



DE: Jefe Oficina Control Interno (E)

PARA: **YOLANDA MARTINEZ MANJARREZ**
Directora General Corpocesar (E)

04 MAR 2021
11:08 am
te

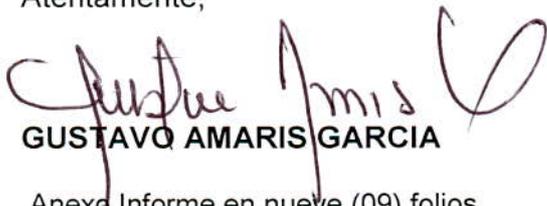
ASUNTO: Entrego Informe sobre la Atención al ciudadano correspondiente al periodo Julio – Diciembre de 2020.

FECHA: 04 de marzo 2021

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 del asunto, correspondiente al semestre Julio – Diciembre de 2020.

Cualquier inquietud de su parte sobre el tema, con gusto la estaré atendiendo.

Atentamente,


GUSTAVO AMARIS GARCIA

Anexo Informe en nueve (09) folios.



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	PCEV-01 -F-09
	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.	VERSIÓN: 2.0
	INFORMES DE SEGUIMIENTOS	FECHA: 17/07/2014
		Página 1 de 9

INFORME SOBRE LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS -PQR

DIRIGIDO A : Dr. Gustavo Amarís García
Jefe Oficina Control Interno (E)

FECHA DE PRESENTACIÓN : 04 de Marzo de 2021

REALIZADA POR : Moisés Gómez Pinto

PERIODO ANALIZADO : Julio – Diciembre de 2020

NORMAS : Ley 1333 de 2009, Ley 1474 de 2011, Artículo 76;
Decreto 2641 de 2012. Ley 1755 DE 2015; Artículo 5
Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

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.

2. ALCANCE DEL INFORME

El alcance se definió para las Peticiones, Quejas y Reclamos, recibidas en la entidad desde el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2020.

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 01 de febrero de 2021 solicitó a los Doctores: Francisco Escalona Bolaño, Asesor de Dirección y a Liliana Del Carmen Cadena Barrios, Jefe Oficina Jurídica, información para realizar informe de seguimiento y verificación a las peticiones, quejas y reclamos, presentadas por la comunidad en el periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2020.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	PCEV-01 -F-09
	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.	VERSIÓN: 2.0
	INFORMES DE SEGUIMIENTOS	FECHA: 17/07/2014
		Página 2 de 9

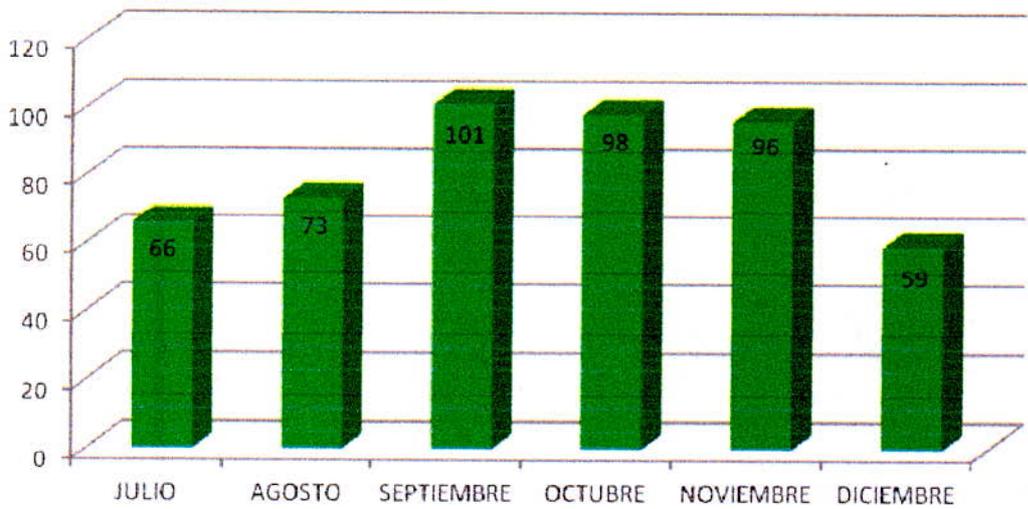
La información solicitada fue la siguiente:

1. 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 2020.
2. Listado de las denuncias ambientales presentadas por la ciudadanía a Corpocesar en el periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2020.
3. Carpetas o expedientes de las denuncias ambientales relacionadas en un listado de 5 folios, para verificar la actividad procesal de las denuncias ambientales presentadas por la ciudadanía a Corpocesar en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2020.

