

CI-057

Valledupar, 8 de abril de 2022

08 ABR 2022
08:30 am
✓

DE: GUSTAVO AMARIS GARCIA
Jefe Oficina Control Interno (E)

PARA: JORGE LUIS FERNANDEZ OSPINO
Directora General

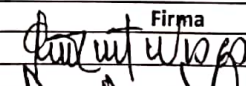
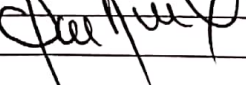
ASUNTO: Entrego Informe Atención al Ciudadano correspondiente al semestre julio – diciembre de 2021.

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 julio – diciembre de 2021.

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

Atentamente,


GUSTAVO AMARIS GARCIA
Jefe Oficina de Control Interno (E)

	Nombre Completo	Firma
Proyectó	MOISES GOMEZ PINTO	
Revisó	GUSTAVO AMARIS GARCIA	
Aprobó	GUSTAVO AMARIS GARCIA	

	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 : Gustavo Amaris García
 Jefe Oficina Control Interno (E)

FECHA DE PRESENTACIÓN : 7 de abril de 2022

REALIZADA POR : Moisés Gómez Pinto

PERIODO ANALIZADO : Julio – diciembre de 2021

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.

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 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 07 de marzo de 2022 solicitó a las Doctoras: María Laura Ríos Maestre, Asesora de Dirección y a Eivys Johana Vega Rodríguez, 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 2021.

La información solicitada fue la siguiente:

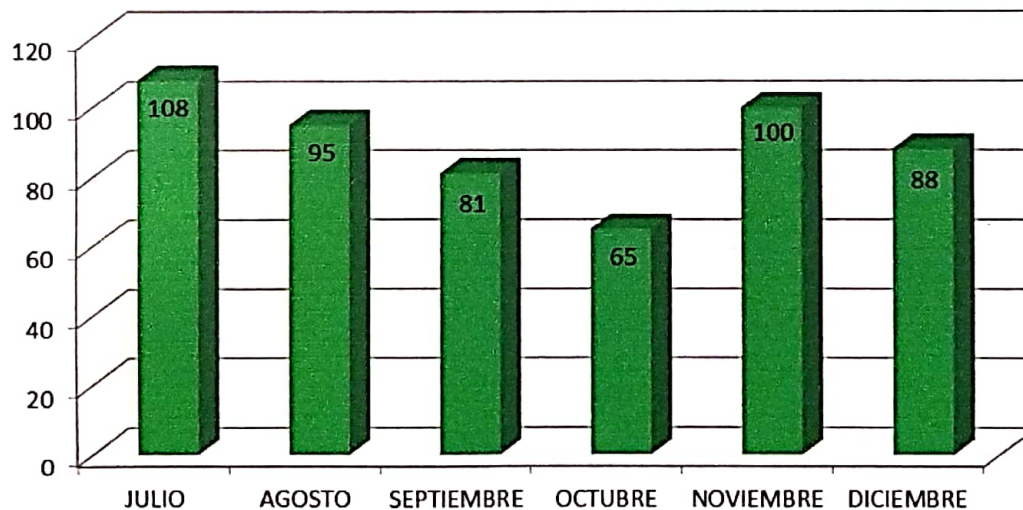
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL. INFORMES DE SEGUIMIENTOS	PCEV-01 -F-09
		VERSIÓN: 2.0
		FECHA: 17/07/2014
		Página 2 de 9

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 2021.
2. Matriz de seguimiento a las denuncias ambientales presentadas por la ciudadanía a Corpocesar en el periodo 1 de julio al 31 de diciembre 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 julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2021, fueron aproximadamente 537 peticiones así:



La entidad recibió las 537 peticiones por los siguientes medios:



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

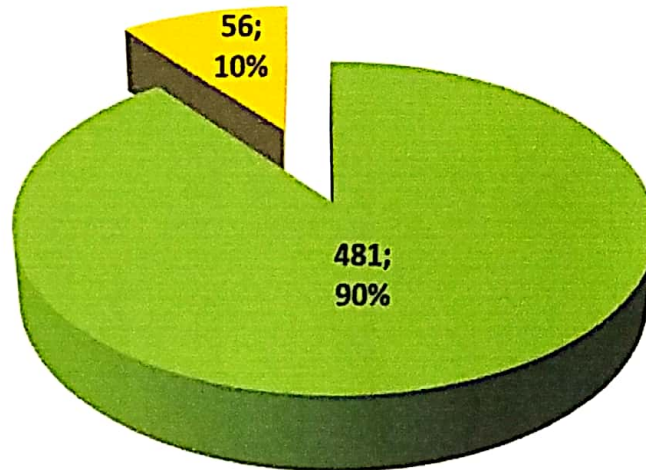
PCEV-01 -F-09

VERSIÓN: 2.0

FECHA: 17/07/2014

Página 3 de 9

■ ELECTRÓNICO
■ FÍSICO



Para verificar la atención de los 537 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:

