



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:

15-08-2017

Fecha de Informe:

30-08-2017

Proceso /Tema Evaluado:

Gestión de las Comunicaciones

Dependencia (s) auditada (s): Oficina Asesora de Comunicaciones

Responsable de la dependencia o proceso auditado:

Marcela Sierra Cuello

II. Equipo auditor

Auditor Líder: Juan Manuel Rodríguez Parra

Auditor (es): Carolina Montoya Duque

III. Objetivo de la auditoría

- Verificar la efectividad de las acciones formuladas en el Plan de Mejoramiento.
- Revisar la documentación del Subsistema de Gestión de Calidad en concordancia con las normas técnicas de calidad.
- Contribuir al mejoramiento del proceso a través de la identificación de las oportunidades de mejora y la generación de las recomendaciones correspondientes.

Alcance de la auditoría

- Revisión al Plan de Mejoramiento del proceso.
- Formulación y seguimiento de herramientas (PAG, MR, Acuerdo de Gestión y Normograma)
- Revisión de la documentación del Sistema Integrado de Gestión según la normatividad vigente.
- Cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010 sobre participación ciudadana y control social.
- Cumplimiento de las PQR's.
- Seguimiento en el FUSS para los proyectos de Inversión.

IV. Criterios de auditoría

- Caracterización del Proceso Gestión de Comunicaciones, procedimientos y demás documentos que hacen parte del proceso y normas legales aplicables al mismo.
- Decreto Reglamentario 943 de 2014 (MEC).
- Norma NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008.
- Decreto Distrital 652 de 2011. Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión NTD-SIG 001:2011.
- Decreto Distrital 371 de 2010. Lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.
- Las demás normas aplicables al proceso.

V. Aspectos destacados durante el desarrollo de la auditoría. Fortalezas

La Oficina Asesora de Comunicaciones, a través del enlace asignado contribuyó de manera activa en la ejecución de la auditoría interna, destacándose la colaboración, disponibilidad, compromiso y buena disposición de los servidores para atender las solicitudes del auditor en pro de la mejora continua.

VI. Desarrollo de la auditoría



Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 2 de 11

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría: 15-08-2017	Fecha de Informe: 30-08-2017
Proceso /Tema Evaluado: Gestión de las Comunicaciones	

VI. Desarrollo de la auditoría

1. Revisión de la documentación del Sistema Integrado de Gestión. Caracterización, procedimientos y formatos.

- Caracterización del Proceso Gestión de las Comunicaciones.**

Se evidenció una caracterización planificada de acuerdo con el numeral 4.2.1 literal d, de la Norma Técnica Distrital NTD SIG 001-20110, en la cual se encuentra referenciado el propósito del proceso, su alcance, los elementos de entrada y salida, los usuarios y proveedores, entre otros.

Se observa aplicación del Subsistema de Control Estratégico del MECI en su componente de Direccionamiento Estratégico y de la NTCGP 1000:2009 en los siguientes numerales: 5.2 Enfoque al Cliente y 7.1 Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.

Las actividades del ciclo PHVA atienden lo estipulado en el artículo 4° del Acuerdo 004 de 2008, al identificar el quehacer y los objetivos del proceso.

En relación con la versión y código del documento se observan diferencias frente al listado maestro de documentos encontrándose allí el código 208-COM-Cr-01 distinto al de la caracterización publicada en la carpeta de calidad 208-COM-Cr-02. Se debe solicitar a la Oficina Asesora de Planeación que proceda a la modificación o actualización en el listado maestro de documentos.

Debe tenerse en cuenta la "Nota 3" del numeral 4.2.1 de la NTD-SIG 001-20110, que refiere: *"Es fundamental que los registros relacionados en las caracterizaciones de los procesos se encuentren en consonancia con los inscritos en la Tabla de Retención Documental, ya que un registro en el Sistema Integrado de Gestión, una vez diligenciado, se convierte en un documento archivístico"*. Se destaca que se han tenido en cuenta las recomendaciones del informe de auditoría del primer semestre de 2017 (23 de marzo) y se efectuaron las modificaciones correspondientes.

