	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>PCEV-01 -F-09</b>
	<b>GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.</b>	<b>VERSIÓN: 2.0</b>
	<b>INFORMES DE SEGUIMIENTOS</b>	<b>FECHA: 17/07/2014</b>
		<b>Página 1 de 7</b>

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

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

**FECHA DE PRESENTACIÓN** : 27 de Septiembre de 2018

**REALIZADA POR** : Moisés Gómez Pinto

**PERIODO ANALIZADO** : Enero – Junio de 2018

**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 enero hasta el 30 de junio de 2018.

### **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.**

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su función de control y seguimiento a la atención de las PQR, mediante oficios de fecha 01 de Agosto de 2018, le solicitó al Doctor Julio Berdugo Pacheco Asesor de Dirección y Jefe Oficina Jurídica ( e ) copia en medio magnético de la matriz de seguimiento a los derechos de peticiones y copia también en medio magnético de las denuncias ambientales presentados por la ciudadanía a Corpopcesar en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2018.



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

**PCEV-01 -F-09**

**VERSIÓN: 2.0**

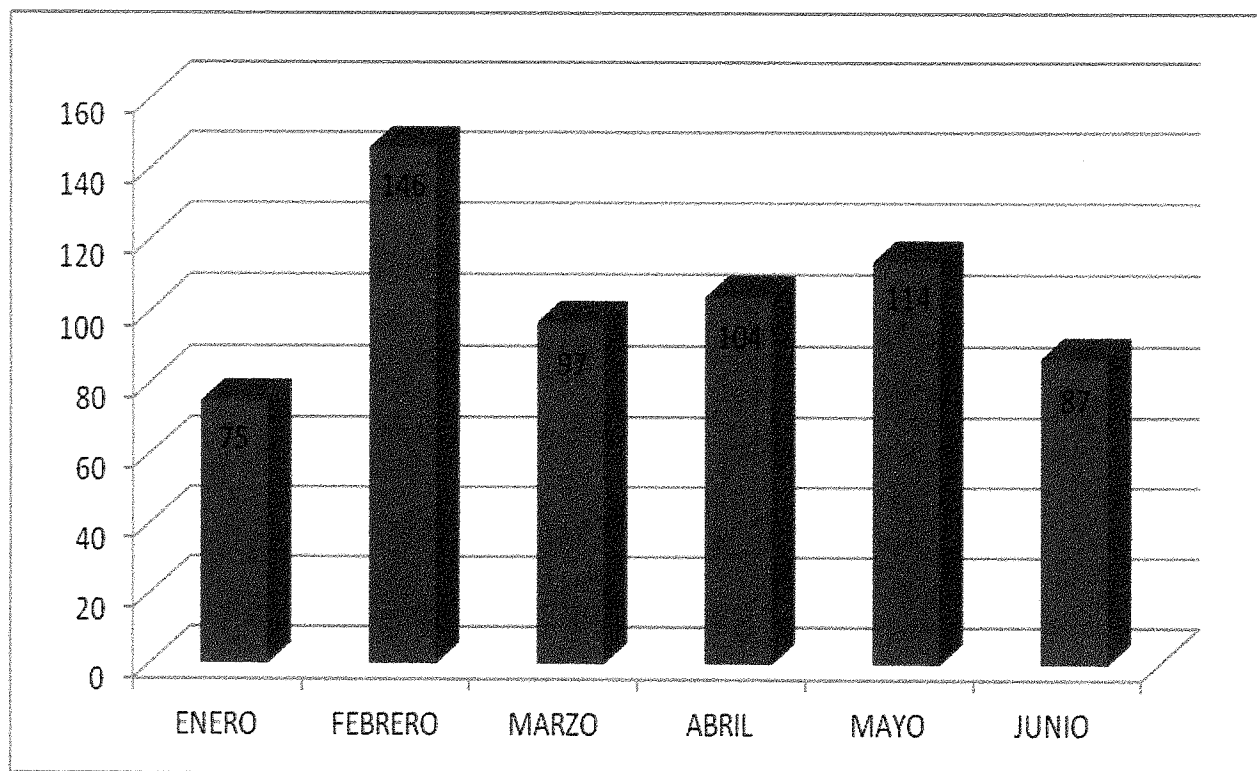
