

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO  
LEY 1474 DE 2011**

**Jefe de Control Interno  
o quien haga sus veces**

**Juan Manuel Rodríguez  
Parra**

**Periodo evaluado:  
noviembre 2013 – febrero 2014**

**Fecha de elaboración:  
10 de marzo de 2014**

**Subsistema de Control Estratégico**

**Avances**

**AMBIENTE DE CONTROL**

En desarrollo del plan de acción contemplado en el proceso de Gestión Humana, durante el periodo informado se cumplió una jornada de inducción y reinducción, el 29 de noviembre de 2013, dirigida a 111 personas, entre contratistas y servidores vinculados en la planta temporal, a quienes se les presentó un video institucional sobre las memorias de la entidad; información sobre la cultura organizacional; los valores que componen el ideario ético del Distrito Capital; los lineamientos del servicio al ciudadano; los canales de comunicación; el Sistema Integrado de Gestión con cada uno de sus subsistemas con especial énfasis en el elemento del MECI de autocontrol y autoevaluación. Así mismo, se dio a conocer la participación de la entidad, tanto en el Sector Hábitat, como en el Plan de Desarrollo Bogotá Humana. Por último se les hizo entrega de un documento soporte sobre los temas presentados.

Los acuerdos de gestión concertados con los gerentes públicos durante la vigencia 2013 son objeto de evaluación por parte de la Dirección desde mediados de febrero de 2014. Para la vigencia actual, la Subdirección Administrativa y la Oficina Asesora de Planeación con el apoyo del DAFP, han hecho el respectivo acompañamiento a la Dirección y a los gerentes públicos bajo su dependencia, en la elaboración de los mismos. Las evidencias respectivas reposan en las historias laborales de cada uno de estos servidores.

Entre el 16 y 17 de diciembre el ICONTEC efectuó la auditoria de seguimiento de la certificación ISO 9001:2008 NTC-ISO9001:2008; NTCGP1000:2009 correspondiente a la vigencia 2013. El ente certificador cerró seis (6) no conformidades menores, objeto de plan de mejoramiento para la auditoria de reactivación del sistema de calidad e impartió concepto favorable para mantener la certificación del sistema de gestión en los esquemas ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009.

La mencionada auditoria generó una no conformidad menor relacionada con la definición de indicadores de procesos. La entidad formuló el consiguiente plan de mejoramiento cuyas acciones pertinentes culminarán el próximo 15 de abril de 2014.

## **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

En el cuatrimestre objeto del presente informe, la Caja de la Vivienda Popular mantuvo su misión, visión, objetivos institucionales y mapa de procesos. Sin embargo, en el mes de enero de 2014, la Dirección de la entidad, para atender su compromiso con los diferentes grupos de interés, retomó un Plan de Mejoramiento Institucional y dio comienzo a un ciclo de ajuste, tendiente a replantear la misión, la visión, los objetivos estratégicos y la estructura organizacional, con el fin de armonizar sus objetivos institucionales y su responsabilidad, a los lineamientos del nuevo POT del Distrito Capital. Este ciclo se lleva a cabo bajo el enfoque de gestión basado en procesos y se encuentra en la fase de identificación y singularización de los mismos.

Como consecuencia de lo anterior, los líderes y/o responsables de los programas misionales deben reformular sus procesos y procedimientos, de conformidad con los cambios en mención, en aspectos como el desarrollo normativo, el nuevo POT y su armonización con el Plan de Desarrollo Bogotá Humana.

Como producto de los seguimientos realizados a la planeación institucional por parte de la alta dirección, se definieron los ajustes pertinentes. Sin embargo, las acciones adoptadas para llevar a cabo el respectivo mejoramiento no se ejecutaron con la debida celeridad y en consecuencia no se logró un adecuado cumplimiento de las metas.

En el normograma general de la entidad persiste su desactualización, como quiera que no registra la información relacionada con las competencias, responsabilidades y cometidos asignados en el Plan de Desarrollo Bogotá Humana, en el estatuto anticorrupción, en el decreto antitrámites y en la demás normatividad, cuyo fin es servir de insumo para el reglamentario control de cumplimiento.

Durante este lapso se vincularon ciento un (101) servidores públicos como resultado de la convocatoria adelantada por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital y la Caja de la Vivienda Popular, para conformar la planta temporal de la entidad, con miras a fortalecer su estructura organizacional.

## **ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

El 31 diciembre de 2013 la entidad publicó en su página web los resultados del “Plan anticorrupción de atención al ciudadano” de la vigencia 2013, previo el seguimiento ordenado en el artículo 5° del decreto 2641 de 2012, el cual arrojó los siguientes datos sobre su cumplimiento:

Mapa de Riesgos	78%
Estrategia antitrámites	56%
Rendición de Cuentas	51%
Atención al Ciudadano	59%
Promedio	61%.

Así mismo se elaboró la versión del mencionado plan para la vigencia 2014, publicada el 31 de enero del presente año. Su seguimiento por parte de Control Interno se llevó a cabo en forma preliminar el 6 de febrero y continuará el 14 de marzo de 2014. Está a disposición en la página web de la entidad en la siguiente dirección:

\\informacióninstitucional\plananticorrucion\seguimientoplananticorrupcion, o en el link de acceso directo: “Plan anticorrupción y atención al ciudadano”

Durante el mismo periodo se actualizaron los mapas de riesgos de cada uno de los procesos vigentes, los cuales se encuentran nuevamente en revisión debido al Plan de Mejoramiento institucional al que se ha hecho referencia.

## **Subsistema de Control Estratégico**

### **Dificultades**

- Falta de apropiación por parte de los líderes o responsables de los procesos, en la conceptualización de la administración de riesgos.
- Alta rotación en cargo de Jefe de la Oficina Asesora de Planeación: tres (3) en el cuatrimestre.
- La rendición de cuentas de los procesos misionales se halla inmersa en las acciones que la entidad realiza con la comunidad, pero no obedece a lineamientos de planeación institucional.

## **Subsistema de Control de Gestión**

### **Avances**

#### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

Las políticas de operación no se evidencian de manera visible y por lo tanto no se replica su aplicación por parte de los líderes o responsables de los procesos, aspecto que se debería subsanar desde la armonización de lo misional en cada uno de sus niveles jerárquicos y su inmersión en la totalidad de los procesos definidos en la entidad.

A inicios de 2014 se reanudó la revisión para el ajuste de los procedimientos de la totalidad de los procesos, a efectos de adecuarlos a nuevas disposiciones legales o normativas, a mejores prácticas y a las competencias asignadas a la entidad en el plan de desarrollo vigente. En consecuencia se adelanta la identificación y la consiguiente definición de los controles necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La herramienta de indicadores, puesta en marcha y sensibilizada a finales de octubre de 2013, requirió un ajuste en el contexto de los planes de acción, en el sentido de atender la necesidad de alinearla con los objetivos estratégicos o de calidad. Sin embargo al aplicarlos a la ejecución de los planes de acción, se hizo evidente el incumplimiento de algunas metas. Adicionalmente los indicadores de los procesos fueron objeto de observación durante la auditoria de seguimiento del ICONTEC, ya que no se dirigen al cumplimiento del objetivo del proceso y de los objetivos institucionales.

En relación con el cumplimiento de los planes de acción de gestión por procesos formulados para la vigencia 2013, se obtuvo el siguiente resultado:

Procesos misionales	85%
Procesos de apoyo	73%
Procesos estratégicos	94%.

Se debe anotar que en los procesos estratégicos se excluye el proceso “Daño antijurídico y representación judicial”, el cual no formuló plan de acción de gestión para la mencionada vigencia.

Se observa que aunque las áreas misionales registran un cumplimiento satisfactorio en los planes de acción, no se cumplen con las metas del plan de acción de proyectos de inversión, dado que la enunciación de la “acción” del plan de acción por procesos, no está ligada a la “meta” del plan de acción del proyecto de inversión.

La entidad ha definido indicadores en cada proceso pero se requiere revisar su formulación, con el fin de permitir la evaluación del cumplimiento de la gestión del proceso. Además, los indicadores necesarios para evaluar la gestión institucional no están formulados adecuadamente para medir su cumplimiento.

Lo anterior, sucede porque la formulación de la mayoría de los indicadores se encamina a medir el cumplimiento de actividades frente a los mapas de riesgos y planes de acción y no a medir el cumplimiento del objeto del proceso. Para corregir lo anterior, la Oficina Asesora de Planeación y Control Interno continuaron con la revisión de la pertinencia de los indicadores y hacen acompañamiento a la adopción y aplicación del procedimiento para la “Formulación y seguimiento de indicadores” de este elemento de control.

## **INFORMACIÓN**

La entidad cuenta aún con el módulo “Cordis” para el recibo y entrega de la información, el cual permite controlar las solicitudes recibidas por la entidad y se efectúa un estricto seguimiento a la oportunidad de las respuestas por parte de Control Interno. Pese a lo anterior persisten los rezagos en los tiempos de respuesta.

Existe una estructura de administración de la información que desarrolla la política de los sistemas de información, definida en la resolución 1550 de 2007 de la Caja de la Vivienda Popular, así como un “Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (PETIC) 2013-2015”, del cual, entre noviembre del 2013 y febrero 2014, se ejecutó su fase de diagnóstico y en la actualidad se encuentra en análisis para definir la fase de implementación.

Para el manejo de la información administrativa y financiera, la entidad utiliza el Planificador de Recursos Empresariales “ERP” SI Capit@l, de este sistema de información, a través de algunos módulos, con el concurso de cuatro (4) profesionales en sistemas, que brindan soporte a los

distintos usuarios de los siguientes módulos: PERNO, CONTRATACIÓN (SISCO), SAE SAI, y LIMAY.

Este mismo equipo de profesionales de la Dirección de Gestión Corporativa y CID, está adelantando un programa de capacitación, iniciado el 25 de febrero, dirigido a los usuarios y directores responsables de los procesos, con el fin de fortalecer el manejo de cada uno de los módulos mencionados y contrarrestar la persistente dificultad en la integración de la información generada por los mismos.

El soporte documental del Sistema de Calidad se encuentra a disposición en un servidor de la red y es de fácil acceso para cualquier servidor público de la entidad. Su control y actualización está bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación y a la fecha se desarrolla un plan de mejoramiento orientado a actualizar los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.

En relación con la convalidación de las Tablas de Retención Documental - TRD, el 12 de febrero del 2014 se recibió respuesta por parte del Secretario Técnico del Consejo Distrital de Archivos, en la cual se hacen algunos requerimientos de ajustes, que se deben cumplir antes del 27 de marzo de 2014, orientados a la construcción de fichas de valoración, la mejora en la justificación del proyecto y la depuración de algunas series misionales.

## **COMUNICACIÓN PÚBLICA**

La comunicación pública se desarrolla a través de medios propios como la página WEB, la Intranet, cartelera, boletines internos (12 generados durante este periodo), piezas comunicativas y acciones; y externos, como los medios masivos de comunicación y del organismo al cual la Caja de la Vivienda Popular se encuentra adscrita (Secretaría Distrital de Hábitat). Como componente de control, el proceso de comunicaciones continúa cumpliendo sus funciones, en el sentido de poner a disposición de los ciudadanos, servidores públicos, oferentes, instituciones y demás actores alrededor de asuntos de interés colectivo, la información sobre la misionalidad institucional, para facilitar su escrutinio y control social y garantizar “la construcción de visión compartida y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad...” (MECI: 2005).

En este periodo se desarrolló el diseño de la estrategia de comunicación - educación para “Fomentar una cultura de la transparencia, probidad y ética de lo público en la Caja de la Vivienda Popular”; y la puesta en marcha de la fase de información y divulgación de la misma, mediante la organización de talleres de sensibilización, la aplicación de su metodología y la suscripción de pactos éticos, como el firmado el 17 de febrero de 2014 por el líder y gestores del proceso de Mejoramiento de Vivienda.

Adicionalmente, la Oficina Asesora de Comunicaciones construyó la herramienta para analizar y evaluar el servicio de atención al ciudadano, cuyos resultados se compilaron en el informe: “Evaluación de la satisfacción del servicio de atención al ciudadano – Fase cuantitativa con ciudadanos”, publicado el 10 de febrero de 2014 en la Intranet y el 12 de marzo de 2014 en la página web de la entidad.

En la misma página web se mantienen los lineamientos mínimos de Gobierno en Línea y se cuenta con el link “Servicio al ciudadano/ Guía de trámites y servicios” mediante el cual se accede directamente la pagina de “Guía de trámites y servicios” del Distrito Capital.

A partir de febrero se retomó la plataforma con el dominio de los correos institucionales para los servidores de la entidad como: usuario@cajadelaviviendapopular.gov.co.

## **Subsistema de Control de Gestión**

### **Dificultades**

- Carencia de definición en políticas de operación en los distintos procesos.
- La página WEB de la entidad carece de la actualización del normograma institucional, y la actualización de los reportes presentados en el link de Información Institucional: Organización - organigrama, la gestión - Metas y avances, entre otros. Así mismo esta página adolece de interactividad en tiempo real.
- En el manejo del sistema de información SI Capit@l, no se ha implementado totalmente la interacción entre los distintos módulos.

## **Subsistema de Control Evaluación**

### **Avances**

### **AUTOEVALUACIÓN**

Como resultado de la autoevaluación y el análisis de los compromisos corporativos con los diferentes grupos de interés, la alta dirección ha liderado la reformulación del ajuste institucional que actualmente se lleva a cabo.

### **EVALUACIÓN INDEPENDIENTE**

El ICONTEC llevó a cabo la auditoría de seguimiento de la certificación, ISO 9001:2008 NTC-ISO9001:2008; NTCGP1000:2009, y emitió concepto favorable para continuar con la certificación del sistema de gestión en los esquemas ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009. Dejó una (1) no conformidad menor relacionada con la formulación y seguimiento de indicadores de procesos.

El programa de auditoría interna de la vigencia 2013 se cumplió en un ciento por ciento (100%) y de manera adicional se efectuaron ocho (8) visitas especiales, que incluyeron temas como el Manual Operativo y de Contratación Derivada Fideicomiso-FIDUBOGOTA S.A. V-1, por el cual se ejecuta actualmente el proyecto de vivienda de interés prioritario.

Durante los meses de enero y febrero del 2014, se hizo seguimiento a planes de mejoramiento formulados o pendientes; evaluación de dependencias; planes de acción; mapas de riesgos; y

acuerdos de gestión de la vigencia 2013, con el objeto de elaborar el programa general de auditorías para la vigencia 2014.

## **PLANES DE MEJORAMIENTO**

El plan de mejoramiento institucional sobre los compromisos adquiridos a 31 de diciembre de 2013 con la Contraloría de Bogotá D. C., contaba con treinta y cinco (35) hallazgos, de los cuales cinco (5) corresponden a una visita fiscal practicada en diciembre de 2013 al proceso de Mejoramiento de Vivienda. En el mes de enero de 2014 durante el informe de visita fiscal en cumplimiento de la ley 996 de 2005, se generaron dos (2) hallazgos adicionales, para completar un total de treinta y siete (37), a los cuales se les formuló plan de mejoramiento.

Producto de las auditorías internas adelantadas en la vigencia 2013, se evidenciaron trescientos veinticinco (325) hallazgos, de los cuales se obtuvo el cierre, a 31 de diciembre de 2013, del treinta y cuatro por ciento (34%). Este resultado permite concluir que algunos de los líderes o responsables de los procesos, persisten en no prestar la atención debida a las oportunidades de mejora identificadas en las evaluaciones efectuadas por Control Interno, situación que se evidencia en la falta de cumplimiento a los planes de mejoramiento y en la carencia de aplicación de las acciones correctivas pertinentes.

Control Interno continuó con el apoyo a los diferentes procesos, con el fin de determinar las acciones que les permitan eliminar las causas de las no conformidades. Con base en esta gestión, se logró que los doscientos veinticinco (225) hallazgos pendientes quedaran consolidados en ciento cuarenta (140), a los cuales se les hará el correspondiente seguimiento en los planes de mejoramiento respectivos.

### **Subsistema de Control de Evaluación**

#### **Dificultades**

Persiste, como principal dificultad, el bajo nivel de compromiso del grupo directivo y sus equipos de trabajo, en la formulación de acciones que permitan evaluar la gestión del proceso a nivel de cumplimiento de objetivos y de metas y no de actividades.

### **Estado General del Sistema de Control Interno**

#### **Avances**

El Sistema de Control Interno continúa en fase de sostenibilidad y registra una mejora por cuanto se consolidó el equipo directivo y se efectuó la auditoría de seguimiento por parte del ente certificador ICONTEC. Al mismo tiempo, se inició la revisión de los procesos y procedimientos en el marco del desarrollo del ajuste institucional mencionado.

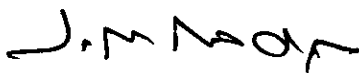
Se mantienen los lineamientos definidos por parte de la alta dirección para fortalecer el Sistema de Control Interno y el Sistema Integrado de Gestión y se vinculó el grupo de servidores de la

planta temporal con el fin de fortalecer la estructura organizacional. Se evidencia falta de compromiso por parte de algunos directivos en la aplicación de las herramientas dispuestas para evaluar la gestión, la que se refleja en la incoherencia entre los resultados de la ejecución de los planes de acción y los avances relativos a las metas de los proyectos de inversión.

## Recomendaciones

Con base en los resultados del seguimiento al Sistema de Control Interno se recomienda:

- Propender por la armonización entre las interrelaciones de los distintos procesos y definir políticas de operación.
- Instar a los líderes de proceso para que formulen, planes de acción y acuerdos de gestión a quienes sean aplicables, congruentes con la formulación de los proyectos de inversión y los objetivos institucionales.
- Alinear los compromisos laborales concertados con los servidores públicos con las metas de los procesos, con el fin de obtener resultados coherentes en las evaluaciones pertinentes.
- Revisar la pertinencia de los indicadores formulados para evaluar la gestión del proceso y la gestión institucional.
- Fortalecer el autocontrol para revisar y evaluar permanentemente los resultados de cada proceso, los servicios no conformes y generar acciones de mejora continua.
- Ejecutar con la debida celeridad, las correcciones y acciones correctivas planteadas en los planes de mejoramiento.
- Actualizar los procedimientos de acuerdo con las actividades efectivamente realizadas en cada proceso.
- Revisar los mapas de riesgos con el fin de verificar los controles y la formulación de las acciones, de tal forma que fortalezcan la administración del riesgo, en el sentido de considerar que las acciones formuladas tiendan a prevenir, minimizar, asumir o trasladar el riesgo, y que como consecuencia, permita a la entidad aumentar la probabilidad de alcanzar sus objetivos institucionales.
- Generar lineamientos de planeación institucional para el proceso de rendición de cuentas.
- Continuar con la generación de lineamientos para el fortalecimiento del MECI y el Sistema de Gestión de calidad.



---

**Juan Manuel Rodríguez Parra**  
Asesor de Control Interno