

MEMORANDO

0120-3082020

PARA:	Oscar Marino Gómez García – Secretario General (E)
DE:	Jefe Oficina de Control Interno
ASUNTO:	Informe de auditoría procesos Atención al Ciudadano y Gestión Financiera
CIUDAD Y FECHA:	Santiago de Cali, 2 de Enero de 2020

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 a los procesos Atención al Ciudadano y Gestión Financiera 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, PT. 0510.02 Facturación y PT.0510.04 Trámite de recaudos, por lo tanto me permito enviarle el Informe Final producto de dicha auditoría, a fin de que se establezcan por parte de los Líderes y/o responsables de los procesos, 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

0120-3082020

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,


BECQUI PAOLA ORDÓÑEZ GARCÍA

Anexo: Informe Final de Auditoría (3 folios)

Copias: Marco Antonio Suárez Gutiérrez - Director General
Oscar Marino Gómez García - Jefe Oficina Control Interno Disciplinario
Pedro Nel Montoya Montoya - Director Gestión Ambiental (C)
Jesus Antonio Ospina Gómez - Director Financiero (E)
Paula Andrea Soto Quintero - Directora Territorial Bruto
Diana Milena Echeverry Gómez - Directora Territorial Centro Norte
María Fernanda Victoria Arias - Directora Territorial Centro Sur
Carlos Hernando Navia Parodi - Director Territorial Sureste
Duver Humberto Arredondo Marín - Director Territorial Norte (E)
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)
Erwin Jacobo Ghitis Hoffstadt - Coordinador Grupo Gestión Ambiental y Calidad (E)

Proyectó: Alberto Arenas Alzate - Profesional Especializado 

Archivase en: 0120-061-008-0350-2019

Comprometidos con la vida

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

Fecha de Auditoría: 30 de septiembre al 27 de noviembre de 2019	Auditor Líder: Alberto Arenas Alzate
Proceso / Servicio: 0350 Atención al Ciudadano y 0510 Gestión Financiera.	Equipo Auditor: Pilar Andrea Duque Rivas y Daysi Lorena Galindez Zapata
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 2016 - 2019.	Alcance: 1. Evaluar para la vigencia 2019, el cumplimiento y la oportunidad en el desarrollo de los procesos CP.0350 Atención al ciudadano y CP.0510 Gestión Financiera, 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, PT. 0510.02 Facturación y PT.0510.04 Trámite de recaudos según normatividad vigente, la utilización de los aplicativos ARQ Utilities documental, ARQ Utilities comercial. 2. Verificar los usuarios de los aplicativos según responsables asignados en el procedimiento y la planta de cargos. 3. Verificar el cumplimiento a las acciones correctivas y oportunidades de mejora planteadas resultado de auditoría interna 2018. 4. Evaluar en la DAR SURORIENTE las vigencias 2017, 2018, 2019 durante cinco (5) días. 5. Verificar la realización del monitoreo y revisión de los indicadores del proceso identificados en Plan de Anticorrupción.
Programa de Trabajo	
Día 1: Reunión de apertura. Socializar el informe de la auditoría de la Contraloría General de la República vigencia 2018. Selección y revisión de expedientes del procedimiento: PT.0350.06 Derechos ambientales en materia forestal y suelo.	Proceso: Atención al Ciudadano y Gestión Financiera.
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 y Gestión Financiera.
Día 3: Selección y revisión de expedientes de: PT.0350.13 Concesión de aguas superficiales y subterráneas y PT.0350.10 Permiso de vertimientos.	Proceso: Atención al Ciudadano y Gestión Financiera.
Día 4: Selección y revisión de expedientes de: PT.0350.10 Permiso de vertimientos y Evaluación resultados auditoría y reunión de cierre.	Proceso: Atención al Ciudadano y Gestión Financiera.

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 29 de abril de 2019.

La auditoría a los Procesos Atención al Ciudadano y Gestión Financiera fue comunicada mediante memorando 0120-712852019 del 16 de septiembre de 2019 a través de ARQ Utilities Documental.

Realizada la auditoría interna definida en el objetivo y el alcance, se tomó una muestra de 186 expedientes en las ocho Direcciones Ambientales Regionales sobre las cuales se evaluó el cumplimiento y la oportunidad en el desarrollo de los procesos CP.0350 Atención al ciudadano y CP.0510 Gestión Financiera, el cumplimiento de la políticas internas, 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, PT. 0510.02 Facturación y PT.0510.04 Trámite de recaudos según normatividad vigente, la utilización de los aplicativos ARQ Utilities documental, ARQ Utilities comercial.

Una de las fortalezas evidenciadas es el control del sistema interno en el otorgamiento de los derechos ambientales por concesiones de aguas superficiales o subterráneas y en los permisos de vertimientos, en el momento de crear la cuenta para el cobro de la tasa por uso de agua y tasas retributivas, la impresión y archivo del pantallazo en el expediente facilita la validación rápida del cobro del servicio y en otros casos se coloca el número de la cuenta en la carátula donde se encuentran los datos del usuario; a efectos de evitar que se materialice el riesgo del no cobro de las tasas de agua o retributivas.

En todos los expedientes auditados por concesión de aguas superficiales y subterráneas y en los permisos de vertimientos se encontraron creadas las cuentas, verificación efectuada a efectos de realizar seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la Republica por el hallazgo en la auditoría celebrada en la vigencia del 2018.

En el cumplimiento a la normatividad vigente para el desarrollo de las actividades en cada uno de los procedimientos establecidos en el alcance de la auditoría, se logró evidenciar que 73 expedientes de los 186 expedientes analizados se tramitaron dentro del tiempo establecido en el aplicativo ARQ Utilities documental, lo cual corresponde al 39% de la muestra, obteniendo una mediana para las ocho DAR de 69 días en el cumplimiento de la oportunidad de los trámites, logrando una mejora continua en la atención a los derechos ambientales solicitados por los usuarios, dado que el año anterior fue del 27% con una mediana de 158 días.

DAR	MEDIANA	
	2018	2019
BRUT	105	72
SURORIENTE	177	85
NORTE	91	62
CENTRO NORTE	126	70
CENTRO SUR	257	77
SUROCCIDENTE	193	63
PACÍFICO ESTE	208	76
PACÍFICO OESTE	104	49
PROMEDIO DEL PROCESO	158	69

En lo correspondiente al cumplimiento de los tiempos establecidos para realizar las actividades requeridas en el trámite de los derechos ambientales auditados, en promedio se han tramitado oportunamente en un 75% de los expedientes auditados.

Es necesario precisar que estas actividades corresponden al consolidado de lo evidenciado en cada una de las Direcciones Ambientales Regionales y algunas actividades de los procedimientos se ejecutan.

DAR	OPORTUNIDAD EN LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROCEDIMIENTOS (%)					PROMEDIO DAR
	SOLICITA DOCUMENTO (10 DH)	ELABORA AUTO (15 DH)	VISITA CONCEPTO (AG-15 FO-5 VER 8 DH)	CONCEPTO RESOLUCIÓN (FOR VE- 20 AG15 DH)	RESOLUCIÓN NOTIFICACIÓN (11 DH)	
BRUT	71	90	43	90	76	74
SURORIENTE	71	51	46	90	69	65
NORTE	100	76	62	76	71	77
CENTRO NORTE	95	95	62	81	81	83
CENTRO SUR	95	81	33	95	71	75
SUROCCIDENTE	81	67	67	81	100	79
PACÍFICO ESTE	67	24	71	86	67	63
PACÍFICO OESTE	95	95	81	86	76	87
PROMEDIO DEL PROCESO	84	72	58	86	76	75

En este cuadro se evidencia el cumplimiento porcentual en el desarrollo de cada una de las actividades de los procedimientos auditados en las ocho Direcciones Ambientales Territoriales, logrando en promedio un cumplimiento del 91%, superando el de la vigencia anterior que fue del 90%.

DAR	CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES %
BRUT	98
SURORIENTE	87
NORTE	89
CENTRO NORTE	90
CENTRO SUR	79
SUROCCIDENTE	91
PACÍFICO ESTE	92
PACÍFICO OESTE	100
PROMEDIO DEL PROCESO	91

En lo pertinente a la publicación de los actos administrativos, es necesario precisar que se están efectuando parcialmente como lo establece el procedimiento con una probabilidad de ocurrencia del riesgo de más de una vez en el año, valoración que ubica al riesgo en alto pues es casi seguro que suceda en la mayoría de las circunstancias, en consecuencia se requiere de un control fuerte que asegure su realización; actualmente se diseñó como registro de salida el archivo del correo con el cual el comunicador de Cali informa la semana 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, evidencia que debe ser exigible.

En cada uno de los expedientes de los derechos ambientales auditados se evidenció que se realiza la factura, y el pago se efectúa como lo dispone cada uno de los procedimientos, con la salvedad del evento conocido y trasladado a la Oficina de Control Interno Disciplinario mediante memorando 0120-570262019 el 27 de septiembre de 2019.

En este cuadro se evidencia el cumplimiento porcentual en el desarrollo de cada una de las actividades de los procedimientos auditados en las ocho Direcciones Ambientales Territoriales donde se evidencia que se requiere fortalecer el sistema de control interno a efectos de cumplir con el desarrollo de la actividad y disponer de la evidencia

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

como lo establece el procedimiento y la normatividad vigente.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR ACTIVIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS					
DAR	PUBLICACIÓN AUTO	COORDINA VISITA	CONCEPTO TÉCNICO	AUTO REUNIDA INFORMACIÓN	PUBLICACIÓN RESOLUCIÓN
BRUT	95	100	100	100	95
SURORIENTE	69	74	95	100	69
NORTE	100	100	100	0	95
CENTRO NORTE	86	95	100	0	95
CENTRO SUR	95	90	10	0	48
SUROCCIDENTE	67	81	100	100	67
PACÍFICO ESTE	100	0	100	100	100
PACÍFICO OESTE	100	100	100	100	100
PROMEDIO PROCESO	89	80	88	63	84

No Conformidades

- El 25% de los derechos ambientales no se gestionaron en los términos establecidos en el aplicativo ARQ Utilities de 87 días.
- En el 19% de la muestra no se encuentra la evidencia de la fijación y desfijación del aviso en la Alcaldía Municipal.

Conclusiones

- 1) Se ha dado cumplimiento en un 75% para el desarrollo de cada una de las actividades de los procedimientos.
- 2) El principio de oportunidad se cumple parcialmente en el desarrollo de los procedimientos ambientales auditados.
- 3) Las acciones correctivas continúan abiertas para evaluar el cumplimiento y la efectividad:
 - a) Los derechos ambientales se gestionaron en términos superiores al establecido en el aplicativo ARQ Utilities de 87 días.
 - b) 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.
- 4) En la verificación realizada a la facturación y recaudo del valor correspondiente a la evaluación del derecho ambiental, se evidenció en el total de la muestra que se está facturando y el pago se efectúa como lo establecen los procedimientos en el 100% de la muestra.
- 5) La verificación de los usuarios en los aplicativos según responsables asignados en el procedimiento y la planta de cargos no se efectuó por no disponer de usuario para la consulta de la Oficina de Control Interno.

INFORME FINAL DE AUDITORÍA

- 6) En la verificación del monitoreo y revisión de los indicadores del proceso Atención al Ciudadano establecido en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y responsabilidad de los Directores y Jefes de Área se evidenció que desde el 1 de febrero a la fecha no se ha materializado el riesgo correspondiente a la pérdida parcial o total de los expedientes con la excepción de lo manifestado por el Director de la Dar Suroriente en su memorando 0720-904172019 del 16 de diciembre de 2019 en tres eventos.

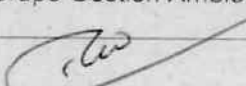
Información Adicional

- En un 87% se encuentra el registro que evidencia la publicación de los actos administrativos, en comparación con la vigencia 2018 con un 55% de cumplimiento, identificándose mejoras en el control interno a efectos de dar cumplimiento al plan de mejoramiento suscrito este año.
- 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.

Lista de distribución del informe

Marco Antonio Suárez Gutiérrez - Director General
Oscar Marino Gómez García - Secretario General (E)
Pedro Nel Montoya Montoya - Director Gestión Ambiental (C)
Jesús Antonio Ospina Gómez - Director Financiero (E)
Oscar Marino Gómez García - Jefe Oficina Control Interno Disciplinario
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
Duver Humberto Arredondo Marín - Director Territorial Norte (E)
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)
Erwin Jacobo Ghitis Hoffstadt - Coordinador Grupo Gestión Ambiental y Calidad (E)

Nombre y Firma auditor Líder


Alberto Arenas Alzate



