

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Bogotá, Noviembre de 2020</p>	Informe de Auditoría Interna	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 1 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

INFORME FINAL DE AUDITORÍA ESPECIAL

DE LA ADMINISTRACIÓN DE EXPEDIENTES Y COMUNICACIONES OFICIALES EN PERIODO DE AISLAMIENTO OBLIGATORIO

Vigencia auditada 2020

Equipo auditor:


Elizabeth Sáenz Sáenz

Auxiliar Administrativo Código 407- Grado 05

Carlos Andrés Vargas Hernández – Profesional Especializado
Contrato 601 - 2020

Ivonne Andrea Torres Cruz - Asesora de
Control Interno

Bogotá, D.C., 18 de noviembre de 2020

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Bogotá, Colombia</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 2 de 24	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.	Procesos auditados.....	3
•	8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	3
•	11. PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	3
	Tema evaluado	3
	Dependencias evaluadas:.....	3
1.4.	Líder del proceso / Jefe de dependencia / Coordinador Operativo del tema a auditar: ..	3
1.5.	Fecha de presentación del informe:	4
1.6.	Objetivo(s) de la auditoría:	4
1.7.	Alcance de la auditoría:	4
1.8.	Criterios de auditoría y/o elementos de la norma aplicables:.....	4
1.9.	Documentos de referencia:	5
1.10.	Periodo de desarrollo de la auditoría:	5
1.11.	Periodo evaluado:.....	5
1.12.	Fecha de preparación del informe:	5
1.13.	Auditor líder:	5
1.14.	Equipo auditor:	6
1.15.	Metodología de trabajo:	6
2.	Desarrollo de la auditoría	7
2.1	Procesos, áreas y responsables auditados	7
2.1.1	Cuestionario de la administración de expedientes y comunicaciones oficiales	7
2.1.	Situaciones generales:	16
2.2.	Limitaciones de la Auditoría:	16
2.3.	Aspectos destacados durante el desarrollo de la auditoría – Fortalezas:	17
3.	Descripción de los Hallazgos (No Conformidades = NC y Oportunidades de Mejora = OM)	17
3.1.	Recomendaciones:	20
3.2.	Conclusión General:.....	21
4.	Firmas	22

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN PÚBLICA</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 3 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

1. Información General

1.1. Título de la auditoría:

Auditoría especial de la administración de expedientes y comunicaciones oficiales

1.2. Tipo de auditoría:

Auditoría Interna de Gestión y Cumplimiento Legal

1.3. Procesos auditados

- 8. PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO
- 11. PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Tema evaluado

Siendo que las comunicaciones oficiales y la administración de los expedientes es un tema transversal a la gestión organizacional, fueron evaluadas las dependencias que tienen relación con la gestión documental y el servicio al ciudadano.

Dependencias evaluadas:

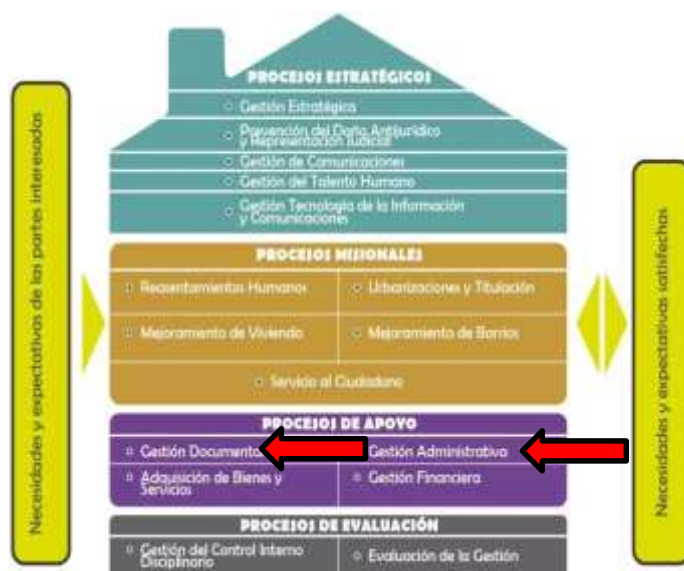
Dirección de Gestión Corporativa y CID, Dirección Jurídica, Subdirección Administrativa, Oficina TIC y Oficina Asesora de Comunicaciones.

1.4. Líder del proceso / Jefe de dependencia / Coordinador Operativo del tema a auditar:

María Mercedes Medina Orozco - Directora de Gestión Corporativa y CID
 Arturo Galeano Ávila – Director Jurídico
 María Carolina Quintero Torres - Subdirectora Administrativa
 Liliana Morales – Jefe Oficina TIC
 Manuel Alfonso Rincón Martínez – Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

	<h1>Informe de Auditoría Interna</h1>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 4 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

Gráfico No. 1. Identificación en el mapa de procesos del proceso auditado.



Fuente: página web Caja de la Vivienda Popular consultada el 25 de septiembre de 2020

1.5. Fecha de presentación del informe:

El presente informe se presenta el día 29 de octubre de 2020 con el memorando No. 2020IE8956 de la misma fecha y se remitirá por correo electrónico a los líderes del proceso y enlaces en misma fecha.

1.6. Objetivo(s) de la auditoría:


Verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a los expedientes y comunicaciones oficiales en el marco de la emergencia económica, social, ecológica declarada por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 de 2020

1.7. Alcance de la auditoría:

Cumplimiento de la circular externa 001 de 2020 expedida por el Archivo General de la Nación – AGN en la entidad desde el 31 de marzo y hasta el 31 de julio de 2020 por parte de los procesos de la CVP.

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

- Circular externa 001 de 2020 expedida por el Archivo General de la Nación
- Circular interna 14 del 19 Jun 2020
- ISO 9001:2015

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Bogotá, Colombia</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 5 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

1.9. Documentos de referencia:

- Protocolo interno de bioseguridad – Resolución 2461 del 18 de mayo de 2020
- Norma fundamental para la estandarización documental - 208-PLA-In-01
- Reglamento interno de gestión documental y archivo - 208-GD-Mn-08
- Procedimientos del proceso de gestión documental
- Normatividad nacional expedida en el marco de la pandemia
- Decreto Nacional 417 del 17 de marzo de 2020
- Decreto Nacional 457 del 22 de marzo de 2020
- Decreto Nacional 491 del 28 de marzo de 2020
- Ley 594 del 04 de julio de 2000 - Ley General de Archivos
- Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001 expedido por el AGN

1.10. Periodo de desarrollo de la auditoría:

26 de agosto al 9 de octubre de 2020.

1.11. Periodo evaluado:

Cumplimiento de la circular externa 001 de 2020 expedida por el Archivo General de la Nación – AGN en la entidad desde el 31 de marzo y hasta el 31 de julio de 2020 por parte de los procesos de la CVP.

1.12. Fecha de preparación del informe:


En el marco de la Auditoría Especial de la Administración de expedientes y comunicaciones oficiales de la Caja de la Vivienda Popular y de acuerdo con el Plan de Auditoría socializado en reunión de apertura el día viernes 28 de agosto 2020, el desarrollo de la auditoría iría hasta el día 14 de octubre de 2020, sin embargo, se hizo necesario extender el plazo hasta el 29 de octubre, debido a que durante el desarrollo del ejercicio auditor se presentaron actividades adicionales que no estaban previstas en el Plan Anual de Auditorías y que requirieron la atención del equipo auditor. Esta situación fue comunicada mediante el memorando 2020IE8388 del 09 de octubre de 2020.

Igualmente, con dicha comunicación se informó que la ampliación de la auditoría no modificó el alcance establecido en el Plan de Auditoría inicialmente entregado con el memorando 2020IE7321 del 21 de agosto de 2020.

El presente informe fue preparado entre el 24 y 30 de septiembre de 2020 y fue revisado para su entrega en la semana del 26 al 29 de octubre de 2020.

1.13. Auditor líder:

Ivonne Andrea Torres Cruz - Asesora de Control Interno

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN PÚBLICA</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 6 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

1.14. Equipo auditor:

El equipo auditor estuvo conformado por la Auxiliar Administrativo Código 407-Grado 05 Elizabeth Sáenz Sáenz y por el Profesional Especializado Contrato 601 – 2020, Carlos Andrés Vargas Hernández, adscritos a la Asesoría de Control Interno de la Caja de la Vivienda Popular.

