


| | | | |
|--|---|--|-----------------|
|  | INFORME << >> Nro. 002 | INFORME DE ENERO A JUNIO DE 2019 PQR Y DENUNCIAS AMBIENTALES | |
| | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> | | |
| Código: | Formato: F-GDO-006 | Versión: 1.0-2007 | |
| Elaboró: MARIA YANNETH ROSERO PEÑA – JEFE OFICINA CONTROL INTERNO. | | Revisó: LUIS ALEXANDER MEJIA BUSTOS | Vo. Bo.: |
| Cargo: DIRECTOR GENERAL | | | |
| Fecha: ENERO 15 de 2020 | | Fecha: ENERO 15 de 2020 | |

INFORME PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

DEL 01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

MARIA YANNETH ROSERO PEÑA
Jefe Control Interno

OFICINA DE CONTROL INTERNO
Enero de 2020

| | | |
|----------------|---|---|
| | INFORME Nro.002 | INFORME DE ENERO A JUNIO DE 2019 PQR Y DENUNCIAS AMBIENTALES |
| | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i> | |
| Código: | Formato: F-GDO-006 | Versión: 1.0-2007 |


JUSTIFICACION

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura el Estado, siendo el servicio al ciudadano uno de los pilares fundamentales para el cumplimiento de la misión institucional. Es uno de los propósitos de la Corporación garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad que satisfaga de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de su rol de vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, realiza el presente documento, que contiene el informe anual del período comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre de 2019.

MARCO LEGAL

- Constitución Política. Artículos 2, 123, 209 y 270. Consagra que una de las finalidades de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, esto se debe cristalizar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias.
- Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, por la cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y Organismos del Estado.
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2623 de julio de 2009. “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
- CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010. Hace referencia a la Política Nacional de Atención al Ciudadano.
- Circular externa N°001 de 2011 - Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial.

| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME Nro.002 | INFORME DE ENERO A JUNIO DE 2019 PQR Y DENUNCIAS AMBIENTALES |
| | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> | |
| Código: | Formato: F-GDO-006 | Versión: 1.0-2007 |

ALCANCE

De acuerdo con la obligación establecida en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la Oficina de control interno deberá realizar informes de seguimiento sobre el cumplimiento de las disposiciones referentes a peticiones, quejas y sugerencias. De acuerdo con lo anterior, a través del presente informe se pretende hacer seguimiento a las acciones para el debido cumplimiento del proceso de PQRS; esta evaluación corresponde al período comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre de 2019.

METODOLOGÍA

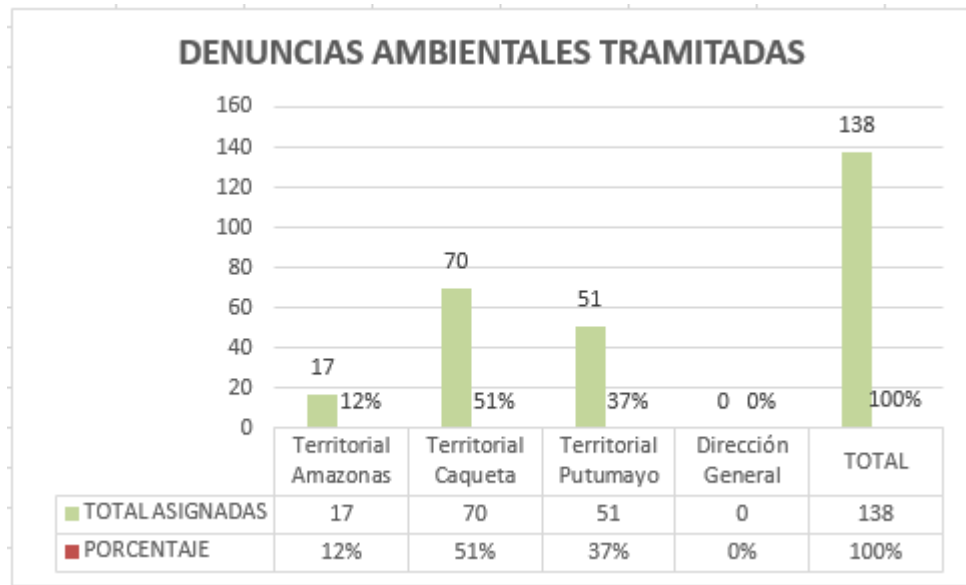
Las estadísticas se soportan en la información de los reportes arrojados por el Sistema PQR.

