

INFORME FINAL DE AUDITORÍA



Fecha de Auditoría: 4 de septiembre al 15 de diciembre de 2020	Auditor Líder : Alberto Arenas Alzate
Proceso / Servicio: 0350 Atención al Ciudadano	Equipo Auditor : Mauricio Eduardo Henao González
Objetivo : Verificar y evaluar el nivel de madurez de los elementos de control del Modelo Estándar de Control Interno en el Proceso Atención al Ciudadano, contemplados en el Plan de Acción 2020 – 2023 en cumplimiento de la normatividad vigente.	<p>Alcance:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memorando 0120-440722020 del 19 de agosto, mediante el cual se informa la auditoría al Proceso Atención al Ciudadano. 2. Evaluar para la vigencia 2020 y segundo semestre de 2019, el cumplimiento y la oportunidad en el desarrollo del proceso CP.0350 Atención al ciudadano, el cumplimiento de las políticas internas, los procedimientos PT.0350.06 Derechos ambientales en materia forestal y suelo, PT.0350.10 Permiso de vertimientos, PT.0350.13 Concesión de aguas superficiales y subterráneas, según normatividad vigente, la utilización de los aplicativos ARQ Utilities documental y ARQ Utilities comercial. 3. Realizar la verificación de las acciones correctivas y oportunidades de mejora formuladas, producto de auditorías de la Contraloría General de la República, auditoría interna y el memorando 211-3082020 del 20 de enero de 2020. 4. Verificar la evaluación de los riesgos en los procedimientos auditados. 5. Verificar la realización del monitoreo y revisión de los indicadores del proceso identificados en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
Programa de Trabajo	
<p>Día 1: Reunión de apertura.</p> <p>Realizar la verificación de las acciones correctivas y oportunidades de mejora formuladas, producto de auditorías.</p> <p>Selección y revisión de expedientes del procedimiento: PT.0350.06 Derechos ambientales en materia forestal y suelo</p>	Proceso: Atención al Ciudadano
Día 2: Selección y revisión de expedientes del procedimiento: PT.0350.06 Derechos ambientales en materia forestal y suelo y PT.0350.13 Concesión de aguas superficiales y subterráneas.	Proceso: Atención al Ciudadano
Día 3: Selección y revisión de expedientes de: PT.0350.13 Concesión de aguas superficiales y subterráneas.	Proceso: Atención al Ciudadano
Día 4: Selección y revisión de expedientes de: PT.0350.10 Permiso de vertimientos.	Proceso: Atención al Ciudadano
Día 5: Selección y revisión de expedientes de: PT.0350.10 Permiso de vertimientos y Evaluación resultados auditoría y reunión de cierre.	Proceso: Atención al Ciudadano

INFORME FINAL DE AUDITORÍA



Principales Situaciones Detectadas:

El programa de auditoría para esta vigencia fue aprobado por el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno el 18 de mayo de 2020.

La auditoría al Proceso Atención al Ciudadano fue comunicada mediante memorando 0120-440722020 del 19 de agosto de 2020 por ARQ y el 19 de agosto de 2020 a través del correo corporativo.

Realizada la auditoría interna definida en el objetivo y el alcance, se tomó una muestra de 181 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, PT.0350.10 Permiso de vertimientos y PT.0350.13 Concesión de aguas superficiales y subterráneas con base a la normatividad vigente y las políticas internas.

Rol de Liderazgo estratégico

Al realizar el seguimiento y verificación de las actividades en la caracterización del proceso, se evidencia el cumplimiento en la secuencia del proceso desde las entradas hasta la salida o producto.

Situación que también se evidencia en el cumplimiento de las actividades de los procedimientos auditados con sus registros o salidas de la ejecución de cada una de las actividades, con la excepción en el registro de algunas actuaciones en el aplicativo ARQ- Business Suite Documental, dado que en el aplicativo ARQ- Business Suite Comercial se identificó el registro de las actuaciones auditadas.

