

	<b>Informe de Auditoría Interna</b>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 1 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

## INFORME FINAL


**AUDITORÍA AL PROCESO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA - EXPEDIENTES CORRESPONDIENTES A LAS METAS 1 Y 3 DEL PROYECTO DE INVERSIÓN 7680 DEL PLAN DE DESARROLLO UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA EL SIGLO XXI Y DECRETO 371 DE 2010 - ARTÍCULO 3º "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".**

Periodo auditado: vigencia 2020 y enero, febrero y marzo de la vigencia 2021

Equipo auditor:

Marcela Urrea Jaramillo – Profesional Especializado  
Ivonne Andrea Torres Cruz – Asesora de Control Interno

Bogotá, D.C., 18 de agosto de 2021

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 2 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

### CONTENIDO

1.	Información General .....	3
1.1.	Título de la Auditoría: .....	3
1.2.	Tipo de auditoría: .....	3
1.3.	Proceso auditado: .....	3
1.4.	Líder del proceso .....	4
1.5.	Fecha de presentación del informe: .....	4
1.6.	Objetivos de la auditoría:.....	4
1.7.	Alcance de la auditoría:.....	5
1.8.	Criterios de auditoría y/o elementos de la norma aplicables:.....	5
1.9.	Documentos de referencia: .....	6
1.10.	Periodo de desarrollo de la auditoría: .....	6
1.11.	Periodo evaluado:.....	6
1.12.	Fecha de preparación del informe: .....	6
1.13.	Auditor líder: .....	6
1.14.	Equipo auditor: .....	7
1.15.	Metodología de trabajo: .....	7
2.	Desarrollo de la auditoría.....	8
2.1.	Procesos, áreas y responsables auditados .....	8
2.2.	Situaciones generales:.....	8
2.2.1.	Evaluación de las actividades principales del proceso de Mejoramiento de Vivienda establecidos en la caracterización, para lograr el avance de las metas 1 y 3 del proyecto de inversión 7680, del periodo comprendido del 01 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021. ....	8
2.2.2.	Reporte FORMATO ÚNICO DE SEGUIMIENTO SECTORIAL - "FUSS"- AVANCE EN METAS - Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI - 2020 – 2024, proyecto de inversión 7680 - IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN TERRAZAS, COMO VEHÍCULO DEL CONTRATO SOCIAL DE LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI, PARA EL MEJORAMIENTO Y LA CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA NUEVA EN SITIO PROPIO.....	17
2.2.3.	Decreto 371 de 2010 <i>"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"</i> – Artículo 3º <i>"DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL"</i> .....	22
2.3.	Limitaciones de la auditoría:.....	31
2.4.	Aspectos destacados durante el desarrollo de la auditoría - Fortalezas: .....	32
3.	Descripción de los Hallazgos: .....	32
3.1.	Recomendaciones: .....	34
3.2.	Conclusión General:.....	34
4.	Firmas .....	34

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 3 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

## 1. Información General

### 1.1. Título de la Auditoría:

Auditoría al Proceso de Mejoramiento de Vivienda - Expedientes correspondientes a las metas 1 y 3 del proyecto de inversión 7680 del Plan de Desarrollo Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para el Siglo XXI y Decreto 371 de 2010 - Artículo 3º "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".

### 1.2. Tipo de auditoría:

De control operativo, cumplimiento legal, control de la gestión, aseguramiento de controles.

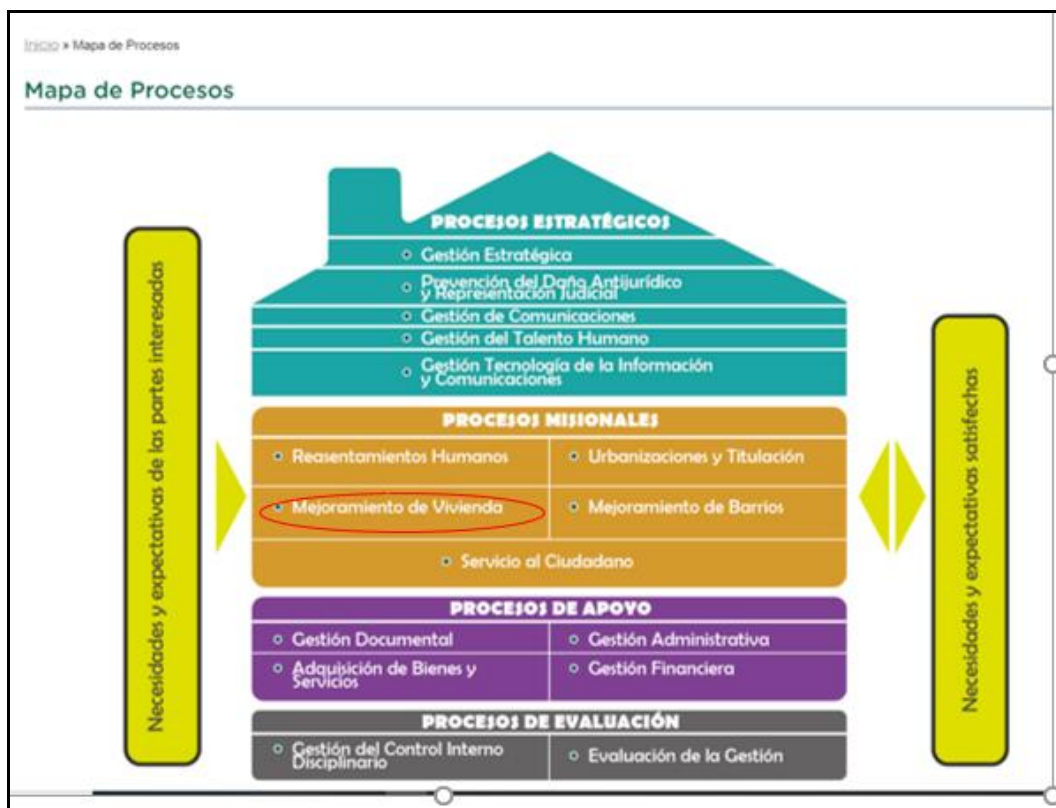
### 1.3. Proceso auditado:

De acuerdo con el mapa de procesos del modelo de operación por procesos de la Caja de la Vivienda Popular, se realizó auditoría al proceso misional denominado **Mejoramiento de Vivienda**, evaluando el cumplimiento de los procedimientos aplicables para las metas 1 y 3 del proyecto de inversión 7680, así como el Decreto 371 de 2010 - Artículo 3º "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" y adicionalmente el cumplimiento de las actividades 5, 6 y 8 del procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 cuyo proceso responsable es **Servicio al Ciudadano**; en cuanto a la racionalización de trámites se evaluó la información aportada por el proceso de **Gestión estratégica** quien es el líder de dicha política en coordinación con los responsables de los trámites de acuerdo con lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 9º de la Resolución No 1099 del 13 de octubre de 2017 expedida por el Departamento Administrativo de la función Pública.

A continuación, se presenta el mapa de procesos de la Caja de la Vivienda Popular en el cual se encuentra señalado el proceso auditado en el presente informe:

El mapa de procesos puede ser consultado en la página institucional

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=mapa-de-procesos>



#### 1.4. Líder del proceso

**Mejoramiento de Vivienda:** Laura Marcela Sanguino Gutiérrez – Directora (E) Técnica de mejoramiento de Barrios.

En la reunión de apertura realizada el 05 de agosto de 2021, se designaron a los siguientes profesionales para atender los requerimientos de la auditoría: Gladys Bajaca Buche y Nathaly Julieth Ruiz Hernández.

#### 1.5. Fecha de presentación del informe:


Informe preliminar remitido mediante memorando 202111200068713 del 12 de agosto de 2021.

El informe final fue remitido con el memorando 202111200070753 del 18 de agosto de 2021.

Se da alcance al informe final con un ajuste de datos en las conclusiones el 20 de agosto de 2021, mediante correo electrónico.

#### 1.6. Objetivos de la auditoría:

Evaluar el cumplimiento de los procedimientos aplicables para las metas 1 y 3 del proyecto de inversión 7680; así como el cumplimiento del Decreto 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".


	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 5 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

### 1.7. Alcance de la auditoría:

Cubre la evaluación a las actividades principales del proceso de Mejoramiento de Vivienda establecidos en la caracterización, para lograr el avance de las metas 1 y 3 del proyecto de inversión 7680 del 01 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021, así mismo, se verificará el cumplimiento a los términos de las PQRSD, la coherencia y respuesta de fondo de estas recibidas por el proceso de Mejoramiento de Vivienda durante enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2021; el control del usuario funcional del proceso y la racionalización de tramites del periodo comprendido entre enero de 2020 a mayo de 2021.

### 1.8. Criterios de auditoría y/o elementos de la norma aplicables:

- *Art. 76 Ley 1474 de 2011 "(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (...)".*
- *Ley 1755 del 30 de junio de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*
- *Art. 3 Decreto 371 de 2010 "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. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar (...)".*
- *Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica".*
- *Decreto 080 de 2016 "Por medio del cual se actualizan y unifican las normas comunes a la reglamentación de las Unidades de Planeamiento Zonal y se dictan otras disposiciones." Capítulo V, artículo 18 y 19".*
- *Resolución 575 del 05 de junio de 2015 "Por medio de la cual se modifica la Resolución 844 de 2014".*
- *Resolución 100 del 20 de marzo de 2018 "Por medio de la cual se deroga la resolución 060 de 2017 y se adopta el nuevo reglamento operativo para el otorgamiento, asignación y ejecución del subsidio de vivienda en la modalidad de mejoramiento habitacional y reforzamiento estructural".*
- *Directiva 003 del 25 de junio de 2013 "Directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con incumplimiento de los manuales de funciones y de procedimientos y la pérdida de elementos y documentos públicos"*

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 6 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

### 1.9. Documentos de referencia:

- Caracterización del proceso de mejoramiento de vivienda - Código 208-MV-Cr-05 - Versión 5 - Vigente desde 03/08/2021.
- Procedimiento de "208-MV-Pr-06 - Asistencia Técnica para la Estructuración de Proyectos" - Código: 208-MV-Pr-06 - Versión: 07 - Vigente desde: 03/08/2021.
- Reporte Segplan - Plan de Acción 2020 - 2024 Componente de gestión e inversión por entidad con corte a 30/06/2021 del proyecto de inversión 7680.
- FUSS del proyecto de inversión 7680 del 01/07/2020 al 30/06/2021.
- ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 5 – Vigente desde: 06/11/2020.

### 1.10. Periodo de desarrollo de la auditoría:

De acuerdo con el Plan de auditoría presentado en la reunión de apertura del 05 de agosto de 2021, la fecha de inicio de la auditoría fue el 04 de agosto de 2021 y la fecha de cierre el 19 de agosto de 2021.