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 matriz de seguimiento de las peticiones que llegaron a la entidad en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2020, pudimos evidenciar que el Asesor de Dirección recibió aproximadamente 493 peticiones así:



Para verificar la atención de los 493 derechos de petición presentados por la comunidad y entidades públicas, procedimos a calcular una muestra representativa así:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	PCEV-01 -F-09
	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.	VERSIÓN: 2.0
	INFORMES DE SEGUIMIENTOS	FECHA: 17/07/2014
		Página 3 de 9



Asesoría Económica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error:

 Nivel de confianza:

 Tamaño de Poblacion:

Margen: 10%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 493

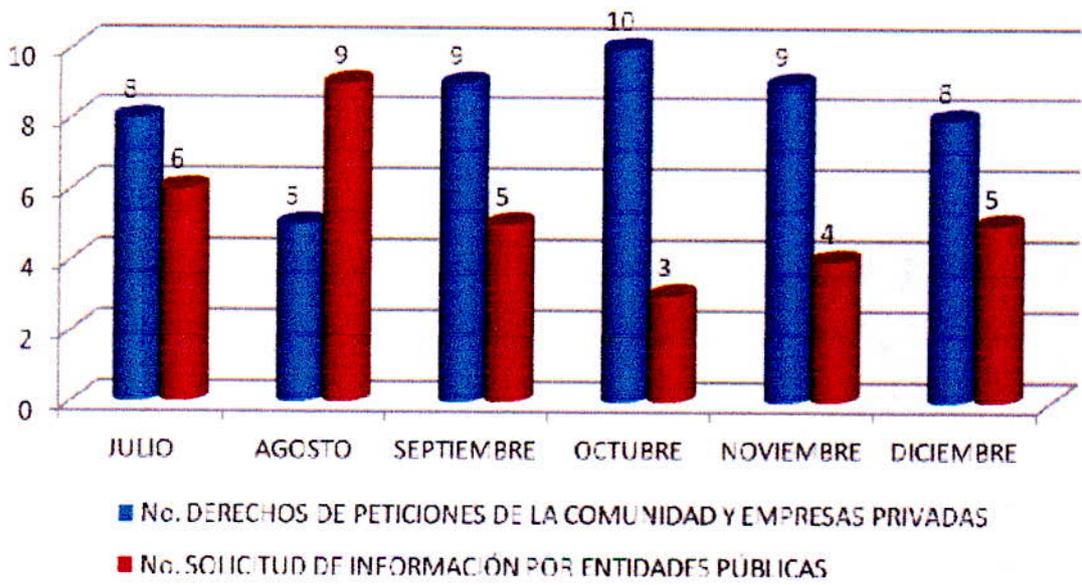
Tamaño de muestra: 81

Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales

- n= Tamaño de la muestra
- Z= Nivel de confianza deseado
- p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
- q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
- e= Nivel de error dispuesto a cometer
- N= Tamaño de la población

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

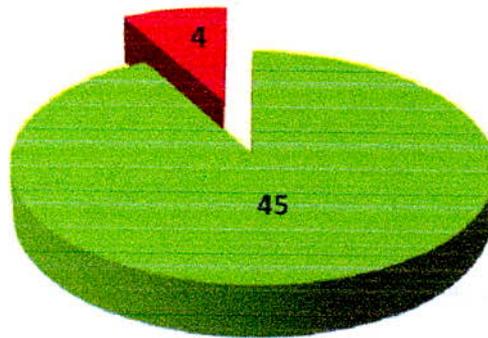
De las **81** peticiones revisadas, evidenciamos que 49 fueron presentados por la comunidad o empresas privadas y 32 fueron presentadas por las entidades públicas como solicitud de información, así:



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	PCEV-01 -F-09
	GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.	VERSIÓN: 2.0
	INFORMES DE SEGUIMIENTOS	FECHA: 17/07/2014
		Página 4 de 9

La atención a las 49 peticiones que fueron presentados por la comunidad y empresas privadas fue la siguiente:

