

Informe de Auditoría

726

PROCESO: Control de Vivienda y Veedurías a las Curadurías.

DUEÑO DEL PROCESO: José Andrés Ríos Vega

FECHA DE LA AUDITORÍA: 08-21/08/2012

**EQUIPO AUDITORÍA: Manuel Julián Arias Bolaño-Auditor líder
Victoria Cáceres Arbeláez- Auditor Acompañante
Edgar Sandoval Malaver- Auditor Líder**

OBJETIVO:

- a) Determinar el avance del plan de gestión y de los indicadores del proceso.
- b) Evaluar que el proceso auditado esté enmarcado en los lineamientos definidos en el Sistema Integrado SIG -Subsistema de Gestión de Calidad (SGC), Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA), Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), Subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional (SYSO), Subsistema de Responsabilidad Social (SRS), Subsistema de Gestión Ambiental (SGA), y Subsistema de Control Interno (SCI), basado en la Resolución 622 del 28 de abril de 2011 "Por el cual se modifica la Resolución 038 de 2009".
- c) Evaluar el Sistema de Control Interno de acuerdo al Decreto 1599 de 2005 (MEC11000:2005)
- d) Verificar el tratamiento de los productos no conforme identificados en el proceso.
- e) Determinar la efectividad de las acciones implementadas en el plan de mejoramiento.
- f) Verificar el estado actual de las PQRS.
- g) Determinar Oportunidades , Amenazas, Fortalezas y Debilidades

ALCANCE:

Cubre la revisión del proceso auditado, Procedimiento Investigaciones Administrativas PM05-PR25. Procedimiento Intervención Administrativa M04-PR26, Procedimiento Autorizaciones y permisos PM05-PR27, Procedimiento registro, matrícula y seguimiento PM05-PR28.

CRITERIOS:

- a) Decreto 176 de 2010 Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- b) Resolución 622 del 28 de abril de 2011 "Por la cual se modifica la Resolución 038 de 2009".
- c) Procedimiento Investigaciones Administrativas PM05-PR25. Procedimiento Intervención Administrativa M04-PR26, Procedimiento Autorizaciones y permisos PM05-PR27, Procedimiento registro, matrícula y seguimiento PM05-PR28.



Informe de Auditoría

- d) Plan de Gestión.
- e) Indicadores.
- f) Norma Técnica de Calidad de la Gestión NTCGP 1000:2009.
- g) Decreto 1599 de 2005 Por la cual se adopta el MECI 1000:2005 para las entidades del Estado Colombiano.
- h) Decreto 514 de 2006 (SIGA).
- i) Decreto 371 de 2010.
- j) Ley 1474 de Julio 12 de 2011.
- k) Caracterización de los Productos y/o Servicios.
- l) Caracterización del Proceso.
- m) Plan de Mejoramiento

HALLAZGOS:

No conformidades Menores

1. Durante la revisión realizada a los procedimientos PM05-PR25 investigaciones administrativas, PM05-PR26 intervención administrativa y PM-PR29 registro, matrícula y seguimiento; y teniendo en cuenta la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009) en su numeral **4.2.1 Generalidades, sustentando que la entidad dentro de su Sistema de Gestión de Calidad, debe “establecer, documentar, implementar, y mantener el procedimiento “ y 4.2.1 Generalidades sustentando que la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir: “los documentos, incluidos los registros, requeridos por la entidad para el cumplimiento de sus funciones y que le permitan asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos; se logró evidenciar lo siguiente:**

PM05-PR25 “Investigaciones administrativas”

Actividad.	Observación
#2: “Crear carpeta y registro de la queja” y #3: “Asignar profesional para adelantar el caso, previa valoración del tipo de queja”	Dichas actividades deberían ser intercambiadas toda vez que primero se realiza la asignación del profesional y luego se crea la carpeta y registro de la queja.
#3: “Asignar profesional para adelantar el caso, previa valoración del tipo de queja”	El registro de la actividad es el Forest y no la planilla como se establece en el procedimiento.

Procedimiento PM05-PR26 “ Intervención Administrativa”



Informe de Auditoría

127

Actividad	Observación
#12: Solicitar a los agentes especiales la presentación de informes periódicos de gestión de intervenidas.	Esta actividad no se realiza actualmente debido a que la presentación de los informes de gestión hacen parte de las obligaciones específicas del contratista.
#14: Verificar los informes presentados.	El responsable de esta actividad es el coordinador y no el profesional como se establece en el procedimiento.
#15: Elaborar el informe mensual de gestión para presentación al Subsecretario, de las actividades adelantadas por los agentes.	Se establece como punto de control "Correo electrónico institucional", el cual no constituye una acción que permita ejercer un control a la actividad.

