

2014IE0017884



MEMORANDO

Bogotá D.C.

PARA: Dr. Luis Felipe Henao Cardona
Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: **Verificación Mapas de Riesgo.**

Respetado Señor Ministro:

De manera atenta me permito remitir para su conocimiento copia del INFORME DE AUDITORIA INTERNA formato CI-F-06, de la actividad desarrollada durante los meses de Agosto a Octubre cuyo objetivo era "Verificar la implementación de la Guía de Administración del Riesgo de los procesos definidos en el mapa de procesos de la Entidad", como resultado de la anterior actividad se concluye:

La entidad presenta avances significativos en el proceso de Administración del Riesgo, que lo ubican en un estado de madurez denominado **Conocido**¹, pero debe adelantar las actividades necesarias que permitan una mayor apropiación de los aspectos relacionados con la Administración del Riesgo por parte de los líderes de los procesos y la definición de la política y la estrategia o plan de acción para la adecuada implementación de proceso de Administración del Riesgo. Situación que le permitiría mejorar su calificación en el criterio estado de madurez.

Los procesos deberán ajustar y actualizar sus mapas de riesgos conforme a lo establecido por la Función Pública en su Cartilla de Administración del Riesgo y a la dinámica de los procesos, respectivamente. Asimismo, deberán elaborar un plan de mejoramiento que permita la subsanar las situaciones descritas en este informe, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento CI-P-03 Auditorías de Gestión

Cordialmente,


GERMAN MORENO

Anexos: Informe de Auditoria Interna en tres (3) Folios
Copia: Dra. Maria Alexandra Pérez -Jefe Oficina Asesora de Planeación.

Elaboró: jjaramillo
Revisó: gmoreno
Fecha: 19/12/2014

¹ Cartilla Rol de la Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces, página 31 Criterios del Nivel de Madurez del proceso Administración del Riesgo.





Libertad y Orden
Ministerio Vivienda,
Ciudad y Territorio
Republica de Colombia

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 2.0

Fecha: 24/07/2014

Código: CI-F-06

FECHA DE EMISION DEL INFORME		31/10/2014	
Proceso: SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-MECI-ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO			
Subproceso: Administración del Riesgo.			
Responsable del proceso: Funcionarios y Contratistas de la Entidad			
Objetivo de la Auditoría: Verificar la implementación de la Guía de Administración del Riesgo en la los procesos definidos en el mapa de procesos de la Entidad.			
Alcance de la Auditoría: La verificación comprenderá la totalidad de los treinta y dos (32) mapas de riesgo de los Procesos y/o subproceso de la Entidad.			
Criterios de la Auditoría: Aspectos definidos en la Guía de Administración del Riesgo DAFP.			
Auditor asignado OCI y/o Equipo auditor: German Moreno Gonzalez Jefe Oficina de Control Interno John Alejandro Jaramillo Santa Profesional Especializado OCI			
Reunión de Apertura	Ejecución de la Auditoría		Reunión de Cierre
No Aplica	Desde	1/08/2014	Hasta
			31/10/2014
			No Aplica
Jefe oficina de Control Interno German Moreno Gonzalez	Auditor Designado de la OCI John Alejandro Jaramillo Santa		Auditor Principal No aplica

RESUMEN EJECUTIVO

La Oficina de Control Interno, en su rol de asesoría y acompañamiento realizó la verificación a los Mapas de Riesgos de los treinta y dos (32) procesos y/o subprocesos con los que actualmente cuenta la Entidad **"Mapa de procesos publicado en la página de la Entidad al 31 de Octubre de 2014"**

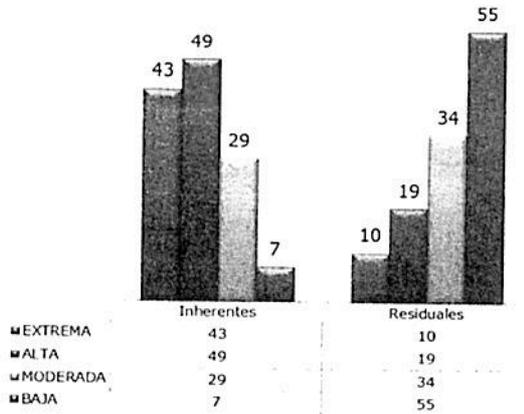
A partir del proceso de revisión de los mapas de riesgos, se realizaron observaciones con el fin de evaluar la calidad de los controles y la adecuada utilización de los formatos establecidos para tal fin. Como aspecto a resaltar se presenta la verificación de treinta y un (31) mapas de riesgo, exceptuando el subproceso de Gestión de Tecnologías de Información, debido al contenido de un correo electrónico de fecha 27 de Octubre del año que avanza en el que indicaban algunos inconvenientes que se habían presentado en la actualización de los procedimientos, así mismo manifestaron que al solucionar el impase comunicarían a la OCI para que se verificara lo concerniente al Mapa de Riesgos.

