	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 7

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

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

FECHA DE PRESENTACIÓN : 15 de Marzo de 2019

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 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.

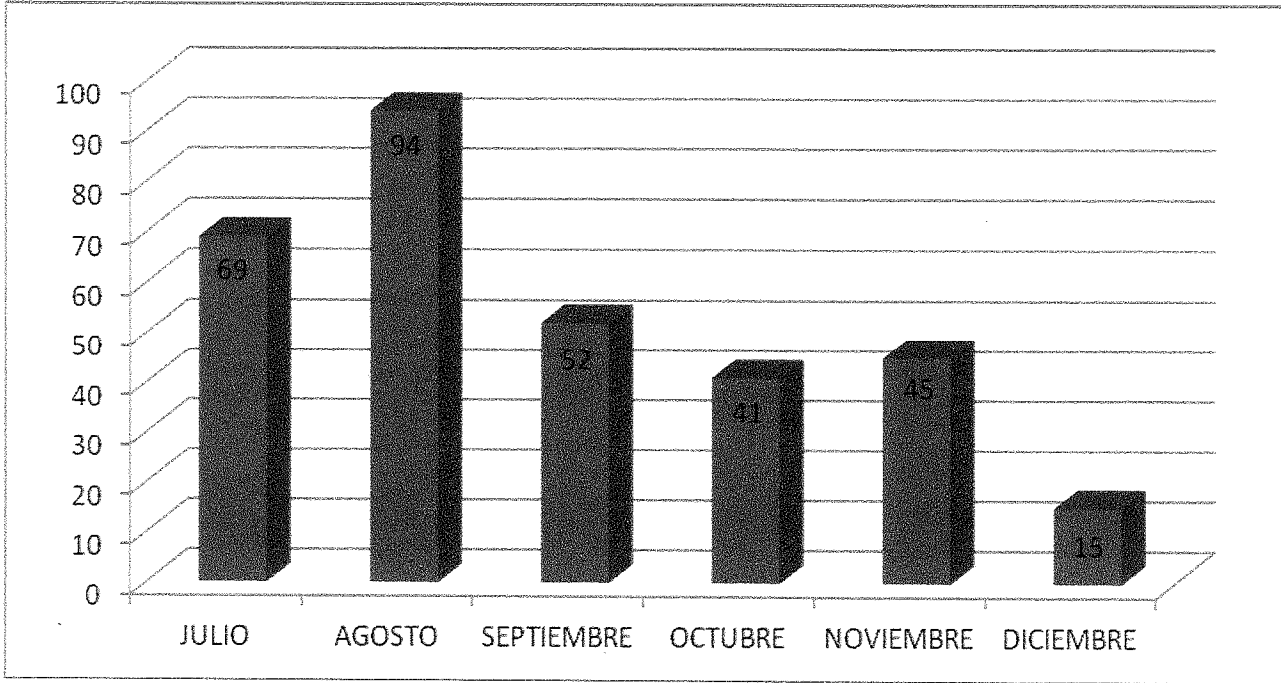
La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su función de control y seguimiento a la atención de las PQR, mediante oficios de fecha 22 de febrero y 4 de marzo de 2019, le solicitó al Doctor Hernán Uhía Acuña Asesor de Dirección copia en medio magnético de la matriz de seguimiento a los derechos de peticiones y las carpetas en calidad de préstamo, carpetas de los derechos de petición que llegaron a la entidad en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2018 donde podamos evidenciar los siguientes documentos: Derecho de petición, Oficio de traslado del Derecho de Petición al área responsable de la información, Oficio del responsable de la información al

asesor donde proyecta respuesta a la petición o la responde directamente y Oficio respuesta al peticionario con su respectiva notificación copia.

Con la matriz de seguimiento a los derechos de peticiones suministrada por la doctora Liliana Beatriz Arregoces Daza, contratista de apoyo al Asesor de Dirección y el préstamo de las carpetas 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 julio al 31 de diciembre 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 julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2018, pudimos evidenciar que el Asesor de Dirección recibió aproximadamente 316 derechos de petición así:



Para verificar la atención de los 316 derechos de petición presentados por la comunidad y entidades públicas, procedimos a calcular una muestra representativa así:

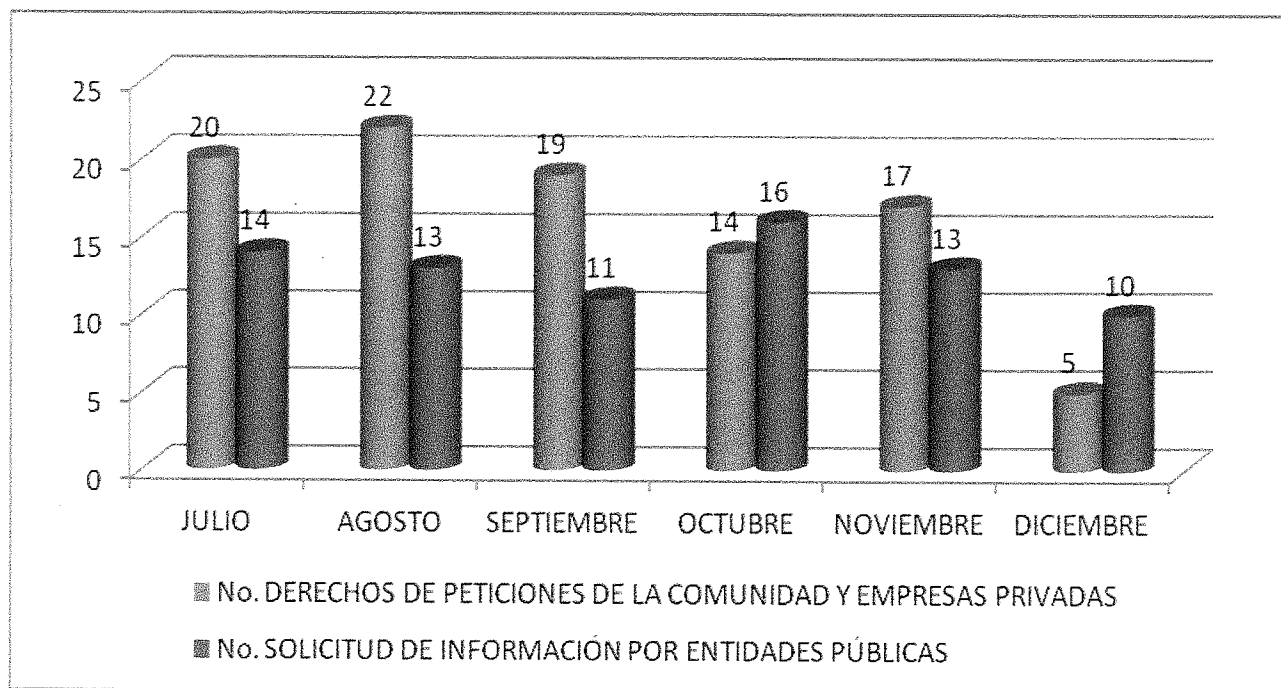
Calcula el tamaño de la muestra

Tamaño de la población <input type="text"/>	Nivel de confianza (%) <input type="text"/>	Margen de error (%) <input type="text"/>
316	95	5

Tamaño de la muestra

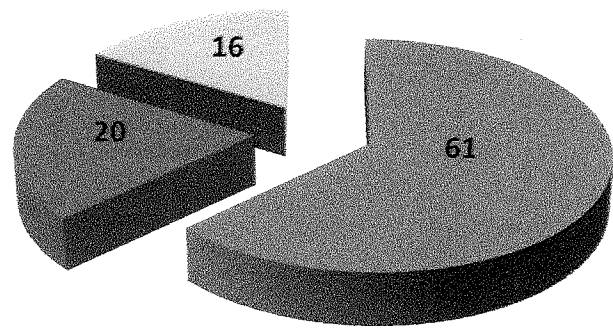
174

De los 174 derechos de petición revisados, evidenciamos que 97 fueron presentados por la comunidad o empresas privadas y 77 fueron presentadas por las entidades públicas como solicitud de información, así:

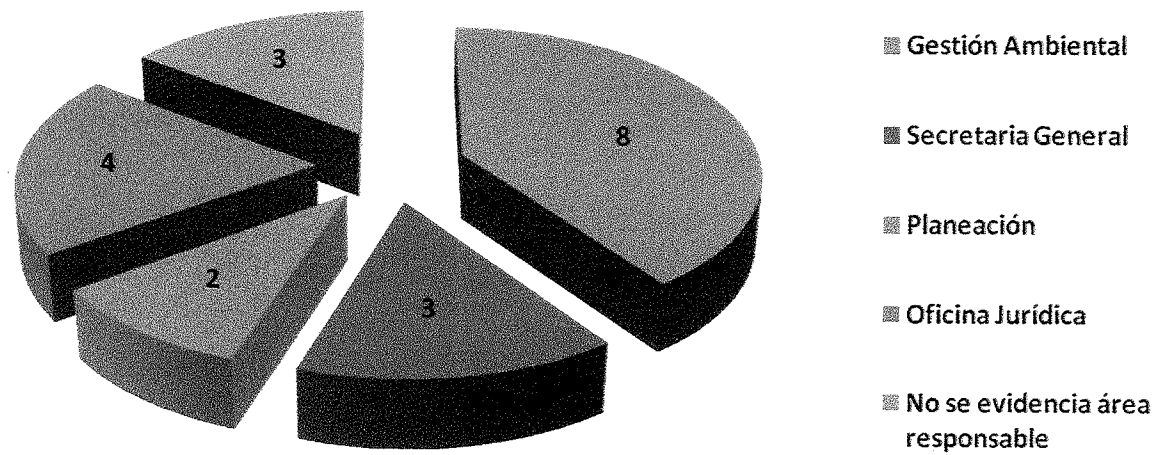



La atención a los 97 derechos de petición que fueron presentados por la comunidad y empresas privadas fue la siguiente:

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

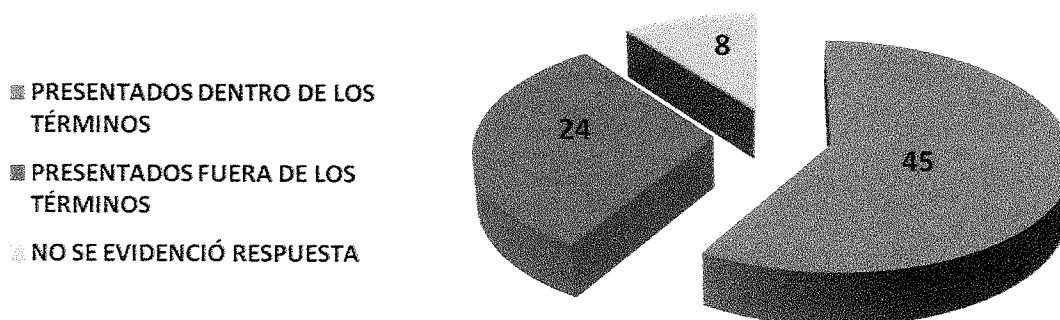


Las áreas responsables de la información de los 20 derechos de peticiones que fueron entregados fuera de los términos fueron las siguientes:



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

La atención a las 77 solicitudes de información que fueron presentadas por las entidades públicas del Estado fue la siguiente:



Verificada la atención a los derechos de peticiones y solicitudes de información, podemos concluir que el 20% de las peticiones que presentan la ciudadanía y empresas privadas a Corpocesar son respondidas fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, así mismo el 31% de las solicitudes de información de las entidades públicas son presentadas fuera de los términos establecidos en las solicitudes.

A demás observamos, debilidad en el control ejercido por la oficina Asesora de Dirección en la actividad 9 del procedimiento Recepción y Trámites de Derechos de Petición ya que de los 174 derechos de petición verificados a 24 no se le pudo evidenciar la respuesta dada por la entidad al peticionario, lo que representa el 13,79%.

4.2. OFICINA JURÍDICA

Según la información suministrada por la Oficina Jurídica de Corpocesar, en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2018 se recibieron 79 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:



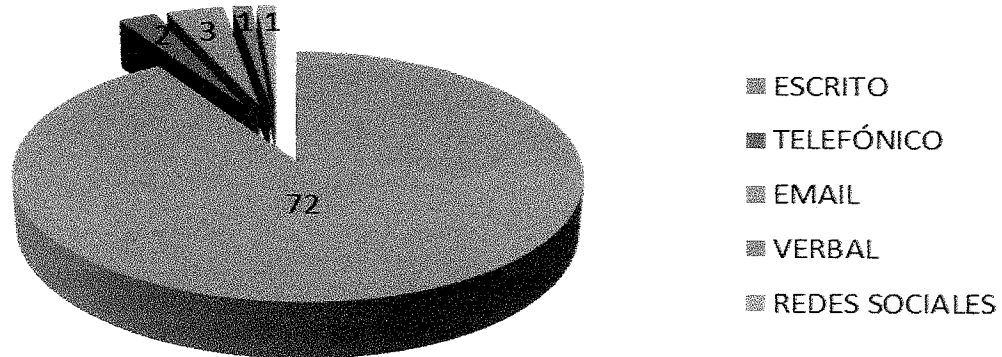
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
GESTION DE EVALUACIÓN Y CONTROL.
INFORMES DE SEGUIMIENTOS

PCEV-01 -F-09

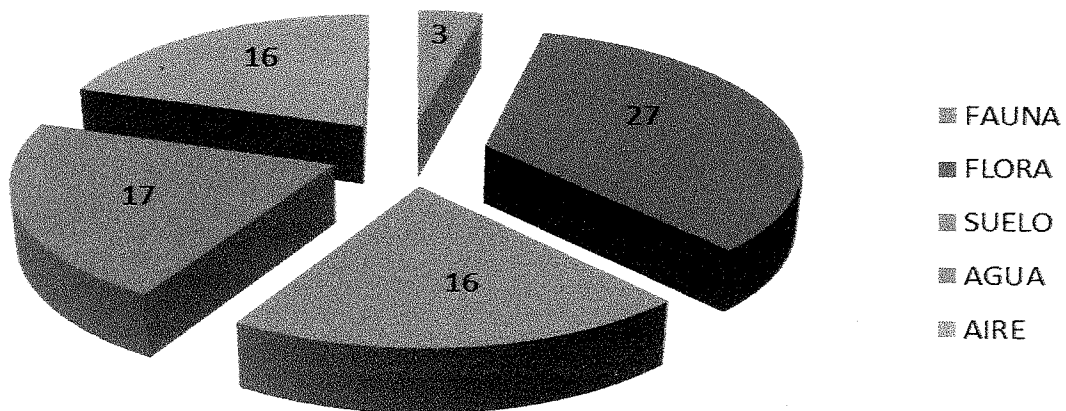
VERSIÓN: 2.0


FECHA: 17/07/2014

Página 6 de 7



Por recursos naturales se presentaron las siguientes denuncias ambientales:



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

Se pudo verificar la atención a las 79 denuncias ambientales por parte de la Oficina Jurídica.

RECOMENDACIONES

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

1. Corpocesar debe diseñar una estrategia que le permita responder los derechos de petición y las solicitudes de información en los términos establecidos.
2. La Oficina Asesora de Dirección debe fortalecer el control de la actividad número 9 del procedimiento Recepción y Trámites de Derechos de Petición.

Atentamente,


MOISÉS GÓMEZ PINTO
 Profesional Universitario OCI.