



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

ACTA

Versión: 1.0

Fecha: 30-11-2012

Código: GD-F-01

ACTA No. 01

FECHA: Bogotá, 9 de abril de 2013

HORA: De 15:00 a 16:30 horas

LUGAR: Auditorio Sede Botica

ASISTENTES: DALILA HERNÁNDEZ, Jefe Oficina Asesora Jurídica
GERMÁN MORENO, Jefe Oficina de Control Interno
GERMÁN CÓRDOBA, Secretario General
MARÍA CAROLINA CASTILLO, Directora de Programas
JAVIER MORENO, Director de Desarrollo Sectorial
GUILLERMO HERRERA, Director de Desarrollo Urbano y Territorial
ANDRÉS FELIPE RUBIANO, Director del Sistema Habitacional
JORGE ALEXANDER VARGAS, Director de Inversiones en Vivienda de Interés Social - Director Ejecutivo del Fondo Nacional de Vivienda FONVIVIENDA
MARÍA ALEXANDRA PÉREZ ALVARADO, Jefe de la Oficina Asesora de Planeación – Representante de la dirección para el Sistema Integrado de Gestión SIG

INVITADOS: Octavio Losada, Dirección de Desarrollo Urbano y Territorial
Carolina Pacheco, Dirección de Desarrollo Urbano y Territorial
Guillermo Ruiz, Dirección de Desarrollo Urbano y Territorial
María Cristina Fontecha, Dirección del Sistema Habitacional
Martha Lucia Cantor, Dirección de Programas
Angelica María Bustillo, Dirección de Desarrollo Sectorial
Yamilé Medina, Dirección de Desarrollo Urbano y Territorial
Olga Lucia Ortiz, Dirección de Desarrollo Urbano y Territorial
Liliana Bolaños, Dirección de Desarrollo Urbano y Territorial
Jesús Alberto Dulce, Dirección de Programas
Luis Ariel Lombana, Dirección de Desarrollo Urbano y Territorial
Jairo Gamez, Dirección de Desarrollo Urbano y Territorial
Pedro Moreno, Dirección de Desarrollo Urbano y Territorial
Daniel Morales Ramírez, Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social
Sandra Milena León, Oficina Asesora de Planeación
Johanna Alexandra Barreto, Oficina Asesora de Planeación

ORDEN DEL DÍA:

1. Adecuación de la política y los objetivos del SIG
2. Resultados de las auditorías Internas
3. Estado de las acciones preventivas y correctivas
4. Retroalimentación de los usuarios
5. Desempeño de los procesos y conformidad del producto
6. Cambios que pueden afectar el SIG
7. Recomendaciones para la mejora
8. Gestión de riesgos
9. Retroalimentación interna – Percepción estilo de la Dirección

DESARROLLO:

La Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, como representante de la Dirección del Sistema Integrado de Gestión, presenta el orden del día para la revisión por la dirección del sistema de gestión de calidad del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA. Posteriormente, hace una breve introducción sobre la gestión que se ha realizado para la implementación del sistema y da inicio al desarrollo del orden del día así:

1. ADECUACIÓN DE POLÍTICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Se procede a presentar la política y los objetivos del sistema, así como el nivel de cumplimiento alcanzado en la medición de los objetivos durante la vigencia 2012 (Ver presentación anexa págs. 4-7):

Política de Calidad

“Contribuir a la construcción de equidad social y calidad de vida de los colombianos a través de la formulación, instrumentación, implementación y seguimiento de políticas en materia de vivienda, desarrollo urbano y territorial, agua potable y saneamiento básico, rigiéndose por los principios de la gestión pública, el uso eficiente de los recursos humanos, físicos y financieros, la satisfacción de los derechos y necesidades de las partes interesadas y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad”.

