

MEMORANDO

CÓDIGO 0120- 1069522022

PARA:	Ana Cecilia Collazos Aedo – Secretaria General
DE:	Jefe Oficina de Control Interno
ASUNTO:	Informe de Auditoría Proceso Atención al Ciudadano
CIUDAD Y FECHA:	Santiago de Cali, 21 de noviembre de 2022

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, PT.0350.10 Permiso de vertimientos, 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.

La información adicional del informe final de auditoría, brinda orientaciones que facilitan al líder del proceso 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.

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

Comprometidos con la vida



Corporación Autónoma
Regional del Valle del Cauca

Página 2 de 2

MEMORANDO

CÓDIGO 0120- 1069522022

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 1470 del edificio principal de la CVC.

Cordial saludo,

ANDRÉS FELIPE GUEVARA ALZATE

Anexo Informe Final de Auditoria (3 folios)

Copias: Marco Antonio Suárez Gutiérrez – Director General
Pedro Nel Montoya Montoya – Director Gestión Ambiental (C)
Luz Mery Gutiérrez Correa - Directora Territorial Centro Sur
Isabel Cristina Echeverri Alvarez - Directora Territorial Surorientada (E)
Edwin Alexander Serna Alzate - Director Territorial Norte
Diego Luis Hurtado Anizares - Director Territorial Suroccidente
Sandra Marcela Lozano Caicedo - Directora Territorial Centro Norte
Edward Leonardo Sevilla Dueñas - Director Territorial Pacífico Oeste (C)
Liliana Del Pilar Suarez Sarmiento - Directora Territorial Pacífico Este (E)
Julian Ramiro Vargas Daraviña - Director Territorial Brut (C)
Alvaro Hernán Roldan Álvarez – Director Técnico (C)

Elaboró: Alberto Arenas Alzate – Profesional Especializado

Archivase en: 0120-061-008-0350-2022

Comprometidos con la vida

INFORME FINAL DE AUDITORÍA



Fecha de Auditoría: 19 de agosto al 26 de octubre de 2022.	Auditor Líder: Alberto Arenas Alzate
Proceso / Servicio: 0350 Atención al Ciudadano	Equipo Auditor: NA
Objetivo: Evaluar el diseño y efectividad de los controles internos en los procesos y procedimientos de la Corporación.	<p>Alcance:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memorando 0120-713632022 del 5 de agosto, mediante el cual se informa la auditoría al Proceso Atención al Ciudadano. 2. Evaluar los derechos ambientales recibidos desde el 1 de junio de 2021 al 30 de junio de 2022, el cumplimiento y la oportunidad en el desarrollo del proceso CP.0350 Atención al ciudadano, el cumplimiento de la 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 0200-1044042021 del 23 de noviembre de 2021. 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:</p> <p>9:00 am – 9:30 am Reunión de apertura.</p> <p>9:30 am – 10:30 am Realizar la verificación de las acciones correctivas y oportunidades de mejora formuladas, producto de auditorías.</p> <p>10:30 am – 5:30 pm Selección y revisión de expedientes del procedimiento: PT.0350.06 Derechos ambientales en materia forestal y suelo.</p>	Proceso: Atención al Ciudadano en las DAR
<p>Día 2:</p> <p>8:00 am – 5:30 pm 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.</p>	Proceso: Atención al Ciudadano en las DAR
<p>Día 3:</p> <p>8:00 am – 5:30 pm Selección y revisión de expedientes de: PT.0350.13 Concesión de aguas superficiales y subterráneas.</p>	Proceso: Atención al Ciudadano en las DAR

INFORME FINAL DE AUDITORÍA



<p>Día 4: 8:00 am – 5:30 pm Selección y revisión de expedientes de: PT.0350.10 Permiso de vertimientos y Evaluación resultados auditoría y reunión de cierre.</p>	<p>Proceso: Atención al Ciudadano en las DAR</p>
<p>Día 5: 8:00 am – 11:30 am Selección y revisión de expedientes de: PT.0350.10 Permiso de vertimientos y Evaluación resultados auditoría. 1:30 pm Reunión de cierre.</p>	<p>Proceso: Atención al Ciudadano en las DAR</p>

Principales Situaciones Detectadas:

El programa de auditoría para la vigencia 2022 fue aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el 15 de marzo de 2022.

La auditoría al Proceso Atención al Ciudadano fue comunicada mediante memorando 0120-713632022 del 5 de agosto por ARQ y el correo corporativo.

En la auditoría interna definida en el objetivo y el alcance, se tomó una muestra de 80 expedientes para las ocho 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 en la normatividad vigente, las políticas internas y el ingreso de la información correspondiente a los trámites de los derechos ambientales en los aplicativos ARQ- Business Suite Documental y ARQ- Business Suite Comercial.

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.