1.15. Metodología de trabajo:

En ejercicio del rol de evaluación y seguimiento y en el marco del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2020 y a su vez verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable a los expedientes y comunicaciones oficiales en el marco de la emergencia económica, social y ambiental declarada por el gobierno nacional mediante el Decreto 417 de 2020.

A partir de la entrada en vigencia del Decreto 1083 de 2015 “Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública”, se establece un nuevo marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, para generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, que obliga a las entidades territoriales a implementar el Modelo Integrado de Planeación Gestión – MIPG, a través del cual se actualiza el MECI.


El MIPG se estructura y opera a través de la puesta en marcha de siete (7) dimensiones a saber: 1. Talento Humano. 2. Direccionamiento Estratégico. 3. Gestión con Valores para el Resultado. 4. Evaluación para el Resultado. 5. Información y Comunicación. 6. Gestión del Conocimiento y la Innovación. 7. Control Interno.

La Gestión Documental hace parte de la dimensión “INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN” y esta contribuye a la adecuada organización, disposición y conservación de la información y con ello facilitar la operación y el desarrollo de las funciones y competencias.

En esta dimensión la información es considerada como un activo de la entidad para la generación de conocimiento, por lo que se hace necesario que esta se encuentre disponible, íntegra y confiable.

Se hace preciso realizar un cuestionario, con el fin de verificar el cumplimiento de la circular externa 001 de 2020 expedida por el AGN en la entidad desde el 31 de marzo y hasta el 31 de julio de 2020 por parte de los procesos de la CVP.

Por tal razón se solicitó a la Dirección de Gestión Corporativa y CID, a la Dirección Jurídica, a la Subdirección Administrativa y a la Oficina TIC el día 15 de septiembre de 2020 bajo radicado 2020IE7818, dar respuesta al asunto: Cuestionario administración de expedientes y comunicaciones oficiales durante la emergencia sanitaria - Auditoría especial de la administración de expedientes y comunicaciones oficiales y se procede con la respuesta a realizar el análisis y consideraciones que den lugar a la mejora continua de este tema en la Caja de Vivienda Popular.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN PÚBLICA</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 7 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

2. Desarrollo de la auditoría

2.1 Procesos, áreas y responsables auditados

Para el desarrollo de esta auditoría se solicitó por medio de memorando un cuestionario con el total de 16 preguntas a la Dirección de Gestión Corporativa y CID, Dirección Jurídica, la Subdirección Administrativa y la Oficina TIC de la Caja de la Vivienda Popular como responsables de la administración de expedientes y comunicaciones oficiales durante la emergencia.

2.1.1 Cuestionario de la administración de expedientes y comunicaciones oficiales

Se procede por parte de esta Asesoría, a solicitarle a las dependencias responsables dar respuesta al siguiente cuestionario. Por medio de los memorandos 2020IE8019 del 22 de septiembre de 2020, la Directora de Gestión Corporativa y CID, 2020IE8023 del 22 de septiembre de 2020 el Director Jurídico, 2020IE8035 del 22 de septiembre de 2020 la Subdirectora Administrativa y el correo electrónico del día 18 de septiembre de 2020 entregaron las siguientes respuestas así:

1. ¿Existe algún procedimientos o protocolo en la CVP, que determine la forma en que los documentos en soportes físicos o análogos y/o digitales, pueden ser retirados de manera temporal? Si existe por favor indicar el procedimiento o protocolo

Se evidenció que la Entidad cuenta con el procedimiento 208-SADM-Pr-19 Consulta De Documentos De Archivo, el cual establece en condiciones generales las reglas frente a la consulta y préstamo de expedientes. La Entidad aclara que estos procesos están definidos para traslado. Entre las condiciones generales establece: *“Se realizará el préstamo de expedientes completos y no de documentos sueltos. Los expedientes deberán ser consultados en las instalaciones de la dependencia responsable del archivo. En caso de requerir la salida de un expediente para efectos legales, el interesado debe hacer la solicitud por escrito al jefe de la dependencia explicando las razones del requerimiento. Será decisión del mencionado funcionario aprobar o negar la solicitud. En todo caso se deberá velar por la integridad del expediente y tomar las medidas de control del caso para el traslado”.*
 \\10.216.160.201\calidad\11. PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL\PROCEDIMIENTOS\208-SADM-Pr-19 CONSULTA DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO.

De otro lado, el **Reglamento Interno de Archivos** adoptado mediante Resolución No. 2953 del 26 de julio 2018 Reglamento Interno de Archivo establece dentro de las prohibiciones

K. Retirar documentos del Archivo de Gestión y del Archivo Central sin la debida autorización del responsable de su administración.

L. Retirar de las instalaciones de la CVP documentos de los Archivos de Gestión o del Archivo Central, sin las debidas autorizaciones (en el caso del Archivo Central por encontrarse en otras instalaciones).

N. Almacenar en un lugar diferente al Archivo de Gestión de la dependencia, los documentos que correspondan a éste de acuerdo con las funciones del área y las tablas de retención documental convalidadas.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Bogotá, Colombia</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 8 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

Se informa que, para el caso de retiros de expedientes del archivo de gestión centralizado, también se regula a través del diligenciamiento de planilla según numeral 11.4.4 del Reglamento. Para expedientes del archivo central ver 11.4.8.

\\10.216.160.201\calidad\11. PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL\MANUALES\SADM\208-GD-Mn-08 REGLAMENTO INTERNO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

2. ¿Existe algún protocolo de seguridad en el momento en que se requiera digitalizar documentos o expedientes para la consulta en línea? Si existe, indicar por favor dicho protocolo

Se pudo evidenciar que la Subdirección administrativa no cuenta con protocolos de seguridad para digitalización. En el momento se tienen los instrumentos archivísticos definidos por la normatividad para gestión y se encuentra adelantando la definición de políticas para el manejo del sistema ORFEO según requerimientos de Archivo de Bogotá que incluyen requisitos mínimos de seguridad. En relación con la digitalización en las diferentes actividades de seguimiento y acompañamiento a las dependencias, se informa que desde la vigencia 2016 se ha venido aclarando que los procesos de digitalización que se han realizado corresponden a documentos sin valor probatorio con fines exclusivos de consulta. La entidad no ha generado procesos de digitalización con las características definidas en la normativa vigente, se indica que inicialmente se requería como paso elemental y obligatorio el aseguramiento de la organización de los expedientes y el cumplimiento de requisitos técnicos de expedientes físicos antes de continuar realizando procesos de digitalización con los riesgos asociados.

De la oficina de TIC se evidencia que los protocolos y procedimientos para la digitalización de documentos se siguen según los procesos y procedimientos establecidos por la Dirección de Gestión Corporativa y CID y Subdirección Administrativa.

Adicionalmente, en lo que tiene que ver con la Oficina TIC, se siguen los protocolos de la POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN publicada en la dirección <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/208-TIC-Mn-07%20POLITICA%20DE%20SEGURIDAD%20DE%20LA%20INFORMACIO%CC%81N%20-%20V2%20.pdf>

3. Para el ingreso al sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo o repositorios de información, ¿se tienen establecidos mecanismos de control y acceso seguro? Si se tienen, por favor indicar los procedimientos, mecanismos o protocolos

En lo que tiene que ver el control y acceso a los repositorios de información, la Oficina de TIC informa que las solicitudes se realizan según lo establecido en el procedimiento de Soporte Técnico, donde se indica que, al momento de solicitar espacio para asignación de carpetas, en el mismo requerimiento se debe indicar las autorizaciones de acceso (usuarios permitidos) y controles que se requieran (permisos de lectura, escritura etc).

