



Objetivo de la auditoría :	Evaluar el diseño y efectividad de los controles internos en los procesos y procedimientos de la Corporación.
Alcance de la auditoría :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memorando 0120-739092024 del 12 de agosto de 2024, mediante el cual se informa la auditoría al Proceso Atención al Ciudadano. 2. Evaluar los derechos ambientales recibidos desde el 1 de enero de 2023 al 31 de julio de 2024, 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 Republica, auditoría interna y los memorandos 0120-1140602023 del 20 de diciembre de 2023 y el 0211-1135322023 del 19 de diciembre de 2023. 4. Verificar la evaluación de los riesgos de gestión y corrupción en el proceso Atención al Ciudadano e igualmente la identificación 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.
Criterios de auditoría o parámetros normativos :	Caracterización del proceso CP.0350 Atención al ciudadano, 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, el cumplimiento de la políticas internas, normatividad vigente y la utilización de los aplicativos ARQ Utilities documental y ARQ Utilities comercial.
Metodología :	Auditoría presencial en la oficina del auditado y en las DAR. En cada DAR se realizará presencialmente la apertura de la auditoría, seguimiento a no conformidades de las vigencias anteriores, posteriormente se revisarán los expedientes físicos y digitales en el aplicativo con base en lo definido en el alcance y se programarán reuniones para resolver inquietudes y la reunión de cierre el último día programado para cada DAR. Se revisarán las observaciones encontradas en las DAR con el Grupo de Atención al Ciudadano de la Secretaría General y la Dirección Financiera.

Desarrollo de la auditoría :	<p>El programa de auditoría para la vigencia 2024 fue aprobado por el Comité Institucional Coordinador del Sistema de Control Interno el 2 de abril de 2024 y modificado el 28 de junio de 2024.</p> <p>La auditoría al Proceso Atención al Ciudadano fue comunicada mediante memorando 0120-719092024 del 12 de agosto de 2024 por ARQ y el correo corporativo.</p> <p>En la auditoría interna definida en el objetivo y el alcance, se tomó una muestra de 220 expedientes para las ocho Direcciones Ambientales Regionales, sobre las cuales se evaluó el nivel de cumplimiento, oportunidad, cumplimiento de la normatividad vigente y las políticas internas 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, 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.</p> <p>Rol de Liderazgo estratégico</p> <p>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.</p> <p>Igualmente, se evidencia el cumplimiento de un alto porcentaje 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.</p> <p>En el numeral cuarto denominado Desarrollo de los procedimientos de los derechos ambientales objeto de la auditoría, contienen 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.</p> <p>Rol de Enfoque hacia la prevención</p> <p>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:</p> <p>Se informó sobre el proceso Asesoría y Verificación del Sistema de Control Interno y sus procedimientos.</p> <p>Se presentó el programa de la estrategia del fomento de la cultura del control con énfasis en la acción y actividad que se va a desarrollar.</p>
-------------------------------------	---

Presentación del informe de la Contraloría General de la República por la auditoría realizada a la Corporación durante el primer semestre de 2024; 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, 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 aplicativo Daruma 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 cinco últimas vigencias es un riesgo que se ha materializado y es necesario incluirlo en el mapa de riesgos con la evaluación del 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 220 expedientes.

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 para 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 0211-1126762022 del 7 de diciembre de 2022 así:

Generación de instrucciones para generar la factura para el cobro de la tarifa de evaluación del permiso de vertimiento antes del auto de inicio y antes de la radicación de la solicitud.

Se consultó a los técnicos administrativos financieros de las DAR y manifestaron que efectivamente les entregaron las instrucciones para la generación de las facturas para el cobro de la evaluación de los derechos ambientales por permisos de vertimientos.

Formular e implementar plan de trabajo que permita la integración del sistema de gestión documental con el sistema de gestión financiero para generar la factura del cobro de la tarifa de evaluación del permiso de vertimiento antes del auto de inicio y antes de la radicación de la solicitud.