- Procedimientos**

Se revisaron los seis procedimientos que conforman el proceso, así:

PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
208-COM-Pr-03 ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE CONTENIDOS EN WEB E INTRANET Vr. 6 agosto 15 de 2017	<ul style="list-style-type: none"> La normatividad del procedimiento se encuentra actualizada; por incluir la norma a través de la cual se adopta el Manual de Uso de Imagen Institucional, Decreto Distrital 208 de 2016. Las actividades del procedimiento y del flujograma se encuentran claramente descritas, así como la conexión entre ellas. Se observa que se efectuaron los ajustes y modificaciones sugeridos en el informe de auditoría del primer semestre de 2017 (23 de marzo)
208-COM-Pr-04 COMMUNITY MANAGER Vr.4 marzo 2 de 2017	<p>Observaciones a la normatividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> El Decreto Reglamentario 2693 de 2012 fue derogado por el Decreto Reglamentario 2573 de 2014. El Decreto Distrital 371 de 2010 se encuentra relacionado dos (2) veces. El documento "Guía de Uso de Imagen Institucional" debe relacionarse de la siguiente manera: Decreto Distrital 208 2016 "Por medio del cual se adopta el Manual de Imagen Institucional de la Administración Distrital y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., para el período 2016-2019". El punto 11 del procedimiento (Anexos) no relaciona el documento que se genera y/o especifica si aplica o no (N/A). El diagrama de flujo presenta errores en la numeración de las páginas.



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:	Fecha de Informe:
15-08-2017	30-08-2017
Proceso /Tema Evaluado:	
Gestión de las Comunicaciones	

VI. Desarrollo de la auditoría

	<ul style="list-style-type: none"> El flujograma relaciona únicamente 14 de las 15 actividades del procedimiento.
208-COM-Pr-05 COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y ORGANIZACIONAL, Vr. 4 marzo 2 de 2017	<p>Observaciones a la normatividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> El Decreto Reglamentario 2693 de 2012 fue derogado por el Decreto Reglamentario 2573 de 2014. La Resolución 3564 de 2015 se encuentra cronológicamente mal ubicada. El documento "Guía de Uso de Imagen Institucional" debe relacionarse de la siguiente manera: Decreto Distrital 208 de 2016 "Por medio del cual se adopta el Manual de Imagen Institucional de la Administración Distrital y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., para el período 2016-2019". El Diagrama de Flujo presenta errores en la numeración de las páginas.
208-COM-Pr-06 COMUNICACIÓN EXTERNA, Vr. 4 marzo 22 de 2017	<ul style="list-style-type: none"> La normatividad del procedimiento se encuentra actualizada; sin embargo, se recomienda analizar la jerarquía de las normas y tener en cuenta que la ley estatutaria es de rango mayor a la ordinaria. Las actividades del procedimiento y del flujograma se encuentran claramente descritas, así como también la conexión entre ellas. El punto número 9 del procedimiento (Soportes y Anexos) no relaciona el documento que se genera y/o especifica si aplica o no (N/A). El Diagrama de Flujo presenta errores en la numeración de las páginas.
208-COM-Pr-07 PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL Y FOTOGRAFICA, Vr. 4 marzo 2 de 2017	<p>Observaciones a la normatividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las normas dentro de los normogramas deben citarse en orden jerárquico siendo la Ley estatutaria la de rango mayor a la ordinaria; debe tenerse en cuenta lo anterior para actualizar el normograma. La Resolución 3564 de 2015 se encuentra cronológicamente mal ubicada. El documento "Guía de Uso de Imagen Institucional" debe relacionarse de la siguiente manera: Decreto Distrital 208 de 2016 "Por medio del cual se adopta el Manual de Imagen Institucional de la Administración Distrital y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., para el período 2016-2019". Revisar la actividad número 10 y definir si la actividad a la cual se debe remitir es la 8 o la 9 como aparece en el diagrama de flujo I. El punto 11 del procedimiento (Anexos) no relaciona el documento que se genera y/o especifica si aplica o no (N/A). Los puntos de control de las actividades 42 y 47 no especifican lo que se controla, con qué frecuencia, quién lo controla y los riesgos asociados. En los Diagramas de Flujo, Procedimiento Producción Audiovisual y Fotográfica I, II, III y IV, no se plasmaron las decisiones que dan paso a las actividades 2 y 3 y de la actividad 6 a las subsiguientes. Los diagramas de flujo mencionados presentan errores en la numeración de las páginas. En el Diagrama de Flujo, Procedimiento Producción Audiovisual y Fotográfica III y IV, la actividad 48 se encuentra mal numerada.
208-COM-Pr-08 PRODUCCIÓN DE CAMPAÑAS Y CONTENIDOS GRÁFICOS, Vr. 4 marzo 02 de 2017	<p>Observaciones a la normatividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> La Resolución 3564 de 2015 se encuentra cronológicamente mal ubicada. El documento "Guía de Uso de Imagen Institucional" debe relacionarse de la siguiente manera: Decreto Distrital 208 de 2016 "Por medio del cual se adopta el Manual de Imagen Institucional de la Administración Distrital y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., para el período 2016-2019". El punto 11 del procedimiento (Anexos) no relaciona el documento que se genera y/o especifica si aplica o no (N/A). El diagrama de flujo presenta errores en la numeración de las páginas.



Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 4 de 11

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

15-08-2017

Fecha de Informe:

30-08-2017

Proceso /Tema Evaluado:

Gestión de las Comunicaciones

VI. Desarrollo de la auditoría

En los procedimientos del proceso Cumplimiento del MECI se observa:

Componente Información, Elemento Información primaria, Información secundaria, sistemas de información;
Componente Comunicación Pública, Elemento Medios de Comunicación – comunicación informativa
Componente Actividades de Control, Elemento Controles.

En la NTC GP 1000:2009 se observa cumplimiento del numeral 7.2.3 comunicación con el cliente, ordinal a) y el numeral 7.5 producción y prestación del servicio, así como del numeral 5.1 Procedimientos documentados y registros en el sistema integrado de gestión de la NTD SIG 001-20110.

• Formatos

Se revisaron los siguientes formatos del proceso:

- 208-COM-Ft-11 Control, préstamo y entrega de elementos.
- 208-COM-Ft-14 Entrada y salida elementos OAC.
- 208-COM-Ft-16 Mapa de Navegación – Intranet.
- 208-COM-Ft-17 Permiso para uso de imágenes.
- 208-COM-Ft-18 Boletín de Prensa.
- 208-COM -Ft-20 Esquema de Publicación de Información página web.
- 208-COM-Ft-21 Formato entrega de elementos institucionales.
- 208-COM-Ft-22 Ayuda de Memoria.

Se evidenció que se encuentran registrados en forma correcta, con excepción del formato:

FORMATO Y PROCEDIMIENTO	LISTADO MAESTRO
208-COM-Ft-09 Plan Estratégico de Comunicaciones. Este documento se encuentra en versión 5, vigencia 02/02/2017	La versión del formato en este listado es la número 6, vigencia 17/08/2017

Se evidencia que el documento con código 208-COM-Ft-09 versión 5, Plan Estratégico de Comunicaciones de la CVP, con avance a segundo trimestre de 2017, cumple con el artículo 4° del Acuerdo 004 de 2008 y observa las disposiciones de los párrafos del mencionado artículo.

Se recomienda hacer los ajustes correspondientes para el formato 208-COM-Ft-09 Plan Estratégico de Comunicaciones, o solicitar a la Oficina Asesora de Planeación el registro del formato en el listado maestro de documentos.