Los protocolos en materia de seguridad se encuentran descritos en la POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN publicada en la dirección

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Planeación</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 9 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/208-TIC-Mn-07%20POLITICA%20DE%20SEGURIDAD%20DE%20LA%20INFORMACIO%CC%81N%20-%20V2%20.pdf>

4. Con respecto al traslado seguro de documentos, ¿se tiene establecido protocolos o procedimientos para esta labor? Si existe indicar por favor el procedimiento o protocolo

La Entidad cuenta con el procedimiento 208-SADM-Pr19 Consulta De Documentos De Archivo, en él se indica que, en condiciones generales, frente al traslado de expedientes para préstamo:

“Los funcionarios y contratistas NO podrán realizar el traslado de expedientes de forma independiente o en transporte público, salvo las excepciones que sean autorizadas por el jefe de la dependencia responsable de la documentación y solo en caso de que resulte imposible el trámite de un vehículo institucional y se requiera la información con carácter urgente”.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que para el traslado entre archivo central y CVP se da únicamente en vehículos institucionales y en contadas excepciones cuando no existe la posibilidad de tener uno asignado y los expedientes son requeridos de forma urgente, con la autorización del Subdirector Administrativo se procede a adelantar el traslado en VEHÍCULO PARTICULAR de propiedad de algún contratista. Adicionalmente este traslado solo lo realiza el personal de la Subdirección sin importar qué dependencia requiera el expediente. No se delega en ellas.

5. ¿Existen procedimientos y/o protocolos para la administración y el manejo de las comunicaciones oficiales durante la emergencia? Si existen, por favor indicar los procedimientos y/o protocolos

Se informa por las diferentes áreas de la entidad que los protocolos fueron establecidos por el AGN y fueron acogidos e informados a las dependencias a través de la Circular 014 de 2020. Mediante correo electrónico masivo, se impartieron recomendaciones para la manipulación de documentos frente al COVID-19 (se anexo evidencia electrónica). En el mismo sentido se encontró definido un protocolo especial para la recepción de documentos físicos en la ventanilla mediante acta (se adjuntó) y de traslado a las áreas (se adjuntó correo enviado a designados de gestión documental.

El Director General, emitió recomendaciones sobre el manejo de inventarios documentales y expedientes conforme a lo dispuesto en la ley 594 de 2000 y la resolución 2953 de 2018, a través de la cual se adopta el reglamento Interno de Gestión documental y Archivo.

Igualmente se señala que la Subdirección Administrativa es la líder de gestión documental.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN Bogotá Nueva y Mejor</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 10 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

6. ¿Se tiene definido un proceso para la firma de documentos que garantice los requisitos de originalidad, confiabilidad, seguridad jurídica y la eficiencia requerida para la observancia y cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan esta materia? Si existe, por favor indicar dicho proceso

La Oficina de TIC informa que durante la vigencia 2020 la Oficina TIC suscribió el contrato no. CVP-CTO-354-2020, cuyo objeto es “ADQUISICIÓN DE CERTIFICADOS DIGITALES SERVIDOR SEGURO SSL Y CERTIFICADOS FIRMA DIGITAL DE FUNCIÓN PÚBLICA, DE CONFORMIDAD CON LAS CARACTERÍSTICAS ESTABLECIDAS POR LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR”. Adicionalmente a dicho contrato se realizó una Adición contractual con el fin de adquirir 13 los tokens para las firmas digitales de los Directivos de la entidad.

Mediante Resolución No. 2953 del 26 de julio de 2018, se adoptó el reglamento Interno de Archivo y Gestión Documental de la Caja de Vivienda Popular Archivo.

En dicho reglamento, en su numeral noveno, se regula lo pertinente a las firmas, indicando:

“9. DE LAS FIRMAS

9.1. FIRMA DE COMUNICACIONES OFICIALES:

Las comunicaciones oficiales que emita la Caja de la Vivienda Popular con destino a personas naturales o jurídicas podrán estar firmadas por alguno de los siguientes funcionarios: Director General, Director de Gestión Corporativa y CID, subdirectores, Directores Técnicos, Jefes de Oficina y Asesores.

Los anteriores funcionarios suscribirán las comunicaciones a que estén autorizados de acuerdo con las funciones que les hayan sido asignadas según el Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales de los diferentes empleos de la planta de personal de la Caja de la Vivienda Popular.

9.2. FIRMA DE INFORMES

Los informes generados con ocasión del cumplimiento de las obligaciones derivadas de convenios o contratos suscritos por la Entidad deberán ser firmados por el respectivo supervisor y remitidos al destinatario mediante oficio suscrito por Director General, Director de Gestión Corporativa y CID, subdirectores, Directores Técnicos, Jefes de Oficina y Asesores.”

Adicionalmente, a través de la Oficina TIC, se inició la instalación de la firma digital de los Directivos de la entidad, a partir del mes de septiembre.

Sin embargo, se evidencia que no existe un procedimiento para la firma de documentos que garantice los requisitos de originalidad, confiabilidad, seguridad jurídica y la eficiencia requerida para la observancia y cumplimiento de las disposiciones normativas en esta materia, no está regulado desde el proceso de gestión documental, toda vez que hasta el momento se viene adelantando el proceso de implementación de un SGDEA (Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo).

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN PÚBLICA</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 11 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

7. ¿Se tiene establecido algún procedimiento para la creación, tramite y seguridad de la firma electrónica? Si existe, por favor indicar dicho procedimiento.

Por parte de la Ofician de TIC nuevamente se informa que “Durante la vigencia 2020 la Oficina TIC suscribió el contrato no. CVP-CTO-354-2020. cuyo objeto es “ADQUISICIÓN DE CERTIFICADOS DIGITALES SERVIDOR SEGURO SSL Y CERTIFICADOS FIRMA DIGITAL DE FUNCIÓN PÚBLICA, DE CONFORMIDAD CON LAS CARACTERÍSTICAS ESTABLECIDAS POR LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR”. Adicionalmente a dicho contrato se realizó una Adición contractual con el fin de adquirir 13 los tokens para las firmas digitales de los Directivos de la entidad.”

Sin embargo, se evidencia que el procedimiento de creación, tramite y seguridad de la firma electrónica, no está regulado desde el proceso de gestión documental toda vez que hasta el momento se viene adelantando el proceso de implementación de un SGDEA (Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo).

8. ¿Se tiene establecido algún procedimiento para la firma de documentos de la CVP con firma electrónica? Si existe, por favor indicar dicho procedimiento

Se evidencia mediante consulta en el Secop II que Durante la vigencia 2020 la Oficina TIC suscribió el contrato no. CVP-CTO-354-2020. cuyo objeto es “ADQUISICIÓN DE CERTIFICADOS DIGITALES SERVIDOR SEGURO SSL Y CERTIFICADOS FIRMA DIGITAL DE FUNCIÓN PÚBLICA, DE CONFORMIDAD CON LAS CARACTERÍSTICAS ESTABLECIDAS POR LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR”. Adicionalmente a dicho contrato la entidad realizó una Adición contractual con el fin de adquirir 13 los tokens para las firmas digitales de los Directivos de la entidad.

Sin embargo, se evidencia que no existe un procedimiento para la firma electrónica de documentos de la CVP, no se encuentra regulado desde el proceso de gestión documental toda vez que hasta el momento se viene adelantando el proceso de implementación de un SGDEA (Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo).

9. ¿Dispone la CVP de canales de comunicación digital, tales como correos oficiales formularios electrónicos en el portal web, sedes electrónicas y líneas de atención para el trámite y radicación de documentos tanto de los ciudadanos y usuarios internos como externos? Si existen, por favor indicar cuales y donde se pueden encontrar.

Se pudo evidenciar que la Caja de la Vivienda Popular dispone de canales de atención en los cuales es posible radicar las peticiones o denuncias ante la entidad. Dichos canales son:

Presencial: El ciudadano puede acercarse al Punto de Radicación en la Oficina de Servicio al Ciudadano ubicada en la Carrera 13 No.54-13. De lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, en jornada continua. En este mismo lugar, el ciudadano también podrá hacer el seguimiento a la respuesta.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría de Vivienda Popular</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 12 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

Escrito: Las solicitudes de manera escrita se pueden recibir en el Punto de Radicación descrito anteriormente, con un formato propio, o utilizando el formulario de radicación de peticiones y denuncias por actos de corrupción o faltas disciplinarias, que está dispuesto por la entidad y que puede descargarse en el siguiente enlace: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-alcidudadano/mecanismospara-la-atencion-alcidudadano>.

Telefónico: En el horario antes mencionado, el ciudadano puede comunicarse al conmutador de la Caja de la Vivienda Popular, PBX (571) 349 4520 Extensiones: 160, 161, 163, 164 y 165. A través de este canal, el ciudadano obtiene información sobre los trámites y servicios de la entidad y también puede formular cualquier petición.