- PRESENTADOS DENTRO DE LOS TÉRMINOS
- PRESENTADOS FUERA DE LOS TÉRMINOS

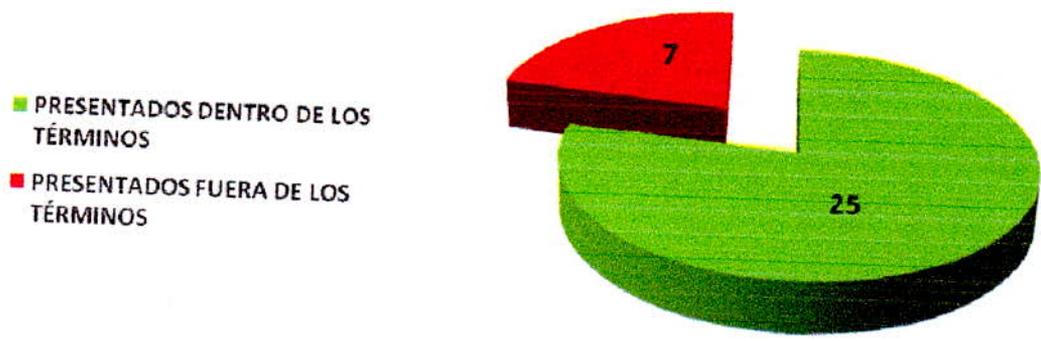


Las áreas responsables de las 4 peticiones que fueron entregadas fuera de los términos son las siguientes:

AREAS	No. De Peticiones
Gestión Ambiental	1
Asesor	1
Oficina Jurídica	1
Administrativa y Financiera	1
Total	4

	<p align="center">SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p> <p align="center">GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.</p> <p align="center">INFORMES DE SEGUIMIENTOS</p>	PCEV-01 -F-09
		VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 17/07/2014
		Página 5 de 9

La atención a las 32 peticiones que fueron presentados por las entidades públicas fue la siguiente:



Las áreas responsables de las 7 peticiones que fueron entregadas fuera de los términos son las siguientes:

AREAS	No. De Peticiones
Gestión Ambiental	5
Administrativa y Financiera	1
Jurídica	1
Total	7

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 2020, podemos concluir que el 86,42% las peticiones que llegan a la entidad son entregadas dentro de los términos y el 13,58% son entregadas fuera de los términos.

	<p align="center">SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p> <p align="center">GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.</p> <p align="center">INFORMES DE SEGUIMIENTOS</p>	PCEV-01 -F-09
		VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 17/07/2014
		Página 6 de 9

4.2. OFICINA JURÍDICA

En la auditoría interna realizada por la Oficina de Control Interno a la Oficina Jurídica el pasado 23 de diciembre de 2020, la Oficina Jurídica nos suministró un listado donde relacionaba 201 denuncias ambientales correspondiente al periodo 1 de enero al 30 de junio de 2020.

Para verificar la atención de las 201 denuncias ambientales, procedimos a calcular una muestra representativa así:



Calculadora de Muestras

Margen de error: 10%
 Nivel de confianza: 99%
 Tamaño de Población: 201
 Calcular

Margen: 10%
 Nivel de confianza: 99%
 Poblacion: 201

Tamaño de muestra: 91

Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

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

n= Tamaño de la muestra
 Z= Nivel de confianza deseado
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
 q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
 e= Nivel de error dispuesto a cometer
 N= Tamaño de la población

En la verificación, se evidenció una **deficiente actividad procesal de las denuncias ambientales** ya que el 30% de las denuncias ambientales revisadas en su momento, no presentaban actividad procesal y el 63% no se revisaron porque según lo informado por la Doctora Paola Andrea Osorio Vargas, Contratista de apoyo de la Oficina Jurídica el año pasado, las denuncias se encontraban extraviadas en el archivo de gestión de dicha oficina.

A pesar de lo anterior, al verificar los términos para la atención de las denuncias ambientales observamos que se encontraban vigentes por la suspensión de ellos mediante la Resolución 0110 del 20 de marzo de 2020 y posterior levantamiento mediante la Resolución 291 del 07 de octubre de 2020.

Como no pudimos verificar la atención de las denuncias ambientales correspondiente al periodo 1 de enero al 30 de junio de 2020 en la auditoría, procedimos en este seguimiento,

	<p align="center">SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p> <p align="center">GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.</p> <p align="center">INFORMES DE SEGUIMIENTOS</p>	PCEV-01 -F-09
		VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 17/07/2014
		Página 7 de 9

volver a solicitar a la oficina Jurídica las mismas 91 carpetas o expedientes de las denuncias ambientales.