### 1.11. Periodo evaluado:

De acuerdo con los temas a evaluar, los periodos comprendidos en la auditoría fueron:

En cuanto a la evaluación de las actividades principales del proceso de Mejoramiento de Vivienda establecidos en la caracterización, para lograr el avance de las metas 1 y 3 del proyecto de inversión 7680, el periodo evaluado comprende del 01 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021.

Para el suministro de respuestas de fondo, coherentes y dentro de los plazos legales establecidos para las PQRSD y el cumplimiento de las actividades 5, 6 y 8 del procedimiento de ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07, se evaluaron los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2021.

En relación con la verificación de la asignación del usuario funcional del SDQS el periodo auditado fue la vigencia 2020 y con corte al 31 de mayo de 2021.


Para el proceso de simplificación y automatización de trámites y servicios, el periodo auditado fue la vigencia 2020 y con corte al 31 de mayo de 2021.

### 1.12. Fecha de preparación del informe:

17 de agosto de 2021.

### 1.13. Auditor líder:

Ivonne Andrea Torres Cruz-Asesora de Control Interno

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 7 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

### 1.14. Equipo auditor:

Marcela Urrea Jaramillo - Profesional Especializado de Control Interno – Contadora - Contrato No 044-2021.

### 1.15. Metodología de trabajo:


La presente auditoría fue programada en la versión 3 del Plan Anual de Auditorías – PAA de la vigencia 2021, aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – CICC I de la Caja de la Vivienda Popular el 30 de junio de 2021 el cual se puede consultar en la carpeta de calidad de la CVP en la ruta: \\10.216.160.201\control interno\2021\02.01 ACTAS COMITE C. I y en la página web de la Entidad en la ruta: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=72-reportes-de-control-interno#>.

El PAA contempló dentro de sus actividades, el desarrollo de la Auditoría Interna al proceso de Mejoramiento de Vivienda con el objetivo de evaluar los expedientes del proceso - procedimientos del proceso y el cumplimiento del Decreto 371 de 2010 en su artículo 3º *“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”*.

La apertura de la auditoría fue realizada el 05 de agosto de 2021 a través de meet, y las fases de planeación, ejecución y comunicación de resultados se realizaron de acuerdo con el Plan de Auditoría - Código: 208-CI-Ft-03 – Versión 7 - Vigente desde: 23/12/2019 remitido a la líder del proceso de Mejoramiento de Vivienda a través de memorando 202111200064003 del 04 de agosto de 2021.

De conformidad con la Guía de Auditoría Interna basada en riesgos para Entidades Públicas expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP V4, se aplicó el ciclo PHVA (Planear: Hacer, Verificar, Actuar), se emplearon los siguientes procedimientos de auditoría: consulta, observación, inspección y rastreo, con el fin de establecer las conclusiones de la auditoría.

El ciclo inició con el Plan Anual de Auditorías aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – CICC I en su versión 3, se concretó un plan de auditoría que fue informado a la líder del proceso y el equipo de trabajo designado para atender la auditoría, se solicitó información al proceso de Servicio al Ciudadano y Gestión estratégica, se verificó, corroboró y se analizó dicha información y de acuerdo con los criterios mencionados se determinó una Oportunidad de Mejora para el proceso de Servicio al Ciudadano, tres No Conformidades para el proceso de Mejoramiento de Vivienda así como una alerta que debe ser tenidas en cuenta con el fin de cumplir de manera óptima el objetivo del proceso de Mejoramiento de Vivienda: *“Ejecutar la política pública de mejoramiento de vivienda aplicando los instrumentos establecidos por la Secretaría del Hábitat, a través de la prestación de asistencia técnica, social, financiera y jurídica, el reconocimiento de viviendas que hayan sido legalizadas urbanísticamente y cuyo avalúo no supere el valor de una vivienda de interés social y/o el otorgamiento de licencia de construcción, para el mejoramiento de las condiciones constructivas y de habitabilidad de estas viviendas”* establecido en la Caracterización del Proceso - formato Código: 208-PLA-Ft-59 – Versión 7 – Vigentes desde el 03/08/2021.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 8 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

## 2. Desarrollo de la auditoría

### 2.1. Procesos, áreas y responsables auditados

Tabla 1. Procesos, áreas y responsables auditados

2.1.1. Proceso / Tema a auditar	2.1.2. Dependencia	2.1.3. Responsable
Mejoramiento de Vivienda	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Directora ( E ) Técnica de Mejoramiento de Vivienda

Fuente: Plan de auditorías: Auditoría Interna de Gestión al proceso de Mejoramiento de Barrios de la Caja de la Vivienda Popular

### 2.2. Situaciones generales:

#### 2.2.1. Evaluación de las actividades principales del proceso de Mejoramiento de Vivienda establecidos en la caracterización, para lograr el avance de las metas 1 y 3 del proyecto de inversión 7680, del periodo comprendido del 01 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021.

Con el objetivo de determinar la muestra de auditoría de los expedientes correspondientes a las metas 1 y 3 del proyecto de inversión 7680, para el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021, se solicitó a la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con memorando 202111200064013 del 04 de agosto de 2021, la siguiente información:

1- Base de datos de la Meta 1: “Estructurar 1,250 proyectos que desarrollen un esquema de solución habitacional "Plan Terrazas", con los componentes técnico, social, jurídico y financiero para determinar la viabilidad del predio y el hogar por modalidad de intervención (habitabilidad, reforzamiento, construcción en sitio propio)”, del proyecto de inversión 7680 - Implementación del Plan Terrazas, como vehículo del contrato social de la Bogotá del siglo XXI, para el mejoramiento y la construcción de vivienda nueva en sitio propio, desde el inicio del plan de desarrollo al 30 de junio de 2021.

2- Base de datos de la Meta 3: “Expedir 1,500 actos de reconocimiento de viviendas de interés social en barrios legalizados urbanísticamente, a través de la Curaduría pública social definida en la estructura misional de la CVP”, del proyecto de inversión 7680 - Implementación del Plan Terrazas, como vehículo del contrato social de la Bogotá del siglo XXI, para el mejoramiento y la construcción de vivienda nueva en sitio propio, desde el inicio del plan de desarrollo al 30 de junio de 2021.

En consecuencia, se recibió el memorando 202114000064523 del 05 de agosto de 2021 con la siguiente información:

1- Base de datos Meta 1. Denominada “Proyectos Radicados a CPS”. Da cuenta del momento en que se cuenta con el paquete técnico completo y se radica ante la CPS.


2- Base de datos Meta 3: Denominada Actos de Reconocimiento.

Se observó que la información remitida contenía lo siguiente:

1. Archivo en Excel: SOPORTE 1 - hoja denominada: PROYECTOS RADICADOS CPS con la siguiente información correspondiente a 98 propietarios o poseedores:

Columna A1: PROGRAMA  
Columna B1: GRUPO



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 9 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

Columna C1: ESTADO  
 Columna D1: CHIP 1 (TITULO)  
 Columna E1: MATRÍCULA 1 (TITULO)  
 Columna F1: BARMANPRE  
 Columna G1: NOMBRE PROPIETARIOS O POSEEDOR  
 Columna H1: DOCUMENTO  
 Columna I1: LOCALIDAD  
 Columna J1: UPZ  
 Columna K1: DESARROLLO  
 Columna L1: MES DE RADICACION

2. Archivo en Excel: SOPORTE 2 - Hoja 1 con la información de 45 usuarios agrupada de la siguiente manera:

Columna A1: NOMBRE DE USUARIO  
 Columna B1: PROYECTO  
 Columna C1: No. DE IDENTIFICADOR  
 Columna D1: CLASE DE ACTO  
 Columna E1: NUMERO ASIGNADO  
 Columna F1: FECHA DE EXPEDICIÓN

Adicionalmente se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación (OAP) con memorando 202111200063963 del 04 de agosto de 2021, lo siguiente:

1- Información del seguimiento al FUSS PI 7680 correspondiente a la Dirección de Mejoramiento de Vivienda del periodo de 01 de julio de 2020 al 30 de junio del 2021.

Se recibió respuesta a través de correo electrónico del 05 de agosto de 2021 adjuntando los archivos FUSS UNCSAPB DMV mensuales de julio de 2020 a junio de 2021.

### **2.2.1.1. Determinación de la muestra de Auditoría**

Para estimar la muestra, se tuvo en cuenta la variable del tiempo estimado para el trabajo de campo del Plan de Auditoría - Código: 208-CI-Ft-03 - Versión: 7 - Vigente desde: 23/12/2019 presentado en reunión de apertura del 05 de agosto de 2021, el cual correspondió a dos días (09 y 10 de agosto de 2021).

De acuerdo con lo anterior, se determinó seleccionar un expediente por cada meta utilizando la fórmula de Excel: ALEATORIO.ENTRE; así las cosas, a continuación, se detallan los expedientes seleccionados como muestra auditable:

**Tabla 2.2.1.1.1 EXPEDIENTE AUDITABLE - Archivo en Excel: SOPORTE 1- Meta 1.**

PROGRAMA	GRUPO	ESTADO	CHIP 1 (TITULO)	MATRÍCULA 1 (TITULO)	BARMANPRE	NOMBRE PROPIETARIOS O POSEEDOR	DOCUMENTO	LOCALIDAD	UPZ	DESARROLLO	MES DE RADICACION
RADICADO EN APOYO TECNICO	VISITAS 17 DE DICIEMBRE	RADICADO A CPS - PILOTO	AAA0145YXTD	50S40048300	13445215	GONZALO GARCIA VALENCIA / MARTHA LUCIA ZAPATA	93287766 / 35497547	USME	LA FLORA	JUAN JOSE RONDON 2º SECTOR	marzo 2021


	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 10 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

Tabla 3.2.1.1.2 EXPEDIENTE AUDITABLE - Archivo en Excel: SOPORTE 2- Meta 3.

NOMBRE DE USUARIO	PROYECTO	No. DE IDENTIFICADOR	CLASE DE ACTO	NUMERO ASIGNADO	FECHA DE EXPEDICIÓN
MAXIMINO MANCILLA PEÑA	GUACAMAYAS	11001-0-21-0075	CPS	0044-21	7-jul

### 2.2.1.2. PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS EN LAS FASES DE PRE FACTIBILIDAD Y FACTIBILIDAD – Meta 1.