Objetivos de Calidad

Objetivo de calidad	Nivel de cumplimiento
1. Asegurar que cada vez más colombianos tengan derecho a condiciones de habitabilidad dignas, a través de la formulación, instrumentación e implementación de la política de vivienda, con el fin de contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida y la disminución de la pobreza de la población.	57%

Objetivo de calidad	Nivel de cumplimiento
2. Orientar el desarrollo territorial y urbano planificado del país para la consolidación del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo, a través de la formulación e implementación de las políticas, la normativa y demás instrumentos de gestión, sustentados en procesos de fortalecimiento de las entidades territoriales, instituciones y demás actores relacionados.	100%
3. Consolidar las reformas estructurales en el sector de agua potable y saneamiento básico, para lograr impacto positivo en la disminución de pobreza a través de coberturas reales de acueducto, alcantarillado y aseo.	100%
4. Ejecutar las funciones asignadas al Ministerio de acuerdo con lo programado en los planes estratégicos, para el cumplimiento de la misión y los derechos y necesidades de las partes interesadas, bajo los principios de integridad de la gestión pública.	100%
5. Mejorar el desempeño de los funcionarios del Ministerio mediante la ejecución de los planes de bienestar, capacitación y salud ocupacional.	99%

Frente al nivel de cumplimiento de los objetivos No. 1 y 5, la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación informa que dichos objetivos no alcanzaron un nivel de cumplimiento del 100% principalmente por las siguientes razones:

Objetivo No. 1:

- En virtud de la expedición de la Ley 1537 de 2012, se estableció que para ejecución de los recursos destinados para la asignación de subsidios para proyectos de vivienda de interés prioritario, estos podrían ser transferidos directamente a los patrimonios autónomos que se constituyeran.
- En el marco de lo anterior, el día 6 de julio de 2012 se suscribió el contrato de fiducia mercantil celebrado entre Fiduciaria Bogotá y el Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA No. 302, por lo que todos los recursos inicialmente destinados al programa de asignación de subsidios se direccionaron para atender el programa de vivienda gratuita.
- A partir del 03 de julio de 2012 se logró poner en marcha el programa Cobertura Condicionada a la Tasa de Interés de Segunda Generación establecida en el Decreto 1190 de 2012.

Objetivo No. 5:

- De los cuatro (4) indicadores que miden el cumplimiento de este objetivo, el relacionado con la evaluación del desempeño del personal del nivel técnico y asistencial de carrera administrativa no alcanzó la meta establecida del 90%, pues 9 de los 11 empleados de este nivel logró nivel sobresaliente en su evaluación de desempeño de la vigencia 2012-2013.

2. RESULTADO DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS

La Jefe de la Oficina Asesora de Planeación comentó que durante la vigencia 2012 se adelantaron las auditorías internas de calidad a los 31 procesos /subprocesos del sistema, en cumplimiento del programa de auditoría establecido por la Oficina de Control Interno.

Como resultado del ejercicio de auditoría interna se levantaron 68 no conformidades, en su mayoría relacionadas con la falta de formalización ante la Oficina Asesora de Planeación de la documentación de los procesos así como, la falta de documentación de los mapas de riesgos (Ver presentación anexa págs. 8-12).

3. ESTADO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

La Jefe de la Oficina Asesora de Planeación expone que para subsanar los hallazgos resultantes del ejercicio auditor y de las revisiones internas hechas por los responsables de los procesos, durante la vigencia 2012 se formularon 164 acciones, distribuidas en 84 acciones correctivas y 80 acciones preventivas, las cuales fueron documentadas en los planes de mejora de cada uno de los procesos /subprocesos del sistema.

Para verificar el avance en la implementación de las acciones formuladas, la Oficina de Control Interno, realizó el seguimiento a la ejecución de los planes de mejora de los procesos /subprocesos, evidenciando que con corte a 8 de marzo de 2013, un 63% de la acciones se encuentran cerradas y un 37% abiertas (Ver presentación anexa págs. 13-14).

4. RETROALIMENTACIÓN DE LOS USUARIOS

Se presentaron los resultados de la encuesta de percepción de los usuarios frente a los servicios ofrecidos por el Ministerio, (Ver presentación anexa págs. 15-20):

Viceministerio de Vivienda

La satisfacción global de los usuarios así como la obtenida por temas como la oportunidad en las respuestas, la claridad de la información y la imagen del viceministerio obtuvieron, porcentajes que oscilan entre el 69.20% y el 78.65%

En cuanto a la atención de peticiones, quejas y reclamos en criterios como la claridad, la oportunidad y la satisfacción con la respuesta obtenida, el índice satisfacción osciló entre el 40% y el 48.57%

Frente a la existencia de posibles tramitadores o intermediarios solo un 2.53% de los encuestados manifestó conocer alguna situación de este tipo ante diferentes instancias.

Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico

La satisfacción global de los usuarios así como la obtenida por temas como la oportunidad en las respuestas, la claridad de la información y la imagen del viceministerio obtuvo, porcentajes que oscilan entre el 63.14% y el 82.35%

En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios frente a la radicación de los proyectos donde se analizaron variables como el tiempo de espera, la claridad de la información, la facilidad del trámite de radicación y la amabilidad del personal encargado de la atención de usuarios el índice de satisfacción osciló entre el 49.41% y el 72.16%.

Frente al nivel de satisfacción de los usuarios al realizar trámites o al recibir servicios prestados por parte del viceministerio y al analizar variables como: facilidad, claridad y acceso a requerimientos técnicos, claridad técnica del personal, tiempo para recibir notificaciones durante el proceso, posibilidad de realizar seguimiento a los proyectos presentados, acompañamiento técnico y claridad en los requerimientos técnicos hechos a los usuarios, el índice de satisfacción osciló entre 46.27% y el 70.98%.

Finalmente, frente a la existencia de posibles tramitadores o intermediarios que puedan ejercer prácticas corruptas durante el proceso de evaluación, viabilidad y seguimiento de proyectos solo un 2.35% de los encuestados manifestó conocer alguna situación de este tipo frente a terceros.

5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

5.1. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

La Jefe de la Oficina Asesora de Planeación presentó el resultado del desempeño de los procesos / subprocesos del sistema de acuerdo al nivel de cumplimiento de las metas del plan de acción de la vigencia 2012 y comentó las principales causas que llevaron a que no se alcanzará el 100% de las metas establecidas (Ver presentación anexa págs. 21-30).

5.2. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

La Jefe de la Oficina Asesora de Planeación comentó que en el período comprendido entre enero de 2012 y marzo de 2013, los subprocesos misionales reportaron 51 productos no conformes, de los cuáles 49 fueron reprocesados y 2 contaron con autorización por parte del directivo a cargo para su concesión (Ver presentación anexa págs. 31-33).

6. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SIG

En este punto, la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación comentó que a partir de la expedición de la Ley 1537 de 2012: “Por la cual se dictan normas tendientes a facilitar y promover el desarrollo urbano y el acceso a la vivienda y se dictan otras disposiciones”, fue necesario realizar ajustes en el subproceso de “Gestión de subsidios” en lo referente a las 100 mil viviendas gratuitas.

De igual manera, con la expedición del Decreto 2482 de 2012: “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”, se hizo necesario ajustar el subproceso de “Planeación y orientación estratégica” en lo referente con el Plan de Desarrollo Administrativo, ahora “Plan estratégico integrado de planeación y gestión sectorial”. (Ver presentación anexa pág. 34)

7. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Con el fin de continuar con la mejora continua del sistema, es necesario continuar con el ajuste de las Tablas de Retención Documental - TRD conforme a las recomendaciones recibidas por parte del Archivo General de la Nación.

Adicionalmente, se hace necesario mejorar y adecuar los espacios para la conservación de los documentos así como, continuar con el proceso de adquisición e implementación de un nuevo sistema de gestión documental.

Finalmente, se debe continuar con el diseño e implementación del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC. (Ver presentación anexa pág. 35)

8. GESTIÓN DE RIESGOS

Durante la vigencia 2012 se documentaron 31 mapas de riesgos de acuerdo a los parámetros establecidos en la Guía para la administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, con la asesoría de la Oficina de Control Interno

Se identificaron 151 riesgos y se definieron acciones para prevenir o mitigar su materialización. (Ver presentación anexa pág. 36)

9. RETROALIMENTACIÓN INTERNA – PERCEPCIÓN ESTILO DE LA DIRECCIÓN

La Jefe de la Oficina Asesora de Planeación comentó que entre el 5 y el 15 de marzo de 2013, se realizó la aplicación de la encuesta de estilo de la dirección, conforme al cuestionario propuesto como guía en el Manual para la implementación del Modelo Estándar de Control Interno – MECI del Departamento Administrativo de la Función Pública.

