



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 8

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

8 de octubre de 2015

Fecha de Informe:

15 de diciembre de 2015

Proceso /Tema Evaluado:

Reasentamientos Humanos

Dependencia (s) Auditada (s): Dirección de Reasentamientos Humanos

Responsable de la dependencia o proceso auditado:

Líder del Proceso: Olimpo Rojas Rodríguez

II. Equipo Auditor

Auditor Líder: Juan Manuel Rodríguez Parra

Auditor (es): Gloria Marcela Luna Riaño

III. Objetivo de la Auditoría

1. Efectuar seguimiento a las acciones tomadas según el informe de auditoría interna del 17 de julio de 2015.
2. Verificar el cumplimiento de las metas vigencia 2015 (proyecto, plan e intermedias) de Reasentamientos Humanos, el soporte y la trazabilidad.

IV. Alcance de la Auditoría

Verificar el cumplimiento de las metas plan de desarrollo, proyecto y metas intermedias para la vigencia 2015, (enero a septiembre) y las acciones de mejora generadas a la fecha, atendiendo el informe de julio de 2015.

V. Criterios de auditoría

1. Caracterización del Proceso, procedimientos y demás documentos que hacen parte del proceso y normas legales del proceso.
2. Norma NTCGP1000:2009; ISO 9001:2008
3. MECI 2014. Decreto 943 de 2014
4. Resolución 242 del 28 de enero de 2014 de la Secretaria Distrital de Ambiente.
5. Decreto 1443 de 2014. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST).
6. Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos. Decreto 2609 de 2012 Gestión Documental.
7. Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión NTD-SIG 001:2011. Decreto 652 del 28 de diciembre de 2011 del Alcalde Mayor de Bogotá D. C.
8. Directiva 003 de 2013 del Alcalde Mayor de Bogotá D. C.
9. Formato Único de Seguimiento Sectorial – FUSS proyecto 3075.
10. Las demás normas aplicables al proceso.

VI. Aspectos destacados durante el desarrollo de la auditoría.

Fortalezas

El proceso evidencia el trabajo mancomunado con la comunidad en el desarrollo del proyecto de inversión. Se resalta la herramienta creada para dar soporte a la información reportada en el FUSS permitiendo trazabilidad y claridad de los datos. Así mismo se agradece la atención y formulación del plan de mejoramiento para las no conformidades presentadas en el informe del 17 de julio del presente año.

VII. Desarrollo de la Auditoría

- **Seguimiento al informe de auditoría interna del 17 de julio de 2015.**

Se efectúa seguimiento a las acciones adelantadas por la Dirección de Reasentamientos frente a las observaciones registradas en el informe de auditoría del 17 de julio de 2015, y se encuentra:



Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 2 de 8

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

8 de octubre de 2015

Fecha de Informe:

15 de diciembre de 2015

Proceso /Tema Evaluado:

Reasentamientos Humanos

VII. Desarrollo de la Auditoría

CARACTERIZACION

Se publicó la caracterización del proceso en versión 1, con fecha de vigencia desde el 14 de abril de 2015, cuya parte inferior consigna elaboración, revisión y aprobación el 27 de mayo de 2015. Sin embargo, en la auditoría del 16 de julio de la misma vigencia, se evidenció que no se encontraba aprobada y publicada en calidad. Es importante tener una correcta trazabilidad de los documentos del proceso para que los informes generados con esta información no queden incoherentes.

El documento "Formulación Proyecto de Inversión No. 3075 Reasentamiento de hogares localizados en zonas de alto riesgo" publicado en la carpeta de calidad, y que atiende la normatividad vigente -Decreto Distrital 469 de 2003-, enmarca como grupo objetivo a los hogares propietarios y/o poseedores de predios localizados en zonas de alto riesgo no mitigable por fenómenos de remoción en masa o en condición de riesgo por inundación, desbordamiento, crecientes súbitas o avenidas torrenciales identificados y priorizados por el IDIGER. Se considera que el objetivo de la caracterización del proceso auditado debería contemplar la atención de tales hogares, pero actualmente se limita a "... Hogares ubicados en zona de alto riesgo no mitigable por fenómenos de remoción en masa...".

