

INFORME PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

INFORME PRIMER SEGUIMIENTO AL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR Corte al 16 de abril de 2018

De acuerdo con las funciones y competencias otorgadas a la Asesoría de Control Interno por la Ley 87 de 1993, el artículo 17 del Decreto 648 de 2017 que modifica el art. 2.2.21.5.3 del Decreto 1083 de 2015 y la Resolución Interna 1234 de 2015, la Asesoría de Control Interno realizó primer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2018 formulado para la Caja de la Vivienda Popular con el fin de verificar el avance y cumplimiento de las actividades programadas con corte a 16 de abril de 2018. Dicho seguimiento se realizó teniendo en cuenta lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 en sus artículos 73, 76 y 78, Ley 190 de 1995, el artículo 2.1.4.1 del Decreto Reglamentario 124 de 2016 y las directrices dadas en la cartilla “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2, expedida por la Presidencia de la República.

La cartilla “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2” indica que a la Oficina Asesora de Planeación le corresponde liderar la elaboración y consolidación del Plan Anticorrupción, por lo tanto la Asesoría de Control Interno carece de injerencia en el contenido de la información publicada en el mencionado plan, insumo para la elaboración de este informe, su responsabilidad corresponde a adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan y le concierne efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Respecto a la formulación del PAAC, la Oficina Asesora de Planeación mediante memorando 2018IE5183 solicitó a cada una de las dependencias su elaboración para la vigencia 2018 y realizó capacitación para definir los lineamientos a tener en cuenta en la construcción del plan en colaboración con la Secretaría de Transparencia el día 15 de enero, como resultado de ello una versión preliminar del PAAC se consolidó, validó y publicó el 29 de enero en la página web de la entidad para ser ajustado de ser necesario a solicitud de la ciudadanía, los funcionarios de planta y los contratistas de la CVP (evidencia #1), durante esta fecha hasta su publicación el 31 de enero no recibieron solicitudes de ajustes, por lo cual el PAAC definitivo fue publicado tal y como consta en la evidencia #2.

INFORME PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Evidencia #1

Matriz de Riesgos - Plan Anticorrupción - 2018

Presentamos ante los servidores públicos de la Caja de la Vivienda Popular,
La Matriz de Riesgos - Plan Anticorrupción - 2018,
para su participación durante toda la vigencia, esperamos sus aportes, inquietudes y preguntas
al siguiente correo: comunicaciones@cajaviviendapopular.gov.co.



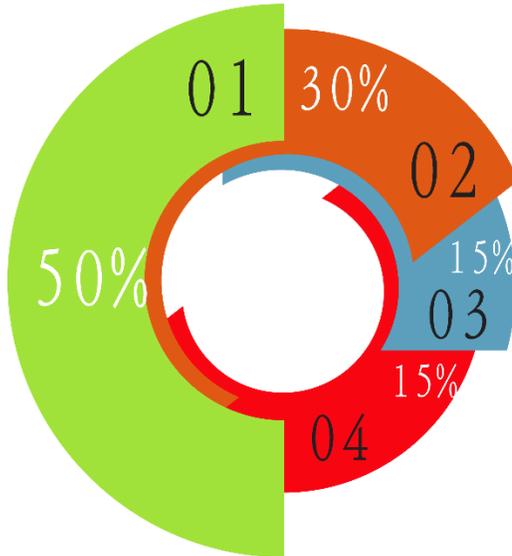
Fuente: Correo electrónico del 30 de enero de 2018 de comunicaciones@cajaviviendapopular.gov.co

Fuente: pantallazo página web: <http://www.cajaviviendapopular.gov.co>

INFORME PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Evidencia #2

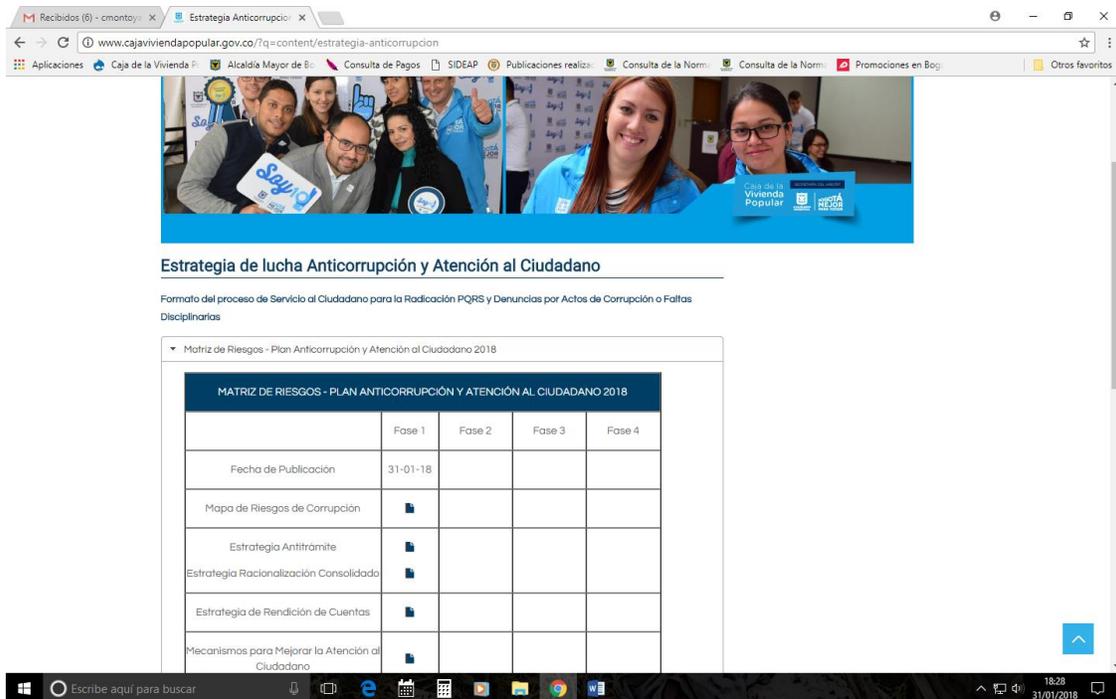
Matriz de Riesgos - Plan Anticorrupción - 2018



Presentamos ante los servidores públicos de la Caja de la Vivienda Popular, **La Matriz de Riesgos - Plan Anticorrupción** para su participación durante toda la vigencia, esperamos sus aportes, inquietudes y preguntas al siguiente correo: comunicaciones@cajaviviendapopular.gov.co.



Fuente: Correo electrónico del 31 de enero de 2018 de comunicaciones@cajaviviendapopular.gov.co



	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4
Fecha de Publicación	31-01-18			
Mapa de Riesgos de Corrupción	■			
Estrategia Antifraude	■			
Estrategia Racionalización Consolidada	■			
Estrategia de Rendición de Cuentas	■			
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	■			

Fuente: pantallazo página web: <http://www.cajaviviendapopular.gov.co>



INFORME PRIMER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

La evaluación realizada por control interno se efectuó entre el 02 y el 07 de mayo de 2018, previa solicitud realizada desde el 30 de abril de 2018 mediante comunicación 2018IE5688 y con fecha de corte desde el 01-enero-2018 al 16-abril-2018, haciendo uso de diversos mecanismos de obtención de información tales como revisión de documentos de gestión y verificación de evidencias.

En atención a la auditoría interna de calidad efectuada en abril pasado se detectaron debilidades en la administración de riesgos por lo que la Alta Dirección decidió realizar una actualización estructural frente a este tema consistente en la actualización del acto administrativo que contiene la política y la metodología para la administración de riesgos, el procedimiento y las herramientas de formulación y seguimiento de los riesgos.

Se realizó la planificación del cambio y se envió memorando 2018IE5489 al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación en el cual se convocó a una serie de mesas de trabajo en las cuales se explicó la metodología de riesgos y se realizó la reformulación en una nueva herramienta de la totalidad de los riesgos formulados a la fecha, por proceso y de corrupción, se realizaron cuatro mesas de trabajo con las personas designadas por los líderes de cada una de las dependencias para capacitarlos en la nueva metodología y en la reformulación de los riesgos, como resultado de las jornadas se actualizó la documentación relacionada con el sistema de administración del riesgo.

A través del desarrollo de las actividades anteriormente descritas se presenta un diagnóstico del estado de avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, sin incluir la Matriz de Riesgos dentro de esta revisión, por lo anteriormente explicado.

En atención a la auditoría de certificación bajo el estándar ISO 9001:2015 la cual se desarrolló la semana del 8 al 11 de mayo y dado que la entidad debía encontrarse preparada para la misma, se tomó la decisión en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación de hacer el seguimiento con corte al 16 de abril, de esta manera se podría atender adecuadamente la preparación para la auditoría y la verificación del avance del PAAC.

El resultado del seguimiento al componente Matriz de riesgos según lo reportado por cada líder de proceso se presenta a continuación:

Proceso	Avance promedio
1. Proceso de Gestión Estratégica	33,00%
2. Proceso de Comunicaciones	0,00%
3. Proceso de Prevención del Daño Antijurídico y Representación Judicial	26,75%
4. Proceso de Reasentamientos Humanos	73,33%
5. Proceso de Mejoramiento de Barrios	45,90%
6. Proceso de Mejoramiento de Vivienda	9,56%
7. Proceso de Urbanizaciones y Titulación	44,17%
8. Proceso de Servicio al Ciudadano	33,00%
9. Proceso de Gestión Administrativa	0,00%
10. Proceso Gestión Financiera	12,00%
11. Proceso de Gestión Documental	0,00%
12. Proceso Gestión del Talento Humano	0,00%
13. Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios	31,11%
14. Proceso de Gestión Tecnología de la Información y Comunicaciones	100,00%
15. Proceso de Gestión Control Interno Disciplinario	33,17%
16. Proceso Evaluación de la Gestión	36,00%
Total	29,87%



INFORME TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

A continuación, se presenta el resultado consolidado del seguimiento a las actividades programadas en cada uno de los componentes:
Fecha de Elaboración: 15 de mayo de 2018.

MATRIZ DE SEGUIMIENTO AL PAAC

Primer Seguimiento PAAC

Corte de Seguimiento: 16 de abril de 2018

Componente	Actividades Programadas en el PAAC 2018	Actividades con algún grado de avance al 16-abr-2018	Estado de Avance	Observaciones
1. Gestión del Riesgo de Corrupción (Mapa de Riesgos de Corrupción)	62	43	29,87%	Teniendo en cuenta las recomendaciones de la auditoría interna de calidad efectuada durante el mes de abril y en atención a las debilidades en la administración de riesgos detectadas en este ejercicio, la alta dirección decidió realizar una actualización estructural frente a este tema consistente en la actualización del acto administrativo que contiene la política y la metodología para la administración de riesgos, el procedimiento y las herramientas de formulación y seguimiento de los riesgos, razón por la cual durante este periodo la revisión a la gestión de los riesgos que debe realizar cada una de las dependencias no se realizó sobre este componente, el resultado reportado corresponde al promedio del avance registrado en la matriz por cada una de las dependencias y que fue consolidado y validado por la Oficina Asesora de Planeación.
2. Racionalización de Trámites	2	1	2,50%	<p>El componente Racionalización de Trámites de la Caja de Vivienda Popular identifica los siguientes trámites: Expedición del Paz y Salvo y/o certificaciones de la deuda, Subdirección Financiera, Expedición de Recibos de Pagos, Subdirección Financiera y Asistencia técnica para la obtención de licencias de construcción y/o actos de reconocimiento Mejoramiento de Vivienda.</p> <p>Teniendo en cuenta la verificación realizada por Control Interno y el avance reportado por los procesos en el PAAC, no se evidencia cómo se está beneficiando la ciudadanía de la racionalización de estos trámites, especialmente en el trámite número dos (2) "Expedición de Recibos de Pago", pues de acuerdo a lo observado pese a existir la posibilidad de recibir vía electrónica el recibo de pago, los usuarios continúan presentándose personalmente a reclamarlo, se recomienda revisar lo planteado en la estrategia y diseñar un plan de acción con el fin de alcanzar los resultados esperados con la simplificación del trámite, o de lo contrario revisar su pertinencia y si este se encuentra agregando valor a los usuarios o a la ciudadanía.</p> <p>Se observa el enfoque de la estrategia hacia la simplificación de los procesos y procedimientos, la reducción de costos, tiempos, documentos y pasos, generando esquemas no presenciales de acceso al trámite e incrementando su eficiencia y su eficacia, sin embargo, es de tener en cuenta que los grupos de interés de la entidad tienen acceso limitado a herramientas tecnológicas razón</p>



INFORME TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Componente	Actividades Programadas en el PAAC 2018	Actividades con algún grado de avance al 16-abr-2018	Estado de Avance	Observaciones
				<p>por la cual se recomienda revisar la necesidad de reformular las acciones planteadas.</p> <p>El avance para las dos acciones programadas con inicio anterior al 16 de abril durante el periodo evaluado fue muy bajo, donde tan solo una de las actividades tuvo un escaso avance del 5%.</p> <p>Teniendo en cuenta que este componente no presenta indicadores, se recomienda utilizar encuestas de satisfacción para medir la percepción de la ciudadanía sobre la calidad y oportunidad de los trámites.</p>
3. Rendición de Cuentas	20	15	25,45%	<p>De acuerdo a lo evidenciado durante el periodo evaluado la entidad ha participado de diferentes eventos de participación ciudadana, tales como entrega de obras de mejoramiento del barrio Compostela, ferias de servicios, acuerdos de sostenibilidad, entrega de títulos en el Barrio la Playita y Mesa de Dialogo realizada por la Secretaría de Hábitat en el mes de marzo, entre otros, de los cuales se observaron piezas comunicativas de su difusión, la Dirección de Reasentamientos Humanos no evidenció avance en este componente, sin embargo en la verificación realizada por esta asesoría se observó la participación de esta misional en el proyecto de manos productivas el cual culminó en el mes de abril.</p> <p>La estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad se encuentra en etapa de elaboración de acuerdo a lo reportado, se recomienda para la elaboración de este documento identificar los objetivos y las metas de corto, mediano o largo plazo; las actividades y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar tales metas con el fin de responder por su gestión ante la ciudadanía, recibir sus opiniones y formular acciones de mejora, lo anterior en concertación con cada una de las áreas de manera que se establezcan compromisos y se planteen objetivos alcanzables.</p>
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	10	5	15,70%	<p>De acuerdo con lo reportado en este componente el avance para este periodo es muy bajo, de diez (10) actividades planteadas en este componente solamente cinco (5) presentan avance y en una de ellas el avance realizado no corresponde con el producto.</p> <p>En cuanto a la acción "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" se verificó la publicación en la página web en el botón de transparencia enlace web https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informe-pqrs-2018 de los informes de PQRS de los meses de enero, febrero y marzo en los cuales no se observó ningún análisis de la información de manera que pueda ser utilizada por la ciudadanía.</p>