1. INFORME DERECHOS DE PETICION (PETICIONES- QUEJAS- RECLAMOS- MANIFESTACIONES- CONSULTAS- MANIFESTACIONES PQR).

- **Relación Denuncias, Radicados En La Entidad del 01 de Julio A 31 de Diciembre de 2019.**

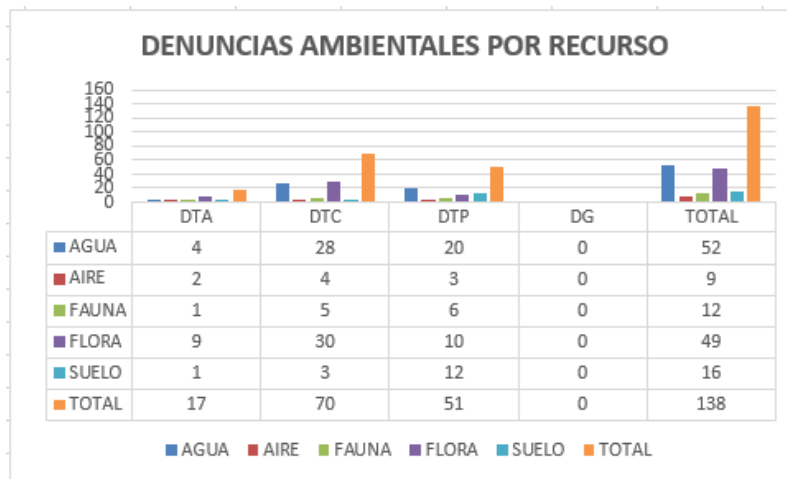
| Territorial | Total Asignadas | Terminadas | | | | | | | | | | En Tramite | |
|----------------------------|-------------------|-------------------|---------------|------------------------------|---------------|----------------------------------|--------------|-------------------|---------------|----------------------------------|--------------|-----------------|--------------|
| | | Total Terminadas | | Indicador Terminadas | | | | Tipo Respuesta | | | | | |
| | | (1) + (2) | | Terminadas Oportunamente (1) | | Terminadas Después de Tiempo (2) | | Archivo | | Traslado a Proceso Sancionatorio | | | |
| | | # | % | # | % | # | % | # | % | # | % | | |
| Territorial Amazonas | <u>17</u> | <u>17</u> | 100% | <u>14</u> | 82.35% | <u>3</u> | 17.65% | <u>17</u> | 100% | <u>0</u> | 0% | <u>0</u> | 0% |
| Territorial Caquetá | <u>70</u> | <u>64</u> | 91.43% | <u>58</u> | 82.86% | <u>6</u> | 8.57% | <u>58</u> | 82.86% | <u>6</u> | 8.57% | <u>6</u> | 8.57% |
| Territorial Putumayo | <u>51</u> | <u>48</u> | 94.12% | <u>46</u> | 90.20% | <u>2</u> | 3.92% | <u>48</u> | 94.12% | <u>0</u> | 0% | <u>3</u> | 5.88% |
| Dirección General | <u>0</u> | <u>0</u> | | <u>0</u> | | <u>0</u> | | <u>0</u> | | <u>0</u> | | <u>0</u> | |
| TOTAL CORPOAMAZONIA | <u>138</u> | <u>129</u> | 93.48% | <u>118</u> | 85.51% | <u>11</u> | 7.97% | <u>123</u> | 89.13% | <u>6</u> | 4.35% | <u>9</u> | 6.52% |

Gráfica No. 1



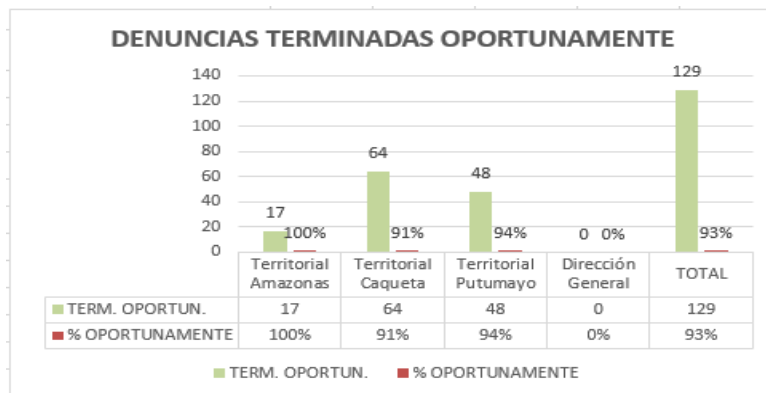
La grafica No. 1 reporta que la entidad a 31 de diciembre de 2019, radico 138 Denuncias ambientales que corresponden, Diecisiete (17) Dirección Territorial Amazonas, Setenta (70) Dirección Territorial Caquetá, Cincuenta y uno (51) Dirección Territorial Putumayo, con mayor número de denuncias radicadas en la Dirección Territorial Caquetá que representa el 51% del total de denuncias Ambientales recibidas; seguida la Dirección Territorial Putumayo con el 37% y la Dirección Territorial Amazonas con el 12%.

