



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

Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 1 de 11

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

15-mar-2016

Fecha de Informe:

20-abr-2016

Proceso /Tema Evaluado:

Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario - Proceso Servicio al Ciudadano

Dependencia (s) auditada (s): Servicio al Ciudadano

Responsable de la dependencia o proceso auditado:

Directora de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario - Sandra Lorena Guacaneme Ureña - Líder del proceso.

II. Equipo auditor

Auditor Líder: Juan Manuel Rodríguez Parra

Auditor (es): María Gladys Ramírez Morato

III. Objetivo de la auditoría

Efectuar la evaluación del Proceso Servicio al Ciudadano, con el fin de verificar que la Caja de la Vivienda Popular asegura la atención a la ciudadanía en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos.

IV. Alcance de la auditoría

La auditoría se concentró en la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3º del **Decreto Distrital 371 de 2010**, con el fin de evaluar la calidad y oportunidad en la atención de las PQRS y el cumplimiento de lo establecido en el artículo 52 del Decreto Reglamentario 103 de 2015, en lo relacionado con:

- Número de solicitudes recibidas.
- Número de solicitudes objeto de traslado a otra institución.
- Tiempo de respuesta a cada solicitud.
- Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

El periodo objeto de examen es el comprendido entre el 1 de julio de 2015 y el 18 de marzo de 2016.

V. Criterios de auditoría

1. Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento y de lo contencioso administrativo.
2. Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"
3. Decreto Reglamentario 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
4. Decreto Distrital 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".



Informe de Auditoría Interna

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

15-mar-2016

Fecha de Informe:

20-abr-2016

Proceso /Tema Evaluado:

Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario - Proceso Servicio al Ciudadano

VI. Aspectos destacados durante el desarrollo de la auditoría.

Fortalezas

Se destaca la expedición de la Resolución 0381 del 20 de marzo 2015, mediante la cual se adopta el Plan Estratégico de la Caja de la Vivienda Popular (CVP), en la que dentro del mapa de procesos se incluye la Atención y Servicio al Ciudadano identificándolo como un proceso misional.

VII. Desarrollo de la auditoría

La reunión de apertura tuvo lugar el 15 de marzo de 2016 y en ella se determinaron, con el líder del proceso, los servidores y contratistas que atenderían los temas a auditar.

La auditoría se adelantó con observancia de las normas de auditoría generalmente aceptadas y se aplicó el plan de auditoría acordado con la Directora de Gestión Corporativa y su equipo de colaboradores en Atención y Servicio al Ciudadano.

Verificación del cumplimiento del artículo 3º del Decreto Distrital 371 de 2010.

1. La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales

Se observó buena actitud y disposición de las personas que atendieron la auditoría.

En lo relacionado con la atención a la ciudadanía se destaca el la favorable actitud del equipo de la CVP hacia el público, que propicia amabilidad, calidez, calidad y oportunidad. Aunque se encontraban habilitados seis puestos de trabajo para este fin, solo tres personas desempeñaban la labor: una para atender la radicación y las dos restantes para atención al público.

Al consultar con algunos ciudadanos que se encontraban en el área, manifestaron su inconformidad por demoras en la atención y refirieron que debe pasar por tres puntos de atención para un solo trámite. También hicieron la observación sobre la falta de personal en los puestos de atención y servicio.

2. El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

La Caja de la Vivienda Popular ha dado cumplimiento al Decreto Distrital 371 de 2010 en lo concerniente con la atención a las PQRS elevadas por la ciudadanía.



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 11

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

15-mar-2016

Fecha de Informe:

20-abr-2016

Proceso /Tema Evaluado:

Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario - Proceso Servicio al Ciudadano

VII. Desarrollo de la auditoría

Mediante la Resolución 0381 del 20 de marzo 2015 se define el proceso de Servicio al Ciudadano como proceso misional. Con la Resolución 761 del 9 de junio de 2014 se designa a la profesional especializada Consuelo Ortiz Rubio como Defensora del Ciudadano.

- Acciones desarrolladas por el representante legal frente a la figura del Defensor del Ciudadano.

