

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Versión: 3.0 |
| | | Fecha: 22/04/2015 |
| | | Código: CI-F-06 |

| | | | | | |
|---|----------------------------------|---|-------|--|--------------------------|
| FECHA DE EMISION DEL INFORME | 24/08/2016 | | | | |
| Proceso/ Atención y Servicios al Usuario Subproceso: Atención al Usuario Seguimiento a mecanismos de participación ciudadana primer semestre de 2016 (Documentos Físicos y/o Electrónicos radicados en la Herramienta Business Procesos Management) | | | | | |
| Responsable del proceso: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) | | | | | |
| Objetivo de la Auditoría: Efectuar un seguimiento y evaluación al proceso de gestión de correspondencia implementado en el MVCT, verificando su funcionamiento y grado de implementación, de acuerdo con la normatividad vigente. | | | | | |
| Alcance de la Auditoría: Establecer la existencia y efectividad de los procedimientos de Control Interno y de verificación a las actividades propias del proceso realizado al interior de Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio para el trámite de la correspondencia Externa recibida en el primer semestre de 2016. | | | | | |
| Criterios de la Auditoría: -Función Legal. -Modelo Estándar de Control Interno. -Herramienta Sistematizada. | | | | | |
| Auditor asignado OCI y/o Equipo auditor: John Alejandro Jaramillo Santa- Profesional Especializado | | | | | |
| Reunión de Apertura | Ejecución de la Auditoría | | | | Reunión de Cierre |
| NO APLICA | Desde | 08/08/2016 | Hasta | 22/08/2016 | NO APLICA |
| Jefe oficina de Control Interno GERMAN ALBERTO MORENO | | Auditor Designado de la OCI JOHN ALEJANDRO JARAMILLO | | Auditor Principal NO APLICA | |

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Versión: 3.0 |
| | | Fecha: 22/04/2015 |
| | | Código: CI-F-06 |

RESUMEN EJECUTIVO

La Oficina de Control Interno del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, en cumplimiento de su rol de evaluación independiente, realizó verificación de las diversas acciones que efectúa la Entidad, relacionadas con la atención a sus usuarios, especialmente aquellos que efectúan solicitudes de manera escrita (correspondencia y correo electrónico) estableciendo los términos (días hábiles) que tarda la Entidad para emitir una respuesta.

Para esto se procedió a realizar las pruebas de verificación en el Sistema de Gestión Documental Gesdoc - Bizagi en el cual deben quedar registradas todas las solicitudes de información que la ciudadanía genere y la respuesta que a estas se dé por parte de la Entidad. Para la realización de dicha verificación se solicitó a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la base de datos contentiva de los radicados de ingreso (ER), del martes 10 de Mayo de 2016

Se seleccionó el día 10 de mayo de 2016 para proceder a verificar el estado de la correspondencia que ingresó a la entidad en dicha fecha y el tramite que las áreas responsables de proyectar la respuesta la dieron a dichas solicitudes.

En caso de no encontrar la información en el Sistema de Gestión Documental Gesdoc - Bizagi la Oficina de Control Interno procedió a solicitar a las áreas los documentos que permitieran evidenciar la oportuna respuesta a las comunicaciones generadas por la Ciudadanía o partes interesadas.

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

1. ANÁLISIS DE CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA:

Con el fin de presentar un análisis de las solicitudes presentadas en medio físico y/o electrónicos por los usuarios y radicadas en los aplicativos de Gestión Documental de la Entidad; el equipo auditor determinó que el mecanismo más efectivo para verificar las actuaciones de la Entidad consistía en elegir (1) un día hábil correspondiente al primer semestre de 2016, para lo que se solicitó a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la base de datos contentiva de los radicados de ingreso (ER), del martes 10 de Mayo de 2016, de lo que se concluyó que en esta fecha la Entidad recibió 619 documentos, de los cuales 443 pertenecen a documentos impresos y los restantes 176 fueron enviados a la Entidad utilizando correo electrónico. A continuación se presenta la información en una tabla que permita conocer cuáles son las

áreas/grupos/dependencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio encargadas de tramitar los documentos que ingresaron el 10 de mayo de 2016, y que fueron registrados en el aplicativo de Gestión Documental, para lo que se presenta la siguiente tabla:

Tabla 1. Áreas responsables de tramitar la correspondencia (Sin Traslados).