Gráfica No. 2



En la gráfica 2, podemos observar que de las 138 denuncias Ambientales recibidas, por recurso **Agua** la entidad radico cincuenta y dos (52); que corresponden cuatro (4) Territorial Amazonas, veintiocho (28) Territorial Caquetá y veinte (20) Territorial Putumayo; recurso **Aire** la entidad radico nueve (09); corresponden dos (02) Territorial Amazonas, cuatro (04) Territorial Caquetá y tres (3) Territorial Putumayo; recurso **Fauna** la entidad radico doce (12); corresponden una (01) Territorial Amazonas, cinco (05) Territorial Caquetá y seis (06) Territorial Putumayo; recurso **Flora** la entidad radico cuarenta y nueve (49); corresponden nueve (09) Territorial Amazonas, treinta (30) Territorial Caquetá y diez (10) Territorial Putumayo; recurso **Suelo** la entidad radico dieciséis (16); corresponden una (1) Territorial Amazonas, tres (03) Territorial Caquetá, y doce (12) Territorial Putumayo, resaltando que el mayor porcentaje de denuncias radicadas se realizaron por Recurso Agua seguido de Recurso Flora.

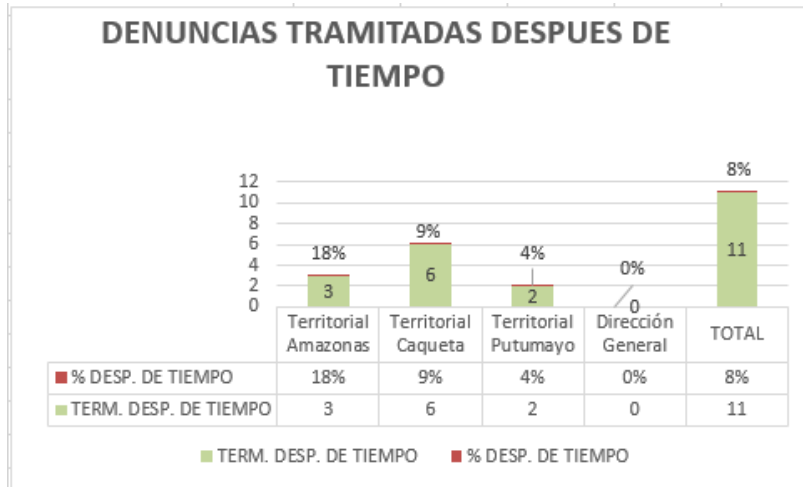
Gráfica No. 3



| | | | | | |
|-----------------|----|----|----|---|-----|
| Total Denuncias | 17 | 70 | 51 | 0 | 138 |
|-----------------|----|----|----|---|-----|

La grafica No. 3 reporta que la entidad a 31 de diciembre de 2019 de las 138 Denuncias ambientales radicadas, CORPOAMAZONIA respondió oportunamente 129 que representa el 93%, en donde la Dirección Territorial Amazonas respondió el 100% de sus denuncias recibidas, la Dirección Territorial Caquetá el 91%, y la Dirección Territorial Putumayo el 94%.

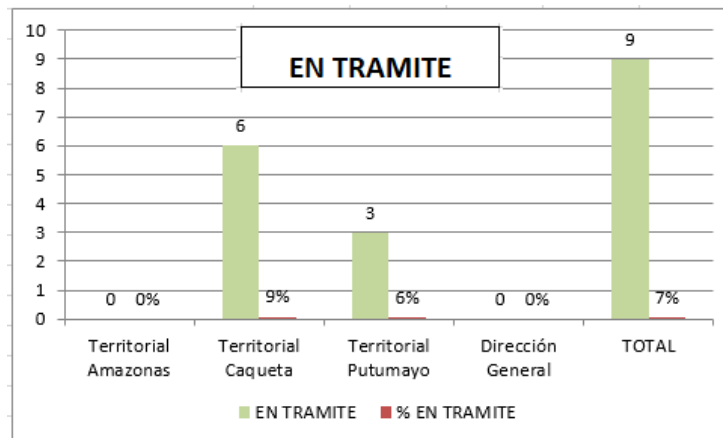
Gráfica No. 4



| | | | | | |
|-----------------|----|----|----|---|-----|
| Total Denuncias | 17 | 70 | 51 | 0 | 138 |
|-----------------|----|----|----|---|-----|

La grafica No. 4 Nos indica que la entidad a 31 de diciembre del 2019, de las 138 Denuncias ambientales radicadas, tres (03) se respondieron después de tiempo en la Dirección Territorial Amazonas que representa el 18% seis (6) se respondieron después de tiempo en la Dirección Territorial Caquetá que enmarca el 9% y dos (02) se respondieron después de tiempo en la Dirección Territorial Putumayo que constituye el 4% lo que indica que del total de Denuncias Ambientales recibidas por CORPOAMAZONIA no se respondieron oportunamente 11 que representan el 7.97%.

