

 ALCALDÍA MAYOR DE BDGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Versión: 3	Pág.: 1 de 6
		Vigente desde: 06-jul-2015	

I. Información General Auditoría	
Fecha de Auditoría: 26/05/2016	Fecha de Informe: 30/06/2016
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):	María Gladys Ramírez Morato

III. Objetivo de la auditoría	
<p>Verificar el cumplimiento de las acciones formuladas en el Plan de Mejoramiento y la aplicación de las herramientas que le permiten al proceso actuar sistemáticamente, en concordancia con la prestación del servicio a la ciudadanía.</p> <p>Contribuir al mejoramiento del proceso mediante la identificación de oportunidades de mejora que le permitan formular las acciones correspondientes.</p>	

IV. Alcance de la auditoría	
<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el cumplimiento del Plan de Mejoramiento del proceso. • Formulación del Plan de Acción, vigencia 2016 • Formulación de la Matriz de Riesgos de Corrupción Vigencia 2016 • Formulación de Acuerdos de Gestión, • Verificar la actualización del normograma del proceso y la documentación del proceso • Avance del proyecto 943 (FUSS) Primer Cuatrimestre de 2016 	

V. Criterios de auditoría	
Ley 1474 de 2011 artículos 73 y 76 y su decreto reglamentario 2641 de 2012 NTCGP1000:2009 Numerales 5.4 Planeación, 8.3 Control del producto y/o Servicio No conforme. Formato único de seguimiento Sectorial -FUSS Proyecto Inversión 943 Las demás normas aplicables al proceso	

VI. Aspectos destacados durante el desarrollo de la auditoría. Fortalezas	
Se observó buena dinámica en la ejecución de las acciones formuladas para atender los hallazgos derivados de los informes y auditorías adelantadas por Control Interno.	

VII. Desarrollo de la Auditoría	
Plan de Mejoramiento. Se efectúa seguimiento a las acciones formuladas en el Plan de Mejoramiento por procesos y a todas las acciones formuladas por el proceso y se obtienen los resultados que se describen a continuación:	

No.	Acciones	Fecha de finalización	Seguimiento Del 10 al 14 de junio del 2016	Estado de las acciones
1	Se incluirá en el acta de reunión, un capítulo para realizar seguimiento a los compromisos establecidos en la mesa de trabajo.	31-dic-16	<p>En la vigencia 2016 se han llevado a cabo dos reuniones, como consta en las actas fechadas el 6 de enero y el 15 de junio. Se evidencia la inclusión, en ambas actas, del seguimiento a los compromisos. El acta del 6 de enero refiere que todos los compromisos se encuentran al día.</p> <p>En el acta del 15 de junio se evidenció la inclusión y análisis del estado de los compromisos en cada una de las áreas y se propusieron fechas límites para dar cumplimiento a los mismos. No se cierra la acción.</p>	Abierta



Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 2 de 6

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoría

Fecha de Auditoría:

26/05/2016

Fecha de Informe:

30/06/2016

Proceso /Tema Evaluado:

Servicio al Ciudadano

2	Servicio al ciudadano gestionará con la persona encargada en la entidad de dar lineamientos sobre las capacitaciones y de esta manera realizar 4 capacitaciones a las áreas misionales y de apoyo sobre los conceptos básicos.	31-dic-16	Se impartió capacitación a servidores y contratistas, con asistencia de 45 personas, como consta en la lista de asistencia. Para cerrar la acción se deben dictar tres capacitaciones más. Presentación sobre los conceptos básicos de las PQRs. No se cierra la acción hasta tanto se evidencie el cumplimiento de las cuatro capacitaciones programadas.	Abierta
3	Servicio al ciudadano gestionará con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá la unificación de tipologías del SDQS para unificarlos con el CORDIS	31-dic-16	Circular de la Subdirectora de Calidad de la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General, con el cronograma del plan de capacitación funcional 2016. El proceso Servicio al Ciudadano de la CVP no ha enviado el cronograma debido a la modificación en la planta de personal, que será afectada el 30 de junio, para definir cuáles servidores y contratistas deben asistir al ciclo de capacitaciones.	Abierta
4	Validar los documentos y/o registros evidenciados en el procedimiento vs el listado maestro de documentos con el fin de garantizar la codificación de los registros.	Cuando se lleve a cabo la próxima modificación del procedimiento	Se evidenció la actualización del procedimiento desde el punto de vista de la nueva normatividad aplicable. Falta verificar el listado maestro de documentos contra el procedimiento, para garantizar la codificación de los registros.	Abierta
5	Realizar el levantamiento y formulación de la Tabla de Retención Documental para el proceso	31-dic-15	No se evidenció avance. Se presenta el inventario de activos de información de la Dirección Corporativa y CID sin ninguno de los componentes que tengan relación directa proceso servicio al ciudadano.	Abierta
6	Por medio de correo electrónico se coordinará con las áreas misionales la programación semanal para establecer de manera oportuna el apoyo que debe brindar el proceso servicio al ciudadano.	31-dic-16	Correo enviado a las áreas, para solicitar información precisa sobre el estado de las PQRs, y apoyo para eventuales concurrencias masivas de ciudadanos al área de atención al ciudadano. No se ha formulado indicador para el cumplimiento de esta acción, de seguimiento permanente. Se cerrará al terminar la vigencia.	Abierta
7	Realizar mensualmente seguimiento al nivel de satisfacción del ciudadano a través del digiturno para establecer cuantas personas atendidas se fueron satisfechas con el servicio.	31-dic-16	Informe mensual con análisis de cada área, con las estadísticas, medición del tiempo de atención al ciudadano y calificación. La calificación máxima es 4 y el resultado promedio fue de 3,99. Esta acción se analizará y se cerrará al término de la vigencia. Modo de prueba.	Abierta
8	Publicar en la página WEB la resolución 4142 de 2015 en la página WEB, y del nombre del servidor (a) que ejerce la función de Defensor del Ciudadano.	05-may-16	En la página WEB que se encuentran publicados, tanto el nombre del Defensor del Ciudadano como la Resolución 4142 de 2015.	Cerrada
9	Profesional de servicio al ciudadano realizará seguimiento trimestral para verificar que la información relacionada con Servicio al ciudadano, se encuentre actualizada y publicada	31-12-16	Correo enviado a Ángela Díaz con contrato 264 de 2016 asignándole la función, de verificación trimestral que la información del proceso al servicio al ciudadano, se encuentre actualizada y publicada.	Abierta
10	Notificar a la funcionaria CONSUELO ORTIZ RUBIO, sobre la resolución que derogación de la resolución 761 de 2014	11-mar-2016	Mediante memorando 2016IE1906 se comunicó a la profesional especializada Consuelo Ortiz la derogatoria de la Resolución	Cerrada



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 6

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

26/05/2016

Fecha de Informe:

30/06/2016

Proceso /Tema Evaluado:

Servicio al Ciudadano

			761 de 2014.	
11	Realizar seguimiento mensual para verificar que los actos administrativos sean notificados y comunicados según corresponda.	31-dic-16	El líder del proceso reasignará la función al área que le corresponde y enviará comunicación a Control interno para hacer la respectiva modificación en el plan de mejoramiento.	Abierta
12	Publicar los informes correspondientes a los meses enunciados	05-may-2016	Los informes mensuales del estado de las PQRs, se encuentran publicados en la página Web hasta el mes de abril de 2016.	Cerrada
13	Los informes se radicaran en la Oficina Asesora de Comunicaciones los cinco primeros días de cada mes, Verificando que se publique a más tardar el día 10.	31/dic/2016	Correo mediante el cual se asigna a la Contratista Ángela Díaz (contrato 264 de 2016) para efectuar seguimiento mensual a la publicación de informes del estado de PQRs.	Abierta
14	El proceso gestionara con la OAC, un banner de fácil acceso al inicio del portal Web para la radicación de PQRS incluyendo los criterios que los ciudadanos deben tener en cuenta para clasificarlas y radicarlas.	15-jun-16	En la Página WEB existe un enlace con para ayuda a las personas que vayan a radicar PQRS. Así mismo, cargaron videos de apoyo para radicación de los mismos. En funcionamiento desde el 9 de junio de 2016.	Cerrada
15	Se realizará un seguimiento mensual el primer día hábil del mes para verificar que el banner se encuentre en el inicio del portal web.	31-dic-16	Se evidenció correo donde se asigna a la Contratista Ángela Díaz para realizar el seguimiento a publicación del banner con periodicidad mensual. Contrato 264 de 2016. Falta la formulación del indicador de cumplimiento.	Abierta
16	Solicitar a la OAC el diseño de la señalización para personas en condición de discapacidad, personas y mujeres en estado de gestación	31-dic-16	En las ventanillas de atención al público existe señalización para la atención prioritaria, a discapacitados, adulto mayor y mujeres en estado de gestación.	Cerrada
17	Instalar en el punto de atención de servicio al ciudadano la señalización y verificar que permanece en el sitio que corresponda	31-dic-16	Correo donde se asigna a la contratista Diane Ortiz el seguimiento diario a la señalización en el punto de servicio al ciudadano con periodicidad diaria. Se debe mantener durante todo el año.	Abierta
18	Las pantallas se activaron el día 28 de Abril de 2016 y actualmente se encuentran activas.	5-may-16	En el desarrollo de esta auditoría se evidencia de nuevo que la pantalla no se encuentra en funcionamiento. La acción debe ser reformulada o reasignada. Correo de respuesta para dar a conocer las comunicaciones al área de sistemas. Esta informa que se han "generado varias comunicaciones para dar solución a la problemática y se observa que la empresa no ha estado muy receptiva para apoyarnos y eso se ve reflejado en las demoras"	Abierta
19	Diariamente se verificará que las pantallas se encuentren activas	30-abr-16	Se vuelve a evidenciar que la pantalla no se encuentra en funcionamiento.	Abierta
20	Designar un responsable para realizar seguimiento y formulación de los planes de mejoramiento del proceso	30-may-16	Se asignó a la contratista Silenia Neira Torres para el seguimiento y la formulación de los planes de mejoramiento del proceso servicio al ciudadano.	Cerrada



Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 4 de 6

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

26/05/2016

Fecha de Informe:

30/06/2016

Proceso /Tema Evaluado:

Servicio al Ciudadano

21	Aplicar el manual de supervisión frente al cumplimiento de obligaciones	31-dic-2016	Se asignó a la contratista Silenia Neira Torres para el seguimiento y la formulación de los planes de mejoramiento del proceso servicio al ciudadano. No se evidencia la formulación del indicador de cumplimiento.	Abierta
22	Actualizar el normograma del proceso incluyendo la normatividad vigente.	05-may-16	El normograma se encuentra actualizado y publicado en la carpeta de calidad con fecha 6 de mayo de 2016.	Cerrada
23	Mediante memorando se designará un profesional del proceso, para que realice el respectivo seguimiento y actualización.	31-dic-16	El contrato 057 de 2016, suscrito con Gilda Miriam España Rodríguez, establece dentro de las obligaciones específicas, actualizar la documentación del proceso. Esta acción se adelantará durante toda la vigencia.	Abierta
24	Realizar una revisión trimestral para verificar que el normograma se encuentre actualizado de acuerdo a la normatividad vigente y a las directrices de la entidad	31-dic-16	El contrato 057 de 2016, suscrito con Gilda Miriam España Rodríguez, establece dentro de las obligaciones específicas, actualizar la documentación del proceso. Esta acción se adelantará durante toda la vigencia. Falta la formulación del indicador de cumplimiento.	Abierta
25	Asignar un profesional que realice seguimiento a las PQRS, verificando la oportunidad de las mismas en condiciones de termino y calidad, muestra trimestral.	31-dic-16	Se asignó el seguimiento semanal al contratista Roberto Carlos Narváez Cortes.	Abierta
26	Se analizará y ajustará si corresponde, el procedimiento teniendo en cuenta las actividades que se realizan en el día a día con relación a la atención de los requerimientos (procedimientos de otros procesos)	31-dic-16	El procedimiento se encuentra en proceso de actualización.	Abierta
27	El líder del proceso de Servicio al Ciudadano realizará trimestralmente sensibilización sobre el procedimiento de Servicio al Ciudadano y realizará la actualización cuando corresponda.	31-dic-16	A las personas recién vinculadas para prestar sus servicios profesionales en el área de servicio al ciudadano se le sensibiliza sobre la aplicación del procedimiento y se les informa la ruta para encontrar el documento de consulta permanente.	Abierta
28	Servicio al Ciudadano gestionará con la secretaria general de la alcaldía mayor de Bogotá una capacitación funcional para las personas encargadas de manejar el SQDS y PQRS	30-jun-16	Circular recibida de la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General con el cronograma de capacitaciones hasta noviembre de 2016. El proceso no ha dado respuesta debido a la coyuntura de la terminación de la planta temporal. A partir de julio se definirá cuáles contratistas y funcionarios asistirán a la capacitación.	Abierta
29	Servicio al Ciudadano gestionará con la secretaria general de la alcaldía mayor de Bogotá, el ajuste a la herramienta.	31-may-16	El 24 de junio de 2016 se elaboró oficio para firma de la Directora Corporativa .Este oficio contiene la solicitud de ajuste de la herramienta SQDS.	Abierta
30	Crear una carpeta digital con los informes emitidos por la Defensora del Ciudadano. Realizando seguimiento a la ejecución de las recomendaciones.	31-dic-16	Se abrió carpeta física que recoge informes e instrucciones de la defensora del ciudadano. Así mismo se abre carpeta digital. Esta acción se adelantará durante toda la vigencia.	Abierta
31	Elaborar el respectivo plan de mejoramiento	31-dic-16	Se evidenció la formulación de las acciones provenientes del informe del primer semestre de 2015 y su formalización en el plan de mejoramiento administrado por Control Interno.	Cerrada



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 6

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

26/05/2016

Fecha de Informe:

30/06/2016

Proceso /Tema Evaluado:

Servicio al Ciudadano

32	Realizar el respectivo seguimiento con las auditorias.	31-dic-16	Analizar las acciones formuladas y el cálculo del indicador de cumplimiento para evitar que se repita el hallazgo. Esta acción se ejecutará durante la vigencia de 2016.	Abierta
----	--	-----------	--	---------

En cuanto al informe mensual de "Asistencia y Evaluación" en el cual se califica la satisfacción del servicio a la ciudadanía, correspondiente a la acción No. 6 (ver cuadro de seguimiento) se recomienda complementarlo con la presentación de la metodología aplicada para obtener la calificación y la formulación de las acciones cuando la calificación esté de manera significativa por debajo de la máxima calificación y persista tal situación.

1. Formulación del Plan de Acción Vigencia 2016. Se evidencia la formulación y publicación del Plan de Acción del Proceso Servicio al Ciudadano en la carpeta de calidad.

2. Formulación de Matriz de riesgos vigencia 2016. Se verificó la formulación del mapa de riesgos de corrupción y su inclusión en el Plan Anticorrupción, el cual fue publicado en la página Web el 30 de abril de 2016. Se hizo seguimiento al cumplimiento de las tres acciones formuladas y solo se evidencia avance en la acción: "Capacitar y socializar a los servidores de la entidad acerca del servicio, trámites y asesorías que se prestan en la oficina de servicio al ciudadano" la cual alcanzó 26% frente al 33% programado para el primer período. Las dos acciones restantes no fueron cumplidas.

3. Producto No Conforme, No se evidenció la actualización del formato 208-PLA-Ft-26 durante la vigencia 2016.

4. Formulación de Acuerdos de Gestión. Se verificó en la carpeta de calidad y se encuentra publicado el acuerdo de gestión de la vigencia 2016 suscrito por la Directora Corporativa y el Director General de la Caja de la Vivienda Popular.

5. Verificación de la documentación del proceso. El normograma se encuentra actualizado con fecha 6 de mayo de 2016 y publicado en la carpeta de calidad en el proceso Servicio al Ciudadano. Al verificar el procedimiento en la versión 10 de 30 de noviembre de 2015, falta incluir las modificaciones derivadas de las Leyes 1712 de 2014, 1755 de 2015, el Decreto Distrital 392 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015, junto con la confrontación del procedimiento con el listado maestro de documentos. De otra parte al verificar el manual de atención de Servicio al Ciudadano, se establece que se encuentra en versión 2 vigente desde el 14 de noviembre de 2012. Este documento debe actualizarse en concordancia con la normatividad reciente, en especial la mencionada en el párrafo anterior.

6. Avance del Proyecto 943 (FUSS). A la verificación y el seguimiento del FUSS y POA durante el primer cuatrimestre de 2016 no se evidencia reporte de las sub actividades cumplidas durante los meses de enero y febrero.

Al verificar la formulación de las acciones de vigencias anteriores que se encuentran rezagadas, se transcribe con exactitud la cifra registrada en la vigencia 2014. Por ejemplo: 1.460 sin verificar el faltante de la meta a cumplir en la vigencia 2016. Se recomienda revisar los rezagos de las vigencias 2014 y 2015 y asegurarse de que se formulen y se ejecuten las acciones que dieron cumplimiento al Plan de Desarrollo 2012-2016 para lograr su cierre definitivo.



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 6

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

26/05/2016

Fecha de Informe:

30/06/2016

Proceso /Tema Evaluado:

Servicio al Ciudadano

VIII. Descripción del hallazgo	Requisitos				C	NC	OM
	NTCGP 1000	MECI	NTD-SIG 001	Otra			
Al verificar el proyecto de inversión 943 (FUSS) no se evidenció seguimiento y reporte de las actividades adelantadas durante enero y febrero de 2016.	4.2.1.d)	X					X
Al verificar el proyecto de inversión 943 (FUSS) se evidenció que en la formulación de las acciones rezagadas de vigencias anteriores se transcribe exactamente la cifra registrada en la vigencia 2014 Ejemplo: 1.460 sin verificar el faltante de la meta a cumplir en la vigencia 2016.	4.2.1.d)	X					X
Al verificar el manual de atención de Servicio al Ciudadano, se evidenció que se encuentra en versión 2 vigente desde el 14 de noviembre de 2012, y en consecuencia está desactualizado.	4.2.1.d)	X					X

Nota: C: Conformidad

NC: No conforme

OM: Oportunidad de Mejora

IX. Conclusiones

El plan de mejoramiento del proceso contiene treinta y dos (32) acciones formuladas para ser cumplidas durante la vigencia de 2016, de las cuales en el ejercicio de auditoría fueron cerradas ocho (8). Las veinticuatro (24) siguen abiertas presentan buen nivel de avance. Se recomienda reconstruir el seguimiento al PI 943 en el FUSS, con revisión de la documentación y de las acciones adelantadas en enero y febrero que hayan dado cumplimiento a los rezagos de la meta propuesta en el Plan de Desarrollo 2012-2016.

Aprobado - Equipo Auditor

Responsable	Nombre	Firma
Auditor líder	Juan Manuel Rodríguez Parra	
Auditor (es) interno (s)	María Gladys Ramírez Morato	

Enterado - Responsable del proceso auditado

Nombre: Sandra Lorena Guacaneme Urueña	Firma
Cargo: Dirección Corporativa y CID	

Fecha:

30 Jun 2016