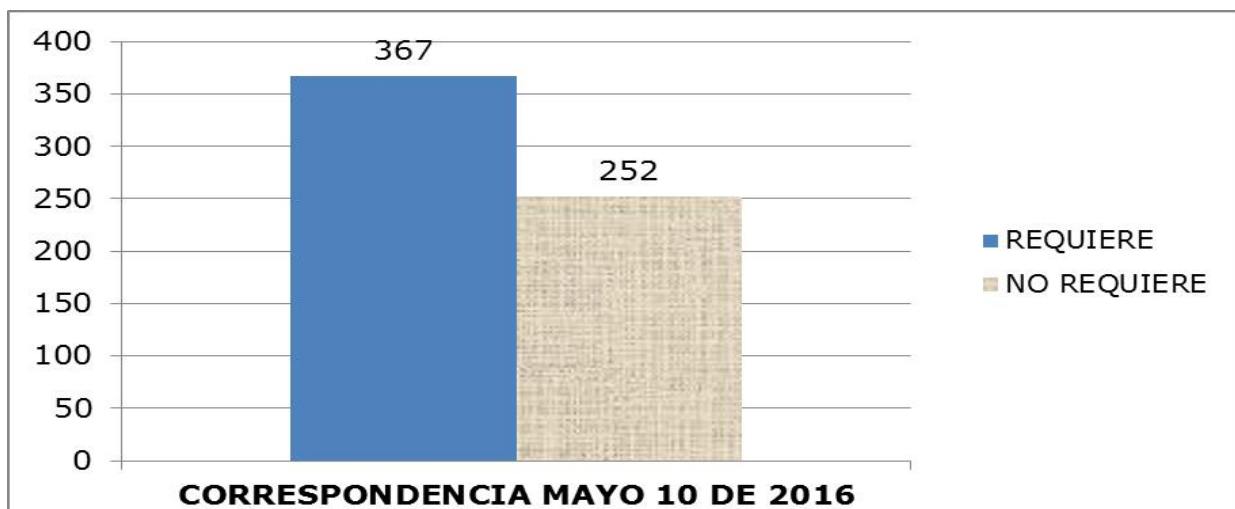
| DEPENDENCIA | TOTAL RADICADOS | % |
|---|-----------------|-------------|
| GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES | 228 | 36,8% |
| GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO | 170 | 27,5% |
| SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 68 | 11,0% |
| SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO | 40 | 6,5% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 18 | 2,9% |
| GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL | 15 | 2,4% |
| DESPACHO DEL MINISTRO | 9 | 1,5% |
| SUBDIRECCION DE PROYECTOS | 9 | 1,5% |
| SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS | 8 | 1,3% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 7 | 1,1% |
| GRUPO DE RECURSOS FISICOS | 6 | 1,0% |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMPRESARIAL | 5 | 0,8% |
| DIRECCION DE PROGRAMAS | 4 | 0,6% |
| GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO | 4 | 0,6% |
| GRUPO DE TALENTO HUMANO | 4 | 0,6% |
| GRUPO EVALUACION DE PROYECTOS | 4 | 0,6% |
| DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL | 3 | 0,5% |
| GRUPO DE CONTRATOS | 3 | 0,5% |
| DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA | 2 | 0,3% |
| DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL | 2 | 0,3% |
| DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL | 2 | 0,3% |
| SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES | 2 | 0,3% |
| SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 2 | 0,3% |
| GRUPO DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1 | 0,2% |
| SECRETARIA GENERAL | 1 | 0,2% |
| SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO | 1 | 0,2% |
| SUBDIRECCIÓN DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL | 1 | 0,2% |
| TOTAL | 619 | 100% |

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Versión: 3.0 |
| | | Fecha: 22/04/2015 |
| | | Código: CI-F-06 |

Tal y como ha ocurrido en anteriores informes, las tres primeros puestos, en cuanto se refiere al mayor número de documentos asignados, corresponden al Grupo de Acciones Constitucionales (GAC), Grupo de Atención al Usuario y Archivo (GAUA) y a la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda (SSFV) quienes concentraron el **75.3%** del total de los documentos radicados en la fecha elegida para la realización del presente informe.

Es necesario aclarar que la Entidad no debe brindar respuesta a la totalidad de documentos que ingresan a través del aplicativo de Gestión Documental (Gesdoc- Bizagi), toda vez que se presentan casos en los cuales los documentos son respuestas a peticiones del MVCT, invitaciones a eventos, documentos informativos, entre otras. Para este tipo de documentos y/o correspondencia se encuentra establecido por el administrador de la herramienta una guía que permite el cierre del caso sin necesidad de generar un radicado de salida. Así las cosas, el equipo auditor realizó la lectura de los documentos seleccionados en el aplicativo, lo que arrojó que del total de documentos recibidos el día 10 de mayo de 2016, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio debía presentar una respuesta a 367 documentos, los cuales representan el **59.3%** de la muestra.

