



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:

25 de septiembre de 2017

Fecha de Informe:

12 de octubre de 2017

Proceso / Tema Evaluado:

Servicio al Ciudadano

Dependencia (s) auditada (s): Dirección Corporativa y CID – Servicio al Ciudadano

Responsable de la dependencia o proceso auditado:

Líder del Proceso: Camilo Ernesto Chacón Orozco

II. Equipo auditor

Auditor Líder: Juan Manuel Rodríguez Parra

Auditor (es): Carolina Montoya Duque – Auditora

III. Objetivo de la auditoría

- Verificar la aplicación de las recomendaciones formuladas en la auditoría del primer semestre.
- Revisar las herramientas de gestión del proceso.
- Revisar que la documentación del proceso se encuentre 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

Realizar seguimiento a la auditoría efectuada en el primer semestre de 2017, de conformidad con el Sistema Integrado de Gestión en el componente MECI-2014, NTC-ISO-9001:2008 Y NTD-SIG-001:2011.

V. Criterios de auditoría

- Documentación del Proceso (caracterización, procedimientos y demás documentos que hacen parte del proceso y normas legales aplicables al mismo).
- Herramientas de Gestión del Proceso (normograma, mapas de riesgos, plan de acción de gestión y proyectos de inversión).
- Decreto Reglamentario 943 de 2014. MECI 2014.
- 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

Durante la ejecución de la Auditoría el enlace asignado del proceso Servicio al Ciudadano contribuyó con su desarrollo facilitando la labor del auditor, atendiendo sus solicitudes con buena disposición, compromiso y colaboración.



Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 2 de 12

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoría

Fecha de Auditoría: 25 de septiembre de 2017	Fecha de Informe: 12 de octubre de 2017
Proceso / Tema Evaluado: Servicio al Ciudadano	

VII. Desarrollo de la auditoría

1. Revisión de la documentación del Proceso.

Se revisan caracterización, procedimientos y formatos y se formulan las siguientes observaciones.

- **Caracterización del Proceso Servicio al Ciudadano**

Se observa su enfoque hacia la aplicación de la política pública distrital de servicio al ciudadano, que describe en forma visible el quehacer del proceso e identifica su alcance, los elementos de entrada y salida, las condiciones y/o elementos que hacen parte del mismo, los procesos existentes, las actividades y el ciclo PHVA, entre otros.

Algunos elementos dentro del ciclo PHVA tales como proveedor interno y externo y cliente interno y externo no se encuentran definidos, por lo que se recomienda proceder a su identificación.

Se evidencia una caracterización planificada de acuerdo con la normatividad del Sistema Integrado de Gestión en los siguientes puntos:

- ISO 9001:2008
 - Numeral 7.1 Planificación de la realización del producto.
 - Numeral 7.2 Procesos relacionados con el Cliente.
- El cumplimiento del MECI se observa en:
 - Componente de Direccionamiento Estratégico, Elemento 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos.
- Norma Técnica Distrital NTD SIG 001-2011.
 - Numeral 4.2.1 literal d).

Se debe solicitar a la Oficina Asesora de Planeación la debida modificación en el listado maestro de documentos para la caracterización de este proceso, debido a que no registra fecha de creación.

- **Procedimiento**

Se revisó el procedimiento 208-SADM-Pr-06 Gestión del Servicio al Ciudadano versión 11, así:

PROCEDIMIENTO	OBSERVACIONES
208-SADM-Pr-06 Gestión del Servicio al Ciudadano Vr 11 del 31-10-2017	Observaciones a la normatividad del Procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Ley 190 de 1995. Relaciona los artículos: 53, que se encuentra derogado por el artículo 96 de la Ley 617 de 2000; y 71 y 72 derogados por el artículo 5° del Decreto Ley 1681 de 1997. • Decreto 2150 de 1995. Relaciona el artículo 16, pero se no especifica que fue modificado por el artículo 14 de la Ley 962 de 2005. • La descripción del procedimiento debe especificar si quedan documentos o registros de las actividades desarrolladas. De no existir registros o si los mismos no generan documentos anexos, se recomienda señalar N/A. Tal es el caso de las actividades 1, 2, 5, 9, 10 y 12.
208-SADM-Pr-06 Diagrama de Flujo Servicio al Ciudadano Vr 10 del 30-11-2015	No coincide con las actividades del procedimiento.



Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 3 de 12

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoría

Fecha de Auditoría: 25 de septiembre de 2017	Fecha de Informe: 12 de octubre de 2017
Proceso / Tema Evaluado: Servicio al Ciudadano	

VII. Desarrollo de la auditoría

El Procedimiento 208-SADM-Pr-06 Gestión del Servicio al Ciudadano, versión 11, se encuentra registrado en el listado maestro de documentos en versión y vigencia diferentes a la del documento publicado en la carpeta de calidad \\serv-cv11\calidad\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\PROCEDIMIENTO. Se deben solicitar a la Oficina Asesora de Planeación los ajustes correspondientes.

Se observa cumplimiento con la normatividad asociada al SIG en los siguientes aspectos:

- ISO 9001.2008
 - Numeral 4.2.1 Generalidades, literal c)
- En el procedimiento del proceso el cumplimiento del MECI se observa:
 - Componente Direccionamiento Estratégico, Elemento 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos
- NTD SIG 001-2011
 - Numeral 5.1 Procedimientos documentados y registros en el sistema integrado de gestión literal a).

• Formatos

Se evidencia que los formatos del proceso se encuentran registrados en forma correcta, con excepción de los siguientes:

FORMATO	LISTADO MAESTRO
208-SADM-Ft-03 Radicación PQRS y denuncias por actos de corrupción o faltas disciplinarias. Se encuentra en versión 1, con fecha de vigencia 9 de septiembre de 2017.	La versión del formato en este listado es la número 1, con fecha de vigencia 19 de septiembre de 2017.
208-SADM-Mn-02 Manual de Atención al Usuario SIMA, Versión 1, vigente desde el 24 de octubre de 2017.	No tiene pie de página que registre quién elaboró, revisó y aprobó el documento.

Durante el desarrollo de la auditoría se ajustó el formato 208-SADM-Ft-03 Radicación PQRS y denuncias por actos de corrupción o faltas disciplinarias, encontrándose registrado adecuadamente en el listado maestro de documentos.

El documento 2212100-MA-007 Manual de Servicio a la Ciudadanía de la carpeta \\serv-cv11\calidad\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\MANUAL, está publicado en un formato que corresponde a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, sin que obre acto administrativo a través del cual la Caja de la Vivienda Popular adopte el mencionado documento.

El documento 208-SADM-Mn-02 Manual de Atención al Usuario SIMA, no cumple con los requisitos de la Norma Fundamental para la Caja de Vivienda Popular código 208-PLA-IN-01 en cuanto al pie de página, ni con la Norma ISO 9001-2008 Numeral 4.2.1 Generalidades, ordinal d).



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

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:	Fecha de Informe:
25 de septiembre de 2017	12 de octubre de 2017
Proceso / Tema Evaluado:	
Servicio al Ciudadano	

VII. Desarrollo de la auditoría

Los formatos 208-SADM-Ft-01 Informe de Asistencia por Canales; 208-SADM-Ft-02 Informe PQRS; y 208-SADM-Ft-03 Radicación PQRS y denuncias por actos de corrupción o faltas disciplinarias; cumplen con la normatividad asociada al SIG en los siguientes aspectos:

- ISO 9001:2008
 - 4.2.1 Generalidades, literal d)
 - Comunicación con el Cliente, literales a), b) y c)
- NTD-SIG 001-20110
 - 4.2.4 Planificación Documental del Sistema Integrado de Gestión, literal b).

2. Seguimiento al Plan de Mejoramiento del proceso Servicio al Ciudadano.

El proceso reporta a la fecha cuatro (4) hallazgos, cuatro (4) acciones y una (1) oportunidad de mejora. El cuadro resumen, luego de verificadas las acciones, se presenta de la siguiente manera:

Estado final Plan de mejoramiento. Proceso Servicio al Ciudadano

Vigencia	Hallazgos		Acciones			Estado final
	Cant	Tema	Cant	Tipo	Fecha de cierre prop.	
2015	1	Se evidenció al revisar el documento del procedimiento de servicio al ciudadano imprecisiones e incoherencias referentes a formatos y secuenciación de las actividades, respectivamente, con lo cual se incumple los parámetros de documentación definidos para el SIG	1	Corrección	30 de septiembre de 2017	1 de noviembre de 2017. El procedimiento 208-SADM-Pr-06 Gestión del Servicio al Ciudadano, fue actualizado a 31 de octubre de 2017 y publicado en la capeta de calidad en la ruta \\ serv - cv 11 \ calidad \ 8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO \ PROCEDIMIENTO, se encuentra ajustado de conformidad con las observaciones formuladas. Al revisar el listado maestro de documentos se encontró que la codificación no coincide con la del documento en cuanto a la fecha de vigencia y versión. Debe solicitarse a la Oficina Asesora de Planeación el ajuste correspondiente. El hallazgo se cierra.
2015	1	Se evidenció al revisar la documentación del proceso que no se encuentran documentadas las Tablas de Retención Documental de acuerdo con lo establecido la Ley 594 de 2000 y el Acuerdo 039 de 2002 del Archivo General de la Nación	1	Acción Correctiva	31 de diciembre de 2015	3 de octubre de 2017. Las tablas de retención documental de la Caja de Vivienda Popular se encuentran aprobadas desde 2015. Las series y subseries documentales del proceso Servicio al Ciudadano se encuentran asociadas al proceso Gestión de las Comunicaciones, dentro de las tablas de retención documental de la Dirección Corporativa y CID publicadas en la carpeta de calidad: \\ serv - cv 11 \ calidad \ 10. GESTIÓN DOCUMENTAL \ TABLAS RETENCION DOCUMENTAL \ VIGENCIA 2015. El hallazgo se cierra.



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 12

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoría

Fecha de Auditoría:

25 de septiembre de 2017

Fecha de Informe:

12 de octubre de 2017

Proceso / Tema Evaluado:

Servicio al Ciudadano

VII. Desarrollo de la auditoría

2016	1	Al verificar el procedimiento se encontró que se encuentra desactualizado, por referencias normativas que ya fueron derogadas (resoluciones 1115 de 2010 y 1054 de 2012)	2	Corrección	31 de diciembre de 2017	1 de noviembre de 2017. Al revisar el documento 208-SADM-Pr-06 Gestión del Servicio al Ciudadano y el normograma correspondiente a este procedimiento, se observa que la normatividad se encuentra vigente. El documento fue actualizado a 31 de octubre de 2017. El hallazgo se cierra.
2016	1	El Normograma del proceso se encuentra desactualizado y no coincide con el consignado en el procedimiento 208-SADM-Pr-06 aprobado el 30 de noviembre de 2015	1	Acción Correctiva	17 de julio de 2017	18 de octubre de 2017. El Normograma publicado el 17 de octubre de 2017 en la carpeta de calidad del proceso, se encuentra actualizado y ordenado cronológicamente, de acuerdo con la jerarquía de las normas, vigentes a la fecha de revisión. Las recomendaciones del informe de auditoría de primer semestre (14 de junio de 2017) fueron tenidas en cuenta. El hallazgo se cierra.
2017	1	Se recomienda estructurar el mapa de riesgos asociados al proceso y a la gestión institucional, teniendo en cuenta la necesidad de involucrar riesgos de tipo estratégico, operativo, financiero, normativo, tecnológico, de conocimiento, entre otros	1	Oportunidad de Mejora	N/A	El mapa de riesgos del proceso publicado en la carpeta de calidad se encuentra estructurado con dos riesgos de corrupción. Durante el desarrollo de la auditoría fueron formulados dos nuevos riesgos de tipo operativo, en atención a las observaciones y recomendaciones del informe de auditoría de primer semestre (14 de junio de 2017). Nota: se encuentra pendiente de publicación.

El cumplimiento de la normatividad asociada al SIG se evidencia en los siguientes puntos:

- ISO 9001.2008
 - Numeral 8.5.1 Mejora Continua.
- Se observa cumplimiento del MECI en cuanto a:
 - Componente Planes de Mejoramiento.
- NTD SIG 001-2011
 - Numeral 7.2 Acciones de Mejora, Literal a), numeral 3

3. Estado de las herramientas de gestión reportadas con corte a 30 de abril de 2017.

• Plan de Acción de Gestión

Se encuentra formulado y publicado en la carpeta de calidad \\serv-cv11\calidad\21. CONSOLIDADO PLANES DE ACCIÓN DE GESTIÓN\2017\III TRIMESTRE. Registra avance con corte a 30 de septiembre de 2017 en las cinco actividades, para un avance en todo el plan de un 76%. A continuación, se presenta el avance por actividad:



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:	Fecha de Informe:
25 de septiembre de 2017	12 de octubre de 2017
Proceso / Tema Evaluado:	
Servicio al Ciudadano	

VII. Desarrollo de la auditoría

Actividad número 1

"Actualización y separación del procedimiento de atención al ciudadano y el procedimiento para la atención de PQRS". Reporta a la fecha un avance del 50%. Se actualizó el procedimiento Gestión del Servicio al Ciudadano a 31 de octubre y se encuentra publicado en la carpeta de calidad \\serv-cv11\calidad\8.PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\PROCEDIMIENTO. El procedimiento para la atención de PQRS no se encuentra creado a la fecha.

Actividad número 2

"Realizar el seguimiento de hallazgos en auditorías", presenta un avance a la fecha del 80%. El proceso ha venido desarrollando las acciones propuestas en el plan de mejoramiento del 24 de agosto de 2017. Como resultado, el procedimiento Gestión del Servicio al Ciudadano y el Normograma del proceso se encuentran actualizados y publicados en la carpeta de calidad.

Actividad número 3

"Capacitar a los contratistas de servicio al ciudadano en el lenguaje de señas, para prestar un servicio más eficiente teniendo en cuenta la inclusión social de la población con discapacidad auditiva". Esta actividad se ha cumplido en un 100%, de acuerdo con lo reportado.

Actividad número 4

"Gestionar con la Oficina Asesora de Comunicaciones la implementación de piezas audiovisuales en el punto de atención al ciudadano dando a conocer los trámites y servicios que presta la CVP". A la fecha presenta un avance del 75%, de acuerdo con lo reportado.

Actividad número 5

"Diseñar y realizar encuesta con preguntas cerradas y metodología cuantitativa sobre el nivel de satisfacción por áreas misionales de la CVP". A la fecha presenta un avance del 75%, de acuerdo con lo reportado. Indica 188 encuestas a beneficiarios de la Dirección de Reasentamientos; 50 a ciudadanos de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación; y 127 a la Dirección de Mejoramiento de Vivienda. La encuesta y sus resultados de la misma no se encuentran publicados para su consulta en la carpeta de calidad \\serv-cv11\calidad\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO\DOCUMENTOS DE REFERENCIA\SERVICIO AL CIUDADANO\ENCUESTA SATISFACCIÓN SOPORTES. Los archivos de la mencionada carpeta corresponden a la vigencia 2015. Deben publicarse la encuesta y sus resultados para conocimiento de las demás áreas de la entidad.

El cálculo de algunos indicadores debe ser revisado, de tal manera que permitan medir de manera confiable el nivel de cumplimiento de las actividades.

• Mapa de Riesgos

Presentado con corte a 30 de agosto de 2017, identifica los siguientes riesgos de corrupción:

1. Cobro por la realización de trámites ante la CVP, con avance del 50%
2. Tráfico de influencias, con avance del 100%.



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 Auditoría

Fecha de Auditoría:

25 de septiembre de 2017

Fecha de Informe:

12 de octubre de 2017

Proceso / Tema Evaluado:

Servicio al Ciudadano

VII. Desarrollo de la auditoría

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el Componente 4 "Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano" se adelantaron las siguientes acciones:

1. Fortalecimiento del canal presencial con la atención adecuada para personas con limitación auditiva de acuerdo a la Ley 982 del 2005, para su cumplimiento se realizaron dos capacitaciones al personal del área, en atención a la comunidad con discapacidad auditiva de acuerdo a la información suministrada.
2. Sensibilizar y socializar a los funcionarios y contratistas el documento 208-SADM-Mn-01 Manual de Servicio al Ciudadano.
3. Revisar la pertinencia de la documentación del proceso Servicio al Ciudadano, frente a la atención al usuario, para incentivar la mejora continua.
4. Consolidar mensualmente las estadísticas de asistencia y evaluación del servicio, en el canal presencial para los ciudadanos y ciudadanas atendidas en la oficina de Servicio al Ciudadano.
5. Fortalecer de manera permanente a los funcionarios del área de Servicio al Ciudadano, en el uso de lenguaje sencillo e incluyente al entregar información existente sobre derechos, deberes y mecanismos para las PQR's basado en el manual de Servicio al Ciudadano.
6. Consolidar mensualmente las estadísticas de PQR's realizadas por los ciudadanos y que son recepcionadas por los diferentes mecanismos para tal fin. PQR recibidas, PQR cerradas a tiempo, PQR cerradas por tiempo, PQR cerradas antes de tiempo.

En relación con la actividad N.º 2, sensibilizar a los funcionarios del área el documento 208-SADM-Mn-01 Manual de Servicio al Ciudadano, se recomienda adaptar esta herramienta, según lo establecido en el Manual Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General con fecha de actualización del 21 de junio 2016, a la misionalidad del proceso, en aras de garantizar una mejor prestación del servicio por parte de los funcionarios y contratistas.

Acerca de la actividad N.º 3, revisar la pertinencia de la documentación del proceso, según el informe de auditoría del primer semestre no se encuentra coherencia entre lo descrito como avance y lo que plantea la acción, por lo cual se debe revisar esta actividad.

Las actividades mencionadas anteriormente se enfocan al mejoramiento en la prestación del servicio a los ciudadanos, en cumplimiento de los objetivos del CONPES 3785 de 2013.

En desarrollo del Componente 5 "Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información".

Las actividades propuestas para este componente apuntan a la divulgación y el acceso a la información de la entidad, como trámites, preguntas más frecuentes de los usuarios e información mínima requerida en página web. Debe darse la revisión a las acciones adelantadas en la actividad 16, pues no se encuentra coherencia con las acciones planteadas. Además, llevar a cabo las acciones propuestas en la actividad 14 para cumplir en un 100% la actividad.



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: 25 de septiembre de 2017	Fecha de Informe: 12 de octubre de 2017
Proceso / Tema Evaluado: Servicio al Ciudadano	

VII. Desarrollo de la auditoría

Durante el ejercicio auditor, el contratista enlace Roberto Carlos Narváez Cortés allegó la matriz de riesgos del proceso, con dos riesgos operativos formulados durante el mes de octubre, uno de los cuales contemplada la respuesta oportuna a las PQRS. Se observa que los controles planteados para evitar la materialización de este riesgo son eficaces a través del monitoreo constante al sistema de alarmas tempranas y el seguimiento de compromisos.

Se recomienda revisar el cálculo de los indicadores para que sea coherente con el riesgo formulado, así como también los controles para prevenir la materialización del riesgo, para que permitan identificar situaciones susceptibles de impedir el logro de estos objetivos o el desarrollo de los procesos y de esta manera minimizar su materialización a través de acciones.

Se observa que fue tenida en cuenta la recomendación del informe de auditoría del primer semestre (14 de junio de 2017) en el cual se indicó ajustar esta herramienta para dar cumplimiento al numeral 4.2.2 ordinal g) del Decreto Distrital 652 de 2011 (NTD-SIG 001- 20110).

En concordancia con lo mencionado, el proceso cumple con el Componente de Administración del Riesgo, Elementos 1.3.2 identificación del Riesgo y 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo, del Modelo Estándar de Control Interno - MECI.

• Normograma

El Normograma publicado en la ruta \\serv-cv11\calidad\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO formato PLA-Ft-20 con fecha de actualización del 17 de septiembre de 2017, presenta las siguientes observaciones:

- Algunas normas no presentan organización jerárquica¹; tal es el caso del documento CONPES, el cual debe citarse al final de las normas nacionales.
- Ley Estatutaria 1712 de 2014. No especifica que se encuentra reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015.
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción). En la casilla artículo relaciona el Decreto 1510 de 2013 que deroga el Decreto 734 de 2012, no la norma en mención.
- Ley 361 de 1997. Señala que se encuentra reglamentada por el Decreto 734 de 2012. Este decreto fue derogado por el artículo 163 del Decreto Reglamentario 1510 de 2013.
- Decreto Reglamentario 2573 de 2013. Fue expedido en el año 2014.
- En la casilla artículo del Decreto Ley 019 de 2012 no se entiende la aclaración.
- No se cita el origen de la Resolución 3564 de 2015 y además no es congruente que la misma reglamente un Decreto.
- Circular Conjunta 087 de 2015 de la Secretaría General. Derogada por la Circular Conjunta 006 de 2017.
- Circular 043 de 2015. No identifica a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. como

¹ 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT

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:

25 de septiembre de 2017

Fecha de Informe:

12 de octubre de 2017

Proceso / Tema Evaluado:

Servicio al Ciudadano

VII. Desarrollo de la auditoría

autoridad que la expide.