10% ▼

Nivel de confianza:

99% ▼

Tamaño de Población:

537

Calcular

Margen: 10%

Nivel de confianza: 95%

Población: 537

Tamaño de muestra: **82**

Ecuación 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)

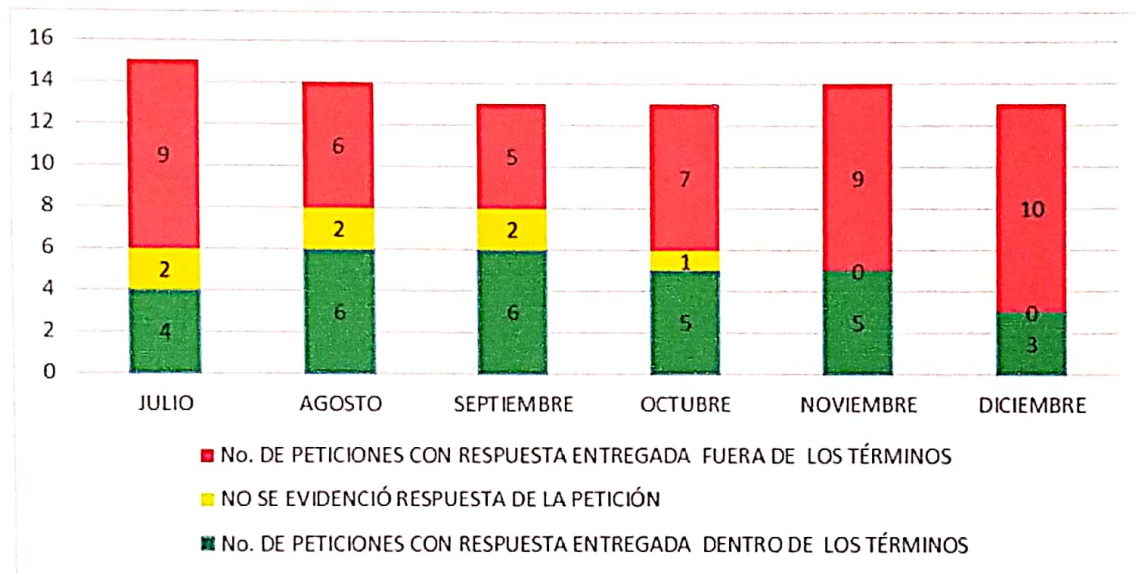
e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

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

De las **82** peticiones revisadas, evidenciamos que a **29** se les entregó respuesta dentro de los términos, a **46** se le entregó respuesta fuera de los términos y a **7** peticiones no se le evidenció respuesta al peticionario.

Ilustramos lo evidenciado así:



Las áreas competentes para suministrar la información de las 46 peticiones que fueron entregadas fuera de los términos son las siguientes:

AREAS	No. De Peticiones
Gestión Ambiental	23
Asesor -Dirección	6
Oficina Jurídica	11
Administrativa y Financiera	3
Planeación	1
Secretaria General	2
Total	46

	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 julio – diciembre 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 35% de las respuestas a las peticiones que llegaron a la entidad fueron entregadas dentro de los términos, el 56% fueron entregadas fuera de los términos y al 9% de las peticiones no se le evidencia respuesta al peticionario.
3. El porcentaje de respuesta de peticiones entregadas fuera de los términos aumentó en comparación con el mismo periodo del año 2021, pasó del 52% al 56%
4. Al revisar los expedientes de las 82 peticiones revisadas se pudo observar que el Asesor no viene cumpliendo en su totalidad con lo establecido en el Acuerdo 042 del 2002 del Archivo General de la Nación ya que los expedientes no están 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 07 de marzo de 2022 la Oficina de Control Interno solicitó a la Doctora Eivys Johana Vega Rodríguez, Jefe Oficina Jurídica, el listado de las denuncias ambientales presentadas por la comunidad en el periodo 1 de julio al 31 de diciembre de 2021.

El 25 de marzo de 2022 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 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 julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2021, la entidad recibió aproximadamente 139 denuncias ambientales.

Para verificar la atención de las 139 denuncias ambientales, procedimos a calcular una muestra representativa así:



Asesoría Económica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error:

 Nivel de confianza:

 Tamaño de Poblacion:

Margen: 10%
Nivel de confianza: 99%
Poblacion: 139

Tamaño de muestra: 76

Ecuacion Estadística para Proporciones poblacionales

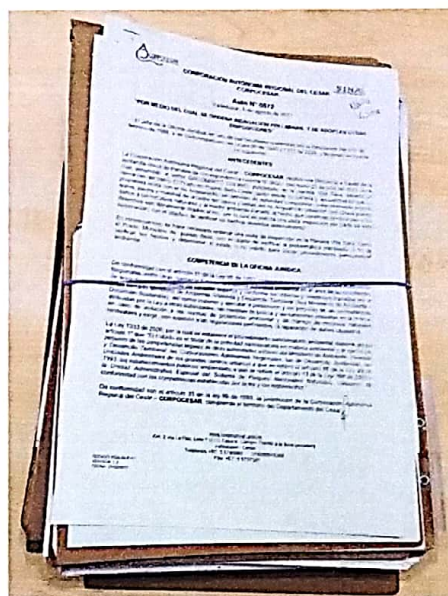
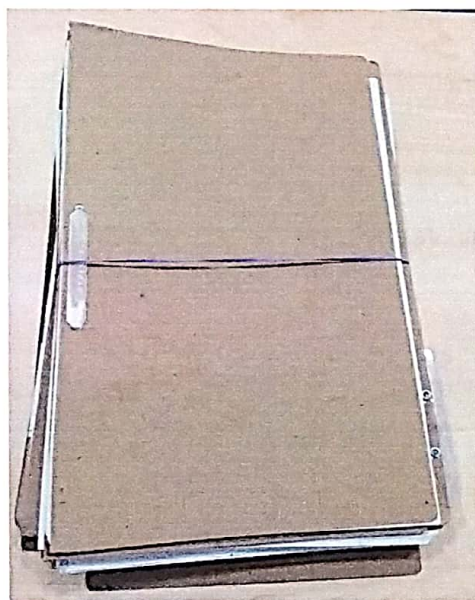
n= Tamaño de la muestra
 Z= Nivel de confianza deseado
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
 q=Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
 e= Nivel de error dispuesto a cometer
 N= Tamaño de la población

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

	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

El 25 de marzo de 2022 la Oficina de Control interno solicitó a la Oficina Jurídica las carpetas o expedientes de 76 denuncias ambientales relacionadas en un listado anexo a la solicitud.

El 28 de marzo de 2022, la oficina jurídica nos suministró 45 denuncias ambientales así:



El 29 de marzo de 2022 la oficina Jurídica solicitó a la Oficina de Control Interno prórroga para terminar de entregar las carpetas o expedientes de las denuncias ambientales faltantes.

El 30 de marzo de 2022 la Oficina Control Interno concede un plazo de 5 días hábiles, es decir hasta el martes 5 de abril de 2022, antes de las 4:00 PM para que la Oficina Jurídica entregara las carpetas o expedientes de las 31 denuncias ambientales faltantes.

Se venció el plazo concedido y la Oficina Jurídica no entregó la información faltante.

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 julio a diciembre de 2021, nos permitimos concluir lo siguiente:

1. De las 76 denuncias ambientales solicitadas evidenciamos lo siguiente:

- ✓ La Oficina Jurídica no entregó las carpetas o expedientes de 31 denuncias ambientales, lo que representa el 40% de la muestra solicitada.

	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

- ✓ De las 45 carpetas entregadas por la Oficina Jurídica, 8 denuncias ambientales tienen auto de indagación preliminar, sin embargo, no se evidencia informe técnico resultante de la diligencia; 1 tiene auto de archivo definitivo, 2 tienen resolución de inicio de proceso sancionatorio y 34 no han sido atendida ya que solo se evidencia la denuncia sin ningún auto por parte de la oficina jurídica.
- 2. No se evidenció un control que le permita a la Jefe Oficina Jurídica realizar seguimiento al estado actual de las denuncias ambientales que llegaron a la entidad en el periodo julio a diciembre de 2021.
- 3. Al revisar las carpetas o expedientes de las 45 denuncias ambientales entregadas, se pudo observar que la Oficina Jurídica 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 diligenciados, las hojas de control no se encuentran diligenciadas y tampoco se encuentran foliados.
- 4. La Oficina de Control Interno advierte que la entidad tiene una alta probabilidad de estar asumiendo un riesgo reputacional por fallas en la atención de las denuncias ambientales presentadas por la ciudadanía a la entidad durante el periodo julio a diciembre de 2021.
- 5. La Oficina Jurídica presenta una alta probabilidad de estar incumpliendo 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. Las áreas competentes para suministrar la información 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 los 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.
- 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.

	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

4. El Jefe de 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 OCl.