Virtual: Este canal posee dos (2) medios electrónicos, la página Web o Correo electrónico de la entidad soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Página WEB: en la página principal (Home) de la de la Caja de la Vivienda Popular se encuentra en la parte inferior la sección del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones o directamente en la plataforma web "Bogotá Te Escucha". La página web de la Caja de la Vivienda Popular es la siguiente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>. Si el ciudadano lo prefiere, de igual forma puede interactuar de manera directa a través de sistema Bogotá Te Escucha en el siguiente sitio web: <http://www.bogota.gov.co/sdqqs>.


Correo: Enviar su petición a través del siguiente correo electrónico: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co.

Así mismo, el ciudadano puede hacer seguimiento a sus solicitudes en la página principal (Home) de la Caja de la Vivienda Popular a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, que se encuentra en la parte inferior de dicha página, o directamente en la plataforma web "Bogotá Te Escucha".

Adicionalmente por motivo de la pandemia se habilitaron las siguientes líneas celulares de atención: Reasentamientos Humanos 3176466282, Urbanizaciones y Titulación 3183761714, Mejoramiento de Vivienda 3175157729 y Comunicaciones y otras dependencias 3176466280. De la misma manera desde el mes de junio de habilito en la página web de la entidad se habilito un servicio de radicación en línea para atención a la ciudadanía, con el fin de facilitar dicho proceso. Este servicio se encuentra en www.cajaviviendapopular.gov.co en el botón radicación en línea.

10. ¿Existen mecanismos de control a los documentos radicados tanto internos como externos durante la emergencia sanitaria? Si existen, indicar cuál es el procedimiento para esta actividad

La Dirección de Gestión Corporativa y CID informo que el proceso de Servicio al Ciudadano recibe únicamente comunicaciones externas que ingresan a través de la ventanilla única por parte de los remitentes o interesados, o que son radicados por los canales dispuestos por la entidad para la recepción de comunicaciones externas. Si se trata de una comunicación oficial de competencia de la CVP, se radica en el sistema de radicación CORDIS, diligenciando la totalidad de campos que requiera, incluyendo entre otros, el de observaciones, dirección de quien radica, teléfono,

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Bogotá, Colombia</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 13 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

anexos (CDs, carpetas, etc.) y observaciones sobre los documentos radicados. Luego se escanea la documentación que ingresa a la entidad, como control del proceso y de acuerdo con el registro de PQRSD ciudadanas, se clasifica y registra en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha y se imprime los registros de entrega generados por CORDIS (planillas) y realiza el reparto de los documentos a las dependencias de la entidad. No obstante, lo anterior, se aclara que estos mecanismos de control están en cabeza de la Subdirección Administrativa según la caracterización del Proceso de Gestión Documental y el Procedimiento 208-SADMP-05 RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES.

11. ¿Cuál es el procedimiento para el recibo y trámite de las peticiones, quejas y reclamos de la CVP durante la emergencia sanitaria?

La Dirección de Gestión Corporativa y CID informa que el proceso de servicio al ciudadano presta sus servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, en concordancia con el procedimiento 208- SC-Pr-07 Atención PQRSD Versión 4.


12. Como se están evaluando las medidas técnicas de seguridad recomendadas para la protección y gestión de los documentos electrónicos generados en el ambiente de trabajo en casa. Mencionadas en la Circular 047.

Se informa, que en mesas de trabajo que la Subdirección Administrativa viene realizando a través del proceso de gestión documental, se está analizando con las dependencias el estado de los archivos y la gestión documental, identificando las necesidades particulares de cada una.

13. Bajo las actuales circunstancias de trabajo virtual y teletrabajo se debe contemplar que los documentos electrónicos se mantengan íntegros y auténticos, y de otro lado asegurar el no repudio. ¿Qué medidas a tomado la entidad para cumplir esta necesidad?

La Oficina de TIC informa que “Durante la vigencia 2020 la Oficina TIC suscribió el contrato N° CVP-CTO-354-2020. cuyo objeto es “ADQUISICIÓN DE CERTIFICADOS DIGITALES SERVIDOR SEGURO SSL Y CERTIFICADOS FIRMA DIGITAL DE FUNCIÓN PÚBLICA, DE CONFORMIDAD CON LAS CARACTERÍSTICAS ESTABLECIDAS POR LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR”. Adicionalmente a dicho contrato se realizó una Adición contractual con el fin de adquirir 13 los tokens para las firmas digitales de los Directivos de la entidad.

Igualmente, se encuentra en desarrollo e implementación, un sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo, adoptado mediante Resolución No. 4045 de 2020, según requerimientos de Archivo de Bogotá que incluyen requisitos mínimos de seguridad y el modelo de requisitos MOREQ definido por la CVP en documento 208-GD-Mn-09 Modelo Requisitos para GDE \\10.216.160.201\calidad\11. PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL\MANUALES\SADM\208-GD-Mn-09 MODELO REQUISITOS PARA GDE.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Bogotá, Colombia</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 14 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

Se adoptó la Circular 014 de 2020, en concordancia con lo dispuesto en la ley 594 de 2000 y la Resolución 2953 de 2018, a través de la cual se adopta el Reglamento Interno de Gestión documental y archivo, es especial a lo señalado en el numeral noveno del reglamento sobre las firmas, donde se indica que el Director General, Director de Gestión Corporativa y CID, Subdirectores, Directores técnicos, Jefes de Oficina y Asesores, según corresponda, es la única persona en suscribir documentos oficiales.

De igual forma se debe señalar que conforme al Decreto 411 de 2020, durante el periodo de aislamiento preventivo, sería válido suscribir los actos, providencias y decisiones que adopten mediante firma autógrafa mecánica, digitalizadas o escaneadas, según la disponibilidad de dichos medios.


Por último, se señala que la Subdirección Administrativa es la líder de proceso de gestión documental y de talento humano.

14. Los correos electrónicos deben ser radicados se deberán establecer mecanismos para la radicación según lo definido en el artículo quinto del acuerdo 060 del 2001 expedido por el Archivo General de la Nación ¿Cómo se está realizando la radicación de los ciudadanos, y cumplir con las Corporativa correos electrónicos en la CVP en medio de las medidas de aislamiento, la y CID emergencia económica, social, ecológica?

En medio de la emergencia económica, social, ecológica que se presenta en la actualidad y con el propósito de evitar desplazamientos de los ciudadanos y cumplir con las medidas de aislamiento, la Entidad adoptó la recepción de requerimientos a través del buzón soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, estas solicitudes cuando corresponden ciudadanas a peticiones se registran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha. Cuando corresponden a otro tipo de documento, y es incumbencia de las áreas competentes de la Entidad, se reenvían directamente al jefe de la dependencia con copia a la persona encargada de manejar la correspondencia, por ser asuntos que se gestionan a través de tales áreas.

Cabe aclarar que el procedimiento 208-SADM-Pr-05 RECEPCIÓN, RADICACIÓN, DISTRIBUCIÓN GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES, está a cargo de la Subdirección Administrativa (Gestión Documental) y tiene COMO objetivo Gestionar efectivamente la recepción, radicación, distribución y trámite de las comunicaciones oficiales de la Caja de la Vivienda Popular a través de procesos de gestión documental que permitan aumentar la eficiencia del flujo de la información. Las comunicaciones tanto recibidas como enviadas, son sometidas a un proceso de registro radicación, escaneo y distribución.

De igual forma y de conformidad con la caracterización del proceso de GESTIÓN DOCUMENTAL (208-PLA-Ft-59), dentro de las actividades del HACER, cuya responsabilidad recae en Subdirector (a) Administrativo (a), Profesional de Gestión Documental, y Equipo de Trabajo del Proceso, se encuentran entre otras las siguientes: la recepción y distribución a través de la Ventanilla única de Comunicaciones Oficiales de los documentos externos que ingresan a la Entidad, la producción de documentos, la gestión y trámite de documentos y el envío a través de la Ventanilla única de Comunicaciones Oficiales de las comunicaciones oficiales que salen de la Entidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Bogotá, Colombia</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 15 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

Se pudo evidenciar que la Caja de la Vivienda Popular no cuenta con una herramienta de radicación integrada con la plataforma de correo.