El Decreto Distrital 392 de 2015 dispuso en su artículo 1 que “en todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía”. Reglamentó la figura del Defensor del Ciudadano y estableció sus funciones.

En consonancia con esta novedad normativa la Dirección General de la Caja de la Vivienda Popular expidió la Resolución 4142 del 29 de diciembre de 2015, de la cual se derivan tres situaciones:

1. El artículo primero establece que la función de defensor del ciudadano “será ejercida por el representante legal de la Caja de la Vivienda Popular”.
2. El artículo segundo delega en el Director (a) de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario la función de Defensor de la Ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular.
3. El artículo quinto deroga la Resolución 761 del 9 de julio de 2014 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Al verificar en la página web de la entidad se evidenció que la Resolución 4142 del 29 de diciembre de 2015 no se encuentra publicada.

A la fecha de esta auditoría, la Profesional Especializada Consuelo Ortiz Rubio no había recibido la comunicación sobre la derogatoria de la norma que la designó como defensora del ciudadano.

Así mismo, la página web no informa el nombre del servidor (a) que ejerce la función de defensor del ciudadano.

3. El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual



Informe de Auditoría Interna

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

15-mar-2016

Fecha de Informe:

20-abr-2016

Proceso /Tema Evaluado:

Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario - Proceso Servicio al Ciudadano

VII. Desarrollo de la auditoría

de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

La Caja de la Vivienda Popular administra dos (2) herramientas para registrar las PQRS que recibe a diario, por los diferentes canales que tiene dispuesto para tal fin:

1. La herramienta CORDIS donde se registra la totalidad de los documentos recibidos, y
2. La herramienta SDQS en la que se radican las PQRS según los lineamientos de clasificación señalados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

En consecuencia, en el SDQS se radican los requerimientos de la ciudadanía referidos a: reclamos, quejas, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, derechos de petición tanto de interés general como de interés particular y denuncias por corrupción.

La consolidación de PQRS provenientes de la ciudadanía y que corresponden a la tipología del SDQS se genera con la base de datos de ésta herramienta. Una vez consolidada la información se generan los informes mensuales para su remisión a las partes interesadas (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría Distrital) y publicación en la página web.

Sin embargo, en la semana del 14 al 18 de marzo se revisó la página web y se pudo evidenciar, que los informes "**estados de las PQRS**" correspondientes a los meses de diciembre de 2015, enero y febrero de 2016 no fueron publicados en la oportunidad requerida.

Al indagar sobre el proceso de radicación de PQRS por parte de la ciudadanía, los auditados reconocen que existen errores al momento de ser radicadas en la herramienta SDQS, como consecuencia de la falta de información visible y resaltada sobre los criterios que los ciudadanos deben tener en cuenta para clasificarlas y radicarlas adecuadamente.

Frente a esta situación los servidores que administran la herramienta SDQS deben revisar la base de datos y generar un archivo excel para proceder a su depuración, de tal suerte que en los informes que se presentados a las partes interesadas, la clasificación sea la correcta.

4. El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.



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 11

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

15-mar-2016

Fecha de Informe:

20-abr-2016

Proceso /Tema Evaluado:

Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario - Proceso Servicio al Ciudadano

VII. Desarrollo de la auditoría

Dentro de los mecanismos con los que cuenta la Caja de la Vivienda Popular para el servicio al ciudadano se encuentra los siguientes:

- Correo electrónico
- Página web
- Punto de atención

Con el fin de que la ciudadanía radique sus PQRS, la Caja de la Vivienda Popular, dispone en la página web del link servicio al ciudadano, con formato 208-SADM-FT-15 versión 4 RADICACION; vía telefónica; correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co; y la vinculación del servicio al ciudadano al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

Una vez las PQRS son registradas en el SDQS, se consultan y se redireccionan a la dependencia correspondiente, que cuenta con la información para tramitarlas y resolverlas.