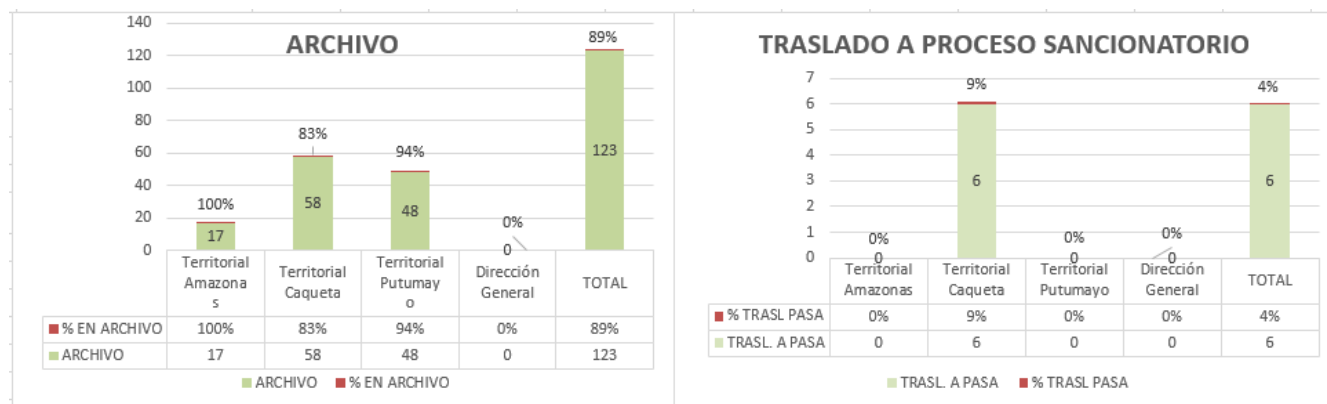
Gráfica No. 5



| | | | | | |
|-----------------|----|----|----|---|-----|
| Total Denuncias | 17 | 70 | 51 | 0 | 138 |
|-----------------|----|----|----|---|-----|

La grafica No. 5 Nos indica que la entidad a 31 de diciembre del 2019, de las 138 Denuncias ambientales radicadas, seis (06) en la Territorial Caquetá que representa el 67% y tres (03) en la Territorial Putumayo que representa el 33%, lo que indica que del total de Denuncias Ambientales recibidas por CORPOAMAZONIA se encontraban en trámite 9 que representan el 6.52%.

Gráfica No. 6



La grafica No. 6 reporta que la entidad a 31 de diciembre de 2019, de las 138 Denuncias ambientales radicadas, 123 fueron archivadas que representa el 89.13% y 17 se trasladaron a proceso sancionatorio que representa el 15%.

Relación Derechos de Petición, Radicados En La Entidad del 01 de Julio A 31 De Diciembre De 2019.

| Territorial | Tipo de Petición | Total Asignadas | Terminadas Oportunamente | % | Terminadas Despues de Tiempo | % | Total Terminadas | % | En Tramite | % | Sin Tramitar | % |
|----------------------|-------------------------|-----------------|--------------------------|-----------|------------------------------|----------|------------------|-----------|-------------|----------|--------------|----------|
| Territorial Amazonas | Queja | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | |
| | Reclamo | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | |
| | Petición de Información | 14 | 12 | 85,71% | 2 | 14,29% | 14 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Manifestación | 1 | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Consulta | 1 | 1 | 100% | 0 | 0% | 1 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | SUBTOTAL | | 16 | 14 | 87,50% | 2 | 12,50% | 16 | 100% | 0 | 0% | 0 |
| Territorial Caquetá | Queja | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | |
| | Reclamo | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | |



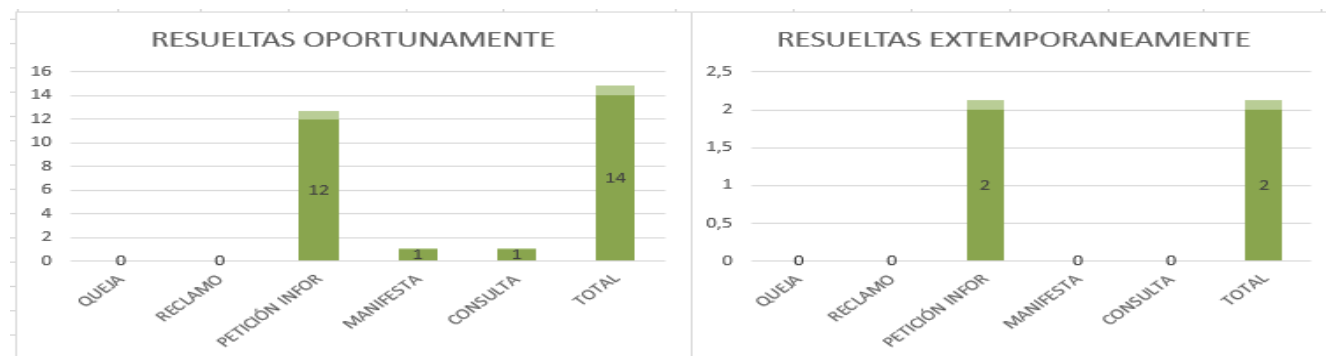
Código:

