

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de Vivienda Popular</p>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>		Código: 208-CI-Ft-01
			Versión: 3
			Pág.: 1 de 12
			Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria	
<b>Fecha de Auditoria:</b> 17 de septiembre de 2015	<b>Fecha de Informe:</b> 11 de diciembre de 2015
<b>Proceso /Tema Evaluado:</b> Gestión de Comunicaciones	
<b>Dependencia (s) auditada (s):</b> Oficina de Comunicaciones	
<b>Responsable de la dependencia o proceso auditado:</b> Marcela Sierra Cuello, Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones.	

II. Equipo auditor	
<b>Auditor Líder:</b>	Juan Manuel Rodríguez Parra
<b>Auditor (es):</b>	Ana Sofía Estupiñán Balaguera – Auditor

III. Objetivo de la auditoría	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la conformidad de los Subsistemas que componen el Sistema Integrado de Gestión - SIG, así como su implementación y mantenimiento en el proceso de gestión de comunicaciones</li> <li>• Evaluar la capacidad del proceso de "Gestión de Comunicaciones" para cumplir con los parámetros de planificación, los requisitos establecidos por la entidad y la normatividad aplicable.</li> <li>• Contribuir al mejoramiento del proceso a través de la identificación de las oportunidades de mejora y la generación de recomendaciones.</li> </ul>	

IV. Alcance de la auditoría	
Verificar el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable al proceso y de los documentos que se encuentran aprobados y formalizados en calidad para la vigencia 2015.	

V. Criterios de auditoría	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterización del Proceso, procedimientos y demás documentos que hacen parte del proceso y normas legales del proceso.</li> <li>• Norma NTCGP1000:2009; ISO 9001:2008</li> <li>• MECI 2014. Decreto 943 de 2014</li> <li>• Resolución 242 del 28 de enero de 2014 emitida por la Secretaria Distrital de Ambiente.</li> <li>• Decreto 1443 de 2014. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).</li> <li>• Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos. Decreto 2609 de 2012 Gestión Documental.</li> <li>• Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión NTD-SIG 001:2011. Decreto 652 del 28 de diciembre de 2011 del Alcalde Mayor de Bogotá D. C.</li> <li>• Directiva 003 de 2013 del Alcalde Mayor de Bogotá D. C.</li> <li>• Las demás normas aplicables al proceso.</li> </ul>	

VI. Aspectos destacados durante el desarrollo de la auditoría	
Fortalezas	
La Oficina Asesora de Comunicaciones, a través de su Jefe, servidores y contratistas, contribuyó de manera activa en la ejecución de la auditoría interna, con el suministro de la información requerida por el auditor. Debe resaltarse la disposición y el respeto ofrecido por parte de las personas designadas para atender las actividades de la auditoría.	



## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 2 de 12

Vigente desde: 06-jul-2015

### I. Información General Auditoría

**Fecha de Auditoría:**

17 de septiembre de 2015

**Fecha de Informe:**

11 de diciembre de 2015

**Proceso /Tema Evaluado:** Gestión de Comunicaciones

### VII. Desarrollo de la auditoría

Para el desarrollo de la auditoría se tomaron cada uno de los criterios expuestos en el plan de auditoría comunicado a la Oficina Asesora de Comunicaciones, así:

#### DOCUMENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Se revisaron cada uno de los seis procedimientos que conforman el proceso de Gestión de Comunicaciones, así:

PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
208-COM-Pr-03 ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE CONTENIDOS EN WEB E INTRANET, Vr.2 septiembre 29 de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad 1: "Realizar reunión del equipo de la OAC para identificar las necesidades....."</li> </ul> <p>Los documentos y registros que están contemplados en esta actividad no han sido utilizados y en el procedimiento no hay claridad acerca de su uso, en especial el plan de mejoramiento Institucional y por procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad 2: "Recibir solicitudes de publicación de contenidos":</li> </ul> <p>De esta actividad no se evidencia un archivo de la totalidad de las solicitudes con su estado que le permita al proceso tener la trazabilidad, control y medición de los mismos.</p>
208-COM-Pr-04 COMMUNITY MANAGER Vr.1 agosto 20 de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad 1: Realizar reunión del equipo de la OAC para identificar las necesidades.....,</li> </ul> <p>Los documentos y registros contemplados para esta actividad no han sido utilizados y en el procedimiento no hay claridad de su uso, en especial el plan de mejoramiento Institucional y por procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad 2: el documento o registro definido para esta actividad es acta de reunión 208-SADM-Ft-06, el cual fue establecido para las reuniones de comité únicamente, el documento para registrar esta actividad es 208-PLA-FT-54 REGISTRO DE REUNIÓN v1.</li> </ul> <p>No se evidenció la formalización de las reuniones realizadas. A partir de la hoja No. 2 no se evidencia la información sobre la vigencia del procedimiento.</p>
208-COM-Pr-05 COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y ORGANIZACIONAL, Vr. 1 septiembre 22 de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>A partir de la hoja No. 2 no se evidencia la información sobre la vigencia del procedimiento.</li> <li>Actividad sin número: no evidencia registro de la documentación de la actividad en el formato establecido para ello "Informe con la estrategia a seguir, o con las acciones puntuales a desarrollar".</li> <li>Actividad 2: el documento o registro definido para esta actividad es acta de reunión 208-SADM-Ft-06, establecido para las reuniones de comité únicamente; el documento para registrar esta actividad es 208-PLA-FT-54 REGISTRO DE REUNIÓN v1.</li> </ul>
208-COM-Pr-06 COMUNICACIÓN EXTERNA, Vr. 1 agosto 20 de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>A partir de la hoja No. 2 no se evidencia la información sobre la vigencia del procedimiento.</li> <li>Actividad sin número: no evidencia registro de la documentación de la actividad en el formato establecido para ello "Informe con la estrategia a seguir, o con las acciones puntuales a desarrollar".</li> <li>Actividad 2: el documento o registro definido para esta actividad es acta de reunión 208-SADM-Ft-06, el cual fue establecido para</li> </ul>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>Informe de Auditoría Interna</b>		Código: 208-CI-Ft-01
	Versión: 3	Pág.: 3 de 12	
	Vigente desde: 06-jul-2015		

I. Información General Auditoría	
<b>Fecha de Auditoría:</b> 17 de septiembre de 2015	<b>Fecha de Informe:</b> 11 de diciembre de 2015
<b>Proceso /Tema Evaluado: Gestión de Comunicaciones</b>	

VII Desarrollo de la auditoría	
	<p>las reuniones de comité únicamente, el documento para registrar esta actividad es 208-PLA-FT-54 REGISTRO DE REUNIÓN v1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El documento o registro 208-com-Fy-18 Boletín de Prensa, asociado a varias actividades de este procedimiento no se está utilizando.</li> </ul>
208-COM-Pr-07 PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL Y FOTOGRÁFICA, Vr. 1 agosto 20 de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>A partir de la hoja No. 2 no se evidencia la vigencia del procedimiento.</li> <li>Actividad 1: No evidencia registro de la documentación de la actividad en el formato establecido para ello "Informe con la estrategia a seguir, o con las acciones puntuales a desarrollar".</li> <li>Actividad 2: el documento o registro definido para esta actividad es acta de reunión 208-SADM-Ft-06, el cual fue establecido para las reuniones de comité únicamente, el documento para registrar esta actividad es 208-PLA-FT-54 REGISTRO DE REUNIÓN v1.</li> <li>Actividad sin número: documento o registro de la actividad es el cronograma el cual se encuentra desactualizado.</li> <li>Actividad 7: No se genera el registro que evidencia la ejecución de esta actividad que es el quión.</li> </ul>
208-COM-Pr-08 PRODUCCIÓN DE CAMPAÑAS Y CONTENIDOS GRÁFICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>A partir de la hoja No. 2 no se evidencia la vigencia del procedimiento.</li> <li>Actividad 1: el documento o registro definido para esta actividad es acta de reunión 208-SADM-Ft-06, el cual fue establecido para las reuniones de comité únicamente, el documento para registrar esta actividad es 208-PLA-FT-54 REGISTRO DE REUNIÓN v1.</li> <li>Actividad 5: documento o registro de la actividad es el cronograma el cual se encuentra desactualizado.</li> </ul>

### LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

Se revisaron cada uno de los formatos y procedimientos del proceso, y se encontró que no hay coherencia entre el listado maestro y los registrados en el proceso, ejemplo:

PROCEDIMIENTO Y FORMATO	LISTADO MAESTRO	PROCESO
208-COM-Ft-09 Plan estratégico de comunicaciones.	NO	SI
208-COM-Ft-17 Formato permiso para uso de imágenes.	SI EN PROCESO DE ELABORACIÓN	NO
208-COM -Pr-09 procedimiento evaluación y seguimiento a la percepción de la satisfacción de servicio al ciudadano.	SI EN PROCESO DE ELABORACIÓN	NO

### TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL – TRD

Las tablas de retención documental de la Oficina Asesora de Comunicaciones código 208-SADM-Ft-07 Vr. 5, vigentes desde el 26 de marzo de 2014 (fecha de vigencia del formato no de las tablas de retención), no contienen la identificación del proceso ni del procedimiento en la casilla del subsistema de Gestión de Calidad; demás no se encuentran los registros presentados como formatos en el listado maestro de documentos para este proceso.