Procedimiento Registro, Matricula y seguimiento código PM05-PR28

ACTIVIDAD	OBSERVACION
# 2 ¿Cuenta con registro de enajenador o matricula de arrendador activo? Si lo tiene continua con la siguiente actividad, en caso contrario continua con la actividad 4.	No se tienen definidos los registros y/o documentos de esta actividad en el procedimiento.
# 4 ¿La solicitud está completa? Si la solicitud está completa continua con la actividad 6, en caso contrario continua con la siguiente actividad.	
# 5 Devolver la documentación con las observaciones pertinentes para que el solicitante la complete y vuelve a la actividad 1.	
# 8 Recibir, registrar en el sistema de correspondencia e imprimir la radicación en dos originales de la solicitud de registro de enajenador.	
# 9 Entregar la documentación radicada al grupo de archivo.	
# 11 ¿El vigilado existe en el sistema de información SIDIVIC? Si existe continúa con la actividad 13, en caso contrario cantina con la siguiente actividad.	





Informe de Auditoría

# 17 Recibir registrar en el sistema de correspondencia e imprimir la radicación en el original y en la copia de la solicitud de la matrícula del arrendador.	<p>No se tienen definidos los registros y/o documentos de esta actividad en el procedimiento.</p>
# 23 Radicar mediante el sistema de correspondencia el oficio de comunicación al solicitante y enviar por correo certificado.	
# 24 enviar el oficio con los requerimientos al solicitante por correo electrónico.	
# 28 Radicar el oficio mediante el sistema de correspondencia y enviar por correo certificado.	
# 31 Radicar mediante el sistema de correspondencia el oficio de comunicación al solicitante y enviar por correo certificado.	
# 32 Enviar el oficio por el cual se decide el trámite al solicitante por correo electrónico.	
# 36 ¿Los documentos aportados presentan inconsistencias, o son aclaraciones de los mismos? Si es así, continuar con la siguiente actividad, en caso contrario continuar con la actividad 60.	
# 40 Radicar mediante el sistema de correspondencia el oficio y entregar al funcionario que realizará la visita.	
# 46 Radicar el oficio mediante el sistema de correspondencia y enviar por correo certificado.	
# 52 Radicar mediante el sistema de información de correspondencia el oficio de traslado.	
# 57 Radicar y enviar los oficios.	
# 70 Radicar mediante el sistema de correspondencia el oficio de comunicación al solicitante y enviar.	
# 73 Radicar mediante el sistema de correspondencia el oficio de traslado.	

Impacto

Lo anterior puede ocasionar pérdida de la memoria institucional, generando falta de control y seguimiento de las actividades desarrolladas.

Recomendación

Es necesario revisar el procedimiento, con el fin de identificar los registros y formatos de acuerdo a las actividades desarrolladas en el proceso e incluirlos en el mapa interactivo.

2. Durante la revisión realizada al procedimiento registro, matrícula y seguimiento PM05-PR28 y teniendo en cuenta la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009) en su numeral **4.2.1 Generalidades, sustentando que la entidad dentro de su Sistema de Gestión de Calidad, debe "establecer, documentar, implementar, y mantener el procedimiento,** se evidenció que las actividades establecidas no corresponden a la forma como se están desarrollando actualmente:

ACTIVIDAD	OBSERVACION
# 33 Asignar el número consecutivo del trámite de matrícula, con fecha y firma del funcionario, de conformidad con lo establecido en el artículo 3 del Decreto 51 de 2004, entregar documentación a archivo. Se repiten actividades 8,9 y 10 y continúa con la siguiente actividad.	Actualmente esta actividad se realiza antes de la actividad 29 que a texto dice "Proyectar el oficio por el cual se decide el trámite y elaborar certificación, para firma del subdirector(a) de prevención y seguimiento" , y no como lo establece el procedimiento, por otra parte esta actividad no tiene el condicional (¿?) que permita continuar con el desarrollo del procedimiento.
# 59 ¿La respuesta al requerimiento registra información que permita establecer que el proyecto se está desarrollando de manera normal? Si es así continua con la siguiente actividad, en caso contrario devolverse a la actividad 62.	Esta actividad establece devolverse a la actividad 62, cuando en realidad debe remitirse a la actividad 37 que a texto dice: "¿se requiere hacer visita al vigilado? Si es así, continuar con la siguiente actividad. Si el inconveniente se resuelve con un requerimiento de información pasara a la actividad 44" .
# 60 Dar traslado al archivo.	El punto de control "Verificar avance físico, número de unidades escriturada o prometidas en venta" corresponde a la actividad 59 que a texto dice: "¿La respuesta al requerimiento registra información que permita establecer que el proyecto se está desarrollando de manera normal? Si es así continua con la siguiente actividad, en caso"