Formato: F-GDO-006

Versión: 1.0-2007

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|-------------------------|------------|------------|---------------|-----------|---------------|------------|---------------|-----------|--------------|----------|-----------|
| | Petición de Información | 42 | 39 | 92,86% | 3 | 7,14% | 42 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Manifestación | 2 | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Consulta | 2 | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | SUBTOTAL | 46 | 43 | 93,48% | 3 | 6,52% | 46 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Territorial Putumayo | Queja | 2 | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Reclamo | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | |
| | Petición de Información | 161 | 147 | 91,30% | 12 | 7,45% | 159 | 98,76% | 2 | 1,24% | 0 | 0% |
| | Manifestación | 201 | 166 | 82,59% | 26 | 12,94% | 192 | 95,52% | 9 | 4,48% | 0 | 0% |
| | Consulta | 71 | 64 | 90,14% | 5 | 7,04% | 69 | 97,18% | 2 | 2,82% | 0 | 0% |
| | SUBTOTAL | 435 | 379 | 87,13% | 43 | 9,89% | 422 | 97,01% | 13 | 2,99% | 0 | 0% |
| Dirección General | Queja | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | |
| | Reclamo | 2 | 1 | 50% | 1 | 50% | 2 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Petición de Información | 94 | 63 | 67,02% | 30 | 31,91% | 93 | 98,94% | 1 | 1,06% | 0 | 0% |
| | Manifestación | 16 | 14 | 87,50% | 2 | 12,50% | 16 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Consulta | 3 | 2 | 66,67% | 1 | 33,33% | 3 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | SUBTOTAL | 115 | 80 | 69,57% | 34 | 29,57% | 114 | 99,13% | 1 | 0,87% | 0 | 0% |
| TOTAL CORPOAMAZONIA | Queja | 2 | 2 | 100% | 0 | 0% | 2 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Reclamo | 2 | 1 | 50% | 1 | 50% | 2 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| | Petición de Información | 311 | 261 | 83,92% | 47 | 15,11% | 308 | 99,04% | 3 | 0,96% | 0 | 0% |
| | Manifestación | 220 | 183 | 83,18% | 28 | 12,73% | 211 | 95,91% | 9 | 4,09% | 0 | 0% |
| | Consulta | 77 | 69 | 89,61% | 6 | 7,79% | 75 | 97,40% | 2 | 2,60% | 0 | 0% |
| | TOTAL | 612 | 516 | 84,31% | 82 | 13,40% | 598 | 97,71% | 14 | 2,29% | 0 | 0% |