## Informe de Auditoría Interna

### I. Información General Auditoría

**Fecha de Auditoría:**

17 de septiembre de 2015

**Fecha de Informe:**

11 de diciembre de 2015

**Proceso /Tema Evaluado:** Gestión de Comunicaciones

### VII. Desarrollo de la auditoría

En lo que se relaciona con las tablas de retención, se acoge el trabajo adelantado por Control Interno -en el componente de asesoría y acompañamiento- con el proceso Administración de la información una revisión de las TRD y su aplicabilidad dentro de cada proceso como cumplimiento del requisito 4.2.4 Control de los registros NTC GP 1000V2009, el pasado 21 de septiembre según registro de reunión, allí se generaron 3 compromisos, dentro de los cuales esta: *"Formular y formalizar un plan de mejoramiento como ejercicio de autocontrol de este proceso, con el fin de que exista coherencia entre la información que se reporta en la TRD, listado maestro y caracterización documental para cada proceso, con el fin de dar cumplimiento al manejo de los registros de "Identificar y almacenar". Los registros deben presentarse en el FUID, donde se aclara donde se almacena, se protege y recuperan los registros"*

Mediante verificación con cada uno de los servidores y contratistas vinculados con el proceso, se evidencia que la documentación bajo su responsabilidad se guarda en los equipos asignados a cada uno, lo que dificulta el control de la totalidad, así como el acceso, el manejo, la trazabilidad y su conservación.

El proceso cuenta con una carpeta en la ruta \\serv-cv11\comunicaciones, pero ésta no presenta una clasificación de la información que se encuentre acorde con los procedimientos.

#### HERRAMIENTAS DE GESTION

#### MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS

Se identificaron cinco (5) riesgos en zona alta y se formularon acciones para atender todos los riesgos, así:

Riesgo uno, "Requisitos de Gobierno en Línea desactualizados". Para mitigarlo se establecieron cuatro (4) acciones, las cuales se han desarrollado, pero no han efectuado los análisis de los indicadores propuestos para estas acciones.

Riesgo dos, "Falta de eficacia o de oportunidad en los mensajes institucionales". Se establecieron cinco (5) acciones, pero no se encuentra coherencia entre las acciones formuladas, los seguimientos y el indicador.

Riesgos tres y cuatro, "Desactualización de la página web Externa" y "Desactualización de la Intranet". Los riesgos y las acciones son similares, pero el seguimiento hace referencia solo a la estandarización del formato de actualización web e intranet. Además, el registro efectuado por el proceso se refiere a la eliminación de un formato, justificado en que las solicitudes de publicaciones en el portal Web y la intranet se hacen por el correo institucional y en cuanto a la implementación de uno de los componentes de Gobierno el Línea "Cero Papel", no se encuentra relación entre las acciones formuladas, el seguimiento y el indicador.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de Vivienda Popular</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Versión: 3	Pág.: 5 de 12
		Vigente desde: 06-jul-2015	

I. Información General Auditoria	
<b>Fecha de Auditoría:</b>	<b>Fecha de Informe:</b>
17 de septiembre de 2015	11 de diciembre de 2015
<b>Proceso /Tema Evaluado:</b> Gestión de Comunicaciones	

### VII Desarrollo de la auditoria

Riesgo 5, "Incumplimiento en la Respuesta de solicitud de información a través de Redes Sociales". Se establecieron tres (3) acciones, pero el indicador hace referencia a "respuesta de solicitud de información a través de Redes Sociales", el cálculo es "Respuesta de solicitud de información a través de Redes Sociales sobre solicitudes" y el seguimiento es "para las solicitudes de información que llegan por este medio". Se les brinda la información de contacto teléfonos y direcciones donde pueden realizar sus solicitudes. Se puede evidenciar que no se calcula el indicador y que además el denominador del indicador no es claro.

#### PLAN DE ACCIÓN

En la matriz del plan de acción se evidencia el correspondiente seguimiento de las actividades y el cálculo del indicador. Así mismo, se efectúa el análisis de los retrasos y las soluciones propuestas y se identifican con semáforo las acciones que no cumplen con lo programado.

#### DIRECTIVA 003 DE 2013

Los estudios previos de los contratos 133, 328, 329, 393 y 463 de 2015, contemplan, en las obligaciones generales del contratista, el numeral 10 "Responder por el deterioro o pérdida de los elementos y/o equipos que le sean entregados por la entidad para la ejecución del contrato y entregarlos a la finalización del mismo, diligenciando el formato que para el efecto defina la CVP" y el numeral 12 "A la finalización del contrato, devolver al supervisor la totalidad de información y/o documentación, así como las claves de acceso que le hayan sido entregadas como ocasión de la ejecución del mismo. De igual forma entregar toda la información en medio físico y/o magnético que haya sido producida en ejecución del contrato".

Se indica que durante el mes de febrero del presente año se publicaron y divulgaron, en el periódico mural y en las carteleras de la entidad, las piezas comunicacionales remitidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, relacionadas con la divulgación y promoción de la mencionada Directiva. Además, en las carteleras digitales (pantallas fijadas en los pasillos de la entidad) se presenta información sobre la misma.

Se implementó el formato 208-DGC-Ft-25 ENTREGA DE BIENES Y CREDENCIALES UTILIZADOS POR LOS SERVIDORES Y CONTRATISTAS DE LA CVP, Vr. 1 vigente a partir del 3 de junio de 2015, en el cual consta la entrega de elementos (de dotación, trámites, backup's de información e inventario) aprobado por los responsables de cada área.

Los cinco (5) Subsistemas del Sistema Integrado de Gestión Documental y archivo SIGA, Seguridad de la Información SGSI, Gestión Ambiental SGA, Gestión Seguridad y Salud Ocupacional SySO y Responsabilidad Social).

La Oficina Asesora de Planeación llevó a cabo jornadas de capacitaciones sobre los



## Informe de Auditoría Interna

### I. Información General Auditoría

**Fecha de Auditoría:**

17 de septiembre de 2015

**Fecha de Informe:**

11 de diciembre de 2015

**Proceso /Tema Evaluado:** Gestión de Comunicaciones

### VII. Desarrollo de la auditoría

Subsistemas del Sistema Integrado de Gestión durante los meses de mayo y junio del presente año. Se evidencia una baja participación, según datos presentados ante el Comité Directivo del SIG el 14 de julio:

Subsistema	Participación	Total del área	Porcentaje
SGA y SGSST	0	11	00%
SIGA y SSI	1	11	9,09%
SGC, SRS y SGCI	6	11	54,55%

En los contratos de prestación de servicios 133, 328, 329, 393 y 463 de 2015. que corresponden al proceso auditado, se exige y se cumple el aporte de salud y pensión como requisito para la suscripción del contrato.

En la intranet de la entidad y en las carteleras electrónicas se muestra constantemente información sobre los subsistemas de sistema integrado de gestión y se dan algunos tips para lograr su aplicación.

La Oficina Asesora de Planeación ha adelantado tres (3) campañas de vampiros energéticos, y en el proceso auditado se encontró un vampiro, lo que equivale al diez por ciento (10%) de los servidores y contratistas. Esta campaña se desarrolló el 24 de julio, el 12 de agosto y el 8 de septiembre. No se registraron vampiros en las dos últimas fechas, es decir que el proceso sigue las instrucciones de la campaña y las recomendaciones dadas en cuanto ahorro de energía.

### PLAN DE MEJORAMIENTO CONTRALORIA

ORIGEN	NÚMERO Y DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	ANÁLISIS SEGUIMIENTO
Auditoría Gubernamental Vigencia 2013 PAD 2014. 2.1.3.2. Hallazgo Administrativo.	Por deficiencias en la gestión de TIC's en la Entidad. De conformidad con la Matriz agregada de calificación (Circular 001 de enero 14 de 2014) se efectuó la evaluación de los siete criterios establecidos ...	Se tienen los resultados de las encuestas efectuadas en diferentes periodos (mayo, junio de 2014), y el informe general de resultados encuesta de satisfacción al ciudadano (30 de diciembre de 2014). Dentro de esta encuesta y acerca del las TIC's se formularon nueve (9) preguntas a los usuarios de tres de las cuatro áreas misionales.  El proceso de Servicio al Ciudadano generó un plan de acción frente al tema de servicios. En cuanto a trámites, la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, efectuó la evaluación de los resultados obtenidos y concluyó que en términos generales obtuvo una evaluación satisfactoria. Sin embargo, se dispuso continuar con la labor social y de

