



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

MEMORANDO

0120-891212017

PARA:	María Cristina Valencia Rodríguez – Secretaria General (C)
DE:	Jefe Oficina Control Interno
ASUNTO:	Informe de auditoría
CIUDAD Y FECHA:	Santiago de Cali, 13 de Diciembre de 2017

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus funciones establecidas en el artículo 9 de la ley 87 de 1993, reglamentado parcialmente por el decreto 2145 de 1999 y actuando bajo los tópicos enmarcados en el artículo 3 del decreto 1537 de 2001, a saber: "valoración de riesgos, acompañar y asesorar, realizar evaluación y seguimiento, fomentar la cultura de control, y relación con entes externos", realizó la Auditoría Interna al proceso Atención al Ciudadano en los procedimientos Pt.0350.06 Derechos ambientales en materia forestal y suelo, Pt.0350.10 Permiso de vertimientos y Pt.0350.13 Concesión de aguas superficiales y subterráneas, por lo tanto me permito enviarle el Informe Final producto de dicha auditoría, a fin de que se establezcan por parte del Líder y/o responsables del proceso, las acciones correctivas y/o oportunidades de mejora necesarias para subsanar las no conformidades detectadas en un plazo no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir del recibo de la presente comunicación. Dichas acciones deben ser enviadas a la Oficina de Control Interno para su aprobación.

Es importante tener en cuenta lo siguiente:

Se deben evaluar las acciones que garanticen la utilización de los Sistemas de Información para insumar la toma de decisiones, lo que posibilita la articulación entre el Sistema de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad.

Las Direcciones Ambientales Regionales deben realizar el trabajo en equipo con la Dirección de Gestión Ambiental, articulando la formulación de las acciones correctivas y/o oportunidades de mejora bajo el enfoque de procesos, propendiendo por un actuar sistémico que fortalezcan a la Corporación.

La información adicional del informe final de auditoría, brinda orientaciones que facilitan al líder del proceso y directores de dependencias, la formulación de las oportunidades de mejora.

Acción correctiva: Es el conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 2 de 2

MEMORANDO

0120-891212017

Las acciones correctivas definidas deben tener explícito el responsable de la acción y la fecha límite para su cumplimiento.

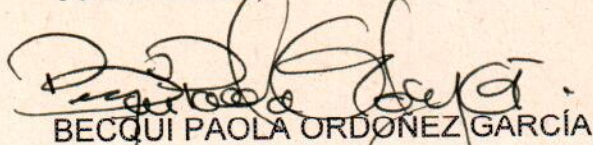
Oportunidad de Mejora: Es el conjunto de acciones tomadas para el mejoramiento del proceso y/o servicio.

La oportunidad de mejora se toma para optimizar las actividades realizadas (eficiencia, eficacia y efectividad), no es producto de una No conformidad.

El formato lo encuentra en el link: Calidad/Procesos y procedimientos de la CVC, proceso 0540. Gestión de Calidad, en el ítem Formatos, el FT.0540.15 Formato de Acciones Correctivas y Oportunidad de Mejora.

Adicionalmente, para el análisis de causas y diligenciamiento del formato anterior el Grupo de Gestión Ambiental y Calidad puede brindarles la asesoría que ustedes requieran. Cualquier inquietud al respecto usted podrá comunicarse con el Auditor Líder a la extensión 1413 del edificio principal de la CVC.

Cordial saludo,



BECQUI PAOLA ORDÓÑEZ GARCÍA

Anexo Informe Final de Auditoría (2 folios)

Copia digital a:

- Rubén Darío Matorón Muñoz – Director General
- Rafael Andrés Quintero Ceballos – Director Gestión Ambiental
- Paula Andrea Soto Quintero - Directora Territorial Brut
- Diana Milena Echeverry Gómez - Directora Territorial Centro Norte
- Carlos Hernando Navia Parodi - Director Territorial Suroriente
- Edwin Alexander Serna Alzate - Director Territorial Norte
- Diego Luis Hurtado Anizares - Director Territorial Suroccidente
- María Fernanda Victoria Arias - Directora Territorial Centro Sur
- Eduardo Velasco Abad - Director Territorial Pacífico Este
- José Ancizar Arenas Villegas - Director Territorial Pacífico Oeste
- Luis Guillermo Parra Suárez – Director Técnico (C)
- Jaime Alberto Escudero Jiménez – Coordinador Grupo Gestión Ambiental y Calidad

Archívese en: 0120-061-008-2017

Proyectó: Alberto Arenas Alzate – Profesional Especializado
Comprometidos con la vida

VERSIÓN: 05 - Fecha de Aplicación: 2017/12/11

CÓD: FT.0710.03

No se deben realizar modificaciones en el formato
Grupo Gestión Ambiental y Calidad

INFORME FINAL DE AUDITORÍA



Fecha de Auditoría: Agosto 14 al 6 de Octubre de 2017	Auditor Líder: Alberto Arenas Alzate
Proceso / Servicio: Atención al Ciudadano	Equipo Auditor: Jaime Alberto Escudero y Harvey Nazario Escarria Aragón.
Objetivo: Evaluar el nivel de madurez de los elementos del sistema de control interno en el proceso Atención al Ciudadano con el fin de verificar el cumplimiento de la estructura programática de la CVC.	Alcance: Verificar el cumplimiento de los indicadores de resultados y el plan operativo anual POA en cada DAR, a través de los programas, sistemas de información, la administración del riesgo y los planes de mejoramiento del proceso y el sistema de gestión de la Calidad.
Programa de Trabajo	
Día 1: Apertura de la auditoría, seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República e interna.	Proceso: Atención al Ciudadano
Día 2: Verificación del POA con SIGEC, verificar SIGEC con evidencias (expedientes).	Proceso: Atención al Ciudadano
Día 3: Verificar SIGEC con evidencias. Revisión de expedientes correspondientes a Derechos ambientales en materia forestal y suelo, Permiso de vertimientos y Concesión de aguas superficiales.	Proceso: Atención al Ciudadano
Día 4: Revisión de expedientes correspondientes a Derechos ambientales en materia forestal y suelo, Permiso de vertimientos y Concesión de aguas superficiales.	Proceso: Atención al Ciudadano
Día 5: Revisión de expedientes correspondientes a Derechos ambientales en materia forestal y suelo, Permiso de vertimientos y Concesión de aguas superficiales.	Proceso: Atención al Ciudadano
Principales Situaciones Detectadas:	
<p>Los riesgos inherentes evaluados del mapa de riesgos del proceso Atención al ciudadano fueron: Fallas en el aplicativo de atención al usuario, no notificación de atención a queja interpuesta y el manejo inadecuado de expedientes.</p> <p>La evaluación de la estructura programática se efectuó al programa seis fortalecimiento y desarrollo institucional, el subproceso 0002: Coordinación Gestión, actividad 027: Atención a PQRS (Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes y Sugerencias) y el subproceso 0084: Atención de trámites de Derechos Ambientales, actividad 001: Atención trámites derechos ambientales y la actividad 003: Audiencia pública ambiental.</p> <p>Realizada la auditoría interna definida en el objetivo y el alcance, se tomó una muestra de 201 expedientes en las ocho Direcciones Ambientales Regionales sobre las cuales se evaluó el nivel de madurez de los elementos del sistema de control interno en el proceso Atención al Ciudadano con base en el Modelo Estándar de Control Interno 2014 en articulación con la Norma Técnica de Gestión de Calidad Pública NTCGP1000.</p> <p>Se evaluaron seis elementos del Modelo Estándar de Control Interno 2014 en las siguientes actividades:</p> <p>En el seguimiento realizado a las acciones preventivas y correctivas (plan de mejoramiento) como producto de las auditorías internas efectuadas durante la vigencia 2016, se evidenció un cumplimiento del 100% en las DAR Brut, Norte, Centro Norte, Suroriente, Pacífico Este y Pacífico Oeste. Las DAR Suroccidente y Centro Sur no entregaron los documentos que soportan el cumplimiento de las acciones correctivas. En lo pertinente a la auditoría realizada por la Contraloría General de la República en la vigencia 2016 sobre la gestión de la Corporación durante la vigencia 2015, no</p>	

1 VERSIÓN: 04 – Fecha de aplicación: 2017/07/14

No se deben realizar modificaciones en el formato.
Grupo Gestión Ambiental y Calidad

COD: FT.0610.07



INFORME FINAL DE AUDITORÍA

hubo hallazgos para el proceso Atención al Ciudadano. Lo anterior acorde con el elemento de control Plan de Mejoramiento del Modelo Estándar de Control Interno 2014.