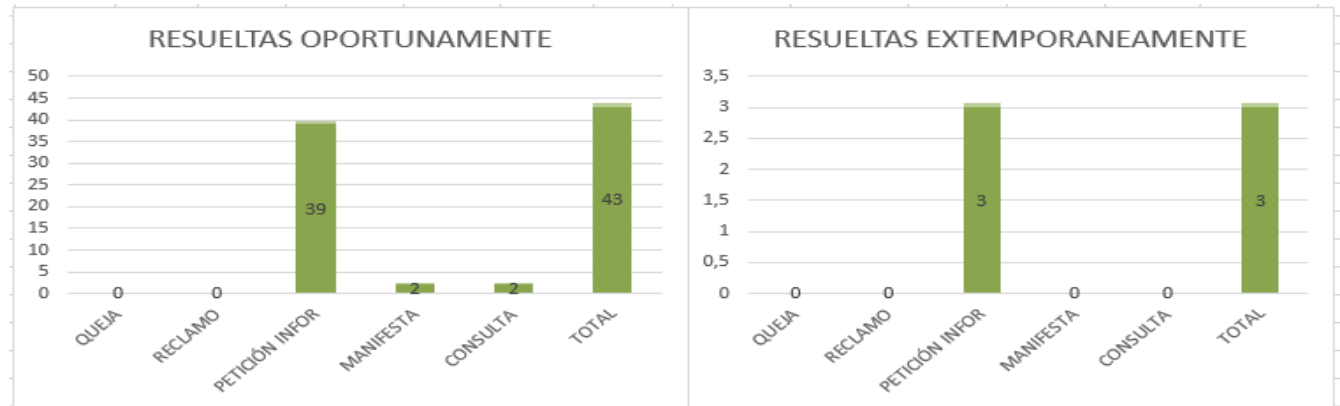
Gráfica No. 1-Territorial Amazonas



| RESUELTAS OPORTUNAMENTE | | | | | | RESUELTAS EXTEMPORANEAMENTE | | | | | | TOTAL DERECHOS DE PETICION |
|-------------------------|---------|----------------|-----------|----------|-------|-----------------------------|---------|----------------|-----------|----------|-------|----------------------------|
| QUEJA | RECLAMO | PETICIÓN INFOR | MANIFESTA | CONSULTA | TOTAL | QUEJA | RECLAMO | PETICIÓN INFOR | MANIFESTA | CONSULTA | TOTAL | |
| 0 | 0 | 12 | 1 | 1 | 14 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 16 |
| 0,0% | 0,0% | 75,0% | 6,3% | 6,3% | 87,5% | 0,0% | 0,0% | 12,5% | 0,0% | 0,0% | 12,5% | |

La grafica No. 1 – Territorial Amazonas radico 16 derechos de Petición, de los cuales catorce (14) se respondieron de manera oportuna que representa el 87.5% y dos (2) terminados después de tiempo que representa el 12.5%.

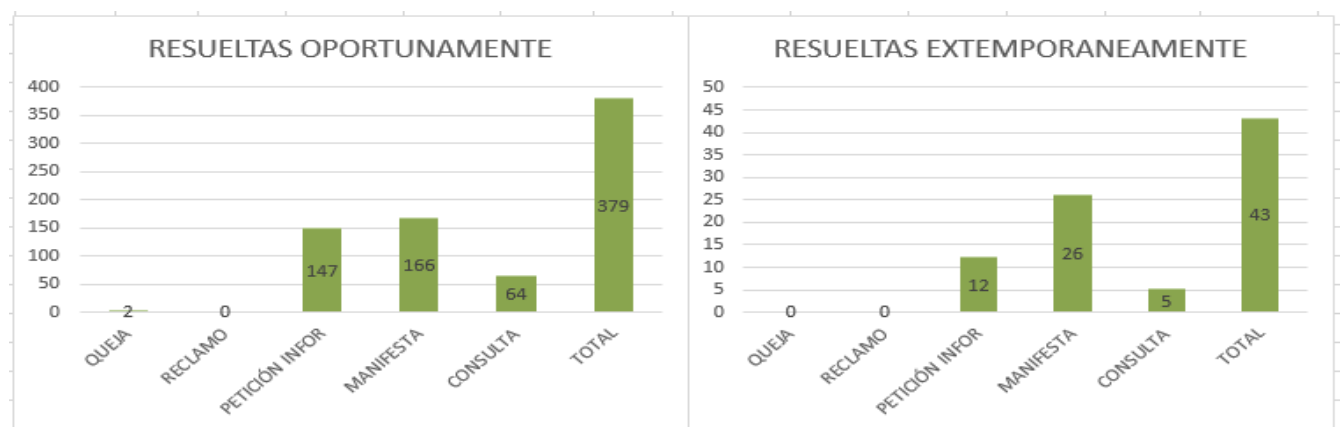
Gráfica No. 2-Territorial Caquetá

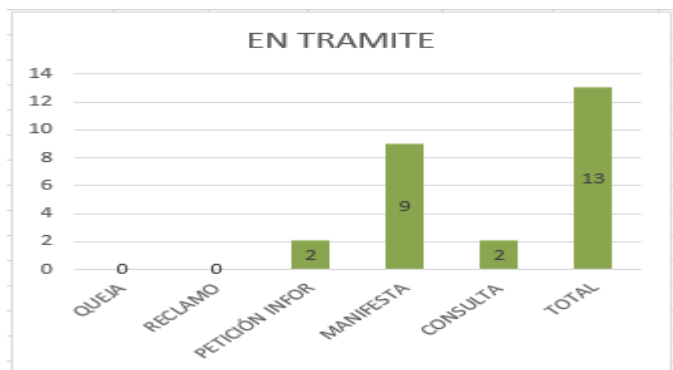


| RESUELTAS OPORTUNAMENTE | | | | | | RESUELTAS EXTEMPORANEAMENTE | | | | | | TOTAL DERECHOS DE PETICION |
|-------------------------|---------|----------------|-----------|----------|-------|-----------------------------|---------|----------------|-----------|----------|-------|----------------------------|
| QUEJA | RECLAMO | PETICIÓN INFOR | MANIFESTA | CONSULTA | TOTAL | QUEJA | RECLAMO | PETICIÓN INFOR | MANIFESTA | CONSULTA | TOTAL | |
| 0 | 0 | 39 | 2 | 2 | 43 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 46 |
| 0,0% | 0,0% | 84,8% | 4,3% | 4,3% | 93,5% | 0,0% | 0,0% | 6,5% | 0,0% | 0,0% | 6,5% | |

La grafica No. 2 – Territorial Caquetá radico 46 derechos de Petición, de los cuales cuarenta y tres (43) se respondieron de manera oportuna que representa el 93.5% y tres (3) terminados después de tiempo que representa el 6.5%.

