



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

## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión:  
3

Pág.: 1 de 10

Vigente desde: 06-jul-  
2015

### I. Información General Auditoría

**Fecha de Auditoría:**

18 de mayo de 2017

**Fecha de Informe:**

06 de junio de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

Servicio al Ciudadano

Dependencia (s) Auditada (s): Dirección Corporativa y CID - Servicio al Ciudadano

**Responsable de la dependencia o proceso auditado:**

Líder del Proceso: Sandra Lorena Guacaneme Urueña

### II. Equipo Auditor

**Auditor Líder:** Juan Manuel Rodríguez Parra

**Auditor (es):** Carolina Montoya Duque - Auditora

### III. Objetivo de la Auditoría

- Verificar el cumplimiento de las acciones formuladas en el Plan de Mejoramiento.
- Revisar la documentación del Subsistema de Gestión de Calidad en concordancia con las normas técnicas de calidad.
- Contribuir al mejoramiento del proceso a través de la identificación de las oportunidades de mejora y la generación de las recomendaciones correspondientes.

### IV. Alcance de la Auditoría

- Revisión al Plan de Mejoramiento del proceso.
- Formulación y seguimiento de herramientas (PAG, MR, Acuerdo de Gestión y Normograma)
- Revisión de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad según normatividad vigente.
- Avance Proyectos de Inversión.
- Cumplimiento Decreto Distrital 371 de 2010. Sobre participación ciudadana y control social.
- Cumplimiento de las PQR's.

### V. Criterios de auditoría

- Caracterización del Proceso Servicio al Ciudadano, procedimientos y demás documentos que hacen parte del proceso y normas legales aplicables al mismo.
- Decreto Reglamentario 943 de 2014. MECI 2014
- NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.
- Decreto Distrital 652 de 2011. Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión NTD-SIG 001:2011.
- Decreto Distrital 371 de 2010 Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital Artículo 3° y 4°.
- Las demás normas aplicables al proceso.

### VI. Aspectos destacados durante el desarrollo de la auditoría.

#### Fortalezas

Los responsables del área de Servicio al Ciudadano contribuyeron de manera activa en la ejecución de la auditoría interna, destacándose la disponibilidad, colaboración y compromiso por parte de los servidores en pro de la mejora continua.

### VII. Desarrollo de la Auditoría

1. **Revisión de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.** Se revisó la documentación del proceso (caracterización, procedimientos y formatos).



## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión:  
3

Pág.: 2 de 10

Vigente desde: 06-jul-2015

### I. Información General Auditoria

**Fecha de Auditoría:**

18 de mayo de 2017

**Fecha de Informe:**

06 de junio de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

Servicio al Ciudadano

- **Caracterización del Proceso Servicio al Ciudadano**

Se encuentran identificadas las condiciones y/o elementos que hacen parte del proceso, los procesos existentes, las actividades y el ciclo PHVA. Sin embargo, algunos elementos tales como proveedor y cliente interno y externo no se encuentran definidos.

- **Procedimientos**

Se revisó el procedimiento 208-SADM-Pr-06 que conforma el proceso de la siguiente manera.

PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
208-SADM-Pr-06 Procedimiento de Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se observa organización jerárquica de las normas en el normograma dentro de este procedimiento.</li> <li>• En la descripción del procedimiento deben quedar documentos o registros de las actividades desarrolladas; si no existen registros o los mismos no generan documentos anexos, se recomienda señalar N/A. Tal es el caso de las actividades 1, 4, 6, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 20, 21 y 22</li> <li>• El punto número 11 (anexos) no relaciona el documento que se genera y/o especifica si aplica o no (N/A).</li> <li>• Los controles de cambios son todas aquellas modificaciones a las que se somete un documento y que permiten saber quién lo ha modificado, en qué momento se revisó, cuántas modificaciones ha tenido e identifica al autor. Por lo anteriormente dicho se debe agregar la fecha en la que se efectuó algún cambio para de esta manera verificar la trazabilidad del documento.</li> </ul>
208-SADM-Pr-06 Diagrama Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De acuerdo con lo observado, el diagrama de flujo representa gráficamente el quehacer del proceso, de manera comprensible y acorde al procedimiento.</li> </ul>

Se recomienda tener en cuenta dentro del procedimiento del proceso el Manual Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, el cual contempla los protocolos para la atención a población en situación de discapacidad (auditiva, visual, sensorial, física, cognitiva, personas de talla baja), atención con enfoque preferencial (adultos mayores, mujeres embarazadas), atención con enfoque diferencial (víctimas del conflicto, sectores LGBTI, atención a etnias), y del mismo modo actualizar el formato 208-SADM-Mn-01 Manual del Servicio al Ciudadano de conformidad con el citado manual del fin de garantizar una adecuada y mejor prestación del servicio.