Informe de Auditoría

	<i>contrario devolverse a la actividad 62</i> ”, y no a esta actividad sesenta (60) como lo establece el procedimiento.
# 61 Crear archivos de Excel con la información consolidada de las personas naturales o jurídicas que desarrollan la actividad de arrendamiento y /o administración de inmuebles o de enajenación de inmuebles destinados a vivienda que no han presentado los informes semestrales o que no han presentado los informes financieros, respectivamente, Pasar a la actividad 55.	La actividad que se describe no tiene condicional (;?), sin embargo se remite a la actividad 55.

Impacto

Lo anterior ocasiona deficiencia en el procedimiento generando reproceso en las actividades lo cual repercute en los servicios dados a la ciudadanía, por otra parte falta de control y seguimiento de las actividades desarrolladas.

Recomendación

Es necesario revisar el procedimiento, con el fin de identificar y actualizar las actividades de acuerdo a las necesidades reales del proceso.

3. Durante la revisión realizada al procedimiento PM05-PR25 investigaciones administrativas y teniendo en cuenta la política de operación del procedimiento comunicaciones enviadas PM03-PR0 del proceso de Gestión Documental que a texto dice: ***“Se debe elaborar original y una copia, las cuales estarán distribuidas de la siguiente manera: el original para el destinatario y la copia para el consecutivo de comunicaciones oficiales. Si se requiere, se podrá anexar una copia adicional para la dependencia que lo produce para incluir en el expediente referido”***. De acuerdo a lo anterior se observó un oficio con fecha 20 de junio de 2012 sin radicado y firma en el expediente número 40628, no garantizando si este es borrador u original.

Impacto

La utilización de copias no controlada puede ocasionar que no se lleve una trazabilidad real del proceso judicial, afectando las actuaciones a las que haya lugar.

Recomendación

Es necesario crear puntos de control que garanticen la no utilización de copias no controladas.

4. Durante la revisión realizada al procedimiento investigaciones administrativas PM05-PR25, y teniendo en cuenta la actualización del Código Contencioso Administrativo dado bajo Ley 1437 de 2011 el cual rige a partir del 02 de julio de 2012, se observó que el procedimiento no contempla lo reglamentado en dicha Ley en temas tales como, notificación por edicto y en su oportunidad y presentación establecidos en los artículos 45 y 51.

Impacto

No contar con el procedimiento debidamente actualizado puede ocasionar la no aplicación de la normatividad vigente e incurrir en sanciones disciplinarias y eventuales demandas contra la entidad.

Recomendación

Es necesario revisar el procedimiento, con el fin de identificar y actualizar las actividades de acuerdo a las necesidades reales del proceso.

5. Durante la revisión realizada al archivo de gestión de la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda, y teniendo en cuenta el artículo primero (1) del Acuerdo 038 de 2002 “Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000”, que a texto dice: **“Responsabilidad del Servidor Público Frente a los Documentos y Archivos. El servidor público será responsable de la adecuada conservación, organización, uso y manejo de los documentos y archivos que se deriven del ejercicio de sus funciones”**, de acuerdo a lo anterior se observó lo siguiente:

Observación	Evidencia
En algunos expedientes se encuentran documentos sin foliar, lo cual es susceptible a ser manipulado de forma indebida afectado el contenido del mismo.	Registros Fotográficos (Anexo 1)
Se evidenciaron documentos sin archivar (suelos) dentro de la carpeta, quedando esta vulnerable a la inclusión o extracción de los documentos que allí reposan.	
Foliación incorrecta y no en forma consecutiva.	
Foliación con doble numeración.	
Se evidenciaron documentos sin unidad de almacenamiento (carpetas), lo cual dificulta su ubicación e identificación, ocasionando pérdida y/o adulteración de los mismos.	

Informe de Auditoría

Expedientes con inconsistencia en la rotulación.	Registros Fotográficos (Anexo 1)
Cajas con inconsistencia en la rotulación.	
Se evidenciaron carpetas y cajas sin medidas de seguridad, susceptibles a ser manipuladas por terceros.	

Nota: Los registros fotográficos se encuentran anexos al informe (Anexo 1).

Impacto

Llevar un mal manejo del archivo producto de las actuaciones administrativas y legales que se surten desde el proceso, puede ocasionar la adulteración, pérdida, hurto y manipulación indebida de los expedientes, lo cual podría generar actos de corrupción.