Igualmente, se evidencia el cumplimiento de las actividades en los procedimientos auditados con sus registros o salidas en la ejecución de cada una de las actividades, con excepción en el registro de algunas actuaciones en el aplicativo ARQ- Business Suite Documental, y en el aplicativo ARQ- Business Suite Comercial se identificó el registro de la facturación y pago de la evaluación de cada uno de los derechos ambientales auditados.

En el numeral cuarto denominado Desarrollo de los procedimientos de los derechos ambientales, contiene la nota 1 “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 numeral cuarto del instructivo del aplicativo denominado cargue de documentos establece que permite el cargue de todos los archivos relacionados con el trámite.

En lo pertinente al 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 – 0115 del 31 de enero de 2022 se identificó en las siguientes dependencias: Secretaría General, Dirección Administrativa y del Talento Humano, Oficina Tecnologías de la Información, Oficina Control Interno Disciplinario, DAR Norte, DAR Centro Norte, Dar Centro Sur, DAR Brut, DAR Suroriente, DAR Pacífico Oeste, DAR Pacífico Este y DAR Suroccidente, que no se les ha materializado ninguno de los riesgos y la evidencia del cumplimiento o agenda de las acciones para controlar los riesgos.

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

servidores públicos de las DAR, que asistieron a la reunión de fomento de la cultura del control y autocontrol sobre los siguientes temas:

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.

Presentación del informe de la Contraloría General de la República realizada a la Corporación durante el primer semestre de 2022; relación de los hallazgos con su respectiva clasificación, enfocándolos como impactan las actividades que desarrollan cada funcionario de la Corporación y el producto de estas en cada uno de los hallazgos.

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 a uno de los procedimientos auditados, recordando el autocontrol, trabajo en equipo, código de integridad, cumplimiento de las políticas y normatividad vigente, y cada una de las actividades en orden cronológico con los soportes que están plasmados en el procedimiento debidamente registrados en el archivo físico y digital.

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.

Rol de la Evaluación de la gestión del Riesgo

Se informa la ubicación de los riesgos de corrupción y de gestión en la intranet y la extranet, revisando cada uno de ellos a efectos de verificar que riesgos tienen identificados en cada una de las DAR y cuales riesgos de los que tienen identificados, no se encuentran plasmados en el mapa de riesgos del proceso Atención al Ciudadano.

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 cuatro últimas vigencias es un riesgo que se ha materializado y en el ajuste realizado al mapa de riesgos se identificó, pero la evaluación del riesgo se valoró baja, siendo recurrente el riesgo.

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 80 expedientes.

Se evidencia el cumplimiento en el desarrollo de cada una de las actividades de los procedimientos a excepción de tres expedientes en la DAR Suroriente, que realizó el auto de inicio de trámite sin haberse efectuado el pago para la

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

evaluación de los derechos ambientales correspondientes a permisos de vertimientos.

Seguimiento

Acciones auditorías externas

En la auditoría de la vigencia anterior realizada por la Contraloría general de la República, no se encontraron hallazgos al proceso Atención al Ciudadano. Con base en un plan de mejoramiento de auditorías en vigencias anteriores, se revisó en cada uno de los expedientes auditados la evidencia para la creación de las cuentas sobre el cobro de las tasas de uso de aguas y retributivas, evidenciándose el cumplimiento en todas las DAR.

Acciones auditorías internas

Se realizó la verificación de las acciones correctivas propuestas por la líder del proceso mediante memorando 0200-1044042021 del 23 de noviembre de 2021 así:

Apoyar con personal de la DAR previamente designado por cada director territorial, a los Municipios en la fijación y desfijación de los avisos mínimamente una vez por semana para obtener con esto, las correspondientes certificaciones que deberán reposar en los expedientes de cada trámite de los derechos ambientales.

Se están fijando los avisos en las alcaldías municipales y se encuentra la evidencia de la fijación y desfijación en cada uno de los expedientes de los derechos ambientales por aguas y forestales.

Generar en el aplicativo de gestión documental un piñón en el flujograma del permiso de vertimientos que genere la obligación de cargar por el responsable, el Auto firmado y escaneado y en el piñón de resolución generar una lista de chequeo con la información que debe reposar en el trámite de tal manera que permita legalizar la actividad.

En el acta del 20 de abril de 2022 se evidencia la reunión del Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General con Arquitectsoft, recibiendo y contextualizándose en el aplicativo sobre el ajuste en el piñón del auto de reunida.

Realizar dos (2) capacitaciones por cada DAR y realizar 6 socializaciones a través de tips, de las actividades que se deben desarrollar por las DAR orientadas a implementar la automatización de la publicación de actos administrativos en el boletín de actos administrativos.

A través del correo corporativo se socializaron cuatro tips con el objeto de socializar la forma y recordar la obligatoriedad de publicar los actos administrativos los días: 3 de enero de 2022 (2), 27 de enero de 2022 y 14 de febrero de 2022. Faltan las capacitaciones a cada DAR.