- **Formatos**

Se revisó el formato del proceso encontrándose lo siguiente

FORMATO	LISTADO MAESTRO
208-SADM-Ft-15 Radicación Versión 4	La versión del formato en este listado es la 4



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

## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3 Pág.: 3 de 10

Vigente desde: 06-jul-2015

### I. Información General Auditoria

**Fecha de Auditoría:**

18 de mayo de 2017

**Fecha de Informe:**

06 de junio de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

Servicio al Ciudadano

### 2. Seguimiento al Plan de Mejoramiento del proceso Servicio al Ciudadano.

El proceso reporta a la fecha ocho (8) hallazgos y once (11) acciones, además de una oportunidad de mejora. Durante el desarrollo de la auditoría se dispone la verificación y cierre de algunos hallazgos, cuyo seguimiento y estado final es presentado en el anexo N° 1.

El cuadro resumen, luego de verificadas las acciones, se presenta de la siguiente manera:

#### Estado final Plan de mejoramiento: Proceso Gestión de las Comunicaciones

Vigencia	Hallazgos		Acciones			Estado final
	Cant	Tema	Cant	Tipo	Fecha de cierre prop.	
2014	1	Se efectúa una asignación inadecuada de correspondencia externa recibida, con lo cual se generan demoras en la atención de los requerimientos, producto de la reasignación de los mismos.	1	Acción Correctiva	17 de febrero de 2015	7 de junio de 2017. Se revisaron las actas de las capacitaciones impartidas a los responsables del área, sobre "Seguimiento y control de PQRS", lo cual ha contribuido con la reducción de los tiempos y ha disminuido el número de PQRS vencidas, de ocho (8) en marzo a un número de dos (2) PQRS en el mes de abril. <b>La no conformidad se cierra.</b>
2015	1	Se evidenció al revisar el documento del procedimiento de servicio al ciudadano imprecisiones e incoherencias referente a formatos y secuenciación de las actividades, respectivamente, con lo cual se incumple los parámetros de documentación definidos para el SIG	1	Acción Correctiva	23 de noviembre de 2015	19 de mayo de 2017. De acuerdo con la información suministrada el procedimiento de servicio al ciudadano formato 208-SADM-Pr-06, se encuentra en proceso de revisión y actualización. Una vez sea actualizado y publicado en la capeta de calidad se procederá a las verificaciones correspondientes para el levantamiento de la no conformidad. Se revisó el listado maestro de documentos y se encontró que la codificación coincide con la del documento en cuanto a la fecha de vigencia y la versión. <b>La no conformidad se mantiene.</b>



