



# Informe de Auditoría

**PROCESO:** Gestión de Bienes, Servicios e Infraestructura

**DUEÑO DEL PROCESO:** Neil Vanegas Palacio, Subdirector Administrativo

**FECHA DE LA AUDITORÍA:** 01/06/2012-13/06/2012

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

**OBJETIVO:**

- a) Verificar el cumplimiento de la ley 1474 de julio 12 de 2011.
- b) Determinar el avance del plan de gestión y de los indicadores del proceso.
- c) Verificar el cumplimiento del Decreto 371 de 2010.
- d) 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 (S&SO), 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".
- e) Evaluar el Sistema de Control Interno de acuerdo al Decreto 1599 de 2005 (MECI1000:2005).
- f) Determinar la efectividad de las acciones implementadas en el plan de mejoramiento.
- g) Determinar Oportunidades, Amenazas, Fortalezas y Debilidades.

**ALCANCE:**

Cubre la revisión del proceso auditado, los procesos: Procedimiento Mantenimiento y conservación del parque automotor oficial PS02-PR02, Procedimiento Administración servicio transporte PS02-PR03, Procedimiento Buzón de Sugerencias PS02- PR12 y Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano. Visitas a los SuperCades de Américas, Bosa y CAD

**CRITERIOS:**

Procedimiento Mantenimiento y conservación del parque automotor oficial PS02-PR02  
 Procedimiento Administración servicio transporte PS02-PR03  
 Procedimiento Buzón de Sugerencias PS02- PR12





## Informe de Auditoría

Protocolo de Atención y Servicio al ciudadano.

Manual de Contratación

Ley 80 de 1993

Plan de Gestión

Indicadores

Norma Técnica de Calidad NTCGP 1000: 2009.

Decreto 371 de 2010.

Ley 1474 de Julio 12 de 2011.

Decreto 1599 de 2005 por el cual se adopta el MECI 1000:2005 para las entidades del estado Colombiano.

Decreto 514 de 2006 (SIGA)

Decreto 176 de mayo 12 de 2010.

Resolución 221 de 4 de marzo de 2011.

Caracterización del proceso.

### HALLAZGOS:

#### No conformidades Menores

1. Durante la revisión efectuada a los procedimientos que hacen parte del proceso, y teniendo en cuenta la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009) en su numeral 4.2.3 Control de Documentos literal *c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos y d) asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso*. Se pudo evidenciar lo siguiente:

Mantenimiento y Conservación del parque automotor PS02-PR02	
Actividad	Observación
#1 "Solicitar el mantenimiento del vehículo"	La solicitud de mantenimiento realizada al vehículo de placas OBG-411 el día 18/10/2011 a través del formato PS02-FO32-V3, se utilizó el logo antiguo de la Secretaría.
#4 "Entregar el vehículo al taller autorizado para diagnóstico y cotización"	El formato PS02-FO152 "Entrega-recepción de vehículo para mantenimiento y/o reparación", actualmente está en Versión 2 y se está utilizando la Versión 1.
Formato PS02-FO33-V3 "Control de consumo de combustible"	De la muestra solicitada se evidenciaron formatos sin código ni logo.



# Informe de Auditoría

Así mismo, se pudo establecer que en dicho procedimiento la base legal se encuentra desactualizada por cuanto:

Base legal del procedimiento	En la base legal del procedimiento se relaciona la Resolución 5313 de 2002, por la cual se establece la organización y funcionamiento del SICE, la cual actualmente no está vigente.
------------------------------	--

### Impacto

Lo anterior ocasiona falta de control y seguimiento en los registros que se tienen formalizados para desarrollar el procedimiento, vulnerando los lineamientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión.

### Recomendación

Generar los mecanismos necesarios para garantizar que los formatos incluidos en el procedimiento sean utilizados en el desarrollo del mismo.

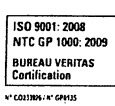
2. El protocolo para la administración del parque automotor de la SDHT, establece en su numeral 4. Literal f) *Resguardo*, que con respecto a los vehículos en que por necesidades del servicio, deban quedarse la noche por fuera de la entidad, “*Deberán traer el vehículo al siguiente día antes de las 8:00 a.m, registrando la información en el formato PS02-FO183 control de ingreso y salida de vehículos oficiales para su control y seguimiento*” y “*La empresa de vigilancia, llevará el control diligenciando el formato PS02-FO183 control de ingreso y salida de vehículos oficiales para su control y seguimiento el cual será entregado, todos los lunes a la Subdirección Administrativa*”, lo cual no se está cumpliendo por cuanto dicho formato no se está diligenciando, solamente se registra la información a través del formato que posee la empresa de Vigilancia.

De igual forma en el numeral 6.1 “*Lineamientos para el mantenimiento de los vehículos*”, se estipula que “*Los conductores de los vehículos deberán diligenciar el formato PS02-FO32 Solicitud de mantenimiento de vehículos, el cual deberá estar firmado por Subdirección Administrativa para ser entregado al proveedor del servicio*”, y para el caso del vehículo de placas OBG-411 del día 23/04/20122, no se diligenció dicha solicitud.

### Impacto

Lo anterior ocasiona que los formatos estipulados en el protocolo pierdan su función de control y seguimiento a los registros para desarrollar el procedimiento.

### Recomendación





## Informe de Auditoría

Atender los lineamientos dados en el protocolo con el fin evitar riesgos de pérdida de algún vehículo debido a la falta de seguimiento y control.

3. El formato de " Entrega-Recepción de vehículo para mantenimiento y/o reparación PS02-FO152", no se está diligenciando completamente. Para el caso de los vehículos con placas OBG-411 con fecha de mantenimiento 23/04/2012 y OBI-121 con fecha 02/03/2012, datos como los del taller proveedor de servicio, las firmas del conductor quién recibió el vehículo, así como la firma del taller que entrego el mismo certificando el inventario, se encuentran vacíos.

### *Impacto*

Lo cual podría ocasionar pérdida de algún elemento o accesorio del vehículo en el taller por falta de control de los mismos.

### *Recomendación*

Legalizar mediante firmas del conductor y del taller los elementos relacionados en el inventario con el fin de evitar el riesgo de pérdida de algún de ellos y así mismo de cumplir con la funcionalidad del formato.

### **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.



## Informe de Auditoría

### CONCLUSIONES EQUIPO AUDITOR

#### ASPECTOS RELEVANTES – FORTALEZAS:

- El dueño del proceso tiene conocimiento y aplica los lineamientos del ideario ético en el proceso desarrollando las actividades propias de contratación con principios de transparencia, así mismo se resalta la probidad en atender los requerimientos propios de la entidad para cumplir sus objetivos estratégicos. El trabajo en equipo y respeto son valores fundamentales que se practican a diario en los funcionarios con el propósito de crear un ambiente adecuado para la atención del personal tanto interno como externo de la Secretaría.
- A través del cumplimiento del objetivo estratégico que a texto dice “Mejorar la gestión institucional integral al servicio de la comunidad” el proceso orienta los esfuerzos para el cumplimiento de la misión de la Secretaría.
- Al realizar una muestra aleatoria de cinco (5) contratos correspondientes a las siguientes modalidades: Aceptación de la oferta mínima cuantía, selección abreviada- bienes y servicios con características técnicas uniformes y Selección abreviada- proceso de menor cuantía, no presentándose observaciones a los contratos revisados.
- La Secretaría del Hábitat cuenta con puntos de atención en los diferentes SuperCades, para lo cual se realizó una visita al de Bosa, Américas y CAD, observando un alto compromiso de los funcionarios por atender a los usuarios y brindarles la información con calidez y confiabilidad.

#### *Sistema Integrado de Gestión*

- El proceso ha contribuido al logro de la misión Institucional suministrando oportunamente los bienes, servicios e infraestructura para el cumplimiento de los objetivos misionales y el normal funcionamiento de la Secretaría Distrital del Hábitat, coordinando y controlando dichos recursos, de manera eficiente y confiable, en el marco de las normas legales vigentes, y suministrando la información necesaria para la toma de decisiones.
- 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 líder del proceso y su equipo de trabajo conocen claramente la política de talento humano.
- Se conoce los principios fundamentales de la Ley 1474 de 2011, dando aplicabilidad al mismo en lo correspondiente a las actividades de contratación en



## Informe de Auditoría

forma transparente y previniendo los riesgos de corrupción al cumplir con las disposiciones dadas por Ley para contratar con el Distrito.

- Las actividades del proceso han permitido contar desde la planeación hasta el seguimiento a las actividades de mejoramiento continuo, como es el caso de los indicadores de gestión, la matriz de riesgos y las políticas de operación de los procedimientos, con una importante fuente de autocontrol del proceso.
- Las acciones desarrolladas en el plan de mejoramiento han permitido que el proceso establezca oportunidades de mejora continua.

### Decreto 371 de 2010

- Existe en la página web principal un link de quejas sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.
- Se cuenta con un espacio en la página web para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por los funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias a la manera como se presta el servicio público.
- Se ha expedido y se encuentra en lugar visible una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad específica todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Existen reconocimientos que dan muestra del buen trato, amabilidad y calidad de la gestión de los funcionarios de atención al usuario tal y como se evidencia en las comunicaciones con los siguientes radicados: 1-2012-25013 con fecha del 30/04/2012, 1-2012-20078 del 16/04/2012 y 1-2012-31028 de fecha 28/05/2012.
- Se ha establecido como mecanismo de atención preferencial en el caso de infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes o adulto mayor que la persona que se encuentra orientando en el digi-turno de prioridad a los usuarios en esta condición.

### ASPECTOS POR MEJORAR – DEBILIDADES:

- Durante la revisión efectuada al Artículo 73 de la ley 1474 que a texto dice: “. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas... las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”. Se pudo observar que no existe documento formal en el que se establezca dicha estrategia para la entidad. .
- Es importante socializar a los funcionarios que brindan la información en los diferentes puntos de atención (CAD y Supercades), de la existencia de la Resolución No. 922 de 2011” *Por medio del cual se actualiza el reglamento operativo para el otorgamiento de subsidios de vivienda en el Distrito*”, con el objetivo de utilizarla como herramienta de información y consulta, en la atención a los usuarios.




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE HABITAT

## Informe de Auditoría

- En la revisión realizada al Plan de Gestión, las metas y las actividades no son claras por cuanto en el Indicador 37 “Apoyo a la gestión de las áreas de la SDHT”, el indicador de eficacia que se tiene es de efectividad, ya que se está refiriendo a cumplimiento de metas. En el Indicador 40 “Asistencia a ferias Distritales” la meta es realizar 2 campañas de servicio al ciudadano, lo cual no es concordante con la fórmula del indicador que es: No. de ferias asistidas/No. de ferias programadas, así mismo en el seguimiento de este indicador se observa que a pesar de asistir a las dos campañas programadas se tiene un avance del 0%.
- Existe físicamente la oficina de servicio al ciudadano y presta su servicio con un espacio adecuado para tal efecto, sin embargo, su existencia no está debidamente formalizada mediante Acto administrativo de creación.

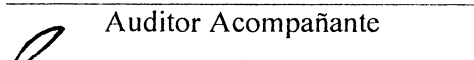
### ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA:

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

