

CI-079

Valledupar, 22 de Noviembre de 2021

22 NOV 2021
02:04 PM
L

DE YOLANDA MARTINEZ MANJARREZ
Jefe Oficina Control Interno

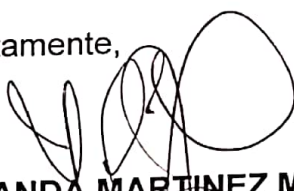
PARA: JORGE LUIS FERNÁNDEZ OSPINO
Director General

ASUNTO: Entrego Informe Atención al Ciudadano correspondiente al semestre enero – junio de 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 Enero – Junio de 2021.

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

Atentamente,


YOLANDA MARTINEZ MANJARREZ

Anexo Informe en nueve (09) folios.

Proyectó: Moisés Gómez Pinto 
Revisó: Yolanda Martínez Manjarrez
Aprobó: Yolanda Martínez Manjarrez



SC-CERS07026

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

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

DIRIGIDO A : Yolanda Martínez Manjarrez
 Jefe Oficina Control Interno

FECHA DE PRESENTACIÓN : 19 de noviembre de 2021

REALIZADA POR : Moisés Gómez Pinto

PERIODO ANALIZADO : Enero – Junio de 2021

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 enero hasta el 30 de junio de 2021.

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 02 de septiembre de 2021 solicitó a los Doctores: Francisco Escalona Bolaño, Asesor de Dirección y a Carlos Julio Florez Pérez, 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 enero al 30 de junio de 2021.

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

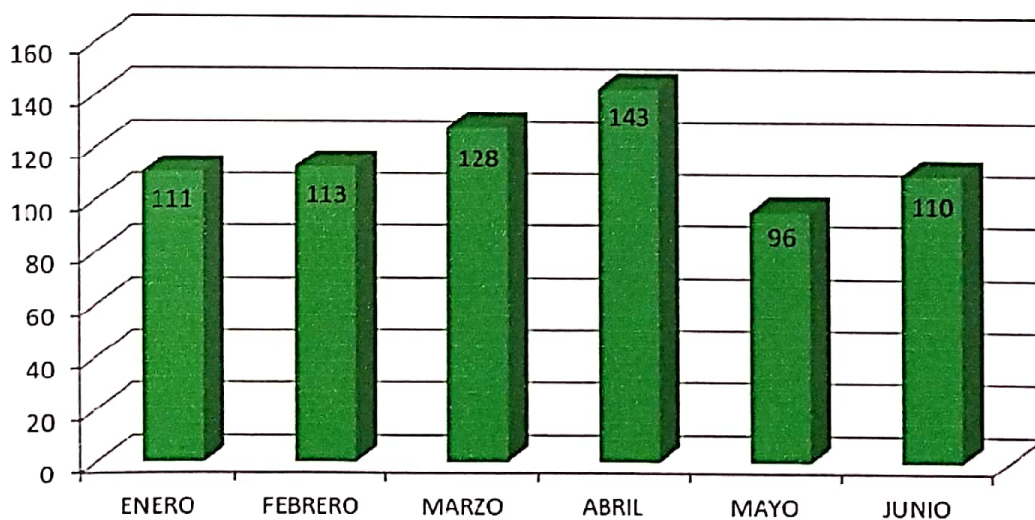
La información solicitada fue la siguiente:

1. Matriz de seguimiento de las peticiones presentadas por la ciudadanía y entidades a Corpocesar en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2021.
2. Matriz de seguimiento a las denuncias ambientales presentadas por la ciudadanía a Corpocesar en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2021.

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

4.1. ASESOR DE DIRECCIÓN.

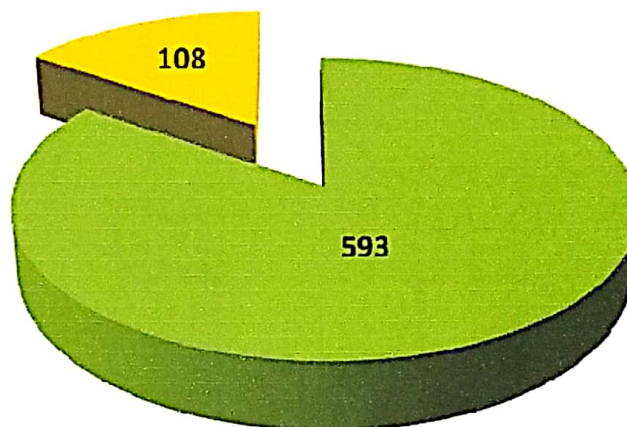
Al revisar la información suministrada por asesor de Dirección, observamos que las peticiones que llegaron a la entidad en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2021, fueron aproximadamente 701 peticiones así:



La entidad recibió las 701 peticiones por los siguientes medios:

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

■ ELECTRÓNICO
■ FISICO



Para verificar la atención de los 701 derechos de petición presentados por la comunidad y entidades públicas, procedimos a calcular una muestra representativa así:



Asesoría Económica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error:

 Nivel de confianza:

 Tamaño de Población:

Margen: 10%
Nivel de confianza: 95%
Población: 701

Tamaño de muestra: 85

Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

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

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



SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.
INFORMES DE SEGUIMIENTOS

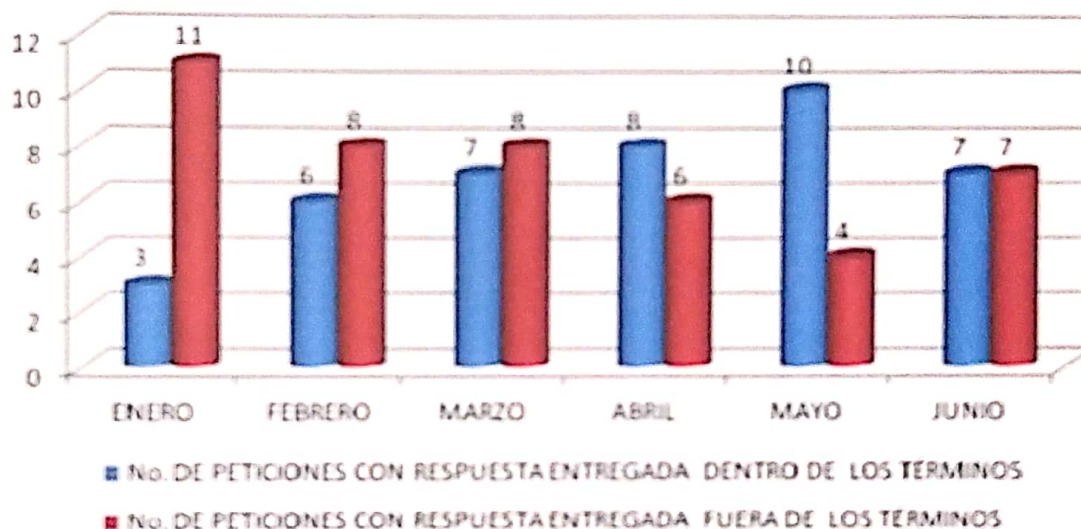
PCEV-01 -F-09

VERSIÓN: 2.0

FECHA: 17/07/2014

Página 4 de 9

De las 85 peticiones revisadas, evidenciamos que a 41 la entidad entregó respuesta dentro de los términos y 44 la respuesta se entregó fuera de los términos establecidos por la norma.



Las áreas responsables de las 44 peticiones que fueron entregadas fuera de los términos son las siguientes:

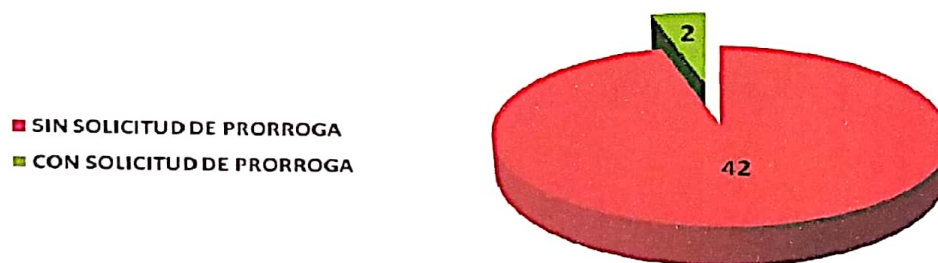
AREAS	No. De Peticiones
Gestión Ambiental	12
Asesor -Dirección	3
Oficina Jurídica	17
Administrativa y Financiera	1
Planeación	1
Secretaria General	3
Total	37

PETICIONES COMPARTIDAS ENTRE	No. De Peticiones
Gestión Ambiental y Oficina Jurídica	4
Gestión Ambiental y Secretaria General	1
Gestión Ambiental y Planeación	2
Total	7

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL. INFORMES DE SEGUIMIENTOS	PCEV-01 -F-09
		VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 17/07/2014
		Página 5 de 9

En la matriz de seguimiento a las peticiones suministradas por el Asesor se puede observar que la entidad solo solicitó prórroga para la entrega de la información a dos 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 enero – junio de 2021, podemos concluir lo siguiente:

1. El control que utiliza el asesor para hacerle seguimiento a las peticiones existe, se utiliza y es 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 48% de las respuestas a las peticiones que llegaron a la entidad fueron entregadas dentro de los términos y el 52% fueron entregadas fuera de los términos.
3. El porcentaje de respuesta a peticiones entregadas fuera de los términos aumentó significativamente en comparación con el mismo periodo del año 2020, pasó del 9,59% al 52%.
4. Al revisar los expedientes de las 85 peticiones revisadas se pudo observar que el Asesor no viene cumpliendo con lo establecido en el Acuerdo 042 del 2002 del Archivo General de la Nación ya que los rótulos de los expedientes no están completamente diligenciados, las hojas de control no se encuentran diligenciadas y tampoco se encuentran foliados.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL. INFORMES DE SEGUIMIENTOS	PCEV-01 -F-09
		VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 17/07/2014
		Página 6 de 9

4.2. OFICINA JURÍDICA

El 02 de septiembre de 2021 la Oficina de Control Interno solicitó al Doctor Carlos Julio Florez Pérez, Jefe Oficina Jurídica, el listado de las denuncias ambientales presentadas por la comunidad en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2021.

El 04 de octubre de 2021 la Oficina Jurídica nos envió al correo electrónico controlinterno@corpocesar.gov.co el listado el listado de las denuncias ambientales presentadas por la comunidad en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2021.

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 2021, la entidad recibió aproximadamente 165 denuncias ambientales.

Para verificar la atención de las 165 denuncias ambientales, procedimos a calcular una muestra representativa así:



Calculadora de Muestras

Margen de error
10% ▾
Nivel de confianza
99% ▾
Tamaño de Poblacion
165
Calcular

Margen: 10%
Nivel de confianza: 99%
Poblacion: 165

Tamaño de muestra: **83**

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

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

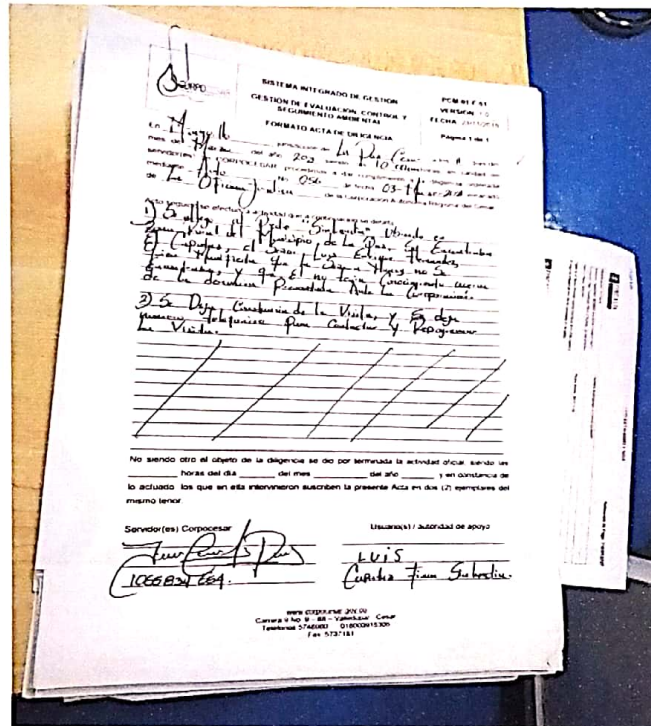
El 5 de octubre de 2021 la Oficina de Control interno solicitó a la Oficina Jurídica las carpetas o expedientes de 83 denuncias ambientales relacionadas en un listado anexo a la solicitud.

Como quiera ya habían transcurrido aproximadamente 21 días y la Oficina jurídica no había suministrado lo solicitado, el 28 de octubre se le volvió a solicitar con carácter

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL. INFORMES DE SEGUIMIENTOS	PCEV-01 -F-09
		VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 17/07/2014
		Página 7 de 9

Urgente y a más tardar hasta el 29 de octubre de 2021 las carpetas o expedientes de las 83 denuncias ambientales solicitadas anteriormente.

El 29 de octubre de 2021, la oficina jurídica nos suministró 13 denuncias ambientales así:



El 05 de noviembre de 2021 y por tercera vez se le volvió a solicitar a la oficina Jurídica con carácter urgente y a más tardar hasta el 08 de noviembre de 2021 las carpetas o expedientes de las 70 denuncias ambientales restantes ya que solo pudimos verificar la atención de 13 denuncias ambientales.

A la fecha la oficina Jurídica no ha entregado la información solicitada.

Por lo anterior y como quiera que la Oficina de Control Interno debe entregar al Director el informe sobre la atención al ciudadano de las denuncias ambientales correspondiente al periodo enero a junio de 2021, nos permitimos concluir lo siguiente:

1. La Oficina Jurídica puede estar incumpliendo con lo establecido en el Artículo 151 del Decreto 403 de 2020, que a la letra dice:

ARTÍCULO 151. Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. Los servidores

	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

responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, salvo las excepciones establecidas en la ley. Los requerimientos de información deberán hacerse con la debida anticipación a fin de garantizar la oportunidad y completitud de la misma.

El incumplimiento reiterado al suministro de la información solicitada por la unidad u oficina de control interno dará lugar a las respectivas investigaciones disciplinarias por la autoridad competente.

2. No se evidenció control que le permitiera a la Oficina Jurídica realizar seguimiento a las denuncias ambientales que llegaron a la entidad en el periodo enero a junio de 2021.
3. Al revisar los expedientes de las 85 peticiones revisadas se pudo observar que el Asesor no viene cumpliendo con lo establecido en el Acuerdo 042 del 2002 del Archivo General de la Nación ya que los rótulos de los expedientes no están completamente diligenciados, las hojas de control no se encuentran diligenciadas y tampoco se encuentran foliados.
4. La Oficina de Control Interno advierte que la entidad puede estar asumiendo un riesgo reputacional por fallas en la atención de las denuncias ambientales presentadas por la ciudadanía a la entidad durante el periodo enero a junio de 2021.
5. No se pudo evidenciar si la Oficina Jurídica viene cumpliendo con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1333 de 2009.

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.
2. La Oficina Jurídica debe cumplir con lo establecido en el Artículo 17 de la Ley 1333 de 2009.

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

3. La Oficina Jurídica y Asesor deben 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 y las peticiones.
4. 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.
5. La Oficina Jurídica debe cumplir con lo establecido en el Artículo 151 del Decreto 403 de 2020.

Atentamente,


MOISES GOMEZ PINTO
Profesional/Universitario OCI.