En la evaluación del elemento Planes, Programas y Proyectos del Modelo Estándar de Control Interno 2014, se evidenció que en cada una de las Direcciones Ambientales Regionales se dispone de un plan operativo de trabajo, verificando periódicamente las actividades planificadas con las ejecutadas durante el primer semestre de la vigencia 2017, a efectos de realizar los ajustes pertinentes y cumplir con los objetivos institucionales.

En el Plan de Acción se tiene el programa 6 Fortalecimiento y Desarrollo Institucional para el Proceso 0350 Atención al Ciudadano, subproceso 0002 coordinación gestión, en la actividad 027 Atención a PQRS, el subproceso 0084 Atención de tramites de Derechos Ambientales en las actividades 001 Atención tramites derechos ambientales y 003 Audiencia pública ambiental, disponiendo de un indicador para cada una de estas actividades en el aplicativo Sistema de Seguimiento a la Gestión Corporativa (SIGEC).

Al efectuar la revisión de los indicadores en el SIGEC, se evidencia que lo proyectado para la vigencia 2017 y lo ejecutado al 30 de junio de 2017 en lo pertinente a los indicadores de las actividades 027 y 001 es diferente, teniendo en cuenta que son indicadores de demanda. En lo correspondiente al indicador de la actividad 003, se ha dado cumplimiento a lo proyectado con lo ejecutado y dado que los recursos no se ejecutaron en las DAR, estos se están reintegrando a efectos de que puedan ser utilizados.

Se evidencia diligenciamiento y seguimiento a los indicadores de demanda del proceso Atención al Ciudadano, en el Sistema de Seguimiento a la Gestión Corporativa, como lo define el elemento Indicadores de Gestión del Modelo Estándar de Control Interno 2014.

En lo referente al eje transversal de la información y la comunicación, representado en la verificación del diligenciamiento de las actuaciones para cada uno de los trámites ambientales en el aplicativo SIPA, el 58% de los 201 expedientes seleccionados cumple con el diligenciamiento en el aplicativo Corporativo.

En las actividades verificadas de los procedimientos, el 90% de los expedientes auditados, en promedio, cumple con el elemento de control Políticas de Operación del Modelo Estándar de Control Interno 2014.

Los controles existentes en el mapa de riesgos del proceso gestión ambiental en el territorio se aplican dando cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la Corporación y al elemento de control Análisis y Evaluación del Riesgo del Modelo Estándar de Control Interno 2014.

No Conformidades

4.2.4 control de registros.

Algunos expedientes no tienen foliación, no se encuentran ordenados de manera cronológica y no se evidencian documentos que soportan cada actividad del procedimiento.

7.5.1. La disponibilidad de información.

Las actuaciones de los derechos ambientales no se ingresan en su totalidad a la base de datos SIPA, como lo establecen los procedimientos.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

No se registra la identificación única para controlar la trazabilidad de la numeración de las actuaciones posteriores al radicado de la solicitud del derecho ambiental y creación en el aplicativo del expediente correspondiente al trámite del derecho ambiental solicitado.

8.5.2 Acción correctiva

8.5.2.e) registrar los resultados de las acciones tomadas.

La carpeta con los informes de las auditorías internas con sus acciones correctivas, oportunidades de mejora y los soportes que evidencian el cumplimiento de cada uno de los compromisos, no se evidenció en dos Direcciones Ambientales Regionales.