Se observó en los documentos revisados el cumplimiento de la normatividad asociada al SIG en los siguientes aspectos:

Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009):

- Capítulo 4 - Sistema de Gestión de la Calidad, 4.1 Requisitos Generales, ordinal d;
- Capítulo 5 - Responsabilidad de la Dirección, 5.1 Compromiso de la Dirección;
- Capítulo 5 - 5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación, 5.5.3 Comunicación Interna;
- Capítulo 7 – 7. Realización del Producto o Prestación del Servicio, 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente, 7.2.3 Comunicación con el Cliente



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:

15-08-2017

Fecha de Informe:

30-08-2017

Proceso /Tema Evaluado:

Gestión de las Comunicaciones

VI. Desarrollo de la auditoría

Modelo Estándar de Control Interno (MECI):

- Subsistema Control de Gestión, Componente Información, Elemento Información Primaria, Secundaria, Sistemas de Información.
- Subsistema Control de Gestión, Componente Comunicación Pública, Elemento Comunicación Organizacional.
- Subsistema Control de Gestión, Componente Comunicación Pública, Elemento Medios de Comunicación – Comunicación Informativa.

NTD-SIG 001-20110

- 4.2.7 Planificación de la Comunicación y la Participación, ordinal a), numerales 2 y 4

1. Seguimiento Plan de mejoramiento del proceso Gestión de las Comunicaciones.

Como resultado de la auditoría del primer semestre de 2017 (23 de marzo), se formularon cuatro (4) no conformidades con sus respectivas acciones, las cuales se sometieron a verificación después del cierre de la misma, de acuerdo con la solicitud del proceso mediante oficio 2017IE10556. Su resultado fue el cierre de dos (2) no conformidades. Se indicó que la verificación de la efectividad de las acciones se efectuaría nuevamente durante la auditoría de segundo semestre de 2017, en cuyo desarrollo se verificaron acciones y se cerraron hallazgos, cuyo estado final se presenta a continuación.

Estado final Plan de mejoramiento: Proceso Gestión de las Comunicaciones

Vigencia	Hallazgos		Acciones			Estado final
	Cant	Tema	Cant	Tipo	Fecha de cierre prop.	
2015	1	No se tiene la evidencia del diligenciamiento de los documentos y/o registros establecidos en los procedimientos del proceso.	1	Acción Correctiva	30 de octubre de 2016	Las carpetas del proceso publicadas en calidad presentan las siguientes observaciones: - 208-COM-Ft-20 Esquema de Publicación Portal Web. Se encontraron las subcarpetas correspondientes a los años 2015, 2016 y 2017 con sus archivos. - Caracterización del proceso con fecha de actualización 18 de abril de 2017. - Formatos del proceso actualizados en las vigencias 2016 y 2017. - Mapa de Navegación. Se encontraron las subcarpetas correspondientes a los años 2014, 2015, 2016 y 2017 con sus archivos. - Plan Estratégico. Se encontraron las subcarpetas correspondientes a los años 2014, 2015, 2016 y 2017 con sus archivos. - Procedimientos, actualizados durante la vigencia 2017 según se observa. La acción propuesta se da por cumplida. El hallazgo se cierra.



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

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:

15-08-2017

Fecha de Informe:

30-08-2017

Proceso /Tema Evaluado:

Gestión de las Comunicaciones

VI. Desarrollo de la auditoría

2015	1	No hay coherencia entre los documentos descritos en el listado maestro y los incluidos en el proceso (Ver tabla listado maestro de documentos).	1	Acción Correctiva	30 de octubre de 2016	Se revisó de nuevo el listado maestro y se verificaron las correcciones en los formatos y procedimientos, y se hallaron conformes al mencionado listado, con excepción del formato 208-COM-Ft-09 Plan Estratégico de Comunicaciones el cual presenta diferencias en la versión y vigencia. Durante el desarrollo de la auditoría el proceso efectuó la corrección de la observación. El hallazgo se cierra.
2015	1	Las tablas de retención documental se encuentran desactualizadas. Ver apartes (tablas de retención documental – TRD).	1	Acción correctiva	30 de octubre de 2016	La acción propuesta para el cierre de la no conformidad es "Revisión y actualización TRD para el área de comunicaciones". Mediante el oficio 2017EE10025 del 31 de julio de 2017 se envían por parte de la Subdirección Administrativa a la Dirección del Archivo de Bogotá para aprobación, de las tablas de retención documental actualizadas de la Oficina Asesora de Comunicaciones. El hallazgo se cierra.
2017	1	Actualizar el Normograma del proceso de conformidad con las observaciones formuladas.				Se revisó la normatividad y se verificó su vigencia, organización jerárquica y cronológica, además de lo recomendado por Control Interno. Se comprueba que se han tenido en cuenta para la actualización de esta herramienta. El hallazgo se cierra.