Alguno de los productos que se identifican y se registran en la caracterización son documentos soportes que se requieren para continuar con el proceso y no todos los documentos detallados son entregados a los otros procesos. Por ejemplo:

- Los productos: validación por parte de la CVP del concepto técnico IDIGER, Estudio de títulos, Acto Administrativo de reconocimiento VUR para la compra del inmueble o sus mejoras. Aunque se indica que son entregados al proceso Administración y control de Recursos, no todos los documentos se llevan al proceso.
- Se señalan como productos: Concepto Social de Reasentamientos, Acto Administrativo de reconocimiento de ayuda temporal para Relocalización Transitoria, Contrato de arrendamiento, se entregan a usuarios y beneficiarios. Sin embargo, el contrato de arrendamiento no es un producto del proceso sino un soporte que permite entregar el dinero de la ayuda; es sí un acuerdo entre particulares.

En la sección del actuar falta incluir, como proveedor, el proceso de Evaluación a la gestión. El producto final no debería ser el plan de mejoramiento sino las acciones implementadas.

Algunas de estas observaciones fueron comunicadas en el informe de auditoría del 30 de diciembre de 2014, pero no se generó plan de mejoramiento por ser presentadas como recomendaciones.

PROCEDIMIENTOS / INSTRUCTIVOS:

- En el informe de auditoría de 2014, en lo relacionado con el procedimiento 208-REAS-Pr-04 Adquisición de Predios V. 1 del 5 de noviembre de 2014, se mantiene la observación sobre la incoherencia en la redacción del objetivo, cuya descripción "... el presente procedimiento se aplica cuando el titular del predio en alto riesgo tiene otra vivienda y/o por no habitar el predio en el



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 8

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

8 de octubre de 2015

Fecha de Informe:

15 de diciembre de 2015

Proceso /Tema Evaluado:

Reasentamientos Humanos

VII. Desarrollo de la Auditoría

momento de la declaratoria como predio en alto riesgo (PAR) que no se encuentre en zona de alto riesgo y que pueda habitar”.

- Se ratifica la observación sobre el instructivo “208-REAS-In -02 Respuesta derechos petición” V.1 del 8 de abril de 2014, que por su contenido debería formar parte del proceso transversal atención al ciudadano, observación registrada en el informe del 2014.

SERVICIO NO CONFORME:

En la revisión a la matriz de servicio conforme y no conforme, publicada en la carpeta de calidad, se evidenció:

- No se tienen caracterizados todos los productos que se detallan en la caracterización del proceso.
- No existe relación entre los requisitos definidos del producto en la hoja “Servicio Conforme” con la medición que se realiza en la hoja “Servicio no conforme”. Según lo comentado por Wilber Abril, en la hoja servicio no conforme se están reportando los PQR’s y se indican como no conforme las que no han sido respondidas; adicionalmente se tiene como fecha de identificación el 2014, cuando la medición se lleva a cabo en 2015. En conclusión la Dirección de Reasentamientos no hace medición del servicio no conforme, ni identifica las oportunidades de mejora.

“La norma técnica de calidad NTCGP1000:2009 en el punto 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME indica que la entidad debe asegurarse de que el servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.

La entidad debe tratar los productos y/o servicios no conformes identificados, de acuerdo con sus características, mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada;*
- b) la autorización de su uso, aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;*
- c) la definición de acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista; y*
- d) tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.*

Cuando se corrija un servicio no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se deben mantener registros (véase el numeral 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones que se hayan obtenido.”



Informe de Auditoría Interna

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

8 de octubre de 2015

Fecha de Informe:

15 de diciembre de 2015

Proceso /Tema Evaluado:

Reasentamientos Humanos

VII. Desarrollo de la Auditoría

MAPAS DE RIESGOS:

En la revisión de la matriz del mapa de riesgos del tercer trimestre de 2015, publicada en calidad, se confirma la observación consignada en el informe de auditoría de julio de 2015 acerca de mantener las mismas acciones del mapa de riesgos de 2014 sin que se haga el análisis de los riesgos después de su cumplimiento. Esto aplica para el riesgo "Carencia de prácticas de archivo".

Para los indicadores definidos en la matriz de riesgos en la columna AE "Avance del Indicador", hoja indicador, el acumulado del avance debería ser la suma de los trimestres y no el promedio, como ha sido reportado. Además no se tiene la trazabilidad de los datos que permiten calcular tales indicadores.