La encuesta fue remitida a 84 funcionarios de planta cuya escogencia fue aleatoria, y de estos contestaron 45.

Posteriormente, la jefe de la Oficina Asesora de Planeación procedió a dar a conocer los resultados, los cuales en términos globales muestran que un 64.85% consideran que la alta dirección cumple en alto grado y plenamente, en tanto que un 32,15 considera que se cumple insatisfactoriamente o aceptablemente y un 2.96% no sabe o no se cumple. (Ver presentación anexa pág. 37-39)

CONCLUSIONES:

1. Una vez revisados la política de calidad y los objetivos de calidad, y teniendo en cuenta el resultado de los indicadores que miden el cumplimiento de los objetivos de calidad, se concluye que: La política de calidad y los objetivos de calidad continúan siendo adecuados a los propósitos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y del Fondo Nacional de Vivienda.
2. Las auditorías internas realizadas ayudaron a impulsar el proceso de implementación y de mejora del sistema, por tanto para la presente vigencia debe continuarse con el fortalecimiento de las habilidades de los auditores con el fin de que cada día este ejercicio sea más provechoso para la entidad.
3. Se debe continuar trabajando en el cierre de las acciones establecidas en los planes de mejora del Sistema Integrado de Gestión - SIG que a la fecha se encuentran abiertas y de igual manera, se deben tomar todas las acciones que se consideren necesarias para mejorar cada uno de los procesos / subproceso del sistema.
4. En cuanto a los resultados de la encuesta de percepción de los usuarios, éstos deben servir como insumo para la toma de acciones que permitan seguir mejorando en la prestación de servicios de la entidad.
5. Conforme a los resultados obtenidos de la medición de los procesos, donde se obtuvo un porcentaje promedio de 96% en la medición de cumplimiento de las metas de los procesos, se observa que el sistema es conveniente, adecuado, eficaz, eficiente y efectivo.
6. De acuerdo a lo encontrado en la evaluación de la conformidad del producto o servicio se puede evidenciar la apropiación del concepto de producto no conforme, sin embargo es necesario continuar con el fortalecimiento de dicho concepto al interior de las áreas misionales de manera que se continúe con la adecuada identificación y tratamiento de dichos productos.
7. Respecto a la gestión de los riesgos se evidenció la identificación de riesgos de todos los procesos / subprocesos a través de la documentación en los mapas de riesgos, en este tema es necesario continuar con el seguimiento continuo a las acciones definidas para la administración de los riesgos.
8. En general se resalta el compromiso de la alta dirección así como de todo el personal que hace parte de sus equipos, en la implementación y mejora del sistema. Como se puede observar el Ministerio y el Fondo Nacional de Vivienda cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad formalmente establecido e implementado que requiere que se continúe con la cultura orientada hacia el mejoramiento continuo.

- Compromisos

Compromiso	Responsable	Fecha limite de cumplimiento
Ajustar las Tablas de Retención Documental conforme a las recomendaciones del Archivo General de la Nación.	Subdirección de Servicios Administrativos - Grupo de Atención al Usuario y Archivo	31-07-2013
Mejorar y adecuar espacios para la conservación de documentos.	Subdirección de Servicios Administrativos - Grupo de Atención al Usuario y Archivo y Grupo de Recursos Físicos	30-06-2014
Continuar con el diseño del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC	Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación	31-12-2013
Continuar con el proceso de adquisición e implementación de un nuevo sistema de gestión documental.	Subdirección de Servicios Administrativos - Grupo de Atención al Usuario y Archivo	30-06-2014
Continuar con el fortalecimiento de las habilidades del equipo auditor a través de capacitaciones	Oficina de Control Interno	31-12-2013

FIRMA:

María Alexandra Pérez Alvarado
 Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

Elaboró: Sandra Milena León
 Fecha: 09-04-2012