Durante el desarrollo de la auditoría estas observaciones fueron corregidas, sin embargo, el normograma actualizado no se encuentra publicado en la carpeta de calidad \\serv-cv11\calidad\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO.

4. Herramientas Proyectos de Inversión, FUSS – PI 943

Se verifica el reporte del FUSS vigencia 2017, con corte a 30 de septiembre, en el cual se observa:

Proyecto de Inversión 943 - Fortalecimiento institucional para la transparencia, participación ciudadana, control y responsabilidad social y anticorrupción. Meta de la Vigencia: Implementar el 100% del plan de acción de servicio a la ciudadanía.

Actividades	Vigencia 2017		
	Programado	Ejecutado	%
Gestionar e Implementar piezas audiovisuales en el punto de atención dando a conocer a la ciudadanía los trámites y servicios que presta la caja de la vivienda popular.	75%	75%	100%
Diseñar encuesta con preguntas cerradas con metodología cuantitativa sobre el nivel de satisfacción por áreas de atención a la ciudadanía y posteriormente tabular la información presentando los resultados.	75%	75%	100%

De acuerdo con la información presentada en el FUSS, con corte a 30 de septiembre las actividades 1 y 2 tenían programado un porcentaje de ejecución del 75%, el cual se ha cumplido en un 100%.

5. Cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010.

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.

Durante el segundo semestre de la actual vigencia el proceso actualizó el procedimiento Gestión del Servicio al Ciudadano y adelanta la elaboración del procedimiento para la atención y el seguimiento de las PQRS. De acuerdo con la información suministrada por el contratista Roberto Carlos Narváez Cortés se lleva a cabo semanalmente a través del aplicativo de alarmas tempranas, mediante el cual se informa al líder de cada proceso sobre las PQRS vencidas y las próximas a vencerse.

Así mismo operan en forma periódica las mesas de trabajo donde se socializan las peticiones pendientes y se formulan los planes de mejora continua.

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



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

Informe de Auditoría Interna

Código: 208-CI-Ft-01

Versión: 3

Pág.: 10 de 12

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:	Fecha de Informe:
25 de septiembre de 2017	12 de octubre de 2017
Proceso / Tema Evaluado:	
Servicio al Ciudadano	

VII. Desarrollo de la auditoría

De la misma manera, la página dispone en forma fácil para los usuarios, el acceso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, a través del cual pueden formularse peticiones, consultas, denuncias, derechos de petición, felicitaciones, quejas, reclamos, solicitudes de información, solicitudes de copias y sugerencias, a la vez que hacer seguimiento a las peticiones a través del link consultar petición.

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

Las estrategias de información utilizadas para dar a conocer a los usuarios los propósitos y objetivos de la entidad, se desarrollan a través de piezas audiovisuales transmitidas en las pantallas distribuidas en la Oficina de Servicio al Ciudadano y en cada piso de la sede, en las cuales se difunden, entre otros videos informativos, los proyectos a cargo de cada dirección misional de la entidad.

En cuanto a la información entregada a los usuarios, se elabora un registro en la herramienta "SIMA" (Sistema de Información Misional y Administrativa), de los ciudadanos que se acercan para solicitar los servicios ofrecidos por la Caja de Vivienda Popular. Este módulo de atención al usuario permite a cada una de las áreas identificar a de esas personas, hacer seguimiento de sus visitas y solicitudes, actualizar sus datos y la buscar y ubica en forma inmediata su proceso. Permite, además, el seguimiento a la atención del canal presencial de la Caja a través de un reporte mensual que hace parte del Informe de Asistencia por Canales publicado en la carpeta de calidad \\serv-cv11\calidad\8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO \ DOCUMENTOS DE REFERENCIA \ SERVICIO AL CIUDADANO \ INFORME DE SERVICIO - 2017.

