INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011 CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL CESAR -CORPOCESAR		
Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	JOSE MARIA ARAUJO MURGAS	Período evaluado: Abril – Julio de 2015
		Fecha de elaboración: Julio de 2015

Modulo de Control de Planeación y Gestión

Fortalezas

- Corpocesar ha asegurado la identificación de las diferentes necesidades y / o expectativas de sus usuarios plasmado en:
  Plan de Gestión Ambiental Regional PGAR.
  Plan de Acción Cuatrienal.
  Presupuesto para la vigencia.
  Plan Anual de Adquisiciones.

- Corpocesar definió, estableció, documento público y divulgo una política integrada de gestión.
- Disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación del Sistema Integrado de Gestión
- La Corporación cuenta con:
  Mapa de Proceso actualizado.
  Caracterizaciones de los procesos actualizados.
  Seguimiento a los indicadores diseñados para cada proceso.
- LA Corporación Autónoma Regional del Cesar – Corpocesar cuenta con la siguiente estructura documental:
  Política Integrada de Gestión.
  Manual del Sistema Integrado de Gestión.
  Objetivos Estratégicos de Gestión.
  Procedimientos, manuales, guías de los procesos del Sistema Integrado de Gestión.
  Formatos y otros documentos del Sistema Integrado de Gestión.

- Corpocesar adopto los siguientes actos administrativos:
  Resolución 2011 del 16 de diciembre de 2014 "por medio del cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión, la política integrada de gestión, los objetivos estratégicos de gestión y se modifica el Mapa de Proceso de CORPOCESAR".
  Resolución 1191 del 16 de septiembre de 2014 "por medio del cual se conforma el Equipo de Trabajo MECI 2014, NTCGP 1000:2009, Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
  Resolución 1635 del 16 de septiembre del 2014 "por medio del cual se conforma el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.
  Resolución 1191 del 16 de septiembre de 2014 "por medio del cual se designa el Representante de la Alta Dirección Subdirector General de Planeación, funciones asignadas y establecidas.
- Existe el Procedimiento de Revisión por la Dirección PCE- 01-P-07.

Debilidades

- Fortalecer el conocimiento y empoderamiento por parte de todos los funcionarios público, contratista y demás servidores de la Corporación, del mapa de procesos que posee la entidad.
- Conocimiento, apropiación y manejo por parte de todos los lideres o responsables de los procesos, de las caracterizaciones de cada uno de los procesos bajo su dirección y /o liderazgo.
- Para garantizar el cumplimiento del requisito **4.2 Requisitos Documentales** se requiere del compromiso real de todo el personal integrante de la entidad en cuanto a la implementación adecuada de los procedimientos documentados así como la generación de los registro requeridos a partir de los de los formatos oficiales implementados en cada proceso; así mismo del empoderamiento y aplicación de la Política Integrada y los Objetivos estratégicos de Gestión
- Para el cumplimiento total del requisito **5.1 Compromisos de la Dirección** se debe asegurar la comunicación a todos los miembros de la entidad de la importancia de satisfacer los requisitos de los usuarios así como los legales y reglamentarios.
- Para asegura el cumplimiento total del requisito **5.2 Enfoque al Cliente** se debe garantizar el cumplimiento de todos los programas y / o proyectos contenidos en el plan de acción de la entidad, específicamente los que presentan rezagos en las metas definidas para su ejecución en el periodo 2013 – 2015.
- Fortalecer el empoderamiento de los objetivos estratégicos de la gestión por parte de todo el personal de la institución y así mismo establecerlos en las funciones y niveles pertinentes dentro de la entidad.
- Garantizar que se mantengan la integridad del sistema cuando se planifican e implementan cambios en este.
- Es necesario que los funcionarios que tienen roles con responsabilidades y autoridades definidas dentro del Sistema Integrado del Gestión, tenga pleno conocimientos y empoderamiento de dichas autoridades y responsabilidades.
- Es necesario fortalecer el papel del representante de la alta dirección en cuanto a las funciones asignadas con relación al Sistema Integrado de Gestión.
- Fortalecer la destinación de recursos a través de los programas y proyectos de la entidad, para aumentar la satisfacción de los usuarios de la Corporación.
- La entidad debe asegurar el cumplimiento del **Requisito 6.2** garantizando lo siguiente:
  Ejecución Plan Institucional de Capacitación
  Evaluación de la eficacia de las jornadas de capacitación y /o similares desarrolladas en la entidad.
  Jornada de sensibilización con el personal vinculado.
  Disponibilidad de registro que acrediten la educación, formación, habilidades y experiencias de todo el personal vinculado planta o contrato.

- Efectuar programas en los que se mide el clima laboral cada dos año y se definan, ejecuten y evalúen estrategias de intervención (Articulo. 75 Decreto 1227 de 2005).

Modulo de Control de Evaluación

Fortalezas

- El Modulo se mantiene en el rango de nivel satisfactorio, obtuvo un puntaje de 4,3, para sus tres elementos, autoevaluación institucional, Auditoría Interna y Planes de Mejoramiento.
- Lo anterior nos muestra que los elementos del Módulo mantienen una calificación de cumplimiento para los cuales se requiere continuar desarrollando actividades de mantenimiento para la sostenibilidad en el largo plazo, estos elementos mantiene un buen desarrollo pero requieren seguir mejorando.

- Los procesos de evaluación y seguimiento implementado por la entidad. Incluye el seguimiento realizado por parte de los líderes de los procesos, la evaluación independiente realizada por parte de la Oficina de Control Interno y los procesos auditados llevados a cabo por los organismos de control. Se lleva la implementación y efectividad de los planes de mejoramiento (institucional, por procesos e individual).
- La Corporación cuenta con un único instrumento de Plan de Mejoramiento, el cual integra todas las acciones de Mejoramiento formuladas en el proceso auditor de la CGR.
- Las acciones de mejoramiento como resultado de las recomendaciones formuladas en los informes de seguimientos a los procesos y procedimientos o Auditoría de Integrales se les hacen seguimiento y se evalúa el cumplimiento de las acciones en el informe siguiente.

- La Corporación cuenta con un único instrumento de Plan de Mejoramiento, el cual integra todas las acciones de Mejoramiento formuladas en el proceso auditor de la CGR.
- Las acciones de mejoramiento como resultado de las recomendaciones formuladas en los informes de seguimientos a los procesos y procedimientos o Auditoría de Integrales se les hacen seguimiento y se evalúa el cumplimiento de las acciones en el informe siguiente.

- Corpocesar realiza la medición al desempeño de los procesos de su Sistema Integrado de Gestión, a través de la implementación de los indicadores de gestión por proceso.

- La Corporación realiza actividades de supervisión e interventoría de los proyectos que son contratados y ejecutados por la entidad, así como del personal contratado en la entidad para el apoyo en el desarrollo de su gestión.

- Existe un Procedimientos PCE – 03 –P-03 Procedimiento para el tratamiento al Producto o Servicios No Conforme.

Debilidades

- El Sistema de Gestión determina a través de los Indicadores de Proceso, un Elemento de Seguimiento de su Gestión. En la Corporación es deficiente la medición de indicadores.

- Sigue viéndose debilidades en el compromiso de los líderes de los Procesos hacia el Sistema Integrado de Gestión.

- Se formularon los Planes de Mejoramiento con sus respectivas acciones de mejora con el fin de subsanar los hallazgos y observaciones encontrados en las Auditorias.

- Sin embargo algunos líderes de procesos no han ejecutado dichas acciones a pesar que se han brindado acompañamientos y apoyo por parte de la Oficina de Control Interno, no han sido posible el total cumplimiento de la misma.

- Se hace necesario que la Alta Dirección o su Representante en el Sistema Integrado de Gestión a través de los diferentes canales de comunicación generen conciencia en los diferentes niveles de la Entidad sobre la importancia de la Gestión sobre los Procesos y el empoderamiento que deben tener con el Sistema.

- Cierre de manera inmediata a las acciones que a la fecha de elaboración de este documento se encuentran abierta.

- Al Plan de Mejoramiento resultante de las auditorías internas realizadas al Sistema Integrado de Gestión en la vigencia 2014 se le sumaron los hallazgos con acciones abiertas que venían de la vigencia 2012 y 2013, a las cuales por no ser eficaces se les modifico la fecha de terminación, de lo que resulto un total de cien (100) No Conformidades con ciento ocho (108) acciones formuladas, de las cuales ciento dos (102) se encontraban vencidas, se reportaron como cerradas ochenta y una (81) que corresponden al 74 % y veintisiete (27) acciones se encuentran abiertas que corresponden al 24%.

- El Sistema Integrado de Gestión presenta falencia en cuanto a la identificación y levantamiento de acciones correctivas que obedezcan al tratamiento de desviaciones que sean identificadas por fuera por fuera de las de los procesos de auditoría interna (identificadas por los propios líderes y el personal de apoyo en cada proceso), así como en la identificación y registro de acciones preventivas y de mejoras que permitan generar escenarios de mejoramiento continuos en el sistema.

- Sensibilizar a todo el personal con especial énfasis en los lideres y responsables de los procesos, sobre la importancia y necesidad de su compromisos y esmero de en registrar y tramitar dichas acciones.