Generar en el aplicativo de gestión documental en el piñón de resolución, una lista de chequeo con la información que debe reposar en el trámite del permiso de vertimiento de tal manera que permita legalizar la actividad.

En el acta del 20 de abril de 2022 se evidencia la reunión del Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General con Arquitectsoft, recibiendo y contextualizándose en el aplicativo sobre el ajuste en el piñón de la resolución.

Convocar por el líder del proceso a los directores territoriales para que a través de ellos se involucren a todos los funcionarios que apoyan el proceso en cada DAR, a fin de lograr una construcción participativa del ajuste al mapa de riesgos de corrupción del proceso.

Se realizó reunión el 18 de noviembre de 2021, con memorando 0200105805-2021 del 29 de noviembre de 2021 se convoca a los directores de las DAR a presentar los ajustes requeridos posteriores a la reunión del 18 de noviembre de 2021.

Una vez se tenga formulado el mapa de riesgos de corrupción y haga parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, se requerirá la implementación de una estrategia de comunicaciones para divulgar de manera periódica en cada DAR el citado mapa a fin de garantizar el conocimiento y apropiación del mismo.

Se evidencia la estrategia de comunicaciones para divulgar los riesgos de corrupción con los soportes del cronograma de actividades establecido.

Adelantar de manera oportuna la provisión de las vacantes que se presentan en cada DAR de los funcionarios que apoyan el proceso de atención al ciudadano.

Con memorando 0211110887-2021 del 20 de diciembre de 2021 se solicitó a los directores de las DAR el reporte de las vacantes del proceso atención al ciudadano. Con memorando 0211-136062022 del 4 de febrero de 2022 se realizó la solicitud a la Dirección Administrativa y del Talento Humano.

No Conformidades

Se identifica que no se gestionan los derechos ambientales, con base en el orden cronológico de cada una de las actividades de los procedimientos, materializándose el riesgo de elaborar el auto de inicio de trámite sin el pago de la evaluación del derecho ambiental en los permisos de vertimientos como lo establecen el procedimiento y el Decreto 1076 del 26 de mayo de 2015 artículo 2.2.3.3.5.2 numeral 21.

Se evidencia que durante la ejecución de los trámites ambientales no se efectúa el cargue de los archivos electrónicos en el aplicativo ARQ- Business Suite Documental, correspondientes a las salidas que se encuentran establecidas en los procedimientos.

No se evidencia el cargue de los actos administrativos en el módulo de Boletín de Actos Administrativos Ambientales de la extranet en la forma prevista en el procedimiento Publicación de Actos Administrativos y Avisos de Ley, PT.0710.06 ni la publicación en el boletín de actos administrativos ambientales, ni se envía el correo electrónico con la constancia de publicación a la DAR correspondiente.

Realizar oportunamente los trámites requeridos para llenar las vacantes de las Direcciones Ambientales Regionales, a efectos de disponer de todo el recurso humano para la atención oportuna de los PQRSDT y mejorar el índice de evaluación del desempeño institucional (IEDI). Esta no conformidad se traslada al Proceso Gestión de Talento Humano a cargo de la Dirección Administrativa y del Talento Humano.

Conclusiones

Se evidencia una mejora continua en las evidencias encontradas en los expedientes físicos producto de las actuaciones de cada uno de los derechos ambientales logrando un porcentaje de cumplimiento promedio del 98%

Es necesario lograr un acuerdo de nivel de servicios con la Dirección técnica, a efectos de minimizar el tiempo del comité interdisciplinario para dar cumplimiento al Programa para el Uso eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) en los trámites por concesiones de aguas.

Información Adicional

INFORME FINAL DE AUDITORÍA



Es pertinente establecer un ajuste en el aplicativo ARQ- Business Suite Documental, para el cargue de la evidencia de la publicación de la resolución que otorga o niega el derecho ambiental solicitado.

Gestionar los diferentes formatos requeridos en el trámite de un derecho ambiental, con el cumplimiento de la normatividad vigente, políticas de archivo, gestión documental y las diferentes políticas corporativas, entre ellas, las que se encuentran en los instructivos.

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
Isabel Cristina Echeverri Alvarez - Directora Territorial Suroriente (C)
Carlos Hernando Navia Parodi - Director Territorial Pacífico Este
Edwin Alexander Serna Alzate - Director Territorial Norte
Diego Luis Hurtado Anizares - Director Territorial Suroccidente
Sandra Marcela Lozano Caicedo - Directora Territorial Centro Norte
Julián Ramiro Vargas Daraviña - Director Territorial Brut (C)
Edward Leonardo Sevilla Dueñas - Director Territorial Pacífico Oeste (C)
Alvaro Hernán Roldan Álvarez – Director Técnico (C)

Nombre y Firma auditor Líder

Alberto Arenas Alzate