Actualmente, la Subdirección Administrativa, en coordinación con la Dirección de Gestión Corporativa y CID y la Oficina TIC, adelanta el proyecto de implementación del sistema ORFEO, el cual permitirá radicar todos los documentos que lleguen por correo electrónico.

15. Por favor indique si la entidad cuenta con algún mecanismo de control sobre la información que llega por correo electrónico. Si tiene control o controles, por favor indique: Responsable de llevar a cabo la actividad de control. cuál es el propósito del control. Qué pasa con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control. Periodicidad definida para la ejecución del o los controles(es). Describir cómo se realiza la actividad de control. Describa cuál es la evidencia de la ejecución del control y la forma en la cual se puede verificar.

Se pudo evidenciar que el mecanismo de control consiste en la revisión diaria de la cuenta de correo por parte de los funcionarios Cesar Arbey Combita Cáceres funcionario de la Entidad y Roberto Carlos Narváz Cortes Contratista del Dirección Gestión Corporativa – Servicio al Ciudadano para determinar si constituyen peticiones para ser registradas en el SDQS, o si son otro tipo de documentos, y de incumbencia de las áreas competentes de la Entidad, se reenvían directamente al jefe de la dependencia con copia a la persona encargada de manejar la correspondencia, por ser asuntos que se gestionan a través de tales áreas.

En estos momentos la entidad no Cuenta con una herramienta tecnológica que permita gestionar documentos electrónicos de archivo ni expedientes electrónicos, y que permita un control automático de correos electrónicos.

Se informa que la entidad se encuentra en proceso de implementación del sistema ORFEO, el cual permitirá radicar todos los documentos que lleguen por correo electrónico

16. ¿La entidad implementó alguna ventanilla virtual o electrónica durante las fechas en las cuales no tuvo atención presencial? Si es así, cómo la administró y controló

Se pudo evidenciar que la Entidad en cabeza de la Oficina TIC implementó un formulario de radicación virtual desde el 19 de junio de la actual vigencia, donde los ciudadanos pueden radicar documentos para acceder a cualquier trámite o servicio ofrecido por la Entidad. La dependencia que lo administra es la Oficina TIC y la Dirección de Gestión Corporativa lo controla verificando diariamente los radicados virtuales, asignándolos a las dependencias responsables de atender dichos radicados.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Bogotá, Colombia</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 16 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

2.1. Situaciones generales:

- Se expidió el día 31 de marzo de 2020 por parte del Archivo General de la Nación la Circular Externa 001 de 2020 con los *“Lineamientos Para La Administración De Expediente Y Comunicaciones Oficiales”*
- Se expidió el día 29 de mayo de 2020 la circular 047 de 2020 por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. los *“Lineamientos para uso de documentos electrónicos en ambientes de trabajo en casa por la contingencia generada por la emergencia sanitaria covid-19”*
- Se expidió la circular 14 del 19 junio de 2020 *“Recordatorios Gestión Documental y recomendaciones manejo de inventarios documentales y expedientes”* por parte del Director General.
- El día 11 de junio de 2020 mediante correo electrónico remitido por Natacha Eslava Vélez contratista del área de Gestión Documental a los funcionarios de la Dirección de Gestión Corporativa y CID y Subdirección Administraba en la que se dan *“Recomendaciones para la manipulación de documentos frente a covid-19”*.
- El día 13 de junio de 2020 mediante correo electrónico remitido por Natacha Eslava Vélez contratista del área de Gestión Documental a los funcionarios de la entidad en el que se reiteran *“Recomendaciones para la manipulación de documentos frente al COVID-19”*
- El día 23 de junio de 2020 mediante correo electrónico remitido por Natacha Eslava Vélez contratista del área de Gestión Documental a los funcionarios de la Dirección de Gestión Corporativa y CID y Subdirección Administraba en la que se *“Implementación medida de seguridad traslado de documentos desde ventanilla”*
- El día 20 de agosto de 2020 mediante correo remitido por Natacha Eslava Vélez contratista del área de Gestión Documental a algunos funcionarios de la entidad se invitó a revisar la siguiente publicación <https://www.archivogeneral.gov.co/el-agn-presenta-el-documento-reapertura-de-archivos-y-seguridad-en-el-manejo-de-documentos>
- Se observó que los lineamientos establecidos por parte de la Dirección General frente al manejo de la Gestión Documental y recomendaciones de manejo de inventarios documentales y expedientes fue expedida el día 19 de junio de 2020, *dos meses y 19 días después de declarada la emergencia económica, social, ecológica y expedidos los lineamientos de la circular externa 001 de 2020, 20 días después de expedidos los lineamientos de la circular 047 de 2020* de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

2.2. Limitaciones de la Auditoría:

- Debido a la situación de emergencia presentada con la pandemia del Covid–19, el ejercicio de auditoría se ha visto limitado en tiempo y trabajo de campo físico por parte del equipo auditor, sin embargo, se ha logrado realizar el trabajo de campo, las revisiones,

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 17 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	


pruebas y análisis documental de la información necesario con el fin de dar cumplimiento al objetivo de la Auditoría.

2.3. Aspectos destacados durante el desarrollo de la auditoría – Fortalezas:


- Cabe destacar que, para esta auditoría, cada uno de los responsables entregó la información solicitada, dentro de los plazos establecidos por el equipo auditor.

3. Descripción de los Hallazgos (No Conformidades = NC y Oportunidades de Mejora = OM)


No.	No conformidad / Oportunidad de Mejora	NC	OM
1	<p>Oportunidad de Mejora - OM: 1 Descripción</p> <p>Carencia de un Procedimiento dentro del Proceso de 11. Gestión Documental relacionado con la administración, custodia y control de los expedientes, digitales y la consulta de documentos en línea, permitiendo de esta manera el acceso y la seguridad en el momento de consulta y digitalización de la información, que facilite el proceso de gestión y vaya en armonía y coherencia con lo establecido en la circular externa 001 del Archivo General de la Nación. Por otra parte, la entidad debe garantizar dentro del procedimiento, que se mantengan los pilares de la seguridad de la información: integridad, confidencialidad y disponibilidad.</p> <p>Criterio de Auditoría</p> <p>Lineamientos establecidos en la circular externa 01 de 2020 expedida por el AGN en el punto A numeral 1 que indica "...las entidades deberán establecer el protocolo o procedimientos que determine la forma en que los documentos en soportes físicos o análogos y/o digitales, pueden ser retirados de manera temporal, sin afectar la integridad de los mismos. Para los expedientes y documentos que requieran ser digitalizados para consulta en línea, <u>cada autoridad debe establecer protocolos de seguridad</u> y tener en cuenta las tablas de control de acceso y el índice de información clasificada y reservada. Para el ingreso al sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo o repositorios de información, se deben establecer mecanismos de control y acceso seguro y garantizar el registro y trazas de auditoría".</p> <p>Igualmente deberá atenderse entre otros, el principio de la calidad de la información, establecido en el artículo 3 de la Ley 1712 del 06 de marzo de 2014, el cual establece que: "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".</p>		X
2	<p>Oportunidad de Mejora - OM: 2 Descripción</p> <p>Carencia de un procedimiento dentro del Proceso de 11. Gestión Documental para la creación, trámite, uso y manejo de las firmas electrónicas, firma autógrafa mecánica, digitalizadas o escaneadas, de cada uno los funcionarios asignados, que garantice el cumplimiento de los requisitos como seguridad, autenticidad, e integridad, de las actuaciones que se adelanten por medios electrónicos. Se pudo establecer dentro de la información suministrada por la Subdirección Administrativa y la Oficina TIC y la revisión de los procedimientos dentro del proceso 11. Gestión Documental, que no existe un procedimiento o actividad al respecto y no se reglamentó tal situación durante el aislamiento obligatorio.</p>		X

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 18 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