Gráfica No. 3-Territorial Putumayo

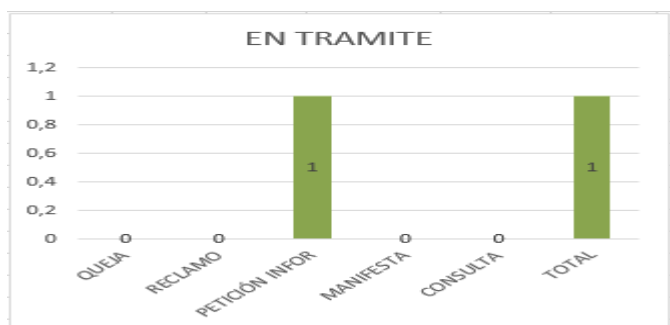
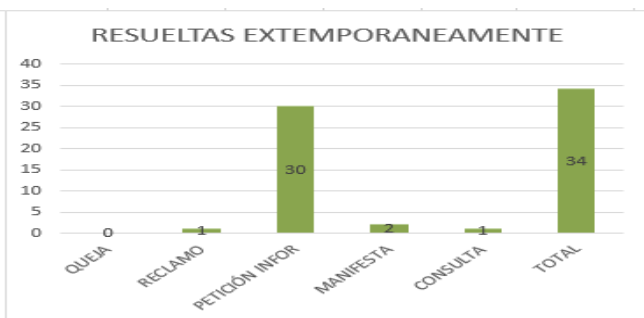
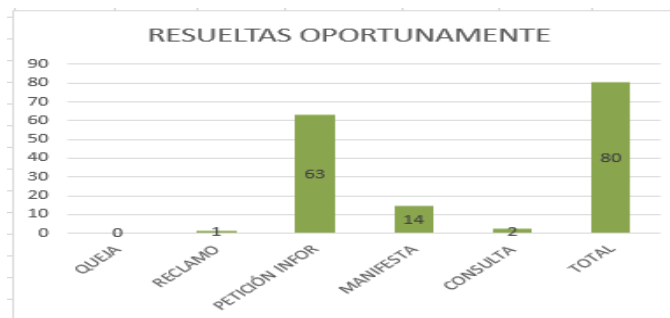




| RESUELTAS OPORTUNAMENTE | | | | | | RESUELTAS EXTEMPORANEAMENTE | | | | | | EN TRAMITE | | | | | | TOTAL DERECHOS DE PETICION |
|-------------------------|---------|----------------|-----------|----------|-------|-----------------------------|---------|----------------|-----------|----------|-------|------------|---------|----------------|-----------|----------|-------|----------------------------|
| QUEJA | RECLAMO | PETICIÓN INFOR | MANIFESTA | CONSULTA | TOTAL | QUEJA | RECLAMO | PETICIÓN INFOR | MANIFESTA | CONSULTA | TOTAL | QUEJA | RECLAMO | PETICIÓN INFOR | MANIFESTA | CONSULTA | TOTAL | |
| 2 | 0 | 147 | 166 | 64 | 379 | 0 | 0 | 12 | 26 | 5 | 43 | 0 | 0 | 2 | 9 | 2 | 13 | 435 |
| 0,5% | 0,0% | 33,8% | 38,2% | 14,7% | 87,1% | 0,0% | 0,0% | 2,8% | 6,0% | 1,1% | 9,9% | 0,0% | 0,0% | 0,5% | 2,1% | 0,5% | 3,0% | |

La grafica No. 3 – Territorial Putumayo radico 435 derechos de Petición, de los cuales trescientos setenta y nueve (379) se respondieron de manera oportuna que representa el 87.1%, cuarenta y tres (43) terminados después de tiempo que representa el 9.9% y trece (13) se encuentran en trámite que representa el 3%.

