



PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

Fecha: 12/11/2020

Versión: 1.0

Código: F-SEV-005

Proceso/ Subproceso Auditado		Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental del EPA Cartagena					
Auditores:		Hector Mauricio Montes Padilla	Lider de proceso Auditado:	Javier Pineda López			
Objetivo de la Auditoría		Verificar la conformidad, la eficiencia, eficacia y efectividad en la ejecución de las actividades de los procedimientos que hacen parte del proceso de Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental del EPA Cartagena.					
Alcance de la Auditoría		Para el presente auditoría, se realizará con base en las operaciones realizadas entre el 1° de enero y al 31 de julio de 2024, en relación con las actividades de carácter administrativo y operativo del proceso de Evaluación, Control y Seguimiento Ambiental del EPA Cartagena, tomando como base los criterios de auditoría señalados más adelante, en particular, las normas legales y reglamentarias externa e interna que regulan y delimitan su actuar, al igual que los documentos que hacen parte del proceso y del sistema, tales como: la caracterización, los procedimientos, los manuales e instructivos y demás formatos.					
Ítem	Oportunidad de Mejora /hallazgo	Riesgo Identificado	Acción a implementar	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	% de avance
1	Debilidad por falta de personal para el desarrollo de las actividades propias del proceso, teniendo presente que a nivel misional es uno de mayor responsabilidad y con alto volumen de solicitudes y tramites que requieren actuación en términos perentorios, lo que ha generado aumento en la carga de trabajo, afectando la calidad y oportunidad de las respuestas a PQRDS.	Riesgo en ejecución y administración de procesos	Contratación de personal idoneo para atender las solicitudes y tramite de manera eficiente. Optimizar el proceso (mesa de entrada) mediante herramientas tecnologicas, monitoreo y seguimiento de las acciones implementadas mediante reuniones de trabajo que permitan la retroalimentacion y mejora continua.	1/01/2025	31/12/2025	Secretaria Privada y STDS	
2	Debilidad en el proceso de inducción a nuevos funcionarios que origina el avance de las actividades y por ende puede afectar la toma de decisiones, por lo que la Oficina Asesora de Control Interno, ratifica la recomendación dada en otros documentos de adelantar urgentemente estrategias y procesos de inducción al personal, en este caso en particular que incluya socialización de los documentos de los procesos y sus procedimientos. desconocimiento general de los documentos, indicadores, riesgos y planes de mejoramiento que hacen parte del proceso y de sus procedimientos, generando que los nuevos funcionarios incluido el Subdirector Técnico y de Desarrollo Sostenible, no están adecuadamente informados sobre los procedimientos y responsabilidades, incrementando los tiempos de aprendizaje y la reducción en términos de productividad, afectando la calidad y oportunidad en el avance de las actividades y por ende puede afectar la toma de decisiones, por lo que la Oficina Asesora de Control Interno, ratifica la recomendación dada en otros documentos de adelantar urgentemente estrategias y procesos de inducción al personal, en este caso en particular que incluya socialización de los documentos de los procesos y sus procedimientos.	Riesgo en ejecución y administración de procesos	Desarrollar programas de inducción digital o virtual, crear un programa de inducción digital interactivo o una plataforma en línea donde los nuevos empleados puedan acceder a los recursos necesarios para el cumplimiento de sus labores.	1/01/2025	31/12/2025	STDS	
3	Se detectó incumplimiento a planes o cronogramas de visitas, falta de trazabilidad de visitas realizadas, como insumo para la planeación de los cronogramas de seguimiento, por lo que se observa, que no se están planeando adecuadamente las actividades en el proceso, actuando de forma reactiva, afectando el ejercicio de control para verificar la ejecución de las actividades programadas, lo que impide garantizar que las tareas se realicen de manera eficiente y efectiva, como se evidencia en la materialización del riesgo por la falta de respuesta y/o celeridad en la gestión de PQRSD o trámites, al evidenciar 1506 solicitudes por SIGOB a 30 de junio de 2024 sin respuesta y 1586 casos según matriz de seguimiento reportados a 31 de julio de 2024, la Oficina Asesora de Control Interno, recomienda fortalecer las actividades de planeación y cumplir con lo programado, realizando monitoreo a fin de identificar y abordar desviaciones o retrasos en la ejecución de las actividades.	Riesgo en ejecución y administración de procesos	Revisión y optimización del proceso de planeación de visitas, implementación de un sistema de visitas con trazabilidad, utilizando herramientas de planeación, que permitan establecer indicadores de desempeño	1/01/2025	31/12/2025	STDS	

4	Se mantiene la debilidad en la trazabilidad de la gestión final o resultado de cada solicitud o trámite adelantado por la Subdirección Técnica y de Desarrollo Sostenible, al no tener acceso o retroalimentación al cierre, o copia de la respuesta final generada por el EPA, aspecto que se mejoraría al atender la recomendación de establecer una carpeta por usuario, que permita revisar el <u>histórico de trámites y demás actuaciones adelantadas por el EPA.</u>	Riesgo Tecnológico	Establecer una herramienta que permita realizar los conceptos de trámites y servicios adelantados por el EPA Cartagena, a fin de fortalecer su designación, control estadística y evaluación.	1/01/2025	31/12/2025	STDS	
5	Al no conocerse, no se están calculando ni analizando los indicadores claves para medir el desempeño del proceso, por lo que no se está realizando un análisis efectivo al no tener los resultados de los indicadores, lo que impide la toma de decisiones basadas en información y la identificación de incumplimiento a metas y el establecimiento de oportunidades de mejora, por lo que la Oficina Asesora de Control Interno, recomienda con los encargados de cada procedimiento, revisar, definir y calcular indicadores claves para medir el desempeño del proceso.	Riesgo en ejecución y administración de procesos	Actualizar los indicadores de los procedimientos de la STDS en cumplimiento del Modelo Integrado de Gestión y planeación MIPG	1/01/2025	31/12/2025	STDS	
6	En el marco de las pruebas de recorrido, la gran mayoría de los entrevistados, evidencian desconocimiento y gestión de los riesgos del proceso, incumpliendo lo establecido en la Política de Administración de Riesgos del EPA Cartagena, como consecuencia de lo anterior, a pesar del interés y los esfuerzos del nuevo personal, en relación con el proceso de gestión de los mapas de riesgos, se identificó una falta de actualización, evaluación, monitoreo y mantenimiento, evidenciando una inadecuada mitigación de los riesgos que potencialmente pueden afectar el proceso y por ende las metas estratégicas a cargo de la Subdirección Técnica y de Desarrollo Sostenible, incrementando la exposición a riesgos no identificados o mal identificados, por lo que esta Oficina Asesora de Control Interno, recomienda en primer lugar asignar responsabilidades frente a la gestión del mapa de riesgos; brindar capacitación tendiente a mejorar la identificación y administración de los riesgos e implementar un proceso de <u>monitoreo y seguimiento continuo del mapa de riesgos.</u>	Riesgo en ejecución y administración de procesos	Actualizar mapa de riesgo y asignar un responsable dentro de la STDS para el manejo del mismo conforme a lo establecido en cumplimiento de lo establecido en el modelo de gestión por procesos y la s Guías de administración de riesgo versión 5 y 6 del DAFP	1/01/2025	31/12/2025	STDS	
7	Se observa incumplimiento a la actividad del proceso respecto a la generación de informes de monitoreo de calidad del agua, ruido y suelo, en el momento de la auditoría solo se evidencia publicado en el sitio web del observatorio ambiental el informe de calidad de aire al mes de julio de 2024, por lo que la Oficina Asesora de Control Interno, recomienda cumplir con las actividades e informes establecidos en el procesos y en sus procedimientos, o revisar la pertinencia de las actividades proyectadas en los Procedimientos y viabilizar su actualización, modificación o ajuste en cumplimiento de las regulaciones y directrices establecidas por el EPA.	Riesgo en ejecución y administración de procesos	Actualizar los procedimientos de la STDS en cumplimiento del Modelo Integrado de Gestión y planeación MIPG	1/01/2025	31/12/2025	STDS	
8	Incumplimiento plazo de ejecución a planes de mejoramiento internos del proceso, durante la evaluación del seguimiento a los hallazgos y recomendaciones emitidas en la auditoría interna anterior, se observa que la Subdirección Técnica no ha implementado adecuadamente el Plan de Mejoramiento establecido en respuesta a las mismas; se venció el tiempo para el cierre eficaz, pendientes por cumplir con las acciones proyectadas para los hallazgos # 3, 4, 6, 7 y 10, al no haber realizado un seguimiento efectivo del progreso en la implementación del plan y por otro lado al no haber sido comunicado oportunamente a los responsables de las actividades, entre ellos como se indicó anteriormente a os nuevos funcionarios, el riesgo de continuar con las deficiencias y debilidades identificadas, en tal sentido la Oficina Asesora de Control Interno, en el marco de sus roles de consultoría recomienda, inicialmente si no se ha hecho, comunicar e implementar inmediatamente el Plan de Mejoramiento proyectado; seguidamente se recomienda establecer un sistema de seguimiento, monitoreo y autoevaluación del progreso en la implementación y su efectividad a fin de tomar decisiones sobre mantener o ajustar el plan de mejoramiento.	Riesgo en ejecución y administración de procesos	Actualizar los procedimientos de la STDS en cumplimiento del Modelo Integrado de Gestión y planeación MIPG	1/01/2025	31/12/2025	STDS	
Fecha de Ejecución de la Auditoría :			Fecha de Elaboración del plan:		Fecha de presentación del plan:		