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

## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión:  
3 Pág.: 4 de 10

Vigente desde: 06-jul-2015

### I. Información General Auditoria

**Fecha de Auditoría:**

18 de mayo de 2017

**Fecha de Informe:**

06 de junio de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

Servicio al Ciudadano

2015	1	Se evidenció al revisar la documentación del proceso que no se encuentran documentadas las Tablas de Retención Documental de acuerdo con lo establecido la Ley 594 de 2000 y el Acuerdo 039 de 2002 del Archivo General de la Nación	1	Acción Correctiva	23 de noviembre de 2015	19 de mayo de 2017. No se evidenció avance, no se encontraron Tablas de Retención Documental asociadas al proceso, sin embargo, es de conocimiento que los procesos de la entidad se encuentran en fase de revisión y actualización de esta herramienta. <b>La no conformidad se mantiene.</b>
2016	1	Al consultar la página web, no se encuentra información el nombre del servidor (a) que se ejerce la función de Defensor de Ciudadano, ni tampoco es posible consultar la Resolución 4142 de 2015	2	Acción correctiva	05 de mayo de 2016	Se verificó en la página web de la entidad en el siguiente enlace <a href="http://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/defensor-de-la-ciudadania">http://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/defensor-de-la-ciudadania</a> , y se comprobó que se encuentra publicada la información de quien ejerce la función de Defensor del Ciudadano. El link que conduce a la Resolución 4142 de 2015 se habilitó el 6 de junio en horas de la tarde. <b>La no Conformidad se cierra.</b>
2016	1	En el área de atención y servicio al ciudadano, la pantalla que brinda información se encuentra inactiva y por lo tanto no se encuentra articulada con el digiturno	2	Acción Correctiva	05 de mayo de 2016	A partir del primer trimestre del año en curso se puso en marcha el sistema SIMO, el cual articula el digiturno con las pantallas ubicadas en el área de servicio al ciudadano. Se verificó su correcto funcionamiento y se comprobó su efectividad. <b>La no conformidad se cierra.</b>
2016	1	El líder del proceso debe asegurarse de atender y formular las acciones enmarcadas en el plan de mejoramiento a partir de los informes de PQRS en la vigencia 2015 y de la auditoría de control interno	2	Acción Correctiva	05 de mayo de 2016	Se revisó la página web de la entidad en el enlace <a href="http://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informe-pqrs">http://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informe-pqrs</a> verificándose la publicación mes a mes a partir de 2012 del informe mensual de PQRS. En la página web de la Veeduría Distrital <a href="http://redquejas.veeduriadis">http://redquejas.veeduriadis</a>



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

## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3 Pág.: 5 de 10

Vigente desde: 06-jul-2015

### I. Información General Auditoria

<b>Fecha de Auditoría:</b> 18 de mayo de 2017	<b>Fecha de Informe:</b> 06 de junio de 2017
<b>Proceso /Tema Evaluado:</b> Servicio al Ciudadano	

						trital.gov.co/ se constató la publicación del mismo informe para el mes de abril. Adicionalmente la información reportada por el SDQS se envía cada mes al área de Control Interno a través de un informe con el total de requerimientos de la ciudadanía y su clasificación. <b>La no conformidad se cierra.</b>
2016	1	Al verificar el procedimiento se encontró que se encuentra desactualizado, por referencias normativas que ya fueron derogadas (resoluciones 1115 de 2010 y 1054 de 2012	3	Acción Correctiva	05 de mayo de 2016	Se revisó el procedimiento del proceso encontrándose que la no conformidad persiste; este documento está en revisión y actualización desde el mes de mayo del presente año. <b>La no conformidad se mantiene</b>
2016	1	El Normograma del proceso se encuentra desactualizado y no coincide con el consignado en el procedimiento 208-SADM-Pr-06 aprobado el 30 de noviembre de 2015	1	Acción Correctiva	09 de noviembre de 2016	Se revisó el Normograma publicado en la carpeta de calidad del proceso, el cual presenta fecha de actualización 30 de abril de 2017. El enlace del proceso señor Roberto Carlos Narváez Cortés, solicitó ampliación del plazo para efectuar las correcciones tendientes al cierre de la no conformidad; sin embargo, no se corrigieron en su totalidad. El nuevo normograma presenta fecha de actualización 31 de mayo de 2017. <b>La no conformidad se mantiene.</b>

### VII. Desarrollo de la Auditoría

#### 3. Estado de las herramientas de gestión reportadas con corte a 30 de abril de 2017.

##### ❖ Plan de Acción de Gestión

Se encuentra formulado y publicado en la carpeta de calidad y registra avance en cuatro de las cinco actividades. El formato utilizado corresponde al 208-PLA-Ft-55 versión 5 del 21 de febrero de 2017 pero el formato correcto es el 208-PLA-Ft-55 versión 5 del 1 de marzo de 2017. Se recomienda hacer la modificación correspondiente.





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

## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3  
Pág.: 6 de 10

Vigente desde: 06-jul-2015

### I. Información General Auditoria

**Fecha de Auditoría:**

18 de mayo de 2017

**Fecha de Informe:**

06 de junio de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

Servicio al Ciudadano

### VII. Desarrollo de la Auditoría

La actividad número 1 "Actualizar el procedimiento de servicio al ciudadano" se programó para iniciarse en el mes de mayo, a la fecha se encuentra en ejecución.

Se recomienda revisar el cálculo de algunos indicadores de tal manera que permitan medir de manera confiable el nivel de cumplimiento de la actividad que se adelantó.