Se evidencia cumplimiento del punto 4.3 Compromiso de la Alta Dirección Institucional ordinal b) numeral 3; del punto 6.4 Análisis de Datos ordinal d); del punto 7.2 Acciones de Mejora numeral 3; de los puntos 7.3 Acciones Correctivas y 7.4 Acciones Preventivas de la NTD SIG 001-20110.

Cumplimiento del Subsistema Control de Evaluación, Componente Planes de Mejoramiento, Elemento Planes de Mejoramiento por proceso, institucional e individual del MECI. Numeral 5.6.3 Resultados de la Revisión; 8.5.1 Mejora Continua; 8.5.2 Acción Correctiva; 8.5.3 Acción Preventiva, de la NTC GP 1000-2009

2. Estado de las herramientas de gestión reportadas en diciembre de 2016.

• Acuerdos de Gestión

Existe un Acuerdo de Gestión formulado vigente desde el 1 de febrero de 2016 hasta el 31 de enero de 2017, con fecha de suscripción del 15 de febrero de 2016, tal y como consta en el documento original, el cual reposa en el archivo de la Dirección Corporativa. El seguimiento y evaluación de este acuerdo no se encontró publicado en la carpeta de calidad ni en la del proceso. La evaluación debía efectuarse antes del 30 de abril de 2017.

Al respecto, el artículo 107 del Decreto 1227 de 2005, reglamentario de la Ley 909 de 2004, establece: "Los compromisos pactados en el acuerdo de gestión deberán ser objeto de seguimiento permanente por parte del superior jerárquico. De dicho seguimiento se dejará constancia escrita de los aspectos más relevantes que servirán de soporte para la evaluación anual del Acuerdo."



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:

15-08-2017

Fecha de Informe:

30-08-2017

Proceso /Tema Evaluado:

Gestión de las Comunicaciones

VI. Desarrollo de la auditoría

Por su parte, el artículo 102 del Decreto Reglamentario 1227 de 2005 establece que la evaluación de la gestión gerencial se hará con base en los Acuerdos de Gestión, reiterado a su vez en el artículo 2.2.13.1.5 del Decreto Reglamentario 1083 de 2015: "Evaluación de la gestión gerencial. La evaluación de la gestión gerencial se realizará con base en los Acuerdos de Gestión, documentos escritos y firmados entre el superior jerárquico y el respectivo gerente público, con fundamento en los planes, programas y proyectos de la entidad para la correspondiente vigencia". Así mismo, el numeral 3° del artículo 50 de la Ley 909 de 2004 establece el periodo en el cual el Acuerdo de Gestión debe ser evaluado por el superior jerárquico, en un término máximo de tres (3) meses después de finalizar la vigencia, de acuerdo con el grado de cumplimiento de los resultados alcanzados por el gerente público, con base en los indicadores determinados.

Por lo anterior se recomienda solicitar a la Oficina Asesora de Planeación la publicación de este documento.

- **Plan de Acción de Gestión**

Se encuentra formulado y publicado en la carpeta de calidad en la ruta \\serv-cv11\calidad\21. CONSOLIDADO PLANES DE ACCIÓN DE GESTIÓN\2017\I TRIMESTRE para la vigencia actual, con fecha de seguimiento del 30 de junio de 2017. Cuatro (4) actividades registran seguimiento en el primer semestre de 2017, para un avance en todo el plan de un 56.25%.

Actividad 1 Realizar el seguimiento de los hallazgos identificados en auditorias.

Frente a la actividad, se radicaron en Control Interno los memorandos número 2017IE7459, 2017IE7906 y 2017IE10056, a través de los cuales se informó el avance de las acciones del plan de mejoramiento y se solicitó el cierre de las no conformidades. Avance reportado 85%

Actividad 2 Desarrollar la estrategia de divulgación de acciones y/o campañas de comunicación externa.