Al acceder a la página web de la Caja de la Vivienda Popular se pudo observar que en el menú Servicio al Ciudadano se encuentra la descripción de los diferentes canales mediante los cuales se pueden radicar PQRS. Una de las opciones es el link CLICK AQUI, el cual lleva al ciudadano directamente al SDQS. La otra opción que muestra, es la de acceso al Formato 208-SADM-FT-15 RADICACION versión 4. Sin embargo, el acceso no es por completo visible para la ciudadanía, lo que le resta funcionalidad, en especial cuando los requerimientos provienen de personas con pocas habilidades en el manejo de internet, ya que muchas de ellas por su condición socioeconómica y de discapacidad requieren de ayuda.

5. La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.

Las áreas de Atención y Servicio al Ciudadano ubicadas en el primer piso de la sede central de la Caja de la Vivienda Popular y en Ciudad Bolívar son de fácil acceso al público. Funciona además un punto especializado para atender temas específicos en Relocalización Transitoria.

Al verificar los medios por los cuales se brinda la información general al ciudadano se observó que la pantalla por la cual se emite ésta información se encuentra inactiva y por lo tanto no se encuentra articulada con el digiturno, con lo cual se incumple el procedimiento Código: 208-SADM-Pr-06 versión 10 en su actividad 2. Además, no existe señalización para atender personas discapacitadas, adultos mayores y mujeres en estado de gestación.



Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 6 de 11

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

15-mar-2016

Fecha de Informe:

20-abr-2016

Proceso /Tema Evaluado:

Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario - Proceso Servicio al Ciudadano

VII. Desarrollo de la auditoría

6. La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

Dentro de la auditoría se consideró la necesidad de aplicar una prueba selectiva a las PQRS, radicadas en el SDQS durante el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2015 y para ello se tuvo en cuenta la clasificación utilizada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y en cada mes se tomaron en forma aleatoria radicaciones de cada tipo de PQRS, contenidos en la base de datos dispuesta para tal fin.

Durante el segundo semestre de 2015 fueron atendidas 2.322 solicitudes según informes mensuales publicados en la página web. El total de la muestra aleatoria fue de 22 radicaciones, discriminadas en 3 derechos de petición de interés particular; 4 solicitudes de información; 3 quejas; 3 felicitaciones; 2 sugerencias; 3 consultas; 2 solicitudes de copias; y 4 derechos de petición de interés general, con lo siguientes resultados:

PRUEBA SELECTIVA

| PQRS | FECHA DE ENTRADA | FECHA DE SALIDA | NÚMERO DE RADICADO ENTRADA | NÚMERO DE RADICADO SALIDA | CONTENIDO Y TIEMPO DE RESPUESTA |
|---|------------------|-----------------|----------------------------|----------------------------|---|
| Derecho de petición de Interés particular | 02/07/2015 | 17/07/2015 | 1159 | 2015EE11893 | Cumplimiento de términos y respuesta coherente con la solicitud del peticionario. |
| | 11/09/2015 | 29/09/2015 | 16560 | 2015EE17097 2015EE17096 | Se emitió respuesta parcial y en la respuesta final se remiten los documentos solicitados. |
| | 03/12/2015 | 11/12/2015 | 22430 | 2015EE22279 | Se envía información para que esté pendiente de visitas de entidades, en especial Catastro. |
| Solicitud de Información | 06/07/2015 | 09/07/2015 | 12184 | 2015EE11439 | Se envió paz y salvo. |
| | 29/10/2015 | 10/11/2015 | 19779 | 2015EE19689 | Información sobre el trámite y el estado en que se encuentra la intervención del barrio. |
| | 09/12/2015 | 17/12/2015 | 22716 | 2015EE22679 | Respuesta coherente con la solicitud. |
| | 02/12/2015 | 11/12/2015 | 22248 | 2015EE22319 | Respuesta coherente con la solicitud. |
| Queja | 30/07/2015 | 24/08/2015 | 13668 | 2015EE3646 | Respuesta parcial no definitiva. Se trata de un trámite interno. Fuera de término. |
| | 01/09/2015 | 21/09/2015 | 15781 | 2015EE20441 | Respuesta coherente con lo expuesto por el quejoso. |
| | 13/11/2015 | 17/11/2015 | 21089 | 2015EE16249 | Respuestas para solicitar disculpas. |



