



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

## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión:  
3

Pág.: 1 de 12

Vigente desde: 06-jul-  
2015

### I. Información General Auditoría

**Fecha de Auditoría:**

9 de Marzo de 2017

**Fecha de Informe:**

23 de Marzo de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

Gestión de Comunicaciones

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

**Responsable de la dependencia o proceso auditado:**

Líder del Proceso: Marcela Sierra Cuello

### II. Equipo Auditor

**Auditor Líder:** Juan Manuel Rodríguez Parra

**Auditor (es):** Carolina Montoya Duque - Auditora

### III. Objetivo de la Auditoría

- Verificar el cumplimiento 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.

### IV. 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 normatividad vigente.
- Cumplimiento Decreto Distrital 371 de 2010. Sobre participación ciudadana y control social.
- Cumplimiento de las PQR's.

### V. 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.
- 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 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 Artículo 3° y 4°.
- Las demás normas aplicables al proceso.

### VI. Aspectos destacados durante el desarrollo de la auditoría. Fortalezas

La Oficina Asesora de Comunicaciones, contribuyó de manera activa en la ejecución de la auditoría interna, destacándose la disponibilidad, colaboración y compromiso por parte de los servidores en pro de la mejora continua.

### VII. Desarrollo de la Auditoría

**1. Revisión de la documentación del Sistema Integrado de Gestión.** Se revisó la documentación del proceso (caracterización, procedimientos y formatos).

• **Caracterización del Proceso Gestión de las Comunicaciones**

Se encuentran identificadas las condiciones y/o elementos que hacen parte del proceso, los procesos existentes, las actividades y el ciclo PHVA.



## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión:  
3

Pág.: 2 de 12

Vigente desde: 06-jul-2015

### I. Información General Auditoria

**Fecha de Auditoría:**

9 de Marzo de 2017

**Fecha de Informe:**

23 de Marzo de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

Gestión de Comunicaciones

Se observa en los objetivos estratégicos y/o de calidad que se está asociando un objetivo que no corresponde al nuevo Plan de Desarrollo 2016-2020 (Fortalecer y mejorar los procesos y esquemas de comunicación y divulgación)

Dentro del ítem de Riesgos falta contemplar la resolución 746 de febrero 14 de 2017 por medio de la cual se adopta el Plan Estratégico de la Caja de Vivienda Popular, que establece la política de administración del riesgo para la entidad.

Es importante tener en cuenta dentro de la caracterización que en el ciclo PHVA debe quedar un producto o evidencia de la actividad realizada.

En el actuar no se encuentra definido el proveedor interno.

• **Procedimientos**

Se revisaron los seis procedimientos que conforman el proceso de la siguiente manera.

PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
208-COM-Pr-03 ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE CONTENIDOS EN WEB E INTRANET	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Decreto Reglamentario 2693 de 2012 relacionado allí dentro de la normatividad del procedimiento está derogado por el artículo 14 del Decreto Reglamentario 2573 de 2014.</li> <li>El diagrama de flujo está compuesto por 3 páginas pero en el encabezado aparece 1/1.</li> </ul>
208-COM-Pr-04 COMMUNITY MANAGER Vr.4 Marzo 02 de 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad 3: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>Actividad 7: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>Actividad 10: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>Actividad 11: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>Actividad 12: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>El Decreto Distrital 371 de 2010 se encuentra relacionado dos (2) veces.</li> <li>El punto número 11 (Anexos) no relaciona el documento que se genera y/o especifica si aplica o no (N/A).</li> <li>El diagrama de flujo está compuesto por 3 páginas pero en el encabezado aparece 1/1</li> </ul> <p>Si no existen registros del desarrollo de las actividades o las mismas no generan documentos anexos se recomienda señalar N/A.</p>
208-COM-Pr-05 COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y ORGANIZACIONAL, Vr. 4 Marzo 02 de 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad 11: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>Actividad 12: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>El Diagrama de Flujo presenta errores de numeración de página.</li> </ul> <p>Si no existen registros del desarrollo de las actividades o las mismas no generan documentos anexos se recomienda señalar N/A.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad 10: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> </ul>



