



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

## INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS CONTROL INTERNO A 31 DE DICIEMBRE DE 2014

### PROCESO: EVALUACIÓN A LA GESTIÓN

De conformidad con lo establecido en el Manual de Calidad el propósito de este proceso es evaluar la eficiencia, la eficacia y la efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes y programas; y el resultado de la gestión; con el fin de generar recomendaciones que orienten las acciones de mejoramiento de la entidad.

### GESTIÓN ADELANTADA

#### 1. ROL EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

En cumplimiento del procedimiento "208-CI-Pr-01 Auditorías Internas y Visitas Especiales" se formuló el Programa de Auditorías para la vigencia 2014, cuyo objetivo fue "Realizar de manera independiente la evaluación de las actividades, operaciones y resultados de los procesos auditados de la Caja de la Vivienda Popular con el fin de verificar y contribuir a un mejoramiento continuo del modelo integrado de gestión y cumplimiento de metas".

El programa contempla diecisiete (17) auditorías en total; seis (6) auditorías integrales; cinco (5) en cumplimiento de normatividad; tres (3) a temas puntuales; y tres (3) visitas especiales, detalladas a continuación:

AUDITORIAS INTEGRALES
Prevención del Daño Antijurídico y Representación Judicial
Evaluación de la Gestión
Reasentamientos Humanos
Urbanizaciones y Titulación
Mejoramiento de Barrios
Mejoramiento de Vivienda
AUDITORIAS EN CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD
Control Interno Contable
Decreto Distrital 371 de 2010. Participación ciudadana y Control Social
Decreto Distrital 371 de 2010. Atención al Ciudadano. PQR'S
Decreto Distrital 371 de 2010. Contratación
Gestión Estratégica
AUDITORIAS A TEMAS PUNTUALES
Gestión Humana - Nómina y Perno
Comunicaciones - Página web
Sistema de Información "SI CAPIT@L" - Funcionamiento e integración de módulos

Código: 208-SADM-Ft-59  
Versión: 08  
Vigente desde: 29-12-2014

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



BOGOTÁ  
HUMANANA



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

AUDITORIAS – VISITAS ESPECIALES
Sistemas - Plataforma de correos Institucionales
Administración y control de recursos - Arqueo de Caja Menor
Administración y control de recursos - Arqueo de Caja Fuerte

Para la vigencia del 2014 se registra un cumplimiento del programa de auditorías del 93%. El 7% restante está representado por la auditoría al proceso Evaluación a la Gestión -liderado por Control Interno-. Esta auditoria debe ser planeada bajo la supervisión de la Oficina Asesora de Planeación.

Se efectuó seguimiento a la formulación y cumplimiento de los planes de mejoramiento para atender las observaciones producto de las auditorías y de los informes generados en la vigencia 2014.

1. De las auditorias llevadas a cabo durante la vigencia 2014 y de los informes producto de ellas se generaron noventa y seis (96) no conformidades y cuarenta y siete (47) recomendaciones, para un total de ciento cuarenta y tres (143), detalladas así:

PROCESO	NO CONFORMIDAD	RECOMENDACION	TOTAL
Gestión Estratégica	18	6	24
Prevención del Daño Antijurídico	16	0	16
Comunicaciones	14	1	15
Reasentamientos Humanos	3	8	11
Urbanizaciones y Titulación	1	6	7
Mejoramiento de Barrios	8	4	12
Mejoramiento de Vivienda	4	7	11
Gestión Humana	4	1	5
Administración y Control de Recursos	7	8	15
Administración de la Información	11	5	16
Adquisición de Bienes y Servicios	9	1	10
Evaluación de la Gestión	1	0	1
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>47</b>	<b>143</b>

2. De los hallazgos generados en la vigencia 2014 se formuló plan de mejoramiento para el 53% de ellos. Se resalta que el 43% de los hallazgos sin formulación de plan corresponde a las auditorías cerradas en el mes de diciembre. A continuación se detallan las que faltan por generar el correspondiente plan de mejora:

PROCESO	NO CONFORMIDAD	RECOMENDACION	TOTAL
Gestión Estratégica	9	3	12
Prevención del Daño Antijurídico	16	0	16
Reasentamientos Humanos	3	8	11
Urbanización y Titulación	1	6	7
Mejoramiento de Barrios	2	1	3

Código: 208-SADM-Ft-59  
Versión: 08  
Vigente desde: 29-12-2014

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ**  
**HUMANA**



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

Mejoramiento de Vivienda	3	7	10
Comunicaciones	3	1	4
Administración y Control de Recursos	0	4	4
Administración de la Información	4	5	9
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>35</b>	<b>76</b>

