



Informe de Seguimiento a los Indicadores de Gestión y por Proceso de la CVP (corte 30-jul- 2019)

Asesoría de Control Interno

Elaborado por: ing. Alejandro Marín Cañón – Profesional Universitario Cto 007-2019

Caja de la
Vivienda
Popular

25 de noviembre de 2019

Tabla de Contenido

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	DOCUMENTACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN.....	4
3	OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN.....	4
4	ENLACE ESTRATEGICO (RELACIÓN INDICADORES PAG VS OBJETIVOS ESTRATEGICOS).....	6
5	REVISIÓN DE SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y POR PROCESO DE LA CVP.....	7
5.1	PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA.....	7
5.1.1	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Estratégica).....	7
5.1.2	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Estratégica).....	7
5.2	PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES.....	9
5.2.1	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión de Comunicaciones).....	9
5.2.2	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión de Comunicaciones) 9	
5.3	PROCESO GESTIÓN DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL.....	10
5.3.1	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión de Prevención del Daño Antijurídico y Representación Judicial).....	10
5.3.2	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión de Prevención del Daño Antijurídico y Representación Judicial).....	10
5.4	PROCESO DE REASENTAMIENTOS HUMANOS.....	11
5.4.1	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Reasentamientos Humanos).....	11
5.4.2	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión de Reasentamientos Humanos).....	11
5.5	PROCESO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA.....	12
5.5.1	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Mejoramiento de Vivienda) 12	
5.5.2	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Mejoramiento de Vivienda)	12
5.6	PROCESO DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS.....	13
5.6.1	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Mejoramiento de Barrios) 13	
5.6.2	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Mejoramiento de Barrios) ..	14

5.7	PROCESO DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	15
5.7.1	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Urbanizaciones y Titulación)	15
5.7.2	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Urbanizaciones y Titulación)	15
5.8	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO	16
5.8.1	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Servicio al Ciudadano) ..	16
5.8.2	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Servicio al Ciudadano)	16
5.9	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	17
5.9.1	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Administrativa) .	17
5.9.2	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Administrativa)	17
5.10	PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA	18
5.10.1	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Financiera)	18
5.10.2	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Financiera)	18
5.11	PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	18
5.11.1	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Documental)	18
5.11.2	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Documental)	19
5.12	PROCESO DE GESTIÓN TALENTO HUMANO	19
5.12.1	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Talento Humano)	19
5.12.2	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Talento Humano) .	20
5.13	PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	20
5.13.1	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Adquisición de Bienes y Servicios)	20
5.13.2	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Adquisición de Bienes y Servicios)	20
5.14	PROCESO DE GESTIÓN TIC	21
5.14.1	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión TIC)	21
5.14.2	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión TIC)	22
5.15	PROCESO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	23
5.15.1	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Control Interno Disciplinario)	23
5.15.2	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Control Interno Disciplinario)	23



5.16	PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	23
5.16.1	FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Evaluación de la Gestión) 23	
5.16.2	SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Evaluación de la Gestión)..	24
6	CONCLUSIONES.....	25
7	RECOMENDACIONES	25

Tabla de Cuadros

Tabla 1.	Oportunidad de entrega de formulación y seguimiento PAG por proceso	4
Tabla 2.	Relación indicadores PAG con los Objetivos Estratégicos de le Entidad.....	6



1 INTRODUCCIÓN

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 5177 de 2018, la Asesoría de Control Interno realizó el seguimiento a los indicadores de gestión y por proceso de la CVP.

Para tal fin la Asesoría de Control Interno solicitó a la Oficina Asesora de Planeación la información relacionada con el seguimiento a los indicadores de gestión de la entidad, mediante memorando 2019IE11415 del 23 de julio de 2019, el cual fue respondido por la dependencia antes mencionada con memorando 2019IE11631 del 30 de julio de 2019.

Con la información entregada y los planes de acción de gestión publicados en la carpeta compartida en el servidor “calidad”, se revisó la pertinencia en la formulación y el segundo seguimiento efectuado por cada líder de proceso de las actividades e indicadores del PAG y se realizaron las recomendaciones sobre los dos aspectos evaluados.

2 DOCUMENTACIÓN INDICADORES DE GESTIÓN

Se evidenció que se cuenta con el “Procedimiento formulación seguimiento de indicadores, código 208-PLA-Pr-16 versión 2, vigente desde el 22-06-2016, el cual estableció las actividades necesarias para el diseño, medición y evaluación de los indicadores de gestión de la CVP, como una herramienta que provee a los directivos información oportuna para la toma de decisiones en pro de la mejora continua, sin embargo este documento se encuentra desactualizado ya que dentro del alcance se establece la concordancia del mismo con los requisitos de la Norma técnica de Calidad NTCGP1000:2009 la cual fue derogada, ya que pasó a ser parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el decreto 1499 de 2017, así mismo teniendo en cuenta que la Caja de Vivienda Popular está Certificada con la Norma ISO 9001:2015 debe actualizarse el procedimiento teniendo en cuenta lo expresado en el componente “9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación” de dicho estándar internacional.

3 OPORTUNIDAD DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN

En cuanto a la oportunidad en la entrega de la formulación y los seguimientos del Plan de Acción de Gestión, se evidenció que se ha mejorado la oportunidad en su entrega ya que la formulación tuvo un porcentaje de entrega de 31%, el 1er seguimiento 56% y el 2do seguimiento 75%, a continuación, se evidencia la entrega de estos para cada proceso.