Beneficiario: **GARCIA VALENCIA GONZALO**  
 Cedula de ciudadanía: **93.287.766**  
 Chip: **CHIP AAA0145YXTD**

Los documentos que conforman el expediente fueron remitidos a través de correo electrónico el 09 de agosto de 2021 en una carpeta compartida en google drive denominada "EXPEDIENTES TERRAZAS"; en desarrollo de la verificación, se realizó una reunión virtual el 10 de agosto de 2021 con los enlaces designados para atender esta auditoría y con la profesional Feliza Aura María Márquez Rodríguez revisando la cronología del expediente en el sistema ORFEO.

Adicionalmente, se realizó la verificación de las actividades establecidas en el PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS - Código: 208-MV-Pr-06 - Versión: 07 - Vigente desde: 03/08/2021, con la salvedad que tanto el procedimiento como los formatos se encuentran en proceso de ajustes.

A continuación, se detallan los documentos observados:

1- Documentos requeridos para la creación del expediente en el ORFEO:

LISTA DE CHEQUEO CALIFICADA PARA LA SOLICITUD DE APOYO TÉCNICO - Código:208-MV-Ft-26 - Versión: 4 - vigente desde: 18/07/2019 – Diligenciada el 19-01-2021; concluye que la radicación se encuentra completa; los documentos recibidos por parte del beneficiario fueron:

Copia de cedula de ciudadanía del beneficiario y si núcleo familiar (Marta Lucia Zapata González - CC 65.497.547).

Copia de la escritura Pública No 04307 del 1995-08-09

Certificación Catastral de la radicación No W-823607 del 23/10/2020

Copia del plano de loteo

Copia del plano Manzana Catastral

Resolución No 0332 del 11 de octubre de 1999 "Por la cual se legaliza el desarrollo Juan José Rondón Sector – Unión, Localizado en el Distrito Capital, en la localidad No 5 de Usme.

2- Memorando de radicado 202114000020921 del 20-02-2021 de asunto: Radicación en legal y debida forma, solicitud de Apoyo Técnico Orfeo Radicado N°. 20211400000922 Código de verificación 2d6c9.

#### Inicio del proceso de prefactibilidad

FORMATO VIABILIDAD SIG ASISTENCIA TECNICA - Código: 208-MV-Ft-126 - Versión: 2 - Vigente desde: 05/07/2017 – diligenciado el 19-01-2021- Conclusiones y recomendaciones: Predio Subsancable, se encuentra en un 10,9 % en Patrimonio inmobiliario – Lote; se debe consultar al DADEP. Se encuentra en

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 11 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

un 100% en amenaza media por movimientos en masa; se debe consultar al IDIGER.  
Concepto IDIGER de Radicado RO 119285 - Concluye que en materia de amenaza y/o riesgo NO hay restricciones para ocupación del suelo o desarrollo urbano en los predios objeto de la consulta.

FORMATO VIABILIDAD BASES DE DATOS EXTERNAS - Código: 208-MV-Ft-126 - Versión: 2 - Vigente desde: 19/01/2017 – diligenciado el 01-12-2020 – Viabilidad: Viable

FORMATO JURIDICA – Asistencia Técnica - Código: 208-MV-Ft-127 – Versión 3 - Vigente desde: 23/01/2018 – Observaciones y recomendaciones jurídicas: Predio Jurídicamente Viable – Viable cabida y linderos.

Encuesta Técnica y Social (permite recolectar características generales de la vivienda identificar deficiencias arquitectónicas y estructurales y proponer intervenciones para mitigarlas, con un estimado de costos)– creada el 2020-12-17

Estado Jurídico VUR del 17-03-2021 – No consulta: 231019762

Plano de localización de enero de 2021, Planos de levantamiento de enero de 2021, Magicplan, Memoria de cálculo estructural, Planoteca y Formulario Único Nacional – MinVivienda

### 2.2.1.3. **TRAMITE - ACTO DE RECONOCIMIENTO - Meta 3.**

Beneficiario: **MANCILLA PEÑA MAXIMINO**  
Cedula de ciudadanía: **19.211.478**  
Chip: **CHIP AAA0005LJRJ**

LISTA DE CHEQUEO CALIFICADA PARA LA SOLICITUD DE APOYO TÉCNICO - Código:208-MV-Ft-26 - Versión: 4 - vigente desde: 18/07/2019 – Reconocimiento de edificaciones - Diligenciada el 2021-06-15; concluye que los documentos recibidos para el reconocimiento de las edificaciones se encuentran completos.

Documentos pre-requisito:

Copia de cedula de ciudadanía del beneficiario.

Copia del plano Manzana Catastral

Copia del plano de loteo – San Cristóbal – Urbanización Las Guacamayas

Certificación Catastral de la radicación No W-279300 del 30/03/2021

Copia de la escritura Pública No 1308 del 30-09-1976

Resolución No 130 “Por la cual se aprueba y reglamenta el proyecto general de la Urbanización Las Guacamayas”.

Encuesta Técnica y Social (permite recolectar características generales de la vivienda identificar deficiencias arquitectónicas y estructurales y proponer intervenciones para mitigarlas, con un estimado de costos)– creada el 2021-02-25

Documentos del proceso del Acto de Reconocimiento:

Memoria de cálculo PTD\_AAA0005LJRJ\_80 del 11 de junio de 2021

Oficio de la Caja de la Vivienda Popular de radicado 202114000079881 del 18 de junio de 2021 de asunto: Radicación en legal y debida forma solicitud de reconocimiento de edificación existente – Radicado Orfeo 202114000004622 – Código de verificación fe541 – Expediente 11001–0–21-0075.

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 12 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

Oficio de la Caja de la Vivienda Popular de radicado 202114000080201 del 16 de junio de 2021 de asunto: Citación a vecinos – Reconocimiento de la existencia de una vivienda de interés social en asentamiento legalizado.

Oficio de la Caja de la Vivienda Popular de radicado 202114000080221 del 18 de junio de 2021 de asunto: Citación a vecinos – Reconocimiento de la existencia de una vivienda de interés social en asentamiento legalizado.

Oficio de la Caja de la Vivienda Popular de radicado 202114000080231 del 18 de junio de 2021 de asunto: Citación a vecinos – Reconocimiento de la existencia de una vivienda de interés social en asentamiento legalizado.

Oficio de la Caja de la Vivienda Popular de radicado 202114000080241 del 18 de junio de 2021 de asunto: Citación a vecinos – Reconocimiento de la existencia de una vivienda de interés social en asentamiento legalizado.

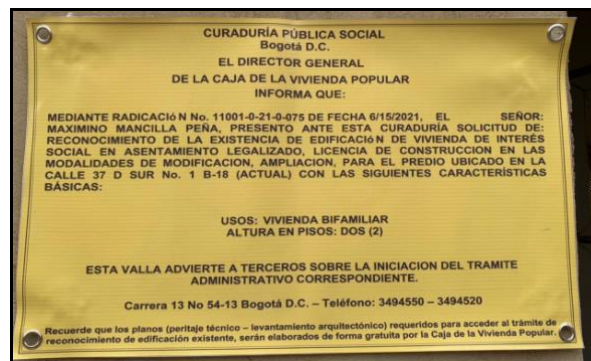
Oficio de la Caja de la Vivienda Popular de radicado 202114000081701 del 22 de junio de 2021 de asunto: “Radicación solicitud de apoyo Técnico – Plan Terrazas” – Concluye que la solicitud es - procedente.

Formato de salida – Revisión Externa Acto de Reconocimiento – Observación: cumple, se aprueba el ítem con reserva, pendiente la ejecución de las investigaciones especificadas en el paquete de la propuesta –diligenciada el 24 de junio de 2021.

Formato Salida Arquitectura – Observaciones: el proyecto se considera viable para expedir el acto administrativo de fecha 24-06-2021.

Formato de salida – Revisión de Ingeniería – Conclusiones y recomendaciones: cumple – fecha: 24-06-2021.

Fijación de Valla:



	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 13 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

Oficio de la Caja de la Vivienda Popular de radicado 202114000083911 del 25 de junio de 2021 de asunto: “Viabilidad – expediente 11001-0-21-0075”: determinación de viabilidad de la expedición del Acto Administrativo con el que culmina la actuación administrativa.

Proyecto de” Acto de reconocimiento de edificación existente de vivienda de interés social, y LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN en la modalidad de Ampliación y Modificación, para el predio identificado con matrícula inmobiliaria No. 050S-00365880, CHIP AAA0005LJRJ, ubicado en CL 37D SUR 1B 18 de la Localidad SAN CRISTÓBAL, cuyo titular es MAXIMINO MANCILLA PEÑA identificado con cédula de ciudadanía No. 19.211.478”.

**Conclusión:** De acuerdo con los soportes examinados frente al PROCEDIMIENTO ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA ESTRUCTURACIÓN DE PROYECTOS - Código: 208-MV-Pr-06 - Versión: 07 - Vigente desde: 03/08/2021, se observó que algunos formatos se encuentran desactualizados y otros no están normalizados en el sistema Integrado de Gestión; no obstante, se reconoce que la Dirección de Mejoramiento de Vivienda se encuentra en proceso de ajuste de los documentos asociados al proceso, sin embargo, es necesario que se dé celeridad a este proceso para evitar la materialización del riesgo de incumplimiento de los literales a) del numeral 7.5.3.1 y literal c) del numeral 7.5.3.2 de la norma ISO 9001:2015 que establece:

7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:


a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);

Por lo anterior, se genera la **Alerta No 1** requiriendo al proceso de Mejoramiento de Vivienda dar celeridad al proceso de ajuste de los documentos requeridos para el cumplimiento del objetivo del proceso en pro de la mejora continua y adicionalmente evitar No Conformidades por parte de los organismos externos de certificación y las consecuencias que ello conlleva.

Atendiendo lo establecido en el PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA - Código: 208-CI-PR-01 - Versión: 7 - Vigente desde: 23/Dic/2019, que establece en la actividad número **14. Recepción de evidencias y/o soportes**: *Luego de enviar el informe preliminar se dará un plazo entre 2 y 10 días hábiles de acuerdo al concepto de Asesor (a) de Control Interno, al líder del proceso auditado o a las áreas relacionadas, a fin de que de considerarlo necesario se argumente, se aporten pruebas y se presente soportes que consideren puedan afectar la observación;* el proceso de Mejoramiento de Vivienda remitió el memorando 202114000069333 del 13 de agosto de 2021 recibido por la Asesoría de Control Interno el 17 de agosto de 2021 en el cual solicita revisar, valorar y considerar el retiro de las No Conformidades 1, 2 y 3 y la Alerta No 1; atendiendo lo solicitado se procedió a lo respectivo, emitiendo las siguientes consideraciones y conclusiones mediante memorando 202111200070203 del 17 de agosto de 2021:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 14 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

### Respuesta Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Con respecto a la **alerta 1** de dar celeridad al proceso de actualización y normalización de los formatos asociados al procedimiento, nos permitimos informar que se encuentra en proceso y ligado al proceso de parametrización del sistema misional, que adelanta la OTIC, para el efecto la DMV, desde el pasado mes de abril, concertó y viene implementando el Plan Misional.