Gráfico 1. Análisis correspondencia (Requiere / No Requiere respuesta)



Una vez verificada la información reportada por las áreas, se hace necesario aclarar, que las diversas dependencias generan traslados a los radicados inicialmente generados, los cuales ingresan a otras áreas/grupos, quienes dependiendo de las características de cada uno de los documentos, deciden sobre la pertinencia de emitir una respuesta, o de finalizar el caso, utilizando los procedimientos establecidos para tal fin.

A continuación se presenta una tabla en la que se indica la dependencia, área/grupo, así

como el número de documentos que requerían respuesta y el consolidado de respuestas que fueron encontradas por el equipo auditor en el aplicativo (Gesdoc –Bizagi) a la fecha de corte del presente informe (22 de agosto de 2016), o que fueron remitidas por los responsables como soporte de las actuaciones proferidas por la Entidad respecto a las solicitudes radicadas por los usuarios.

Tabla 2. Áreas responsables de emitir la respuesta (Incluye Traslados)¹.

| DEPENDENCIA/ GRUPO/ AREA | REQUIERE RESPUESTA | SIN RESPUESTA | TRASLADOS | | PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA |
|---|--------------------|---------------|-----------|---------|----------------------------|
| | | | RECIBIDO | ENVIADO | |
| GRUPO DE ACCIONES CONSTIT. | 109 | 6 | 1 | 0 | 2,92 |
| GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO A. | 156 | 0 | 1 | 15 | 3,26 |
| SUBDIRECCION DE SUBSIDIO F.V. | 52 | 0 | 16 | 6 | 18 |
| SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y A.T. | 6 | 0 | 3 | 0 | 21 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 0 | 0 | 0 | 18 | NO APLICA |
| GRUPO DE TITULACIÓN Y S.P. | 17 | 0 | 3 | 0 | 23,4 |
| DESPACHO DE LA SEÑORA MINISTRA. | 0 | 0 | 0 | 2 | NO APLICA |
| SUBDIRECCION DE PROYECTOS | 2 | 0 | 1 | 0 | 10,5 |
| SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS | 0 | 0 | 2 | 0 | NO APLICA |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 3 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| GRUPO DE RECURSOS FISICOS | 0 | 0 | 0 | 0 | NO APLICA |
| SUBDIRECCIÓN DE GESTION EMP. | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| DIRECCION DE PROGRAMAS | 1 | 0 | 2 | 3 | 4 |
| GRUPO DE MONITOREO DEL SGP DE AGUA POTABLE Y S.B. | 2 | 0 | 2 | 0 | 2,5 |
| GRUPO DE TALENTO HUMANO | 1 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| GRUPO DE EVALUACION DE PROY. | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| DIRECCION DE DESARROLLO SECT. | 4 | 0 | 5 | 2 | 33 |
| GRUPO DE CONTRATOS | 0 | 0 | 0 | 0 | NO APLICA |
| DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA | 0 | 0 | 0 | 1 | NO APLICA |
| DIRECCIÓN DE INVERSIONES V.I.S. | 7 | 0 | 8 | 0 | 8 |
| DIRECCION DEL SISTEMA HABITACIONAL | 0 | 0 | 0 | 1 | NO APLICA |
| SUBDIRECCION DE ASISTENCIA TECNICA Y OPERACIONES U.I. | 0 | 0 | 0 | 2 | NO APLICA |
| SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS | 0 | 0 | 0 | 0 | NO APLICA |
| GRUPO DE CONTROL INTERNO DISC. | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| SECRETARIA GENERAL | 0 | 0 | 0 | 0 | NO APLICA |
| SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PPTO. | 0 | 0 | 0 | 0 | NO APLICA |
| DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL. | 3 | 1 | 5 | 0 | 58,5 |

¹ Ordenada de acuerdo con el orden de la tabla N°1

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Versión: 3.0 |
| | | Fecha: 22/04/2015 |
| | | Código: CI-F-06 |

| | | | | | |
|--|------------|----------|-----------|---|------------|
| GRUPO DE POLITICA SECTORIAL | 1 | 0 | 2 | 0 | 39 |
| SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERR. | 0 | 0 | 0 | 1 | NO APLICA |
| TOTAL | 367 | 7 | 53 | | 7,6 |