PLAN DE ACCION:

En la matriz del plan de acción no existe coherencia entre la fórmula del indicador, la unidad de medida y el resultado esperado. Para las actividades en las cuales se tiene una meta proyectada debería generarse el indicador considerando la meta como denominador. Se debe mejorar, al igual que en la matriz de riesgos, el soporte que permita tener la trazabilidad de los datos del cálculo del indicador.

GESTION DOCUMENTAL:

Se mantiene la recomendación incluida en el informe de julio de 2015 respecto a "analizar con Gestión Documental para definir, en las tablas de retención documental de Reasentamientos Humanos, las actividades adelantadas con la comunidad que se enmarcan como memoria institucional. Así mismo, evitar que deban reproducirse los boletines y listas de asistencia en cada expediente de las familias que asisten."

PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESO:

Se hizo seguimiento del plan de mejoramiento por procesos, suscrito con Control Interno, con el siguiente resultado:

Acciones en el Plan de Mejoramiento	Seguimiento	Estado
Capacitar al personal operativo de la Dirección de Reasentamientos sobre el contenido del procedimiento ajustado.	Se ha informado, a través del correo institucional, sobre las rutas de acceso a los procedimientos. Correo del 20 de noviembre de 2015. Se deja abierto para verificar en próxima auditoría si el personal de reasentamientos apropió los procedimientos de su proceso.	Abierto
Capacitar al personal operativo de la Dirección de Reasentamientos de la obligatoriedad de archivar los documentos en los expedientes, de conformidad con procedimiento actualizado y las normas archivísticas vigentes.	El 11 de noviembre de 2015 se celebró reunión con Gestión Documental para socializar la responsabilidad de los servidores públicos frente a los documentos y archivos de la CVP.	Cerrado
Recepcionar el recibo de pago de arriendo, firmado por el arrendador.	Sin reporte de seguimiento.	Abierto
Realizar seguimiento a los instrumentos periódicamente.	Se evidencia en la carpeta de calidad el reporte periódico de los instrumentos. Frente al seguimiento en la auditoría de 2015 se dejaron observaciones al respecto.	Cerrado



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

Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 5 de 8

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoría

Fecha de Auditoría:

8 de octubre de 2015

Fecha de Informe:

15 de diciembre de 2015

Proceso /Tema Evaluado:

Reasentamientos Humanos

VII. Desarrollo de la Auditoría

Realizar análisis a los instrumentos del proceso, tales como, plan de acción, mapa de riesgos, producto y servicio no conforme, cumplimiento de los procedimientos, indicadores y generar plan de mejoramiento a las desviaciones encontradas.	Se adelanta la consolidación de la información correspondiente a los procesos de autoevaluación con el fin de elaborar el plan de mejoramiento pertinente. Se deja abierto para verificar, en las auditorías de 2016, por qué en las de 2015 sigue el hallazgo. Esto se refiere a planes de mejoramiento por autoevaluación.	Abierto
La acción correctiva se verá reflejada con la construcción y medición de la matriz de servicio no conforme 2015.	Se cierra porque el hallazgo se detectó también en 2015, y se atiende con el plan de mejoramiento formulado para esta auditoría el 27 de agosto de 2015.	Cerrado
Las actividades se deben evidenciar al final del 2014 en el FUSS, definiendo los indicadores de eficiencia y efectividad.	Se cierra por haberse cumplido el diligenciamiento de la matriz y atendida la directriz de Planeación para los indicadores del proceso, tomados del mapa de riesgos y del plan de acción.	Cerrado
Definir los indicadores de eficiencia y efectividad tomando como referente el Plan de Acción y el Mapa de Riesgos y como fuente la información consolidada en la matriz FUSS 2014.	Se cierra por haberse cumplido el diligenciamiento de la matriz y atendida la directriz de Planeación para los indicadores del proceso, tomados del mapa de riesgos y del plan de acción.	Cerrado
Elaborar Plan de Mejoramiento Auditoría Interna 2014	Se formuló plan de 2014 y 2015.	Cerrado
Garantizar contar en la Dirección con un servidor que atienda los requerimientos asociados al SIG	Se celebró contrato de prestación de servicios con Wilber Abril, quien maneja los temas del SIG. Debe revisarse en la próxima auditoría la continuidad de alguien responsable de este tema.	Abierta
Elaborar Matriz de Servicio no Conforme para cumplir requisitos del Sistema Integrado de Gestión	Se cierra en razón a que la matriz de servicio -conforme y no conforme- se encuentra en calidad, y que de acuerdo con la revisión a la misma los parámetros son coherentes.	Cerrado
Medición trimestral de la matriz de servicio no conforme con reporte a planeación	Aunque la matriz está definida, la medición no es coherente con la caracterización. Esta debilidad se refleja en el informe de diciembre de 2015.	Abierto
Elaborar Matriz Caracterización del proceso.	Se verificó la publicación de la caracterización del proceso 208-PLA-Ft-59 V.1 actualizado el 14 de abril de 2015. En esta auditoría se incluyen las oportunidades de mejora al respecto.	Cerrado
Ajustar los procedimientos del Proceso de Reasentamientos	El proceso de Relocalización Transitoria quedó debidamente registrado en la carpeta de calidad. El procedimiento de Cuenta de Ahorro programado se ajustó en la parte de fiducia, a pesar de ser una acción que no es controlable por la Dirección de Reasentamientos por ser un negocio entre terceros. El procedimiento de Reubicación Definitiva se ajustó en la parte de víctimas del conflicto e indígenas. Estos dos últimos están pendientes de aprobación.	Abierto
Dejar la acción de revisar y actualizar los instrumentos del SIG en el plan de acción de gestión.	No hay seguimiento.	Abierto