- Para la vigencia de 2014 se generaron tres (3) planes de mejoramiento por autocontrol en los procesos Gestión Humana, Prevención del Daño Antijurídico y Mejoramiento de Barrios, con veinte (20) acciones, de las cuales se ha cerrado el 57%.
- De los planes de mejoramiento formulados para los sesenta y siete (67) hallazgos en el 2014, se ha cerrado el 27% y se encuentran abiertos el 73%:

PROCESO	FORMULADOS	CERRADAS	ABIERTAS	% ABIERTAS
Gestión Estratégica	12	0	12	17.91
Comunicaciones	11	1	10	14.92
Gestión Humana	5	4	1	1.50
Mejoramiento de Barrios	9	0	9	13.43
Administración y Control de Recursos	11	4	7	10.44
Administración de la Información	7	2	5	7.46
Adquisición de Bienes y Servicios	10	1	9	13.43
Mejoramiento de Vivienda	1	1	0	0
Evaluación a la Gestión	1	0	1	1.50
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>13</b>	<b>54</b>	<b>80.59</b>

- En la vigencia de 2014 se trabajó en el cierre de ciento siete (107) hallazgos producto de auditorías efectuadas durante la vigencia 2013. A 31 de diciembre se encuentran cerradas el 38.32% de las acciones.

PROCESO	HALLAZGOS	ABIERTAS	CERRADAS
Gestión Estratégica	16	15	1
Prevención de Daño Antijurídico	4	4	0
Urbanización y Titulaciones	20	10	10
Reasentamientos Humanos	12	4	8
Mejoramiento de Barrios	5	3	2
Mejoramiento de Vivienda	9	5	4
Gestión Humana	4	1	3
Administración y Control de Recursos	19	16	3
Adquisición de Bienes y Servicios	18	8	10
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>66</b>	<b>41</b>

Código: 208-SADM-Ft-59  
Versión: 08  
Vigente desde: 29-12-2014

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ**  
**HUMANA**



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

6. No se ha generado plan de mejoramiento para el 3.75% de los hallazgos determinados en la auditoría al proceso de Prevención del Daño Antijurídico correspondiente a la vigencia 2013.

Se concluye que existe mejora en cuanto el porcentaje de formulaciones de planes de mejoramiento: para 2014 se logró la atención del 90% de los hallazgos generados en las auditorías adelantadas en el mismo año y del 96% para hallazgos generados en la vigencia de 2013. Adicionalmente, el tiempo de atención de los hallazgos desde la entrega del informe y la formulación del plan de mejoramiento ha disminuido a treinta y siete (37) días en promedio. Para las vigencias 2012 y 2013 se registraron tiempos de atención superiores a seis meses.

Otro logro importante es la formulación de planes de mejoramiento generados por los líderes de los procesos a través del autocontrol (ver punto tres (3) del informe).

## 2. ROL RELACIÓN CON ENTES EXTERNOS

Con la Contraloría de Bogotá D. C., el plan de mejoramiento institucional a 31 de diciembre de 2013 comprendía treinta y cinco (35) hallazgos. En enero de 2014 este órgano de control practicó visita fiscal sobre el cumplimiento de la Ley 996 de 2005, en la cual se generaron dos (2) hallazgos.

Producto de la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Regular PAD-2014, la Contraloría de Bogotá D. C. formuló sesenta y seis (66) hallazgos administrativos; de ellos, cincuenta y uno (51) con incidencia disciplinaria; dos (2) con incidencia fiscal; y cuatro (4) con incidencia penal.

En cuanto al plan de mejoramiento institucional, debe tenerse en cuenta que la Contraloría de Bogotá D. C., en ejecución de la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral Modalidad Regular PAD 2014, dio conformidad al cumplimiento de acciones de mejora respecto de ocho (8) hallazgos administrativos. Además, en dos (2) hallazgos a cada uno de los cuales se les formularon tres (3) acciones de mejora, el ente de control dio cierre a dos (2) acciones por hallazgo.

En el mes de noviembre, teniendo en cuenta el nombramiento de nuevo Director General de la Caja de Vivienda Popular (Decreto Distrital 467 del 2014) y con base en el artículo 10 de la Resolución 003 del 14 de enero de 2014 del despacho del Contralor de Bogotá D. C., se solicitó ampliación del plazo para el cumplimiento de las acciones de mejora en quince (15) hallazgos del plan de mejoramiento suscrito en 2014. La Contraloría de Bogotá D. C. autorizó tal ampliación para diez (10) hallazgos.

De manera adicional, la Contraloría de Bogotá D. C. adelantó visita especial en cumplimiento del Plan de Auditoría Distrital PAD 2014, al "Proceso de Reasentamientos", iniciada el 3 de octubre y culminada el 31 de diciembre de 2014. En ella se generaron catorce (14) hallazgos administrativos, de los cuales once (11) tienen incidencia disciplinaria; tres (3) incidencia fiscal; y uno (1) incidencia penal.