Teniendo en cuenta que la muestra se redujo a 367 documentos, frente a los cuales se debía emitir algún tipo de pronunciamiento utilizando los mecanismos que la Ley le otorga, una vez finalizada la etapa de recolección de información (agosto 22 de 2016), el equipo auditor evidenció que las áreas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, generaron un total de 360 respuestas. Existen 7 documentos que a la fecha de corte de la evaluación no han sido atendidos por las áreas o no se suministraron las evidencias que permitieran evidenciar lo contrario, a saber:

-Radicado **2016ER0047337**, consulta elevada por el señor Julian Alejandro Bonilla Escobar, referente al POT de la ciudad de Cali, no se evidencia respuesta ni utilización del mecanismo dispuesto por el numeral 2 del Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.² El plazo inicial fijado por la Ley, así como por la Resolución 0203 de 2013 MVCT finalizó el 23 de junio de 2016. La respuesta a este radicado debe ser emitida por la Subdirección de Asistencia Técnica y Operaciones Urbanas Integrales, sin embargo se debe aclarar que verificado el aplicativo Bizagi, el traslado a esta subdirección se presentó el 10 de agosto, fecha en la cual ya se habían vencido los términos establecidos para emitir una respuesta o utilizar el parágrafo del artículo 14 *Ibidem*.

Radicados **2016ER0047480, 2016ER0047714, 2016ER0047727, 2016ER0047791, 2016ER0047828, 2016ER0047860**, corresponden a documentos relacionados con acciones de tutela, los cuales deben ser atendidos por el Grupo de Acciones Constitucionales, quienes manifestaron que dichos documentos se encontraban en proceso de cumplimiento. Verificados los fallos emitidos por el Juez Constitucional, esta oficina de Control Interno, presenta salvedades respecto a la respuesta emitida por el GAC, toda vez que los términos estipulados en los fallos han sido superados y a la fecha según lo informado por el GAC, el fallo se encuentra en trámite de cumplimiento.

2. TERMINOS DE RESPUESTA

De la información presentada en la Tabla 2, es pertinente indicar que el promedio en días de respuesta de la Entidad (Total de documentos), se redujo en 9.6 días pasando de 17.2 días a 7.6 días en promedio con relación al último informe presentado por esta Oficina.

² Artículo 14 Ley 1755 de 2015. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Similar situación se presenta con el número de documentos que fueron contestados extemporáneamente, pasando de 127 a 43 respuestas extemporáneas, este análisis se presenta respecto de la anterior medición efectuada por la Oficina de Control Interno, que verificó los documentos que ingresaron a la Entidad el día 8 de octubre de 2015; los resultados de dicho informe fueron comunicados al señor Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio, con escrito del 28 de abril de 2016, radicado 2016IE0004652.

Gráfico 2. Promedio días de Respuesta (2 semestre 2015 vs 1 Semestre 2016)

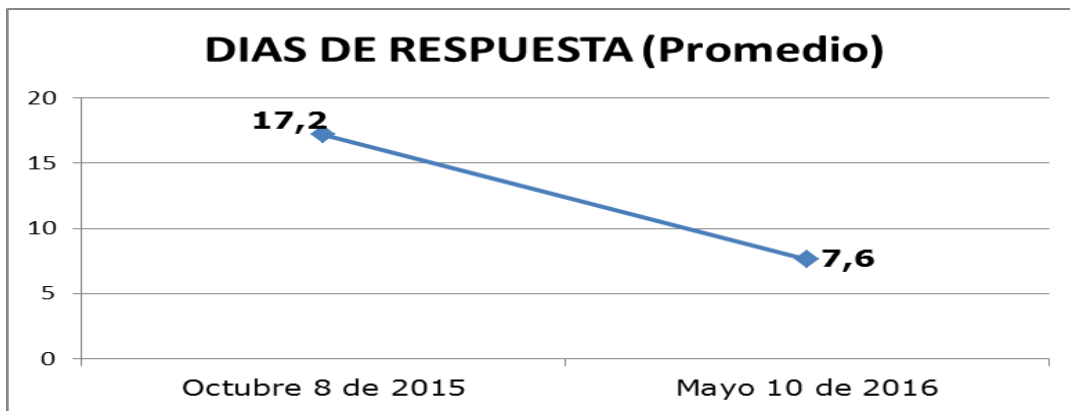
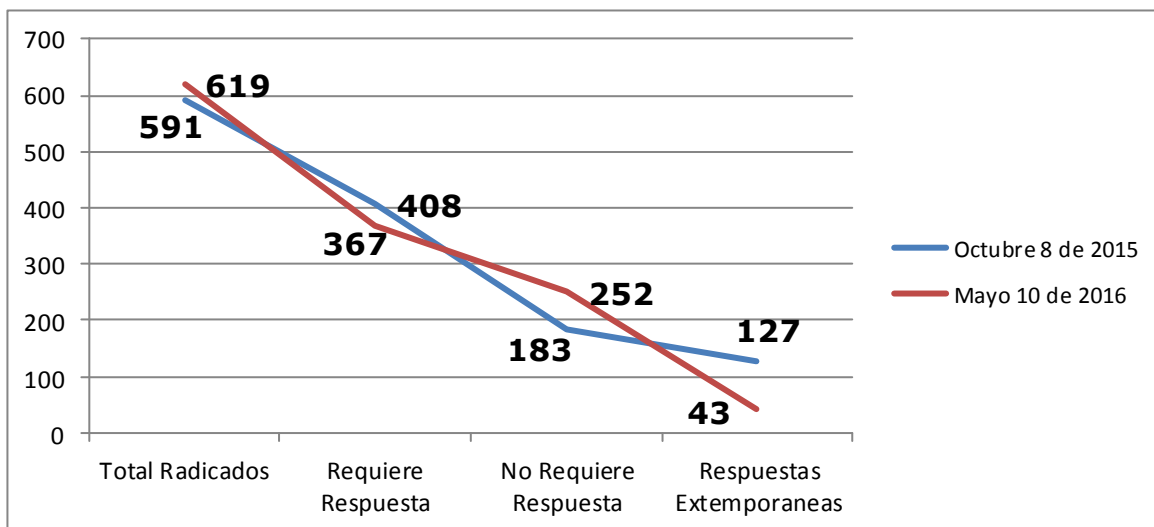