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

## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión:  
3

Pág.: 3 de 12

Vigente desde: 06-jul-2015

### I. Información General Auditoria

**Fecha de Auditoría:**

9 de Marzo de 2017

**Fecha de Informe:**

23 de Marzo de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

Gestión de Comunicaciones

<p>208-COM-Pr-06 COMUNICACIÓN EXTERNA, Vr. 3 Noviembre 24 de 2016</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad 12: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>Actividad 13: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>Actividad 14: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>Actividad 18: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>El punto número 9 (Soportes y Anexos) no relaciona el documento que se genera y/o especifica si aplica o no (N/A).</li> <li>El Diagrama de Flujo de este proceso presenta errores de numeración de página.</li> </ul> <p>Si no existen registros del desarrollo de las actividades o las mismas no generan documentos anexos se recomienda señalar N/A.</p>
<p>208-COM-Pr-07 PRODUCCIÓN AUDIOVISUAL Y FOTOGRAFICA, Vr. 4 Marzo 02 de 2017</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad 4: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>Actividad 6: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>Actividad 9: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>Actividad 10: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>Actividad 30: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>Actividad 39: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>El punto número 11 (Anexos) no relaciona el documento que se genera y/o especifica si aplica o no (N/A).</li> <li>Los puntos de control de las actividades 42 y 47 no especifican qué se controla, con qué frecuencia, quién lo controla y los riesgos asociados.</li> <li>El Diagrama de Flujo Producción Audiovisual y Fotográfica I presenta un error en el número de páginas.</li> <li>El Diagrama de Flujo Producción Audiovisual y Fotográfica II presenta un error en el número de páginas.</li> <li>El Diagrama de Flujo Producción Audiovisual y Fotográfica III presenta un error en el número de páginas.</li> </ul> <p>Si no existen registros del desarrollo de las actividades o las mismas no generan documentos anexos se recomienda señalar N/A.</p>
<p>208-COM-Pr-08 PRODUCCIÓN DE CAMPAÑAS Y CONTENIDOS GRÁFICOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividad 3: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>Actividad 14: No relaciona documentos o registros en la casilla correspondiente.</li> <li>El punto número 11 (Anexos) no relaciona el documento que se genera y/o especifica si aplica o no (N/A).</li> <li>El diagrama de flujo está compuesto por 6 páginas pero en el encabezado aparece 1/2</li> </ul> <p>Si no existen registros del desarrollo de las actividades o las mismas no generan documentos anexos se recomienda señalar N/A.</p>



## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión:  
3

Pág.: 4 de 12

Vigente desde: 06-jul-  
2015

### I. Información General Auditoría

**Fecha de Auditoría:**

9 de Marzo de 2017

**Fecha de Informe:**

23 de Marzo de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

Gestión de Comunicaciones

- Formatos**

Se revisaron cada uno de los formatos del proceso encontrándose lo siguiente

FORMATO Y PROCEDIMIENTO	LISTADO MAESTRO
208-COM-Ft-14 Entrada y salida elementos OAC Versión 3	La versión del formato en este listado es la 2
208-COM-Ft-17 Permiso para uso de imágenes Versión 2	La versión del formato en este listado es la 1
208-COM -Ft-21 Formato entrega de elementos institucionales. No tiene número de versión	La versión del formato en este listado es la 1
208-COM-Ft-13 Encuesta Satisfacción Versión 2	Aparece en el listado maestro pero no se encuentra publicado en la carpeta del proceso.
208-COM-Ft-22 Ayuda de Memoria	Este documento no tiene número de versión, aunque en el listado maestro la versión del formato es la 1