• METAS - PROYECTOS 3075

Verificado el reporte del FUSS con corte a septiembre de 2015 evidencia que la Dirección efectúa y reporta el seguimiento al proyecto en el formato correspondiente y que en él se consignan las demoras, los posibles inconvenientes para el cumplimiento de las metas y el avance en las metas intermedias. Adicionalmente cuenta con un archivo que soporta y permite dar trazabilidad a la información reportada. El cumplimiento de metas para septiembre de 2015 registra un promedio del 55.35%, que en general es bajo si se tiene en cuenta que solo resta un trimestre para culminar la vigencia 2015. El resultado que refleja el FUSS es:



Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 6 de 8

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:	Fecha de Informe:
8 de octubre de 2015	15 de diciembre de 2015
Proceso /Tema Evaluado:	
Reasentamientos Humanos	

VII. Desarrollo de la Auditoría

META	Programado	Ejecutado	%
Reasentar 3.232 hogares localizados en zonas de alto riesgo no mitigable.	3.232	458	14.17
Relocalizar transitoriamente mediante ayuda temporal a hogares localizados en zonas de alto riesgo no mitigable (familias nuevas que ingresan a relocalización transitoria)	628	424	67.51
Asignar valor único de reconocimiento a hogares localizados en zonas de alto riesgo no mitigable.	687	305	44.40
Adquirir predios en alto riesgo no mitigable vía decreto 511 de 2010.	12	17	100.00
Selección de vivienda, por parte de las familias vinculadas al programa de reasentamientos.	2.014	694	34.46
Atención integral a las familias identificadas por IDIGER.	4.050	2.899	71.58

Revisado en forma selectiva el archivo soporte de los datos registrados en el FUSS con la documentación que reposa en los expedientes y se encontró:

- No se tiene un criterio claro que indique cuándo deben reportarse las familias atendidas, recomendadas por el IDIGER.
- Se identificó de nuevo el formato 208-REAS-Ft-04 Acta entrega vivienda de reposición, Versión 1 del 8 de abril de 2014, sin la firma del vendedor. Además no se reportó avance sobre la decisión de utilizar o modificar este formato.
- Se registran cuatro (4) casos en el FUSS, en la hoja "traslados finales", donde se reporta el ID pero sin información sobre el número de integrantes de las familias.
- En el expediente reposan dos copias del mismo documento de identidad. Se recomienda revisar el procedimiento para confirmar que no se estén solicitando al beneficiario documentos con lo que ya cuenta la entidad, en cumplimiento del artículo 9° del Decreto Ley 19 de 2012 (antitrámites).