Se revisa la página web para verificar la publicación de las acciones más recientes, como entrega de obras, actividades con la población infantil, entre otras, que hacen más visible la gestión de la entidad. El proceso reporta en el avance las entrevistas difundidas por los diferentes medios de comunicación y la publicación de un evento de titulación de predios en el diario El Tiempo, entre otras actividades, para un avance del 50%

Actividad 3 Desarrollar la estrategia de divulgación de acciones y/o campañas de comunicación interna.

El avance de esta actividad se puede verificar a través de la intranet, revisada el 25 de agosto último. Se comprobó la publicación de boletines. El 30 de agosto se revisa de nuevo y se encuentra la publicación de boletines, al igual que correos masivos con información de interés general, enviados a servidores y contratistas de la entidad y la publicación de esta información en las pantallas digitales. El avance reportado es del 40%

Actividad 4 Publicar la información de la entidad en la Intranet y Página Web como medios masivos de información, para garantizar el acceso a los públicos de interés y brindarles comunicación digital transversal, integral, transparente y efectiva dirigida a construir relaciones de confianza con los públicos de interés de la Caja de Vivienda Popular en el marco de la estrategia nacional de Gobierno en Línea.

Se verifica la publicación en la página web de la información mínima obligatoria requerida en el artículo 9 de la Ley 1712 de 2014 y se comprueba el cumplimiento de todos los literales de este artículo. Reporta un avance del 50%

- **Mapa de Riesgos**

Presentado con corte a abril de 2017, identifica únicamente un riesgo operativo: "Bajos niveles de interacción con el ciudadano en la comunicación digital plasmada en página web y redes sociales". Con avance del 33% a esa fecha.

En el informe de auditoría del primer semestre de 2017 (23 de marzo), esta herramienta presentaba a 28 de



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

Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 8 de 11

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

15-08-2017

Fecha de Informe:

30-08-2017

Proceso /Tema Evaluado:

Gestión de las Comunicaciones

VI. Desarrollo de la auditoría

diciembre de 2016, cinco riesgos clasificados así: dos (2) de tipo estratégico, dos (2) de tipo operativo y uno (1) de corrupción. De acuerdo con lo anterior, el mapa de riesgos formulado para la vigencia 2017 incumple con el numeral 4.2.2 ordinal g) del Decreto Distrital 652 de 2011 (NTD-SIG 001- 20110) en cuanto a "Estructurar un mapa de los riesgos asociados con los procesos y con la gestión institucional el cual debe involucrar riesgos de tipo estratégico, operativo, financiero, normativo, tecnológico, de conocimiento, entre otros". Adicionalmente el mismo informe recomendó analizar la necesidad de incorporar riesgos de tipo tecnológico dentro del mapa, debido a su relación directa con la misión del proceso, recomendación que no fue tomada en cuenta.

En cuanto a los riesgos estratégicos y operativos, cuatro (4) en total identificados en la formulación del mapa de riesgos, para las vigencias anteriores no se encuentra justificación para su eliminación de la herramienta, por lo cual se recomienda tener en cuenta los parámetros de la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), que en su capítulo "Monitoreo y Revisión" establece: "Una vez diseñado y validado el plan para administrar los riesgos, en el mapa de riesgos, es necesario monitorearlo teniendo en cuenta que estos nunca dejan de representar una amenaza para la organización". Lo cual significa que la identificación de los riesgos se lleva a cabo al determinar las causas, con base en los factores internos y/o externos analizados para la entidad, y que pueden afectar el logro de sus objetivos. Una vez identificadas estas amenazas, no desaparecen a menos que la misionalidad del proceso cambie o se modifique.