Este plan misional nos viene permitiendo armonizar caracterización del proceso de vivienda – procedimientos – parametrización del sistema misional – puesta en marcha del sistema misional para Plan Terrazas. Ejercicio que ha requerido avanzar, llevar a prueba, ajustar y capacitar al equipo autorizado – responsable. Adjuntamos plan misional vigente, el cual corresponde como lo indicamos a lo concertado de conformidad a la capacidad instalada en la OTIC. **Sop. 1.**

### Análisis de las evidencias:


Se observó el archivo denominado: Sop. 1 PLAN\_DE\_ACCIONDMV MISIONAL, se adjunta a continuación la imagen:

PLANEACION							SEGUIMIENTO	
Id	ACTIVIDAD	FECHA INICIO	DE FECHA FIN	DURACION	PREDEESORAS	RESPONSABLE	OBSERVACION	AVANCE
1	Permitir que la SDHT pueda consultar el expediente en sistema misional de la CVP	28/06/21	6/8/21					En Ejecución
2	Solicitar la creación del usuario	28/6/21						Finalizada
3	Definir los puntos de acceso a la información con la SDHT y la TRD					2		Finalizada
4	Analizar el requerimiento radicado por el usuario					3		Finalizada
5	Actualizar el flujo BPM					4		Finalizada
6	Aprobar el flujo BPM					5		Finalizada
7	Cargar los expedientes de cada uno de los procesos							Finalizada
8	Diseñar el prototipo (Visualización de pantalla)					6		En Ejecución
9	Aprobar el prototipo Implementar el flujo aprobado y el prototipo aprobado					8		En Ejecución
10	Implementar el flujo aprobado y el prototipo aprobado					9		En Ejecución
11	Probar la solución					10		En Ejecución
12	Verificar en conjunto		30/7/21			11		En Ejecución
13	Realizar ajustes de acuerdo a la verificación realizada	2/8/21	3/8/21			12		Sin ejecutar
14	Probar los ajustes de la solución	4/8/21	4/8/21			13		Sin ejecutar
15	Verificar en conjunto	5/8/21	5/8/21			14		Sin ejecutar
16	Pasar a producción la solución	6/8/21	6/8/21			15		Sin ejecutar
17	Ajustes e incidencias en el ORFEO							En Ejecución
18	Definir requerimiento							Finalizada
19	Analizar el requerimiento radicado por el usuario							Finalizada
20	Implementar el formato en ambiente de pruebas							Finalizada
21	Pruebas de la solución							Finalizada
22	Verificar en conjunto							Finalizada
23	Realizar ajustes de acuerdo a la verificación realizada en conjunto							Finalizada
24	Pruebas de los ajustes de la solución							Finalizada
25	Verificar en conjunto							Finalizada
26	Pasar a producción la solución							Finalizada
27	Capacitación							Sin ejecutar
28	Revisión incidencias	22/7/21	2/8/21	11				En Ejecución
29	Formatos prefactibilidad							Finalizada
30	Identificar formatos	28/6/21	28/6/21					Finalizada
31	Normalizar los formatos con OAP	31/6/21	31/6/21					Finalizada
32	Formatos prefactibilidad SIG							En Ejecución
33	Definir requerimiento	23/6/21	28/6/21	5				Finalizada
34	Analizar el requerimiento radicado por el usuario	29/6/21	1/7/21	2				Finalizada
35	Implementar el formato en ambiente de pruebas	2/7/21	15/7/21	13				Finalizada
36	Pruebas de la solución	16/7/21	21/7/21	5				Finalizada
37	Verificar en conjunto	22/7/21	2/8/21	11				En Ejecución
38	Realizar ajustes de acuerdo a la verificación realizada en conjunto	3/8/21	9/8/21	6				Sin ejecutar
39	Pruebas de los ajustes de la solución	10/8/21	11/8/21	1				Sin ejecutar
40	Verificar en conjunto	12/8/21	18/8/21	6				Sin ejecutar
41	Pasar a producción la solución	19/8/21	20/8/21	1				Sin ejecutar







	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 17 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

Observado el Plan de Acción Misional se puede evidenciar que la mayoría de las actividades no tienen fechas establecidas de inicio y de finalización lo cual no permite medir el grado de avance.

Adicionalmente, en la respuesta para la No Conformidad No 1 se puede evidenciar el impacto que genera el proceso de ajuste de la documentación del proceso:

*“La razón del desfase corresponde al proceso de armonización de los procesos internos y a las dificultades operativas que ha generado la instalación de un nuevo esquema normativo y técnico en la DMV para la implementación del proyecto Plan Terrazas. Con la formalización del nuevo proceso de caracterización de vivienda y la definición de los nuevos procedimientos se han ido creado los puntos de control y asignado responsables del reporte. Es precisamente esta mejora y los reportes que generan los responsables que ha sido necesario realizar ajustes en el FUSS de julio -proceso y procedimientos se publicaron el 3 de agosto-, se han dejado las notas respectivas”.*

**Conclusión:** Dado que la actualización completa del proceso no se ha realizado bajo una planeación adecuada, ya que gran parte de las actividades formuladas y que están relacionadas con la normalización de los documentos, no cuentan con fecha de inicio y de finalización impidiendo medir el avance y por consiguiente prevenir o reducir el impacto que genera el flujo de estas actividades, se mantiene la **Alerta No 1**.

### **2.2.2. Reporte FORMATO ÚNICO DE SEGUIMIENTO SECTORIAL - “FUSS”- AVANCE EN METAS - Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI - 2020 – 2024, proyecto de inversión 7680 - IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN TERRAZAS, COMO VEHÍCULO DEL CONTRATO SOCIAL DE LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI, PARA EL MEJORAMIENTO Y LA CONSTRUCCIÓN DE VIVIENDA NUEVA EN SITIO PROPIO.**


Se realizó solicitud de información a la Oficina Asesora de Planeación con memorando 202111200063963, requiriendo lo siguiente: *...”de manera atenta solicito de su colaboración allegando la información del seguimiento al FUSS PI 7680 correspondiente a la Dirección de Mejoramiento de Vivienda del periodo de 01 de julio de 2020 al 30 de junio del 2021”.*

Mediante correo electrónico del 05 de agosto de 2021, la Oficina Asesora de Planeación remitió en formato Excel los informes “FUSS” mensualizados del periodo comprendido entre 1 de Julio de 2020 al 30 de Junio de 2021 del proyecto de inversión 7680 "Implementación del Plan Terrazas, como vehículo del contrato social de la Bogotá del siglo XXI, para el mejoramiento y la construcción de vivienda nueva en sitio propio”.

Así las cosas, el reporte correspondiente a junio de 2021 presenta los siguientes avances:

Meta 1 – Proyecto de Inversión: Estructurar 1250 proyectos que desarrollen un esquema de solución habitacional "Plan Terrazas", con los componentes técnico, social, jurídico y financiero para determinar la viabilidad del predio y el hogar por modalidad de intervención (habitabilidad, reforzamiento, construcción en sitio propio).

Se observó que durante la vigencia 2020 se lograron 20 viabilidades de predios y de enero a junio de 2021 se consiguió realizar 28 para un total de 48 viabilidades de predios de enero de 2020 a junio de 2021.

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 18 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

A continuación, se presenta la imagen del reporte FUSS para la Meta 1 a junio de 2021

**Imagen 4.2.2.1. REPORTE DE AVANCE PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DEL PLAN DE DESARROLLO 30 DE JUNIO DE 2021 – Meta 1 – Proyecto de Inversión**

REPORTE DE AVANCE PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DEL PLAN DE DESARROLLO 30 DE JUNIO DE 2021													
PROPOSITO	Hacer un nuevo contrato social con igualdad de oportunidades para la inclusión social, productiva y política												
LOGRO DE CIUDAD	Aumentar el acceso a vivienda digna, espacio público y equipamientos de la población vulnerable en suelo urbano y rural.												
PROGRAMA ESTRATEGICO	Sistema Distrital de Cuidado												
PROGRAMA	Vivienda y entornos dignos en el territorio urbano y rural												
PROYECTO DE INVERSIÓN	7680-IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN TERRAZAS, COMO VEHÍCULO DEL CONTRATO SOCIAL DE LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI, PARA EL MEJORAMIENTO Y LA C												
META 1 PROYECTO DE INVERSIÓN	Estructurar 1250 proyectos que desarrollen un esquema de solución habitacional "Plan Terrazas", con los componentes técnico, social, jurídico y financiero para determinar la viabilidad del predio y el hogar por modalidad de intervención (habitabilidad, reforzamiento, construcción en	ANUALIZACIÓN DE LA META											
		2020		2021		2022		2023		2024		ACUMULADO	
		Meta	Logro	Meta	Logro	Meta	Logro	Meta	Logro	Meta	Logro	Meta	Logro
		20	20	380	28	400		400		50		1.250	48
INDICADOR	Número de proyectos estructurados para la implementación del proyecto piloto "Plan Terrazas"												

**Meta 3 – Proyecto de Inversión:** Expedir 1500 actos de reconocimiento de viviendas de interés social en barrios legalizados urbanísticamente, a través de la Curaduría pública social definida en la estructura misional de la CVP.


Se observó que durante la vigencia 2020 se lograron expedir 50 actos de reconocimiento y de enero a junio de la vigencia 2021 se han expedido 28, para un total de 78 actos de reconocimiento expedidos de enero de 2020 a junio de 2021.

**Imagen 5.2.2.2. REPORTE DE AVANCE PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DEL PLAN DE DESARROLLO 30 DE JUNIO DE 2021 – Meta 3 – Proyecto de Inversión**

REPORTE DE AVANCE PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DEL PLAN DE DESARROLLO 30 DE JUNIO DE 2021													
PROPOSITO	Hacer un nuevo contrato social con igualdad de oportunidades para la inclusión social, productiva y política												
LOGRO DE CIUDAD	Aumentar el acceso a vivienda digna, espacio público y equipamientos de la población vulnerable en suelo urbano y rural.												
PROGRAMA ESTRATEGICO	Sistema Distrital de Cuidado												
PROGRAMA	Vivienda y entornos dignos en el territorio urbano y rural												
PROYECTO DE INVERSIÓN	7680-IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN TERRAZAS, COMO VEHÍCULO DEL CONTRATO SOCIAL DE LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI, PARA EL MEJORAMIENTO Y LA C												
META 3 PROYECTO DE INVERSIÓN	Expedir 1500 actos de reconocimiento de viviendas de interés social en barrios legalizados urbanísticamente, a través de la Curaduría pública social definida en la estructura misional de la CVP	ANUALIZACIÓN DE LA META											
		2020		2021		2022		2023		2024		ACUMULADO	
		Meta	Logro	Meta	Logro	Meta	Logro	Meta	Logro	Meta	Logro	Meta	Logro
		50	50	500	28	500		400		50		1.500	78
INDICADOR	Número de actos de reconocimiento expedidos												

Por otra parte, el proceso de Mejoramiento de Vivienda mediante memorando 202114000064523 del 05 de agosto de 2021 reporto la siguiente información:

1- Base de datos Meta 1: "Proyectos Radicados a CPS", que contiene un archivo en Excel denominado SOPORTE 1, en la hoja denominada: PROYECTOS RADICADOS CPS se encuentra la información correspondiente a 98 propietarios o poseedores.