No.	No conformidad / Oportunidad de Mejora	NC	OM
	<p>Criterio de Auditoría</p> <p>La circular externa 001 de 2020 expedida por el AGN en el punto B numeral 3 indica que “Las Entidades deberán definir un proceso para la firma de documentos que garantice los requisitos que debe cumplir como: su originalidad, confiabilidad, seguridad jurídica y la eficiencia requerida para la observancia y cumplimiento de las disposiciones normativas que regulan esta materia. Si dentro de los procesos adoptados se encuentra el mecanismo de firma electrónica, las entidades deberán acogerse a lo establecido en el Decreto 2364 de 2012 que reglamentó el artículo 7 de la Ley 527 de 1999”. Y lo establecido en la circular 047 del 2020 “lineamientos para el uso de documentos electrónicos en ambientes de trabajo en casa por la contingencia generada por la emergencia sanitaria Covid-19” en el punto B numeral 1.2 “Aseguramiento de condiciones de autenticidad integridad y fiabilidad de los documentos electrónicos de archivo”, se recomienda que, “...para aquellas actuaciones que así lo requieran, las entidades definan <u>un procedimiento</u> para la firma electrónica que garantice el cumplimiento de los requisitos como autenticidad, e integridad, de tal manera que con ello se aseguren la confiabilidad, y seguridad jurídica de las actuaciones que se adelanten por medios electrónicos...” impartidas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá</p>		
3	<p>Oportunidad de Mejora - OM: 3</p> <p>Descripción</p> <p>Se evidenció que los correos recibidos en el correo de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, no están siendo radicados en el sistema como lo indica el procedimiento 208-SC-Pr-06 Gestión del servicio al ciudadano V12 del 10 de diciembre de 2018 y Versión 13 del 25 de junio de 2020 literal c condiciones generales, lo que no permite realizar una trazabilidad y un seguimiento del correo electrónico recibido, lo cual puede generar incumplimientos de términos establecidos por el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, carencia de responsables y vulneración o afectación de un derecho constitucional considerado fundamental como es el derecho a solicitar información.</p> <p>Criterio de Auditoría</p> <p>Lineamientos establecidos en la circular externa 001 de 2020 expedida por el AGN en el punto B numeral 6 que indica “Para el trámite y radicación de documentos, la entidad deberá disponer de correos y medios electrónicos oficiales, adicionalmente podrá habilitar, formularios electrónicos en el portal web, sedes electrónicas, líneas de atención y/o canales de comunicación digital. Estos mecanismos tecnológicos deberán asignar un <u>número consecutivo</u> único de radicación, a las comunicaciones oficiales recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío”, en la circular 047 del 2020 “lineamientos para el uso de documentos electrónicos en ambientes de trabajo en casa por la contingencia generada por la emergencia sanitaria Covid-19” en el punto B numeral 1.2 “correo electrónico”. impartidas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Y los lineamientos establecidos en el artículo 5 “Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales” del Acuerdo 060 de 2001 “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas” y lo indicado en el literal c y condiciones generales del procedimiento 208-SC-Pr-06 Gestión del servicio al ciudadano V12 del 10 de diciembre de 2018 y Versión 13 del 25 de junio de 2020 “Cuenta de Correo Electrónico Institucional: La ciudadanía y grupos de interés, podrán presentar sus PQRS, a través de la cuenta de correo electrónica institucional: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, la cual será registrada en el Sistema Quejas y Soluciones y remitida a la dependencia de correspondencia para su respectiva radicación y trámite. Nota: En caso de que algún servidor público reciba una comunicación oficial en su cuenta de correo electrónico institucional, esta, deberá remitirse a la cuenta de correo electrónico institucional soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, para su radicación e inicio del trámite respectivo”.</p>		X

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 19 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	


No.	No conformidad / Oportunidad de Mejora	NC	OM
4	<p>Oportunidad de Mejora - OM: 4 Descripción</p> <p>Carencia de una actividad y controles dentro del Proceso 8. Servicio al Ciudadano Procedimiento 208-SC-Pr-07 "Atención a PQRSD" versión 4, que permita generar un consecutivo de registro para la recepción de las PQRSD recibidas en los correos electrónicos establecidos por la entidad en época de contingencias. Dentro del procedimiento de atención a PQRSD se evidenciaron actividades que permiten recibir, asignar y dar respuesta a los PQRSD, pero en ninguna de las actividades que se desarrollan, se identifica una actividad que permita generar un registro consecutivo (radicado) por sistema, que permita realizar una trazabilidad y un seguimiento del documento recibido por correo electrónico, lo cual puede generar incumplimientos de términos establecidos por el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, carencia de responsables y vulneración o afectación de un derecho constitucional considerado fundamental como es el derecho a solicitar información.</p> <p>Criterio de Auditoría</p> <p>Lineamientos establecidos en la circular externa 001 de 2020 expedida por el AGN en el punto B numeral 6 que indica "Para el trámite y radicación de documentos, la entidad deberá disponer de correos y medios electrónicos oficiales, adicionalmente podrá habilitar, formularios electrónicos en el portal web, sedes electrónicas, líneas de atención y/o canales de comunicación digital. Estos mecanismos tecnológicos deberán asignar un número consecutivo único de radicación, a las comunicaciones oficiales recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío"., en la circular 047 del 2020 "lineamientos para el uso de documentos electrónicos en ambientes de trabajo en casa por la contingencia generada por la emergencia sanitaria Covid-19" en el punto B numeral 1.2 "correo electrónico". impartidas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Y los lineamientos establecidos en el artículo 5 "Procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales" del Acuerdo 060 de 2001 "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas".</p>		X
5	<p>Oportunidad de Mejora - OM: 5 Descripción</p> <p>La entidad carece de un sistema de información integrado que permita la incorporación de herramientas tecnológicas como formularios electrónicos o correos electrónicos para la recepción de PQRSD en época de contingencia o continuamente. La integración de estas herramientas en un solo sistema permitiría un control automático de los documentos y solicitudes que lleguen por este medio y un mejoramiento en los tiempos de respuesta.</p> <p>Criterio de Auditoría</p> <p>Lineamientos establecidos en la circular externa 001 de 2020 expedida por el AGN en el punto B numeral 6 que indica "Para el trámite y radicación de documentos, la entidad deberá disponer de correos y medios electrónicos oficiales, adicionalmente podrá habilitar, formularios electrónicos en el portal web, sedes electrónicas, líneas de atención y/o canales de comunicación digital..."</p>		X
6	<p>Oportunidad de Mejora - OM: 6 Descripción</p> <p>En el trabajo de campo realizado por el equipo auditor el día 2 de octubre de 2020 se evidenció que el enlace establecido en la página web de la entidad http://tramites.cajaviviendapopular.gov.co/cvp/index para la radicación "en línea" no funcionó y generó el siguiente error "No se puede acceder a este sitio web", se evidencia una limitante en el acceso a radicar solicitudes en línea ante la entidad, generando que el ciudadano tenga que acercarse a la entidad para radicar una solicitud con el riesgo que genera realizar este proceso presencialmente en época de pandemia. (Se anexa pantallazos del ingreso)</p>		X

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 20 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

No.	No conformidad / Oportunidad de Mejora	NC	OM
	<p>Criterio de Auditoría Lineamientos establecidos en la circular externa 001 de 2020 expedida por el AGN en el punto B numeral 1 “Las entidades establecerán los procedimientos y protocolos para el manejo de las comunicaciones oficiales, determinado entre otros aspectos los siguientes: a) criterios de recepción, registro, horarios flexibles, entrega, alistamiento, distribución y entrega final. b) dar a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como <u>los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.</u> c) definición de responsables para proyectar, elaborar, firmar, dar trámite y realizar la organización”.</p>		