Disponer en el campo de observaciones de los piñones de cada actividad de los trámites ambientales permiso de vertimientos, concesiones de aguas, ocupación de cauce y aprovechamiento forestal el listado de salidas que se deben cargar en cada etapa del proceso

Capacitación en el correcto cargue de los documentos por cada piñón de los trámites ambientales permiso de vertimientos, concesiones de aguas, ocupación de cauce y aprovechamiento forestal

Una reunión para acordar acciones que permitan la publicación oportuna de la información en el módulo del Boletín de Actos Administrativos Ambientales en el desarrollo de los trámites de

	derechos ambientales.
Análisis de riesgo :	<p>Posibilidad de incumplimiento del auditado con la fecha de auditoría conllevando a ajustar la programación. Posibilidad de incumplimiento en el desplazamiento a las DAR por no disponer de transporte corporativo para lo cual es necesario ajustar la programación de visitas a las DAR. Posibilidad de ajustar la programación de la visita a la DAR Pacífico Oeste al encontrarse la vía cerrada por orden público u otra contingencia.</p>
Conclusiones, hallazgos y/o recomendaciones :	<ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia una mejora continua en las evidencias encontradas en los expedientes físicos producto de las actuaciones de cada uno de los derechos ambientales. <p>Es necesario lograr un acuerdo de nivel de servicios con la Dirección Técnica, a efectos de reducir el tiempo en la ejecución de los trámites de los derechos ambientales por concesiones de aguas subterráneas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No conformidad 1 <p>No se efectúa el cargue de la totalidad de los archivos electrónicos de cada una de las actuaciones, en el aplicativo ARQ- Business Suite Documental.</p> <ul style="list-style-type: none"> • NO CONFORMIDAD 3 <p>No se crea la cuenta en el sistema financiero para el cobro de la tasa de aprovechamiento forestal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • OPORTUNIDAD DE MEJORA 2 <p>Gestionar los diferentes formatos requeridos en el trámite de un derecho ambiental, con el cumplimiento de la normatividad vigente, gestión documental (orden cronológico, duplicidad de documentos, testigo documental para los planos y CD, hoja de control) y las diferentes políticas corporativas, como las que se encuentran en los instructivos de diligenciamiento para cada uno de los formatos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • OPORTUNIDAD DE MEJORA 3 <p>Realizar y documentar el cumplimiento de la verificación mensual que los directores, jefes de oficina y coordinadores deben hacer a los PQRSDT, los responsables y tiempos de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos, a través del sistema de gestión documental, como se encuentra identificado y valorado como de incidencia en el Mapa de Riesgos del Proceso 0350 y lo califica como "administración y ejecución de Procesos" con probabilidad inherente "Muy Alta" y con los controles establecidos sigue presentando probabilidad "Alta". Razón para dar atención prioritaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • CONCLUSIONES <p>Se evidencia una mejora continua en las evidencias encontradas en los expedientes físicos producto de las actuaciones de cada uno de los derechos ambientales.</p> <p>Es necesario lograr un acuerdo de nivel de servicios con la Dirección Técnica, a efectos de reducir el tiempo en la ejecución de los trámites de los derechos ambientales por concesiones de aguas subterráneas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • OPORTUNIDAD DE MEJORA 4