Respecto a la actividad "Diseñar y realizar encuesta con preguntas cerradas y metodología cuantitativa sobre el nivel de satisfacción por áreas misionales de la CVP", se encontró la carpeta ubicada \\serv-cv11\calidad\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\DOCUMENTOS DE REFERENCIA\SERVICIO AL CIUDADANO\ENCUESTA SATISFACCIÓN SOPORTES. La documentación de esta carpeta tiene fecha de 2014, por lo cual se recomienda publicar en la carpeta de calidad la documentación más reciente de las actividades que se realizan en el proceso.

#### ❖ Mapa de Riesgos

Con corte a 30 de abril de 2017, se observa incumplimiento del numeral 4.2.2 literal g del Decreto Distrital 652 de 2011 (NTD-SIG 001- 20110) en cuanto a "Estructurar un mapa de los riesgos asociados con los procesos y con la gestión institucional el cual debe involucrar riesgos de tipo estratégico, operativo, financiero, normativo, tecnológico, conocimiento, entre otros". Se identificaron dos riesgos de corrupción; se recomienda revisar el cálculo de los indicadores de manera que permitan medir efectivamente si los controles para prevenir la materialización del riesgo han sido efectivos.

De la misma manera, al momento de estructurar el mapa de riesgos se recomienda tener en cuenta el Componente de Administración del Riesgo, Subsistema Control Estratégico del MECI y el numeral 4 Sistema de Gestión de la Calidad, 4.1 Requisitos Generales, literal g de la NTCGP 1000:2009, y de este modo identificar situaciones que puedan impedir el logro de objetivos o el desarrollo de los procesos y minimizar su materialización a través de acciones correctivas.

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, en el Componente 4 "Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano" se adelantaron las siguientes acciones:

1. Fortalecimiento del canal presencial con la atención adecuada para personas con limitación auditiva de acuerdo a la Ley 982 del 2005, para su cumplimiento se realizaron dos capacitaciones al personal del área, en atención a la comunidad con discapacidad auditiva de acuerdo a la información suministrada.
2. Sensibilizar y socializar a los funcionarios y contratistas el documento 208-SADM-Mn-01 MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.
3. Revisar la pertinencia de la documentación del proceso Servicio al Ciudadano, frente a la atención al usuario, para incentivar la mejora continua.
4. Consolidar mensualmente las estadísticas de asistencia y evaluación del servicio en el canal presencial para los ciudadanos y ciudadanas atendidas en la oficina de Servicio al ciudadano.
5. Fortalecer de manera permanente a los funcionarios del área de servicio al ciudadano, en el uso de lenguaje sencillo e incluyente al entregar información existente sobre derechos, deberes y mecanismos para las PQR's basado en el manual de Servicio al Ciudadano.
6. Consolidar mensualmente las estadísticas de PQR's realizadas por los ciudadanos y que son recepcionadas por los diferentes mecanismos para tal fin. PQR recibidas, PQR cerradas a tiempo, PQR cerradas por tiempo,



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

## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión:  
3 Pág.: 7 de 10

Vigente desde: 06-jul-2015

### I. Información General Auditoría

<b>Fecha de Auditoría:</b> 18 de mayo de 2017	<b>Fecha de Informe:</b> 06 de junio de 2017
<b>Proceso /Tema Evaluado:</b> Servicio al Ciudadano	

### VII. Desarrollo de la Auditoría

PQR cerradas antes de tiempo.

De las actividades mencionadas anteriormente se recomienda revisar la contemplada en el numeral 3, teniendo en cuenta el enfoque de la misma; no existe coherencia entre lo descrito como avance y lo que plantea la acción.

Se destaca que las actividades se encuentran direccionadas al mejoramiento en la prestación del servicio a los ciudadanos y al cumplimiento de los lineamientos del CONPES 3785 de 2013.

En desarrollo del Componente 5 "Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información" se observa que todas las actividades establecidas se encuentran enfocadas a facilitar el acceso a la información pública de la entidad.

Se configuró el sistema digiturno SIMA para dar prioridad a las personas que requieran atención prioritaria según su situación y se impartieron dos capacitaciones relacionadas con la atención a la comunidad con discapacidad auditiva, para dar cumplimiento a la acción "Revisar y analizar y/o adecuar los diferentes medios establecidos para la publicación de la información mínima requerida con el fin de permitir la accesibilidad a la población en situación de discapacidad"

#### ❖ Normograma

Se estableció que el Normograma publicado en la ruta \\serv-cv11\calidad\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO formato PLA-Ft-20 correspondiente al 30 de abril de 2017, no coincide con el consignado en el procedimiento 208-SADM-Pr-06 vigente desde el 30 de noviembre de 2015, el cual no presenta organización jerárquica<sup>1</sup> de las normas. Al respecto se formulan las siguientes observaciones:

- No se especifica que la Ley 962 de 2005 se encuentra reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4669 de 2005.
- En la cita la Ley 1474 de 2011 dice se encuentra reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012, este Decreto fue derogado por el artículo 163 del Decreto Nacional 1510 de 2013.
- No se encuentra especificado que el Decreto Ley 019 de 2012 se encuentra reglamentado por el Decreto Nacional 1450 de 2012.

Respecto a las observaciones del Informe de Auditoría del 9 de noviembre de 2016 las siguientes no fueron atendidas:

- No se encuentran incorporados los artículos, 209 y 270 de la Constitución Política.
- No se encuentran incorporados el Decreto Ley 2591 de 1991 "Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política" y el Decreto Reglamentario 306 de 1992, el cual lo reglamenta.
- No se encuentra incorporada la Resolución 2124 de 2015 de la Dirección General de la Caja de la Vivienda Popular.

<sup>1</sup> Constitución Política, leyes (orgánicas, estatutarias, ordinarias), decretos leyes, decretos reglamentarios, decretos ejecutivos (los tres del orden nacional) acuerdos del Concejo de Bogotá D. C., decretos distritales, actos administrativos (resoluciones) del orden nacional y distrital, directivas (presidenciales y del Alcalde Mayor), circulares, guías y otras comunicaciones de autoridades distritales.





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

## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión:  
3

Pág.: 8 de 10

Vigente desde: 06-jul-2015

### I. Información General Auditoria

**Fecha de Auditoría:**

18 de mayo de 2017

**Fecha de Informe:**

06 de junio de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

Servicio al Ciudadano

### VII. Desarrollo de la Auditoría

- El Decreto Ley 2150 de 1995, se encuentra citado como reglamentario.
- El Decreto Reglamentario 4485 de 2009 por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública no se encuentra contemplado dentro de este Normograma.
- Los Decretos Distritales 149 y 150 de 2008 y 689 de 2011, no se encuentran contemplados dentro de este Normograma.
- El Acuerdo 60 de 2001 del Archivo General de la Nación no se encuentra contemplado dentro de este normograma.
- En la cita del Acuerdo 529 de 2013 no figura el Concejo de Bogotá como autoridad que lo expide.
- En la cita del Acuerdo 88 de 2003 no figura el Archivo General de la Nación como autoridad que la expide.

#### 4. Herramientas Proyectos de Inversión, FUSS – PI 943

Se verifica el último reporte en el FUSS vigencia 2017, donde se reporta la siguiente información:

Proyecto de Inversión 943 - Fortalecimiento institucional para la transparencia, participación ciudadana, control y responsabilidad social y anticorrupción

Meta Vigencia: Implementar el 100% del plan de acción de servicio a la ciudadanía.

Actividades	Vigencia 2017		
	Prog.	Ejec.	%
Gestionar e Implementar piezas audiovisuales en el punto de atención dando a conocer a la ciudadanía los tramites y servicios que presta la caja de la vivienda popular.	40%	20%	50%
Diseñar encuesta con preguntas cerradas con metodología cuantitativa sobre el nivel de satisfacción por áreas de atención a la ciudadanía y posteriormente tabular la información presentando los resultados.	25%	25%	100%

De acuerdo con la información presentada la actividad 1 programada con corte cuatrimestral (a abril 30) se cumplió en un cincuenta por ciento y la actividad 2 programada con corte trimestral (a marzo 30) se cumplió en un ciento por ciento.

#### 5. Cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010.

**Artículo 3º. De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital.**

Se observó que el proceso de Servicio al Ciudadano no tiene incorporado dentro de su Plan de Acción de Gestión actividades enfocadas al cumplimiento de este Decreto; sin embargo, para el cumplimiento de las PQRS, de acuerdo con la información suministrada por el contratista Roberto Carlos Narváez Cortés efectúa un seguimiento semanal a través del aplicativo de alarmas tempranas, mediante el cual se informa al líder de cada proceso las PQRS vencidas y las próximas a vencerse.



