



Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 1 de 2

## MEMORANDO

0120-232122019

PARA:	María Cristina Valencia Rodríguez – Secretaria General
DE:	Jefe Oficina Control Interno
ASUNTO:	Informe de auditoría
CIUDAD Y FECHA:	Santiago de Cali, 15 de Marzo de 2019

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 17 del decreto 648 de 2017 que modifica el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015, y que establece los Roles de las Oficinas de Control Interno así: "Liderazgo Estratégico, Enfoque Hacia la Prevención, Evaluación de la gestión del Riesgo, Relación con Entes Externos de control y Evaluación y seguimiento", realizó la Auditoría Interna al proceso Atención al Ciudadano en los procedimientos Pt.0350.06 Derechos ambientales en materia forestal y suelo, 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.

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

CÓD: FT.0710.03

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







Corporación Autónoma  
Regional del Valle del Cauca

Página 2 de 2

## MEMORANDO

0120-232122019

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

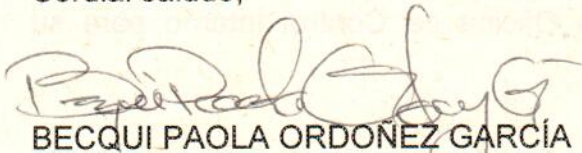
**Oportunidad de Mejora:** Es el conjunto de acciones tomadas para el mejoramiento del proceso y/o servicio.

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 1448 del edificio principal de la CVC.

Cordial saludo,



BECQUI PAOLA ORDONEZ GARCÍA

Anexo Informe Final de Auditoría (2 folios)

Copia digital a:

- Rubén Darío Materon Muñoz – Director General
- Pedro Nel Montoya Montoya – Director Gestión Ambiental (C)
- Paula Andrea Soto Quintero - Directora Territorial Brut
- María Fernanda Victoria Arias - Directora Territorial Centro Sur
- 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
- 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

Archivase en: 0120-061-008-350-2018

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



# INFORME FINAL DE AUDITORÍA



Fecha de Auditoría: Del 19 de octubre al 29 de noviembre de 2018.	Auditor Líder: Alberto Arenas Alzate.
Proceso / Servicio: 0350 Atención al Ciudadano	Equipo Auditor: Pilar Andrea Duque Rivas
Objetivo: Verificar y evaluar el cumplimiento y la oportunidad de los controles internos establecidos en el proceso CP.0350 Atención al Ciudadano en coherencia con la Ley 87 de 1993 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.	Alcance: Evaluar el cumplimiento y la oportunidad en el desarrollo de los procedimientos PT.0350.06 Derechos ambientales en materia forestal y suelo y PT.0350.13 Concesión de aguas superficiales y subterráneas según normatividad vigente y la aplicación de Políticas internas para el período correspondiente al 1 de enero de 2016 al 30 de Agosto de 2018.

## Programa de Trabajo

Día 1: Selección y revisión de expedientes del procedimiento: PT.0350.06 Derechos ambientales en materia forestal y suelo.

Proceso: Atención al Ciudadano

Revisión de los Responsables de las actividades y funciones.

Día 2: Selección y revisión de expedientes del procedimiento: PT.0350.06 Derechos ambientales en materia forestal y suelo.

Proceso: Atención al Ciudadano

Revisión de los Responsables de las actividades y funciones.

Día 3: Selección y revisión de expedientes de: PT.0350.13 Concesión de aguas superficiales y subterráneas y Evaluación resultados auditoría y reunión de cierre.

Proceso: Atención al Ciudadano

Revisión de los Responsables de las actividades y funciones.

### Principales Situaciones Detectadas:

El programa de auditoría para esta vigencia fue aprobado por el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno el 6 de marzo de 2018.

La auditoría al Proceso Atención al Ciudadano fue comunicada mediante memorando 0120-496052018 del 19 de septiembre de 2018 por ARQ y el 28 de septiembre de 2018 a través del correo corporativo.

Realizada la auditoría interna definida en el objetivo y el alcance, se tomó una muestra de 140 expedientes en las siete Direcciones Ambientales Regionales sobre las cuales se evaluó el nivel de cumplimiento y la oportunidad en el desarrollo de los procedimientos PT.0350.06 Derechos ambientales en materia forestal y suelo y PT.0350.13 Concesión de aguas superficiales y subterráneas con base a la normatividad vigente y las políticas internas.

Una de las fortalezas evidenciadas es que cuando se otorga un derecho ambiental por concesión de aguas superficiales o subterráneas, se imprime el pantallazo con la creación de la cuenta para el cobro de la tasa por uso de agua y se archiva en el expediente en otros casos se coloca el número de la cuenta en la carátula donde se encuentran los datos del usuario. En todos los expedientes auditados por concesión de aguas superficiales y subterráneas se encontraron creadas las cuentas, verificación efectuada a efectos de realizar seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República por el hallazgo en la auditoría celebrada en vigencia del 2018.

El cumplimiento en los términos establecidos en la norma y las políticas internas para el desarrollo de las actividades en los procedimientos auditados para los 140 expedientes de estos derechos analizados, se logró evidenciar que 38





## INFORME FINAL DE AUDITORÍA

expedientes se tramitaron dentro del tiempo establecido, lo cual corresponde al 27% de la muestra, obteniendo una mediana para las siete DAR de 141 días.