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 19 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

2- Base de datos Meta 3: “Actos de Reconocimiento” contiene un archivo en Excel denominado SOPORTE 2, en la hoja 1 se observó la información de 45 usuarios. Confrontada la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación en los reportes FUSS de enero de 2020 a junio de 2021, frente a lo remitido por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda en el memorando 202114000064523 del 05 de agosto de 2021, se observan las siguientes inconsistencias:

Meta 1 – Proyecto de Inversión: Estructurar 1250 proyectos que desarrollen un esquema de solución habitacional "Plan Terrazas", con los componentes técnico, social, jurídico y financiero para determinar la viabilidad del predio y el hogar por modalidad de intervención (habitabilidad, reforzamiento, construcción en sitio propio).

La cantidad de viabilidades de predios reportadas en el FUSS son inferiores en 50 viabilidades frente a la información reportada por la Dirección de Mejoramiento.

META 1 - VIABILIDADES DE PREDIOS - DE ENERO DE 2020 A JUNIO DE 2021	
Reporte FUSS	Memorando 202114000064523 del 05Agost21
Fuene: Oficina Asesora de Planeación	Fuente: Dirección de Mejoramiento de Vivienda
48	98

Meta 3 – Proyecto de Inversión: Expedir 1500 actos de reconocimiento de viviendas de interés social en barrios legalizados urbanísticamente, a través de la Curaduría pública social definida en la estructura misional de la CVP.


Se presenta un mayor número de actos de reconocimiento reportados en el FUSS correspondientes a 33 actos de reconocimiento, frente a la información remitida por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda.

META 3 - ACTOS DE RECONOCIMIENTO - DE ENERO DE 2020 A JUNIO DE 2021	
Reporte FUSS	Memorando 202114000064523 del 05Agost21
Fuene: Oficina Asesora de Planeación	Fuente: Dirección de Mejoramiento de Vivienda
78	45

La inconsistencia en las cifras reportadas conlleva a que se subestime la meta 1 y se sobre estime el resultado de la meta 3 y consecuentemente se desvirtuó el reporte de la Meta Plan “Formular e implementar un proyecto piloto que desarrolle un esquema de solución habitacional "Plan Terrazas".

Por lo anterior, se constituye **la No Conformidad No 1** para el proceso de Mejoramiento de Vivienda por incumplimiento del artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” que establece.

Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 20 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

Atendiendo lo establecido en el PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA - Código: 208-CI-PR-01 - Versión: 7 - Vigente desde: 23/Dic/2019, que establece en la actividad número **14. Recepción de evidencias y/o soportes**: *Luego de enviar el informe preliminar se dará un plazo entre 2 y 10 días hábiles de acuerdo al concepto de Asesor (a) de Control Interno, al líder del proceso auditado o a las áreas relacionadas, a fin de que de considerarlo necesario se argumente, se aporten pruebas y se presente soportes que consideren puedan afectar la observación*; el proceso de Mejoramiento de Vivienda remitió el memorando 202114000069333 del 13 de agosto de 2021 recibido por la Asesoría de Control Interno el 17 de agosto de 2021 en el cual solicita revisar, valorar y considerar el retiro de las No Conformidades 1, 2 y 3 y la Alerta No 1; atendiendo lo solicitado se procedió a lo respectivo, emitiendo las siguientes consideraciones y conclusiones mediante memorando 202111200070203 del 17 de agosto de 2021:

### Respuesta Dirección de Mejoramiento de Vivienda

#### Meta 1:


- En el acumulado de las 98 reportadas en la base de datos entregada el 5 de agosto, se encuentran reportadas 22 del mes de julio del 2021. Es decir, para el 30 de junio, el escenario acumulado debió ser de 76 no 48.
- La razón del desfase corresponde al proceso de armonización de los procesos internos y a las dificultades operativas que ha generado la instalación de un nuevo esquema normativo y técnico en la DMV para la implementación del proyecto Plan Terrazas. Con la formalización del nuevo proceso de caracterización de vivienda y la definición de los nuevos procedimientos se han ido creado los puntos de control y asignado responsables del reporte. Es precisamente esta mejora y los reportes que generan los responsables que ha sido necesario realizar ajustes en el FUSS de julio -proceso y procedimientos se publicaron el 3 de agosto-, se han dejado las notas respectivas.

META 1- VIABILIDADES DE PREDIOS – DE ENERO 2020 A JUNIO 2021		
Reporte FUSS Fuente Oficina Asesora de Planeación	Diferencia sin dato julio.	Memorando 202114000064523 del 5 de agosto de 2021
48	28	78

En el FUSS con corte al 31 de julio del 2021, se están reportando 50 (28 no reportadas y 22 que corresponden al mes de julio).

#### Meta 3:

- En SEGPLAN, al 31 de Diciembre 2020, en la meta 3, se dejó la siguiente aclaración: “Una vez se expidió el Decreto de delegación de funciones a la Caja de la Vivienda Popular, a través del Decreto Distrital 265 del 2 de diciembre del 2020, se efectuó la radicación de las 50 solicitudes de actos de reconocimiento en cumplimiento de la meta para el Plan Terrazas y CPS, que continuarán con el trámite de apoyo técnico el cual establece los tiempos definidos para su respuesta que generan la expedición de los mismos.-ver en el reporte SEGPLAN- **Sop. 2**. A partir de esta radicación surte el procedimiento establecido en el Decreto 265, del 2020, en su artículo

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 21 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

5ª Procedimientos -establece los plazos para cada fase-**Sop. 3.** Los plazos superaban los 28 días restantes entre la expedición del Decreto y el 31-12-2020, razón por la cual no era jurídica ni técnicamente viable, expedir el acto administrativo al cierre de la vigencia. **Sop. 4**

➤ El dato de los 45 actos de reconocimiento reportados por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda corresponde al periodo 1ª de enero del 2021 al 31 de Julio del 2021. Para el mes de julio se reportaron 17 actos de reconocimiento (6 con fecha de junio, no reportados y 11 de fecha julio).

### **Análisis de las evidencias:**

**Meta 1:** El período auditado correspondió desde el inicio del Plan de Desarrollo “UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI”, es decir, del 01 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021; así las cosas se realizó la validación de la información reportada en el archivo denominado “Proyectos Radicados a CPS”, remitido con memorando 202114000064523 del 05 de agosto de 2021, evidenciando que el reporte contiene 22 viabilidades del mes de julio las cuales no corresponden al periodo objeto de la evaluación, así las cosas, las diferencias de la Meta 1 corresponden a lo siguiente:

META 1 - VIABILIDADES DE PREDIOS - DE ENERO DE 2020 A JUNIO DE 2021	
Reporte FUSS	Memorando 202114000064523 del 05Agost21
Fuente: Oficina Asesora de Planeación	Fuente: Dirección de Mejoramiento de Vivienda
48	76


### **Conclusión:**

Meta 1: la cantidad de viabilidades de predios reportadas en el FUSS son inferiores en 28 viabilidades frente a la información reportada por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, lo que conlleva a mantener la **No Conformidad No 1.**

**Meta 3:** Se realizó la validación de la información reportada por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con memorando 202114000069333 recibido el 17Ago2021, evidenciando que el documento: “Sop. 2 Informe inversión ajustado a 31 DIC 2020 UNCSAB” contiene una ejecución de 50 actos de reconocimiento ejecutados a 31 de diciembre de 2020, es decir que estos deben sumarse a lo reportado a los datos remitidos mediante memorando 202114000064523 del 05 de agosto de 2021 en el cual se reportaron 45 actos de reconocimiento de los meses de mayo, junio y julio.

Teniendo en cuenta que el período auditado correspondió desde el inicio del Plan de Desarrollo “UN NUEVO CONTRATO SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA BOGOTÁ DEL SIGLO XXI”, es decir, del 01 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021; se hace necesario retirar los 11 actos de reconocimiento del mes de julio de 2021 reportados en el informe preliminar auditoría.

Así las cosas, el ajuste realizado es de 84 actos de reconocimiento reportados por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda correspondientes a 50 actos de reconocimiento ejecutados a 31 de diciembre de 2020 y 34 realizados entre los meses de mayo y junio de 2021.

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 22 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

A continuación, se presenta la información ajustada:

META 3 – ACTOS DE RECONOCIMIENTO – DE ENERO DE 2020 A JUNIO DE 2021	
Reporte FUSS	Memorando 202114000064523 del 05Agost21
Fuente: Oficina Asesora de Planeación	Fuente: Dirección de Mejoramiento de Vivienda
78	84

### Conclusión:

Meta 3: La cantidad de actos de reconocimiento reportados en el FUSS, son inferiores en 6 actos de reconocimiento, frente a la información reportada por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, lo que conlleva a mantener la **No Conformidad No 1**.

#### **2.2.3. Decreto 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° “DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL”**


Con el fin de verificar el cumplimiento de los tiempos definidos en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 para dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, así como el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de las PQRSD correspondientes al proceso de Mejoramiento de Vivienda recibidas durante enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2021, se solicitó información a la Dirección de Gestión Corporativa el 22 de junio de 2021 con memorando 202111200046323, en la cual se requería lo siguiente:

1. Reporte de PQRSD del periodo enero a mayo de 2021, generado del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
2. Verificación realizada por parte del proceso de Servicio al Ciudadano en relación con la asignación del usuario funcional del SDQS del proceso de Mejoramiento de Vivienda (en caso de corresponder al mismo usuario del año(s) pasado(s) remitir dicho soporte generado en su momento). Información requerida para el período enero de 2020 a mayo de 2021.
3. Reportes de las alarmas tempranas enviados al proceso de Mejoramiento de Vivienda entre enero y mayo de 2021.
4. Evidencia de las mesas de trabajo realizadas con el proceso de Mejoramiento de Vivienda para el control de la atención a las PQRSD, entre enero y mayo de 2021.

La información solicitada fue remitida por la Dirección de Gestión Corporativa y CID el 23 de junio de 2021 con memorando 202117000046643.

#### **2.2.3.1. PQRSD recibidas por el proceso de Mejoramiento de Vivienda**

De acuerdo con los reportes mensuales generados del “Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – SDQS”, se observó que de enero a mayo de la vigencia 2021 la Dirección de Mejoramiento de Vivienda recibió 756 PQRSD segmentadas por tipología de la siguiente manera:

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 23 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

**Tabla 6.2.2.1.1. CONSOLIDADO DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR EL PROCESO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA POR TIPOLOGIA -ENERO A MAYO 2021**

CONSOLIDADO POR TIPOLOGIA - ENERO A MAYO DE 2021		
TIPOLOGIA	TOTAL	% Participación
Derecho de petición de interés particular	696	92%
Derecho de petición de interés general	18	2%
Consulta	15	2%
Solicitud de acceso a la información	10	1%
Reclamo	6	1%
Solicitud de copia	5	1%
Queja	4	1%
Felicitación	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>756</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

Del total de las PQRSD recibidas por el proceso de mejoramiento de Vivienda, el 92%, es decir 696 correspondieron a Derechos de Petición de Interés Particular.

El reporte no generó Denuncias por Actos de Corrupción.

En cuanto a los canales, se observó que el email fue el medio más utilizado por los ciudadanos para comunicarse con el proceso de Mejoramiento de Vivienda, por dicho canal se recibió el 68% de las PQRSD y por el canal escrito se recibió el 25% de las PQRSD.


**Imagen 7.2.2.1.2. CONSOLIDADO DE LAS PQRSD RECIBIDAS POR EL PROCESO DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA POR CANAL -ENERO A MAYO 2021**

CONSOLIDADO POR CANALES - ENERO A MAYO 2021					
					
Email	Escrito	Web	Presencial	Telefónico	Buzón
511	190	51	2	1	1

Fuente: Dirección de Gestión Corporativa y CID

### 2.2.3.2. Oportunidad en las respuestas dadas a las PQRSD de acuerdo con el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020

Para la determinación de la oportunidad a las respuestas dadas a las PQRSD del proceso de Mejoramiento de Vivienda en los términos del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica", se tomó como fuente el "INFORME MENSUAL DE

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 24 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRSD”, del periodo del 01 al 30 de junio de 2021 con fecha de elaboración del 09 de julio de 2021.

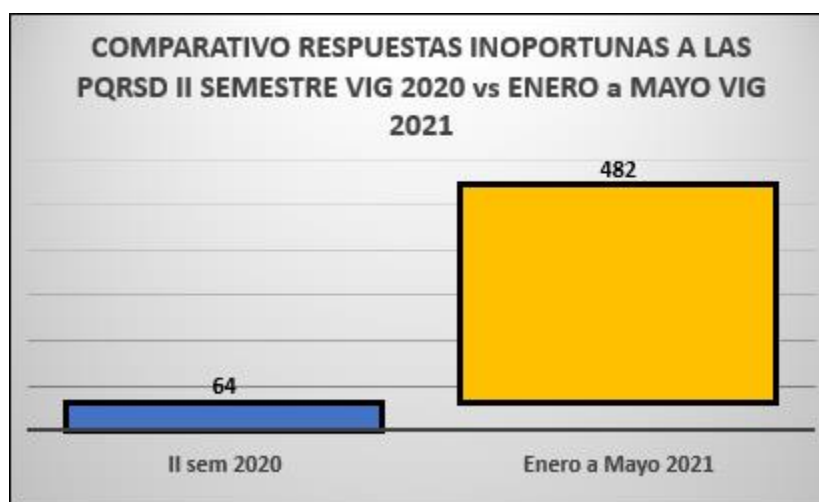
En el mencionado informe, se observa en el ítem 4. 3 “Respuestas con cierre inoportuno - Vigencia 2021” que el proceso de Mejoramiento de Vivienda presentó 482 PQRSD contestadas de manera inoportuna de enero a mayo de 2021.

El detalle de las 482 PQRSD contestadas por fuera de los términos del Decreto 491 de 2020 se adjunta en el **Anexo No 1** que hace parte integral del presente informe

Comparado con el segundo semestre de la vigencia 2020 en donde el proceso de Mejoramiento de Vivienda presentó 64 PQRSD inoportunas en cuanto a los términos de respuesta, se observa un incremento considerable en la inoportunidad.

A continuación, se presenta gráficamente el comportamiento de un periodo a otro.


**Imagen 8.2.2.1.3. COMPARATIVO DE LAS RESPUESTAS INOPORTUNAS A LAS PQRSD II SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2020 vs ENERO a MAYO DE LA VIGENCIA 2021**



En consecuencia, el incumplimiento de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020 para dar respuesta a las PQRSD denota la materialización del riesgo establecido en el punto de control No 6 del procedimiento ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 5 – Vigente desde: 06/11/2020 que refiere: “La no solución de las PQRSD dentro de los términos legales; lo anterior genera la **No Conformidad No 2** para el proceso de Mejoramiento de Vivienda.

Atendiendo lo establecido en el PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA - Código: 208-CI-PR-01 - Versión: 7 - Vigente desde: 23/Dic/2019, que establece en la actividad número **14. Recepción de evidencias y/o soportes**: *Luego de enviar el informe preliminar se dará un plazo entre 2 y 10 días hábiles de acuerdo al concepto de Asesor (a) de Control Interno, al líder del proceso auditado o a las áreas relacionadas, a fin de que de considerarlo necesario se argumente, se aporten pruebas y se presente soportes que consideren puedan afectar la observación*; el proceso de Mejoramiento de Vivienda remitió el memorando 202114000069333 del 13 de agosto de 2021 recibido por la Asesoría



	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 25 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

de Control Interno el 17 de agosto de 2021 en el cual solicita revisar, valorar y considerar el retiro de las No Conformidades 1, 2 y 3 y la Alerta No 1; atendiendo lo solicitado se procedió a lo respectivo, emitiendo las siguientes consideraciones y conclusiones mediante memorando 202111200070203 del 17 de agosto de 2021:

### Respuesta Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Me permito adjuntar las siguientes evidencias de las medidas tomadas en el mes de julio, orientadas a lograr la mejora en la atención oportuna de las PQRS:

- Lineamientos para la atención, seguimiento y control a las PQRS, Memorando 202114000052333 del 7 de julio del 2021 dirigido a los contratistas de la DMV. Sop. 4. **Sop. 5.**
- Solicitud de información PQRS dirigido a los líderes técnicos de la DMV, Memorando 202114000052323 del 7 de julio del 2021. **Sop. 6.**
- Mediante reunión de Seguimiento y Control a PQRSD de fecha 21 de julio se evidencio que la Dirección de Mejoramiento de Vivienda se encuentra al día en las peticiones y/o requerimientos asignados Sop 9.

A las medidas tomadas en el mes de junio (centrar el control de las respuestas en el equipo jurídico) se sumó, el crear e implementar tablero interno de control a partir de julio del 2021, para garantizar que en el periodo comprendido entre el 1ª y 30 de cada mes, los contratistas cumplen con la entrega de las respuestas a su cargo que se vencen en el respectivo periodo. Adjuntamos link.

<https://drive.google.com/file/d/1bSrEtlpHskdcSxVTuJufFfAGzxC8PAu/view?ts=61169877>.

### Análisis de las evidencias:

Se observó el memorando 202114000052333 del 07 de julio de 2021 de asunto: *“Lineamientos para la Atención, Seguimiento y Control a las PQRSD DMV”* dirigido a los Contratistas de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda y de la misma fecha el memorando 202114000052323 de asunto: *“Solicitud de información PQRS para atención de Memorando radicado ORFEO 202111000046453 de la Dirección General”* dirigido a los Líderes de procesos Mejoramiento de Vivienda.

No se cuenta con el acceso al enlace:

<https://drive.google.com/file/d/1bSrEtlpHskdcSxVTuJufFfAGzxC8PAu/view?ts=61169877>.

Se observó el acta de reunión - Código: 208-SADM-Ft-06 - Versión: 4 - Vigente desde: 07/06/2017, de asunto *“Mesa de trabajo – Seguimiento y Control a las PQRSD ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha – Reunión número 15 del 21 de julio de 2021 en la cual se indica:*

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 26 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

2. “Roberto Carlos Narváez informa que de acuerdo con los compromisos adquiridos por parte de las dependencias correspondientes se evidenció que hubo cierre total de la queja y de las peticiones vencidas”.

3. “Roberto Carlos Narváez hace la respectiva lectura de requerimientos de la cual informa que no hay peticiones vencidas y respecto a esto felicita a todas las dependencias especialmente a la Dirección de Mejoramiento de Vivienda por su compromiso con el cierre de peticiones dentro de los términos establecidos en la ley” ...

6. Roberto Carlos Narváez afirma que es la primera vez del año en que se evidencia que no hay peticiones vencidas y que se cumplen a cabalidad los compromisos adquiridos por parte de los usuarios funcionales del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha de la entidad.

**Conclusión:** Los soportes remitidos dan cuenta de los lineamientos emitidos por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda para hacer frente al incumplimiento en las respuestas a las PQRSD, sin embargo, no demuestran que se haya realizado el análisis de las causas que llevaron a dicho incumplimiento y la formulación de las acciones mediante el plan de mejoramiento.

Por consiguiente, es preciso indicar que dichas medidas, deben ser documentadas atendiendo el numeral 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA de la NTC- ISO 9001:2015 - numeral “10.2.2: *La organización debe conservar información documentada como evidencia de:*

*a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;*


*b) los resultados de cualquier acción correctiva.”*

Lo anterior debe ser ejecutado a través del PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA MEJORA - Código: 208-CI-Pr-05 - Versión: 6 - Vigente desde: 10-Ene-2020, en consecuencia, se mantiene la **No Conformidad No 2**, a fin de que se documente el plan de mejoramiento emprendido y se evidencie el análisis de causas que llevaron al incremento en la falta de oportunidad para dar respuesta a las PQRSD en el periodo evaluado.

