



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

Fecha del Informe (dd-mm-aaaa)	Auditoría N°	Procesos	Documentos de Referencia	
2019-04-02	61	* GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS - GFI *GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS *CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS *GESTIÓN DE TALENTO HUMANO *GESTIÓN DOCUMENTAL	Requisitos y criterios de la Norma a Auditar: NTC ISO 9001-2015, Paln de Acción 6016 - 6019, Paln de Compras, Presupuesto anual, otros. MECI 2014: ELEMENTOS 01. (Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos) - 02. (Desarrollo del Talento Humano) - 03. (Planes, Programas y Proyectos) - 04.(Modelo de Operación por Procesos) - 05.(Estructura Organizacional) - 06. (Indicadores de Gestión) - 07. (Políticas de Operación) - 08. (Política de Administración de Riesgos) - 09. (Identificación de Riesgos) - 10. (Análisis y Valoración del Riesgo) - 11. (Autoevaluación del control y gestión) - 12 (Auditoría Interna) - 13. (Plan de mejoramiento).	
Auditados: (Cargo - Nombre, Hora Inicio - Hora Fin)		Equipo Auditor		
CLAUDIA ELIZABETH GUEVARA LEYTON - Subdirectora de Administración Financiera Putumayo Funcionarios y Contratistas		Auditor Lider: Maria Yaneth Rosero Peña		
HORA INICIO: 08:30 am - HORA FIN: 12:00 m		Auditores Acompañantes: Maria Yaneth Rosero Peña, Angel Revelo, Dora Lilia Moran, Elizabeth Rios, Luz Adriana Santacruz, Edys Leida Sanchez y Amanda Mendoza Duran.		
ALCANCE DE LA AUDITORÍA				
Procesos de Apoyo del SGC. Subsistemas de Control Estratégico, de Gestión y de Evaluación del Modelo Estándar de control Interno MECI - 2014 NOTA: Se verificarán transversalmente los procesos MCO y GDO.				
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA				
Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión SIGE en la Subdirección de Administración Financiera de CORPOAMAZONIA, y su cumplimiento con los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTCGP 1000:2009, MECI 2014..				
HALLAZGOS				
N°	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	Requisito
Gestión de Recursos Financieros - GFI				
01		X	Con el fin de mejorar continuamente, se hace necesario revisar, actualizar y documentar el procedimiento para la gestión financiera, el cual hace parte fundamental del proceso y permitiría la determinación clara de niveles de autoridad y responsabilidad en la ejecución de las actividades y tiempos para el desarrollo de las mismas.	4.4.1 SGC y sus procesos 10.3 Mejora Continua
02		X	Al revisar los auxiliares del aplicativo PCT se puede evidenciar que se realizan registros individualizados de gastos, ingresos, cuentas por pagar y cuentas por cobrar. Con el fin de mejorar el proceso y tener una información mas veraz y oportuna se requiere continuar con la depuraración cuentas por cobrar por terceros.	8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIOS



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

03		X	Al revisar los auxiliares de cuentas por pagar del aplicativo PCT, se puede evidenciar que se contabilizan cronológicamente, no obstante en la cuenta del señor LUIS FERNANDO ROJAS a 31/12/2018, se observa que tiene 7 cuentas por cobrar, debido a que fueron radicadas después de tiempo. Se recomienda solicitar a los proveedores de bienes y servicios radicar las cuentas a tiempo.	8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIOS
04		X	Se revisa la cuenta No.598289924 de banco BBVA para el Recaudo de Tasa por uso de agua, en donde se observa que se encuentra conciliada a diciembre 31/12/2018 con un saldo en bancos de \$107.637.831, el cual coincide con el registrado en el balance general. Al confirmar cada uno de los valores debitados y acreditados en el libro de bancos, no hay claridad en algunos ajustes realizados, además los ingresos reportados por tesorería, presupuesto y cuentas por cobrar no coinciden: Mientras que el valor ingresado según presupuesto vigencia actual y recuperación de cartera, asciende a los \$ 118.274.846, Tesorería tiene \$137.665.320 y la profesional de cartera reporta \$121.236.643. Con el fin de tener una información contable más transparente es necesario que los ajustes realizados en los libros de bancos sean más claros y entendibles.	8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIOS
05		X	Se revisa la cuenta No.598288728 de banco BBVA para el Recaudo de Tasa Retributiva, en donde se observa que se encuentra conciliada a diciembre 31/12/2018 con un saldo en bancos de \$581.197.632,81, el cual coincide con el registrado en el balance general. Al confirmar cada uno de los valores debitados y acreditados en el libro de bancos, no hay claridad en algunos ajustes realizados, además los ingresos reportados por tesorería, presupuesto y cuentas por cobrar no coinciden: Mientras que el valor ingresado según presupuesto vigencia actual y recuperación de cartera, asciende a los \$ 632.764.076,85, Tesorería tiene \$551.913.821,83 y la profesional de cartera reporta \$610.653.802,75. Con el fin de tener una información contable más transparente es necesario que los ajustes realizados en los libros de bancos sean más claros y entendibles.	8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIOS
Gestión de Recursos Físicos - GRF				
01		X	Con el fin de dar continuidad al proceso se debe realizar capacitación a los nuevos funcionarios para que tengan pleno conocimiento del objetivo y el alcance del procedimiento GRF.	4.4 Gestión de la calidad y sus procesos
02		X	Continuar con el diligenciamiento del formato F-GTF-005 como lo establece el procedimiento, teniendo en cuenta que es una herramienta fundamental para el control de las cuentas que se lleva recursos físicos.	4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
03		X	Es pertinente dar continuidad con la contratación del técnico de apoyo en la oficina de almacén con el fin de continuar con la depuración de los inventarios de CORPOAMAZONIA, y así tener una información de los inventarios más real y oportuna.	8.4.2 Tipo y alcance del control



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

Contratación de bienes y Servicios - CBS

01	X		Se evidencia que en los expedientes: CPS 222 de 2018 de Luis Fernando Rios utilización de formatos diferentes a los establecidos en el SGC como Formato de Memorando y acta de liquidación, Oliverios, CPS 018 de 2018 Maritza Belisario : formato de certificación de inexistencia sin codificación y formato de estudio previo sin codificación, formato de solicitud de CDP F-CBS-011 con versión diferente, Acta de cierre con código diferente, formato de oficio sin código, solicitud de elaboración de contrato cambiado el código, Contratao mínima cuantía 286 de 2018, GOOD SERVICES SAS , formato F-PCO-006 aparece con versión 1.0 de 2010 y es 1.0 de 2014: formato de solicitud de cotización sin código, formato de Análisis del sector sin código, formato de estudio previo sin código, formato de solicitud de cotización sin código, formato mde invitación pública con código diferente F-CBS-MIN CUANTIA-002 1.0 2014 y es F-CBS-010 Versión 1.0 2014, formato de aceptación de oferta sin código, diligenciamiento parcial de la ficha de control de documentos, falta incluir el formato en adición en valor o prórroga en el SGC, Contrato 004 de 2019 Paola Ortega : Falta diligenciar ficha de control de documentos esta vacía, Formato de Acta de cierre código diferente esta F-CBS- 019 versión 2.4 de 2014 y es F-CBS-006- Versión 1.4 de 2014. incumpliendo con los requisitos	7.5 Información documentada 7.5.3 Control de la información documentada.
02		X	Incluir en la red los formatos utilizados en las diferentes modalidades de contratación.	7.5 Información documentada 7.5.3 Control de la información documentada.

Gestión de Talento Humano - GTH

01		X	Se recomienda que la información con respecto a capacitaciones brindadas por entidades externas, y que sean temas relacionados con la razón de ser de la institución, e importantes para mejorar la operatividad de los servidores públicos, sea divulgada a través de la red institucional en una ruta específica.	4.CONTEXTO DE LA ORGANIZACION 4.4.1 7.2 COMPETENCIA
03		X	Aunque existen avances en la actualización del procedimiento de Talento Humano, se recomienda continuar implementando el Programa de Nómina y viáticos, para que se trabaje de manera articulada con el PCT desde la Subdirección Administrativa Financiera.	4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS
04	X		Se evidencia demora para la vinculación de nuevo personal, cuando existen vacancias, ya sean temporales o definitivas. Esto genera atraso o inconvenientes en las áreas en las cuales se encuentran dichas vacancias.	7. APOYO 7.1.2 PERSONAS

Gestión Documental - GDO



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonía

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

03	X	<p>Se evidencia en la ruta \\192.168.19\:\PUTUMAYO, que no se aplica las 9 series de la tabla de retención documental asignada para la Territorial Putumayo, donde se encuentra 20 series, incumpliendo lo establecido en la tablas de retención documental vigentes aprobadas en la vigencia 2015, dificultando realizar el control, asignación y trazabilidad de la información generada por la entidad.</p> <p>De igual manera se evidencia que no se realiza revisión por los jefes y secretarías de dependencia la supervisión periodica del control y manejo de las tablas de retención documental de acuerdo a lo establecido en el numeral 3.1 del procedimiento P-GDO-003 control de registros.</p>	<p>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</p> <p>7.5.1 Generalidades</p> <p>7.5.3 Control de la información documentada</p> <p>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN.</p>
----	---	--	--

N°	FORTALEZA
01	En desarrollo de la auditoria se destaca la colaboración y disposición del equipo humano SAF, con el suministro de información y de documentos solicitados como evidencia de los temas auditados.
02	La experiencia, profesionalismo y dedicación del equipo humano SAF permiten la sostenibilidad y mejoramiento permanente en la implementación de dicho Proceso.
03	Ayudas tecnológicas y electrónicas que facilitan la ejecución de las actividades del proceso
04	La institución cuenta con sistema operativo Office licenciado.
05	Se destaca el trabajo adelantado el año 2018 en la dependencia Talento Humano, elaborando el plan anual de vacantes, el plan estratégico de talento humano, el plan de previsión y la actualización del proceso.

CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA (Respecto al objetivo)

Se cumple el con el objetivo general del ejercicio de la auditoria, la cual se desarrollo en un ambiente tranquilo y de confiabilidad en donde hubo compromiso y participacion activa tanto de Auditores como Auditados.

La informacion solicitada fue presentada de manera oportuna y las inquietudes surgidas fueron sustentadas de manera precisa, con lo que se puede concluir que el gurpo financiero de la Subdireccion Administrativa y Financiera cumple con el objetivo y las funciones de la dependencia bajo los parametros y directrices impartidas en el manual de procedimientos y con la política del sistema de gestion de calidad, sin embargo, se presentan aspectos susceptibles de mejora que fueron identificados en esta auditoría de acuerdo a las observaciones y recomendaciones establecidas en el presente informe.


El procedimiento de Gestión de Recursos físicos se encuentra dentro del proceso de apoyo de la entidad y se considera de vital importancia para el buen funcionamiento, procurando que existan los bienes y elementos necesarios y en buenas condiciones para la operatividad de los funcionarios y contratistas que prestan sus servicios a la entidad; de esta manera contribuir al cumplimiento de los requisitos que requiere la norma ISO 9001.2015.

El proceso de Contratación de Bienes y Servicios que se ejecuta en la entidad, es un proceso de apoyo a los demas procesos, de tal manera que se convierte en una necesidad para el desarrollo de las actividades de otros procesos, mas aún de aquellos procedimientos y/o proyectos que requieren la contratación de insumos o personal técnico o calificado, por ello es importante contar con el concurso y compromiso de quienes intervienen en el proceso CBS para la oportunidad en la contratación.

La auditoria realizada al proceso gestión documental permite evidenciar debilidades en el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la gestión documental, en capacitación al personal, aplicación y manejo de las tablas de retención documental, que permitirá la formulación de acciones de mejoramiento dentro del proceso.

Se determina que el proceso GTH se encuentra actualizado, quedando pendiente la inclusión de las liquidaciones que en esta dependencia se adelantan, como nómina y viáticos. Existe la disposición del personal a apoyar con su cumplimiento.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA - INCLUSO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍA (No son obligatorias)

	INFORME DE AUDITORÍA
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>
Código: F-CYE-005	Versión: 2.0 - 2017

1. Actualizar el procedimiento para la gestión financiera, que es parte fundamental del proceso y permitiría la determinación clara de niveles de autoridad y responsabilidad en la ejecución de las actividades y tiempos para el desarrollo de las mismas, para lo cual se debe levantar una acción de mejora.

2. Realizar la depuración de Cuentas por Cobrar por terceros.

3. Con el fin de tener una información contable más transparente es necesario que los ajustes realizados en los libros de bancos sean más claros y entendibles.

1. Con el fin de estar preparado para las auditorias internas y externas, se recomienda al funcionario ya que es nuevo en el cargo, leer el procedimiento, para ampliar sus conocimientos y de esta manera ampliar sus conocimientos del sistema de Gestión de calidad y específicamente el procedimiento con el fin de que se facilite realizar sus tareas diarias.

2. Para el caso de las acciones de mejora, mientras estan no sean conocidas por el comité de calidad, y sea aprobadas se debe seguir realizando como lo establece el sistema de gestión de la calidad de CORPOAMAZONIA.

3. Revisar constantemente el plan de adquisiciones y hacer recomendaciones con el fin de que la entidad no se vea afectada en el cumplimiento de sus metas y objetivos.

El proceso de Contratación de Bienes y Servicios que se ejecuta en la entidad, es un proceso de apoyo a los demas procesos, de tal manera que se convierte en una necesidad para el desarrollo de las actividades de otros procesos, mas aún de aquellos procedimientos y/o proyectos que requieren la contratación de insumos o personal técnico o calificado, por ello es importante contar con el concurso y compromiso de quienes intervienen en el proceso CBS para la oportunidad en la contratación.


Tener en cuenta puntos de control del proceso CBS y los controles existentes en el mapa de riesgos e implementar mecanismos y/o medidas pertinentes que aseguren el cumplimiento de las acciones implementadas.

Los supervisores de los contratos deben dar estricto cumplimiento a las funciones que establece el Manual de Interventoria y Supervisión de Contratos y Convenios de CORPOAMAZONIA - P-CBS-002

la publicación del total de los contratos al SIGEP.

Se recomienda liquidar los contratos pendientes de las vigencias anteriores.

Tener en cuenta en el proceso de gestión documental el manejo y preservación de la información electronica y digital, de igual manera que se capacite al personal, mejoraría un el uso y manejo de la información de la institución.

Fecha de realización de la auditoría	APROBACIÓN DEL INFORME	
	Firma Auditor Líder	Firma Representante de la Dirección
02-abr.-19		



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

Fecha del Informe (dd-mm-aaaa)	Auditoría N°	Procesos	Documentos de Referencia
2019-04-03	62	* Desarrollo Organizacional - DOR * Comunicación e Imagen Institucional - CIP * Control y Evaluación - CYE * Mejoramiento Continuo - MCO * Procesos Administrativos Sancionatorios - PASA	Requisitos y criterios de la Norma a Auditar: NTC ISO 9001-2015: Plan de Acción 2016 :2019, Informes de Gestión, otros MECI 2014: ELEMENTOS 01. (Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos) - 02. (Desarrollo del Talento Humano) - 03. (Planes, Programas y Proyectos) - 04.(Modelo de Operación por Procesos) - 05.(Estructura Organizacional) - 06. (Indicadores de Gestión) - 07. (Políticas de Operación) - 08. (Política de Administración de Riesgos) - 09. (Identificación de Riesgos) - 10. (Análisis y Valoración del Riesgo) - 11. (Autoevaluación del control y gestión) - 12 (Auditoría Interna) - 13. (Plan de mejoramiento).
Auditados: (Cargo - Nombre, Hora Inicio - Hora Fin)		Equipo Auditor	
ANGEL DE JESUS REVELO TREJOS - Secretario General CORPOAMAZONIA Funcionarios y Contratistas		Auditor Líder: María Janeth Rosero Peña	
HORA INICIO: 08:30 am - HORA FIN: 12:00 m		Auditores Acompañantes: - Ana Miriam Camacho - Sergia Peña - Rosa Perafan - Aura Cecilia Burbano.	
ALCANCE DE LA AUDITORÍA			
Procesos Estratégicos y de Evaluación, Misionales del Sistema de Gestión de Calidad. Subsistemas de Control Estratégico, de Gestión y de Evaluación del Modelo Estándar de control Interno - MECI 2014 NOTA: Se verificarán transversalmente los procesos MCO y GDO.			
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA			
Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión SIGE en la Dirección General de CORPOAMAZONIA, y su cumplimiento con los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 y MECI 2014.			
HALLAZGOS			
N°	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO
Desarrollo Organizacional - DOR			
01	X		Se evidencia el incumplimiento a los indicadores LAR seguimiento y evaluación, tiempo duración del tramite, % de areas protegidas y % de suelos degradados , no se evidencia plan de mejoramiento definido por el comité de la calidad de acuerdo a lo establecido en el procedimiento P-DOR-001 numeral 3.6 donde se indica que el comité define plan de mejoramiento para el sistema y deja constancia mediante acta de reunión.
			9.1 9.1.3 9.3.2 9.3.3 10.2



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

02	X	<p>La determinación de la muestra para la aplicación de encuestas se realiza de acuerdo al total del personal de planta y contratista de la Institución, sin embargo en el procedimiento P-DOR-001, en el numeral 3.1 se establece que la muestra se determina de forma aleatoria (estadística) mediante el formato F-DOR-003 ficha técnica encuestas política y objetivos, con el fin de tener un registro real de la cantidad de personas a las cuales se les aplicará la encuesta y de igual manera tomar las acciones pertinente cuando se cumple con el tamaño de la muestra.</p>	<p>4.4.1 4.4.2</p>
03	X	<p>La modificación y eliminación de documentos del SGC se realiza por medio de acciones de mejora que proponen contratistas y personal de planta, las cuales se llevan a comité de calidad para aprobación en el caso de procedimientos, para los formatos los aprueba por representante del SGC.</p> <p>Si bien la institución lo realiza por medio de acciones de mejora, en el proceso DOR se describe que se debe realizar por identificación de la necesidad según el numeral 2.10 pero no se establece si se utiliza algún formato.</p>	<p>7.5.3.2 10.1</p>
04	X	<p>Se evidencia que el listado maestro de documentos F-DOR-002 se encuentra actualizado de acuerdo a la aprobación de documentos por el comité de la calidad, siendo para el 2018 los siguientes: CVR 1, CBS 1, DOR 4, GDO 1, GF1 1, GTH 3, LAR 1 y 1 PCO, sin embargo en el ítem del control de cambios para el procedimiento P-GTH-001 este no se encuentra actualizado según la última actuación y/o modificación, y el procedimiento P-CBS-001. GTH no cuenta con el ítem control de cambios.</p>	<p>7.5.3.2</p>
Comunicación e Información Pública - CIP			
01	X	<p>Al revisar se observa que la Corporación a través de la página web, divulga la información, que evidencia el logro de los propósitos misionales con el fin de fortalecer la imagen Corporativa, sin embargo se debe actualizar la información de boletines y publicaciones, directorio de agremiaciones y asociaciones, leyes y decretos, así como la accesibilidad a Presupuesto de la entidad.</p>	<p>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</p>
02	X	<p>Se observa que se cuenta con información sobre la ejecución del plan estratégico de Comunicación e información Pública, se requiere organizar la información del proceso CIP en la red, conforme a las tablas de retención documental SGL-01-03.</p>	<p>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</p>
03	X	<p>Al revisar la información se observa que mediante resolución 0685 de 2001 fue creado el Comité de Comunicaciones que requiere sea actualizada conforme a la normatividad vigente.</p>	<p>4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</p>
Control y Evaluación - CYE			
01	X	<p>Con el fin de mejorar continuamente se hace necesario la actualización del proceso CyE articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de acuerdo al decreto 1499 de 2017.</p>	<p>4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</p>