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

Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 7 de 11

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

15-mar-2016

Fecha de Informe:

20-abr-2016

Proceso /Tema Evaluado:

Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario - Proceso Servicio al Ciudadano

VII. Desarrollo de la auditoría

| | | | | | |
|--|------------|------------|--------|-------------|--|
| Felicitaciones | 06/07/2015 | 15/07/2015 | 12159 | | Se tramitó a la Dirección Corporativa pero no hubo respuesta de agradecimiento |
| | 01/10/2015 | 15/07/2015 | 17944 | | Se tramitó a Reasentamientos con felicitación a la servidora sin respuesta de agradecimiento |
| | 12/11/2015 | 13/11/2015 | 20905 | 2015EE20301 | Se envió respuesta de agradecimiento a la Dirección Corporativa. |
| Derecho de petición de Interés General | 14/08/2015 | 02/09/2015 | 14694 | 2015EE14974 | Se dio traslado por competencia a la Secretaría Distrital del Hábitat con copia al peticionario. |
| | 18/09/2015 | 24/09/2015 | 17005 | 2015EE16837 | Respuesta con información sobre requisitos para obtener ayuda de relocalización transitoria. |
| | 24/11/2015 | 03/12/2015 | 21611 | 2015EE21884 | Respuesta con información normativa. Cumplimiento de requisitos para construcción. |
| | 02/12/2015 | 17/12/2015 | 22246 | 2015EE22562 | Respuesta con acciones ejecutadas por la Caja de la Vivienda Popular. |
| Sugerencias | 10/08/2015 | 13/08/2015 | 14423 | 2015EE14097 | Se reprogramó visita y se le explicó al interesado las razones por las cuales no fue atendida la primera visita. |
| | 16/09/2015 | 29/09/2015 | 16870 | 2015EE16890 | Respuesta con información de nueva fecha para efectuar la visita y atender la sugerencia. |
| Consulta | 11/09/2015 | 25/11/2015 | 135149 | 2015EE14372 | Respuesta con información sobre normatividad aplicable y explicación sobre la no aplicación del subsidio para mejoramiento de vivienda. |
| | 25/11/2015 | 25/11/2015 | 206586 | | Corresponde a una capacitación a servidores de la Caja de la Vivienda Popular. Prueba para identificar los temas y los subtemas con los que cuenta la entidad. |
| | 11/09/2015 | 24/09/2015 | 160316 | 2015EE16944 | Respuesta con información sobre las respuestas emitidas al solicitante. |
| Solicitud de Copia | 22/07/2015 | 11/08/2015 | 13195 | 2015EE13894 | Respuesta enviando copia de la resolución solicitada. |
| | 20/10/2015 | 09/11/2015 | 19200 | 2015EE19648 | Respuesta adjuntando copias de los documentos solicitados. |

Revisados los 22 casos se evidenció incumplimiento de los tiempos de respuesta en una queja radicada el 30 de julio de 2015 a la cual se le dio respuesta parcial. La respuesta definitiva se envió el 24 de agosto de 2015.



Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 8 de 11

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoría

Fecha de Auditoría:

15-mar-2016

Fecha de Informe:

20-abr-2016

Proceso /Tema Evaluado:

Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario - Proceso Servicio al Ciudadano

VII. Desarrollo de la auditoría

Al verificar la coherencia de lo solicitado con la respuesta, se observó cumplimiento adecuado.

Para el caso de las tres felicitaciones, dos de ellas fueron dirigidas a la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario y en solo a una de ellas se envió respuesta de agradecimiento. En cuanto a la felicitación dirigida a la Dirección de Reasentamientos, ésta fue tramitada hacia la funcionaria objeto de felicitación pero no se evidenció envío de respuesta al ciudadano que la emitió.