Gráfico 3. Comportamiento Correspondencia (2 semestre 2015 vs 1 Semestre 2016)



De acuerdo con la muestra analizada, y a las actuaciones desarrolladas respecto al análisis de la información contenida en la base de datos que hace parte integral del presente proceso auditor, a continuación se presenta una tabla con las respuestas que superaron el término legal establecido en la Ley 1755 de 2015, la Resolución 0203 de 2013³ o el plazo otorgado por el Juez Constitucional.

Tabla 3. Respuestas que Excedieron los términos para emitir respuesta (Incluye Dependencia/ Grupo/ Área).

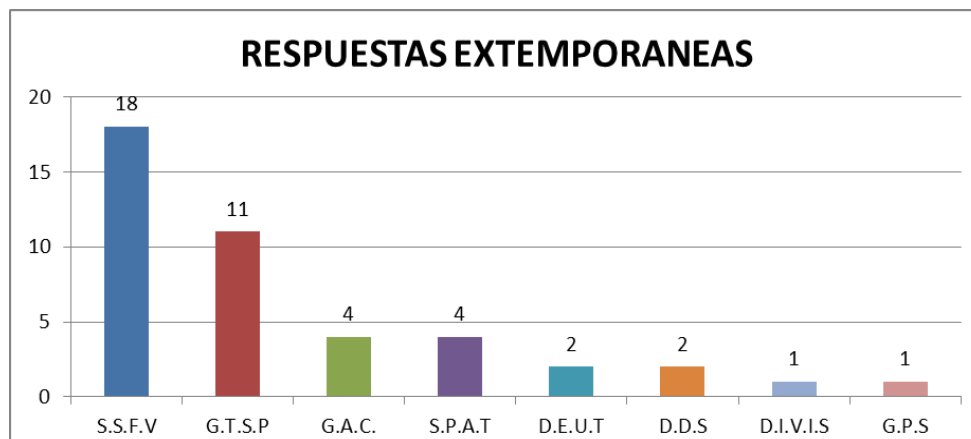
| RADICADO | DEPENDENCIA/ GRUPO/ AREA | TERMINO DE LA RESPUESTA (días hábiles) |
|-----------------|---|---|
| 2016ER0047393 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO SECTORIAL | 67 |
| 2016ER0047900 | SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 64 |
| 2016ER0047418 | SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 62 |
| 2016ER0047579 | DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL | 62 |
| 2016ER0047806 | DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL | 55 |
| 2016ER0047810 | SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 52 |
| 2016ER0047861 | SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 47 |
| 2016ER0047768 | SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 43 |
| 2016ER0047690 | GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL | 42 |
| 2016ER0047567 | SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 41 |
| 2016ER0047781 | GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL | 41 |
| 2016ER0047888 | SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 41 |
| 2016ER0047444 | SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 40 |
| 2016ER0047467 | DIRECCIÓN DE DESARROLLO SECTORIAL | 39 |
| 2016ER0047478 | GRUPO DE POLITICA SECTORIAL | 39 |
| 2016ER0047509 | SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO | 38 |
| 2016ER0047857 | GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES | 36 |
| 2016ER0047386 | GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL | 35 |
| 2016ER0047558 | GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES | 34 |
| 2016ER0047403 | SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 29 |
| 2016ER0047471 | SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 29 |
| 2016ER0047472 | SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 29 |
| 2016ER0047502 | GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL | 29 |
| 2016ER0047376 | GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL | 28 |
| 2016ER0047510 | GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL | 28 |
| 2016ER0047578 | SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 28 |
| 2016ER0047871 | GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL | 27 |
| 2016ER0047671 | SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO | 26 |