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

Peticiones de información, quejas, reclamos, manifestaciones, consultas y denuncias ambientales - PQR

01	X		<p>El procedimiento PQR-D, cuenta con una matriz de riesgos, que permite identificar peligros y evaluar los riesgos asociados al proceso P-MCO-006 PQR Denuncias, al revisar el respectivo seguimiento, se evidencia que las acciones estipuladas en la matriz para mitigar los riesgos en algunos casos no son efectivas, en el año 2018 se atendieron 127 peticiones, de las cuales 151 fueron contestadas a tiempo y 6 después del tiempo de respuesta. De estas se archivaron 127 y 30 se abrieron PASA, no se evidencia seguimiento ni soportes de las acciones realizadas por los posibles infractores frente al daño ambiental, ni respuesta de seguimiento al interesado, además de lo anterior; no se evidencia inducción a las personas encargadas de manejar el Sistema PQR-D en la Secretaría General. Por otra parte, la Matriz de Seguimiento Código: F-MCO-023 vigencia 2018, donde se refleja el seguimiento y estado actual de las peticiones se diligencio de manera parcial, incumpliendo así, lo estipulado en el procedimiento P-MCO-006 PQR - Denuncias y Requisito 6.1 de la norma ISO-9001-2015, acciones para abordar riesgos y oportunidades; debido a que la tabla no es dinámica, ya que la información faltante es responsabilidad de las oficinas jurídicas que abren los procesos y deben llenar las casillas faltantes. Además el software no permite modificaciones y registra la fecha de registro de la respuesta, como la fecha de respuesta, quedando con vencimiento. Y no se da por demora en la respuesta, sino por tardanza en registrar en el software la fecha de la respuesta. Por lo que el programa toma la última fecha como fecha de respuesta.</p>	6.1 ACCIONES PARA ABORDAR EL RIESGO
02	X		<p>En la Auditoría vigencia 2018, no se generaron hallazgos, pero si quedaron cuatro oportunidades de mejora relacionadas con el cumplimiento de las acciones para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, en especial la ubicación de la Ventanilla Única en la entrada de la Entidad, se construyó la caseta pero aun no se ha puesto en servicio. No se evidencia registros de capacitación al personal involucrado con el Sistema PQR, ni diligenciamiento total de la matriz de seguimiento a los PQR, que sirve como instrumento para verificar el estado actual de cada requerimiento. Incumpliendo así, lo estipulado en el procedimiento P-MCO-006 PQR - Denuncias y Requisito 10.3 de la norma ISO-9001-2015, Mejora continua (la organización debe mejorar continuamente la conveniencia).</p>	10.3 MEJORA CONTINUA
03		X	<p>De acuerdo al Reporte que arroja el Aplicativo PQR-D, por cada recurso natural, se recomienda generar informe con respecto al recurso ambiental con mayor afectación y así, tomar las acciones de mejora pertinentes. El sistema no arroja información específica sobre derrames de hidrocarburos, siendo un tema importante en nuestra entidad.</p>	4.4.1
N°	FORTALEZA			
01	La coordinación del SGC desde el año 2014 esta a cargo de funcionario de planta de la Institución lo cual permite dar continuidad y trazabilidad a las acciones del sistema, y de igual manera un conocimiento global y continuo del estado de la Institución.			
02	Disposición y participación activa de los auditados para llevar en feliz termino la auditoria			



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

03	El liderazgo de la alta dirección en el mantenimiento y mejora del Sistema de gestión de la Calidad que se ve reflejado en la priorización de acciones en marco al SGC en el plan operativo institucional y por ende la asignación de los recursos para su ejecución.
04	La oficina de Control Interno cuenta con personal responsable y demuestra sentido de pertenencia con la institución realizando el seguimiento de actividades y procedimientos de cada uno de los procesos, atiende los requerimientos por parte de los organos de control y cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, y el Sistema de Control Interno Dtos.1499 de 2017 y 1299 de 2018
05	La entidad cuenta con un sistema de información para el registro y trámite de peticiones de información, quejas, reclamos, manifestaciones, consultas y denuncias ambientales

CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA (Respecto al objetivo)

1. El sistema de Gestión de la Calidad en conforme con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.
2. Es importante que el comité determine el plan de mejoramiento como salida a la revisión del informe por la dirección, con el fin que se determinen las acciones a seguir para la mantenimiento eficaz del sistema.
El personal de control interno en el proceso CYE esta dando cumplimiento con los procedimientos establecidos en el proceso.
3. Se cumple el con el objetivo general del ejercicio de la auditoria, encontrando debilidades en el proceso de PQR.D.
4. En la vigencia 2018, no se evidencia Inducción a funcionarios y contratistas que manejan el Sistema PQR-D ni atencion al usuario.
5. De acuerdo a los resultados trimestrales que arroja el Sistema PQR-D, no se evidencia Informes de seguimiento que reflejen actuaciones, frente a las denuncias por el recurso natural con mayor afectación.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA - INCLUSO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍA (No son obligatorias)

1. Actualizar el procedimiento P-DOR-001 y alinearlo al procedimiento P-MCO-001 en lo referente a las solicitudes para modificación, elaboración y eliminación de documentos de los procesos.
2. Socializar el informe de revisión por la dirección a toda la institución con el fin de conocer los aspectos relacionados con los procesos y las acciones a implementar de acuerdo a la decisiones tomadas en el consejo directivo.
3. Se recomienda capacitaer al funcionario en atencion al usuario y manejo de software.
4. Se recomienda solicitar la modificacion del software respecto a la fecha de registro en el programa y la fecha real de respuesta a los usuarios.
5. LA oficina de PQRs debe situarse cerca de la entrada de las instalaciones por comodidad de los usuarios.

Fecha de realización de la auditoría	APROBACIÓN DEL INFORME	
	Firma Auditor Líder	Firma Representante de la Dirección
3 de abril de 2019		



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

Fecha del Informe (dd-mm-aaaa)	Auditoría N°	Procesos	Documentos de Referencia	
2018-04-04	63	*PLANIFICACIÓN CORPORATIVA *GESTIÓN DE PROYECTOS	Requisitos y criterios de la Norma a Auditar: NTC ISO 9001-2015, Plan de Acción 6016 - 6019, Presupuesto anual, otros. MECI 2014: ELEMENTOS 01. (Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos) - 02. (Desarrollo del Talento Humano) - 03. (Planes, Programas y Proyectos) - 04. (Modelo de Operación por Procesos) - 05. (Estructura Organizacional) - 06. (Indicadores de Gestión) - 07. (Políticas de Operación) - 08. (Política de Administración de Riesgos) - 09. (Identificación de Riesgos) - 10. (Análisis y Valoración del Riesgo) - 11. (Autoevaluación del control y gestión) - 12 (Auditoría Interna) - 13. (Plan de mejoramiento).	
Auditados: (Cargo - Nombre, Hora Inicio - Hora Fin)		Equipo Auditor		
ROSA EDILMA AGREDA CHICUNQUE - Subdirectora de Planificación y Ordenamiento Ambiental Funcionarios y Contratistas		Auditor Líder: María Janeth Rosero Peña		
HORA INICIO: 08:30 am - HORA FIN: 12:00 m		Auditores Acompañantes: Ana Miriam Camacho y Edys Leida Sánchez		
ALCANCE DE LA AUDITORÍA				
Procesos Misionales del Sistema de Gestión de Calidad. Subsistemas de Control Estratégico, de Gestión y de Evaluación del Modelo Estándar de control Interno MECI - 2014 NOTA: Se verificarán transversalmente los procesos MCO y GDO.				
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA				
Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión SIGE en la Subdirección de Planificación y Ordenamiento Ambiental - SPL de CORPOAMAZONIA, y su cumplimiento con los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 y MECI 2014..				
HALLAZGOS				
N°	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	Requisito
Planificación Corporativa - PCO				
01		X	Se evidencia desconocimiento por parte de los profesionales de apoyo del Objetivo y el Alcance del procedimiento.	4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD y sus procesos



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

02		X	Se informa que se envió la solicitud para la acción de mejora del formato F-F-PCO-009, sin embargo no se aportan los documentos soportes para corroborar si la solicitud fue aprobada por el comité de calidad de la entidad.	4.4.2 b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado. 7.5. Información documentada
Gestión de Proyectos - GPR				
		X	La consolidación de indicadores <i>% de expedientes conformes</i> y <i>% nivel de satisfacción de cliente</i> , se realiza en cada dirección territorial, sin embargo es pertinente que como líderes de proceso conozcan y consoliden el indicador general de la entidad, ya que permitirá conocer el estado, evaluación y tomar las acciones correspondientes con el fin de mejorar continuamente el proceso.	9.- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación. 9.1.3. Análisis y Evaluación
		X	Se cuenta con formato F-MCO-022 para medir el nivel de satisfacción de los beneficiarios de proyectos, el formato no se establece en el procedimiento P-GPR-001 <i>gestión de proyectos</i> dificultando su aplicación por parte de los ejecutores de los proyectos.	9.1.2. Satisfacción del cliente 7.5 información documentada
01	X		Se evidencia diligenciado el formato F-GPR-003 <i>registro proyectos viabilizados</i> para los catorce (14) proyectos viabilizados en la vigencia 2018, los cinco (5) proyectos viabilizados en lo corrido de la vigencia 2019 no se encuentran relacionados en el formato de acuerdo al procedimiento P-GPR-001 numeral 2.7, lo cual impide realizar seguimiento y control de cada proyecto viabilizado.	9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.
N°	FORTALEZAS			
01	Talento humano con amplio conocimiento que garantiza que las actividades que se realizan en el proceso GPR se ejecuten de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.			
02	Disposición y participación activa de los auditados para llevar en feliz termino la auditoria			
03	Ayudas tecnológicas y electrónicas que facilitan la ejecución de las actividades del proceso y de la publicación de los documentos de interés general para el usuario interno y externo.			
CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA (Respecto al objetivo)				
<p>El procedimiento de Planificación Corporativa pertenece a un proceso Misional, y se considera de vital importancia; aqui se muestra la gestión y la imagen corporativa, por lo que merece fortalecer la capacidad de acción en cada una de las etapas del proceso con el fin de dar cumplimiento con todos los requisitos que requiere la norma ISO 9001.2015. siendo eficaces, eficientes y efectivos en el cumplimiento de las metas de la entidad.</p> <p>La auditoría se desarrolló según lo previsto en el Plan de Auditorias presentado en la reunión de apertura.</p> <p>El análisis se realizó sobre la información entregada por los responsables del proceso, y sobre el principio de la oportunidad y transparencia en la información.</p>				



INFORME DE AUDITORÍA


Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA - INCLUSO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍA (No son obligatorias)

1. Es importante que se conserven los documentos donde se solicita la acción de mejora del formato F-PCO-009; y la aprobación del comité de calidad, ya que se implemento un Software en la entidad que fortalece la planeación y evaluación de los indicadores, y la información que se registra desde las unidades operativas y las subdirecciones se realizan a través del Software.
2. Fortalecer el conocimiento de los procesos y procedimientos del sistema de Gestión de la calidad de la entidad.
3. Actualizar la página web de CORPOAMAZONIA, con los eventos importantes de la entidad y que generen impacto en la sociedad.

Fecha de realización de la auditoría	APROBACIÓN DEL INFORME	
	Firma Auditor Líder	Firma Representante de la Dirección
04-abr.-19		



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

Fecha del Informe (dd-mm-asa)	Auditoría N°	Procesos	Documentos de Referencia	
2019-04-05	64	*Asesoría de Planificación y Gestión - APG	Requisitos y criterios de la Norma a Auditar: NTC ISO 9001-2015, Plan de Acción 6016 - 6019, Procesos y procedimientos, otros. MECI 2014: ELEMENTOS 01. (Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos) - 02. (Desarrollo del Talento Humano) - 03. (Planes, Programas y Proyectos) - 04. (Modelo de Operación por Procesos) - 05. (Estructura Organizacional) - 06. (Indicadores de Gestión) - 07. (Políticas de Operación) - 08. (Política de Administración de Riesgos) - 09. (Identificación de Riesgos) - 10. (Análisis y Valoración del Riesgo) - 11. (Autoevaluación del control y gestión) - 12 (Auditoría Interna) - 13. (Plan de mejoramiento).	
Auditados: (Cargo - Nombre, Hora Inicio - Hora Fin)		Equipo Auditor		
JORGE IVAN MELO CUELLAR - Subdirector de Administración Ambiental ROSA EDILMA AGREDA - Subdirectora de Planificación y Ordemamiento Ambiental.		Auditor Líder: María Janeth Rosero Peña		
HORA INICIO: 08:30 am - HORA FIN: 12:00 m		Auditores Acompañantes: Ana Miriam Camacho		
ALCANCE DE LA AUDITORÍA				
Procesos de Misionales del Sistema de Gestión de Calidad. Subsistemas de Control Estratégico, de Gestión y de Evaluación del Modelo Estándar de control Interno MECI - 2014				
NOTA: Se verificarán transversalmente los procesos MCO y GDO.				
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA				
Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión SIGE en la Subdirección de Administración Ambiental de CORPOAMAZONIA, y su cumplimiento con los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 y MECI 2014..				
HALLAZGOS				
N°	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	Requisito
Asesoría en Planificación y Gestión Ambiental - APG				
01			No se presentaron hallazgos	
FORTALEZAS				
01	Disposición y participación activa de los auditados para llevar en feliz termino la auditoria			
CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA (Respecto al objetivo)				



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia


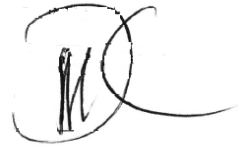
Código: F-CYE-005


Versión: 2.0 - 2017

La auditoría se desarrolló según lo previsto en el Plan de Auditorías presentado en la reunión de apertura. El análisis se realizó sobre la información entregada por los responsables del proceso, y sobre el principio de la oportunidad y transparencia en la información.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA - INCLUSO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍA (No son obligatorias)

Realizar inducción y reinducción general del proceso APG para todas las Direcciones Territoriales.

Fecha de realización de la auditoría	APROBACIÓN DEL INFORME	
	Firma Auditor Líder	Firma Representante de la Dirección
05-abr.-19		

	INFORME DE AUDITORÍA
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>
Código: F-CYE-005	Versión: 2.0 - 2017

Fecha del Informe (dd-mm-aaaa)	Auditoría N°	Procesos	Documentos de Referencia	
2019-04-08	65	Asesoría de Planificación y Gestión Ambiental-APG - Control y Vigilancia de los Recursos Naturales CVR - Gestión de proyectos GPR - Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales -LAR- Gestión de Recursos Físicos GRF - Planificación Corporativa PCO	Requisitos y criterios de la Norma a Auditar: NTC ISO 9001:2015: MECI 2014: ELEMENTOS 01. (Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos) - 02. (Desarrollo del Talento Humano) - 03. (Planes, Programas y Proyectos) - 04.(Modelo de Operación por Procesos) - 05.(Estructura Organizacional) - 06. (Indicadores de Gestión) - 07. (Políticas de Operación) - 08. (Política de Administración de Riesgos) - 09. (Identificación de Riesgos) - 10. (Análisis y Valoración del Riesgo) - 11. GRF - Planificación Corporativa (Autoevaluación del control y gestión) - 12 (Auditoría Interna) - 13. (Plan de mejoramiento).	
Auditados: (Cargo - Nombre, Hora Inicio - Hora Fin)		Equipo Auditor		
ARGENIS LASSO OTAYA - Directora Territorial Putumayo Funcionarios y Contratistas		Auditor Líder: María Janeth Rosero Peña		
HORA INICIO: 08:30 am - HORA FIN: 12:00 m		Auditores Acompañantes: Dora Moran, Cecilia Burbano, Luis Pérez, Ángel Revelo, Diego Velasco, Rosa Perafan, Perangeli Perdomo y Amanda Mendoza		
ALCANCE DE LA AUDITORÍA				
Procesos Estratégicos, de Evaluación, Misionales y de Apoyo del SGC. Subsistemas de Control Estratégico, de Gestión y de Evaluación del Sistema de Control Interno				
NOTA: Se verificarán transversalmente los procesos MCO y GDO.				
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA				
Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión SIGE en la Dirección Territorial Putumayo de CORPOAMAZONIA, y su cumplimiento con los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 y MECI 2014.				
HALLAZGOS				
N°	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	Requisito
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales - CVR-				
			NO SE ENCONTRARON HALLAZGOS	
Gestión de Proyectos - GPR				
01		X	Se verificó el cumplimiento de los documentos que debe contener el expediente del proyecto "Bosques de Paz" Expediente No.1 06-086-001 03-04-01 013-17, que se encuentra en proceso de liquidación, del cual se evidencia lo siguiente: - En el anexo No.1 del SIP-6 período 01/02/2018 a 28/02/2018, no aparece el nombre de quien firma como profesional que diligencia. - Es necesario diligenciar el formato SIP-6 en la parte C con el cumplimiento de los requisitos de cierre. Es de anotar que el registro adecuado de los formatos disponibles le permite a CORPOAMAZONIA contar con evidencias oportunas y legales en los expedientes de los diferentes proyectos.	8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios. 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.3. Control de la Información documentada
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales - LAR				




INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia


Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017


01	X		<p>No se evidencian actuaciones por parte de la DTP, reguladas en el procedimiento LAR referente al seguimiento del tramite, en los siguientes expedientes :</p> <p>LA-06-86-001-E-001-025-19 EXPLOTACION TEMPORAL DE MATERIALES DE CONSTRUCCION, BALASTRERA DEL RIO RUMIYACO, MUNICIPIO DE MOCOA, PUTUMAYO, se evidencia con ficha de seguimiento desactualizada, expediente se encuentra foliado parcialmente, folios incluidos en el expediente sin orden cronológico. Vencimiento de terminos hay un Auto de inicio 093 del 10 de Abril de 2019 y a la fecha no se ha adelantado el concepto tecnico.</p> <p>PC-06-86-568-X-001-021-16 de Servicentro Kilómetro 5, se evidencia que el expediente que no esta foliado, se envia concepto tecnico 347 del 25-06-2018 al usuario por correo electronico el 29 de Junio de 2018 y el usuario no ha presentado el informe de cumplimiento anual solicitado en el concepto, la DTP no ha realizado requerimiento al usuario del incumplimiento y así mismo se evidencia que no se ha diligenciado el requerimiento en el formato F-LAR-042 Requerimientos LAR.</p> <p>PC-06-86-219-X-001-004-19 Municipio de Mocoa se evidencia que no esta ingresado al SISA, incumplimiento de tiempos en elaboracion de auto de inicio : la solicitud se realizó el 21 de diciembre de 2018, y el auto de inicio 069 se elaboró con fecha del 20 de Marzo de 2019.</p> <p>C0-06-86-001-X-002-014-19 Municipio de Mocoa Expediente sin ingresar al SISA, sin auto de inicio, sin notificación, sin pago de visita de evaluación, sin lista de chequeo, se evidencia en el expediente el concepto tecnico 084 del 23 de febrero de 2019 y resolucio 261 del 22 de Febrero de 2019-</p>	8.5.1 Producción y provision del servicio
02	X		<p>Se evidencia que se incumplió los indidores del proceso LAR, referente al porcentaje (%) de seguimiento a los expedientes de licenciamiento ambiental y aprovechamiento de los recursos naturales en un 41% de la meta del 100%, Tiempo promedio efectivo de duracion del trámite en 216 dias de la meta de 87 dias y % de cumplimiento de tiempos de acuerdo al LAR en 8 % de la meta del 23%, según lo establece el procedimiento LAR, incumpliendo numeral 9.1</p>	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
Mejoramiento Continuo - MCO				
01	X		<p>Se evidencia en registro de acciones de mejora formato F-MCO-014 de fecha 28/06/2018 y del 0/11/2018, en el proceso LAR que las acciones tomadas no han sido cerradas, igualmente se evidencia que no se determinada una fecha maxima de su implementacion ni su seguimiento.</p>	10. MEJORA 10.3 Mejora Continua
Peticiones de información, quejas, reclamos, manifestaciones, consultas y denuncias ambientales - PQR				
1		X	<p>La Territorial tiene identificado los riesgos asociados a la atención de PQRs-D donde se evidencia que las acciones contempladas y/o estipuladas para mitigar los riesgos en algunos casos no son efectivas, dado que no se evidencia seguimiento a las acciones realizadas frente al daño ambiental por los posibles infractores de la denuncias D-18-03-23-01 y D-18-02-21-03.</p> <p>Con respecto a lo anteriores se recomienda realizar capacitaciones o inducción al personal encargado del manejo del sistema de PQRs-D por parte del lider de proceso y la Dirección Territorial Putumayo.</p>	6.1
Procedimientos Administrativos Sancionarios - PASA				

	INFORME DE AUDITORÍA
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>
Código: F-CYE-005	Versión: 2.0 - 2017

01	X		<p>Revisada la información relacionada con los riesgos asociados al proceso administrativo sancionatorio ambiental - PASA, se evidencia que no se han identificado, por lo que se puede afirmar que el proceso no cuenta con mapa de riesgos operativo, por lo que no se podría evidenciar seguimiento a los mismos, incumpliendo con el requisito 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, de la norma ISO 9001:2015.</p>	<p>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</p>
03	X		<p>Se revisan los expedientes: 1. Código PS-06-86-001-071-012 - ESMOCCA E.S.P. 2. Código PS-06-86-571-015-012 - HERNAN RICARDO MORILLO SALAZAR 3. Código PS-06-86-001-025-016 - ROSA RUALES 4. Código PS-06-86-001-071-012 - AIDA LUCIA ROMERO 5. Código PS-06-86-001-885-024-010 - MARIA ROSA CARMEN ORDOÑEZ 6. Código PS-06-86-001-885-024-010 - E.S.E. H. JORGE JULIO GUZMAN. Los cuales presentan varias inconsistencias, como se menciona en la hoja de trabajo, Procesos administrativos sancionatorios ambiental - PASA - Muestreo de auditoria y otros procedimientos de prueba selectiva.</p>	<p>4.2.COMPRENSION DE LAS NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS. 8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIOS 8.5.1. Control de la producción y prestación del servicio.</p>
05		X	<p>Se debe mejorar el proceso de archivar la documentación interna y externa que permitan asegurarse de la eficaz planificación, de operación y control de sus procesos. Organizar los expedientes PASAS de las vigencias 2017 y 2018 en carpetas con sus respectivos rótulos, para garantizar la trazabilidad de las actuaciones y la conservación de los registros.</p>	<p>4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS 4.4.2 conservar la información documentada 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.3 control de la información Documentada 7.5.3.2.</p>
N°	FORTALEZA			
01	La Dirección Territorial Putumayo, cuenta con dos profesionales que apoyan el Sistema de Gestión de Calidad, permitiendo a la Dirección Territorial contribuir con la planeación, ejecución y control de las actividades necesarias para el mantenimiento, seguimiento y sostenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.			
02	El talento humano asignado a la ejecución de las actividades de los procesos en la DTP demuestra destreza y gran conocimiento en las acciones que se deben adelantar para el fortalecimiento de los mismos.			
03	Buena disposición por parte la Directora Territorial Putumayo -DTP- y los Líderes de los Recursos Naturales asociados al proceso de Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales -LAR- para el desarrollo de la Auditoria, demostrando facilidad de acceso a la información y sentido de pertenencia. -			
04	La entidad cuenta con un sistema de información para el registro y trámite de peticiones de información, quejas, reclamos, manifestaciones, consultas y denuncias ambientales			
CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA (Respecto al objetivo)				
<p>1- Considerando que el proceso de Control y Vigilancia de los Recursos Naturales CVR, es un proceso misional, se debe garantizar la ejecución de las actividades a través de la asignación de talento humano suficiente para garantizar el cumplimiento de los objetivos del proceso y la satisfacción de los usuarios. Por otra parte es importante garantizar las herramientas necesarias por parte de la institución para el cumplimiento de las funciones de cada uno de los equipos asociados al proceso misional de control y vigilancia de los recursos naturales. Se debe establecer un protocolo de seguridad por parte de la institución para el desplazamientos de los equipos a zonas de difícil acceso y/o problemas de orden público y garantizar la atención oportuna y satisfacción de los usuarios. Cabe mencionar que en la auditoria se contó con los líderes de los recursos flora, suelo (minería), fauna.</p> <p>Se cumple con el objetivo general del ejercicio de la auditoria, encontrando debilidades en el proceso de PQR.D.</p>				
RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA - INCLUSO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍA (No son obligatorias)				

	INFORME DE AUDITORÍA
	<i>Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia</i>
Código: F-CYE-005	Versión: 2.0 - 2017

1. Garantizar la contratación de personal técnico y profesional que realiza la ejecución de las actividades del proceso de CVR .
2. Asignar equitativamente obligaciones contractuales y funciones, dotación de materiales, insumos y equipos necesarios para el desarrollo de actividades y continuidad de los profesionales y/o técnicos asociados al proceso.
3. Garantizar para las próximas auditorías la participación de todos los líderes que hacen parte del proceso de Control y Vigilancia de los Recursos Naturales.
4. Se exhorta al líder del proceso PQR-D y Monitoras del Sistema de Gestión de Calidad, realizar inducción a funcionarios y contratistas encargados del Sistema PQR-D, hacer seguimiento a las recomendaciones efectuadas por los profesionales en el marco del concepto técnico frente a las denuncias ambientales, reevaluar los riesgos del proceso PQR-D y documentar las actividades realizadas en el seguimiento respectivo; de igual manera, se recomienda a la Directora Territorial Putumayo, evaluar la posibilidad de asignar la obligación a un profesional capacitado para el cargue de Información de las PQR-D, seguimiento al cumplimiento de respuesta y diligenciamiento de la Matriz de Seguimiento Código: F-MCO-023; lo anterior para resolver las causas que dieron origen a los hallazgos determinados en la presente auditoría.
5. Se recomienda Inducción a funcionarios y contratistas que manejan el Sistema PQR-D.
6. Se requiere que se de continuidad a la contratación del personal de LAR para el cumplimiento de los indicadores
7. Aplicación de listas de chequeo en los tramites de LAR
8. Continuar con el seguimiento a los planes de mejoramiento y Matriz de riesgo.
9. Realizar los ajustes pertinentes al sistema de PQRs-D dado que esta presentado errores en el momento de realizar consulta y tramite de las peticiones quejas, reclamos y denuncias ambientales impidiendo realizar un control eficaz en la radicación y atención de las peticiones actividades por la Territorial.

Fecha de realización de la auditoría	APROBACIÓN DEL INFORME	
	Firma Auditor Líder	Firma Representante de la Dirección
27-abr.-19		



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

Fecha del Informe (dd-mm-aaaa)	Auditoría N°	Procesos	Documentos de Referencia	
7,8 Y 9 de Mayo de 2019	66	Asesoría de Planificación y Gestión Ambiental-APG - Control y Vigilancia de los Recursos Naturales CVR - Gestión de proyectos GPR - Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales -LAR- Gestión de Recursos Físicos GRF - Planificación Corporativa PCO.	Los documentos en medio magnético y físico de los Procesos objeto de la Auditoría, evidencias del seguimiento a las acciones correctivas de las NC de ICONTEC, Listado Maestro de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, Indicadores de los Procesos.	
Auditados: (Cargo - Nombre, Hora Inicio - Hora Fin)		Equipo Auditor		
LUIS FERNANDO CUEVA - Director Territorial Amazonas Funcionarios y Contratistas		Auditor Líder: María Janeth Rosero Peña		
HORA INICIO: 08:30 am - HORA FIN: 12:00 m		Auditores Acompañantes: Dora Lilia Moran Villarreal		
ALCANCE DE LA AUDITORÍA				
Procesos Estratégicos, de Evaluación, Misionales y de Apoyo del SGC. Subsistemas de Control Estratégico, de Gestión y de Evaluación del Sistema de Control Interno				
NOTA: Se verificarán transversalmente los procesos MCO y GDO.				
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA				
Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión SIGE de la Dirección Territorial Amazonas, y su cumplimiento con los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 y MECI 2014.				
HALLAZGOS				
N°	NO CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	Requisito
Asesoría de Planificación y Gestión Ambiental - APG				
01		X	Se recomienda documentar todas la Asesorías que se realizan por motivación Interna, teniendo en cuenta que en algunos casos los técnicos atienden usuarios para determinados temas de carácter ambiental y no diligencian los formatos de acuerdo al SGC.	4.2 - 9.1.3
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales - CVR-				
01		X	Asegurarse de Revisar la Información documentada requerida por el Sistema de Gestión de Calidad y por la Norma , para mantener actualizado los avances de ejecución de las actividades plasmadas en el Plan Operativo Anual en el marco del Proceso P-CVR-001, primer trimestre de 2019. Y contribuir al logro de los objetivos y metas de la organización con eficiencia, eficacia y efectividad.	7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.3 Control de la Información Documentada



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

02	X		Es pertinente que desde la Dirección Territorial Caquetá, se realice con celeridad en el registro de libro de operaciones de los siguientes expedientes: LO-06-91-001-X-004-050-18 Importaciones Credibambu, LO-06-91-001-X-004-030-18 Carpintería los calvos, LO-06-91-X-001-X-005-051-18 Minitienda el Iman, LO-06-91-X-001-X-004-041-18 Comercializadora de Madera, LO-06-91-X-001-X-004-031-18 Asopromata, LO-06-91-X-001-X-004-051-18 Mederec Amazonas, y se realice visita de seguimiento a LO-06-91-X-001-X-004-022-16 Maderas del Amazonas con el fin de cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios con eficacia, eficacia y efectividad.	9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.1.2 Satisfacción del cliente
Gestión de Proyectos - GPR				
			NO SE ENCONTRARON HALLAZGOS	
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales - LAR				
01	X		No se evidencian actuaciones por parte de la DTA, reguladas en el procedimiento LAR referente al seguimiento del trámite, en el siguiente expediente : PE-06-91-798-X-001-082-18 ANGELICA MARIA MARTINEZ PAZ , auto de inicio 10 del 22 de enero de 2019, usuario pagó el 27 de Febrero de 2019 y a la fecha no se ha emitido concepto técnico ni resolución.	8.5.1 Producción y provisión del servicio
02	X		Se evidencia que se incumplió los indicadores del proceso LAR, referente al porcentaje (%) de seguimiento a los expedientes de licenciamiento ambiental y aprovechamiento de los recursos naturales en un 31% de la meta del 100%, Tiempo promedio efectivo de duración del trámite en 97 días de la meta de 87 días y % de cumplimiento de tiempos de acuerdo al LAR en 10 % de la meta del 23%, según lo establece el procedimiento LAR, incumpliendo numeral 9.1	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
03		X	Desconocimiento del mapa de riesgos por parte del equipo de la DTA.	4.4.1 Sistema de Calidad y sus procesos.
04		X	Diligenciar la matriz de requerimientos LAR,- Resoluciones y Conceptos técnicos F-LAR-042-041	8.5 Control de la producción y prestación del servicio
Planificación Corporativa - PCO				



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

01		x	<p>Revisado el comportamiento de Ingresos vigencia 2018, se observa que la meta de cumplimiento según proyectado para la vigencia, no se cumplió al 100% con alguno de los recursos , caso: Porcentaje Ambiental de los gravámenes a la propiedad Inmueble, 79%, Servicio de evaluación y seguimiento ambiental 53%, salvoconducto 32%, aporte sector electrico 79%, tasa retributiva 8%, tasa por aprovechamiento forestal 30% y Multas 0%, teniendo en cuenta lo anterior, se sugiere que desde la Dirección Territorial y grupo de profesionales de apoyo por cada recurso ambiental establezcan estrategias financieras para dar cumplimiento al 100% de las metas proyectadas según lo presupuesto. Al igual se verifico primer trimestre 2019 y se encontró bajo cumplimiento en las metas de recaudo por recurso ambiental, así las cosas, vigencia actual se recaudó el 2% y recuperación de cartera 8%, siendo la meta propuesta para el primer trimestre por la Dirección Territorial de un 33% aproximadamente, no obstante a lo anterior, el auditado manifiesta que el recaudo por sobretasa ambiental los Municipios correspondiente al trimestre los giran los primeros días del mes de abril , tasa por uso de agua y tasa retributiva no fue reportada la facturación en el trimestre por la Subdirección Administrativa y Financiera. Así las cosas, se sugiere a la Dirección territorial Amazonas trabajar de manera articulada con el grupo de profesionales estrategias financieras que contribuya al logro de las metas por cada recurso ambiental presupuestado para la vigencia 2019 de manera trimestral al igual que el cumplimiento de indicadores según POAI, y de esta manera dar cumplimiento a las metas establecidas en el Plan de Acción. Ambiente para la PAZ.</p>	5.1.1 - 6.3 - 9.3 - 10.3
02		x	<p>Se recomienda realizar cruce de cuentas entre la Subdirección Financiera y la Dirección Territorial Amazonas de manera permanente, puesto que la matriz de ingresos por cada recurso ambiental que maneja el Profesional Administrativo de la Dirección Territorial no coincide con la Matriz que reporta la Subdirección Administrativa y financiera.</p>	9.1
Peticiones de información, quejas, reclamos, manifestaciones, consultas y denuncias ambientales - PQR				
01		X	<p>En la vigencia 2018 de Enero a Diciembre, se radicaron en el Sistema PQR.-D adoptado por la entidad CORPOAMAZONIA, 29 Derechos de Petición y 39 denuncias ambientales, se observó que los 29 derechos de petición el 86% se constataron de manera oportuna y de las 39 denuncias ambientales el 90% dentro de los tiempos establecidos según ley 1755 de 2015, no obstante, se recomienda tramitar de manera oportuna todas las peticiones que radican nuestros usuarios; además, se sugiere hacer seguimiento a las sugerencias o recomendaciones enmarcados en los conceptos técnicos producto de las visitas que realizan los técnicos de la entidad que son el soporte de respuesta de las peticiones, y así la entidad de manera eficiente satisface las necesidades de nuestros grupos de valor.</p>	4.2 - 9.1-3 -8.2.1 - 5.1.2



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

02		X	Se observa diligenciamiento parcial de la Matriz F-MCO-023 tanto en la vigencia 2018 como en el primer trimestre 2019, se recomienda diligenciar de manera total la matriz, teniendo en cuenta que es un insumo importante dentro del procedimiento PQR-D, que sirve como instrumento de verificación e información para los órganos de control o peticionario que solicite el estado actual de las peticiones o denuncias ambientales de la entidad.	8.2.3.2 - 9.2.2
		X	Se recomienda a la Secretaria Ejecutiva de la Dirección Territorial Amazonas, quien maneja el Procesos PQR-D, archivar de manera ordenada en la Red Institucional o de manera física, todas las actuaciones efectuadas en las respuestas a los derechos de petición y denuncias ambientales, toda vez que la entidad debe analizar y evaluar el grado de satisfacción del cliente, el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad.	4.4.1
procedimientos Administrativos SAMcionarPASA				
01	X		Se revisan los expedientes: PS-06-91-001-CVR-011-2018 PS-06-91-001-007-015 PS-06-91540-70-2009 PS-06-91-798-94-2009 Los cuales presentan varias inconsistencias, como se menciona en la hoja de trabajo OBSERVACIONES AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO AMBIENTAL – PASA-DIRECCIÓN TERRITORIAL AMAZONAS DE CORPOAMAZONIA.	4.2.COMPRENSION DE LAS NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS. 8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIOS 8.5.1. Control de la producción y prestación del servicio.
02	X		Al verificar el total de procesos sancionatorios de la DTA, se evidencia que se encuentra desactualizada la matriz F-CVR-046 MATRIZ CONTROL PASAS lo que no permite tener un informe real de cuantos procesos se tienen y de las actuaciones pendientes de cada uno, incumpliendo con el requisito 8.5.1. de la norma ISO 9001:2015	8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIOS 8.5.1. Control de la producción y prestación del servicio.
N°	FORTALEZA			
01	En desarrollo de la auditoria se destaca la colaboración y disposición de los auditados, con el suministro de información y de documentos solicitados como evidencia de los temas auditados.			
02	Facilidad de acceso a la información - Sentido de pertenencia por la Institución - Conocimiento del Procedimiento, Instructivos y formatos asociados al proceso.			
03	Se evidencia que se ha planificado la evaluación y el seguimiento de los expedientes LAR, se les ha entregado expedientes por orden de priorización de acuerdo al SISA, aplicando los formatos del SGC.			
04	Disponibilidad del Personal encargado del Sistema PQR-Denuncias para atender la Auditoria			
05	La Entidad Cuenta con un Sistema apropiado para la radicación de las PQR-Denuncias			



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005



Versión: 2.0 - 2017

CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA (Respecto al objetivo)

1. El control de la Información documentada, requerida por el Sistema de Gestión de Calidad esté disponible, actualizada y sea idónea para su uso; en el momento que se requiera.
2. Contribuir con la conformidad del servicio y lograr la satisfacción de nuestros usuarios con eficacia frente a las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
3. Responder de manera oportuna, todas las peticiones que radican nuestros usuarios tanto en el Sistema PQR-D como en ventanilla única, a fin de no incurrir en faltas disciplinables como lo indica el procedimiento y normas que lo regulan.
2. Organizar de manera física o en la Red Institucional todos los documentos que hacen parte de los Derechos de Petición o denuncias ambientales

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA - INCLUSO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍA (No son obligatorias)

Actualizar de manera permanente el cronograma de actividades establecidas en el POA de control y vigilancia, teniendo en cuenta los indicadores por cada trimestre.
Se debe seguir formulando proyectos y gestionar la asignación de recursos por parte de la Dirección General.
Se requiere que se de continuidad a la contratación del personal de LAR para el cumplimiento de los indicadores
Socializar al equipo LAR de la DTA el mapa de riesgos y continuar con el seguimiento a los planes de mejoramiento y Matriz de riesgo.
Diligenciar la Matriz de productos no conformes de LAR

Fecha de realización de la auditoría	APROBACIÓN DEL INFORME	
	Firma Auditor Líder	Firma Representante de la Dirección
Mayo 9 de 2019		



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

Fecha del Informe (dd-mm-aaaa)	Auditoría N°	Procesos	Documentos de Referencia	
14, 15 y 16 de Mayo de 2019	67	Asesoría de Planificación y Gestión Ambiental-APG - Control y Vigilancia de los Recursos Naturales CVR - Gestión de proyectos GPR - Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales -LAR- Gestión de Recursos Físicos GRF - Planificación Corporativa PCO	Requisitos y criterios de la Norma a Auditar: NTC ISO 9001-2015: MECI 2014: ELEMENTOS 01. (Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos) - 02. (Desarrollo del Talento Humano) - 03. (Planes, Programas y Proyectos) - 04.(Modelo de Operación por Procesos) - 05.(Estructura Organizacional) - 06. (Indicadores de Gestión) - 07. (Políticas de Operación) - 08. (Política de Administración de Riesgos) - 09. (Identificación de Riesgos) - 10. (Análisis y Valoración del Riesgo) - 11. (Autoevaluación del control y gestión) - 12 (Auditoría Interna) - 13. (Plan de mejoramiento).	
Auditados: (Cargo - Nombre, Hora Inicio - Hora Fin)		Equipo Auditor		
MARIO ANGEL BARÓN - Directora Territorial Caquetá Funcionarios y Contratistas		Auditor Líder: María Janeth Rosero Peña		
HORA INICIO: 08:30 am - HORA FIN: 12:00 m		Auditores Acompañantes: Ana Miriam Camacho		
ALCANCE DE LA AUDITORÍA				
Procesos Estratégicos, de Evaluación, Misionales y de Apoyo del SGC. Subsistemas de Control Estratégico, de Gestión y de Evaluación del Sistema de Control Interno				
NOTA: Se verificarán transversalmente los procesos MCO y GDO.				
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA				
Determinar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión SIGE en la Dirección Territorial Caquetá de CORPOAMAZONIA, y su cumplimiento con los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015 y MECI 2014.				
HALLAZGOS				
N°	NO CONFORMIDA D	OPORTUNIDA D DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	Requisito
Asesoría de Planificación y Gestión Ambiental - APG				



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

01	X	<p>Se pudo observar que la carpeta de Asesorías en Planificación y Gestión de la Dirección Territorial Caquetá, que contiene el POA (SIP-2) – Asesorías por decisión Interna del primer semestre 2019, se encuentra documentada de acuerdo a cada asesoría y cumplimiento a lo programado; así mismo se diligenciaron los formatos establecidos por el SGC, F-APG-001 Identificación de Asesoría y formato F-MCO-019 Encuesta de Satisfacción, no obstante, si bien es cierto se tiene una carpeta documentada, algunos soportes no reposan en ella teniendo en cuenta que se remiten a la Subdirección de Planificación para su revisión y aprobación, se recomienda seguimiento a estos documentos a fin de que toda la información repose en la carpeta de las Asesorías o Red Institucional.</p>	4.2 - 5.1.2 - 9.1.3
Control y Vigilancia de los Recursos Naturales - CVR-			
01	X	<p>La DTC consolida informe trimestral de CVR donde se relacionan las actuaciones realizadas por el equipo en marco del control y vigilancia a los recursos naturales, sin embargo no se realiza un seguimiento paralelo al plan operativo anual de CVR - SIP en cual es insumo para el informe, lo que dificulta presentar un reporte real, actualizado y un control de las actuaciones y/o acciones ejecutadas por la territorial en el informe trimestral.</p> <p>Lo anterior se soporta dado que en el Informe del I trimestre de 2019 se reportó un total de 27 puestos de control fijos y móviles, y en el seguimiento al POA CVR 2019 del I trimestre se relaciona un total de 44 puestos de control.</p>	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
Gestión de Proyectos - GPR			
01	X	<p>Se verifico el cumplimiento de los documentos que debe contener el expediente del proyecto denominado "Rehabilitación ecologica participativa de la cuenca del río Doncello (Municipio del Doncello Caquetá en el área de influencia de Corpoamazonia", en el cual se evidencia lo siguiente:</p> <p>En socializaciones del proyecto realizadas por el ejecutor a beneficiarios del proyecto el 25 de noviembre de 2018 y 18 de enero de 2019 se utiliza formato de asistencia que no corresponde al formato F-GDO-016 listado de asistencia para actividades con otras entidades.</p> <p>Organización del expediente de manera cronologica de los folios 23 al 35.</p> <p>La utilización adecuado de los formatos y/o herramientas establecidos en el SGC permiten realizar un eficaz control y manejo de la documentación generada en los diferentes proyectos institucionales</p>	7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.3. Control de la Información documentada
Licenciamiento Ambiental y Aprovechamiento de los Recursos Naturales - LAR			



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

01	X		No se evidencia actuaciones de la Dirección Territorial Caqueta referente al requerimiento de obligaciones establecidas en la resolución No. DG 1040 del trámite PC- 06-86-18-001-X-001-049-18. Se evidencia notificación después de tiempo de la resolución DG 1040 del 24 de agosto de 2018 notificado al usuario el 10 de septiembre de 2010, diligenciamiento parcial de la ficha de seguimiento F-LAR-039, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento P-LAR-002 trámites.	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
02		X	El diligenciamiento y seguimiento del formato F-LAR-042 <i>seguimiento a requerimientos LAR</i> , se realiza por el técnico encargado del SISA, sin embargo esta es una herramienta de trabajo establecido en el proceso LAR por lo cual es pertinente que los profesionales y técnicos de LAR diligencien, actualicen y consulten la matriz ya que permitiría realizar un control, seguimiento y requerimiento oportuno a obligaciones estipuladas en resoluciones y/o concepto técnicos de cumplimiento por parte de los usuarios.	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación 7.3 Toma de conciencia
Mejoramiento Continuo - MCO				
01		X	En el desarrollo de comités de calidad de la Dirección Territorial Caqueta realizados trimestralmente se deja como soporte un acta de comité, es pertinente en el ítem de compromisos se establezca el responsable y fecha de cumplimiento de acuerdo al formato F-GDO-005 plantilla Actas, lo cual permitiría realizar un mejor seguimiento a las acciones, actividades y/o productos a entregar por los miembros del comité. De igual manera codificar las actas de comité de acuerdo al <i>Anexo D. Lineamientos para Actas, Informes y CT</i> del proceso GDO, permitirá un control de la documentación generada en la Territorial.	7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 7.5.3. Control de la Información documentada
Planificación Corporativa - PCO				



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

01	x	<p>Revisado el comportamiento de Ingresos vigencia 2018, se observa que la meta de cumplimiento según proyectado para la vigencia, no se cumplió al 100% con alguno de los recursos , caso: Servicio de evaluación y seguimiento 80%, Tasa de Retributiva 49%, Tasa por uso de agua 28%, tasa por aprovechamiento forestal 93% y Multas 50%, teniendo en cuenta lo anterior, se sugiere que desde la Dirección Territorial y grupo de profesionales de apoyo por cada recurso ambiental establezcan estrategias financieras para dar cumplimiento al 100% de las metas proyectadas según lo presupuesto. Al igual se verifico primer trimestre 2019 y se encontró bajo cumplimiento en las metas de recaudo por recurso ambiental, así las cosas, vigencia actual se recaudó el 8% y recuperación de cartera 14%, siendo la meta propuesta para el primer trimestre por la Dirección Territorial de un 33% aproximadamente, no obstante a lo anterior, los auditados manifiestan que el no cumplimiento de las metas por recurso ambiental, obedece a demora en tiempos en cuanto a la revisión de los procedimientos técnicos en la Subdirección Ambiental y Oficina Jurídica para otorgar las autorizaciones de aprovechamiento forestal, retraso en la expedición de facturación de los recursos tasa retributiva y tasa por uso de agua , retaso en la contratación del personal contratista y para el caso de Porcentaje Ambiental de los Gravámenes a la propiedad inmueble los Municipios están obligados a girar lo correspondiente al trimestre los primeros días del mes abril de 2019.</p>	5.1.1 - 6.3 - 9.3 - 10.3
02	x	<p>Se recomienda realizar cruce de cuentas entre la Subdirección Financiera y la Dirección Territorial Caquetá de manera permanente, puesto que la matriz de ingresos por cada recurso ambiental que maneja el Profesional Administrativo de la Dirección Territorial no coincide con la Matriz que reporta la Subdirección Administrativa y financiera.</p>	9.1
Peticiones de información, quejas, reclamos, manifestaciones, consultas y denuncias ambientales - PQR			



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

01	X	<p>En la vigencia 2018 de Enero a Diciembre, se radicaron en el Sistema PQR.-D adoptado por la entidad CORPOAMAZONIA, 108 Derechos de Petición y 101 denuncias ambientales, se observó que los 108 derechos de petición el 100% se constataron de manera oportuna y de las 101 denuncias ambientales el 98% dentro de los tiempos establecidos según ley 1755 de 2015, así mismo en el primer trimestre 2019 se radicaron 14 derechos de petición con respuesta del 100% de manera oportuna y 51 denuncias ambientales el 98% dentro de los tiempos establecidos por la ley, no obstante, se recomienda tramitar de manera oportuna todas las peticiones que radican nuestros usuarios; además, se sugiere hacer seguimiento a las sugerencias o recomendaciones enmarcadas en los conceptos técnicos producto de las visitas que realizan los técnicos de la entidad que son el soporte de respuesta de las peticiones, y así la entidad de manera eficiente satisface las necesidades de nuestros grupos de valor.</p>	4.2 - 9.1-3 -8.2.1 - 5.1.2
02	X	<p>Se observa diligenciamiento parcial de la Matriz F-MCO-023 tanto en la vigencia 2018 como en el primer trimestre 2019, se recomienda diligenciar de manera total la matriz, teniendo en cuenta que es un insumo importante dentro del procedimiento PQR-D, que sirve como instrumento de verificación e información para los órganos de control o peticionario que solicite el estado actual de las peticiones o denuncias ambientales de la entidad.</p>	8.2.3.2 - 9.2.2
Procedimientos Administrativos Sancionarios - PASA			
01	X	<p>Se revisan los expedientes: PS-06-18-756-048-14 PS-06-18-001-CVR-050-18 PS-06-18-001-CVR-052-18 PS-06-18-001-CVR-005-18 PS-06-18-753-CVR-006-18 PS-06-18-001-CVR-030-18 PS-06-86-573-106-15</p> <p>Los cuales presentan varias inconsistencias, como se menciona en la hoja de trabajo OBSERVACIONES AUDITORIA DE CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO AMBIENTAL – PASA-DIRECCIÓN TERRITORIAL CAQUETÀ DE CORPOAMAZONIA.</p>	<p>8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIOS 8.5.1. Control de la producción y prestación del servicio.</p>
02	X	<p>Al verificar el total de procesos sancionatorios de la DTC, se evidencia que se encuentra desactualizada la matriz F-CVR-046 MATRIZ CONTROL PASAS lo que no permite tener un informe real de cuantos procesos se tienen y de las actuaciones pendientes de cada uno, incumpliendo con el requisito 8.5.1. de la norma ISO 9001:2015</p>	<p>8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIOS 8.5.1. Control de la producción y prestación del servicio.</p>



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

N°	FORTALEZA
01	En desarrollo de la auditoria se destaca la colaboración y disposición de los auditados, con el suministro de información y de documentos solicitados como evidencia de los temas auditados.
02	Interés, Responsabilidad y Compromiso de los profesionales que mejoran los Procesos
03	Amplio dominio y conocimiento de los temas que se tratan en las asesorías por decisión Interna
04	Cumplimiento del Cronograma de las Actividades programadas en el POA de asesorías.
05	La Entidad Cuenta con un Sistema apropiado para la radicación de las PQR-Denuncias
06	Conocimiento y seguridad de la funcionaria que maneja el procedimiento PQR
07	Cuenta con un archivo organizado en físico por cada vigencia de las PQR-D
CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA (Respecto al objetivo)	
<p>La auditoria se desarrollo según lo previsto en el Plan de Auditorias presentado en la reunión de apertura.</p> <p>El análisis se realizó sobre la información entregada por los responsables del proceso, y sobre el principio de la oportunidad y transparencia en la información.</p> <p>La Auditoria Interna evidencia, que la metodología para brindar asesorías a las Instituciones y comunidad organizada, contribuye a la incorporación del componente ambiental en sus planes, programas y proyectos, de manera: participativa, cultural, con coordinación institucional y educación ambiental para la paz.</p> <p>La Auditoria concluye que para el buen cumplimiento al Plan de Acción Ambiente para la Paz, se hace necesario desarrollar estrategias financieras que construyen al recaudo eficiente y efectivo de lo proyectado en el presupuesto de Ingresos de la vigencia, y a la vez contribuye con el logro de indicadores y metas propuestas en PAI de la vigencia.</p> <p>Felicitar a la responsable del SGC en la DTC por su trabajo, liderazgo y estrategias de sensibilización del SGC y MIPG.</p> <p>Responder de manera oportuna, todas las peticiones que radican nuestros usuarios tanto en el Sistema PQR-D como en ventanilla única, a fin de no incurrir en faltas disciplinables como lo indica el procedimiento y normas que lo regulan.</p> <p>Realizar seguimiento a recomendaciones, sugerencias y compromisos teniendo en cuenta los conceptos técnicos emitidos por los profesionales que realizan las visitas de campo, como respuesta a las peticiones o denuncias de nuestros usuarios.</p>	
RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA - INCLUSO PARA EL PROCESO DE AUDITORÍA (No son obligatorias)	



INFORME DE AUDITORÍA

Corporación para el Desarrollo Sostenible del Sur de la Amazonia

Código: F-CYE-005

Versión: 2.0 - 2017

1. Realizar las respectivas observaciones del POA 2019 a la SAA en lo relacionado a las metas establecidas para cada una de las actividades, teniendo en cuenta que se programa realizar un total de 300 puestos de control fijo y móviles en la vigencia 2019 y la DTC en el 2018 realizó 72, dado lo anterior se debe determinar la capacidad operativa que tiene la Territorial para alcanzar la meta.
2. Llevar una matriz consolidada anual de los proyectos que maneja la Dirección Territorial permitiría un mejor manejo, control, seguimiento y oportunidad en la entrega de informe por parte de la supervisión evidenciando el seguimiento progresivo de los proyectos para que sirva de análisis y toma de acciones oportunas en el momento que se requiera.
3. Revisar la acción correctiva por incumplimiento de indicadores del proceso LAR en la vigencia 2018, ya que la acción correctiva no se ha cerrado por que se continua con el incumplimiento en el I trimestre de 2019 donde se obtuvo un tiempo promedio de 135 días para los 79 tramites otorgados y un % de seguimiento de 54, es pertinente analizar nuevamente las causas y establecer acciones eficaces que permitan eliminar la causa raíz.
4. Se recomienda mayor seguimiento a los documentos que se remiten a la Subdirección de Planificación para revisión y aprobación de los documentos que forman parte de las Asesorías tanto internas como externas, a fin de que toda la Información repose en la carpeta o Red Institucional.
5. Diseñar estrategias de trabajo desde la Dirección Territorial Caquetá con los Profesionales responsables de contribuir con el cumplimiento de los indicadores, tanto del POI como de los Ingresos por cada recurso Ambiental y así de manera conjunta cumplir las metas establecidas en el Plan de Acción, Ambiente para la PAZ.
6. Verificar el recaudo de ingresos mensual por cada recurso Ambiental con la Subdirección Administrativa y Financiera, para no manejar datos diferentes en la matriz de ingresos, tanto en la Dirección Territorial como en la Subdirección Administrativa y financiera.
7. Fortalecer el seguimiento, teniendo en cuenta las recomendaciones, sugerencias y compromisos que emiten los profesionales en los conceptos técnicos productos de las visitas de campo que realizan para respuestas de manera eficiente y efectiva de las PQR-D.
8. Diligencia en el diligenciamiento de la Matriz F-MCO-023, seguimiento a PQR-D

Fecha de realización de la auditoría	APROBACIÓN DEL INFORME	
	Firma Auditor Líder	Firma Representante de la Dirección
16-may.-19	