De acuerdo con el capítulo 5 Estandarización de la Estructura Documental del instructivo 208-PLA-In-06 Norma Fundamental para la Estandarización Documental cuyo propósito es estandarizar la estructura documental de la Caja de la Vivienda Popular, los documentos en su encabezado deben tener un control sobre el total de páginas, el logotipo de la entidad tal y como lo indica el manual de identificación visual de la Alcaldía Mayor de Bogotá, nombre del documento, composición y asignación del código, versión y fecha de vigencia. Según lo anterior el formato 208-COM-Ft-22 Ayuda de Memoria no cumple con los requisitos mínimos contemplados en esta norma y se sugiere revisar el mencionado formato.

En lo relacionado con el cumplimiento de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009):

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

El 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.

Y la NTD-SIG 001-20110

- ❖ 4.2.7 Planificación de la Comunicación y la Participación, Literal a, Numerales 2 y 4

Se observan procedimientos estructurados conforme a las necesidades y a la misión del proceso, sin embargo el Procedimiento 208-COM-Pr-03 Administración y Gestión de Contenidos en WEB e Intranet en el cual se encuentra enmarcado lo relacionado con la publicación de información en la intranet y cuyo propósito es "Promover mediante el portal Web e Intranet una comunicación digital transversal, integral, transparente y efectiva dirigida a construir relaciones de confianza con los públicos de interés de la Caja de Vivienda Popular" no se está cumpliendo de



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 12

Vigente desde: 06-jul-2015

### I. Información General Auditoría

**Fecha de Auditoría:**

9 de Marzo de 2017

**Fecha de Informe:**

23 de Marzo de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

Gestión de Comunicaciones

acuerdo a lo descrito pues se observa que la intranet se encuentra desactualizada en comparación con la información publicada en la página web.

Al respecto el Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI 2014) afirma lo siguiente: *"Información y Comunicación Interna... Para el óptimo funcionamiento de este eje, debe garantizarse su registro y/o divulgación oportuna, exacta y confiable, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir a los funcionarios un conocimiento más preciso y exacto de la entidad"*.

#### 2. Seguimiento Plan de mejoramiento del proceso Gestión de las Comunicaciones.

El proceso reporta a la fecha once (11) hallazgos y once (11) acciones además de una oportunidad de mejora. Durante el desarrollo de la auditoría se dispone la verificación y cierre de algunos hallazgos, cuyo seguimiento y estado final es presentado en el anexo N° 1.

El día 1 de febrero de 2017 se recibió vía email, copia del informe enviado a la Oficina Asesora de Planeación bajo el radicado 2016IE13585 del 7 de diciembre de 2016, para verificar la gestión cumplida frente a los hallazgos del Plan de Mejoramiento del proceso.

El cuadro resumen, luego de verificadas las acciones, se presenta de la siguiente manera:

#### Estado final Plan de mejoramiento: Proceso Gestión de las Comunicaciones

Vigencia	Hallazgos		Acciones			Estado final
	Cant	Tema	Cant	Tipo	Fecha de cierre prop.	
2014	1	En el procedimiento 208-COM-Pr-02 V3 "Gobierno en línea", ítem 13 Evaluación, se establecen los siguientes reportes: Google Analíticas; estadística de movimientos en redes sociales; informe con descripción de la inquietud o sugerencia y seguimiento al trámite; los cuales no se utilizan en el seguimiento.	1	Acción Correctiva	30 de agosto de 2014	El procedimiento 208-COM-Pr-02 "Gobierno en Línea" fue eliminado. La estrategia GEL se incluyó en el procedimiento 208-COM-Pr-03 Administración y Gestión de Contenidos en Web e intranet en el cual se verifica la actualización de la información institucional del portal web e intranet a través de la lista de chequeo con el esquema de publicación de información de la página web y el mapa de navegación y actualización de contenidos. A través de esta herramienta la OAC da cumplimiento a la estrategia GEL al ser responsable de la web institucional como canal de comunicación de la Caja de Vivienda Popular. Respecto a los reportes Google Analytics este permite hacer un monitoreo de la página web en cuanto a las visitas registradas, de la misma manera la estadística de movimientos en las redes sociales permite



## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión:  
3

Pág.: 6 de 12

Vigente desde: 06-jul-  
2015

### I. Información General Auditoria

**Fecha de Auditoría:**

9 de Marzo de 2017

**Fecha de Informe:**

23 de Marzo de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

Gestión de Comunicaciones

						monitorear su comportamiento con el fin de fortalecer las estrategias implementadas. Esta actividad se encuentra dentro del procedimiento 208-COM-Pr-04 COMMUNITY MANAGER. Teniendo en cuenta lo anterior <b>Se cierra el hallazgo.</b>
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	Se revisó la carpeta \\serv-cv11\calidad\2. PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES y se encontraron algunos formatos actualizados, con excepción del formato 208-COM-Ft-16 Mapa de Navegación el cual tiene fecha de actualización del 3 de julio de 2015. <b>El hallazgo se mantiene.</b>
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 revisa el listado maestro de documentos y las carpetas con los formatos y los procedimientos, se encontraron algunas diferencias. <b>El hallazgo se mantiene.</b>
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	Aunque los procesos de la entidad en la actualidad se encuentran en fase de revisión y actualización de esta herramienta, <b>el hallazgo se mantiene.</b>
2015	1	La documentación del proceso se archiva en forma virtual. Sin embargo adolece de una estandarización para su manejo, lo que dificulta el control de su totalidad, además del acceso, trazabilidad y conservación.	1	Acción Correctiva	30 de octubre de 2016	Con el acompañamiento del funcionario enlace, Nubia Ariza Guiza se revisa la carpeta \\serv-cv11\comunicaciones\2017. Se encontraron 17 carpetas con sus subcarpetas a través de las cuales se archiva toda la documentación que se produce en el proceso. La funcionaria señala que se está implementando este sistema con los servidores y contratistas con el fin de preservar la información de la oficina. <b>El hallazgo se cierra.</b>
2015	1	La página web cuenta con el link 3 "Transparencia y acceso a información pública", pero este no contiene la información requerida.	1	Acción Correctiva	10 de mayo de 2016	Se verificó en la página web de la entidad la publicación de la documentación relacionada en los artículos 9° y 11° de la Ley 1712 de 2014. <b>El hallazgo se cierra.</b>



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

## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión:  
3

Pág.: 7 de 12

Vigente desde: 06-jul-2015

### I. Información General Auditoria

**Fecha de Auditoría:**

9 de Marzo de 2017

**Fecha de Informe:**

23 de Marzo de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

Gestión de Comunicaciones

2015	1	El directorio de información de servidores públicos, empleados y contratistas, publicado en la página web, está desactualizado y no cumple con los requisitos de la norma.	1	Acción Correctiva	15 de octubre de 2016	Se verificó en la página web de la entidad la publicación de esta herramienta con los requisitos del ordinal c artículo 9° de la Ley 1712 de 2014 comprobando su cumplimiento. <b>El hallazgo se cierra</b>
2015	1	La web cuenta con el link que guíe a los usuarios a la página del SECOP, pero este no está asociado a los contratos de la Entidad, además no se publica la información sobre la ejecución de los mismos.	1	Acción Correctiva	15 de octubre de 2016	Se verificó en la página web del vínculo que lleva al SECOP y se comprueba su funcionalidad. <b>El hallazgo se cierra.</b>
2015	1	No se evidencia información en la página web que dé cumplimiento al título V Instrumentos de gestión de la información, solamente se encuentra el numeral III esquema de publicación de la información y este no cumple con los componentes descritos en el artículo 42 del Decreto Reglamentario 103 de 2015.	1	Acción Correctiva	10 de mayo de 2016	Se revisa la página web para verificar el cumplimiento del Decreto Reglamentario 103 de 2015, en cuanto a la información requerida en los numerales 1, 2, 3, 4 del artículo 35 Instrumentos de Gestión de la Información Pública. Pueden encontrarse en el siguiente enlace <a href="http://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=content/transparencia">http://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=content/transparencia</a> . También se observa cumplimiento de los componentes descritos en el artículo 42 del mismo Decreto. <b>El hallazgo se cierra.</b>
2015	1	En la página web no se encontró publicado el informe de solicitudes de acceso a la información.	1	Acción Correctiva	10 de mayo de 2016	Se verificó la publicación de este informe en la página web en el siguiente enlace <a href="http://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/solicitudes-de-acceso-la-informacion">http://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/solicitudes-de-acceso-la-informacion</a> Se encontraron los vínculos que dirigen al usuario a los informes de solicitud de acceso a la información publicados mes a mes durante las vigencias 2016 y 2017 y cuarto trimestre de 2015. <b>El hallazgo se cierra.</b>
2016	1	No se ha incluido en el Normograma la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información de las Comunicaciones. Los procedimientos 208-COM-Pr-03, 208-COM-Pr-04, 208-COM-Pr-05, 208-COM-Pr-06, 208-COM-Pr-07 y	1	Acción Correctiva	15 de junio de 2016	Revisado el Normograma del proceso se encontró en la hoja número dos (2) del documento la Resolución 3564 de 2015 de Min TIC'S. En el informe de auditoría de del 15 de noviembre de 2016, se verificó la actualización de estos procedimientos de conformidad con la norma mencionada, aunque no había



## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3  
Pág.: 8 de 12

Vigente desde: 06-jul-2015

### I. Información General Auditoria

**Fecha de Auditoría:**

9 de Marzo de 2017

**Fecha de Informe:**

23 de Marzo de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

Gestión de Comunicaciones

		208-COM-Pr-08 no se encuentran actualizados de conformidad con la norma citada.				sido publicada en la carpeta de calidad. Una vez se revisa la carpeta de calidad se verifica la publicación de estos documentos. <b>El hallazgo se cierra.</b>
2016	1	Los procedimientos 208-COM-Pr-03, 208-COM-Pr-04, 208-COM-Pr-05, 208-COM-Pr-06, 208-COM-Pr-07 y 208-COM-Pr-08 han sido actualizados de conformidad con la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones pero no se encuentran publicados en la carpeta de calidad.	1	Oportunidad de Mejora		Se verificó la publicación de estos documentos en la siguiente ruta \\serv-cv11\calidad\2. PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES DE PROCEDIMIENTOS Se encontraron clasificados por código.

### VII. Desarrollo de la Auditoría

#### 3. Estado de las herramientas de gestión reportadas en diciembre de 2016.

##### • Acuerdos de Gestión

Existe un Acuerdo de Gestión formulado desde del 1 de febrero de 2016 hasta el 31 de enero de 2017, con fecha de suscripción del 15 de febrero de 2015 tal y como consta en el documento original, el cual reposa en el archivo de la Dirección Corporativa. El seguimiento debe darse antes del 30 de abril de 2017.

##### • Plan de Acción de Gestión

Para la vigencia 2017 se encuentra formulado y publicado en la carpeta de calidad. El formato utilizado corresponde al 208-PLA-Ft-55 versión 3 del 29 de junio de 2016 cuando el correcto debe ser el 208-PLA-Ft-55 versión 4 del 21 de febrero de 2017. Se recomienda hacer la modificación correspondiente.

Para la vigencia 2016 la publicación más reciente de este documento corresponde al 15 de diciembre de 2016 y registra seguimiento durante esa vigencia en sus cuatro trimestres con un cumplimiento del ciento por ciento (100%) de las actividades. En este seguimiento al cumplimiento de las acciones se encuentra la descripción de las adelantadas en cada periodo.