INFORME TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Componente	Actividades Programadas en el PAAC 2018	Actividades con algún grado de avance al 16-abr-2018	Estado de Avance	Observaciones
				Se recomienda identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano en cuanto a la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, publicación de información, entre otros y continuar haciendo uso de encuestas de percepción aplicadas a los ciudadanos y a grupos de interés respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad con el fin de identificar de primera mano los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.
5.. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	26	15	21,23%	<p>En la verificación de ejecución de las actividades de este componente se evidenció la gestión realizada a través la publicación en la página web de la entidad de los diferentes eventos que reflejan la gestión, la promoción del Plan Anticorrupción mediante un banner permanente en la página web y de la gratuidad de los servicios de la entidad, se encontraron debilidades respecto al criterio diferencial de accesibilidad a la información pública al no tenerse en cuenta la divulgación de la información en formatos accesibles para las personas con discapacidad visual, actualmente se dispone únicamente de los audios en los videos publicados en las redes sociales Facebook y YouTube, las imágenes que evidencian las obras y la gestión de la entidad en la red social Facebook no se encuentran publicadas de una manera que sean más visibles para los usuarios. A la fecha no se encuentra definido un responsable de monitorear los contenidos del botón de transparencia y pese a contar con un esquema de publicación de información los responsables de realizar las publicaciones no tienen claridad sobre la manera como deben desarrollar esta actividad presentándose información desactualizada lo cual demuestra que no se realiza un monitoreo constante a la calidad de los datos y a la publicación de la información en la página web.</p> <p>Se recomienda hacer uso de elementos visuales tales como tablas, listas, diagramas y viñetas para facilitar la navegación de los usuarios a través de la página web, invitando al lector a leer y haciendo que la información se encuentre de una manera más fácil y rápida.</p>
6. Iniciativas Adicionales	8	5	20,63%	De acuerdo a lo observado el avance de este componente se centra en las actividades relacionadas con transparencia y la actividad de socialización del proceso de asistencia técnica, se reitera la recomendación realizada en el informe con corte a 31 de diciembre de 2017 publicado en la página web www.cajaviviendapopular.gov.co el 16 de enero de 2018 sobre incluir lineamientos en temas de conflictos de intereses, canales de denuncias de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, entre otros dentro de las acciones asociadas al Código de Ética.



INFORME TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Componente	Actividades Programadas en el PAAC 2018	Actividades con algún grado de avance al 16-abr-2018	Estado de Avance	Observaciones
7. Gestión de la Integridad	13	0	NA	En la matriz publicada en la carpeta de calidad con ruta \\serv-cv1\calidad\19. CONSOLIDADO MAPAS DE RIESGO\RIESGOS ANTICORRUPCIÓN\2018, el día 7 de mayo a las 08:53 pm, se observó la formulación de actividades que permitan evidenciar el avance de las actividades propuestas en este componente, sin embargo, de acuerdo a lo reportado por el proceso el avance de este componente se encuentra en la etapa de autodiagnóstico y aunque las acciones están formuladas, no cuentan con fechas de inicio y finalización, ni con productos, indicadores y metas. De acuerdo con el Decreto 118 de 2018, este componente deberá estar debidamente formulado al 27 de agosto de 2018, por lo tanto, no se le realizó seguimiento y su debida formulación se evaluará con corte al 31 de agosto de 2018.
Total	141	84	19,23%	