7. La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

La Veeduría Distrital programó durante el segundo semestre de 2015 tres reuniones del Comité Intersectorial del Servicio al Ciudadano así: 14 de agosto, 2 de octubre y 4 de diciembre de 2015. Asistieron en representación de la entidad el contratista César Hernández, responsable del área de Atención y Servicio al Ciudadano y la servidora Consuelo Ortiz Rubio en calidad de Defensora del Ciudadano. No existe evidencia de la asistencia de servidores del nivel directivo. Los principales temas tratados se refirieron a buenas prácticas de las diferentes instituciones del Distrito Capital que contribuyan al fortalecimiento de la política pública de servicio a la ciudadanía; lineamientos en orientación, acceso, atención y resultado; lineamientos para estructurar una carta de trato digno; manual del servicio al ciudadano; e implementación de la política pública del servicio al ciudadano.

Estos documentos fueron entregados a los asistentes con el objeto de que sirvan como material de consulta y sean objeto de mejora.

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Procedimiento.

El procedimiento 208-SADM-Pr-06 Versión 10 con vigencia desde el 30 de noviembre de 2015, contiene toda la tipología de radicados y se ajusta a lo dispuesto en el Decreto Distrital 371 de 2010 y las demás normas establecidas y relacionadas con la Atención y Servicio al Ciudadano.

Se verificó que el informe de PQRS presentara la clasificación de las mismas, las estadísticas y su respectivo análisis, evidenciándose cumplimiento conforme a la normatividad. Sin embargo, al verificar toda la normatividad que soporta al procedimiento se encontró que está desactualizado, debido a que en este hace referencia a las Resoluciones 1115 de 2010 y 1054 de 2012. La Resolución 1115 de 2010 fue derogada por la Resolución 1054 de 2012 y la



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

Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 9 de 11

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

15-mar-2016

Fecha de Informe:

20-abr-2016

Proceso /Tema Evaluado:

Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario - Proceso Servicio al Ciudadano

VII. Desarrollo de la auditoría

Resolución 1054 a su vez fue derogada por la Resolución 2124 del 1 de septiembre de 2015. De igual manera sucede cuando se consulta el normograma en el cual se citan ambas resoluciones.

Plan de Mejoramiento.

Al revisar el Plan de Mejoramiento de la vigencia de 2015 se encontraron cinco (5) recomendaciones sin formulación de acciones. Se mantiene el hallazgo.

Al efectuar seguimiento a las dos (2) acciones correctivas formuladas, se observó que no se ha dado cumplimiento y en consecuencia siguen abiertas.

La acción referida a la elaboración de la Tabla de Retención Documental, cuyo vencimiento fue el 31 de diciembre de 2015, ha visto obstaculizado su avance por la terminación del contrato de la persona que desarrollaba esta labor en el proceso de Administración de la Información.

En cuanto a la acción formulada para revisar el procedimiento por incoherencias con los formatos y secuencias en las actividades, no se evidencia ninguna acción tendiente a subsanar el hallazgo.

Administración de los Riesgos de Corrupción.

En la vigencia 2016 se mantienen los mismos riesgos, para los cuales les fueron formuladas las acciones correspondientes.

| VIII. Descripción del hallazgo | Requisitos | | | | C | NC | OM |
|---|---------------|------|----------------|--|---|----|----|
| | NTCGP 1000 | MECI | NTD-SIG 001 | Otra | | | |
| Al consultar con la ciudadanía su opinión sobre la atención en sitio, señala demoras en la atención y observa falta de personal para agilizar la atención. | 8.2.1 | | | Decreto Distrital 371 de 2010 art. 3º num. 1 | | | X |
| Al consultar la página Web, no se encuentra información el nombre del servidor (a) que ejerce la función de Defensor del Ciudadano, ni tampoco es posible consultar la Resolución 4142 de 2015. | | | | Decreto Distrital 371 de 2010 art. 3º num. 2 | | X | |
| A la fecha de la auditoría, a la Profesional Especializada Consuelo Ortiz Rubio no le había sido comunicada la derogación de la Resolución 761 de 2014 que la designó como Defensora del Ciudadano. | 4.1.d | | | | | | X |



Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 10 de 11

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoría

Fecha de Auditoría:

15-mar-2016

Fecha de Informe:

20-abr-2016

Proceso /Tema Evaluado:

Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario - Proceso Servicio al Ciudadano

| VIII. Descripción del hallazgo | Requisitos | | | | C | NC | OM |
|---|---------------|------|----------------|--|---|----|----|
| | NTCGP 1000 | MECI | NTD-SIG 001 | Otra | | | |
| Al verificar en la página web en la semana del 14 al 18 de marzo de 2016 se logró evidenciar que los informes periódicos correspondientes a "estados de las PQRS" de los meses de diciembre de 2015, enero y febrero de 2016, no fueron publicados en la oportunidad requerida. | | | | Decreto Distrital 371 de 2010 art. 3º num. 3 | | | X |
| Para acceder a la página web y radicar PQRS, se encuentra que el acceso no es plenamente visible al ciudadano, lo que le resta funcionalidad, en especial cuando los requerimientos provienen de personas con pocas habilidades en el manejo de internet | | | | Decreto Distrital 371 de 2010 art. 3º num 4 | | | X |
| En la página web no obra información visible y resaltada sobre los criterios que los ciudadanos deben tener en cuenta para clasificar y radicar de manera adecuada las PQRS. | | | | Decreto Distrital 371 de 2010 art. 3º num. 3 | | | X |
| Al observar los equipamientos del área de atención y servicio al ciudadano, no se evidencia señalización para atender a personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de gestación. | | | | Decreto Distrital 371 de 2010 art. 3º num. 5 | | | X |
| En el área de atención y servicio al ciudadano, la pantalla que brinda información y por lo tanto no se encuentra articulado con el digiturno. | | | | Decreto Distrital 371 de 2010 art. 3º num.6 208-AM-Pr-06v10 actividad 2 | | X | |
| El líder del proceso debe asegurarse de atender y formular las acciones enmarcadas en el plan de mejoramiento a partir de los informes de PQRS en la vigencia 2015 y de las auditorías de Control Interno. | 8.5.1 | | | | | X | |
| Al verificar el procedimiento se encontró que se encuentra desactualizado, por referencias normativas que ya fueron derogadas (resoluciones 1115 de 2010 y 1054 de 2012). | | | | 208-AM-Pr-06 v10 | | X | |

Nota: C: Conformidad

NC: No conforme

OM: Oportunidad de Mejora

IX. Conclusiones

Bajo el enfoque de mejora continua y como resultado de esta auditoría, se considera necesario tener en cuenta los siguientes puntos:

- A pesar de los avances observados en la implementación del Decreto Distrital 371 de 2010, para su pleno cumplimiento deben atenderse y subsanarse los hallazgos registrados en el presente informe y en el plan de mejoramiento vigente.



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

Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 11 de 11

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

15-mar-2016

Fecha de Informe:

20-abr-2016

Proceso /Tema Evaluado:

Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario - Proceso Servicio al Ciudadano

IX. Conclusiones

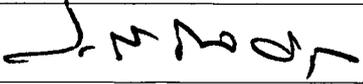
- La asistencia a las reuniones que programe el Comité Intersectorial de Servicio al Ciudadano de por lo menos un servidor del nivel directivo de la entidad, para que disponga e implemente lineamientos de mejora continua al proceso, derivados de los eventos que se presenten.

- Presentar iniciativas al Comité Intersectorial de Servicio al Ciudadano en aras de dar soluciones a las fallas detectadas en la operatividad del proceso.

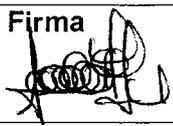
- Avanzar en la implementación de la herramienta "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2" de 2015 en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Reglamentario 2641 de 2012 y demás normas concordantes.

Al considerar la reciente creación del proceso y los documentos construidos para otros procesos pero tocantes con él, deben ser fuente de entrada pero no elementos de su trazabilidad. La versión 10 es inaplicable y debe formularse una nueva propia del proceso.

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: | Directora de Gestión Corporativa y CID | |

Fecha:

20 de abril del 2016