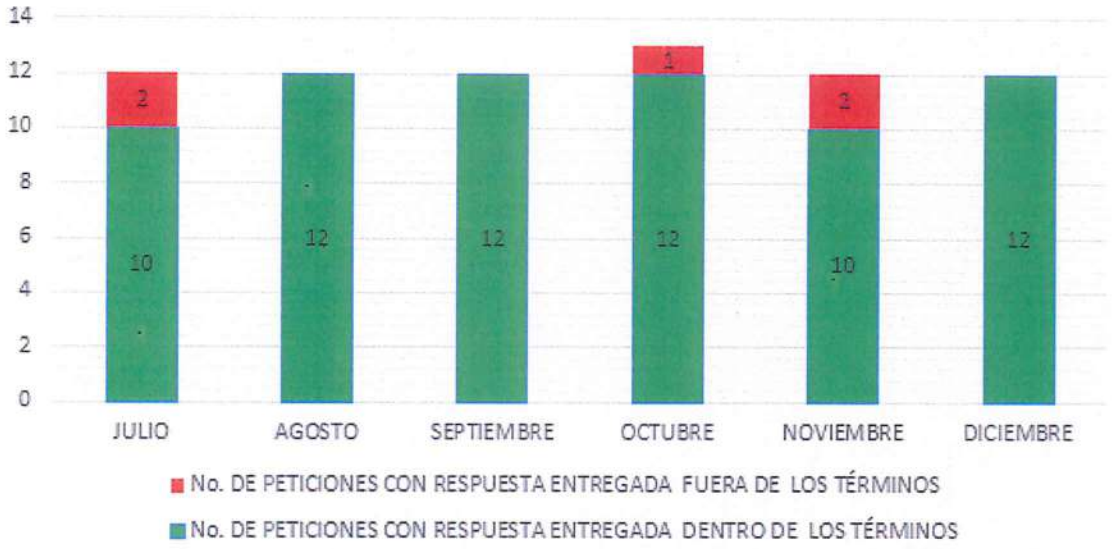
$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

**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 **73** peticiones revisadas, evidenciamos que a 68 se les entregó respuesta dentro de los términos y a 5 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 se puede evidenciar que la entidad no solicitó prórroga para la entrega de la información de ninguna de las 43 peticiones entregadas fuera de los términos a los peticionarios.

Ilustración:



Verificada la atención a las peticiones y solicitudes de información presentadas por la ciudadanía y entidades del Estado a Corpocesar en el periodo julio – diciembre de 2023, podemos concluir lo siguiente:

1. El control que utiliza el asesor para hacerle seguimiento a las peticiones sigue siendo efectivo para identificar las respuestas de las peticiones que se están entregado fuera y dentro de los términos establecidos por la norma.

2. En el periodo analizado, el 93% de las respuestas a las peticiones que llegaron a la entidad fueron entregadas dentro de los términos y el 7% fueron entregadas fuera de los términos.

3. El porcentaje de respuesta de peticiones entregadas fuera de los términos disminuyo considerablemente en comparación con el periodo enero a junio de 2023, pasó del 54% al 7%

4. Al revisar los expedientes de las peticiones se pudo observar que el Asesor viene cumpliendo **parcialmente** con lo establecido en el Acuerdo 042 del 2002 del Archivo General de la Nación, los cinco tomos de octubre no tienen rotulo y el tomo 3 del mes de noviembre no tiene rotulo, ni hoja de control de expediente diligenciada, ni está foliado.

## 4.2. OFICINA JURÍDICA

El 06 de mayo 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 julio al 31 de diciembre de 2023.

El 16 de mayo 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 julio al 31 de diciembre de 2023.

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 2023, la entidad recibió 100 denuncias ambientales. Así:




Para verificar la atención de las 100 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:
100
Calcular

**Margen:** 10%
**Nivel de confianza:** 99%
**Poblacion:** 100

## Tamaño de muestra: 63

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

**Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales**

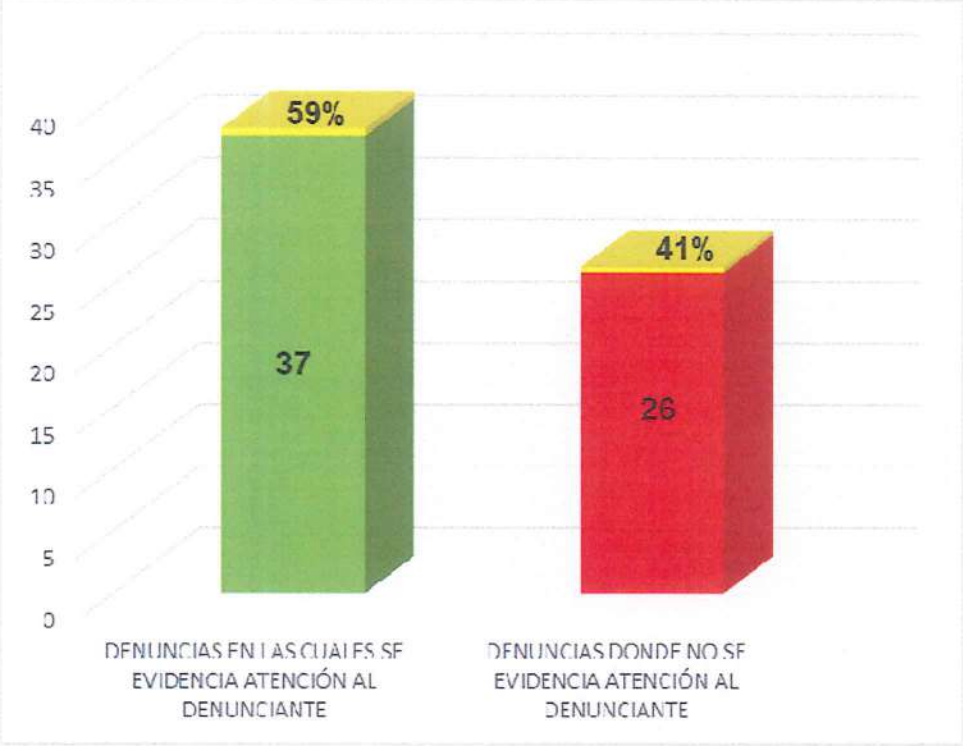
n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

El 28 de mayo de 2024 la Oficina de Control Interno solicitó a la Oficina Jurídica las carpetas o expedientes de 63 denuncias ambientales relacionadas en la solicitud.

El martes 29 de mayo de 2024, la oficina jurídica solicitó prórroga para entregar los 63 expedientes o carpetas de las denuncias ambientales solicitadas por esta oficina mediante oficio CI-1100-076 del 28 de mayo de 2024, prórroga que fue concedida hasta el 5 de junio de 2024.

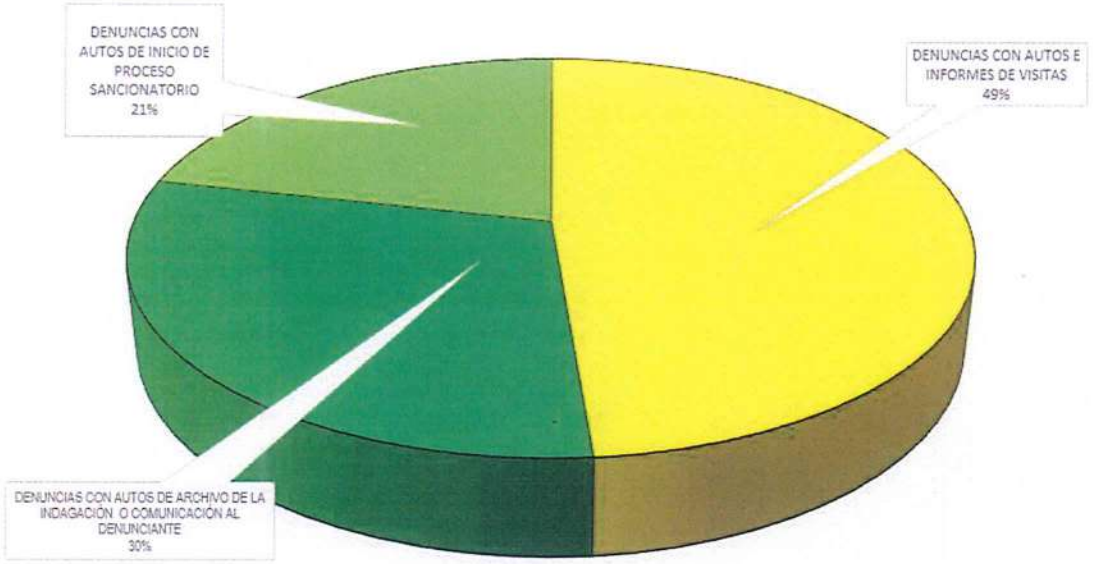
El 6 de junio de 2024 la Oficina jurídica entregó las 63 denuncias solicitadas.

Al verificar las 63 denuncias solicitadas pudimos observar lo siguiente:

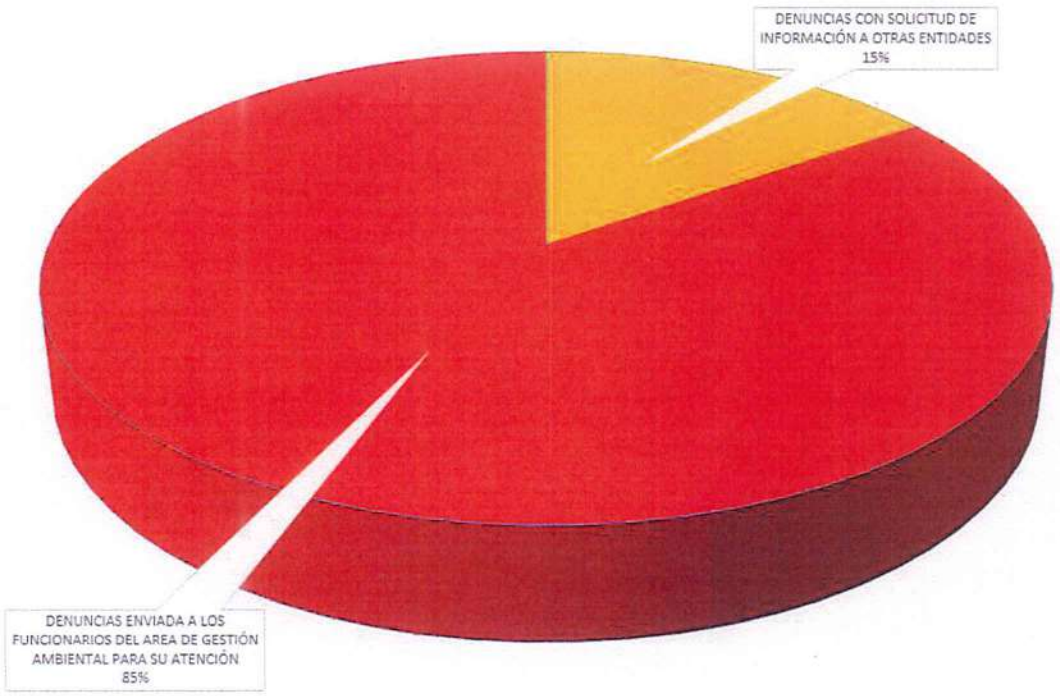



Las 37 denuncias en las cuales se evidencia la atención al denunciante, se pudo evidenciar que se encuentran en el siguiente estado: 18 denuncias, que representan el 49% de las atendidas tienen Informe técnico de diligencia de inspección y están para el análisis del informe por parte del Jefe de la Oficina Jurídica; 11 denuncias tienen autos de archivo de la indagación o comunicación de archivo; 8 denuncias tienen auto de inicio de proceso sancionatorio.

Ilustramos lo evidenciado así:




Las 26 denuncias donde no se evidencia atención al denunciante se encuentran en el siguiente estado:



Verificada la atención a las denuncias ambientales presentadas por la ciudadanía a Corpocesar en el periodo julio – diciembre de 2023, podemos concluir lo siguiente:

1. Se pudo evidenciar que el 59% de las denuncias ambientales que llegaron a la entidad en el periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2023 fueron atendidas por la entidad, y al 41% no se evidencia dicha atención.

2. El porcentaje de denuncias ambientales que se les pudo evidenciar atención disminuyó en comparación con el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2023, pasó del 66,2% al 59%

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 63 denuncias ambientales solicitadas en la muestra se pudo observar que la Oficina Jurídica no está cumpliendo con lo establecido en el Acuerdo 042 del 2002 del Archivo General de la Nación, 35 denuncias ambientales no tienen ni siquiera expedientes, 19 tienen expedientes sin hoja de control diligenciada, sin foliación y el rotulo diligenciado parcialmente.

## RECOMENDACIONES

Realizado el seguimiento y verificación a la atención al ciudadano, y verificado el autocontrol implementado por la Oficina Jurídica y Asesor 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 al 93% de las peticiones que llegaron a la entidad en el periodo julio a diciembre de 2023 se les entregó respuesta de fondo dentro de los términos establecidos por la ley.

2. La Oficina Jurídica debe mejorar la atención al denunciante, ya que se pudo evidenciar un bajo porcentaje (59%) de las denuncias ambientales atendidas por la entidad en el periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2023.

3. La Oficina Jurídica debe realizar 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 49% de las denuncias atendidas por la entidad en el periodo analizado.

4. 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; también, las solicitudes enviadas a la Unidad de Protección Ambiental y Ecológica de la Policía Nacional, al Instituto Geográfico Agustín Codazzi, y a la a la Secretaria de salud Departamental, ya que han transcurrido más de 7 meses, y de esto depende la atención del 41% de las denuncias que llegaron a la entidad en el periodo analizado y a la fecha no se han atendido.

5. 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.

6. La Oficina Jurídica debe cumplir con lo establecido en el Acuerdo 042 del 2002 del Archivo General de la Nación en relación con el archivo de las denuncias ambientales.

Atentamente,

**MOISES GÓMEZ PINTO**
Profesional Universitario OCI.