Código: 208-SADM-Ft-59  
Versión: 08  
Vigente desde: 29-12-2014

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



BOGOTÁ  
HUMANANA



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

Se formuló, dentro del formato establecido por la Contraloría de Bogotá D. C., el plan de mejoramiento institucional correspondiente a los compromisos adquiridos con el ente de control, registrándose doscientas treinta y dos (232) acciones para ciento siete (107) hallazgos, formalizados a 31 de diciembre y que corresponden a los siguientes procesos:

PROCESO	HALLAZGOS	ACCIONES
Dirección de Mejoramiento de Barrios	3	5
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	7	12
Dirección de Reasentamientos	25	38
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	16	29
Dirección de Gestión Corporativa y CID	2	45
Dirección Jurídica	31	58
Oficina Asesora de Planeación	5	14
Subdirección Administrativa	6	12
Subdirección Financiera	10	14
Control Interno	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>232</b>

La Dirección Archivo de Bogotá de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor efectuó, en el mes de julio, auditoría a la gestión documental de la entidad, cuyo resultado fue la presentación de catorce (14) debilidades o necesidades identificadas, para las cuales se generó el correspondiente plan de mejoramiento que a su vez fue debidamente avalado. El área tiene seguimiento y propuesta para el cierre de las mismas.

Los días 4, 5, 9 y 10 de diciembre, ICONTEC adelantó la auditoría de otorgamiento de la certificación ISO 9001:2008 NTC-ISO9001:2008; NTCGP1000:2009. Este ente certificador otorgó la certificación con fecha de aprobación 19 de diciembre de 2014 y fecha de vencimiento 18 de diciembre de 2017 con certificado para ISO 9001:2008 numero SC-CER3568 y NTCGP1000:2009 número SC-CER3569.

El resultado de esta auditoria arrojó tres (3) no conformidades menores que no afectan la certificación. La entidad formuló el plan de mejoramiento con el fin de darle el tratamiento a las no conformidades menores y el ente certificador aprobó el plan.

En el rol de atención de los entes externos, la Personería de Bogotá adelantó visitas sobre los hallazgos con incidencia disciplinaria formulados a diciembre de 2013. Las actas que registran estas visitas reposan en Control Interno junto con las de las visitas regulares de los entes de control para atender requerimientos de peticionarios y solicitudes de información sobre programas y actividades de la Caja de la Vivienda Popular.

### 3. ROL VALORACIÓN DE RIESGOS

Se efectuó seguimiento por parte de Control Interno al estado del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a 31 de diciembre de 2014, de conformidad con lo dispuesto en el

Código: 208-SADM-Ft-59  
Versión: 08  
Vigente desde: 29-12-2014

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT

Caja de la Vivienda Popular

artículo 5º del Decreto Reglamentario 2641 de 2012. Los resultados obtenidos evidencian que el plan registra avances, discriminados así:

1. Mapa de riesgos	89%
2. Estrategia anti-trámites	26%,
3. Rendición de cuentas	92%
4. Atención al ciudadano	84%.

Para los procesos auditados en la vigencia 2014 se hizo seguimiento a los mapas de riesgos por procesos, el cual evidenció algunas debilidades. Se formularon recomendaciones, incluidas en los informes, dentro de las cuales se encuentran:

- Actualizar y formalizar 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.
- Acoger el compromiso de la ejecución de las políticas de administración de riesgos, como elemento de control, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Reglamentario 1599 de 2005.
- Se deben alinear los planes de acción por procesos, así como los mapas de riesgos con el plan de desarrollo vigente y los objetivos estratégicos.
- Mejorar la infraestructura de seguridad del archivo documental de los procesos judiciales de la entidad, tanto en lo relacionado con la locación física, así como en su digitalización.
- Dejar información soporte sobre la fuente de datos para la alimentación y seguimiento de los indicadores de riesgos definidos en los procesos de mejoramiento de Barrios y mejoramiento de vivienda.
- Realizar el ajuste al consolidado de riesgos registrado en septiembre 2014, de acuerdo con los informes reportados a la Oficina Asesor de Planeación por los responsables de los procesos.

#### **4. ROL ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA**

Acompañamiento y seguimiento constante a las diferentes áreas de la entidad en la atención a las PQRS de forma oportuna. Con este acompañamiento se logró reducir el número de PQRS no atendidas dentro de los términos y de manera adicional se evidencia que el número de días de atraso en la atención de las solicitudes disminuyó respecto a la vigencia anterior.

Durante 2014, Control Interno asesoró y acompañó a todos los procesos para la construcción de los planes de mejoramiento. Es así como al cierre de la vigencia se logró la atención del 90%

Código: 208-SADM-Ft-59

Versión: 08

Vigente desde: 29-12-2014

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D C  
PBX 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



BOGOTÁ  
HUANA



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

de los hallazgos generados en las auditorías efectuadas por Control Interno y el apoyo a los diferentes procesos para que se logre determinar las acciones que permitan eliminar las causas de las no conformidades.

Asesoría y acompañamiento a las dependencias en:

- La construcción de respuestas a informes preliminares y, de manera posterior, a los planes de mejoramiento resultado de las auditorías de los entes externos.
- La formulación de acciones para prevenir, evitar o mitigar riesgos formulados, tanto en el mapa de riesgos por procesos y anticorrupción.

Acompañamiento a la Oficina Asesora de Planeación para la actualización del MECI 2014 y a todas las dependencias de la entidad en cuanto a la entrega de informes.

Atención de beneficiarios de los programas en problemas de carácter individual y apoyo a la Dirección General en diferentes temas de su competencia.

## 5. ROL FOMENTO CULTURA DEL AUTOCONTROL

El 15 de diciembre de 2014 se elaboró el informe de autocontrol con base en la información obtenida a través de dos herramientas diseñadas para el efecto, como los cuestionarios utilizables en la sensibilización y la campaña de autocontrol emprendida con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Tales herramientas fueron aplicadas con servidores y contratistas de la Caja de la Vivienda Popular en sus respectivos puestos de trabajo. La primera herramienta se aplicó como una encuesta de diagnóstico de siete preguntas; la segunda herramienta se enmarcó como un ejercicio de sensibilización sobre el tema "Autocontrol"; esta última con un cuestionario compuesto por tres preguntas que abren paso a la sensibilización cumplida por Control Interno sobre el tema. El número total de personas comprendidas fue de doscientos catorce (214) - entre servidores y contratistas-, encuestadas de forma directa el 24 septiembre de 2014.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la campaña de autocontrol dentro del informe elaborado en el mes de diciembre y publicado en la intranet para conocimiento de los servidores y contratistas de la entidad, se logró evidenciar:

CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA	MEJORA POR LLEVAR A CABO
Desconocimiento del proceso al que se pertenece y de las herramientas que lo conforman.	Jornadas de trabajo, orientadas por Planeación y Control Interno, para que los líderes de los procesos den a conocer a su equipo de trabajo tanto el proceso como toda la documentación que lo conforma (mapa de riesgos, procedimientos, formatos), y expliquen la importancia y las ventajas del mismo.

Código: 208-SADM-FI-59  
Versión: 08  
Vigente desde: 29-12-2014

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



BOGOTÁ  
HUMANANA



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

Desconocimiento del Modelo de Gestión de Calidad por algunos funcionarios y/o contratistas	Campañas y/o jornadas de sensibilización, orientadas por Planeación y Control Interno, para que los líderes de los procesos transversales den a conocer a servidores y/o contratistas los procesos y su aplicación.
Planeación diaria del trabajo, lo cual puede generar atención de lo urgente y aplazamiento de lo importante.	Definir directrices para la formulación de los planes de acción, no solo por procesos sino de servidores y/o contratistas que intervienen en el respectivo plan.  Cada servidor y/o contratista debe efectuar un análisis juicioso de las actividades imprevistas propias de cada proceso, con el fin de formular acciones de mejora y lograr el cumplimiento de lo planeado.
No se documentan las mejoras que se introducen a procesos y procedimientos.	Llevar a cabo jornadas de sensibilización del formato para documentar las mejoras introducidas.

El objetivo pretendido con esta jornada de sensibilización de la campaña de autocontrol permitió formular un diagnóstico de la apropiación de esta herramienta por parte de los funcionarios y/o contratistas, con identificación de los puntos que deben ser fortalecidos, reforzados y trabajados desde la Oficina Asesora de Planeación y Control Interno.

Para el año 2015, Control Interno formulará el plan de mejoramiento con los aspectos a mejorar y continuara llevando a cabo jornadas de sensibilización, y de evaluación del impacto sobre jornadas anteriores, las cuales hacen parte del ejercicio de la cultura del autocontrol en la entidad.

**JUAN MANUEL RODRIGUEZ PARRA**  
Asesor Control Interno

Proyectaron: Gloria Marcela Luna – Profesional Universitario  
Ana Sofía Estupiñán – Profesional Universitario  
Alexander Villalobos – Profesional Universitario

Código: 208-SADM-Ft-59  
Versión: 08  
Vigente desde: 29-12-2014

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



*[Firma manuscrita]*  
19/01/2015.  
2:40 p.m.  
**BOGOTÁ**  
**HUANA**