Se recomienda tener en cuenta esta observación para estructurar el mapa de riesgos en el Componente de Administración del Riesgo, Subsistema Control Estratégico del MECI y el numeral 4 Sistema de Gestión de la Calidad, 4.1 Requisitos Generales, ordinal g) de la NTCGP 1000:2009

• Normograma

El normograma publicado en la ruta \\serv-cv11\calidad\2. PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES presenta fecha de actualización a 30 de junio de 2017. La revisión verificó vigencia, organización jerárquica y cronológica dentro de la herramienta.

El documento "Manual de Uso de Imagen Institucional" se encuentra relacionado dentro del normograma dos veces, la primera como manual y la segunda como decreto de la siguiente manera: Decreto 208 de mayo 11 de 2016 "Por medio del cual se adopta el Manual de Imagen Institucional de la Administración Distrital y el eslogan o lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., para el periodo 2016-2019". Debe ser eliminado de la herramienta para evitar la duplicidad de las normas.

Se verificó el cumplimiento de las siguientes normas de calidad:

Componente Información, Elemento Información primaria de MECI.

El numeral 7 Procesos relacionados con el cliente, 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, ordinal c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio de la NTC GP 1000:2009.

El numeral 4.2.3 Planificación Operativa del Sistema Integrado de Gestión, ordinal d) 5.1 Procedimientos documentados y registros en el sistema integrado de gestión, ordinal k) numeral 15, 6.1 procedimientos de evaluación periódica de lo legal, ordinal a) de la NTD-SIG 001-20110.

NTC ISO 9001:2015 numeral 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios, ordinal a) numeral 1.



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:

15-08-2017

Fecha de Informe:

30-08-2017

Proceso /Tema Evaluado:

Gestión de las Comunicaciones

VI. Desarrollo de la auditoría

3. Cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010. Sobre participación ciudadana y control social.

Artículo 3°. De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital.

El proceso no tiene incorporadas, dentro de su Plan de Acción de Gestión, actividades enfocadas al cumplimiento de esta norma. Para su cumplimiento, la página web de la entidad, administrada por el proceso de Gestión de las Comunicaciones dispone para el acceso de los usuarios al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, de un link (consultar petición) en el que se pueden crear peticiones, consultas, denuncias, derechos de petición, felicitaciones, quejas, reclamos, solicitudes de información, solicitudes de copia y sugerencias, seleccionar temas de su interés y la entidad a quien se dirige, como también hacer seguimiento a peticiones..

Adicionalmente en el enlace de la página web <http://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/solicitudes-de-acceso-la-informacion>, se encuentra el acceso a los informes del estado de los radicados mes a mes por vigencia, el cual detalla el número de petición, fecha de radicación, dependencia, canal, asunto y tipo de petición entre otros.

Así se verifica el cumplimiento del MECI en su Subsistema Control de Gestión, Componente Información, Elemento Información Primaria y la NTCGP 1000:2009 8 Medición, Análisis y Mejora, 8.2 Seguimiento y Medición, 8.2.1 Satisfacción del Cliente.

Artículo 4°. De los procesos de la participación ciudadana y control social en el Distrito Capital.

Numeral 1. Se cumple a través de la publicación en la página web del enlace <http://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Convocatoria-Cvp/procesos-de-contratacion>, en el cual la ciudadanía puede acceder a la información de los contratos celebrados por la entidad.

Numerales 2, 3, 5 y 6. A través de la información publicada en la página web e intranet misión, visión, objetivos y políticas, organigrama, boletines de prensa, comunicados, foros de apertura de obra, entrevistas, entregas de obra, rendiciones de cuentas y demás actividades desarrolladas enmarcadas en la misionalidad del proceso, y a través de las diferentes redes sociales y pantallas al interior de la entidad se da cumplimiento a estos aspectos de la norma.

4. Cumplimiento de las PQR's.

La página web administrada por el proceso Gestión de las Comunicaciones dispone de los siguientes enlaces web <http://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/informe-pqrs> <http://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/solicitudes-de-acceso-la-informacion> a través de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los informes de PQR's de cada año, publicados mes a mes y a los informes de estado de radicados mes a mes por vigencia, que detalla el número de petición, fecha de radicación, dependencia, canal, asunto y tipo de petición entre otros.

5. Seguimiento al FUSS, Proyecto de Inversión 943

Proyecto de Inversión 943 - Fortalecimiento institucional para la transparencia, participación ciudadana, control y responsabilidad social y anticorrupción

Meta de la Vigencia: Implementar el Plan de Acción para la Transparencia y las Comunicaciones.

A junio de 2017 la meta presenta un avance del 42.05% sobre el 50% programado y un porcentaje de ejecución presupuestal del 93.77% de acuerdo con el formato de seguimiento.



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

Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 10 de 11

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría: 15-08-2017	Fecha de Informe: 30-08-2017
Proceso /Tema Evaluado: Gestión de las Comunicaciones	

VI. Desarrollo de la auditoría

El avance por subactividad se presenta de la siguiente manera:

Actividades	Programación Vigencia	
	Prog.	Ejec.
Desarrollar un Plan de Acción para cumplimiento de la Ley de Transparencia garantizando el acceso a la información pública de la CVP por parte de la ciudadanía, a través de mejoras en publicación, actualización, disposición en página web, divulgación en redes sociales, campañas de sensibilización por la Transparencia, y mejoras en la divulgación, en aras de fortalecer las acciones de construcción de lo público y lucha anticorrupción	20%	16.82%
Desarrollar estrategias de divulgación proactiva, con disposición de información pública clara, veraz y oportuna sobre programas, proyectos, avances y metas de la CVP dirigidos a los ciudadanos beneficiarios, grupos de interés y ciudadanía en general.	15%	12.62%
Implementar estrategias de comunicación organizacional e institucional que generen cultura de sentido de pertenencia, apropiación de Sistemas Transversales y reconocimiento de la entidad, a través de contenido audiovisual, piezas gráficas y textos publicados correo masivo, carteleras digitales, pantallas de servidores y demás elementos de comunicación interna, que involucren a los funcionarios públicos de la CVP en la adopción de la política la Transparencia y lucha contra la corrupción.	15%	12.62%

2. Descripción del hallazgo	Requisitos				C	NC	OM
	NTCGP 1000	MECI	NTD-SIG 001	Otra			
1. Existen actividades dentro de los procedimientos en las cuales no se dispone de acceso a los registros que evidencian el desarrollo de la actividad. Resulta importante tener en cuenta que los registros son todas las evidencias que se generan como prueba de la ejecución de las actividades del procedimiento. En caso de que no queden registros de la actividad, se sugiere la anotación N.A.							X
2. En el mapa de riesgos no se estructura con base en las diferentes clases de riesgo y su pertinencia dentro del proceso tal y como lo contempla la norma: riesgos estratégicos, operativos, financieros, normativos, tecnológicos, de conocimiento, entre otros			Numeral 4.2.2 literal g				X

Nota: C: Conformidad

NC: No conforme

OM: Oportunidad de Mejora



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
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:

15-08-2017

Fecha de Informe:

30-08-2017

Proceso /Tema Evaluado:

Gestión de las Comunicaciones

3. Conclusiones

Se destaca el compromiso, tanto de la alta dirección como de servidores y contratistas, para llevar a cabo todas las actividades conducentes al mejoramiento del proceso, aunque existen situaciones susceptibles de mejora.

Se recomienda solicitar a la Oficina Asesora de Planeación la actualización del Listado Maestro de Documentos, de acuerdo con los formatos y procedimientos que el proceso utiliza.

Se recomienda revisar y actualizar el mapa de riesgos del proceso, para incorporar las tipologías de riesgos que no se contemplan.

Se recomienda revisar los códigos y versiones de los documentos para que coincidan con los registros del listado maestro de documentos.

Se debe continuar con el cumplimiento de los lineamientos establecidos para el proceso.

Aprobado - Equipo Auditor

Responsable	Nombre	Firma
Auditor líder	Juan Manuel Rodríguez Parra	
Auditor (es) interno (s)	Carolina Montoya Duque	

Enterado - Responsable del proceso auditado

Nombre: Marcela Sierra Cuello	Firma
Cargo: Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	

Fecha:

4 de septiembre de 2017