VIII. Descripción del Hallazgo	Requisitos				C	NC	OM
	NTCGP 1000	MECI	NTD-SIG 001	Otra			
1. Se debe revisar y ajustar la caracterización del proceso, con atención a: <ul style="list-style-type: none"> • El objetivo del proceso ajustado a la normatividad. • La trazabilidad de los documentos. • Los productos que genera el proceso y el cliente externo o interno. 	4.1	Control de Planeación y Gestión	4.2.1				X
2. Revisar y ajustar el objetivo del procedimiento 208-REAS-Pr-04 Adquisición de Predios V. 1 del 5 de noviembre de 2014.	4.1	Control de Planeación y Gestión	4.2.1				X
3. Evaluar la conveniencia de que el instructivo "208-REAS-In -02 Respuesta derechos petición", Versión 1 del 8 de abril de 2014, en atención a su contenido, forme parte del proceso de Reasentamientos Humanos o del proceso transversal Atención	4.1	Control de planeación y gestión	4.2.1				X



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 8

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:

8 de octubre de 2015

Fecha de Informe:

15 de diciembre de 2015

Proceso /Tema Evaluado:

Reasentamientos Humanos

VIII	Descripción del Hallazgo	Requisitos				C	NC	OM
		NTCGP 1000	MECI	NTD-SIG 001	Otra			
	al Ciudadano.							
	4. Se tiene caracterizado el servicio conforme y ha sido publicado en la carpeta de calidad.	8.2.4	Control de evaluación y seguimiento	4.2.3 f y g		X		
	5. En el seguimiento y medición de servicio no existe relación entre los requisitos definidos del servicio en la hoja "Servicio Conforme" con la medición que se realiza en la hoja "Servicio no conforme". Así mismo, no se cumple con lo solicitado en la norma NTCGP 1000:2009 en lo que se refiere al tratamiento de los servicios no conformes.	8.3	Controles	5.3			X	
	6. Efectuar el análisis de los riesgos después de cumplidas las acciones, con el fin de definir si estas pasan a ser controles del procedimiento o si se requiere plantear nuevas acciones que permitan minimizar los riesgos.	8.4	Control de evaluación	4.2.2 h				X
	7. Revisar la formulación de los indicadores en la matriz de riesgos y en el plan de acción, para que su acumulado muestre el resultado real de las acciones. De manera adicional, tener el registro de los datos con los que se calcula el indicador, de tal forma que tenga trazabilidad.	8.4	Control de evaluación	6.4				X
	8. Analizar con Gestión Documental la posibilidad de incluir en las tablas de retención documental de Reasentamientos Humanos, las actividades adelantadas con la comunidad que se enmarcan como memoria institucional.	4.2	Información y comunicación	4.2.4				X
	9. Establecer un criterio para el reporte de las familias atendidas, recomendadas por el IDIGER.				Soporte FUSS			X
	10. Evaluar la conveniencia de modificar o utilizar el formato 208-REAS-Ft-04 Acta entrega vivienda de reposición, Versión 1 del 8 de abril de 2014.				Soporte FUSS			X
	11. Verificar que se incluya toda la información de la familia en el reporte de datos en el FUSS para los traslados finales.				Soporte FUSS			X
	12. Revisar que en el proceso no se estén solicitando, al beneficiario, documentos que ya se tienen en la entidad.				Decreto 19 de 2012, art. 9			X



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 8

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría: 8 de octubre de 2015	Fecha de Informe: 15 de diciembre de 2015
Proceso /Tema Evaluado: Reasentamientos Humanos	

IX. Conclusiones

El proceso de Reasentamientos Humanos formuló plan de mejoramiento para las no conformidades registradas en los informes de auditoría de 2014 y del 17 de julio de 2015. Se efectuó seguimiento a ese plan y se cerraron ocho (8) acciones de las quince (15) formuladas. Sin embargo, se evidenció que varias de las recomendaciones registradas en estos informes aún permanecen, razón por la que se reafirman en este informe de auditoría como oportunidades de mejora para que se formulen las correspondientes acciones.

El cumplimiento de las metas en promedio es de 55.35%, que sigue siendo bajo si se tiene en cuenta que solo resta un trimestre para culminar la vigencia. Se tiene un adecuado soporte de las cifras reportadas en el FUSS lo que permite tener la trazabilidad de los datos.

Se registran en el presente informe algunas oportunidades de mejora al diligenciamiento del mismo.

Aprobado - Equipo Auditor

Responsable	Nombre	Firma
Auditor Líder	Juan Manuel Rodríguez Parra	
Auditor (es) Interno (s)	Gloria Marcela Luna Riaño	

Enterado - Responsable del proceso auditado

Nombre: Olimpo Rojas Rodríguez	Firma
Cargo: Director de Reasentamientos Humanos	

Fecha: