



INFORME TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

INFORME TERCER SEGUIMIENTO AL AVANCE DE LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS EN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR Corte al 31 de diciembre de 2017

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 el tercer y último seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2017 y al mapa de riesgos de corrupción formulado para la Caja de la Vivienda Popular con el fin de verificar el avance y cumplimiento de las actividades programadas con corte a 31 de diciembre de 2017. 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 “Estrategia 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.

La evaluación se efectuó entre el 10 y el 15 de enero de 2018, previa solicitud realizada desde el 29 de noviembre de 2017 mediante comunicación 2017IE18899 y con fecha de corte desde el 01-septiembre-2017 al 31-diciembre-2017, haciendo uso de diversos mecanismos de obtención de información tales como revisión de documentos de gestión.

A través del desarrollo de las actividades anteriormente descritas se presenta un diagnóstico del estado de avance tanto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como del mapa de riesgos de corrupción de la vigencia 2017, teniendo en cuenta los avances realizados en los cuatrimestres pasados.

A continuación, se presenta el resultado consolidado del seguimiento a las actividades programadas en cada uno de los componentes:



INFORME TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Fecha de Elaboración: 15 de enero de 2018.

Tercer Seguimiento PAAC 2017				
Corte de Seguimiento: 31 de diciembre de 2017				
Componente	Actividades Programadas en el PAAC 2017	Actividades cumplidas en el tercer cuatrimestre 2017	(%) Porcentaje de Cumplimiento	Observaciones
1. Gestión del Riesgo de Corrupción (Mapa de Riesgos de Corrupción)	90	79	87,78%	De acuerdo con la información del Mapa de Riesgos de Corrupción las actividades programadas para la vigencia presentaron un avance parcial y en algunos casos no se encontró relación entre lo descrito y lo propuesto para prevenir o controlar los posibles hechos generadores de corrupción. A nivel general se observa que algunos riesgos no se encuentran formulados adecuadamente y los controles orientados a reducir las causas del riesgo o disminuir sus efectos no son efectivos, en la mayoría de los casos el cálculo de los indicadores no permite evaluar adecuadamente la gestión del riesgo (Ver documento anexo), tal y como se mencionó en el informe con corte a 30 de agosto de la vigencia elaborado para el seguimiento del segundo cuatrimestre del mencionado plan. Se destaca el compromiso de los enlaces de los procesos para desarrollar las acciones tendientes a la mejora del mapa de riesgos.
2. Racionalización de Trámites	4	4	100%	El componente Racionalización de Trámites de la Caja de Vivienda Popular identifica los siguientes trámites: 1. Postulación Bien(es) Fiscales Titulables a sus Ocupantes 2. Postulación Programa(s) Reubicación de asentamientos humanos ubicados en zonas de alto riesgo 3. Enajenación voluntaria de inmuebles. El avance describe mejoras en la atención y prestación del servicio en los procesos misionales Urbanizaciones y Titulación y Reasentamientos Humanos, disminución de los tiempos de atención al usuario y disminución de costos de desplazamiento hacia la entidad a través de las visitas que el área social realiza a las residencias de los beneficiarios. Por lo anterior se puede evidenciar que se cumplen los lineamientos generales de la estrategia reduciendo costos, tiempos, documentos, pasos, procesos y procedimientos, generando esquemas no presenciales de acceso al trámite e incrementando la eficiencia y la eficacia en los procesos y procedimientos. 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.



INFORME TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Tercer Seguimiento PAAC 2017

Corte de Seguimiento: 31 de diciembre de 2017

Componente	Actividades Programadas en el PAAC 2017	Actividades cumplidas en el tercer cuatrimestre 2017	(%) Porcentaje de Cumplimiento	Observaciones
3. Rendición de Cuentas	16	16	100%	<p>Durante la vigencia 2017 la CVP realizó un evento de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas (16 de diciembre de 2017), realizó acompañamiento técnico, jurídico y social a las familias asentadas durante los meses de septiembre a diciembre, se promovieron espacios para dialogar con los aspirantes a las modalidades de subsidio de mejoramiento de vivienda en especie y de mejoramiento de vivienda en la modalidad de habitabilidad, se realizaron foros de cierre de obra los meses de junio y noviembre y se visibilizó a través de la página web http://www.cajaviviendapopular.gov.co los encuentros con la ciudadanía que se realizaron durante el año.</p> <p>La información presentada en la audiencia de rendición de cuentas (diapositivas e informe), se encuentra publicada en el siguiente enlace web: http://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Nosotros/Informes/rendicion-de-cuentas y permite descargar la información asociada a este evento, adicionalmente se verificó la publicación de videos en el canal de YouTube https://www.youtube.com/user/CVPBogota, sin embargo, el de la rendición de cuentas no se encuentra publicado a la fecha de elaboración de este informe. De acuerdo a la información evaluada, se observa que la rendición de cuentas se fundamentó en los elementos de continuidad y permanencia, amplia difusión y visibilidad, información, lenguaje comprensible al ciudadano y dialogo, cumpliendo con los lineamientos de la Ley Estatutaria 1757 de 2015, Título IV.</p>
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	10	9	90%	<p>Se observa cumplimiento normativo en la gestión de PQR's y publicación de información, fortalecimiento del canal presencial con más personal para la atención de los usuarios y capacitados en lenguaje de señas y a través de las adecuaciones realizadas a la planta física de la entidad, ampliación de la recepción y del área de servicio al ciudadano e implementación de la sala de maternidad para mujeres lactantes.</p> <p>En cuanto a la acción "<i>Revisar la pertinencia de la documentación del proceso Servicio al Ciudadano, frente a la atención al usuario, para incentivar la mejora continua</i>" no existe claridad con respecto a la contribución para su cumplimiento en algunas de las actividades desarrolladas.</p> <p>Se recomienda el fortalecimiento del Canal Telefónico.</p>



INFORME TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Tercer Seguimiento PAAC 2017

Corte de Seguimiento: 31 de diciembre de 2017

Componente	Actividades Programadas en el PAAC 2017	Actividades cumplidas en el tercer cuatrimestre 2017	(%) Porcentaje de Cumplimiento	Observaciones
5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información	17	17	100%	Se observa cumplimiento normativo parcial en la página web en cuanto a la aplicación de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 en sus artículos 4 y 5, ya que se encontró que la información de la ejecución presupuestal se encuentra publicada hasta el mes de septiembre de 2017, igualmente el numeral 7, se encuentra desactualizado y desordenado respecto de lo que solicita la norma. Respecto de la aplicación de estrategias para la implementación de las medidas que garanticen la transparencia y el acceso a la información, estas se encuentran enmarcadas en: disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos, respuesta a las solicitudes, inventario de activos de información e informe de solicitudes de acceso a la información, 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 comprensibles para las personas con discapacidad visual, en formato editable y actualmente se dispone únicamente de los audios en los videos publicados en los diferentes medios electrónicos. De acuerdo a lo observado este componente cumple con las actividades propuestas.
6. Iniciativas Adicionales	6	6	100%	Se observa cumplimiento de las actividades propuestas en este componente, se recomienda incluir lineamientos sobre 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, código de integridad.
TOTAL	143	131	91,61%	

Nivel de cumplimiento Zona Alta

La tabla anterior muestra un nivel de cumplimiento alto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la Caja de Vivienda Popular durante el tercer cuatrimestre del año 2017. De ciento cuarenta y tres (143) actividades programadas se desarrollaron completamente ciento treinta y una (131) cumpliendo en un 91,61%.



INFORME TERCER SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

1. Se observa dentro del componente de Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano acciones que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan agrupadas dentro de los siguientes subcomponentes: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico, fortalecimiento de los canales de atención, talento humano y relacionamiento con el ciudadano.
2. Se recomienda identificar el contexto interno y externo que afecta de manera positiva o negativa el cumplimiento de los objetivos del proceso y de esta manera realizar una formulación de riesgos, causas, indicadores y controles adecuada y que permita medir eficazmente el porcentaje de avance de las acciones tendientes a prevenir la materialización del riesgo.
3. Se recomienda realizar un registro de los avances de la gestión del riesgo oportuno y con coherencia frente a lo planeado y que se tengan definidas cuales situaciones de riesgo pretenden evitarse.
4. Se recomienda mejorar la medición del riesgo mediante el cálculo de los indicadores formulados apropiadamente, por lo anterior es necesario incluir el nombre del indicador dentro de la matriz para que permita tener claridad sobre lo que se está midiendo.
5. Se recomienda publicar en la página web la información de la rendición de cuentas en formatos PDF para facilitar su descarga y lectura.
6. Se recomienda tener en cuenta 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 físicos de la entidad.
7. Se recomienda actualizar el directorio telefónico de la entidad e incluir allí las extensiones telefónicas correctas 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.
8. 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.
9. Se recomienda informar de manera oportuna sobre aquellas actividades de difícil cumplimiento, con el fin de modificar o ajustar el Mapa de Riesgos de Corrupción si fuere necesario.
10. Es necesario planificar adecuadamente las actividades del PAAC y del mapa de riesgos de corrupción, con el fin de dar cumplimiento efectivo a todas las que se programen en la viderencia.


IVONNE ANDREA TORRES CRUZ

Asesora de Control Interno
itorresc@cajaviviendapopular.gov.co

Proyectó: Carolina Montoya Duque. – Profesional de Control Interno Cto 185-2017
Adjunto: matriz de seguimiento al PAAC y mapa de riesgos de corrupción de control Interno