Recomendación

Es necesario crear mecanismo de control y seguimiento que garanticen un adecuada organización y seguridad de los expediente manejados por el proceso y de esta forma prevenir posibles acto de corrupción.

6. Durante la revisión realizada al archivo de gestión de la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda, se evidenció que el inventario está desactualizado, toda vez que lo registrado no corresponde a lo encontrado físicamente en el archivo; de acuerdo a lo anterior se observó lo siguiente:

Expedientes en Trámite Según Inventario	Información SIDIVIC	Observación
<ul style="list-style-type: none"> • 32427 • 40939 • 40952 • 40964 • 40944 • 40400 • 41125 	Archivo de Gestión	Se verificó que se encuentra en el archivo de Gestión y no en trámite como se registra en el inventario.

Informe de Auditoría

Impacto

No conocer la trazabilidad real de los expedientes (ubicación) puede ocasionar pérdida, hurto y manipulación indebida de los mismos, lo cual podría generar actos de corrupción.

Recomendación

Es necesario crear mecanismo de control y seguimiento que garanticen llevar una trazabilidad real de los expediente (ubicación) y de esta forma prevenir posibles acto de corrupción.

7. Durante la revisión realizada a la caracterización de los productos del proceso, y teniendo en cuenta la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009) en su numeral 8. Medición, Análisis y Mejora específicamente en el 8.1 Generalidades literal a) que a texto dice: **“demostrar la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio”**, de acuerdo a lo anterior se evidenció que no se aplica ningún tipo mecanismo (encuestas, buzón de sugerencia, herramientas estadísticas, entre otros) para verificar que se esté cumplimiento con los requisitos y/o características de los productos entregados al cliente.

Impacto

La no aplicación de instrumentos de medición, evaluación y verificación frente al cumplimiento de los requisitos y características de los productos o servicios entregados a los clientes, no permite medir el nivel de satisfacción de los mismos.

Recomendación

Es necesario diseñar y documentar mecanismos de medición, evaluación y verificación frente a la conformidad de los productos y/o servicios entregados a los clientes.

8. Durante la revisión realizada a la Tabla Retención Documental (TRD) del despacho de la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda, y teniendo en cuenta la política de operación del procedimiento PS03-PR06 elaboración, implementación y modificación de Tablas de Retención Documental que a texto dice: **“La elaboración de las tablas de retención documental (TRD) debe basarse en la estructura orgánica funcional y en los procesos y procedimientos de la Entidad”**, de acuerdo a lo anterior se evidenció que la serie documental 5-1 “Actos Administrativos” incluida en la Tabla de Retención Documental (TRD) no se utiliza por cuanto no hay evidencia física de la misma.

Impacto



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE HABITAT

Informe de Auditoría

Lo anterior ocasiona falta de registro y control de los documentos producidos por la Subsecretaría, afectando el patrimonio documental de la Entidad.

Recomendación

Es necesario actualizar la TRD de acuerdo a las necesidades del proceso, con el propósito de garantizar la existencia y custodia de los documentos incluidos en la misma.

DECLARACIÓN:

La Auditoría Interna se realiza con base en un muestreo, lo que significa que no todas las no conformidades han sido detectadas, ni que aquellas partes no revisadas no presenten no conformidades.

CONCLUSIONES EQUIPO AUDITOR

ASPECTOS RELEVANTES – FORTALEZAS:

- El dueño del proceso tiene conocimiento y aplica los lineamientos del ideario ético con el equipo de trabajo, en donde se le ha dado especial importancia al valor de la equidad, el cual va orientado a la justicia, como la virtud mediante la cual se da a los demás lo que es debido de acuerdo con sus derechos. En la Subsecretaría de Inspección, vigilancia y control de vivienda se integra el trabajo en equipo y el respeto en el desempeño de las funciones como herramienta para crear un mejor ambiente el cual se vea reflejado en el servicio que se presta a los usuarios de la Secretaría. Así mismo el valor de la responsabilidad se ve reflejado en las actividades propias de las funciones y en el cumplimiento del objetivo del proceso.
- A través del cumplimiento del objetivo estratégico que a texto dice “Controlar la enajenación y arrendamiento de vivienda, la urbanización y Construcción del hábitat en el Distrito Capital” se vigila y controla la actividad de enajenación y arrendamiento de vivienda en la ciudad y se evalúa a los curadores urbanos, en busca de cumplir con la misión de la Secretaría en el liderazgo e implementación de políticas de vivienda humana y de entorno autosostenible para garantizar las condiciones óptimas de habitabilidad en el Distrito.
- Dentro de la planeación del proceso se realizan diferentes actividades en donde se integran los proyectos de inversión con el plan de gestión en busca de encaminar las acciones a las necesidades y objetivos de la Entidad, para ello la Subsecretaría se reunió el 5 de mayo de 2012 en Compensar con el objetivo de llevar a cabo dicha armonización.
- Se cuenta con un cronograma el cual sirve de herramienta para ejercer el control de las actividades a desarrollar dentro del proceso, a través de una reunión semanal en donde se mide el avance de las diferentes actividades programadas.
- El dueño del proceso identifica en el ciclo PHVA las actividades claves del proceso, lo cual le da el conocimiento para atender el objetivo del mismo.
- En la página web de la entidad existe un link denominado “Hábitat a la vista”, en donde el ciudadano puede consultar los polígonos de monitoreo, desarrollo prioritario de suelos, organizaciones populares de vivienda y predios intervenidos, el cual constituye una herramienta para el manejo transparente de las actividades del proceso.

