

[CODIGO-QR]
[URL-DOCUMENTO]

MEMORANDO EPA-MEM-02951-2023

De:	HECTOR MAURICIO MONTES PADILLA	Jefe de Oficina Asesora de Control Interno
Para:	CECILIA BERMÚDEZ SAGRE	Secretario Privado
Fecha:	Cartagena de Indias D.T. y C., jueves, 17 de agosto de 2023	
Asunto:	Instalación Auditoría Servicio al Ciudadano	

Cordial saludo,

En cumplimiento al Plan de auditorías internas 2023, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del Establecimiento Público Ambiental de Cartagena – EPA, el pasado 31 de enero del 2023, y de acuerdo a lo conversado con la líder del proceso Doctora Cecilia Bermúdez, Secretaria Privada, se cita a reunión de apertura de ejecución de la auditoría interna, a realizarse el próximo martes 22 de agosto, a las 9:00 am, en la oficina de secretaria privada teniendo presente el siguiente plan de auditoría:

OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:

1. Verificar el cumplimiento del proceso de Servicio al Ciudadano
2. Verificar la conformidad en la ejecución de las actividades de los procedimientos que hacen parte del proceso de Servicio al Ciudadano
3. Revisar el cumplimiento de las leyes, regulaciones, políticas y demás normatividad vigente, que enmarcan el proceso de Servicio al Ciudadano
4. Evaluar el seguimiento a los indicadores, acciones correctivas, matriz de riesgos, la efectividad de los controles y la eficacia de los planes de mejoramiento, establecidos o a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano

ALCANCE DE LA AUDITORIA:

Para el presente auditoría de cumplimiento se realizará con base en lo observado físicamente en las ventanillas de atención, virtualmente en lo descrito en la página web institucional: <https://epacartagena.gov.co/web/> y en la información registrada y extraída del "módulo de correspondencia online", del Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB-, a cargo del Establecimiento Público Ambiental de Cartagena, en complemento con el Informe semestral de vigilancia a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023, tomando como base los criterios de auditoría señalados más adelante, la regulación externa e interna que establece su funcionamiento, al igual que la documentación, como la caracterización, procedimientos, manuales e instructivos que hacen parte del proceso de Atención al Ciudadano.

[CODIGO-QR]
[URL-DOCUMENTO]

CRITERIOS DE AUDITORIA:

1. Normas legales vigentes aplicables:
 - Constitución Política de Colombia de 1991
 - Ley 734 de 2002, "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único"
 - Ley 962 del 2005, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"
 - Decreto 2623 del 2009, "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"
 - Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
 - Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"
 - Decreto 019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
 - Decreto 2641 de 2012, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"
 - Decreto 1166 de 2016, "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
 - Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
 - Decreto 1083 de 2015
 - Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG
 - Decreto 612 de 2018
2. Reglamentación interna aplicable al Proceso de Servicio al Ciudadano, con sus respectivos documentos del proceso aprobados en el marco del Sistema de Gestión del EPA Cartagena
 - Caracterización del proceso
 - Procedimientos que aplican al proceso
 - Registros dentro del proceso
 - Resolución No. 462 de 2020, "Por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición en el Establecimiento Público Ambiental – EPA CARTAGENA y se adoptan otras disposiciones."
 - Demás documentos
3. Manual Operativo de MIPG Versión 4 de 2021
 - Dimensión de Gestión para resultados (Relación Estado Ciudadano): participación ciudadana, rendición de cuentas, racionalización de trámites, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

CONFIDENCIALIDAD Y ASPECTOS LOGISTICOS:

El grupo auditor asegura que toda la información observada y conocida dentro de la auditoria, así como los hallazgos encontrados; será tratada de manera confidencial, respetando los principios éticos de auditoría.

[CODIGO-QR]
[URL-DOCUMENTO]

Se considerarán las normas de seguridad, bioseguridad y salud en el trabajo para realizar las auditorias, en particular las previstas por el EPA Cartagena.

METODOLOGIA PARA ELABORACION DE ESTE PLAN DE AUDITORIA Y LA EJECUCION DE LA AUDITORIA:

Para la priorización del presente plan de auditoría se define con base a la metodología expuesta por el Departamento Administrativo de Función Pública, que considera el estado y la importancia de los procesos definidos en el mapa de procesos, el resultado de la auditoria internas y externas, así como los planes de mejoramiento en curso.

La auditoría se realiza considerando el ciclo Planear-Hacer-Verificar-Actuar "PHVA", realizando entrevistas a los dueños de proceso e involucrados, cubriendo los procedimientos aleatoriamente seleccionados.

La recolección de evidencias se realizará bajo la modalidad de solicitud de registros, observación in situ; muestreo aleatorio y soportes fotográficos, a criterio de cada auditor asignado.

De igual forma se realizará identificación y revisión de los sistema de información que soportan cada proceso.

RIESGOS DE AUDITORIA:

- 1. Riesgo de calidad de la información y los datos.**
- 2. Riesgo incertidumbre y confiabilidad.**
- 3. Riesgo de Habilidad y competencia.**
- 4. Riesgo de Cumplimiento del plan de auditoria.**

PLAZO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA: Del 1 al 31 de Agosto de 2023

Equipo Auditor

El equipo estará constituido por:

- Auditor Líder: Ingeniero Hector Mauricio Montes Padilla
- Apoyo Técnico: Contratistas, Profesional de Apoyo de la Oficina Asesora de Control Interno.

[CODIGO-QR]
[URL-DOCUMENTO]

Es de gran importancia que se cumpla con el protocolo de comunicaciones, con el fin de mantener un flujo eficaz de la información, con oportunidad a los plazos establecidos, con calidad y coherencia a todos los requerimientos, a fin de garantizar razonabilidad y aporte de valor agregado al término de la auditoría interna

Sin otro en particular,

HECTOR MAURICIO MONTES PADILLA
Jefe Oficina Asesora de Control Interno