³ Resolución 0203 de 2013 Por la cual se reglamenta la tramitación interna de peticiones y la manera de atender las quejas en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda –FONVIVIENDA, la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y crea la Ventanilla Única de Correspondencia.

| | | |
|---------------|--|----|
| 2016ER0047631 | GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL | 25 |
| 2016ER0047385 | GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL | 24 |
| 2016ER0047662 | GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL | 24 |
| 2016ER0047667 | SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO | 23 |
| 2016ER0047717 | GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES | 23 |
| 2016ER0047775 | GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL | 23 |
| 2016ER0047777 | SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 23 |
| 2016ER0047607 | SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 22 |
| 2016ER0047576 | SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 21 |
| 2016ER0047600 | SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 19 |
| 2016ER0047802 | SUBDIRECCION DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO | 19 |
| 2016ER0047814 | SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 19 |
| 2016ER0047609 | SUBDIRECCION DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA | 18 |
| 2016ER0047719 | GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES | 17 |
| 2016ER0047899 | DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL | 16 |

Teniendo en cuenta el número de respuestas que fueron presentadas de manera extemporánea, es necesario presentar un gráfico que consolide cuales son las (Dependencia/ Grupo/ Área) responsables de emitir los pronunciamientos.

Gráfico 4. Consolidado Respuestas Extemporáneas (Incluye Dependencia/ Grupo/ Área)



Como se indicó anteriormente se observa una disminución significativa en el número de documentos que excedieron los términos para emitir un pronunciamiento; sin embargo es necesario generar un plan de mejoramiento en las áreas que concentran el 67% de las respuestas extemporáneas, esto es en la Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda y el Grupo de Titulación y Saneamiento Predial, de forma tal que se subsanen las causas que están dando origen a la generación de respuestas extemporáneas al ciudadano y/o

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Versión: 3.0 |
| | | Fecha: 22/04/2015 |
| | | Código: CI-F-06 |

partes interesadas.

Dentro de las posibles acciones de mejoramiento que pueden implementar las áreas se encuentran las siguientes:

Fortalecer el equipo de las áreas misionales que presentan esta situación.

Contar con personal cuya dedicación sea única y exclusivamente a atender las solicitudes presentadas por la ciudadanía o partes interesadas

Capacitar a los funcionarios y/o contratistas en el manejo del aplicativo Gesdoc – Bizagi para que se dé trámite oportuno a la información que se traslada a estas áreas por este medio.

3. VERIFICACIÓN PROCEDIMIENTO DE RADICACIÓN CORREOS ELECTRÓNICOS.

El equipo auditor evidenció un total de 32 documentos (**2016ER0047350, 2016ER0047352, 2016ER0047355, 2016ER0047356, 2016ER0047358, 2016ER0047367, 2016ER0047382, 2016ER0047427, 2016ER0047489, 2016ER0047490, 2016ER0047492, 2016ER0047520, 2016ER0047522, 2016ER0047525, 2016ER0047527, 2016ER0047543, 2016ER0047557, 2016ER0047558, 2016ER0047559, 2016ER0047560, 2016ER0047561, 2016ER0047562, 2016ER0047564, 2016ER0047575, 2016ER0047582, 2016ER0047585, 2016ER0047640, 2016ER0047649, 2016ER0047669, 2016ER0047679, 2016ER0047833, 2016ER0047854, 2016ER0047860**) los cuales fueron recibidos por la Entidad a través del correo electrónico.

Del análisis de esta información se pudo evidenciar que no se dio cumplimiento a lo establecido en la circular 2015IE0011090, del 10 de septiembre de 2015, la cual indica: "Con el ánimo de optimizar la Herramienta de Gestión Documental (GESDOC-BIZAGI), el acceso a la correspondencia que ingresa al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y al Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA; a través de correo electrónico o E-mail, a partir de la fecha serán cargados en la plataforma de Gestión documental en el formato PDF en la sección "Anexos" del citado software, así mismo los archivos que adjunten los correos.

Por lo tanto ya no es necesario requerir la información que se recepcionan a través del correo institucional⁴.(Sic)"

Frente a lo anterior, el equipo auditor considera importante que se realice un análisis conjunto por parte del Grupo de Atención al Usuario y Archivo, la Subdirección de

⁴ Circular 2015IE0011090 de Septiembre 10 de 2015

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Versión: 3.0 |
| | | Fecha: 22/04/2015 |
| | | Código: CI-F-06 |

Servicios Administrativos y la Oficina de Tecnologías de la Información, que permita identificar las causas por las cuales no se dió cumplimiento a las instrucciones impartidas en la circular anteriormente mencionada y que se elabore el correspondiente Plan de mejoramiento.

4. GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES

Realizada la verificación del uso de la herramienta BPM (Bizagi), y teniendo en cuenta que no se evidenció la realización del procedimiento para gestionar respuesta que se encuentra publicado en la intranet de la Entidad y que puede ser consultado en el link <http://nuestranet.minvivienda.local/Dependencias/OficinaTICS/Documents/Procedimiento%20para%20gestionar%20respuesta/Emitir%20respuesta.pdf>, el equipo auditor procedió a efectuar análisis del aplicativo de Gestión Documental (Gesdoc) con el fin de conocer las respuestas que se habían brindado a los documentos radicados el 10 de mayo de 2016, y que debían ser tramitados por dicho grupo, frente a lo cual se presentan las siguientes observaciones:

4.1 Incoherencia entre Bizagi y Gesdoc.

El equipo auditor, no evidenció coherencia entre la información que permitió el cierre del caso en la herramienta BPM (Bizagi), frente al aplicativo de gestión documental (Gesdoc) toda vez que como se puede observar en la imagen 1, la persona encargada de gestionar la herramienta BPM, indicó que no se emitiría respuesta al radicado 2016ER0047344 y que tampoco sería redireccionado a otra dependencia/grupo/área , por lo que el caso se cerró indicando en el comentario que se encontraba **TRAMITADO**⁵; al verificar el aplicativo Gesdoc, el equipo auditor evidencia que dicho documento fue contestado mediante oficio 2016EE0043653 del 23 de Mayo de 2016.

Imagen 1. Radicado 2016ER0047344. (Bizagi)

⁵ Información General del Radicado 2016ER0047344 Bizagi

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Versión: 3.0 |
| | | Fecha: 22/04/2015 |
| | | Código: CI-F-06 |

Información del caso

► Información General

| | |
|---------------------|--------------------------|
| Número del caso: | 2016ER0047344 |
| Fecha creación: | 06/09/2016 |
| Usuario creador: | |
| Proceso: | GD - Gestionar Respuesta |
| Estado del proceso: | Trámite |

Dependencia que gestionará la respuesta: GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES

Responsable gestionar la respuesta: Monica Viviana Pacheco Rodriguez

¿Vencido por términos?: Si

[Forma Información de Radicación del documento](#)

Documentos del caso

| Tipo de documento | Número de radicado | Ruta |
|-------------------|--------------------|----------------------|
| Acción de Tutela | 2016ER0047344 | Ruta |

► Decidir emitir respuesta

| | |
|----------------------------|-----------|
| ¿Se emitirá respuesta?: | No |
| ¿Redireccionar respuesta?: | No |
| Comentarios: | TRAMITADO |

Imagen 4 . Radicado 2016ER0047344. (Gesdoc)

| Mis documentos | | | | | | | | | |
|----------------|---------------------|---|-----------------------|--|------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| Radicado ▼ | Tipo de Documento ▼ | Asunto/Referencia ▼ | Tiempo de respuesta ▼ | Remitente ▼ | Dependencia Origen ▼ | Destinatario ▼ | Dependencia destino ▼ | Responsable ▼ | Fecha de radicación ▼ |
| 2016ER0047344 | Acción de Tutela | CORREO ELECTRONICO - ACCION TUTELA 2016-00171 DE DORA LUZ COLLAZOS ZAPATA | 48 horas | DORA LUZ COLLAZOS ZAPATA / TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE CALI | N/D | Monica Viviana Pacheco Rodriguez | GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES | N/D | 10-05-2016 08:35 |
| 2016EE0043653 | Acción de Tutela | CUMPLIMIENTO TUTELA 2016 - 00171 DORA LUZ COLLAZOS ZAPATA RAD 2016ER0047344 | No aplica | Paula Andrea Escobar Serna | GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES | DORAL LUZ COLLAZOS ZAPATA | N/D | Monica Viviana Pacheco Rodriguez | 23-05-2016 14:53 |

Página 1

[Descarguelo aquí](#)

Esta situación se presenta en todos los casos del Grupo de Acciones Constitucionales, como pudo ser evidenciado por el Equipo auditor, información que se encuentra debidamente soportada en la base de datos que hace parte integral del presente informe.

4.2 Cierre de Casos en la Herramienta BPM (Bizagi)

El Grupo de Acciones Constitucionales debía dar trámite a un total de 229 documentos los cuales representan el **37%** de la totalidad de radicados del día 10 de mayo de 2016, estos casos fueron cerrados en Bizagi indicando que se encontraba **(TRAMITADO/A)**. Lo anterior difiere de la realidad, toda vez que 109 de estos oficios que representan el **47.6%** de la totalidad de la correspondencia externa recibida (ER) debían ser resueltos

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Versión: 3.0 |
| | | Fecha: 22/04/2015 |
| | | Código: CI-F-06 |

por las personas del área, mientras que los restantes 120 documentos debían ser cerrados indicando las razones que permitían finalizarlo, de conformidad con el instructivo que se encuentra publicado en la intranet y que puede ser consultado accediendo al link: <http://nuestranet.minvivienda.local/Dependencias/OficinaTICS/Documents/Procedimiento%20para%20gestionar%20respuesta/No%20emitir%20respuesta.pdf> , el cual es claro al indicar que para proceder al cierre "se debe comentar porque se tomó la decisión de no emitir una respuesta"⁶.

Al respecto es importante indicar que el uso obligatorio de las herramientas Gesdoc-Bizagi se encuentra establecido en la Entidad desde el año 2014, mediante la circular 2014IE0014678, y que el evento de no utilizar las herramientas puede ser considerado como un incumplimiento al numeral 22⁷ de las Obligaciones Generales de los contratos de prestación de servicios del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y a los deberes y obligaciones que tienen los servidores públicos.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

El equipo auditor evidenció mejoras sustanciales en cuanto se refiere a la trazabilidad de la información de las áreas, toda vez que exceptuando el Grupo de Acciones Constitucionales, responsable de atender 229 documentos (físicos y/o electrónicos), se pudo establecer que las demás dependencias/grupos de la Entidad dieron trámite al 97% de los documentos que les fueron asignados desde su radicación inicial o que fueron trasladados desde otras dependencias por ser de su competencia.

De igual manera la herramienta (Bizagi) presenta mejoras sustanciales en su tiempo de respuesta, y nuevas funcionalidades que permiten a los usuarios de la Entidad contar con un mecanismo tecnológico para gestionar adecuadamente sus procesos, especialmente el trámite de la correspondencia.

Teniendo en cuenta que las áreas presentan dinámicas propias que pueden afectar su gestión, es importante que los responsables de estas áreas efectúen un análisis de las causas que pueden estar originando estas situaciones y que se establezca un plan de mejoramiento que permita subsanarlas, con el fin de evitar procesos en contra de la Entidad y de los funcionarios mismos.

Es importante que se revisen los riesgos asociados a estos procesos y se verifiquen los controles establecidos para minimizar el impacto y la probabilidad en la materialización de los riesgos identificados.

⁶ Manual de usuario: Nuevo Procedimiento para Gestionar Respuesta

⁷ Utilizar la herramienta de Gestión Documental GESDOC-BIZAGY para gestionar, tramitar y controlar la correspondencia que le sea asignada, en medio físico y/o electrónico y realizar todas las actividades definidas en la misma para el proceso de Gestión Documental dentro de los términos legales correspondientes de cada documento

| | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|
|  | INFORME DE AUDITORÍA INTERNA | Versión: 3.0 |
| | | Fecha: 22/04/2015 |
| | | Código: CI-F-06 |

Se sugiere realizar un análisis de la capacidad institucional que tiene cada área para atender las diferentes solicitudes presentadas por la Ciudadanía y/o partes interesadas con el fin de poder atender oportunamente estas .

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 24 días del mes de agosto del año 2016

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

| Nombre Completo | Responsabilidad | Firma |
|---------------------------------------|--|-------------------------|
| GERMAN MORENO | <i>Jefe de Oficina de Control Interno (auditorías de evaluación independiente)</i> | ORIGINAL FIRMADO |
| JOHN ALEJANDRO JARAMILLO SANTA | <i>Auditor Designado OCI (auditorías de evaluación independiente)</i> | ORIGINAL FIRMADO |
| NO APLICA | <i>Auditor Líder (auditorías del SIG)</i> | NO APLICA |
| NO APLICA | <i>Auditor Principal (auditorías del SIG)</i> | NO APLICA |