



**DE:** Jefe Oficina Control Interno (E)

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

07-12-2020  
11:05 a.m.  
*[Handwritten signature]*

**ASUNTO:** Entrego Informe sobre la atención a las Peticiones, Quejas y Reclamos –PQR correspondiente al periodo Enero – Junio de 2020.

**FECHA:** 7 de Diciembre 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 Enero – Junio de 2020.

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

Atentamente,

*[Handwritten signature of Gustavo Amaris Garcia]*  
**GUSTAVO AMARIS GARCIA**

Anexo Informe en seis (06) folios.



	<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 6</b>

## **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** : 7 de Diciembre de 2020

**REALIZADA POR** : Moisés Gómez Pinto

**PERIODO ANALIZADO** : Enero – Junio 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 enero hasta el 30 de junio 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 03 de Agosto de 2020 solicitó a los Doctores: Francisco Escalona Bolaño, Asesor de Dirección y a Pablo Emilio Becerra Baute, 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 2020.

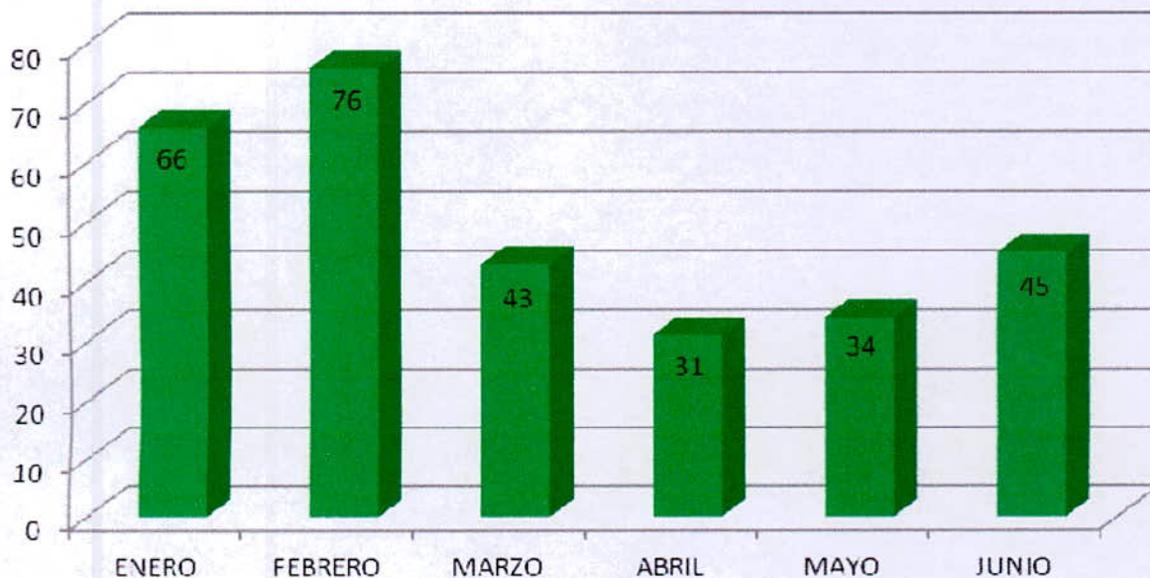
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>PCEV-01 -F-09</b>
	<b>GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.</b>	<b>VERSIÓN: 2.0</b>
	<b>INFORMES DE SEGUIMIENTOS</b>	<b>FECHA: 17/07/2014</b>
		<b>Página 2 de 6</b>

Para lo anterior, se solicitó enviar al correo electrónico [controlinterno@corpocesar.gov.co](mailto:controlinterno@corpocesar.gov.co) la 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 2020 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 enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2020, pudimos evidenciar que el Asesor de Dirección recibió aproximadamente 295 peticiones así:



Para verificar la atención de los 295 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 6



Asesoría Económica & Marketing  
Copyright 2009

### Calculadora de Muestras

Margen de error: 10%  
 Nivel de confianza: 99%  
 Tamaño de Población: 295  
 Calcular

Margen: 10%  
Nivel de confianza: 95%  
Poblacion: 295

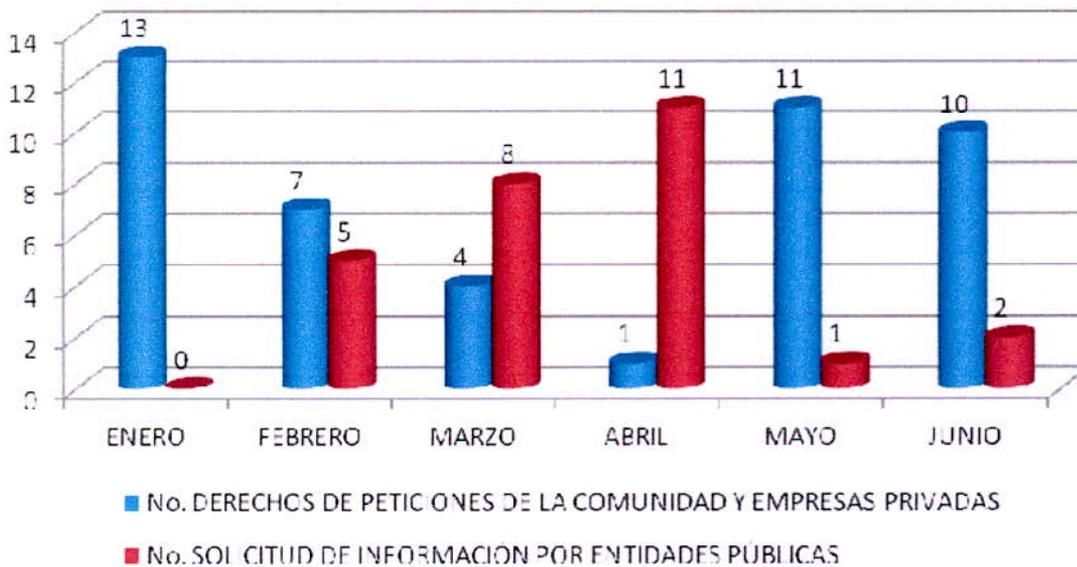
Tamaño de muestra: **73**

#### Ecuacion Estadistica 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

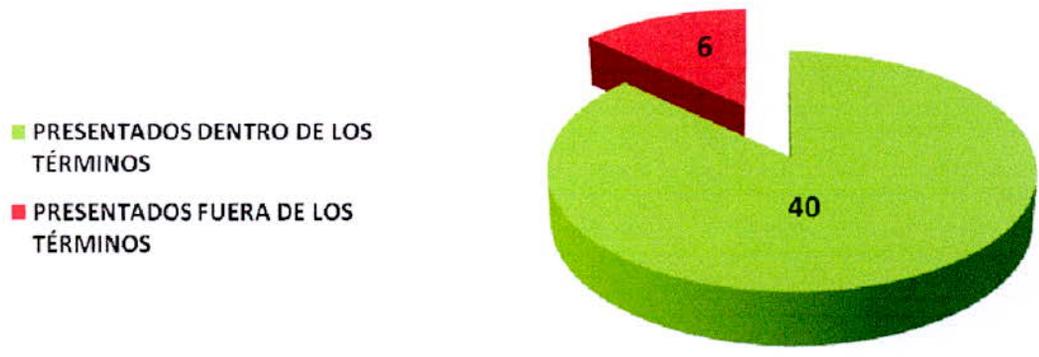
$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + (z^2(p \cdot q)) / N}$$

De las **73** peticiones revisadas, evidenciamos que 46 fueron presentados por la comunidad o empresas privadas y 27 fueron presentadas por las entidades públicas como solicitud de información, así:

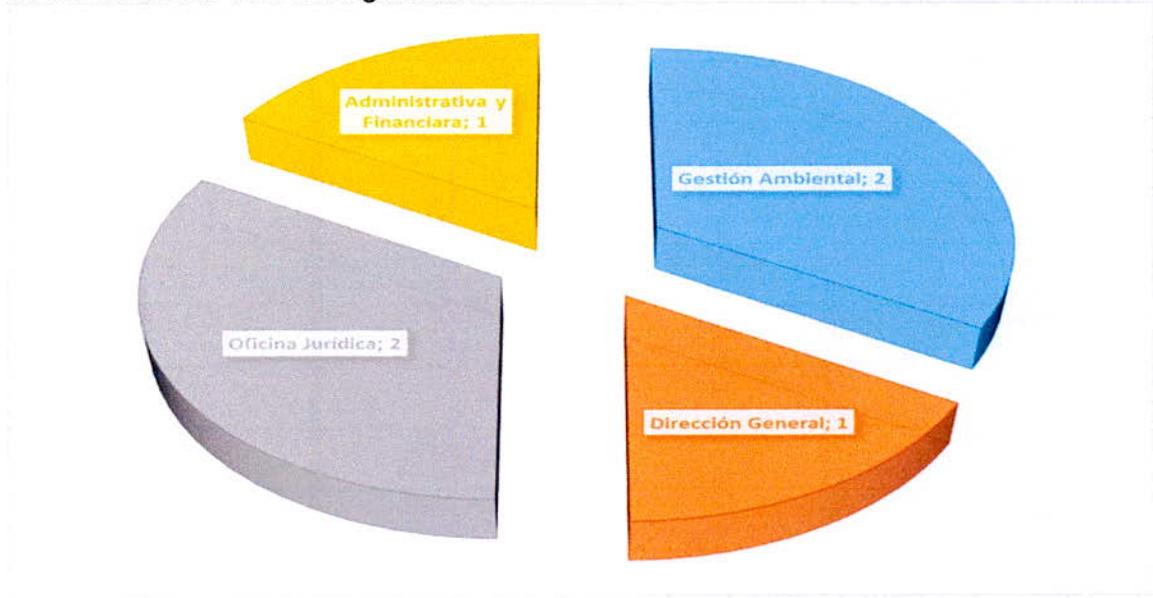


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>  <b>GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.</b>  <b>INFORMES DE SEGUIMIENTOS</b>	<b>PCEV-01 -F-09</b>
		<b>VERSIÓN: 2.0</b>
		<b>FECHA: 17/07/2014</b>
		<b>Página 4 de 6</b>

La atención a las 46 peticiones que fueron presentados por la comunidad y empresas privadas fue la siguiente:



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

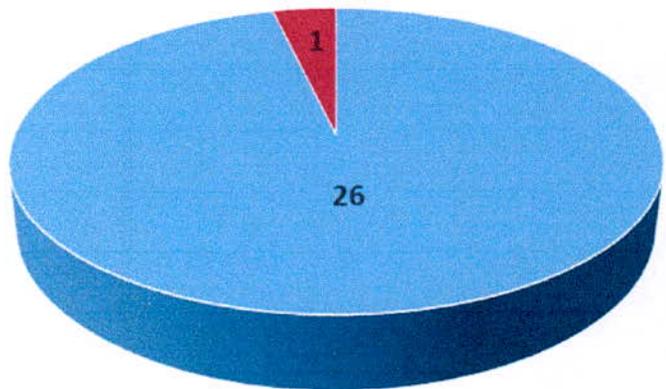


	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>PCEV-01 -F-09</b>
	<b>GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.</b>	<b>VERSIÓN: 2.0</b>
	<b>INFORMES DE SEGUIMIENTOS</b>	<b>FECHA: 17/07/2014</b>
		<b>Página 5 de 6</b>

Las 27 entidades que presentaron solicitud de información fueron las siguientes:

ENTIDADES PÚBLICAS	No. DE SOLICITUDES
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA	1
SENADO	1
PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	11
MINAMBIENTE	6
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	6
ANLA	1
CORPONOR	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

La atención a las 27 solicitudes de información fue la siguiente:



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

El área responsable de la solicitud que se presentó fuera de los términos fue Asesor de Dirección y la entidad pública que solicitó la información fue la Procuraduría General de la Nación.

Verificada la atención a las peticiones y solicitudes de información presentados por la ciudadanía y entidades del Estado a Corpocesar en el periodo enero – diciembre 2020, podemos concluir que del 90,41% las peticiones que llegan a la entidad son entregadas dentro de los términos y el 9,59% son entregadas fuera de los términos.

 <p><b>CORPOCESAR</b> CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CESAR</p>	<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 6 de 6</b>

**RECOMENDACIONES**

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

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 prórroga 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 295 peticiones que llegaron a la entidad, el 9,59% es decir aproximadamente 28 peticiones se respondieron fuera de los términos de ley.

Atentamente,



**MOISÉS GÓMEZ PINTO**  
Profesional Universitario OCl.