Gráfica No. 4-Dirección General



| RESUELTAS OPORTUNAMENTE | | | | | | RESUELTAS EXTEMPORANEAMENTE | | | | | | EN TRAMITE | | | | | | TOTAL DERECHOS DE PETICION |
|-------------------------|---------|----------------|-----------|----------|-------|-----------------------------|---------|----------------|-----------|----------|-------|------------|---------|----------------|-----------|----------|-------|----------------------------|
| QUEJA | RECLAMO | PETICIÓN INFOR | MANIFESTA | CONSULTA | TOTAL | QUEJA | RECLAMO | PETICIÓN INFOR | MANIFESTA | CONSULTA | TOTAL | QUEJA | RECLAMO | PETICIÓN INFOR | MANIFESTA | CONSULTA | TOTAL | |
| 0 | 1 | 63 | 14 | 2 | 80 | 0 | 1 | 30 | 2 | 1 | 34 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 115 |
| 0,0% | 0,9% | 54,8% | 12,2% | 1,7% | 69,6% | 0,0% | 0,9% | 26,1% | 1,7% | 0,9% | 29,6% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | 0,0% | 0,0% | 0,9% | |

| | | |
|----------------|---|---|
| | INFORME Nro.002 | INFORME DE ENERO A JUNIO DE 2019 PQR Y DENUNCIAS AMBIENTALES |
| | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía</i> | |
| Código: | Formato: F-GDO-006 | Versión: 1.0-2007 |


La grafica No. 4 – La Dirección General radico 115 derechos de Petición, de los cuales ochenta (80) respondió oportunamente que representa el 69.6%, treinta y cuatro (34) terminados después de tiempo que representa el 29.6% y uno (1) que se encuentra en trámite que representa el 0.9%.

Conclusiones:

- La Corporación ha cumplido con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, al disponer en cada una de sus sedes una oficina encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen.
- La Oficina de Correspondencia de la sede central, presta la atención tanto a nivel general, como la relacionada con las Oficinas Territoriales, en cumplimiento de los principios de economía, eficiencia y eficacia.
- El Sitio web de CORPOAMAZONIA, en su página principal, tiene un espacio destinado a las PQRS que puedan ser interpuestas por los ciudadanos; el icono de acceso (link), cumple con la característica de ser de fácil acceso al ciudadano para que este exprese sus comentarios.
- Las “Quejas Ambientales”, se ha definido que se registrarán por el procedimiento especial definido en la Ley 1333 de 2009, “por medio de la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones”.
- La Dirección Territorial Caquetá, en este periodo con mayor volumen de PQRS (denuncias ambientales) asignada (51%), seguida de la Territorial Putumayo (37%) y Dirección Territorial Amazonas (12%).
- La Dirección Territorial Putumayo, en este periodo con mayor volumen de PQRS (derechos de petición) asignada (71.1%), seguida de la Dirección General (18.8%), Dirección Territorial Caquetá (7.5%) y Dirección Territorial Amazonas (2.6%).
- En el caso de las PQRS radicadas en el Sistema (Petitionen, Quejas Reclamos en la Corporación, para el periodo objeto de análisis a los 612 casos. Siendo las más representativas las categorías petición de información con 311 (50.8%) y Manifestación con 220 (35.9%).

Recomendaciones

- La Subdirección Administrativa y Financiera, debe velar por el correcto funcionamiento de las Oficinas de correspondencia tanto de la Dirección General, Subdirecciones y Direcciones

| | | |
|---|---|---|
|  | INFORME Nro.002 | INFORME DE ENERO A JUNIO DE 2019 PQR Y DENUNCIAS AMBIENTALES |
| | <i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i> | |
| Código: | Formato: F-GDO-006 | Versión: 1.0-2007 |

territoriales como de los equipos adquiridos para este fin, para garantizar el correcto funcionamiento de Atención al Ciudadano; en sus componentes logístico y técnico, de tal manera que se pueda brindar la atención al ciudadano en términos de calidad y eficiencia.

- Establecer criterios corporativos claros con relación al funcionamiento de las oficinas en la dirección General, Subdirecciones y Direcciones Territoriales y la asignación de personal asignado a estas funciones.
- Se recomienda que todos los derechos de petición que recibe la entidad de manera manual a través de las Oficinas encargadas de la correspondencia, Ingresen al Sistema de PQRS, con el fin de poder realizar un seguimiento adecuado a la gestión de las respuestas en términos de oportunidad y calidad.
- Se recomienda continuar capacitando el personal responsable de atender la oficina de correspondencia, que tienen la función de clasificar los documentos recibidos por la Corporación, con el fin de que conozcan adecuadamente la diferenciación entre las categorías solicitud de información, petición, queja, reclamo, sugerencia, reconocimiento y denuncia.
- Hacer una mayor promoción sobre el uso de los canales electrónicos como la página web, el Sistema PQR y el correo electrónico, dado que estos canales optimizan el uso de los recursos corporativos.



MARIA YANNETH ROSERO PEÑA
Profesional Especializado – Control Interno

Elaboró: AMANDA MENDOZA DURAN.- Profesional Apoyo OCI
Revisó: MARIA YANETH ROSERO P. - Profesional Especializado OCI