3.1. Recomendaciones:

- En el caso en que los documento o expedientes que deban salir de la entidad por la necesidad del servicio, es importante que exista un proceso de limpieza y desinfección de los archivos, una vez los expedientes retornen a la entidad.
- En esta situación de emergencia es importante tener claros los riesgos que se pueden presentar por la alteración o el mal uso de la información, al igual que la pérdida o el deterioro de los mismos, lo cual en esta coyuntura puede aumentar la probabilidad de que esto ocurra, se deben generar más controles al momento de devolverlos, así como establecer claramente las consecuencias que se pueden presentar en caso de pérdida.
- Se recomienda incluir dentro Proceso de 11. *Gestión Documental*, un Procedimiento relacionado con la administración, custodia y control de los expedientes, digitales y la consulta de documentos línea o una serie de actividades dentro del procedimiento “208-SADM-Pr19 “*Consulta De Documentos De Archivo*” que permita de esta manera el acceso a la información y su seguridad, facilitando el proceso de gestión y que no valla en contravía de lo establecido en la circular externa 001del Archivo General de la Nación. Por otra parte, la entidad debe garantizar dentro del procedimiento la seguridad en el manejo de la información, es decir que se mantenga la integridad, confidencialidad, y confiabilidad.
- Se recomienda crear un procedimiento dentro del Proceso de 11. *Gestión Documental* para la creación, trámite, uso y manejo de las firmas electrónicas de cada uno los funcionarios asignados que garantice el cumplimiento de los requisitos como seguridad, autenticidad, e integridad, de las actuaciones que se adelanten por medios electrónicos.
- Se recomienda crear una actividad y un control dentro del *Proceso 8. Servicio al Ciudadano*, Procedimiento 208-SC-Pr-07 ATENCION PQRSD V4 Procedimiento 208-SC-Pr-07 “*Atención a PQRSD*”, que permita generar un consecutivo de registro para la recepción de las PQRSD recibidas en los correos electrónicos establecidos por la entidad en época de contingencias o continuamente.
- La Caja de la Vivienda Popular, el día 8 de abril de 2020, por medio de la Oficina TIC suscribió el contrato No. CVP-CTO-354-2020 por valor de \$5.414.500 con la empresa Sociedad Cameral De Certificación Digital Certicamara S.A., Cuyo objeto es

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Bogotá, Colombia</p>	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 21 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

“ADQUISICIÓN DE CERTIFICADOS DIGITALES SERVIDOR SEGURO SSL Y CERTIFICADOS FIRMA DIGITAL DE FUNCIÓN PÚBLICA, DE CONFORMIDAD CON LAS CARACTERÍSTICAS ESTABLECIDAS POR LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR”. Se recomienda que paralelamente a la ejecución del contrato se trabaje en la elaboración de procedimientos que permitan que las herramientas adquiridas y los productos que sean entregados por parte del contratista en los tiempos establecidos, cumplan su funcionalidad, se utilicen correctamente y satisfagan la necesidad de la entidad.

- No se cuenta con protocolos de seguridad para la digitalización de la información. Dentro de la información suministrada se pudo evidenciar que se tienen los instrumentos archivísticos definidos por la normatividad para gestión de los archivos y que se encuentra adelantando la definición de políticas para el manejo del sistema ORFEO, según requerimientos del Archivo de Bogotá que incluyen requisitos mínimos de seguridad. Se recomienda por parte de la Asesoría de Control interno definir procedimientos para el manejo del sistema a implementar o se adelanten la actualización de los procedimientos con el fin de proteger la información de la entidad.
- Se recomienda continuar con las gestiones que permitan la integración de un sistema de información que logre generar formularios electrónicos o correos electrónicos para la recepción de PQRSD con consecutivo de radicación.
- Se recomienda realizar seguimientos periódicos a las herramientas tecnológicas de la Entidad con el fin de verificar su estado óptimo de servicio y garantizando su funcionalidad.
- Se recomienda seguir dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones, la cual en el artículo 16 señala: "*Obligaciones de los funcionarios a cuyo cargo estén los archivos de las entidades públicas. Los secretarios generales o los funcionarios administrativos de igual o superior jerarquía, pertenecientes a las entidades públicas, a cuyo cargo estén los archivos públicos, tendrán la obligación de velar por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos de archivo y serán responsables de su organización y conservación, así como de la prestación de los servicios archivísticos*".
- Atender de manera clara y completa los requerimientos que se realicen.

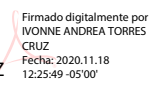
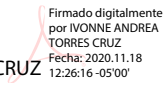
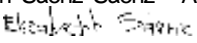

3.2. Conclusión General:

- Si bien es cierto, la entidad genero lineamientos para el manejo de los expedientes y comunicaciones en época de pandemia, es importante señalar que estos lineamientos fueron expedidos hasta el día 19 de junio de 2020 mediante la circular 014.
- Algunas de los lineamientos establecidos en la circular externa 001 de 2020, no se encuentran aplicados como lo son: consecutivos de radicados internos además del generado en PQRSD a las solicitudes recibidos por el correo electrónico, procedimiento o protocolos de seguridad para el uso de firmas electrónicas, prestamos de expedientes en línea, integración de herramientas tecnológicas en época de pandemia para PQRSD y un servicio óptimo de canales de información para la ciudadanía.

	<h2>Informe de Auditoría Interna</h2>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 22 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

- Es importante trabajar en la creación de procedimientos y actividades que permitan el cumplimiento de dichos lineamientos y reducir el riesgo de la pérdida y modificación sin autorización de la información de la Entidad.
- Priorizar al ciudadano como cliente fundamental de la misión de la entidad, brindándole facilidades de acceso a la información y generando canales de respuesta óptimos, de calidad y de fácil manejo.
- Finalmente, Desde la Asesoría de Control Interno estamos comprometidos con brindarles desde el ejercicio laboral y dentro del rol de liderazgo estratégico y asesoría, todo el acompañamiento que sea requerido con el fin de contribuir en la salvaguarda del patrimonio documental de la entidad.

4. Firmas

Auditor Líder:	Equipo Auditor:	Asesor de Control Interno
IVONNE ANDREA TORRES CRUZ  <small>Firmado digitalmente por IVONNE ANDREA TORRES CRUZ Fecha: 2020.11.18 12:25:49 -05'00'</small>		IVONNE ANDREA TORRES CRUZ  <small>Firmado digitalmente por IVONNE ANDREA TORRES CRUZ Fecha: 2020.11.18 12:26:16 -05'00'</small>
Nombre: Ivonne Andrea Torres Cruz - Asesora de Control Interno	Nombre: Elizabeth Sáenz Sáenz - Auxiliar Administrativo 407-05  Carlos Andrés Vargas Hernández - Profesional Especializado Cto 601-2020 	Nombre: Ivonne Andrea Torres Cruz - Asesora de Control Interno.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Distrito de San Rafael</p>	<h1>Informe de Auditoría Interna</h1>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 23 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	

Anexo ingreso radicación en línea

Se ingresa a la página de la entidad <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/> el día 02 de octubre a las 9:26 a.m. y no se logra tener acceso a RADICACION EN LINEA



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Bogotá, Colombia</p>	<h1>Informe de Auditoría Interna</h1>	Código: 208-CI-Ft-01	
		Página: 24 de 24	Versión: 05
		Vigente desde: 05-02-2020	





No se puede acceder a este sitio web

tramites.cajaviviendapopular.gov.co ha tardado demasiado tiempo en responder.

Prueba a:

- Comprobar la conexión
- Comprobar el proxy y el cortafuegos
- Ejecutar Diagnósticos de red de Windows

ERR_CONNECTION_TIMED_OUT

[Volver a cargar](#)

[Detalles](#)



A las 9:42 am se marcó a la extensión 165 en repetidas ocasiones sin recibir respuesta, luego se marcó a la extensión 160 en la cual si se recibió respuesta por parte.

MEMORANDO

1120

PARA: **MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO**
Directora de gestión Corporativa y CID
MARÍA CAROLINA QUINTERO TORRES
Subdirectora Administrativa
LILIANA MORALES
Jefe Oficina TIC
ARTURO GALEANO ÁVILA
Director Jurídico
MANUEL ALFONSO RINCÓN RAMÍREZ
Jefe oficina Asesora de Comunicaciones

DE: Asesora de Control Interno

ASUNTO: **Respuesta a correo electrónico del 10 de noviembre 2020.**
Réplica informe de Auditoría Especial De La Administración De Expedientes Y Comunicaciones Oficiales en periodo de aislamiento obligatorio

Respetados Doctores,

La Asesora de Control Interno, acusa recibo de la solicitud presentada por el enlace de la Dirección de Gestión Corporativa, el profesional Juan David Solano mediante correo electrónico del asunto, la cual fue entregada de manera extemporánea el día 10 de noviembre de 2020 a las 9:29 a.m., teniendo en cuenta que el plazo máximo para la entrega para controvertir los hallazgos generados en el informe era hasta el día de ayer 9 de noviembre de 2020.