Nivel de cumplimiento: Zona Baja

La tabla anterior muestra un nivel de cumplimiento bajo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la Caja de Vivienda Popular durante el primer cuatrimestre del año 2018. De ciento cuarenta y un (141) actividades programadas tan solo ochenta y cuatro (84) presentaron algún grado de avance, alcanzando un avance del 19,23%, siendo que a la fecha de corte de seguimiento (16 de abril), debería tener un avance del 29,17%.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De conformidad con lo expuesto, se formulan las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1. A nivel general se observa que la gran mayoría de acciones planteadas en los diferentes componentes del PAAC presentan debilidades en su formulación, ya sea en la acción propiamente dicha o en las fechas de realización que no son coherentes con la acción planteada, el indicador, el producto, la meta y/o el responsable de ejecución, por lo que se insta a todos los responsables en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación a revisar la formulación de las acciones.
2. Inquieta la respuesta de algunos enlaces de las dependencias al indicar que alguna o algunas acciones no fueron formuladas por el líder del proceso o por esa dependencia y que fueron formuladas e impuestas por la Oficina Asesora de Planeación, por lo que es recomendable que esa Oficina garantice una adecuada socialización del PAAC y mantenga los debidos soportes de la información reportada por las dependencias tanto para la formulación como para el seguimiento de las acciones.
3. Respecto del reporte de los seguimientos, los responsables deben mejorar la redacción de las evidencias y la descripción de los avances, ya que el autocontrol es uno de los principios del Modelo Estándar de Control Interno propuesto por el MIPG – Modelo Integrado de Planeación Gestión.
4. Se logró identificar que los jefes de algunas dependencias no presentaron con la oportunidad adecuada el reporte de seguimiento del PAAC a la Oficina Asesora de Planeación, situación que retrasó la consolidación de la información que debe realizar esta dependencia. Adicionalmente se reitera que la oportunidad en la entrega de la formulación y reportes de seguimiento de las herramientas de gestión hace parte de la calificación que se dará a las dependencias en la evaluación anual que realiza la Asesoría de Control Interno en el marco del cumplimiento del Artículo 39 de la Ley 909 de 2004.
5. Es necesario que los responsables del seguimiento especifiquen y precisen en las evidencias los enlaces web o la ruta en la carpeta de calidad que soporten lo descrito en el avance, de manera que se reduzca el grado de opacidad en los soportes de ejecución de las acciones teniendo en cuenta que el PAAC es un documento para uso y consulta de la ciudadanía.
6. Es importante que se definan claramente los responsables de las acciones, relacionando la dependencia y el proceso al que corresponde ejecutar cada actividad, igualmente se recomienda definir en las actividades que son compartidas el alcance de cada responsable, así como el producto o entregable que debe elaborar cada uno de ellos.
7. Para las actividades que son compartidas por diferentes áreas, es necesario realizar un registro de avance por cada una de ellas, ya que en la mayoría de los registros de reporte se evidencia el avance por actividad para una sola de las áreas responsables.
8. Es pertinente relacionar los trámites y servicios que presta la entidad en una gráfica, donde se incluya la dependencia misional a la que le corresponde y el enlace a la página del SUIT en el cual se describe en detalle toda la información de este, con el fin de facilitar su identificación y búsqueda por parte de los usuarios.
9. Publicar en las redes sociales de manera más visible hacia los usuarios la información que evidencia la gestión de la entidad, de la manera como se encuentra actualmente no es posible diferenciar entre un evento u otro y guardar debidamente la trazabilidad y evidencias de la gestión desarrollada por la Oficina Asesora de Comunicaciones.



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

INFORME TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

10. Es perentorio dar cumplimiento a los lineamientos del Capítulo II Accesibilidad y otras Directrices Artículos 12, 13, 14, y 15 del Decreto 103 de 2015 con el fin de mejorar el acceso de la población con discapacidad visual a los espacios virtuales de la entidad, debido a que como se encuentra diseñado el PAAC actualmente no es posible determinar cómo se encuentran definidos los mecanismos para el acceso de la información de la entidad de las personas con discapacidad.
11. Se recomienda actualizar el directorio telefónico de la entidad con las correspondientes extensiones de cada oficina y hacerlo visible a los usuarios, funcionarios y contratistas con el fin de mejorar el canal de atención telefónico y permitir al usuario realizar una petición, queja, denuncia, reclamo o sugerencia en las demás áreas o procesos de la entidad y no solamente en el área de Servicio al Ciudadano.
12. Se recomienda realizar encuestas de percepción a los ciudadanos con el fin de evaluar la calidad en los trámites ofrecidos, ya que actualmente se realiza la medición de la satisfacción de los usuarios de los programas misionales, mediante la aplicación de encuestas, sin embargo, no se ha medido la satisfacción sobre los trámites ofrecidos ni la calidad de los servicios que presta la entidad.
13. Como resultado de la verificación efectuada por Control Interno, se evidenció un nivel de cumplimiento bajo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la Caja de Vivienda Popular durante el primer cuatrimestre del año 2018. De ciento cuarenta y un (141) actividades programadas tan solo ochenta y cuatro (84) presentaron algún grado de avance, alcanzando un avance general del 19,23%, siendo que a la fecha de corte de seguimiento (16 de abril), debería tener un avance del 29,17%, esto representa un cumplimiento del 65,93%, lo que evidencia el retraso en el cual se encuentra la ejecución de las acciones.


IVONNE ANDREA TORRES CRUZ

Asesora de Control Interno

itorresc@cajaviviendapopular.gov.co

Proyectó: Carolina Montoya Duque. – Profesional de Control Interno Cto 207-2018

Adjunto: matriz de seguimiento al PAAC y mapa de riesgos de corrupción con seguimiento de control Interno