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de Vivienda Popular</p>	<b>Informe de Auditoría Interna</b>		Código: 208-CI-Ft-01
	Versión: 3	Pág.: 7 de 12	
	Vigente desde: 06-jul-2015		

I. Información General Auditoría	
<b>Fecha de Auditoría:</b> 17 de septiembre de 2015	<b>Fecha de Informe:</b> 11 de diciembre de 2015
<b>Proceso /Tema Evaluado:</b> Gestión de Comunicaciones	

VII. Desarrollo de la auditoría		
		<p>acompañamiento a la comunidad, como se ha hecho en el transcurso del año.</p> <p>La Dirección de Reasentamientos Humanos y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda enviaron los planes de mejoramiento, para la evaluación de coherencia.</p> <p>A la fecha la de Dirección de Mejoramiento de Barrios no ha generado ningún instrumento.</p>
<p>Auditoría Gubernamental Vigencia 2013 PAD 2014. 2.1.4.1.1 Hallazgo Administrativo con presunta Incidencia Disciplinaria.</p>	<p>Cotejados los mapas de riesgos de las vigencias 2012 y 2013, presentados por la Caja de la Vivienda Popular y los controles implementados por la administración, se encontró (sic) riesgos que persisten, como se evidencia en el proceso de "Comunicaciones": Desactualización de la página web, Desactualización de la Intranet, Incumplimiento en la Respuesta de solicitud de información a través de Redes Sociales, Incumplimiento de los requisitos de Gobierno en Línea.</p>	<p>El procedimiento esta oficializado en la carpeta de Calidad: 208-COM-Pr-03 ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE CONTENIDOS EN WEB E INTRANET (Estrategia Nacional Gobierno en Línea + Estrategia Distrital de Gobierno Electrónico y Plan Estratégico de Comunicación CVP) Vr.1 vigente: 23 de septiembre de 2015. Se verifica que la lista de chequeo para la actualización de la Intranet está en la carpeta de calidad en el formato 208-COM-Ft-16 MAPA DE NAVEGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS INTRANET, Versión 1 vigente desde el 20 de octubre de 2014. Sin embargo, a la fecha se utiliza el formato 208-COM-Ft-20 Esquema publicación información portal Web de la CVP vigente desde el 10 de julio de 2015, el cual ha sido publicado en la página web pero no se encuentra asociado a los procedimientos.</p>
<p>Auditoría Gubernamental Vigencia 2013 PAD 2014 2.1.4.1.1 Hallazgo Administrativo con presunta Incidencia Disciplinaria.</p>	<p>Cotejados los mapas de riesgos de las vigencias 2012 y 2013, presentados por la Caja de la Vivienda Popular y los controles implementados por la administración, se encontró (sic) riesgos que persisten, como se evidencia en el proceso de "Comunicaciones": Desactualización de la página web, Desactualización de la Intranet, Incumplimiento en la Respuesta de solicitud de información a través de Redes Sociales, Incumplimiento de los requisitos de Gobierno en Línea.</p>	<p>Se verifica el Plan de Mejoramiento suscrito con Control Interno. Respecto de las acciones abiertas a la fecha de esta auditoría, se verificaron cinco (5) acciones, de las cuales cuatro (4) se cierran y queda pendiente una (1). Se hace referencia a este tema en la sección plan de mejoramiento por proceso de este informe.</p>

### PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

El proceso no contaba con el plan de mejoramiento suscrito con el Asesor de Control Interno. Sin embargo se efectuaron dos reuniones para que el auditado recuperara el mencionado plan, y a partir de este trabajo se efectuó el seguimiento que a continuación se relaciona:



## Informe de Auditoría Interna

### I. Información General Auditoría

**Fecha de Auditoría:**

17 de septiembre de 2015

**Fecha de Informe:**

11 de diciembre de 2015

**Proceso /Tema Evaluado:** Gestión de Comunicaciones

### VII. Desarrollo de la auditoría

Hallazgo No Conformidad / Recomendaciones	Acciones	Fecha finalización programada de cierre acción dd /mm / yyyy	Seguimiento (indicar fecha de seguimiento)
<p>En el "Plan Anticorrupción – componente 4 Atención al Ciudadano", no se logra evidenciar cumplimiento de la acción: "Implementación de la estrategia de divulgación de información institucional misional". La Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones informa que lo que se debe indicar para el cumplimiento de esta acción es el "Plan Estratégico de Comunicaciones"</p> <p>En cuanto al "Plan estratégico de comunicaciones" se evidenció su implementación y ejecución en la vigencia 2013; se informa que el formulado para la vigencia 2014 se encuentra en la fase de revisión y aprobación.</p>	<p>Sostener una reunión con el delegado de la Oficina Asesora de Planeación para modificar el componente 4 numeral 5 del Plan Anticorrupción, que registra el documento "Estrategia de divulgación de información institucional misional" por el nombre del documento alojado en la carpeta calidad \serv- cy2\calidad\COMUNICACIONES\Docu- mentos\Referencia, que es la Estrategia de Comunicación Educación Anticorrupción.</p>	24/jun/2014	<p>20 de octubre de 2015 Se revisó en la carpeta de calidad Proceso de Gestión de Comunicaciones /documentos de referencia /plan anticorrupción el documento Informe de ajuste a la Estrategia de Comunicación Educación Anticorrupción, donde se plasman las razones por las cuales se modificó el nombre de documento, con fecha de publicación 7 de noviembre de 2014. <b>SE CIERRA ESTA ACCIÓN</b></p>
<p>En la WEB no se dispone de formatos actualizados para acceder a los servicios misionales que ofrece la CVP. Nomograma. Se cuenta con el Nomograma dentro del enlace "Información Institucional / La CVP / Nomograma-Normatividad". En la parte izquierda de esta ventana, se dispone del link "Marco legal por procesos" pero no están habilitados los enlaces. Es importante que en el enlace "Marco legal por temas" se presenten las normas que enmarcan cada uno de los procesos misionales, tales como: 1) Decreto 364 de 2013; 2) Decreto 255 de 2013; 3) Resolución 176 de 2013; 4) Resolución 1168 de 2013; 5) Decreto 478 de 2013.</p>	<p>Actualización de la página web del Nomograma, actualizar y excluir el organigrama del Nomograma.</p> <p>Asegúrese que la siguiente normatividad esté dispuesta en todos los procesos a que aplique: 1) Decreto 364 de 2013; 2) Decreto 255 de 2013; 3) Resolución 176 de 2013; 4) Resolución 1168 de 2013; 5) Decreto 478 de 2013.</p>	20/may/2014	<p>20 de octubre de 2015 Se revisó el Normograma publicado en la página web <b>ESTA ACCIÓN SE CIERRA</b></p>
<p>En el procedimiento 208-COM-Pr-02 V3 "Gobierno en línea", ítem 13 Evaluación, se establecen los siguientes reportes: Google</p>	<p>Los estudios previos para la contratación del rediseño del Portal WEB contemplan el desarrollo en el sistema</p>	30/ago/2014	<p>20 de octubre de 2015 Se revisó la página web de la Entidad y cuenta con el contador de</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de Vivienda Popular	<b>Informe de Auditoría Interna</b>		Código: 208-CI-Ft-01
			Versión: 3      Pág.: 9 de 12
			Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria	
<b>Fecha de Auditoría:</b> 17 de septiembre de 2015	<b>Fecha de Informe:</b> 11 de diciembre de 2015
<b>Proceso /Tema Evaluado: Gestión de Comunicaciones</b>	