DAR	ACTIVIDAD					PROMEDIO DAR
	SOLICITA DOCUMENTO	SOLICITUD AUTO	VISITA CONCEPTO	CONCEPTO RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN NOTIFICACIÓN	
DAR BRUT	87,50%	54,17%	50,00%	85,42%	70,83%	69,58%
DAR CENTRO NORTE	95,83%	83,33%	91,67%	79,17%	95,83%	89,17%
DAR CENTRO SUR	100,00%	62,50%	66,67%	79,17%	70,83%	75,83%
DAR NORTE	79,17%	83,33%	79,17%	93,75%	79,17%	82,92%
DAR PACIFICO ESTE	54,17%	33,33%	66,67%	68,75%	100,00%	64,58%
DAR PACIFICO OESTE	92,31%	100,00%	100,00%	92,31%	100,00%	96,92%
DAR SUROCCIDENTE	66,67%	45,83%	75,00%	67,71%	100,00%	71,04%
DAR SURORIENTE	87,50%	45,83%	87,50%	79,17%	83,33%	76,67%
PROMEDIO PROCESO	82,89%	63,54%	77,08%	80,68%	87,50%	78,34%

En el cuadro se puede evidenciar el proceso de mejora continua en el desarrollo de las actividades logrando las DAR Pacifico Oeste el 96.92% y la Centro Norte el 89.17% de cumplimiento.

En el seguimiento realizado al monitoreo y revisión de los indicadores de los riesgos de corrupción del Proceso Atención al Ciudadano adoptados en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, mediante Resolución 0100 No. 0550 – 0105 del 31 de enero de 2020 se identificó en las siguientes dependencias: Secretaría General, Administrativa y del Talento Humano, Oficina Tecnologías de la Información, Oficina Control Interno Disciplinario, Financiera, Planeación, Dar Norte, Dar Centro Norte y Dar Suroriente, que no se les ha materializado el riesgo de la pérdida parcial o total de la información en los expedientes físicos o virtuales.

No se recibió respuesta de: Dirección de Gestión Ambiental, Oficina Asesora de Jurídica, Dar Brut, Dar Centro Sur, Dar

Pacífico Este, Dar Pacífico Oeste y Suroccidente.

En la Secretaría General han atendido seis (6) requerimientos fuera del término y manifiestan que las acciones de mejora implementadas fueron realizadas mediante requerimientos verbales y por correo electrónico a los funcionarios responsables para que bajo la cultura del autocontrol estén más pendientes de los términos de respuesta para lo cual cuentan con el aplicativo de gestión documental donde pueden verificar los términos de respuesta y evitar su vencimiento. Igualmente, realizarán un seguimiento semanal de los radicados próximos a vencer para que los responsables de las actividades las atiendan de manera oportuna.

Rol de Enfoque hacia la prevención

Dando cumplimiento al rol de asesoría y acompañamiento que realiza la Oficina de Control Interno, se contextualizó a los funcionarios, servidores públicos y contratistas de las DAR, que asistieron virtualmente a la reunión de apertura a la auditoría del proceso Atención al Ciudadano.

Se informó sobre el proceso Asesoría y Verificación del Sistema de Control Interno y sus procedimientos.

Se presentó la estrategia del fomento de la cultura del control con énfasis en la acción y actividad que se va a desarrollar.

Se realizó la presentación del informe de la Contraloría General de la República sobre la auditoría al Río Cauca, enfocándolo como impactan en el informe las actividades que desarrollan cada funcionario de la Corporación y el producto de estas en cada uno de los hallazgos.

Presentación de los hallazgos con su respectiva clasificación, haciendo énfasis en los hallazgos del Proceso Atención al Ciudadano.

Socialización de los componentes evaluados en la auditoría con su respectivo impacto en las actividades que se desarrollan en las Direcciones Ambientales Regionales.

Se les recuerda que la Dirección Ambiental Regional tiene dos procesos (Atención al Ciudadano y Gestión Ambiental en el Territorio) que deben trabajar articuladamente, igualmente, si los procedimientos requieren ajustarse, la solicitud debe enviarse al Director Territorial para ser aprobada por el líder del proceso y continuar el trámite con el Director de Planeación.

Se hace un seguimiento actividad por actividad al procedimiento PT.0350.13 Concesión de aguas superficiales y subterráneas, recordando el autocontrol, trabajo en equipo, código de ética, anticorrupción, análisis de los riesgos, el cumplimiento de las actividades en orden cronológico con los soportes que están plasmados en el procedimiento.