La entidad tiene identificados un total de 128 riesgos en los 32 procesos definidos en su mapa de procesos. Es importante anotar que la actividad de revisión de los mapas de riesgo se hizo con base en los documentos que se encontraban publicados en la página web de la Entidad al corte del 31 de agosto de 2014.

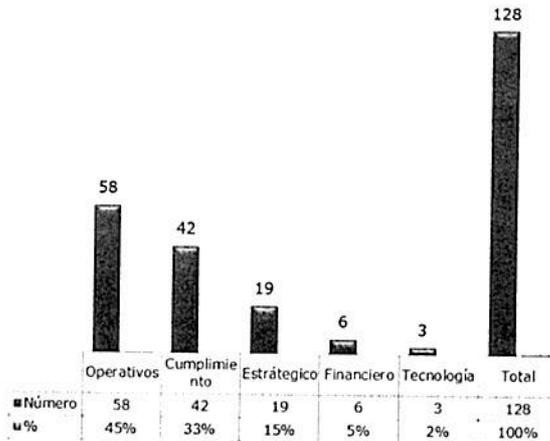
La clasificación del riesgo por tipo y el resultado de la aplicación de los controles sobre el riesgo inherente se puede observar en los siguientes cuadros:



Riesgos Inherentes Vs Residuales por zona de riesgo



Clasificación del Riesgo



Se presenta una diferencia entre la gráfica de riesgos inherentes y la de riesgos residuales debido a que existen diez (10) riesgos que no presentaban la valoración después de controles, frente a los cuales se debe adelantar por parte del proceso la respectiva valoración para poder establecer el riesgo residual. A continuación se encuentra la relación de los riesgos no valorados.

Proceso/ Subproceso	Riesgo	Verificación Evaluación del Riesgo
Gestión de Proyectos en Desarrollo Urbano	Imposibilidad de Adoptar Macro proyectos de Interés Social Nacional MISN y/o Proyectos Integrales de Desarrollo Urbano PIDUS	ZONA RIESGO MODERADA
Gestión de Proyectos en Desarrollo Urbano	Adopción de suelo para Operaciones Urbanas Integrales (Macro proyectos de Interés Social Nacional MISN y/o Proyectos integrales de Desarrollo Urbano PIDUS) con algún tipo de riesgo imposible de identificar en la etapa de evaluación	ZONA RIESGO MODERADA
Atención al Usuario	No resolver de fondo las solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, que ingresan a través del Canal de Atención Correos Electrónicos y Canal de Atención Documentos Físicos, que son competencia del grupo de Atención al Usuario y Archivo	
Atención al Usuario	Dificultades de acceso a la información a través del canal telefónico	ZONA RIESGO MODERADA
Atención al Usuario	Atención ineficiente (Canal de Atención Personalizada)	ZONA RIESGO ALTA
Atención al Usuario	insatisfacción del usuario por demora en la atención a través del canal de atención personalizada	ZONA RIESGO ALTA
Atención al Usuario	Pérdida de los documentos durante su permanencia dentro del área	
Atención al Usuario	Dificultades de acceso a la información a través del Chat Institucional	ZONA RIESGO BAJA



Atención al Usuario	Atención ineficiente a través del chat institucional	ZONA RIESGO ALTA
Atención al Usuario	Extemporaneidad en las respuestas a las solicitudes	

Queremos llamar la atención en especial en el riesgo del grupo de atención al usuario relacionado con la atención oportuna de las diferentes peticiones, quejas y reclamos (PQR) que son presentados por los ciudadanos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y a FONVIVIENDA, con el fin de evitar posibles incumplimientos en lo establecido por la ley para este tipo de situaciones.

Después de analizadas las dificultades presentadas para la atención oportuna de los PQR sometemos a su consideración las siguientes alternativas:

- Profesionalizar el área de GASU con profesionales del Derecho que tengan conocimiento de la normatividad de vivienda, con el fin de atender oportuna y adecuadamente las PQR presentadas por la ciudadanía. Actualmente su perfil está más enfocado al nivel técnico.
- Conformar un grupo de abogados con dedicación exclusiva para atender los derechos de petición que son presentados en su gran mayoría al Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA, asignados a la Dirección de inversiones en Vivienda de Interés Social.
- Fortalecer el Grupo de Tutelas para atender las tutelas y desacatos que se presentan por la atención a los derechos de petición.
- Asignar un coordinador al grupo de tutelas de FONVIVIENDA que permita un efectivo control del personal y de los procesos que se manejan en dicho grupo.

RIESGO RESIDUAL

Como resultado de la revisión presentamos los 10 riesgos residuales (después de controles) que se ubican en la Zona Extrema, de acuerdo con los criterios definidos por el DAFP en su Guía de Administración del Riesgo, ordenados desde el criterio IMPACTO, y sobre los cuales las áreas deberán enfocar su atención para evitar la materialización del riesgo.

Proceso	Impacto (X)	Probabilidad (Y)	RIESGO	TIPO DE RIESGO
RIESGOS EXTREMOS (Residuales)	5	3	Que el SFV no se materialice en la entrega de viviendas dignas a la población más vulnerable del país	Estratégico
	5	2	Pérdida y deterioro de los documentos durante la ejecución de los procesos archivísticos y de gestión documental.	Operativo
	5	5	No identificación de los parámetros documentales conforme lo exigido por el AGN	Operativo
	5	3	No prestación de los servicios informáticos del subproceso de Gestión de Soporte Técnico y Apoyo Informático del Ministerio	Tecnología
	5	2	Vulnerabilidad ante posibles ataques informáticos, de virus, de accesos no autorizados a la plataforma tecnológica del Ministerio y software mal intencionado	Tecnología
	5	5	Imposibilidad de administrar los sistemas de información del Ministerio	Operativo, Tecnología



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Versión: 2.0

Fecha: 24/07/2014

Código: CI-F-06

4	3	Pérdida de información	Cumplimiento
4	4	Pérdida de expedientes contractuales y de documentos que forman parte de los mismos	operativo
4	3	Adjudicación equivocada de un proceso contractual	de cumplimiento
4	3	Que no se cumpla con el objeto y obligaciones de un contrato y/o convenio	de cumplimiento

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES

Como principales observaciones frente a la actividad se tienen las siguientes:

1. Algunos de los ítems definidos en los mapas de Riesgos no se ajustan a lo establecido en la Guía de Administración del Riesgo¹ (Impacto – Probabilidad, valoración del Riesgo).
2. En algunos casos los controles definidos no se ajustan al riesgo identificado, y por si solos, no son controles y/o no se utilizan.
3. Se debe contar con indicadores que permiten disminuir la subjetividad en la valoración de los riesgos identificados en los mapas de riesgos.
4. Se debe dar claridad en los facilitadores de calidad y de los líderes de los procesos sobre los responsables de la Administración del Riesgo en el MVCT, de acuerdo a lo definido en el Decreto 943/2014.
5. Se debe mejorar la participación de algunos líderes de los procesos en las actividades relacionadas con Administración del Riesgo. Para la revisión y actualización de los mapas de riesgos solamente se contó con la presencia del Subdirector de Finanzas y Presupuesto, el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y los Coordinadores de los grupos internos de trabajo de: Talento Humano, Recursos Físicos, Contratación, Gestión de Soporte, Apoyo Informático y Agenda Legislativa, lo que equivale a una participación del 20%.
6. Se debe contar con indicadores que permitan verificar la efectividad de los controles definidos.
7. Es importante resaltar el trabajo en conjunto que realizan profesionales de la DSH, DEUT y de la DDS, en el entendido de la similitud de los subprocesos y en los correspondientes procedimientos.
8. Aún no se cuenta con una política de administración del riesgo de acuerdo con lo definido en el Decreto 943 de 2014, pese a que la OCI ha presentado dos propuestas de resolución acordes con la normatividad vigente.
9. La Oficina de Control Interno deja salvaguardas en la actividad de la revisión de los mapas de riesgos que garanticen su independencia frente al proceso de Administración del Riesgo.
10. Con el fin de garantizar el rol de evaluador independiente y la objetividad que debe tener la Oficina de Control Interno esta no debe fijar directrices y definir lineamientos en la administración del riesgo, evitando ser juez y parte en este proceso.
11. Se debe ajustar el Proceso de Administración del Riesgo conforme a lo definido en el Decreto 943 de 2014.

¹ Guía para la Administración del Riesgo DAFP Septiembre de 2011



CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

Como resultado de lo anterior se concluye que la entidad presenta avances significativos en el proceso de Administración del Riesgo, que lo ubican en un estado de madurez denominado **Conocido**², pero debe adelantar las actividades necesarias que permitan una mayor apropiación de los aspectos relacionados con la Administración del Riesgo por parte de los líderes de los procesos y la definición de la política y la estrategia o plan de acción para la adecuada implementación de proceso de Administración del Riesgo. Situación que le permitiría mejorar su calificación en el criterio estado de madurez.

Los procesos deberán ajustar y actualizar sus mapas de riesgos conforme a lo establecido por la Función Pública en su Cartilla de Administración del Riesgo y a la dinámica de los procesos, respectivamente. Asimismo, deberán elaborar un plan de mejoramiento que permita la subsanar las situaciones descritas en este informe, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento CI-P-03 Auditorías de Gestión.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 20 días del mes de Noviembre del año 2014

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
German Alberto Moreno Gonzalez	<i>Jefe de Oficina de Control Interno (auditorías de evaluación independiente)</i>	
John Alejandro Jaramillo Santa	<i>Auditor Designado OCI (auditorías de evaluación independiente)</i>	
N/A	<i>Auditor Líder (auditorías del SIG)</i>	
N/A	<i>Auditor Principal (auditorías del SIG)</i>	

² Cartilla Rol de la Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces, página 31 Criterios del Nivel de Madurez del proceso Administración del Riesgo.