Sistema Integrado de Gestión

- El proceso ha contribuido al logro de la misión Institucional gestionando e impulsando el recurso humano que se necesita para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de la Secretaría Distrital del Hábitat, capacitando, fortaleciendo y motivando a su personal para desarrollar sus actividades de manera eficiente y confiable.



Informe de Auditoría


- Se tiene definido el plan de gestión del proceso, junto con el seguimiento de las actividades desarrolladas a la fecha.
- El líder del proceso y su equipo de trabajo conocen claramente la ruta de evacuación en momentos de emergencias.
- El líder del proceso y su equipo de trabajo tienen identificadas las fuentes donde se deben depositar los residuos generados por el proceso, también se logró observar la utilización de papel reciclable y la ausencia de canecas en los puestos de trabajo permitiendo que las personas se dirijan a las fuentes.
- El proceso conoce la política de talento humano, la cual se encuentra disponible en el mapa interactivo de la Entidad.
- Las actividades del proceso han permitido contar que desde la planeación hasta el seguimiento de las actividades con el mejoramiento continuo sea uno de los objetivos a cumplir a través de la utilización de los indicadores de gestión, la matriz de riesgos y las políticas de operación de los procedimientos, los cuales constituyen una importante fuente de autocontrol del proceso.
- Las acciones desarrolladas en el plan de mejoramiento han permitido que el proceso evalúe su desempeño y establezca oportunidades de mejora continua.
- El proceso no ha divulgado información no autorizada, así como tampoco ha sufrido pérdida de información debido a los back up realizados y al control que se realiza de los documentos y archivos que genera el proceso.
- Con la aplicación de la circular No. 16 de la Secretaría General, en donde se implementan procedimientos y actuaciones administrativas en cumplimiento de lo dispuesto en el decreto ley No. 0019 de 2012, se busca que la actuación administrativa sea ceñida bajo los principios de *Moralidad* en donde la ética se cumpla con absoluta transparencia y en bien del interés común, siendo este un mecanismo de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción. Así mismo se refleja la efectividad del control de la gestión pública en la aplicación de la simplicidad de los trámites.
- Se conoce los principios fundamentales de la Ley 1474 de 2011, dando aplicabilidad a los mismo en lo correspondiente a la inspección, control y vigilancia que el proceso realiza a las actividades de enajenación y arrendamiento de vivienda, así como la evaluación a los curadores, dando estricto cumplimiento a lo ordenado por la Ley, previniendo los riesgos de corrupción y atendiendo a la transparencia través de funcionarios capacitados y comprometidos con el desarrollo de sus funciones.

ASPECTOS POR MEJORAR – DEBILIDADES:

- Los contratistas de la Subsecretaría no realizan back up de la información, lo cual no permite tener el control de los archivos que manejan dichos funcionarios, lo que puede ocasionar pérdida de información.
- Aun cuando se han desarrollado ejercicios de organización de archivo con el apoyo del proceso de Gestión Documental, estos no han sido suficientes para garantizar la seguridad y organización de los expedientes.

ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA:

El responsable del proceso debe elaborar un plan de mejoramiento que contenga las acciones correctivas y preventivas para subsanar las observaciones y no conformidades. El tiempo estimado para realizarlas será en un periodo no mayor a cinco (5) días hábiles desde la fecha de radicación del informe. La entrega de este documento se deberá realizar una vez se haya surtido el proceso de auditoría.



Auditor Líder



Auditor Acompañante



Auditor Acompañante

Auditor Acompañante



Asesor de Control Interno