VIII. Descripción del hallazgo	Requisitos				C	NC	OM
	NTCGP 1000	MECI	NTD-SIG 001	Otra			
Debe solicitarse, a la oficina de Gestión Documental de la CVP, la modificación de la Tabla de Retención Documental 1700 de la Dirección de Gestión Corporativa y CID, en la cual las series y subseries documentales correspondientes al proceso de Servicio al Ciudadano aún se encuentran asociadas a la Oficina Asesora de Comunicaciones.				Acuerdo 039 de 2002, artículo 1º 5ª etapa			X
Se evidencia, dentro de los documentos del proceso, el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, el cual no se encuentra adoptado y ajustado a los objetivos institucionales y la misionalidad de la Caja de Vivienda Popular.			4.2.4 Planificación Documental del Sistema Integrado de Gestión literal b)	ISO 9001-2008 4.2.1 Generalidades literal d)		X	
El documento Manual de Servicio a la Ciudadanía, se encuentra publicado en un formato de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.			4.2.4 Planificación Documental del Sistema Integrado de Gestión literal b)			X	
El documento 208-SADM-Mn-02 Manual de Atención al Usuario SIMA, incumple con los requisitos para el pie de página.				Norma Fundamental para la Caja de Vivienda			X



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 12

Vigente desde: 06-jul-2015

I. Información General Auditoria

Fecha de Auditoría:	Fecha de Informe:
25 de septiembre de 2017	12 de octubre de 2017
Proceso / Tema Evaluado:	
Servicio al Ciudadano	

VII. Desarrollo de la auditoría

				Popular ISO 9001-2008			
--	--	--	--	--------------------------	--	--	--

Nota: C: Conformidad

NC: No conforme

OM: Oportunidad de Mejora

IX. Conclusiones

1. Por instrucción del Departamento Administrativo de la Función Pública la Norma Técnica de Calidad (NTC GP1000:2009) no deberá utilizarse como referencia normativa para llevar a cabo auditorías, por pérdida de vigencia a partir del 11 de septiembre del año en curso.
2. En reunión celebrada entre el enlace del proceso, Roberto Carlos Narváez Cortes y la contratista Natasha Eslava Vélez del equipo SIGA de la Caja de Vivienda Popular, con el fin de verificar el avance de la solicitud de modificación de las tablas de retención, se encontraron el oficio dirigido al Consejo Distrital de Archivos y la respuesta al mismo, con los ajustes requeridos para la aprobación de las nuevas Tablas de Retención Documental de la entidad, de acuerdo al acta de reunión adjunta a este informe.
3. Se observa que fue tomada en cuenta en el procedimiento la recomendación del informe de auditoría del primer semestre (14 de junio de 2017) sobre control de cambios, que permite verificar la trazabilidad del documento.
4. Se debe solicitar a la Oficina Asesora de Planeación la publicación de la documentación que se encuentra pendiente (normograma) y ajustar el listado maestro de documentos para que coincida con los documentos y formatos del proceso.
5. Se debe revisar la formulación de los indicadores del Plan de Acción de Gestión para obtener una medición precisa de las actividades llevadas a cabo.
6. Se debe revisar la formulación de los riesgos del Mapa de Riesgos del proceso y sus indicadores.
7. Se recomienda publicar en la carpeta de calidad el contenido y el resultado de la encuesta de satisfacción levantada para cada área misional.
8. Con base en el resultado del informe de PQRS a 30 de julio de 2017 se recomienda efectuar un análisis a los requerimientos de la ciudadanía, que tenga en cuenta las características o atributos del servicio que han definido en el *Manual de Servicio a la Ciudadanía* de la Secretaría General código 2212100-MA-007.
9. Se recomienda, al momento de ingresar los datos de los usuarios al módulo SIMA, tener en cuenta los protocolos de atención con enfoque diferencial (víctimas, sectores LGBTI y etnias) y los protocolos de atención para población en situación de discapacidad, definidos en el *Manual de Servicio a la Ciudadanía* de la Secretaría General código 2212100-MA-007.

Aprobado - Equipo Auditor

Responsable	Nombre	Firma
-------------	--------	-------



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: 25 de septiembre de 2017	Fecha de Informe: 12 de octubre de 2017
Proceso / Tema Evaluado: Servicio al Ciudadano	

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

Enterado - Responsable del proceso auditado

Nombre: Camilo Ernesto Chacón Orozco	Firma 
Cargo: Director Gestión Corporativa y CID	

Fecha: 22 de noviembre de 2017