

DE: Jefe Oficina Control Interno

PARA: JOHN VALLE CUELLO
Director General

ASUNTO: Entrego Informe sobre la atención a las Peticiones, Quejas y Reclamos –PQR correspondiente al periodo Julio – Diciembre de 2019.

FECHA: 26 de Febrero de 2020

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 2019.


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

Atentamente,


YOLANDA MARTINEZ-MANJARREZ

Anexo Informe en ocho (08) 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 8

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

DIRIGIDO A : Dra. Yolanda Martínez Manjarrez
Jefe Oficina Control Interno.

FECHA DE PRESENTACIÓN : 25 de Febrero de 2020

REALIZADA POR : Moisés Gómez Pinto

PERIODO ANALIZADO : Julio – Diciembre de 2019

NORMAS : Ley 1333 de 2009, Ley 1474 de 2011, Artículo 76;
Decreto 2641 de 2012. 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.

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 2019.

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 pasado 03 de febrero de 2020 solicitó a las Doctoras: Maikel Dayana Daza Blanco, Asesora de Dirección y a Melissa Andrea Mendoza Olivella, 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 2019.



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

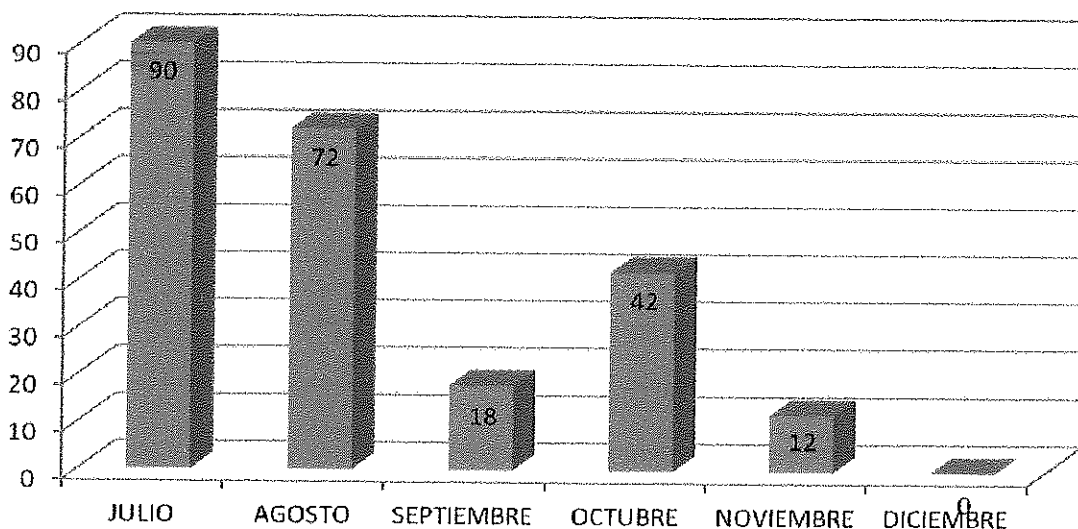
PCEV-01 -F-09
VERSIÓN: 2.0
FECHA: 17/07/2014
Página 2 de 8

Para lo anterior, se solicitó enviar al correo electrónico controlinterno@corpocesar.gov.co la 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 2019 y el listado de las denuncias ambientales presentadas por la ciudadanía a Corpocesar para el mismo periodo.

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 y noviembre de 2019, pudimos evidenciar que el Asesor de Dirección recibió aproximadamente 234 peticiones así:



Con relación al mes de diciembre la Asesora de Dirección, Doctora Maykel Dayana Daza Blanco aclaró lo siguiente *"en esta dependencia no encontramos documentación en medio físico de las peticiones del mes de Diciembre de 2019, se ofició a Doctor Amarís, quien estuvo encargado Como Asesor de dirección para que nos brinde la información respectiva y poder enviar a la dependencia que usted lidera"*

Para verificar la atención de los 234 derechos de petición presentados por la comunidad y entidades públicas, 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 3 de 8



Asesoría Económica & Marketing
Copyright 2009

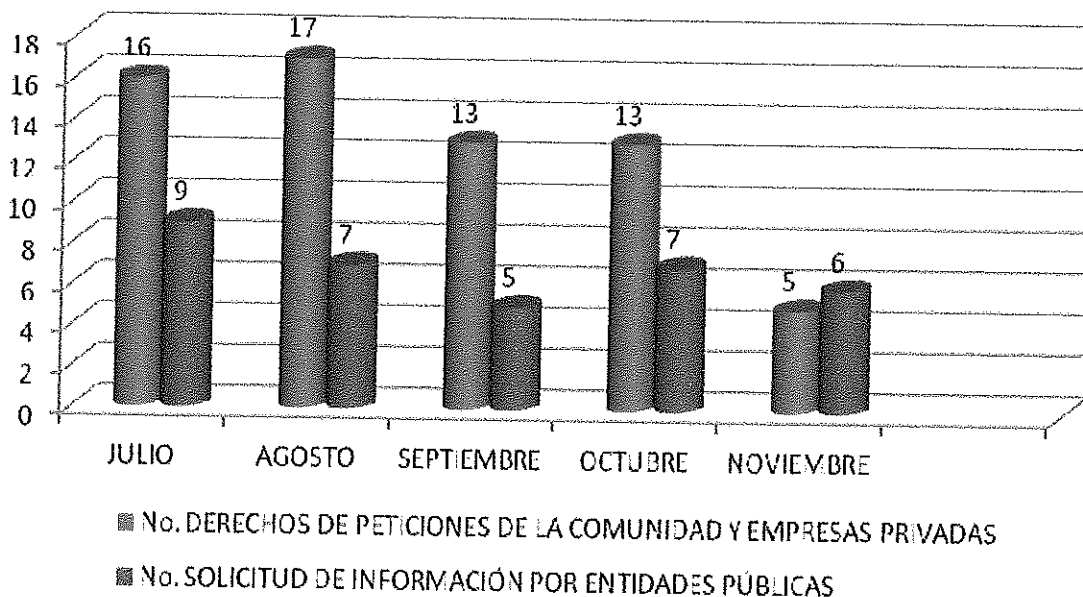
Calculadora de Muestras

Margen de error:
10% ▾
Nivel de confianza:
99% ▾
Tamaño de Poblacion:
234
Calcular

Margen: 10%
Nivel de confianza: 99%
Poblacion: 234

Tamaño de muestra: 98

De las 98 peticiones revisadas, evidenciamos que 64 fueron presentados por la comunidad o empresas privadas y 34 fueron presentadas por las entidades públicas como solicitud de información, así:



La atención a las 64 peticiones que fueron presentados por la comunidad y empresas privadas fue la siguiente:



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

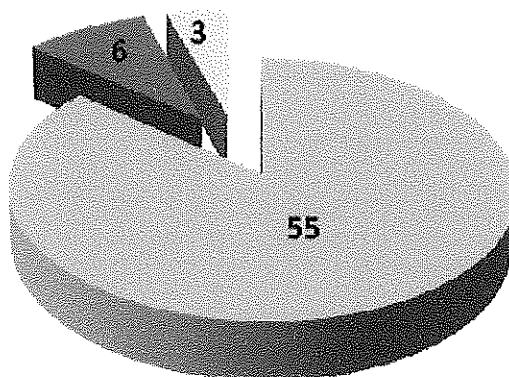
PCEV-01 -F-09

VERSIÓN: 2.0

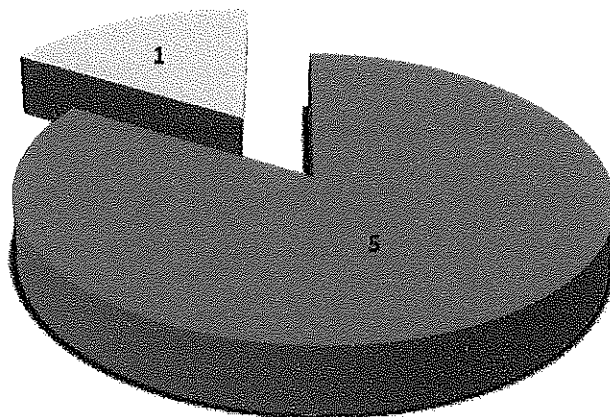
FECHA: 17/07/2014

Página 4 de 8

- PRESENTADOS DENTRO DE LOS TÉRMINOS
- PRESENTADOS FUERA DE LOS TÉRMINOS
- NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA



Las áreas responsables de la información de las 6 peticiones que fueron entregadas fuera de los términos fueron las siguientes:



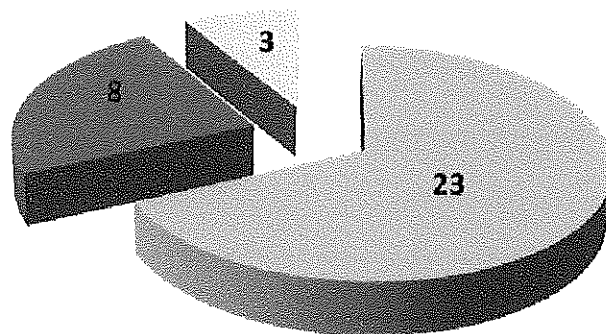
■ Gestión Ambiental ■ Administrativa y Financiera


Las 34 entidades que presentaron solicitud de información fueron las siguientes:

ENTIDADES PÚBLICAS	No. DE SOLICITUDES
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	7
MINAMBIENTE	7
MINAGRICULTURA	6
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	3
ALCALDIA DE VALLEDUPAR	3
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN	2
CONTRALORIA GENERAL DEL DEPARTAMENTO	1
UNIVERSIDAD NACIONAL	1
POLICIA NACIONAL	1
FISCALIA	1
CORPOMAG	1
AGENCIA NACIONAL DE MINERIA	1
TOTAL	34

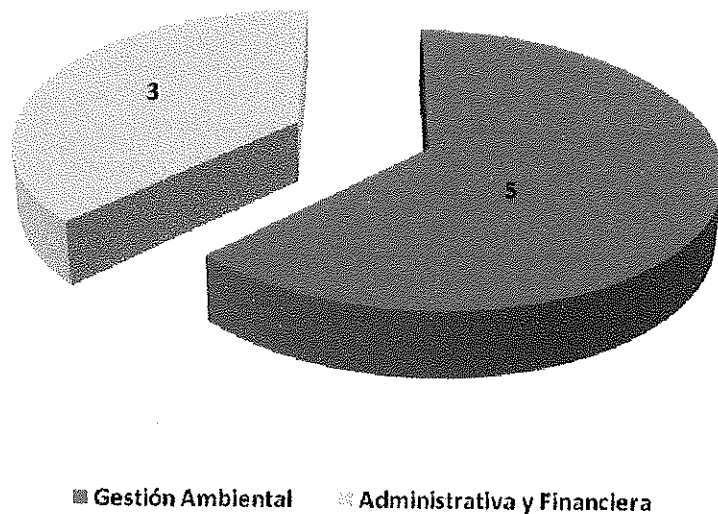
La atención a las 34 solicitudes de información fue la siguiente:

- PRESENTADOS DENTRO DE LOS TÉRMINOS
- PRESENTADOS FUERA DE LOS TÉRMINOS
- NO SE EVIDENCIÓ RESPUESTA



	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 8

Las áreas responsables de las 8 solicitudes que se presentaron fuera de los términos son las siguientes:



Las entidades a las cuales se les entregó las solicitudes fuera de los términos solicitados fueron:

ENTIDADES PÚBLICAS	No. DE SOLICITUDES
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	3
MINAMBIENTE	1
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	2
ALCALDIA DE VALLEDUPAR	1
CORPOMAG	1
TOTAL	8

Verificada la atención a las peticiones y solicitudes de información presentados por la ciudadanía y entidades del Estado a Corpocesar en el periodo julio a diciembre de 2019 podemos concluir que de las 234 peticiones 79,6% fueron atendidas dentro de los términos, 14,3% fueron atendidas fuera de los términos y al 6,1% no se les evidencia respuesta.

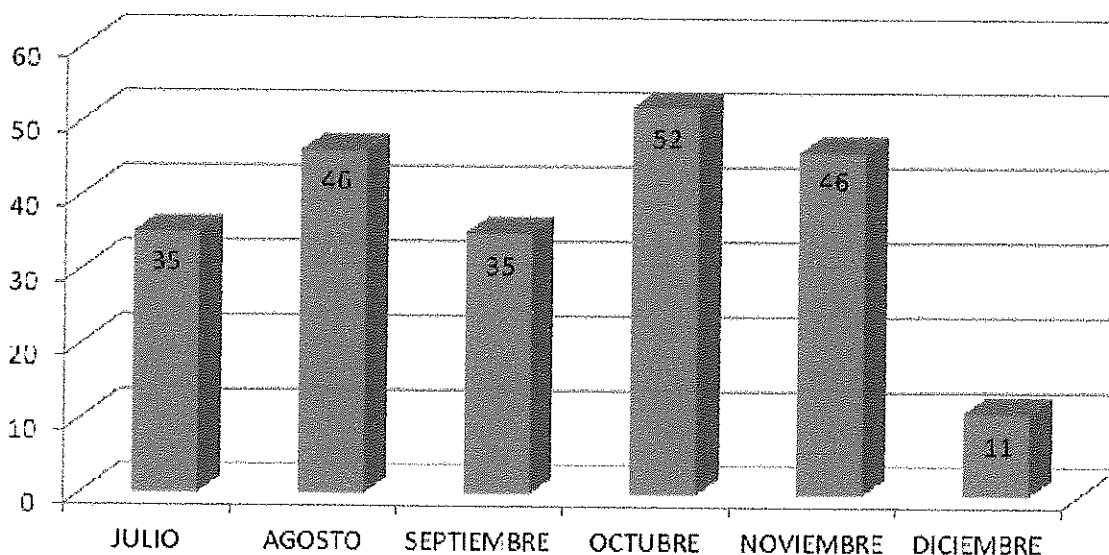


SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.
INFORMES DE SEGUIMIENTOS

PCEV-01 -F-09
VERSIÓN: 2.0
FECHA: 17/07/2014
Página 7 de 8

4.2. OFICINA JURÍDICA

Según el listado suministrado por la Oficina Jurídica de Corpocesar, en el periodo comprendido entre el 1 julio al 31 diciembre de 2019 se recibieron 225 denuncias ambientales por posibles anomalías en el manejo de los recursos naturales en el área de la jurisdicción de Corpocesar, así:



Para verificar la atención de las 225 denuncias ambientales presentadas por la comunidad a la entidad, procedimos a calcular una muestra representativa así:



Calculadora de Muestras


Margen de error: 10%
Nivel de confianza: 99%
Tamaño de Población: 225
Calcular

Margen: 10%
Nivel de confianza: 99%
Población: 225

Tamaño de muestra: 96

Del listado suministrado por la Oficina Jurídica, seleccionamos 96 denuncias y le solicitamos a esta oficina las carpetas o expedientes de las denuncias seleccionadas.

En atención a lo anterior, la Doctora Melissa Mendoza Olivella, Jefe Oficina Jurídica, nos manifestó lo siguiente: "se han encontrado varias denuncias sin resolver y sin ningún trámite realizado estamos en búsqueda de 43 denuncias ambientales que se

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

encuentran en la base de dato suministrada a la entrega de nuestro antecesor, pero que no se localizan de manera física Finalmente manifestamos que la oficina Jurídica se encuentra trabajando para darle pronto trámite a estas denuncias, es decir el inicio de la Indagación Preliminar y el establecimiento de un cronograma para las visitas de inspección técnica a que haya lugar, todo con el fin de esclarecer los hechos movito de las quejas y poder así proceder a iniciar o no, la investigación de los procesos ambientales, o su archivo, dependiendo del caso.

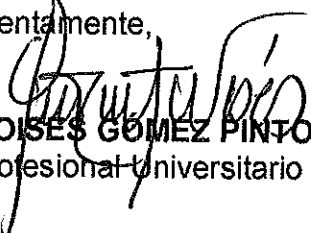
Por lo anterior no fue posible verificar la atención de las denuncias ambientales presentadas por la comunidad a la entidad en el periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2019.

RECOMENDACIONES

Realizado el seguimiento y verificación a la atención a las Peticiones, Quejas Y Reclamos -PQR, nos permitimos hacer la siguiente recomendación:

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 234 peticiones que llegaron a la entidad, el 14,3% es decir aproximadamente 33 peticiones se respondieron fuera de los términos de ley.
2. El Asesor de Dirección debe fortalecer el control de la actividad número 9 del procedimiento Recepción y Trámites de Derechos de Petición ya que de las 98 peticiones verificadas a 6 no se les pudo evidenciar la respuesta dada por la entidad al peticionario.
3. La Oficina Jurídica debe suministrarle a Control Interno las carpetas o expedientes de las 96 denuncias ambientales solicitadas del periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2019 en el próximo seguimiento.
4. La Oficina Jurídica debe implementar un procedimiento sistematizado de seguimiento y control que le permita verificar en tiempo real el estado de las denuncias ambientales presentadas por la comunidad a la entidad.

Atentamente,


MOISÉS GÓMEZ PINTO
 Profesional Universitario OCI.