Empero, y a fin de garantizar el derecho de contradicción, esta Asesoría efectuó un análisis a la respuesta remitida, verificando cada una de las observaciones contenidas en la misma, considerando en consecuencia lo siguiente:

1. En el cuerpo del correo no se están presentando nuevos argumentos, ni evidencias que desvirtúen las no conformidades, de igual manera no se está solicitando análisis de la información, ni retiro de las no conformidades.
2. Respecto a la No conformidad 2, no se aceptan los argumentos planteados, por cuanto los mismos por si solos no desvirtúan lo evidenciado por esta Asesoría en el desarrollo del ejercicio de auditoría, pues como se informa en la respuesta entregada por parte del contratista Juan David Solano *“La Entidad recibe los requerimientos a través del buzón soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, estas solicitudes cuando corresponden a peticiones ciudadanas relacionadas se registran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha, como se indica en el literal c y condiciones generales del procedimiento 208-SC-Pr-06 Gestión del servicio al*

ciudadano V12 del 10 de diciembre de 2018 y Versión 13 del 25 de junio de 2020 “Cuenta de Correo Electrónico Institucional: La ciudadanía y grupos de interés, podrán presentar sus PQRS, a través de la cuenta de correo electrónica institucional: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, la cual será registrada en el Sistema Quejas y Soluciones y remitida a la dependencia de correspondencia para su respectiva radicación y trámite. Lo anterior, teniendo en cuenta que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para gestionar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento: traslado y/o asignación para el trámite interno, respuesta y su finalización en el sistema; y que permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas. Dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.

Lo indicado por la Dirección de Gestión Corporativa no se encuentra soportado en evidencias documentales ni legales que reforzaran sus justificaciones, por lo que el hallazgo, se mantiene como tal.” se subraya la frase “las peticiones que tengan origen ciudadano”, dicha afirmación exceptúa las demás, en este caso se evidencia que no se tienen en cuenta peticiones diferentes, las cuales son de ciudadanos, tales como contratistas, veeduría ciudadanía, universidades, otras entidades del distrito, otras personas naturales o jurídicas u otras partes interesadas que no tenga que ver con la entidad directamente etc.

Siendo que el correo electrónico es una de los mecanismos establecidos por la entidad para la atención al ciudadano en el aislamiento tanto obligatorio, como selectivo y ahora preventivo, se entiende que se modificó la forma de atender al ciudadano al no haber atención presencial, sin embargo, los procedimientos no fueron adaptados a esta nueva realidad.

Adicionalmente, cuando había atención presencial se tenía establecido un filtro de la información que iba a ser radicada por cualquier persona en ventanilla, este filtro era el primer control para recibir información de calidad en la entidad que permitiera a las dependencias destinatarias hacer más expedito su trabajo con los ciudadanos y demás partes interesadas, sin embargo, este filtro dejó de utilizarse cuando se aumentó el uso del correo electrónico, ya que la información está pasando directamente al jefe de cada dependencia y la secretaría, sin tener en cuenta que todo lo que ingresa a la entidad por este canal, debe ser radicado en el sistema cordis a fin de darle la trazabilidad, monitoreo y seguimiento respectivos.

Como ya se indicó arriba, solamente se radica en el “sistema SDQS Bogotá Te Escucha”, la información que es considerada por la entidad como una petición de origen ciudadano, desconociendo lo indicado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

Ahora bien, en la página web <https://bogota.gov.co/sdqs/preguntas-frecuentes>, en el enlace de preguntas frecuentes se indica lo siguiente:

13. ¿Qué es un derecho de petición?

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en el Código Contencioso Administrativo, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

De acuerdo con lo anterior, “Toda actuación que inicie **cualquier persona** ante las autoridades **implica** el ejercicio del **derecho de petición**, esto quiere decir que esa persona, que la Constitución Política de Colombia no especifica que sea natural o jurídica o mayor de edad o ciudadano o parte interesada, puede ser cualquier persona, por eso no deberían radicarse solamente la “peticiones de origen ciudadano”, ya que así estaríamos frente a una limitación de un derecho.

El texto también señala que: *Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.* Esto implica que todo lo que se reciba por el correo electrónico de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, sea radicado en el SDQS o por lo menos que se radique por el sistema interno de correspondencia, sistema CORDIS.

Ejemplo de esta situación son las comunicaciones de la contraloría, ya que si éstas llegaran al correo electrónico de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, entonces, ¿cuál sería el tratamiento que le daría la entidad?, hasta el momento ninguna comunicación de la Contraloría de Bogotá desde el 19 de marzo de 2020, ha sido radicada con cordis desde el proceso de servicio al ciudadano y no se han dado directrices internas al respecto.

Esta situación genera que las peticiones, entendidas éstas como se expresa en artículo 23 de CP que se reciben a través del correo de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, no están siendo radicadas en el sistema, ya sea SDQS o CORDIS como lo indica el procedimiento 208-SC-Pr-06 Gestión del servicio al ciudadano V12 del 10 de diciembre de 2018 y V13 del 25 de junio de 2020 literal c condiciones generales, lo que no permite realizar una trazabilidad, monitoreo y seguimiento del correo electrónico recibido, lo cual puede generar incumplimientos de los términos establecidos por el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, carencia de responsables y vulneración o afectación de un derecho constitucional como es el derecho de petición, el cual ya se informó en un amplio sentido.

3. Respecto a la No conformidad 3, no se aceptan los argumentos planteados, por cuanto los mismos por si solos no desvirtúan lo evidenciado por esta Asesoría en el desarrollo del ejercicio de auditoría, lo anterior teniendo en cuenta todo lo esbozado en el punto

anterior y además porque dentro del procedimiento no se encuentra una actividad que indique la generación de un número consecutivo interno tanto de entrada como de salida para los correos electrónicos recibidos a través del correo soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, que no son radicados en el Sistema SDQS, ni en el sistema interno CORDIS que permita evidenciar que se dio respuesta a esa petición, si bien es cierto que en la práctica se genera un CORDIS interno de salida para la mayoría de solicitudes, esta actividad no se encuentra relacionada en el procedimiento y en la actividad No. 2 de éste, se establece que: “Atender el requerimiento del ciudadano por **cualquiera de los canales dispuestos**”, pero dentro de las instrucciones no se determina la acción a seguir con la información recibida por correo electrónico y en la práctica no se realiza por lo que es importante que se incluya como una actividad.

No obstante, lo anterior con el ingreso del sistema Orfeo se espera que lo evidenciado sea corregido y mejore el control sobre la información que se tramita y procesa en la entidad, ya que, según lo informado en las diferentes charlas dadas por el proceso de Gestión Documental, todo ingreso de información generando por cualquier persona, será radicado en el sistema Orfeo, por lo que la Asesoría de Control Interno, realizará monitoreo a que efectivamente se subsanen las debilidades encontradas en el trabajo de aseguramiento cuando el sistema entre en producción generando las alertas a que haya lugar.

Finalmente, las No Conformidades encontradas serán reformuladas como Oportunidades de Mejora del sistema de control interno en el informe final de la auditoría.

En ese estado de cosas, se da respuesta al correo electrónico, no sin antes llamar nuevamente al trabajo articulado entre las áreas de la entidad con el fin de fortalecer no solo el proceso del cual son responsables sino la gestión institucional, lo que redundara en beneficio para la entidad.

Cordialmente;

IVONNE
ANDREA
TORRES
CRUZ

Firmado
digitalmente por
IVONNE ANDREA
TORRES CRUZ
Fecha: 2020.11.18
12:41:10 -05'00'

IVONNE ANDREA TORRES CRUZ

itorresc@cajaviviendapopular.gov.co

Anexos: Por correo electrónico el Informe de Auditoría especial de la administración de expedientes y comunicaciones oficiales en doce (12) folios.

Proyectó: Carlos Andrés Vargas Hernández – Profesional Especializado de Control Interno - Cto 601-2020

Elizabeth Sáenz Sáez – Auxiliar Administrativo 407-05

Revisó: Ivonne Andrea Torres Cruz – Asesora de Control Interno

IVONNE ANDREA
TORRES CRUZ

Firmado digitalmente por
IVONNE ANDREA TORRES CRUZ
Fecha: 2020.11.18 12:41:10