La actividad número 3 -Realizar el seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de la estrategia nacional de Gobierno en Línea- cuyo avance durante el año 2016 fue del ciento por ciento (100%) presenta la siguiente subactividad "Actualizar, de acuerdo con la normatividad y realizar el seguimiento al Mapa de Navegación y Actualización de Contenidos Intranet y Web", se observa que el documento 208-COM-Ft- 16 Mapa de Navegación - Intranet V2 no se encuentra publicado en la carpeta de calidad para la vigencia 2016 y que fue actualizado por última vez el 3 de julio de 2015. Para la vigencia 2017 no se encontró publicado este documento.

La actividad número 4 -participar activamente en la implementación de la estrategia de Rendición de Cuentas de la Caja de la Vivienda Popular- la cual está relacionada con el cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010<sup>1</sup>, reporta

<sup>1</sup> Numerales 2, 3 y 6 del artículo 4°.



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 12

Vigente desde: 06-jul-2015

### I. Información General Auditoría

**Fecha de Auditoría:**

9 de Marzo de 2017

**Fecha de Informe:**

23 de Marzo de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

Gestión de Comunicaciones

### VII. Desarrollo de la Auditoría

en la herramienta un avance del ciento por ciento (100%) en el indicador Realización del Ejercicio de Rendición de Cuentas conforme al procedimiento establecido. En la formulación de la herramienta Plan de Acción de Gestión para la vigencia 2017 fue incluida como subactividad dentro de la actividad descrita como "Realizar el seguimiento al cumplimiento de los lineamientos de la estrategia nacional de Gobierno en Línea".

#### • Mapa de Riesgos

Se presenta con corte a 28 de diciembre de 2016 e identifica cuatro riesgos: dos estratégicos y dos de tipo operativo, con avance durante los cuatro periodos que corresponden (marzo, junio, septiembre, diciembre) y cumplimiento del ciento por ciento (100%) en las actividades programadas. Para la vigencia 2017 esta herramienta no se encuentra publicada y/o formulada en la carpeta de calidad.

En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017 publicado en la página web de la entidad se identificó para este proceso un riesgo "Bajos niveles de interacción con el ciudadano en la comunicación digital plasmada en página web y redes sociales", clasificado como riesgo de "Accesibilidad". Teniendo en cuenta la manera como se encuentra formulado este riesgo la clasificación adecuada que se le debe dar es Riesgo Operativo, por cuanto no es un riesgo de corrupción. Se recomienda tener en cuenta la descripción de las funciones esenciales de la oficina, contempladas en la Resolución N° 1234 del 22 de junio de 2015 para la formulación de este riesgo.

En lo relacionado con el numeral 4.2.2 Planificación de la Gestión del Riesgo literal g de la NTD – SIG 001-20110, frente a la estructuración del mapa de riesgos se recomienda para la vigencia 2017 revisar la necesidad de incorporar riesgos de tipo tecnológico debido a su relación directa con la misión del proceso.

De la misma manera al momento de estructurar el mapa de riesgos debe tenerse en cuenta 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, literal g de la NTCGP 1000:2009 y así identificar situaciones que puedan impedir el logro de objetivos o desarrollo de los procesos y minimizar su materialización a través de acciones correctivas.

#### • Normograma

Se estableció que el Normograma publicado en la ruta \\serv-cv11\calidad\2. PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES correspondiente al 31 de enero de 2017, presenta desactualización en alguna normatividad. Se relacionan normas derogadas y no se hace mención a las normas que las sustituyen. Las páginas se encuentran mal numeradas. No se atendieron algunas recomendaciones de la auditoría anterior.