Eje transversal: Información y Comunicación

Fortalezas

- Este eje mantuvo su estado de avance en el nivel satisfactorio, que le da una calificación de cumplimiento, el Eje Transversal de Información y Comunicación, requiere la realización de actividades de mantenimiento para la sostenibilidad en el largo plazo.
- Analizado el mecanismo de Control Social (Audiencia Pública) podemos manifestar la

siguiente percepción que tienen los usuarios y ciudadanos sobre los temas consultados en relación con la entidad

- Que la organización, reglamento, tiempo de intervención y discusión de los temas, presentados en la Audiencia Pública, cumpliendo de manera satisfactoria, así lo expresa el 97.14% obtenido en el indicador.
- Que el proceso de Rendición de Cuenta se cumplió de manera satisfactoria en igual porcentaje (97.14%) aun cuando se evidencian actividades sobre las cuales se deben reforzar acciones para mejorar su calificación, de cara a las políticas de Buen Gobierno y de la Estrategia Gobierno en Línea.
- El 100% de los asistentes a la Convocatoria de Rendición de la Cuenta consideran que este espacio de participación ciudadana en la gestión de las entidades públicas es bueno; además el 94.28% de los encuestados consideran que este mecanismo de control social es necesario mantenerlo y mejorar los instrumentos de retroalimentación en línea y comunicación en doble vía.

Debilidades

- La Corporación tiene establecido un mecanismo de medición que le permite percibir el grado de satisfacción del cliente externo respecto a los productos y servicios que le ofrece, lo cual le permitiría adoptar acciones para mejorar la prestación del servicio; sin embrago, en CORPOCESAR no se aplica la Encuesta de Evaluación del servicio para conocer la percepción de los visitantes en cada una de las áreas sobre el servicio ofrecido y en aquellas que se han aplicado dicha encuesta no se retroalimentan al usuario con una respuesta y/o acción de mejora a su evaluación.

- La satisfacción del usuario es el mejor indicador de calidad de servicio que puede tener la Corporación y es evidente que en la Entidad no se garantiza la continuidad de su medición.
- La Entidad requiere realizar una comparación a fondo de las expectativas de los clientes frente a los trámites y servicios prestados, los procesos e imagen de la Corporación; medir la Satisfacción de nuestros usuarios, además de ser un requisito de la NTCGP 1000:2009, le permite a la Corporación conocer sus propias fortalezas y debilidades, sobre las cuales se podrán trazar las estrategias de mejora que le resulten más convenientes.

Estado general del Sistema de Control Interno

- El estado general de implementación y desarrollo de todo el sistema de Control Interno se encuentra en un grado satisfactorio que lo ubica en un cumplimiento del 86.15%, porcentaje que de acuerdo con la metodología de evaluación establecida por el DAFP, recomienda que el Sistema de Control Interno debe continuar realizando actividades de mantenimiento para su sostenibilidad en el largo plazo.
- El modelo de control interno se cumple, se toman acciones derivadas del seguimiento y análisis de datos, existen tendencias a mantener la mejora en los procesos, la entidad ha identificado los riesgos para la mayorías de sus procesos, se cuenta con mapas de riesgo por proceso y el institucional (corrupción), lo que facilita la gestión de sus riesgos.

Sin embargo, a pesar de estos resultados es oportuno resaltar que los elementos Estructura organizacional, Acuerdos, compromisos y protocolos éticos, Indicadores de gestión, Análisis y Valoración de riesgo, Autoevaluación del control y gestión y Eje transversal Información y Comunicación. Requieren acciones de mejoramiento para superar las debilidades asociadas a estos porcentajes de avance.

Recomendaciones

- **Ventanilla Única:** Con el objeto de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades que cumplen funciones administrativas, contribuir a la eficacia y eficiencia de estas y fortalecer, entre otros, los principios de buena fe, confianza legítima, transparencia y moralidad, se requiere racionalizar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios contenidos en normas. La Corporación debe facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de proporcionar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.

- CORPOCESAR debe dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las entidades y el mejor uso de los recursos, la Ventanilla Única debe constituirse en un instrumento que haga más fácil y amable la vida a los usuarios de la Corporación, debe ofrecerles a los ciudadanos la posibilidad de realizar los procesos completamente en línea, que le evite desplazamientos, les ahorre tiempo, con resultados eficientes y confiables, pues las dependencias y la Entidad

- En general deben trabajar de forma articulada para hacer más sencillos los trámites que necesitan los usuarios y/o clientes externos; Además, permitirles hacer seguimiento de sus procesos y estar enterado de todos los pasos o el estado de sus trámites por medio de esta Ventanilla.

- Es de vital importancia para el correcto funcionamiento de la Ventanilla Única, mejorar la capacidad técnica y humana para satisfacer las expectativas de los ciudadanos en materia de servicios y calidad; mejorar los tiempos de respuesta de los requerimientos o trámites de los usuarios; y contar con servidores públicos comprometidos con un mejor servicio al ciudadano.

JOSE MARIA ARAUJO MURGAS
Jefe Oficina Control Interno