Tabla 1. Oportunidad de entrega de formulación y seguimiento PAG por proceso

Proceso	Formulación 2019IE768 del 25/01/2019		Primer seguimiento correo de la OAP del 02/04/2019		Segundo seguimiento correo de la OAP del 02/07/2019	
	Fecha de Vencimiento	30/01/2019	Fecha de Vencimiento	08/04/2019	Fecha de Vencimiento	08/07/2019
	Fecha de Entrega	¿Entrega oportuna?	Fecha de Entrega	¿Entrega oportuna?	Fecha de Entrega	¿Entrega oportuna?
1. Gestión Estratégica	25/01/2019	SI	05/04/2019	SI	08/07/2019	SI

Página 4 de 26

Código: 208-SADM-FI-57
Versión: 18
Vigente desde: 04-01-2016

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Proceso	Formulación 2019IE768 del 25/01/2019		Primer seguimiento correo de la OAP del 02/04/2019		Segundo seguimiento correo de la OAP del 02/07/2019	
	Fecha de Vencimiento	30/01/2019	Fecha de Vencimiento	08/04/2019	Fecha de Vencimiento	08/07/2019
	Fecha de Entrega	¿Entrega oportuna?	Fecha de Entrega	¿Entrega oportuna?	Fecha de Entrega	¿Entrega oportuna?
2. Gestión Comunicaciones	31/01/2019	NO	05/04/2019	SI	09/07/2019	NO
3. Prevención del Daño Antijurídico y Representación Judicial	30/01/2019 AJUSTADO ACORDE A LAS OBSERVACIONES EL 4 DE FEBRERO - 2019	SI	02/04/2019	SI	02/07/2019 AJUSTADO ACORDE A LAS OBSERVACIONES 15/07/2019	SI
4. Reasentamientos Humanos	18/02/2019	NO	11/04/2019	NO	08/07/2019	SI
5. Mejoramiento de Vivienda	06/02/2019	NO	10/04/2019	NO	08/07/2019	SI
6. Mejoramiento de Barrios	06/02/2019	NO	24/04/2019	NO	09/07/2019	NO
7. Urbanización y Titulación	23/01/2019	SI	10/04/2019	NO	08/07/2019	SI
8. Servicio al Ciudadano	05/02/2019	NO	08/04/2019	SI	08/07/2019	SI
9. Gestión Administrativa	11/02/2019	NO	08/04/2019	SI	08/07/2019	SI
10. Gestión Financiera	30/01/2019	SI	05/04/2019	SI	08/07/2019	SI
11. Gestión Documental	11/02/2019	NO	08/04/2019	SI	08/07/2019	SI
12. Gestión del Talento Humano	11/02/2019	NO	10/04/2019	NO	08/07/2019	SI
13. Adquisición de Bienes y Servicios	05/02/2019	NO	08/04/2019	SI	08/07/2019	SI
14. Gestión Tecnología de la Información y Comunicaciones	01/03/2019	NO	04/06/2019	NO	22/07/2019	NO
15. Gestión del Control Interno Disciplinario	05/02/2019	NO	08/04/2019	SI	08/07/2019	SI
16. Evaluación de la Gestión	25/01/2019	SI	29/04/2019	NO	09/07/2019	NO

Fuente: Memorando 201914295 del 04-sep-2019

Por otra parte es preciso indicar que no se han establecido los tiempos y alcances de la revisión que realiza la Oficina Asesora de Planeación a los indicadores, dentro del “Procedimiento formulación seguimiento de indicadores, código 208-PLA-Pr-16 versión 2, vigente desde el 22-06-2016.

4 ENLACE ESTRATEGICO (RELACIÓN INDICADORES PAG VS OBJETIVOS ESTRATEGICOS)

En cuanto al enlace estratégico de los Planes de Acción de Gestión (PAG) por Procesos, se evidenció que las actividades formuladas en los mismos están articuladas con uno o más Objetivos Estratégicos:

1. Ejecutar las políticas de la secretaria del Hábitat a través de los programas de Titulación de Predios, Mejoramiento de Viviendas, Mejoramiento de Barrios y Reasentamientos humanos conforme el Plan Distrital de Desarrollo vigente.
2. Promover la cultura de transparencia y probidad a través de una comunicación integral con las partes interesadas para construir relaciones de confianza.
3. Adoptar soluciones tecnológicas de punta que correspondan a las necesidades de la entidad y que contribuyan al alcance de las metas institucionales.
4. Desarrollar e implementar un Sistema Integrado de Gestión institucional basado en mejora continua.
5. Prestar un servicio adecuado a los ciudadanos satisfaciendo sus necesidades conforme a la misionalidad de la entidad.

Tal y como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 2. Relación indicadores PAG con los Objetivos Estratégicos de le Entidad

Proceso	Obj. Est. 1	Obj. Est. 2	Obj. Est. 3	Obj. Est. 4	Obj. Est. 5
	Act.	Act.	Act.	Act.	Act.
1. Gestión Estratégica	-	1	-	6	3
2. Gestión Comunicaciones	-	5	-	1	-
3. Prevención del Daño Antijurídico y Representación Judicial	2	1	-	2	1
4. Reasentamientos Humanos	2	1	-	1	4
5. Mejoramiento de Vivienda	2	1	-	3	1
6. Mejoramiento de Barrios	2	2	-	1	-
7. Urbanización y Titulación	3	1	-	-	-
8. Servicio al Ciudadano	-	-	-	4	-
9. Gestión Administrativa	-	-	-	6	-
10. Gestión Financiera	-	-	-	4	-
11. Gestión Documental	-	-	-	4	-
12. Gestión del Talento Humano	-	-	-	-	9
13. Adquisición de Bienes y Servicios	-	-	-	5	-
14. Gestión Tecnología de la Información y Comunicaciones	-	-	2	2	-
15. Gestión del Control Interno Disciplinario	-	-	-	4	-

Página 6 de 26

Código: 200-SADM-FI-57
Versión: 18
Vigente desde: 04-01-2016

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Proceso	Obj. Est. 1	Obj. Est. 2	Obj. Est. 3	Obj. Est. 4	Obj. Est. 5
	Act.	Act.	Act.	Act.	Act.
16. Evaluación de la Gestión	-	-	-	1	-
Total	11	12	2	44	18

Fuente: Planes de Acción de Gestión por procesos.

5 REVISIÓN DE SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y POR PROCESO DE LA CVP

5.1 PROCESO GESTIÓN ESTRATEGICA

5.1.1 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Estratégica)

Una vez revisada la información de la formulación del Plan de Acción de Gestión del proceso Gestión Estratégica publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- No se evidencia coherencia entre el nombre del indicador y el cálculo del mismo.
- Hay nombres de indicadores que no evidencian de manera clara lo que se quiere medir.
- En algunos indicadores, no es claro por qué, si tienen una frecuencia de medición trimestral se plantearon porcentajes de seguimiento mensual.
- Mala clasificación en la categoría “tipo de indicador”, ya que lo describen como indicador de efectividad, cuando lo que realmente está midiendo es eficacia.
- Algunos indicadores se establecieron con tendencia “maximización”, sin embargo, en el seguimiento a la actividad los programan de manera constante.
- Se estableció con unidad de medida “número”, pero las fórmulas se expresan en porcentaje.
- Algunas fórmulas de indicadores que están expresadas en porcentaje no se encuentran multiplicadas por 100.
- No es claro para que se usan las ponderaciones, si no se registra un resultado final del cumplimiento del PAG por proceso.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar la formulación de PAG del proceso de gestión estratégica y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas.

5.1.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Estratégica)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso Gestión estratégica publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- No se evidencia una descripción cuantitativa detallada en el “*avance del cumplimiento de las actividades*”, que permita saber el grado de cumplimiento de la actividad.
- No se describe dentro de “*avance del cumplimiento de las actividades*” el cálculo del indicador, que permita saber cómo fue determinado el porcentaje registrado en el campo “*seguimiento de la actividad*”.
- Se evidencia mal diligenciamiento de campo de ejecución en el “*seguimiento de la actividad*”, ya que en algunos indicadores expresan tendencia “maximización”, pero en la programación y ejecución no expresan porcentaje acumulados.
- Se evidencia incoherencias en algunos seguimientos de actividad, ya que los porcentajes en lo programado se van acumulando mientras los porcentajes de ejecución no.
- No se evidencia con claridad cómo se determina el porcentaje de ejecución, ya que no se determinan los resultados de los numeradores y denominadores de los indicadores en ningún campo.
- Teniendo en cuenta que no se evidencia de manera clara el valor del indicador con los respectivos resultados de numerador y denominador, no es posible saber si se está cumpliendo o no la meta programada y si este indicador presenta retrasos.
- Cuando se presenta retrasos no se evidencia, que se analice la causa del retraso y se generen actividades que ayuden a su corrección, solo se describen actividades que ya se están ejecutando, así mismo estas actividades no tienen fechas en la cuales serán ejecutadas.
- No es claro por qué no se formulan planes de mejoramiento cuando se presentan retrasos en el cumplimiento de las actividades, aun cuando en el Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora Continua Código: 208-PLA-Pr-16, Vigente desde: 22-06-2016 se establece en 7. Condiciones generales que: “*A. Las acciones correctivas, preventivas, proyectos de mejora o correcciones, dentro de los procesos internos de la entidad, pueden originarse en cualquiera de las siguientes fuentes:*
 1. *Análisis de los resultados de indicadores*
 7. *Medición y control de los procesos. Resultado de indicadores y herramientas de Seguimiento.*”, lo cual evidencia un incumplimiento al procedimiento, así mismo no es claro por qué si los indicadores son puestos en conocimiento de la Oficina Asesora de Planeación, esta dependencia no solicita la respectiva formulación del plan de mejoramiento, ya que esta actividad no es exclusiva de control interno.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar el segundo seguimiento realizado al PAG del proceso de gestión estratégica y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas para próximos seguimientos.

5.2 PROCESO GESTIÓN DE COMUNICACIONES

5.2.1 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión de Comunicaciones)

Una vez revisada la información de la formulación del Plan de Acción de Gestión del proceso Gestión de Comunicaciones publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- Los nombres de los indicadores no son auto explicativos, no es claro lo que se va a medir, se pretende medir varias cosas a vez y no se generan fórmulas para el cálculo de los mismos.
- Se expresan indicadores con tendencia “*Minimización*” cuando en realidad son de tendencia “*Maximización*”.
- El único indicador que tiene fórmula de cálculo tiene como unidad de medida porcentaje, pero no está multiplicado por 100.
- No es claro para que se usan las ponderaciones, si no se registra un resultado final del cumplimiento del PAG por proceso.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar la formulación de todos los indicadores del PAG del proceso de gestión de comunicaciones y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas.

5.2.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión de Comunicaciones)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso Gestión de comunicaciones publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- Los indicadores que tienen tendencia “*Maximización*”, en el campo de seguimiento de la actividad se expresan con tendencia constante.
- No se evidencia de manera explícita como se obtuvo el resultado porcentual de avance de ejecución de las actividades.
- En la casilla “logros obtenidos para el cumplimiento del indicador” se registra el mismo texto de la casilla “avance en el cumplimiento de las actividades”, no es claro si debe ir lo mismo o tienen funcionalidades distintas, ya que el formato no tiene instructivo que aclare lo que debe ir en estas casillas.
- El seguimiento debe expresar el avance de la actividad formulada, el cual es determinada por el cálculo del indicador, que debe ser una formula numérica que me permita determinar de manera cuantitativa el cumplimiento de la misma, sin embargo no se evidencia esta coherencia en el seguimiento registrado.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar el segundo seguimiento realizado al PAG del proceso de gestión de comunicaciones y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas para próximos seguimientos.

5.3 PROCESO GESTIÓN DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURIDICO Y REPRESENTACIÓN JUDICIAL

5.3.1 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión de Prevención del Daño Antijurídico y Representación Judicial)

Una vez revisada la información de la formulación del Plan de Acción de Gestión del proceso Gestión de Prevención del Daño Antijurídico y Representación Judicial publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- Los nombres de indicadores no son autoexplicativos, no expresan lo que se pretende medir.
- Las fórmulas de indicadores que están expresadas en porcentaje no se encuentran multiplicadas por 100.
- Los indicadores que tienen tendencia “*Maximización*”, en el campo de seguimiento de la actividad se expresan con tendencia constante.
- En algunos indicadores, no es claro por qué, si tienen una frecuencia de medición trimestral se plantearon porcentajes de seguimiento mensual.
- No es claro para que se usan las ponderaciones, si no se registra un resultado final del cumplimiento del PAG por proceso.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar la formulación de todos los indicadores del PAG del proceso de Gestión de Prevención del Daño Antijurídico y Representación Judicial y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas.

5.3.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión de Prevención del Daño Antijurídico y Representación Judicial)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso Gestión de Prevención del Daño Antijurídico y Representación Judicial publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- Los indicadores que tienen tendencia “*Maximización*”, en el campo de seguimiento de la actividad se expresan con tendencia constante.
- Se evidencia mal diligenciamiento de campo de ejecución en el “*seguimiento de la actividad*”, ya que en algunos indicadores expresan tendencia “*maximización*”, pero en la programación y ejecución no expresan porcentaje acumulados.
- No se evidencia con claridad cómo se determina el porcentaje de ejecución, ya que no se determinan los resultados de los numeradores y denominadores de los indicadores en ningún campo.

- Teniendo en cuenta que no se evidencia de manera clara el valor del indicador con los respectivos resultados de numerador y denominador, no es posible saber si se está cumpliendo o no la meta programada y si este indicador presenta retrasos.
- No se evidenció diligenciamiento de la columna “Avance del cumplimiento de las actividades”

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar el segundo seguimiento realizado al PAG del proceso Gestión de Prevención del Daño Antijurídico y Representación Judicial y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas para próximos seguimientos.

5.4 PROCESO DE REASENTAMIENTOS HUMANOS

5.4.1 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Reasentamientos Humanos)

Una vez revisada la información de la formulación del Plan de Acción de Gestión de Reasentamientos Humanos publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- Algunos indicadores se establecieron con tendencia “maximización” o “minimización”, sin embargo, en el seguimiento a las actividades los programan de manera constante.
- Se evidencian indicadores categorizados en el tipo de indicador “Eficiencia”, pero realmente están midiendo Eficacia.
- No es claro para que se usan las ponderaciones, si no se registra un resultado final del cumplimiento del PAG por proceso.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar la formulación de todos los indicadores del PAG del proceso de Reasentamientos Humanos y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas.

5.4.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión de Reasentamientos Humanos)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso de Reasentamientos Humanos publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- En algunos indicadores no se evidencia con claridad cómo se determina el porcentaje de ejecución, ya que no se determinan los resultados de los numeradores y denominadores de los indicadores en ningún campo.
- No es claro por qué no se formulan planes de mejoramiento cuando se presentan retrasos en el cumplimiento de las actividades, aun cuando en el Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora Continua Código: 208-PLA-Pr-16, Vigente desde: 22-06-2016 se establece en 7. Condiciones generales

Página 11 de 26

Código: 208-SADM-FI-57
Versión: 18
Vigente desde: 04-01-2016

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

que: “A. Las acciones correctivas, preventivas, proyectos de mejora o correcciones, dentro de los procesos internos de la entidad, pueden originarse en cualquiera de las siguientes fuentes:

1. Análisis de los resultados de indicadores

7. Medición y control de los procesos. Resultado de indicadores y herramientas de Seguimiento.”, lo cual evidencia un incumplimiento al procedimiento, así mismo no es claro por qué si los indicadores son puestos en conocimiento de la Oficina Asesora de Planeación, esta dependencia no solicita la respectiva formulación del plan de mejoramiento, ya que esta actividad no es exclusiva de control interno.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar el segundo seguimiento realizado al PAG del proceso de Gestión de Reasentamientos Humanos y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas para próximos seguimientos.

5.5 PROCESO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

5.5.1 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Mejoramiento de Vivienda)

Una vez revisada la información de la formulación del Plan de Acción de Gestión de Mejoramiento de Vivienda publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- Los nombres de indicadores no son autoexplicativos, no expresan lo que se pretende medir.
- Algunos indicadores se establecieron con tendencia “maximización” sin embargo en el seguimiento a la actividad los programan de manera constante.
- No se evidencia con claridad cómo se determina el porcentaje de ejecución, ya que no se determinan los resultados de los numeradores y denominadores de los indicadores en ningún campo.
- Mala clasificación en la categoría “tipo de indicador”, ya que lo describen como indicador de efectividad, cuando lo que realmente está midiendo es eficacia.
- No es coherente la meta anual con el cálculo del indicador, la meta no necesariamente es la misma ponderación.
- No es claro para que se usan las ponderaciones, si no se registra un resultado final del cumplimiento del PAG por proceso.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar la formulación de todos los indicadores del PAG del proceso de Mejoramiento de Vivienda y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas.

5.5.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Mejoramiento de Vivienda)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso de Mejoramiento de Vivienda publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- Los indicadores que tienen tendencia “*Maximización*”, en el campo de seguimiento de la actividad no se expresa como un acumulado.
- No hay coherencia entre el cálculo del indicador y el seguimiento de la actividad, ya que la formula no se ejecuta tal como esta expresada en el cálculo del indicador.
- En algunos indicadores no se evidencia con claridad cómo se determina el porcentaje de ejecución, ya que no se determinan los resultados de los numeradores y denominadores de los indicadores en ningún campo.
- No es claro por qué no se formulan planes de mejoramiento cuando se presentan retrasos en el cumplimiento de las actividades, aun cuando en el Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora Continua Código: 208-PLA-Pr-16, Vigente desde: 22-06-2016 se establece en 7. Condiciones generales que: “A. *Las acciones correctivas, preventivas, proyectos de mejora o correcciones, dentro de los procesos internos de la entidad, pueden originarse en cualquiera de las siguientes fuentes:*
 1. *Análisis de los resultados de indicadores*
 7. *Medición y control de los procesos. Resultado de indicadores y herramientas de Seguimiento.*”, lo cual evidencia un incumplimiento al procedimiento, así mismo no es claro por qué si los indicadores son puestos en conocimiento de la Oficina Asesora de Planeación, esta dependencia no solicita la respectiva formulación del plan de mejoramiento, ya que esta actividad no es exclusiva de control interno.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar el segundo seguimiento realizado al PAG del proceso de Mejoramiento de Vivienda y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas para próximos seguimientos.

5.6 PROCESO DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS

5.6.1 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Mejoramiento de Barrios)

Una vez revisada la información de la formulación del Plan de Acción de Gestión de Mejoramiento de Barrios publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- No se corrigió el número del proceso, que aparece en el comentario: “*Claudia, por favor actualizar el listado ya que el proceso de mejoramiento de barrios es el No. 6*”, lo cual evidencia la adecuada revisión de la formulación del PAG del proceso por parte de la Oficina Asesora de Planeación, antes de publicarla en la carpeta de calidad.
- No son claros los indicadores, ni la forma en que se determinan, se miden varias subactividades al mismo tiempo en cada indicador lo cual, los hace complejos y difíciles de analizar.

- Los indicadores que tienen tendencia “*Maximización*”, en el campo de seguimiento de la actividad no se expresa como un acumulado.
- No es claro para que se usan las ponderaciones, si no se registra un resultado final del cumplimiento del PAG por proceso.
- No es claro cómo se relaciona el cálculo del indicador con los porcentajes establecidos en el seguimiento de la actividad.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar la formulación de todos los indicadores del PAG del proceso de Mejoramiento de Barrios y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas.

5.6.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Mejoramiento de Barrios)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso de Mejoramiento de Barrio publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- Los indicadores que tienen tendencia “*Maximización*”, en el campo de seguimiento de la actividad no se expresan como un acumulado.
- En algunos indicadores, no es claro por qué, si tienen una frecuencia de medición trimestral se plantearon porcentajes de seguimiento mensual.
- No hay coherencia entre el cálculo del indicador y el seguimiento de la actividad, ya que la fórmula no se ejecuta tal cual y como se expresa en el cálculo del indicador.
- En algunos indicadores no se evidencia con claridad cómo se determina el porcentaje de ejecución, ya que no se determinan los resultados de los numeradores y denominadores de los indicadores en ningún campo.
- No es claro por qué no se formulan planes de mejoramiento cuando se presentan retrasos en el cumplimiento de las actividades, aun cuando en el Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora Continua Código: 208-PLA-Pr-16, Vigente desde: 22-06-2016 se establece en 7. Condiciones generales que: “*A. Las acciones correctivas, preventivas, proyectos de mejora o correcciones, dentro de los procesos internos de la entidad, pueden originarse en cualquiera de las siguientes fuentes:*
 1. *Análisis de los resultados de indicadores*
 7. *Medición y control de los procesos. Resultado de indicadores y herramientas de Seguimiento.*”, lo cual evidencia un incumplimiento al procedimiento, así mismo no es claro por qué si los indicadores son puestos en conocimiento de la Oficina Asesora de Planeación, esta dependencia no solicita la respectiva formulación del plan de mejoramiento, ya que esta actividad no es exclusiva de control interno.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar el segundo seguimiento realizado al PAG del proceso de Mejoramiento de Barrios y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas para próximos seguimientos.

5.7 PROCESO DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN

5.7.1 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Urbanizaciones y Titulación)

Una vez revisada la información de la formulación del Plan de Acción de Gestión de Urbanizaciones y Titulación publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- Los indicadores que tienen tendencia “*Maximización*”, en el campo de seguimiento de la actividad no se expresa como un acumulado.
- No es claro para que se usan las ponderaciones, si no se registra un resultado final del cumplimiento del PAG por proceso.
- Algunas fórmulas de indicadores que están expresadas en porcentaje no se encuentran multiplicadas por 100.
- No es claro para que se usan las ponderaciones, si no se registra un resultado final del cumplimiento del PAG por proceso.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar la formulación de todos los indicadores del PAG del proceso de Urbanizaciones y Titulación y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas.

5.7.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Urbanizaciones y Titulación)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso de Urbanizaciones y Titulación publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- No se evidencia con claridad cómo se determina el porcentaje de ejecución, ya que no se determinan los resultados del cálculo del indicador en ningún campo.
- No hay coherencia entre el cálculo del indicador y el seguimiento a la actividad, ya que la fórmula no se ejecuta tal cual y como se expresa en el cálculo del indicador.
- No es claro por qué no se formulan planes de mejoramiento cuando se presentan retrasos en el cumplimiento de las actividades, aun cuando en el Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora Continua Código: 208-PLA-Pr-16, Vigente desde: 22-06-2016 se establece en 7. Condiciones generales que: “A. *Las acciones correctivas, preventivas, proyectos de mejora o correcciones, dentro de los procesos internos de la entidad, pueden originarse en cualquiera de las siguientes fuentes:*
1. *Análisis de los resultados de indicadores*
7. *Medición y control de los procesos. Resultado de indicadores y herramientas de*

Seguimiento.”, lo cual evidencia un incumplimiento al procedimiento, así mismo no es claro si los indicadores son puestos en conocimiento de la Oficina Asesora de Planeación, por qué esta no solicita la respectiva formulación del plan de mejoramiento, ya que esta actividad no es exclusiva de control interno.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar el segundo seguimiento realizado al PAG del proceso de Urbanizaciones y Titulación y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas para próximos seguimientos.

5.8 PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO

5.8.1 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Servicio al Ciudadano)

Una vez revisada la información de la formulación del Plan de Acción de Gestión de Servicio al Ciudadano publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- No es coherente el cálculo del indicador y la meta anual con la programación establecida en el seguimiento a la actividad.
- Algunos indicadores tienen frecuencia de medición mensual, pero están programados de manera trimestral.
- Los indicadores que tienen tendencia “*Maximización*”, en el campo de seguimiento de la actividad no se expresa como un acumulado.
- No es claro para que se usan las ponderaciones, si no se registra un resultado final del cumplimiento del PAG por proceso.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar la formulación de todos los indicadores del PAG del proceso de Servicio al Ciudadano y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas.

5.8.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Servicio al Ciudadano)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso de Servicio al Ciudadano publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- No se evidencia con claridad cómo se determina el porcentaje de ejecución, ya que no se determinan los resultados del cálculo del indicador en ningún campo.
- No hay coherencia entre el cálculo del indicador y el seguimiento de la actividad, ya que la fórmula no se ejecuta tal cual y como se expresa en el cálculo del indicador.
- Teniendo en cuenta que no se evidencia de manera clara el valor del indicador con los respectivos resultados de numerador y denominador, no es posible saber si se está cumpliendo o no la meta programada y si este indicador presenta retrasos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar el segundo seguimiento realizado al PAG del proceso de Servicio al Ciudadano y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas para próximos seguimientos.

5.9 PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

5.9.1 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Administrativa)

Una vez revisada la información de la formulación del Plan de Acción de Gestión del proceso Gestión Administrativa publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- Los nombres de los indicadores no son auto explicativos, no es claro lo que se va a medir.
- El cálculo de los indicadores pretenden medir varias cosas a vez, debería tenerse un indicador por subactividad.
- En algunos indicadores, no es claro por qué, si tienen una frecuencia de medición trimestral se plantearon porcentajes de seguimiento mensual.
- En algunos indicadores no se establecieron las fórmulas de cálculo que permitan medir de manera cuantitativa el desarrollo de la actividad.
- No es claro para que se usan las ponderaciones, si no se registra un resultado final del cumplimiento del PAG por proceso.
- Los indicadores que tienen tendencia “*Maximización*”, en el campo de seguimiento de la actividad no se expresa como un acumulado.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar la formulación de todos los indicadores del PAG del proceso de Gestión Administrativa y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas.

5.9.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Administrativa)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso de Gestión Administrativa publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- No se evidencia con claridad cómo se determina el porcentaje de ejecución, ya que no se determinan los resultados del cálculo del indicador en ningún campo.
- El porcentaje de ejecución en el seguimiento de los indicadores debería ser acumulativo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar el segundo seguimiento realizado al PAG del proceso de Gestión Administrativa y ajustar lo expresado en las observaciones para próximos seguimientos.

5.10 PROCESO DE GESTIÓN FINANCIERA

5.10.1 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Financiera)

Una vez revisada la información de la formulación del Plan de Acción de Gestión del proceso Gestión Financiera publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- Los indicadores que tienen tendencia “*Maximización*”, en el campo de seguimiento de la actividad no se expresa como un acumulado.
- No es claro para que se usan las ponderaciones, si no se registra un resultado final del cumplimiento del PAG por proceso.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar la formulación de todos los indicadores del PAG del proceso de Gestión Financiera y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas.

5.10.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Financiera)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso de Gestión Financiera publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- No se evidencia con claridad cómo se determina el porcentaje de ejecución, ya que no se determinan los resultados del cálculo del indicador en ningún campo.
- El porcentaje de ejecución en el seguimiento de los indicadores debería ser acumulativo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar el segundo seguimiento realizado al PAG del proceso de Gestión Financiera y ajustar lo expresado en las observaciones para próximos seguimientos.

5.11 PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

5.11.1 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Documental)

Una vez revisada la información de la formulación del Plan de Acción de Gestión del proceso Gestión Documental publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- El cálculo de los indicadores pretende medir varias cosas a vez, debería tenerse un indicador por subactividad.
- No es claro para que se usan las ponderaciones, si no se registra un resultado final del cumplimiento del PAG por proceso.
- Los indicadores que tienen tendencia “*Maximización*”, en el campo de seguimiento de la actividad no se expresa como un acumulado

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar la formulación de todos los indicadores del PAG del proceso de Gestión Documental y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas.

5.11.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Documental)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso de Gestión Documental publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- No se evidencia con claridad cómo se determina el porcentaje de ejecución, ya que no se determinan los resultados del cálculo del indicador en ningún campo.
- No hay coherencia entre el cálculo del indicador y el seguimiento a la actividad, ya que la fórmula no se ejecuta tal cual y como se expresa en el cálculo del indicador.
- Teniendo en cuenta que no se evidencia de manera clara el valor del indicador con los respectivos resultados de numerador y denominador, no es posible saber si se está cumpliendo o no la meta programada y si este indicador presenta retrasos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar el segundo seguimiento realizado al PAG del proceso de Gestión Documental y ajustar lo expresado en las observaciones para próximos seguimientos.

5.12 PROCESO DE GESTIÓN TALENTO HUMANO

5.12.1 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Talento Humano)

Una vez revisada la información de la formulación del Plan de Acción de Gestión del proceso Gestión del Talento Humano publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- El cálculo de los indicadores pretende medir varias cosas a vez, se debería tener un indicador por subactividad.
- Se establece frecuencia trimestral cuando se programa en el seguimiento a la actividad de manera mensual.
- No es claro para que se usan las ponderaciones, si no se registra un resultado final del cumplimiento del PAG por proceso.
- Los indicadores que tienen tendencia “*Maximización*”, en el campo de seguimiento de la actividad no se expresa como un acumulado.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar la formulación de todos los indicadores del PAG del proceso de Gestión Talento Humano y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas.

5.12.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión Talento Humano)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso de Gestión del Talento Humano publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- No se evidencia con claridad cómo se determina el porcentaje de ejecución, ya que no se determinan los resultados del cálculo del indicador en ningún campo.
- El porcentaje de ejecución en el seguimiento de los indicadores debería ser acumulativo.
- Teniendo en cuenta que no se evidencia de manera clara el valor del indicador con los respectivos resultados de numerador y denominador, no es posible saber si se está cumpliendo o no la meta programada y si este indicador presenta retrasos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar el segundo seguimiento realizado al PAG del proceso de Gestión del Talento Humano y ajustar lo expresado en las observaciones para próximos seguimientos.

5.13 PROCESO DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

5.13.1 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Adquisición de Bienes y Servicios)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- No es claro para que se usan las ponderaciones, si no se registra un resultado final del cumplimiento del PAG por proceso.
- Los indicadores que tienen tendencia “*Maximización*”, en el campo de seguimiento de la actividad no se expresa como un acumulado.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda realizar revisión de la formulación de todos los indicadores del PAG del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas.

5.13.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Adquisición de Bienes y Servicios)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- No se evidencia con claridad cómo se determina el porcentaje de ejecución, ya que no se determinan los resultados del cálculo del indicador en ningún campo.
- Se evidencia la ejecución realizada pero nunca se expresa las cantidades programadas, lo que hace difícil la determinación de cumplimiento de cada indicador.
- El porcentaje de ejecución en el seguimiento de los indicadores debería ser acumulativo.
- Teniendo en cuenta que no se evidencia de manera clara el valor del indicador con los respectivos resultados de numerador y denominador, no es posible saber si se está cumpliendo o no la meta programada y si este indicador presenta retrasos.
- No es claro por qué no se formulan planes de mejoramiento cuando se presentan retrasos en el cumplimiento de las actividades, aun cuando en el Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora Continua Código: 208-PLA-Pr-16, Vigente desde: 22-06-2016 se establece en 7. Condiciones generales que: *“A. Las acciones correctivas, preventivas, proyectos de mejora o correcciones, dentro de los procesos internos de la entidad, pueden originarse en cualquiera de las siguientes fuentes:*
 1. *Análisis de los resultados de indicadores*
 7. *Medición y control de los procesos. Resultado de indicadores y herramientas de Seguimiento.”*, lo cual evidencia un incumplimiento al procedimiento, así mismo no es claro por qué si los indicadores son puestos en conocimiento de la Oficina Asesora de Planeación, esta dependencia no solicita la respectiva formulación del plan de mejoramiento, ya que esta actividad no es exclusiva de control interno.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar el segundo seguimiento realizado al PAG del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios y ajustar lo expresado en las observaciones para próximos seguimientos.

5.14 PROCESO DE GESTIÓN TIC

5.14.1 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión TIC)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso de Gestión TIC publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- El cálculo de los indicadores pretende medir varias cosas a vez, se debería tener un indicador por subactividad.
- Se establece frecuencia trimestral o semestral cuando se programa en el seguimiento a la actividad de manera mensual.
- No es claro para que se usan las ponderaciones, si no se registra un resultado final del cumplimiento del PAG por proceso.

- Los indicadores que tienen tendencia “*Maximización*”, en el campo de seguimiento de la actividad no se expresa como un acumulado.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda realizar revisión de la formulación de todos los indicadores del PAG del proceso de Gestión TIC y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas.

5.14.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Gestión TIC)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso de Gestión TIC publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- No se evidencia con claridad cómo se determina el porcentaje de ejecución, ya que no se determinan los resultados del cálculo del indicador en ningún campo.
- El porcentaje de ejecución en el seguimiento de los indicadores debería ser acumulativo.
- Teniendo en cuenta que no se evidencia de manera clara el valor del indicador con los respectivos resultados de numerador y denominador, no es posible saber si se está cumpliendo o no la meta programada y si este indicador presenta retrasos.
- No es claro por qué no se formulan planes de mejoramiento cuando se presentan retrasos en el cumplimiento de las actividades, aun cuando en el Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora Continua Código: 208-PLA-Pr-16, Vigente desde: 22-06-2016 se establece en 7. Condiciones generales que: *“A. Las acciones correctivas, preventivas, proyectos de mejora o correcciones, dentro de los procesos internos de la entidad, pueden originarse en cualquiera de las siguientes fuentes:*
 1. *Análisis de los resultados de indicadores*
 7. *Medición y control de los procesos. Resultado de indicadores y herramientas de Seguimiento.”*, lo cual evidencia un incumplimiento al procedimiento, así mismo no es claro por qué si los indicadores son puestos en conocimiento de la Oficina Asesora de Planeación, esta dependencia no solicita la respectiva formulación del plan de mejoramiento, ya que esta actividad no es exclusiva de control interno.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar el segundo seguimiento realizado al PAG del proceso de TIC y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas para próximos seguimientos.

5.15 PROCESO CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

5.15.1 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Control Interno Disciplinario)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso de Control Interno Disciplinario publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- No es claro para que se usan las ponderaciones, si no se registra un resultado final del cumplimiento del PAG por proceso.
- Los indicadores que tienen tendencia “*Maximización*”, en el campo de seguimiento de la actividad no se expresa como un acumulado.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar la formulación de todos los indicadores del PAG del proceso Control Interno Disciplinario y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas.

5.15.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Control Interno Disciplinario)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso Control Interno Disciplinario publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en uno o varios indicadores las siguientes observaciones:

- El porcentaje de ejecución en el seguimiento de los indicadores debería ser acumulativo, ya que se expresa con tendencia “*Maximización*”.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar el segundo seguimiento realizado al PAG del proceso Control Interno Disciplinario y ajustar lo expresado en las observaciones para próximos seguimientos.

5.16 PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.16.1 FORMULACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Evaluación de la Gestión)

Una vez revisada la información de la formulación del Plan de Acción de Gestión del proceso Evaluación de la Gestión publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenció a nivel general en el indicador las siguientes observaciones:

- En el cálculo del indicador no se evidencia una fórmula matemática.
- El indicador tiene tendencia “*Maximización*”, mientras que en el campo de seguimiento de la actividad se expresan con tendencia constante.
- No es claro por qué, si tiene una frecuencia de medición trimestral se plantearon porcentajes de seguimiento mensual.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar la formulación del indicador del PAG del proceso Evaluación de la Gestión y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas.

5.16.2 SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE GESTIÓN (Evaluación de la Gestión)

Una vez revisada la información del II Seguimiento al Plan de Acción de Gestión del proceso Evaluación de la Gestión publicado en la carpeta de calidad de la CVP, se evidenciaron a nivel general en el indicador las siguientes observaciones:

- No se evidencia con claridad cómo se determina el porcentaje de ejecución, ya que no se determinan los resultados del caculo del indicador en ningún campo.
- No es claro por qué no se formulan planes de mejoramiento cuando se presentan retrasos en el cumplimiento de las actividades, aun cuando en el Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Proyectos de Mejora Continua Código: 208-PLA-Pr-16, Vigente desde: 22-06-2016 se establece en 7. Condiciones generales que: *“A. Las acciones correctivas, preventivas, proyectos de mejora o correcciones, dentro de los procesos internos de la entidad, pueden originarse en cualquiera de las siguientes fuentes:*
 1. *Análisis de los resultados de indicadores*
 7. *Medición y control de los procesos. Resultado de indicadores y herramientas de Seguimiento.”*, lo cual evidencia un incumplimiento al procedimiento, así mismo no es claro por qué si los indicadores son puestos en conocimiento de la Oficina Asesora de Planeación, esta dependencia no solicita la respectiva formulación del plan de mejoramiento, ya que esta actividad no es exclusiva de control interno.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda revisar el segundo seguimiento realizado al PAG del proceso de Evaluación de la Gestión y ajustar lo expresado en las observaciones realizadas para próximos seguimientos.

6 CONCLUSIONES

- a. El “Procedimiento formulación seguimiento de indicadores, código 208-PLA-Pr-16 versión 2, vigente desde el 22-06-2016, se encuentra desactualizado ya que dentro del alcance se establece la concordancia del mismo con los requisitos de la Norma técnica de Calidad NTCGP1000:2009 la cual fue derogada, ya que pasó a ser parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el decreto 1499 de 2017, así mismo teniendo en cuenta que la Caja de Vivienda Popular está Certificado con la Norma ISO 9001:2015 se debe actualizar teniendo en cuenta lo expresado en el componente “9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación”.
- b. Se evidenció mejoría en el reporte de los PAG, ya que la formulación tuvo un porcentaje de entrega de 31%, el 1er seguimiento 56% y el 2do seguimiento 75%.
- c. Se evidenció que cada PAG por procesos está relacionado con uno o más objetivos estratégicos lo que evidencia su alineación estratégica.
- d. No se evidencia una estandarización, ni la asesoría correcta por parte de la Oficina Asesora de Planeación en el diligenciamiento de la formulación y seguimiento de los PAG por procesos, lo cual genera que esta herramienta no sea usada correctamente para la toma de decisiones.
- e. Se requiere revisar y reestructurar la herramienta de gestión de formulación y seguimiento al PAG por procesos, formato “Plan de seguimiento y evaluación de la gestión código: 208-PLA-Ft-55 versión 6”, así mismo se requiere capacitaciones eficaces en su diligenciamiento para que esta herramienta sea usada correctamente para medir el cumplimiento de los objetivos estratégicos y para la toma de decisiones.

7 RECOMENDACIONES

- a. Se recomienda actualizar el “Procedimiento formulación seguimiento de indicadores, código 208-PLA-Pr-16.
- b. Se recomienda a los todos los líderes de proceso cumplir con los lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación en la entrega oportuna de los reportes de formulación y seguimientos de los PAG por procesos.
- c. Se recomienda revisar y ajustar la herramienta de gestión de formulación y seguimiento al PAG por procesos, formato “Plan de seguimiento y evaluación de la gestión código: 208-PLA-Ft-55 versión 6”
- d. Se recomienda establecer los tiempos de entrega seguimiento y retroalimentación, así mismo, definir el alcances de la revisión que realiza la Oficina Asesora de

Página 25 de 26

Código: 208-SADM-FI-57
Versión: 18
Vigente desde: 04-01-2016

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Planeación a los indicadores, dentro del “Procedimiento formulación seguimiento de indicadores, código 208-PLA-Pr-16 versión 2, vigente desde el 22-06-2016.

- e. Se recomienda generar un instructivo de diligenciamiento claro sobre la herramienta de gestión de formulación y seguimiento al PAG por procesos, formato “Plan de seguimiento y evaluación de la gestión código: 208-PLA-Ft-55 versión 6”
- f. Se recomienda capacitar a los enlaces de proceso en el uso de la herramienta de gestión de formulación y seguimiento al PAG por procesos, formato “Plan de seguimiento y evaluación de la gestión código: 208-PLA-Ft-55 versión 6”, específicamente en su diligenciamiento en la formulación y en los seguimientos, ya que se han generado observaciones por proceso dentro del informe.
- g. Se debe fortalecer la revisión de realizada por la segunda línea de defensa, la Oficina Asesora de Planeación, ya que no se evidencia una formulación correcta de indicadores ni un seguimiento eficaz con base en el cálculo de los mismos.
- h. Se recomienda socializar los resultados de los PAG por procesos en instancias como el Comité Directivo o el Comité de Gestión y Desempeño y que se dinamicen como herramienta para la toma de decisiones.


IVONNE ANDREA TORRES CRUZ
 Asesora de Control Interno
itorresc@cajaviviendapopular.gov.co

Fecha de Elaboración: 25/11/2019

	Elaboró 	Revisó 	Aprobó
NOMBRE	Alejandro Marín Cañón	Ivonne Andrea Torres Cruz	
CARGO	Profesional de Control Interno Cto 007-2019	Asesora de Control Interno	