- ❖ Existe organización jerárquica<sup>2</sup> de las normas pero no cronológica como se observa en el campo asignado a los Decretos.
- ❖ No se menciona que la Ley 1712 de 2014 se encuentra reglamentada parcialmente por el Decreto Reglamentario 103 de 2015.
- ❖ No se menciona que el Decreto Distrital 489 de 2009 fue modificado por el Artículo 23 del Decreto Distrital 527 de 2014.
- ❖ No se menciona que el Acuerdo 244 de 2006 del Concejo de Bogotá fue reglamentado por el Decreto Distrital 168 de 2007.
- ❖ No hace relación al artículo o parte de la norma que le aplica.

<sup>2</sup> Constitución Política, leyes (orgánicas, estatutarias, ordinarias), decretos leyes, decretos reglamentarios, decretos ejecutivos (los tres del orden nacional) acuerdos del Concejo de Bogotá D. C., decretos distritales, actos administrativos (resoluciones) del orden nacional y distrital, directivas (presidenciales y del Alcalde Mayor), circulares, guías y otras comunicaciones de autoridades distritales.



# Informe de Auditoría Interna

## I. Información General Auditoría

**Fecha de Auditoría:**

9 de Marzo de 2017

**Fecha de Informe:**

23 de Marzo de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

Gestión de Comunicaciones

## VII. Desarrollo de la Auditoría

- ❖ El número de páginas no corresponde al total.

Respecto a las observaciones del Informe de Auditoría del 15 de Noviembre de 2016 las siguientes no fueron atendidas:

- ❖ Los Decretos 2573 de 2014 y 103 de 2015 deben ser citados como Decretos Reglamentarios.
- ❖ El Decreto Reglamentario 1081 de 2015 carece de pertinencia con el proceso.
- ❖ Los Decretos 959 de 2000, 619 de 2007, 296 de 2008, 489 de 2009 y 371 de 2010 deben ser citados como Decretos Distritales.
- ❖ No se encuentra registrado el Decreto Distrital 527 de 2014.
- ❖ El Decreto Reglamentario 2693 de 2012 fue derogado por el Artículo 14 del Decreto Reglamentario 2573 de 2014.
- ❖ Los Acuerdos 244 de 2006 y 381 de 2009 deben indicar al Concejo de Bogotá D. C. como la autoridad que los profirió.
- ❖ La Resolución 378 de 2008 debe indicar a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. como la autoridad que la profirió.
- ❖ La Resolución 1468 de 2010 debe indicar a la Caja de la Vivienda Popular como la autoridad que la profirió.
- ❖ La Circular 006 de 2014 debe indicar a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. como la autoridad que la profirió.
- ❖ Las Circulares 030, 043 y 103 de 2015 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. no se encuentran incorporadas.
- ❖ En el campo "Norma" debe ponerse el nombre completo de La Guía de Uso de Imagen Institucional 2016-2019.

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

La Oficina Asesora de Comunicaciones en su Plan de Acción a diciembre de 2016 desarrolló dos subactividades encaminadas a la ejecución de la estrategia de rendición de cuentas y a su divulgación de conformidad con la actividad definida como "Participar activamente en la implementación de la estrategia Rendición de Cuentas de la Caja de Vivienda Popular" en su Plan de Acción de Gestión.

Durante la vigencia 2016 se realizaron las siguientes actividades de acuerdo con el mencionado plan, las cuales se encuentran encaminadas al cumplimiento del artículo 4° del Decreto 371 de 2010 según se puede observar:

Primer Trimestre de 2016

Conformación del comité operativo

Definición de tareas para realizar convocatoria del grupo de interés.

Encuestas a los ciudadanos relacionadas con temas de interés para la audiencia pública.

Elaboración y conformación del Plan de Emergencia y Contingencia Rendición de Cuentas.

Segundo Trimestre de 2016

Apoyo, organización, acompañamiento logístico y cubrimiento mediático de todos los encuentros de participación ciudadana organizados por las áreas misionales de la entidad.

Cuarto Trimestre de 2016

Acompañamiento de los procesos de rendición de cuentas cumplidas en la vigencia, cubrimiento mediático de todos los encuentros de participación ciudadana, entrega de obras a través de las cuales se logró una interlocución directa con la ciudadanía para el control social.

Divulgación de la información actualizada de los eventos en la página web, redes sociales, intranet y monitores internos de la entidad. Boletines de prensa, piezas gráficas y videos publicados en los diferentes medios internos y



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 12

Vigente desde: 06-jul-2015

### I. Información General Auditoria

**Fecha de Auditoría:**

9 de Marzo de 2017

**Fecha de Informe:**

23 de Marzo de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

Gestión de Comunicaciones

### VII. Desarrollo de la Auditoría

externos de la entidad.

De lo anteriormente mencionado se encuentran las evidencias en la Carpeta Comunicaciones/2016/Rendición de Cuentas 2016

Durante esta vigencia la Oficina Asesora de Comunicaciones mantuvo la estrategia para audiencia pública de Rendición de Cuentas validada en la ruta \\serv-cv11\calidad\27. PRESENTACIONES E INFORMES\SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN\2016\RENDICIÓN CUENTAS.

Para la vigencia 2017 no fue necesaria la creación de esta carpeta, aunque se observan modificaciones en el Plan de Acción de Gestión asociadas a la rendición de cuentas.

#### 5. Cumplimiento de las PQR's.

En el siguiente enlace de la página web se encuentra el acceso a los informes de estado de 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. <http://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/solicitudes-de-acceso-la-informacion>

Así mismo se encuentra dispuesto en la página, de manera visible para los usuarios el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, un link a través del cual el usuario puede crear una petición, consulta, denuncia, derecho de petición, felicitación, queja, reclamo, solicitud de información, solicitud de copia y sugerencia, seleccionar el tema de su interés y la entidad a quien se dirige. También hacer seguimiento a su petición a través del link consultar petición.

De esta manera 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.

Descripción del Hallazgo	Requisitos				C	NC	OM
	NTCGP -1000	MECI	NTD-SIG-001	Otra			
Actualizar el Normograma del proceso de conformidad con las observaciones formuladas.				208-PLA-Pr-15 Control Documental		X	
Revisar la necesidad de reformular en la Matriz de Riesgos el riesgo de corrupción, debido a que el actual no corresponde a la tipología.							X

**Nota: C:** Conformidad

**NC:** No conformidad

**OM:** Oportunidad de Mejora

### VIII. Conclusiones

- ❖ Se recomienda solicitar, a la Oficina Asesora de Planeación, la actualización del Listado Maestro de documentos de acuerdo con los formatos y procedimientos utilizados en el proceso.



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

## Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3  
Pág.: 12 de 12

Vigente desde: 06-jul-2015

### I. Información General Auditoria

**Fecha de Auditoría:**

9 de Marzo de 2017

**Fecha de Informe:**

23 de Marzo de 2017

**Proceso /Tema Evaluado:**

Gestión de Comunicaciones

### VIII. Conclusiones

- ❖ Se sugiere diligenciar la información Plan de Acción de Gestión en el formato actualizado publicado en la ruta \\serv-cv11\calidad\1. PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA\FORMATOS.
- ❖ Se recomienda reformular el Riesgo de la Matriz de Riesgos Anticorrupción teniendo en cuenta la descripción de las funciones esenciales del proceso contempladas en la Resolución 1234 de 2015 publicada en la siguiente ruta \\serv-cv11\calidad\12. PROCESO GESTIÓN HUMANA\MANUALES\Manual de Funciones
- ❖ Se recomienda continuar con el cumplimiento de los lineamientos establecidos para el proceso.

### Aprobado - Equipo Auditor

Responsable	Nombre	Firma
Auditor Líder	Juan Manuel Rodríguez Parra	
Auditor Interno	Carolina Montoya Duque	

### Enterado - Responsable del proceso auditado

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

**Fecha:**

28 de marzo 2017