**FECHA: 17/07/2014**

**Página 2 de 7**

Con la matriz de seguimiento a los derechos de peticiones suministrada por los doctores Juan Carlos Restrepo Bayard y Liliana Beatriz Arregoces Daza, contratistas de apoyo al Asesor de Dirección y el préstamo de las carpetas de los derechos de petición que llegaron a la entidad en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2018, procedimos a verificar la atención a las peticiones presentadas por la comunidad a la Corporación Autónoma Regional del Cesar -CorpoCESAR, en el periodo 1 de enero al 30 de junio de 2018, así:

#### **4.1. OFICINA ASESORA DE DIRECCIÓN GENERAL.**

Al revisar las carpetas que contienen los derechos de peticiones que llegaron a la entidad en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2018, pudimos evidenciar que el Asesor de Dirección recibió aproximadamente 623 derechos de petición así:



También evidenciamos que los tipos de petición fueron hechos por la comunidad y empresas privadas y por las entidades públicas del Estado, así:



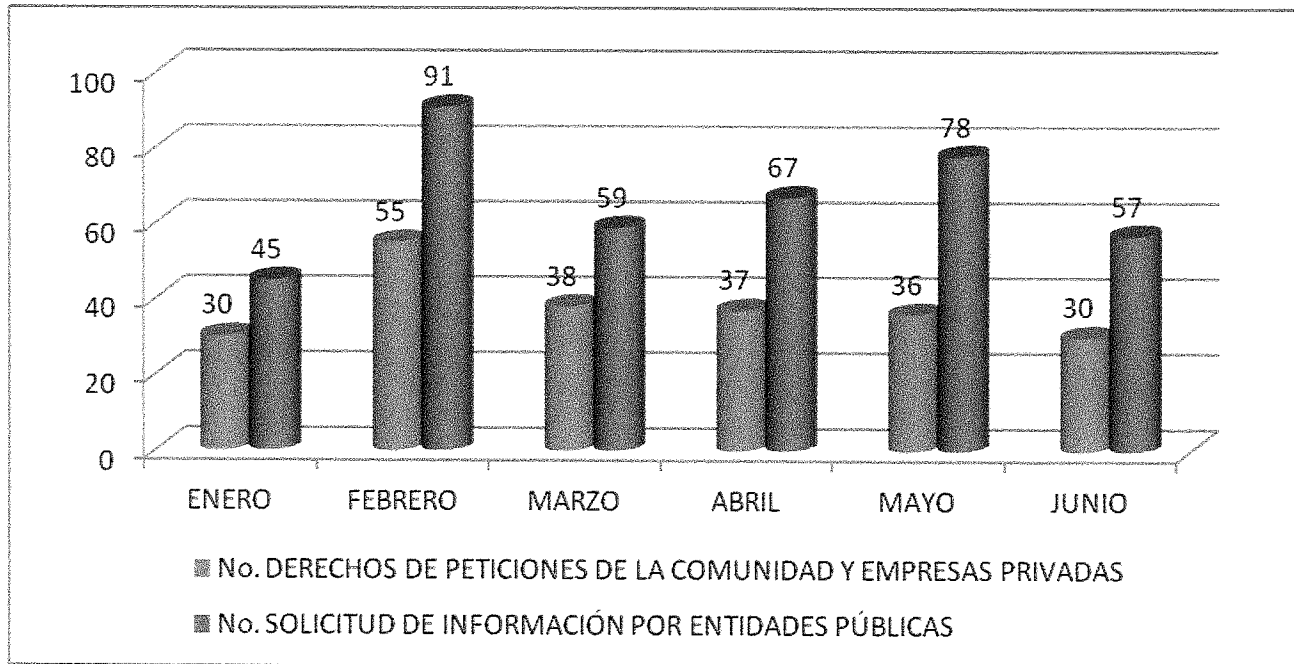
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**  
**GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.**  
**INFORMES DE SEGUIMIENTOS**