Se recuerda el uso y actualización permanente de los aplicativos en la Corporación con la información generada por cada funcionario; igualmente, todos los documentos deben estar radicados en el aplicativo ARQ y todas las actuaciones para atender dichas solicitudes se deben registrar en este aplicativo a efectos de poder evidenciar la trazabilidad.

Se les recuerda la utilización de los formatos a través del portal de Calidad y cumplir con las políticas internas que se encuentran en los instructivos de los diferentes formatos.

Cuando se vaya a realizar alguna actividad laboral, desarrollarla con base al procedimiento que se encuentra en el portal de Calidad, teniendo en cuenta la normatividad vigente, políticas internas y el orden cronológico de cada actividad.

Rol de la Evaluación de la gestión del Riesgo

Se evidencia que los riesgos materializados no se han identificado en su totalidad en el mapa de riesgos, conllevando a que no se han gestionado los riesgos, su valoración, controles, evaluación del control y el manejo de los riesgos.

La publicación de los actos administrativos durante las auditorías de las tres últimas vigencias es un riesgo que se ha materializado y en el ajuste realizado al mapa de riesgos se identificó, pero no se gestionó.

En la auditoría de esta vigencia se identificó que no se registran todas actuaciones en el aplicativo ARQ- Business Suite Documental y en cada uno de los procedimientos auditado se encuentra la siguiente nota "Todas las salidas de este procedimiento deben ser ingresadas, según corresponda, a los aplicativos de la Corporación para su trámite y seguimiento" y en el manual del usuario del aplicativo denominado Cargue de Documentos en su numeral cuatro estipula "Este proceso permite realizar el cargue de todos los archivos relacionados con el trámite. Debido a los cambios realizados en el sistema, este proceso se ejecutará de una forma sencilla, permitiendo al usuario la interacción con la formas o pantallas". Actividad que se debe identificar y gestionar en el mapa de riesgos del proceso.

Rol de Evaluación y seguimiento.

Evaluación.

En la evaluación del sistema de control interno basado en riesgos, en su alcance se determinó auditar tres procedimientos: PT.0350.06 Derechos ambientales en materia forestal y suelo, PT.0350.10 Permiso de vertimientos, PT.0350.13 Concesión de aguas superficiales y subterráneas, la normatividad vigente y la aplicación de las políticas internas definiendo una muestra de 24 expedientes por DAR y 8 para cada procedimiento.

Se evidencia el cumplimiento en el desarrollo de cada una de las actividades de los procedimientos a excepción de un expediente que primero realizó la coordinación de la visita sin haberse realizado el pago. La ejecución de las actividades de los procedimientos se debe efectuar por los funcionarios responsables como lo establece el procedimiento a efectos de evitar posibles riesgos de corrupción y cumplir con el principio de segregación de actividades.

Seguimiento

Acciones auditorías internas

Se realizó la verificación de las acciones correctivas propuestas por la líder del proceso mediante memorando 211-3082020 del 20 de enero de 2020 así:

Realizar reuniones quincenales de seguimiento con el personal encargado del trámite de los derechos ambientales (AC y GAT) a efectos de verificar el cumplimiento en los tiempos y las actividades para cada derecho ambiental, tal como lo establece el procedimiento. La evidencia presentada del cumplimiento a estas actividades fue así: Norte 86%, Brut 36%, Suroriente 21%, Pacífico Este 93%, Centro Sur 0%, Centro Norte 29%, Suroccidente 21%, Pacífico Oeste 100%.

Las Dar Suroccidente y Centro Sur continúan sin presentar las evidencias del cumplimiento de las acciones correctivas correspondientes a las auditorías de las vigencias 2017, 2018 y 2019.

Realizar dos capacitaciones en forma semestral dirigida a los funcionarios encargados del trámite de derechos ambientales sobre la importancia y los efectos de la publicidad que debe garantizarse en los trámites citados. La Secretaría General suministró las actas, listados de asistencia y el material de la capacitación realizada durante el primer semestre, queda pendiente la del segundo semestre que tiene como fecha máxima el 31 de diciembre de 2020.