DAR	DÍAS DEL TRÁMITE
SUROCCIDENTE	193
NORTE	92
CENTRO NORTE	126
PACÍFICO ESTE	208
BRUT	105
SURORIENTE	177
PACÍFICO OESTE	104
<b>MEDIANA</b>	<b>141</b>

En promedio hay un cumplimiento del 90% de las actividades de los procedimientos en todas las DAR. Se evidencia la realización parcial de las siguientes actividades: publicación del auto de inicio del derecho ambiental, el informe de la visita, la publicación del acto administrativo mediante el cual se otorga o niega el derecho ambiental y la notificación de este acto administrativo.

DAR	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES %
SUROCCIDENTE	77
NORTE	92
CENTRO NORTE	92
PACÍFICO ESTE	85
BRUT	100
SURORIENTE	100
PACÍFICO OESTE	85
PROMEDIO	90

En este cuadro se evidencia el cumplimiento porcentual en el desarrollo de cada una de las actividades de los procedimientos auditados en las siete Direcciones Ambientales Regionales. En la publicación del auto de inicio del derecho ambiental y la publicación del acto administrativo mediante el cual se otorga o niega el derecho ambiental, se evidenció en las Dar Pacífico Este y Suroccidente.

DAR	INFORME DE VISITA	PUBLICIDAD %	NOTIFICACIÓN %
PACÍFICO ESTE	90	3	100
CENTRO NORTE	100	65	100
SUROCCIDENTE	90	5	90
PACÍFICO OESTE	80	82	100
NORTE	100	82.5	100
SURORIENTE	100	100	100
BRUT	100	100	100

En lo referente a la ejecución del trámite oportuno de las actividades, de acuerdo con la normatividad vigente y los procedimientos aprobados, para los 140 expedientes auditados se encontró:





# INFORME FINAL DE AUDITORÍA

ACTIVIDAD	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Elaboración del oficio solicitando información adicional para iniciar el trámite del derecho solicitado (10 días hábiles)	29
Elaboración del auto de inicio (15 días hábiles)	50
Efectuar la visita (45 días continuos)	30
Elaborar el concepto técnico (Aguas 15 días hábiles – forestal 5 días hábiles)	43
Elaborar el acto administrativo (Aguas 15 días hábiles – forestal 20 días hábiles)	56
Notificación personal o por aviso (16 días hábiles)	72

En lo pertinente a la publicación de los actos administrativos es necesario precisar que se está efectuando parcialmente como lo establece el procedimiento, y la probabilidad de riesgo de que no se efectúe la publicación es alto por requerir de un control fuerte que asegure su realización. Uno de ellos es archivar el correo con el cual el comunicador de Cali informa la quincena y el mes en que se publicó y así se dispone de la fecha en que se efectuó cuando algún órgano de control o un particular lo consulte.

Se verifico el cumplimiento del responsable en cada una de las actividades que se encuentran en los procedimientos, PT.0350.06 derechos ambientales en material forestal y suelo y PT.0350.13 concesión de aguas superficiales y subterráneas, cuya información obtenida mediante la auditoría se plasmó en las listas de chequeo.

Evidenciándose que las actividades son realizadas por la persona responsable y se encuentran algunas debilidades en la parte inferior de los documentos al no especificar el cargo de quien la efectúa, como lo establece la política interna.

### No Conformidades

- Los derechos ambientales se gestionaron en términos superiores al establecido en el aplicativo ARQ Utilities de 87 días.
- El registro de salida de los procedimientos correspondiente a la publicación de los actos administrativos, se evidencia en un 63%, identificándose debilidades en el cumplimiento de un mandato legal y políticas internas.

### Conclusiones

- Se ha dado cumplimiento en un 90% para el desarrollo de cada una de las actividades de los procedimientos.
- El principio de oportunidad se cumple parcialmente en el desarrollo de los procedimientos ambientales auditados.
- Las acciones correctivas continúan abiertas para evaluar el cumplimiento y la efectividad.

### Información Adicional

Fortalecer el seguimiento al trámite de cada una de las actividades que se efectúan a los derechos ambientales solicitados, utilizando como herramienta el informe del aplicativo ARQ Utilities "derechos ambientales de las DAR" No. 25.



## INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Identificar el cargo, además del nombre de la persona que elabora, proyecta y revisa, los diferentes formatos con base en la política interna establecida en la Corporación.

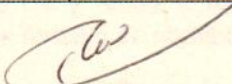
Registrar en el aplicativo ARQ Utilities el auto de inicio suscrito, acorde con la fecha de la numeración física en los expedientes de los derechos ambientales.

Se debería diseñar un control que evidencie la fecha de publicación de los actos administrativos, facilitando la consulta y seguimiento por expediente para los usuarios internos y externos.

### Lista de distribución del informe

Rubén Darío Materón Muñoz – Director General  
María Cristina Valencia Rodríguez – Secretaria General (C)  
Pedro Nel Montoya Montoya – Director Gestión Ambiental (E)  
Paula Andrea Soto Quintero - Directora Territorial Brut  
Diana Milena Echeverry Gómez - Directora Territorial Centro Norte  
María Fernanda Victoria Arias - Directora Territorial Centro Sur  
Carlos Hernando Navia Parodi - Director Territorial Suroriente  
Edwin Alexander Serna Alzate - Director Territorial Norte  
Diego Luis Hurtado Anizares - Director Territorial Suroccidente  
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**