### **2.2.3.3. Reportes de alarmas tempranas remitidas por la Dirección de Gestión Corporativa y CID al proceso de Mejoramiento de Vivienda.**

Se realizó la verificación del cumplimiento de la actividad número 6 del procedimiento “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 5 – Vigente desde: 06/11/2020” que establece:

*“Enviar de manera quincenal el reporte de Alarmas Tempranas al encargado del manejo del SDQS en cada dependencia de la entidad, así como al director, subdirector o jefe de oficina de esta, como mecanismo preventivo para la atención de las peticiones dentro de los términos legales, y solicitar la realización de las acciones administrativas para su cierre efectivo en el aplicativo.*

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 27 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

*Instrucción: El reporte se enviará mediante correo electrónico dando aviso sobre la evolución del tiempo transcurrido desde la fecha de inicio de términos y el tiempo disponible para resolver las PQRSD, y solicitando la consulta del reporte y el uso de la herramienta de autocontrol, en la ruta indicada en el correo”.*

Se evidenciaron las siguientes alarmas tempranas remitidas por correo electrónico de la Dirección de Gestión Corporativa a la Dirección de Mejoramiento de Vivienda: 08 y 22 de enero, 05, 12, 19 y 26 de febrero, 12, 19 y 29 de marzo, 09, 22 y 30 de abril y 14 y 28 de mayo de 2021.

#### **2.2.3.4. Mesas de trabajo para el control de la atención de las respuestas de las PQRSD registradas en el SDQS.**

Se realizó la verificación del cumplimiento de la actividad número 8 del procedimiento “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 5 – Vigente desde: 06/11/2020” que establece:

*“Realizar mesas de trabajo quincenal para el control de la atención de las respuestas de las PQRSD registradas en el SDQS, identificando las respuestas vencidas, validando las posibles causas que generan estas anomalías y acordando el cierre definitivo de las mismas.*

*Instrucción: En la reunión se realizarán las recomendaciones del caso para optimizar el manejo del aplicativo SDQS y se prestará la asesoría pertinente para un adecuado uso del sistema de información. En estas reuniones se hará un análisis minucioso a las PQRSD relacionadas con Hechos de Corrupción y Contratación Pública”.*

Se evidenció que la Dirección de Gestión Corporativa y CID realizó las siguientes reuniones con el usuario funcional del proceso de Mejoramiento de Vivienda de asunto: *Mesa de trabajo – Seguimiento y Control a las PQRSD ciudadanas registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha*, registradas en las actas No 1 del 06 de enero de 2021, acta No 2 del 20 de enero de 2021, acta No 3 del 03 de febrero de 2021, acta No 4 del 17 de febrero de 2021, acta No 5 del 03 de marzo de 2021, acta No 6 del 17 de marzo de 2021, acta No 8 del 14 de abril de 2021, acta No 9 del 28 de abril de 2021, acta No 10 del 12 de mayo de 201, acta No 11 del 26 de mayo de 2021, en dichas reuniones se hace énfasis en las PQRSD vencidas y se solicitan gestiones al respecto.

#### **2.2.3.5. Respuestas de fondo a peticiones de la muestra de auditoría**

Con el fin de determinar la muestra representativa para verificar las respuestas de fondo de las PQRSD del proceso de Mejoramiento de Vivienda para el periodo de enero a marzo de 2021, se tomó como universo o población las 756 PQRSD recibidas.

Para estimar la proporción de la población, se utilizó el muestreo aleatorio simple, estableciendo la muestra de auditoría mediante la fórmula de muestreo para poblaciones finitas, la cual se expresa a continuación:


$$n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

**Donde:**

**Z= Valor de la distribución normal de acuerdo con el nivel de confianza**

**E= Error de muestreo (precisión)**

**N= Tamaño de la población**

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 28 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

$$P = \text{Proporción estimada}$$

$$Q = 1 - P$$

Para la aplicación de la fórmula de muestreo para poblaciones finitas se estableció un error muestral (E) del 15%, una proporción de éxito (P) del 74% y un nivel de confianza de 80%, lo cual dio como resultado un tamaño de muestra óptima de 14 PQRSD seleccionados de manera aleatoria.

A continuación, se presenta el detalle de la muestra de auditoría:

**Tabla 9.2.2.5.1. PQRSD seleccionadas para verificación de respuestas de fondo**

Fecha Ingreso	Número petición SDQS	Fecha radicado de respuesta	Canal
12/04/2021	1142832021	26/05/2021	E-MAIL
1/02/2021	316862021	25/03/2021	E-MAIL
9/03/2021	747602021	21/04/2021	ESCRITO
5/01/2021	22212021	17/03/2021	ESCRITO
22/02/2021	559492021	14/04/2021	E-MAIL
7/04/2021	1093852021	26/05/2021	ESCRITO
14/04/2021	1181892021	8/06/2021	ESCRITO
19/03/2021	899942021	3/05/2021	E-MAIL
22/04/2021	1289062021	16/06/2021	E-MAIL
20/01/2021	181512021	24/01/2021	WEB
8/03/2021	731252021	20/04/2021	ESCRITO
12/04/2021	1142922021	25/05/2021	E-MAIL
30/04/2021	1373542021	EN TRÁMITE	E-MAIL
25/02/2021	604122021	6/04/2021	E-MAIL

De acuerdo con lo observado en las respuestas dadas a las peticiones seleccionadas en la muestra, se puede concluir que la catorce PQRSD fueron contestadas de fondo.


### 2.2.3.6. Verificación del Usuario Funcional del proceso de Mejoramiento de Barrios

Con el fin de verificar el cumplimiento de la actividad No 5 del procedimiento "ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 5 – Vigente desde: 06/11/2020" que establece:

*"Realizar la verificación que todas las dependencias de la Entidad cuenten con un usuario funcional en Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, el cual es asignado por el Director, Subdirector, jefe de Oficina o Asesor y debe ser notificado cualquier cambio o designación al proceso de Servicio al Ciudadano por medio de correo electrónico".*

De acuerdo con la verificación realizada a la información remitida por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, se observó un correo electrónico del 05 de marzo de 2019 en el cual la funcionaria Lizeth Ofelia Vargas García realiza la siguiente solicitud al proceso de Servicio al Ciudadano:

*"De manera atenta me permito solicitar me sea asignado el aplicativo SDQS de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda para seguimiento y control del mismo".*

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 29 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

Por su parte, la Dirección de Gestión Corporativa y CID remitió la siguiente respuesta:

*“La verificación por parte de Servicio al Ciudadano se realiza en las mesas de seguimiento y control a las PQRSD, en las cuales se identifica los usuarios funcionales de las dependencias que se encuentran activos, en caso que no cuenten con usuario funcional se envía la solicitud de asignación por medio electrónico al Director, Subdirector, jefe de Oficina o Asesor.*

*La Dirección de Mejoramiento de Vivienda el 5 de marzo del 2019 remitió un correo electrónico en el cual designa a Lizeth Vargas como usuaria funcional de Bogotá te escucha, quien viene realizando esta labor en la actualidad”.*

Se concluye que la Dirección de Mejoramiento de Vivienda no realizó la asignación del usuario funcional en debida forma, esto es a través del Director (a), lo cual denota incumplimiento de la actividad No 5 del procedimiento “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 5 – Vigente desde: 06/11/2020”, situación que conlleva a emitir la **No Conformidad No 3** para el proceso de mejoramiento de Vivienda y la **Oportunidad de Mejora No 1** para el proceso de Servicio al Ciudadano con el fin de que este realice un proceso de revisión en todas las áreas de la CVP de las asignaciones de los usuarios funcionales como lo establece el procedimiento 208-SC-Pr-07 y proceda a solicitar las designaciones que no se encuentren formalizadas.

Atendiendo lo establecido en el PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA - Código: 208-CI-PR-01 - Versión: 7 - Vigente desde: 23/Dic/2019, que establece en la actividad número **14. Recepción de evidencias y/o soportes**: *Luego de enviar el informe preliminar se dará un plazo entre 2 y 10 días hábiles de acuerdo al concepto de Asesor (a) de Control Interno, al líder del proceso auditado o a las áreas relacionadas, a fin de que de considerarlo necesario se argumente, se aporten pruebas y se presente soportes que consideren puedan afectar la observación*; el proceso de Mejoramiento de Vivienda remitió el memorando 202114000069333 del 13 de agosto de 2021 recibido por la Asesoría de Control Interno el 17 de agosto de 2021 en el cual solicita revisar, valorar y considerar el retiro de las No Conformidades 1, 2 y 3 y la Alerta No 1; atendiendo lo solicitado se procedió a lo respectivo, emitiendo las siguientes consideraciones y conclusiones mediante memorando 202111200070203 del 17 de agosto de 2021:


### **Respuesta Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

En respuesta a esta No Conformidad, adjuntamos copia del memorando 202114000068943 del 13 de agosto del 2021, mediante el cual se subsana. **Sop. 7.**

### **Análisis de las evidencias:**

Se observó el memorando 202114000068943 del 13 de agosto de 2021 en el cual se manifiesta que la recepción y enlace de derechos de petición están a cargo de la contratista Lizeth Ofelia Vargas García.

**Conclusión:** El soporte entregado corresponde a la respuesta a la solicitud periódica efectuada por la Asesoría de Control Interno, cuyo fin es mantener actualizada la información de los enlaces en asuntos de control interno, de ninguna forma corresponde a la aplicación del procedimiento 208-SC-Pr-07.

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 30 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

Por otra parte, también se revisó de nuevo el correo entregado por la Dirección de Gestión Corporativa y CID con memorando 202117000046643 del 23Jun2021, el cual se adjuntó como evidencia de la aplicación del procedimiento, donde no se evidencia que la asignación haya sido realizada por el Director de Mejoramiento de Vivienda, sino que fue un correo de solicitud realizado en primera persona por quien en ese momento era funcionaria.

De acuerdo con lo consignado en el directorio del SIDEAP (consultado el 17Ago2021), Lizeth Ofelia Vargas García, fue funcionaria de la Caja de la Vivienda Popular del 23Jun2015 y hasta el 22Nov2020. Según la misma página web, Lizeth Ofelia Vargas García, tiene un contrato vigente con la Caja de la Vivienda Popular del 25Mar2021 y hasta el 22Ago2021.

Los soportes remitidos no evidencian el cumplimiento de la actividad No 5 del procedimiento "ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 5 – Vigente desde: 06/11/2020" que establece:

***"Realizar la verificación que todas las dependencias de la Entidad cuenten con un usuario funcional en Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, el cual es asignado por el Director, Subdirector, jefe de Oficina o Asesor y debe ser notificado cualquier cambio o designación al proceso de Servicio al Ciudadano por medio de correo electrónico".***

El usuario funcional no fue designado por el Director de Mejoramiento de Vivienda de acuerdo como lo establece el procedimiento.


No se reportó el usuario funcional entre el 23Nov2020 y a la fecha, ya que Lizeth Ofelia Vargas García, fue desvinculada de la entidad a partir del 23Nov2020 y no se evidencia una asignación.

Por lo anterior, la **No Conformidad No 3** se mantiene.