Conclusiones

- Los 3 controles existentes para los riesgos evaluados del mapa de riesgos del proceso Atención al Ciudadano se aplican.
- Los resultados de los indicadores de gestión como elementos de control se ajustarán al concluir la vigencia 2017, los directores de las dependencias realizan medición mensual a los resultados generados permitiendo conocer el estado del mismo.
- El ingreso de la actualización en el aplicativo SIPA no supera el 58%, aspecto que impacta en el sistema de información al considerarse los Datos como insumos primarios, los cuales deben ser validados antes, durante y después de la captura y/o divulgación de la información en articulación con la ejecución de los procedimientos y la acción correctiva de la vigencia anterior "Las actuaciones de los derechos ambientales no se ingresan en su totalidad a la base de datos SIPA, como lo establecen los procedimientos".
- Las acciones correctivas propuestas por el proceso y dependencias auditadas, se cumplieron en un porcentaje del 75%. En consecuencia, el líder del proceso con los directores de las DAR, deben asegurarse que el cumplimiento de las acciones son realizadas con objetividad a efectos de lograr el mejoramiento continuo.
- Se deben adelantar procesos de capacitación en gestión documental, tablas de retención documental con el fin de cumplir con los objetivos del proceso, según Acuerdo 042 de octubre 31 de 2002.
- El proceso Atención al ciudadano se encuentra en un nivel intermedio de madurez para cada uno de los seis elementos de control evaluados del Modelo Estándar de Control Interno 2014.

Información Adicional

Es importante mencionar la particularidad con las concesiones de agua tanto superficial y subterránea, cuyo otorgamiento depende de información técnica que la mayoría de las veces no está disponible, situación que hace que el trámite al usuario se retrase y por lo tanto la solicitud aparezca vencida. Por tanto podría considerarse la creación de pifones dentro del ARQ u otro mecanismo que den cuenta de suspensión de trámites y eviten que los términos en tiempo sigan corriendo.

El constante reproceso de actividades al ingresar la misma información en cada aplicativo, dificulta el cumplimiento del objetivo del proceso y genera la dedicación de mayor tiempo por parte de los responsables de las actividades, aspecto que exige el análisis y la ejecución de acciones que permitan la interacción entre los diferentes aplicativos, SIPA, Financiero y ARQ a efectos de no ingresar la misma información en cada aplicativo en distintos momentos y procurar por minimizar el riesgo de error en la digitación de los datos.

Al evaluar el objetivo del proceso se identificó que algunas actividades de los procedimientos se encontraron sin responsables durante tres meses del primer semestre 2017, igualmente, se evidenció la falta de equipos ofimáticos (escáner, impresora, fotocopidora) y demoras en el otorgamiento de los derechos ambientales, aspectos que deben ser considerados por el líder del proceso y los directores de las DAR al realizar los seguimientos a la política de Administración del Riesgo según Resolución 100 No. 600 – 0576 del 31 de agosto de 2016.

El objetivo del proceso Atención al Ciudadano tiene entre otros, el brindar una atención y respuesta integral a los requerimientos de los usuarios, para ello se hace necesario recibir del proceso Gestión Ambiental en el Territorio y de otros procesos el producto o servicio conforme; por lo identificado en la auditoría se sugiere fortalecer los acuerdos de niveles de servicio.

Para la actividad de la audiencia pública efectuada en el mes de abril, se observó la disponibilidad de recursos económicos, para éstas situaciones se sugiere que se comunique a la Dirección de Planeación cuando no vayan a ser ejecutados.

A efectos de disponer de una información veraz del sistema de información financiero y poder suministrar los ingresos

INFORME FINAL DE AUDITORÍA



por cada concepto correspondiente a las evaluaciones y seguimientos de los derechos ambientales, se sugiere que en el momento de realizar la factura se valide la captura de la codificación del derecho ambiental en trámite u otorgado.

Lista de distribución del informe

Rubén Darío Materon Muñoz – Director General
María Cristina Valencia Rodríguez – Secretaria General (C)
Rafael Andrés Quintero Ceballos – Director Gestión Ambiental
Paula Andrea Soto Quintero - Directora Territorial Brut
Diana Milena Echeverry Gómez - Directora Territorial Centro Norte
Carlos Hernando Navia Parodi - Director Territorial Suroriente
Edwin Alexander Serna Alzate - Director Territorial Norte
Diego Luis Hurtado Anizares - Director Territorial Suroccidente
María Fernanda Victoria Arias - Directora Territorial Centro Sur
Eduardo Velasco Abad - Director Territorial Pacífico Este
José Ancizar Arenas Villegas - Director Territorial Pacífico Oeste
Luis Guillermo Parra Suárez – Director Técnico (C)
Jaime Alberto Escudero Jiménez – Coordinador Grupo Gestión Ambiental y Calidad

Nombre y Firma auditor Líder

Alberto Arenas Alzate