	<p>Para estandarizar y validar la fecha de pago de las evaluaciones de los derechos ambientales por permiso de vertimientos, se les recomienda que desde el ARQ Comercial se imprima el pantallazo, abriendo la pestaña "DATOS PAGO" en donde se encuentra la fecha del pago o consignación.</p> <ul style="list-style-type: none">• NOC ONFORMIDAD 4 <p>No se están utilizando los formatos de la visita y el concepto técnico en los trámites de los derechos ambientales por aguas subterráneas. Esta no conformidad se le traslada a la Dirección Técnica, encargada de realizar los trámites de los derechos ambientales por concesión de aguas subterráneas.</p> <ul style="list-style-type: none">• OPORTUNIDAD DE MEJORA1 <p>Se recomienda que la Oficina Tecnologías de Información establezca un proceso de interoperabilidad de datos desde el aplicativo ARQ-Business Suite Documental, para el cargue automático de los actos administrativos en el portal https://actosadministrativos.cvc.gov.co/, los cuales son proferidos en el trámite de un derecho ambiental solicitado. Esta acción permitirá disminuir la intervención humana en un 67% y controlando el riesgo de la publicidad inoportuna o la no publicidad de los actos administrativos.</p> <ul style="list-style-type: none">• No conformidad 2 <p>Se evidencia el cargue inoportuno y la no publicación de los actos administrativos en el módulo del Boletín de Actos Administrativos Ambientales de la extranet.</p>
Firmas :	JAIME ALBERTO ESCUDERO JIMENEZ - Jefe Oficina de Control Interno

Firmas	Nombre	Cargo	Fecha
Auditado	MARIA ELENA ANGULO GARCIA	TECNICO ADMINISTRATIVO DE LA DAR PACIFICO OESTE ATENCIÓN DEL CIUDADANO	
Auditor	ALBERTO ARENAS ALZATE	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Auditado	MARTHA ISABEL CARDONA ZAPATA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA DAR CENTRO NORTE ATENCIÓN DEL CIUDADANO	
Auditado	ANA CECILIA COLLAZOS AEDO	SECRETARIA GENERAL	
Coodinador	JAIME ALBERTO ESCUDERO JIMENEZ	JEFE DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO (C)	
Auditado	LUZ MERY GUTIERREZ CORREA	DIRECTOR TERRITORIAL DAR CENTRO-SUR	
Auditado	MARIO ALBERTO LOPEZ GARCIA	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA DAR CENTRO-SUR ATENCIÓN DEL CIUDADANO	
Auditado	MARIA FERNANDA MERCADO RAMOS	DIRECTOR TERRITORIAL DAR CENTRO NORTE (C)	
Auditado	DIEGO ALEXANDER MILLAN LONDOÑO	JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	
Auditado	CRISTIAN FERNANDO NAVARRO QUINTERO	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA DAR BRUT ATENCIÓN DEL CIUDADANO	
Auditado	PAOLA JANETH PATIÑO TRIANA	DIRECTOR TECNICO AMBIENTAL (C)	
Auditado	DANIEL ALFONSO RAMIREZ SAAVEDRA	TECNICO ADMINISTRATIVO DE LA DAR PACIFICO ESTE	
Auditado	HELEM ALEXANDER RUIZ PALACIOS	DIRECTOR TERRITORIAL DAR PACIFICO OESTE (C)	
Auditado	JULIAN RAMIRO VARGAS DARAVIÑA	DIRECTOR TERRITORIAL DAR BRUT (C)	
Auditor	CAROLINA SERRA PALACIO	PERSONAL DE APOYO OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Auditado	ANA BEIBA MARQUEZ CARDONA	DIRECTOR TERRITORIAL DAR SURORIENTE	
Auditado	BLANCA MARINA NAZATE CHUQUIZAN	TECNICO ADMINISTRATIVO DE LA DAR SURORIENTE	
Auditado	CAROLINA ANDREA CORDOBA CANO	DIRECTOR TERRITORIAL DAR NORTE	
Auditado	HERNANDO VENDE AMU	DIRECTOR TERRITORIAL DAR SUROCCIDENTE	
Auditado	RIGOBERTO LASSO BALANTA	DIRECTOR TERRITORIAL DAR PACIFICO ESTE	
Auditor	CLARITA ROCIO CORAL HERRERA	PERSONAL DE APOYO OFICINA DE CONTROL INTERNO	
Auditado	YESICA ALEJANDRA CARVAJAL ARIAS	TECNICO ADMINISTRATIVO DE LA DAR SUROCCIDENTE	