Publicar tips cada dos meses en la intranet haciendo recordatorios de la importancia y los efectos de la publicidad que debe garantizarse en los trámites de derechos ambientales. La Secretaría General entregó las evidencias de las publicaciones realizadas en la intranet.

Realizar la respectiva verificación de la publicación del auto de inicio y el pago de la evaluación del derecho ambiental en trámite, antes de realizar la visita técnica. De la misma forma verificar la publicación del acto administrativo que otorga o niega el derecho ambiental solicitado, después de su notificación. Se observó que es posible evidenciar esta actividad en los aplicativos ARQ- Business Suite Documental y Comercial, para efectuar de esta manera el autocontrol que debemos realizar los funcionarios en las actividades que se desarrollan y la verificación del cumplimiento de todas las actuaciones cuando se va a otorgar o negar un derecho ambiental, sin embargo, se pudo

evidenciar que no se dispone de algunas publicaciones de actos administrativos y el pago de la evaluación de los derechos ambientales aparece en todos los expedientes auditados.

No Conformidades

Orden cronológico
Notificación acto administrativo
Falta autorización para trámite
No se evidencia el concepto técnico en el aplicativo y en documentos físicos, y en otro caso, sin firmas.
Solicitud de información y entrega de información no está en ARQ
Se elaboró primero el trámite para la visita y después la facturación
Factura sin ingresar en ARQ
Informe de visita
Verificación del pago sin ingresar en ARQ
No se evidencia oficio de coordinación de visita cargado en el aplicativo ni en documentos físicos
No se evidencia publicación del auto de inicio y la resolución en el aplicativo ni en documentos físicos.

Conclusiones

- Es pertinente tener como política solo un tiempo como periodo de evaluación para el cumplimiento de las actividades en el trámite de un derecho ambiental.
- La mediana para el trámite de un derecho ambiental en días para todas las Dar fue de 93, superior a la de la vigencia pasada que fue de 69.
- Se obtuvo un cumplimiento oportuno en el desarrollo de las actividades en un 78.34%, evidenciándose como la actividad más crítica fue la expedición del auto de inicio con un cumplimiento del 63.54%.
- Se logró un cumplimiento del 72.48% en la publicación del auto de inicio y del 73.44 en la publicación de la resolución que otorga o niega el derecho ambiental.
- Se dio cumplimiento del 63.02% en la fijación y desfijación del aviso de la visita para establecer la viabilidad del otorgamiento del derecho ambiental.
- Con el fin de garantizar que la información cargada en el aplicativo sea fiel copia del expediente físico, es necesario que su cargue se realice en el menor tiempo posible posterior a la realización de la actividad.

Información Adicional

Falta el oficio para la entrega del auto de inicio y la factura de la evaluación.
Evidencia de la Coordinación de la visita
Falta la evidencia de la fijación y desfijación del aviso.
Falta el oficio que entrega el aviso para su fijación y desfijación en la Alcaldía.
No se evidencia el auto de reunida
No se evidencia el formato FT0340.02, se observa que se utilizó el FT0340.21 (Concepto Técnico) tanto para la visita técnica como para el concepto técnico.
Expediente físico no tiene creación de la cuenta para el cobro de la tasa de uso de aguas
Factura en el expediente físico no se encuentra.

Lista de distribución del informe

Marco Antonio Suárez Gutiérrez – Director General
Ana Cecilia Collazos Aedo – Secretaria General
Pedro Nel Montoya Montoya – Director Gestión Ambiental (C)
Luz Mery Gutiérrez Correa - Directora Territorial Centro Sur
Patricia Muñoz Muñoz - Directora Territorial Suroriente
Carlos Hernando Navia Parodi - Director Territorial Pacífico Este
Edwin Alexander Serna Alzate - Director Territorial Norte

INFORME FINAL DE AUDITORÍA



Diego Luis Hurtado Anizares - Director Territorial Suroccidente
Eduardo Velasco Abad - Director Territorial Centro Norte
Julián Ramiro Vargas Daraviña - Director Territorial Brut (C)
Edward Leonardo Sevilla Dueñas - Director Territorial Pacífico Oeste (C)
Alvaro Hernán Roldán Álvarez – Director Técnico (C)

Nombre y Firma auditor Líder

Alberto Arenas Alzate