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

## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3 Pág.: 9 de 10

Vigente desde: 06-jul-2015

### I. Información General Auditoria

<b>Fecha de Auditoría:</b> 18 de mayo de 2017	<b>Fecha de Informe:</b> 06 de junio de 2017
<b>Proceso /Tema Evaluado:</b> Servicio al Ciudadano	

### VII. Desarrollo de la Auditoría

Así mismo operan las mesas de trabajo donde se socializa las peticiones pendientes y se realizan los planes de mejora continua.

Adicionalmente la página web de la entidad cuenta con el siguiente enlace <http://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/solicitudes-de-acceso-la-informacion>, en el cual se encuentra el acceso a los informes del estado de los radicados mes a mes por vigencia, el cual detalla el número de petición, fecha de radicación, dependencia, canal, asunto y tipo de petición entre otros.

De la misma manera la página dispone de manera visible para los usuarios el acceso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, un link a través del cual el usuario puede crear una petición, consulta, denuncia, derecho de petición, felicitación, queja, reclamo, solicitud de información, solicitud de copia y sugerencia, seleccionar el tema de su interés y la entidad a quien se dirige. También hacer seguimiento a su petición a través del link consultar petición.

Así se verifica el cumplimiento del MECI en su Subsistema Control de Gestión, Componente Información, Elemento Información Primaria y la NTCGP 1000:2009 8 Medición, Análisis y Mejora, 8.2 Seguimiento y Medición, 8.2.1 Satisfacción del Cliente.

#### Artículo 4°. De los procesos de la participación ciudadana y control social en el Distrito Capital.

Las estrategias de información diseñadas para dar a conocer a los usuarios los propósitos y objetivos de la entidad mencionadas en el parágrafo 2°, artículo 4°, se desarrollan a través de piezas audiovisuales en las cuales se dan a conocer los proyectos a cargo de cada dirección misional de la entidad.

En cuanto a la información que entregada a los usuarios se elabora un registro de los ciudadanos informados sobre la gratuidad de los servicios en la herramienta "SIMA" la cual genera un reporte mensual. (Ver "Informe de asistencia por canales de atención caja de la vivienda popular mes de abril de 2017").

Descripción del Hallazgo	Requisitos				C	NC	OM
	NTCGP-1000	MECI	NTD-SIG-001	Otra			
Se recomienda estructurar el mapa de riesgos asociados al proceso y a la gestión institucional, teniendo en cuenta la necesidad de involucrar riesgos de tipo estratégico, operativo, financiero, normativo, tecnológico, de conocimiento, entre otros			Numeral 4.2.2 literal g				X

**Nota: C:** Conformidad

**NC:** No conformidad

**OM:** Oportunidad de Mejora

### VIII. Conclusiones

- ❖ Se sugiere diligenciar la información Plan de Acción de Gestión en la versión actualizada del formato publicado en la ruta \\serv-cv11\calidad\1. PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA\FORMATOS.
- ❖ Se recomienda revisar el mapa de riesgos de proceso con el fin identificar riesgos de tipo estratégico, de imagen,



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

## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión:  
3

Pág.: 10 de 10

Vigente desde: 06-jul-  
2015

### I. Información General Auditoria

**Fecha de Auditoría:**

18 de mayo de 2017

**Fecha de Informe:**

06 de junio de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

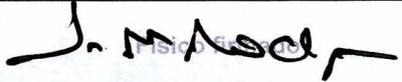
Servicio al Ciudadano

### VIII. Conclusiones

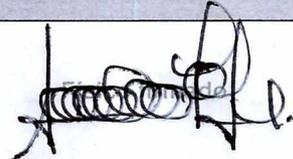
normativos, tecnológicos, operativos, financiero, de cumplimiento o de conocimiento de tal manera que se cumpla con el punto 4.2.2 literal g de la NTD SIG 001-20110.

- ❖ Se sugiere reformular el cálculo de los indicadores de la Matriz de Riesgos Anticorrupción con el fin de medir de manera confiable el nivel de efectividad de los controles aplicados para prevenir la materialización del riesgo.
- ❖ Se recomienda continuar con el cumplimiento de los lineamientos establecidos para el proceso.

### Aprobado - Equipo Auditor

Responsable	Nombre	Firma
Auditor Líder	Juan Manuel Rodríguez Parra	
Auditor Interno	Carolina Montoya Duque	Físico firmado

### Enterado - Responsable del proceso auditado

Nombre: Sandra Lorena Guacaneme Urueña	Firma
Cargo: Dirección Corporativa y CID - Servicio al Ciudadano	

Fecha:

14 de junio de 2017