**PCEV-01 -F-09**

**VERSIÓN: 2.0**

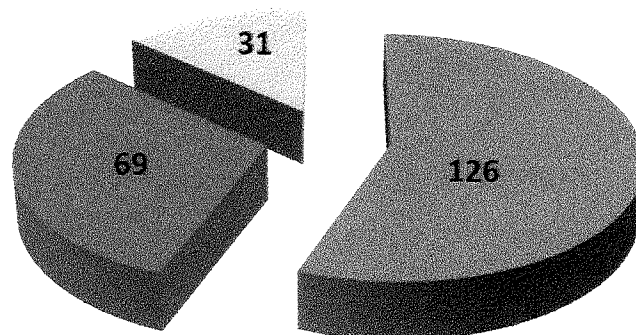
**FECHA: 17/07/2014**

**Página 3 de 7**



La atención a los 226 derechos de petición que fueron presentados por la comunidad y empresas privadas 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**

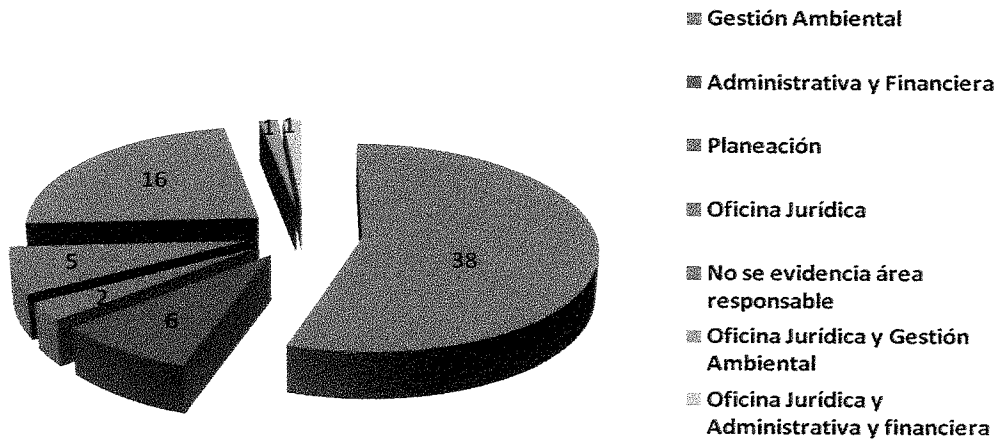
**PCEV-01 -F-09**

**VERSIÓN: 2.0**

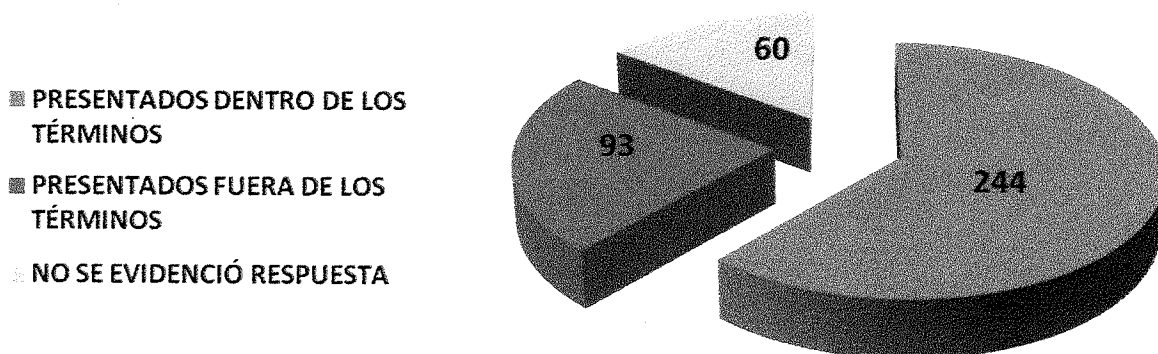
**FECHA: 17/07/2014**


**Página 4 de 7**

Las áreas responsables de la información de los 69 derechos de peticiones que fueron presentados fuera de los términos son las siguientes:

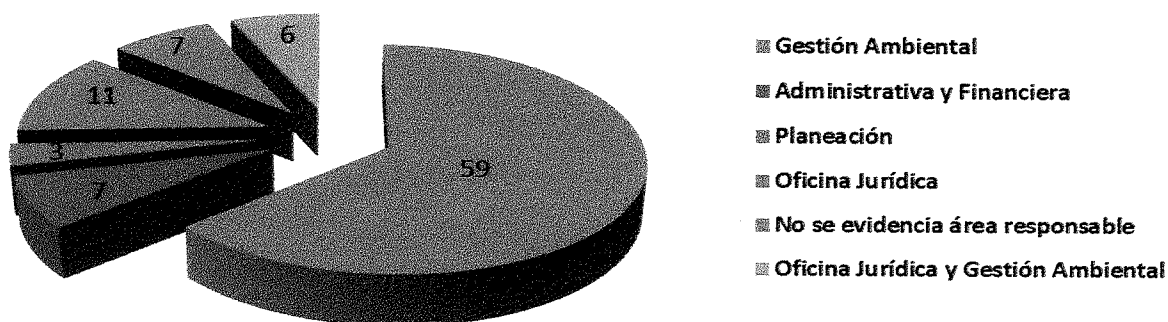


La atención a las 397 solicitudes de información que fueron presentadas por las entidades públicas del Estado fue la siguiente:



	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>PCEV-01 -F-09</b>
	<b>GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.</b>	<b>VERSIÓN: 2.0</b>
	<b>INFORMES DE SEGUIMIENTOS</b>	<b>FECHA: 17/07/2014</b>
		<b>Página 5 de 7</b>

Las áreas responsables de las 93 solicitudes de información que fueron presentados fuera de los términos son las siguientes:



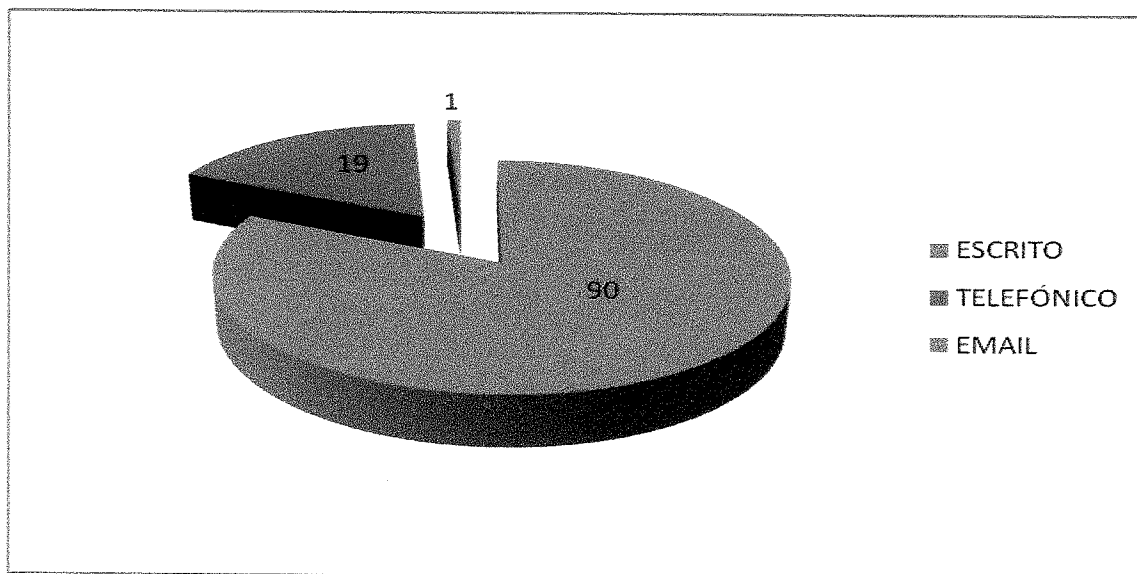
En la verificación a la atención de los derechos de peticiones y solicitudes de información presentados por la ciudadanía y entidades del Estado a Corpocesar en el periodo 1 de enero a 30 de junio de 2018, observamos lo siguiente:

- ✓ Las peticiones aumentaron en un 300% más en comparación con las recibidas en el mismo periodo del año anterior.
- ✓ El 26% de las peticiones que llegaron a la entidad en el periodo enero – junio de 2018, fueron presentada extemporáneamente, cifra que consideramos muy alta y por lo cual recomendamos que se busquen estrategias tecnológicas que nos permitan mejorar la oportunidad en las respuestas.
- ✓ A pesar que en las carpetas que nos suministró la Oficina Asesora de Dirección no evidenciamos las respuestas de 91 derechos de peticiones, pudimos constatar con la ayuda de los profesionales que apoyan al Asesor de Dirección que la mayoría de éstas fueron entregadas al peticionario.
- ✓ A pesar que se observa una mejora significativa en el Procedimiento Recepción y Trámite de Derechos de Petición, todavía se evidencia debilidad en la actividad 9 del procedimiento ya que de los 623 derechos de petición que llegaron a dicha oficina, 91 no tienen las respuestas archivadas en las carpetas.

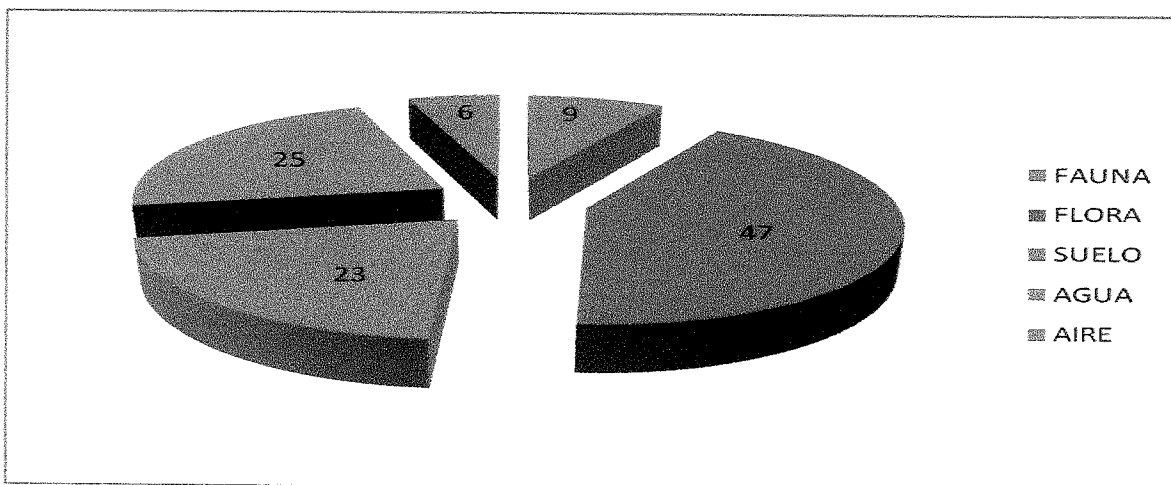



#### 4.2. OFICINA JURÍDICA

Según la información suministrada por la Oficina Jurídica de Corpocesar, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 junio de 2018 se recibieron 110 denuncias ambientales por posibles anomalías en el manejo de los recursos naturales en el área de la jurisdicción de Corpocesar; el medio usado por la ciudadanía fue para hacer llegar su denuncia fue la siguiente:



Por recursos naturales se presentaron las siguientes denuncias ambientales:



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


No pudimos verificar la oportuna atención de las denuncias ambientales por parte de la entidad, porque la Oficina Jurídica no nos suministró las 48 carpetas o expedientes que le solicitamos en calidad de préstamo, el 11 de septiembre de 2018.

### RECOMENDACIONES

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

1. La Corporación debe buscar estrategias tecnológicas que nos permitan mejorar la oportunidad en las respuestas de los derechos de petición.
2. La Oficina Asesora de Dirección debe fortalecer el control de la actividad número 9 del procedimiento Recepción y Trámites de Derechos de Petición ya que de los 623 derechos de petición que llegaron a dicha oficina 91 no tienen las respuestas archivadas en las carpetas
3. La Oficina Asesora de Dirección debe presentar a Calidad la matriz de seguimiento a los derechos de petición para que se documente en el proceso.
4. La Oficina Jurídica debe presentar a Calidad la matriz de seguimiento a las denuncias ambientales para que se documente en el proceso.

Atentamente,

  
**MOISES GÓMEZ PINTO**  
 Profesional Universitario OCI.