En la verificación evidenciamos lo siguiente:

- ✓ 49 denuncias ambientales que representan el 54% del tamaño de la muestra, no presentan actividad procesal, se observó la denuncia recibida sin ningún impulso por parte de la Oficina Jurídica.
- ✓ 34 denuncias ambientales que representan el 37% del tamaño de la muestra, no fueron suministradas por la Oficina Jurídica.
- ✓ 3 denuncias ambientales tienen autos de visita de inspección técnica de enero, febrero y agosto de 2020 sin los informes de la visita.
- ✓ 3 denuncias ambientales tienen auto de visita de inspección técnica, informes de las visitas de febrero y marzo de 2020, sin la determinación procesal por parte de la Oficina Jurídica.
- ✓ 2 denuncias ambientales fueron atendidas dentro de los términos ya que 1 fue trasladada al área competente y una (1) tiene auto de visita de inspección técnica, informes de las visitas y auto de inicio de proceso sancionatorio sin notificar.
- ✓ Incumplimiento al Acuerdo 42 de 2002 por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas, expedido por el Archivo General de la Nación, con relación al archivo de las denuncias ambientales; las denuncias ambientales fueron entregadas sueltas, sin carpeta, sin rotulo, sin hoja de control de expediente y sin foliar.

Verificada la atención a las denuncias ambientales presentadas por la ciudadanía a Corpopcesar en el periodo enero – junio de 2020, podemos concluir que la Oficina Jurídica solo atendió el 2,2% de las denuncias ambientales que presentó la comunidad a la entidad en el periodo revisado.

Con relación al periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2020, la Oficina Jurídica nos suministró un listado donde relaciona 127 denuncias ambientales presentadas por comunidad.

Para verificar la atención de las 127 denuncias ambientales, procedimos a calcular una muestra representativa así:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL. INFORMES DE SEGUIMIENTOS	PCEV-01 -F-09
		VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 17/07/2014
		Página 8 de 9



Calculadora de Muestras

Margen de error: 10%
 Nivel de confianza: 99%
 Tamaño de Poblacion: 127

Margen: 10%
Nivel de confianza: 99%
Poblacion: 127

Tamaño de muestra: 73

Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales

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

n= Tamaño de la muestra
 Z= Nivel de confianza deseado
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
 q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
 e= Nivel de error dispuesto a cometer
 N= Tamaño de la población

Inmediatamente, el 18 de febrero de 2021 solicitamos a la Oficina Jurídica las carpetas o expedientes de 73 denuncias ambientales relacionadas en un listado.

El 26 de febrero de 2021 la Oficina Jurídica solicitó un plazo de 15 días para entregar las carpetas o expedientes de las denuncias solicitadas; en respuesta a lo anterior, la oficina de Control Interno concede un plazo hasta el 12 de marzo para que la Oficina Jurídica suministre las carpetas o expedientes de las denuncias solicitadas.

Por lo anterior, una vez la Oficina Jurídica entregue las carpetas o expedientes de las denuncias ambientales solicitadas y la Oficina de Control Interno verifique la atención de las mismas, estaremos dando a conocer a la Dirección General la atención al ciudadano con relación a las denuncias ambientales en el periodo julio hasta diciembre de 2020.

RECOMENDACIONES

Realizado el seguimiento y verificación a la atención al ciudadano, nos permitimos hacer las siguientes recomendaciones:

1. Los funcionarios responsables de la información para responder peticiones deben cumplir con los términos establecidos por el Asesor de Dirección para dar la respuesta a las peticiones o solicitar prorroga para entregar la respuesta al peticionario dentro de términos de ley y no vuelva a suceder lo que pudimos evidenciar en el periodo analizado, que de las 493 peticiones que llegaron a la entidad, el 13,58% es decir aproximadamente 66 peticiones se respondieron fuera de los términos de ley.
2. La Oficina Jurídica debe cumplir con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1333 de 2009.

	<p align="center">SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</p> <p align="center">GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.</p> <p align="center">INFORMES DE SEGUIMIENTOS</p>	PCEV-01 -F-09
		VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 17/07/2014
		Página 9 de 9

3. La oficina Jurídica debe atender de manera **urgente** las denuncias ambientales presentadas por la ciudadanía a Corpocesar en el periodo enero – junio de 2020, analizando qué hechos se pueden continuar presentando en la supuesta infracción cometida.
4. 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.
5. La Oficina Jurídica debe elaborar e implementar una matriz de seguimiento y control de las denuncias ambientales recibidas, esta matriz debe estar codificada por el Sistema Integrado de Gestión.

Atentamente,



MOISES GOMEZ PINTO
Profesional Universitario OCI.