### 2.2.3.7. Racionalización de trámites:

De acuerdo con la solicitud realizada a la Oficina asesora de Planeación con memorando 202111200046383 del 22 de junio de 2021 en relación con las actividades y/o metas formuladas por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con el fin de lograr la simplificación y automatización de los trámites y servicios garantizando los derechos de los ciudadanos para las vigencias 2020 y con corte al 31 de mayo de 2021, se remitió por parte de la mencionada área la siguiente información con memorando 202111300047763 del 24 de junio de 2021:

*"En cuanto a la simplificación y automatización de los trámites y servicios para la vigencia 2021, la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación, se encuentra trabajando articuladamente con la con la oficina TIC y la Oficina de Comunicaciones para establecer la estrategia de racionalización tecnológica del OPA vigente para la radicación y seguimiento en línea".*

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 31 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

*En relación con la verificación y seguimiento del OPA vigente y la creación del nuevo trámite a registrar en SUIT - expedición de actos de reconocimiento a través de la Curaduría Pública social, nos permitimos informar lo siguiente, aclarando que estas actividades han sido acompañadas por un profesional del Oficina Asesora de Planeación:*

*En el mes de febrero, la Dirección de Mejoramiento de Vivienda realizó una reunión de socialización del desarrollo en el diseño y operación de la CURADURÍA PÚBLICA SOCIAL, con dos componentes: APOYO TÉCNICO y RECONOCIMIENTO A EDIFICACIONES.*

*Durante el mes de marzo se realizaron reuniones para presentación de los flujos, en las que se abordaron los siguientes temas:*

- *Se presenta la nueva función de la Caja de la Vivienda Popular, definida en el Plan de Desarrollo 2020-2024, relativa a la CURADURÍA PÚBLICA SOCIAL:*

- *APOYO TÉCNICO (en cabeza de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda) y RECONOCIMIENTO A EDIFICACIONES (Director General, en su calidad de Curador), de acuerdo con el Decreto 265 de 2020.*


- *Fases y etapas diseñadas, conforme al PLAN DE ACCIÓN del PLAN TERRAZAS DISTRITAL y la CURADURÍA PÚBLICA SOCIAL acordado con la SDHT, que incorpora fases, etapas y actividades que incluyen la RADICACIÓN, PREFACTIBILIDAD, FACTIBILIDAD, ACTO DE RECONOCIMIENTO, EJECUCIÓN Y SOSTENIBILIDAD, de las cuales ya están diseñadas y desarrolladas las 4 primeras instancias de proceso. Para el desarrollo de las dos últimas, es necesario la definición por parte de la SDHT del módulo de SUBSIDIOS y BANCO DE MATERIALES.*

- *En lo que respecta a la producción del trámite, se cuenta con acceso (mediante usuario) al PORTAL GEOGRÁFICO DE DATOS de la SDHT y la VENTANILLA ÚNICA DE CONSTRUCCIÓN, para obtener información oficial que permite a la CVP cumplir con la seguridad de la información que requiere el ACTO ADMINISTRATIVO y verificar las condiciones de prefactibilidad, que marcan el inicio del trámite y la viabilidad del mismo, tanto de la vivienda como del hogar, las cuales se capturan a través de estos canales dispuestos por la SDHT.*

- *El flujo, procesos y formularios se han diseñado en la lógica de la metodología BPM, subserie 07 Proyectos de Mejoramiento de Condiciones de Vivienda - Asistencia Técnica para Viviendas de Interés Social (VIS); así mismo, se han realizado ajustes a los formularios del mismo proceso, cualificándolos en función de lo definido por los Decretos 1077 de 2015, y su modificación Decreto 1333 de 2020, y los Decretos 623 de 2019, y Resolución 100 de 2018 en modificación por parte de la SDHT.*

### **2.3. Limitaciones de la auditoría:**

No se presentaron limitaciones durante el ejercicio auditor; la auditoría se desarrolló conforme a lo establecido en el Plan de auditoría comunicado mediante memorando 202111200064003 del 04 de agosto de 2021.

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 32 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

#### 2.4. Aspectos destacados durante el desarrollo de la auditoría - Fortalezas:

La Auditoría al proceso de Mejoramiento de vivienda se desarrolló de acuerdo a lo planificado, principalmente por que el flujo de información con las áreas que la proporcionaron fue adecuado, esto es que las respuestas se dieron en los términos solicitados.

Los enlaces designados en la reunión de apertura conocen a fondo el proceso de Mejoramiento de Vivienda y atendieron oportunamente las reuniones y solicitudes realizadas durante el desarrollo de la auditoría.

De acuerdo con la revisión a los expedientes seleccionados, se identificó que el proceso conserva la debida trazabilidad en ORFE de los documentos que hacen parte de los expedientes.


Se evidenció que el proceso de Mejoramiento de Vivienda emitió respuestas de fondo y con coherencia a las 14 PQRSD revisadas.

#### 3. Descripción de los Hallazgos:

(No conformidades = NC y Oportunidades de Mejora = OM)

No.	No conformidad / Oportunidad de Mejora	NC	OM
1	<p>Proceso: <u>Dirección de Mejoramiento de Vivienda</u></p> <p><b>Descripción:</b></p> <p>Meta 1 – Proyecto de Inversión: Estructurar 1250 proyectos que desarrollen un esquema de solución habitacional "Plan Terrazas", con los componentes técnico, social, jurídico y financiero para determinar la viabilidad del predio y el hogar por modalidad de intervención (habitabilidad, reforzamiento, construcción en sitio propio); <u>La cantidad de viabilidades de predios reportadas en el FUSS son inferiores en 28 viabilidades frente a la información reportada por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda.</u></p> <p>Meta 3 – Proyecto de Inversión: Expedir 1500 actos de reconocimiento de viviendas de interés social en barrios legalizados urbanísticamente, a través de la Curaduría pública social definida en la estructura misional de la CVP; <u>La cantidad de actos de reconocimiento reportados en el FUSS son inferiores en 6 actos de reconocimiento frente a la información reportada por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda.</u></p> <p><b>Criterio de auditoría:</b></p> <p>Incumplimiento del artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” que establece.</p> <p><u>Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos</u></p>	X	



	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 33 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

No.	No conformidad / Oportunidad de Mejora	NC	OM
	<i>accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.</i>		
2	<p>Proceso: <b><u>Dirección de Mejoramiento de Vivienda</u></b>  <b><u>Descripción:</u></b></p> <p>De enero a mayo de 2021, el proceso de Mejoramiento de Vivienda dio respuesta inoportuna a 482 PQRSD.</p> <p><b><u>Criterio de auditoría:</u></b></p> <p>Términos establecidos en el Decreto 491 de 2020 para dar respuesta a las PQRSD y punto de control No 6 del procedimiento ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 5 – Vigente desde: 06/11/2020 que refiere: <u>“La no solución de las PQRSD dentro de los términos legales.”</u></p>	<b>X</b>	
3	<p>Proceso: <b><u>Dirección de Mejoramiento de Vivienda</u></b>  <b><u>Descripción:</u></b></p> <p>No se realizó la asignación del usuario funcional en debida forma, esto es a través del Director (a), este proceso se entendió surtido así:</p> <p><i>La Dirección de Mejoramiento de Vivienda el 5 de marzo del 2019 remitió un correo electrónico en el cual designa a Lizeth Vargas como usuaria funcional de Bogotá te escucha, quien viene realizando esta labor en la actualidad”.</i></p> <p><b><u>Criterio de auditoría:</u></b></p> <p>Actividad No 5 del procedimiento “ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN - Código: 208-SC-Pr-07 – Versión 5 – Vigente desde: 06/11/2020”.</p>	<b>X</b>	
1	<p><b>Alerta No 1</b> requiriendo al proceso de Mejoramiento de Vivienda dar celeridad al proceso de ajuste de los documentos necesarios para el cumplimiento del objetivo del proceso en pro de la mejora continua y adicionalmente evitar No Conformidades por parte de los organismos externos de certificación y las consecuencias que ello conlleva.</p> <p>Lo anterior debido a que se observó que algunos formatos se encuentran desactualizados y otros no están normalizados en el sistema Integrado de Gestión; no obstante, se reconoce que la Dirección de Mejoramiento de Vivienda se encuentra en proceso de ajuste de los documentos asociados al proceso, sin embargo, es necesario que se dé celeridad a este proceso para evitar la materialización del riesgo de incumplimiento de los literales a) del numeral 7.5.3.1 y literal c) del numeral 7.5.3.2 de la norma ISO 9001:2015 que establece:</p> <p>7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;</p>		

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Páginas: 34 de 34	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

No.	No conformidad / Oportunidad de Mejora	NC	OM
	7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda: c) control de cambios (por ejemplo, control de versión).		
1	Proceso: <u><b>Servicio al Ciudadano</b></u> Realizar un proceso de revisión en todas las áreas de la CVP de las asignaciones de los usuarios funcionales como lo establece el procedimiento 208-SC-Pr-07 y proceda a solicitar las designaciones que no se encuentren formalizadas.		<b>X</b>

### 3.1. Recomendaciones:

Propender por el ajuste de los procedimientos a mediano plazo para no incurrir en No Conformidades por parte del Ente Certificador y en pro de la mejora continua.

Incrementar los esfuerzos para lograr el cumplimiento de los tiempos de respuesta a las PQRSD.

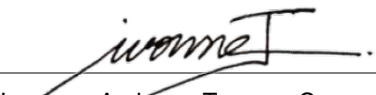
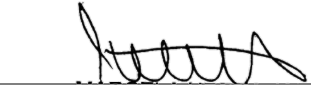
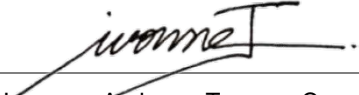
Asegurar y controlar la calidad de la información que genera el proceso para el cumplimiento de las metas, con el fin de garantizar veracidad frente a las partes interesadas.

Dar tratamiento a la Alerta y las No Conformidades generadas en el presente informe.

### 3.2. Conclusión General:

El proceso de mejoramiento de Vivienda debe adoptar las medidas que considere necesarias para fortalecer sus falencias en el cumplimiento legal de las respuestas a las PQRSD, los principios de transparencia y acceso a la información pública, así como las actividades establecidas por el proceso de Servicio al Ciudadano para garantizar la prestación de los servicios de la CVP, esto en cuenta a la debida designación del usuario funcional del SDQS.

### 4. Firmas

Auditor Líder:	Equipo Auditor:	Asesor de Control Interno
		
Ivonne Andrea Torres Cruz - Asesora de Control Interno	Marcela Urrea Jaramillo - Profesional Especializado de Control Interno - Contadora - Contrato No 044-2021	Ivonne Andrea Torres Cruz - Asesora de Control Interno