### VII. Desarrollo de la auditoria

Analíticas; estadística de movimientos en redes sociales; informe con descripción de la inquietud o sugerencia y seguimiento al trámite; los cuales no se utilizan en el seguimiento.	de gestión Joomla 3.2 que permitirá la habilitación del contador de visitas.		visitas, que registraba la número 50.375.  <b>SE CIERRA ESTA ACCIÓN</b>
En el procedimiento 208-COM-Pr-02 V3 "Gobierno en línea", Ítem 13 Evaluación, se establecen los siguientes reportes: Google Analíticas; estadística de movimientos en redes sociales; informe con descripción de la inquietud o sugerencia y seguimiento al trámite; los cuales no se utilizan en el seguimiento.	En el procedimiento reformulado "Administración y Gestión de Contenidos de Web e Intranet" (anterior Gobierno en Línea), tiene un aparte de evaluación sobre la percepción de la WEB e Intranet, de sus contenidos y servicios para atender de manera adecuada las necesidades de comunicación de los grupos de interés de la entidad.	30/ago/2014	20 de octubre de 2015 El procedimiento 208-COM-Pr-03 ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE CONTENIDOS EN WEB E INTRANET, Vr 2 formalizado a partir del 22 de septiembre de 2015, no cuenta con el aparte de evaluación sobre la percepción de la WEB e Intranet. Revisada la página web se encontró, en el link de servicio al ciudadano, sondeo de percepción portal web, el cual no se encuentra asociado a ningún procedimiento del proceso. Continúa abierta la acción. El proceso debe efectuar la revisión de la acción formulada.
Se tienen definidos varios correos institucionales distintos a los consignados en los pie de página de la WEB y los formatos de comunicaciones oficiales, oficio, memorando, circulares y enlaces de comunicación como por ejemplo el acceso a "contáctenos", el acceso de "tramites de gobierno en línea" y el acceso de "guías y tramites del supercade virtual" y en la Intranet. Correos presentados corresponden a: soluciones@Cajaviviendapopular.gov.co <a href="mailto:soluciones.cvp@habitatbogota.gov.co">soluciones.cvp@habitatbogota.gov.co</a> <a href="mailto:defensorciudadano.cvp@habitatbogota.gov.co">defensorciudadano.cvp@habitatbogota.gov.co</a> <a href="mailto:notificacionesjudiciales.cvp@habitatbogota.gov.co">notificacionesjudiciales.cvp@habitatbogota.gov.co</a> <a href="mailto:comunicaciones.cvp@habitatbogota.gov.co">comunicaciones.cvp@habitatbogota.gov.co</a>	La OAC se comunicará mediante correo electrónico con el Departamento administrativo de la Función Pública para solicitar la modificación de los correos y teléfonos que se encuentran desactualizados.	30/dic/2014	20 de octubre de 2015 Revisada la página web, esta información se encuentra unificada con Gobierno en Línea <a href="http://www.sivirtual.gov.co">www.sivirtual.gov.co</a> . Se encuentra actualizada, con los cinco (5) trámites y servicios que presta la entidad.  <b>SE CIERRA ESTA ACCIÓN</b>



## Informe de Auditoría Interna

### I. Información General Auditoría

**Fecha de Auditoría:**

17 de septiembre de 2015

**Fecha de Informe:**

11 de diciembre de 2015

**Proceso /Tema Evaluado:** Gestión de Comunicaciones

### VII. Desarrollo de la auditoría

ov.co  
comunicaciones@cajaviviendapopular.gov.co  
Números de fax: se reporta en algunos sitios el número de Fax: 3105583 (página WEB) en otros 3105684, como pies de página de oficio

#### LEY 1712 DE 2014, DECRETO REGLAMENTARIO 103 DE 2015

Se revisaron los requerimientos descritos en el Decreto Reglamentario 103 de 2005 *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"* y se logró identificar:

1. Cuentan con el link "Transparencia y acceso a información pública", pero no contiene la información requerida en el artículo 4.
2. La información de la planta de personal, fija y temporal, tiene como corte 30 de junio de 2015; así mismo en la planta temporal se encontró publicada la información de la señora Cleotilde Montero Méndez, quien a la misma fecha tenía vigente el contrato 520 de 2015.  
  
El directorio de información de contratistas está publicado con corte 30 de mayo de 2015. Se evidenciaaa que hay contratos con vencimiento de abril que no contienen los datos mínimos que exige el artículo 5.
3. En cuanto a la publicación de la información contractual, esta se encuentra publicada en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP, pero la página de la entidad no cuenta con un link que guíe a los usuarios hacia éste sistema; además no se cumple con el artículo 8 sobre publicación de la ejecución de los contratos.
4. Revisada la página web se encontró que del título V Instrumentos de gestión de la información, solamente se encuentra el numeral III, esquema de publicación de la información, y por lo tanto no cumple con los componentes descritos en el artículo 42.
5. Se encontró que del título VI, seguimiento a la gestión de la información, en el mes de septiembre se debió preparar y publicar un informe de solicitudes de acceso a la información. Después de revisar la página se estableció no se encuentra publicado.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Caja de Vivienda Popular

## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 11 de 12

Vigente desde: 06-jul-2015

### I. Información General Auditoria

**Fecha de Auditoría:**

17 de septiembre de 2015

**Fecha de Informe:**

11 de diciembre de 2015

**Proceso /Tema Evaluado:** Gestión de Comunicaciones

VIII Descripción del hallazgo	Requisitos				C	NC	OM
	NTCGP 1000	MEC	NTD SIG.001	Otra			
1. No se tiene la evidencia del diligenciamiento de los documentos y/o registros establecidos en los procedimientos del proceso.	4.2.4	Información y Comunicación				X	
2. No hay coherencia entre los documentos descritos en el listado maestro y los incluidos en el proceso (Ver tabla listado maestro de documentos).	4.2.1 Lit. c, d,	Información y Comunicación				X	
3. Las tablas de retención documental se encuentran desactualizadas. Ver apartes (tablas de retención documental – TRD).	4.2.1 Literal d	Información y Comunicación				X	
4. La documentación del proceso se archiva en forma virtual. Sin embargo adolece de una estandarización para su manejo, lo que dificulta el control de su totalidad, además del acceso, trazabilidad y conservación.	4.2.4	Información y Comunicación				X	
5. El líder del proceso debe asegurarse de efectuar las correcciones y tomar las acciones correctivas y preventivas, producto de los resultados de las auditorías internas..	8.5 4.2.4	Control de evaluación - Planes de mejoramiento Información y Comunicación					X
6. La página web cuenta con el link "3 Transparencia y acceso a información pública", pero este no contiene la información requerida.				Decreto 103 de 2015 Art. 4		X	
7. El directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas, publicado en la página web, está desactualizado y no cumple con los requisitos de la norma.				Decreto 103 de 2015 Art. 5		X	
8. La web cuenta con el link que guíe a los usuarios a la página del SECOP, pero este no está asociado a los contratos de la Entidad, además no se publica la información sobre la ejecución de los mismos.				Decreto 103 de 2015 Art. 7, 8		X	
9. No se evidencia información en la página web que de cumplimiento al título V Instrumentos de gestión de la información, solamente se encuentra el numeral III esquema de publicación de la información y este no cumple con los componentes descritos en el artículo 42 del Decreto Reglamentario 103 de 2015.				Decreto 103 de 2015 Art. 35 al 49		X	



# Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 12 de 12

Vigente desde: 06-jul-2015

## I. Información General Auditoría

Fecha de Auditoría:

17 de septiembre de 2015

Fecha de Informe:

11 de diciembre de 2015

Proceso /Tema Evaluado: Gestión de Comunicaciones

VIII. Descripción del hallazgo	Requisitos				C	NC	OM
	NTCGP 1000	MECI	NTD-SIG 001	Otra			
10. En la página web no se encontró publicado el informe de solicitudes de acceso a la información.				Decreto 103 de 2015 Art. 35 al 52		X	
11. El mapa de riesgos por procesos debe ser revisado para constatar que las acciones formuladas aporten para mitigarlos, reducirlos o evitarlos.	4.1	Control de Planeación y Gestión - Administración del Riesgo					X

Nota: C: Conformidad

NC: No conforme

OM: Oportunidad de Mejora

## IX. Conclusiones

El proceso cuenta con procedimientos, pero las actividades registradas en estos no se desarrollan, además no cuentan con evidencias, y el listado maestro de documentos esta desactualizado.

El proceso cuenta con las herramientas de gestión, plan de acción de gestión, mapa de riesgos por procesos y en ellos se incorporan los indicadores y cumple con los requisitos de la Directiva 003 de 2013.

En cuanto a los subsistemas del Sistema Integrado de Gestión de la CVP, se presenta una baja asistencia a las sensibilizaciones impartidas por la Oficina Asesora de Planeación. Es importante apropiar los temas en los servidores y contratistas para que los objetivos propuestos sean alcanzados.

Se debe apropiar del plan de mejoramiento del proceso y seguir trabajando en el cumplimiento del plan de mejoramiento con la contraloría.

En cuanto Decreto 103 de 2015, que reglamente parcialmente la Ley 1712 de 2014 "Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones" se debe efectuar una revisión general al decreto con el ánimo de cumplir con lo establecido en el mismo.

### Aprobado - Equipo Auditor

Responsable	Nombre	Firma
Auditor líder	Juan Manuel Rodríguez Parra	
Auditor (es) interno (s)	Ana Sofía Estupiñán Balaguera	

### Enterado - Responsable del proceso auditado

Nombre: Marcela Sierra Coello	Firma
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	

Fecha: