



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, 19 de marzo de 2014

HORA: De 15:00 a 17:00 horas

LUGAR: Auditorio Sede Botica

ASISTENTES: GERMÁN CÓRDOBA ORDOÑEZ, Secretario General
ANDRÉS FELIPE RUBIANO, Director del Sistema Habitacional
JULIÁN ANDRÉS VASCO, Jefe Oficina Asesora Jurídica
ADRIANA VILLEGAS BOTERO, Coordinadora Grupo de Comunicaciones Estratégicas
JOSÉ VICENTE CASANOVA ROA, Subdirector de Servicios Administrativos
JUAN CARLOS CORTÉS, Subdirector de Finanzas y Presupuesto
EDGAR OMAR RUBIANO, Jefe Oficina Tecnologías de Información y Comunicación
JAVIER ORLANDO MORENO, Director de Desarrollo Sectorial
GERMÁN MORENO GONZALEZ, Jefe Oficina de Control Interno
ALEJANDRO QUINTERO ROMERO, Coordinador Grupo de Titulación y Saneamiento Predial
JAVIER SALINAS VARGAS, Asesor Grupo de Contratos
CONSTANZA MARTÍNEZ GUEVARA, Coordinadora Grupo de Talento Humano
JOSÉ LUIS ERASO FIGUEROA, Coordinador de Soporte Técnico y Apoyo Informático
JUAN GABRIEL DURÁN, Coordinador Grupo de Control Interno Disciplinario
ADRIANA BONILLA, Grupo de Atención al Usuario y Archivo
MARÍA ALEXANDRA PÉREZ ALVARADO, Jefe de la Oficina Asesora de Planeación – Representante de la dirección para el Sistema Integrado de Gestión SIG

INVITADOS: Claudia Patricia Diaz, Asesora Despacho Viceministerio de Vivienda
Jackeline Diaz Martínez, Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social
Erika Andrea Medina, Grupo de Titulación y Saneamiento Predial
Martha Lucia Cantor, Dirección de Programas
Angelica María Bustillo, Dirección de Desarrollo Sectorial

Sheila Milena Montoya, Asesora Secretaría General
Johanna Alexandra Barreto, Grupo de Soporte Técnico y Apoyo Informático
Stefanny Paola Melo, Grupo de Tesorería
Luz Mery Pineda, Grupo de talento Humano
Rafael Sastoque Rey, Grupo de talento Humano
Lina Paola Urrutia, Grupo de talento Humano
Yalile Antonia Salcedo, Secretaría General
Ligia Consuelo Acosta, Grupo de Comunicaciones Estratégicas
Jairo Alonso Cardenas, Grupo de Atención al Usuario y Archivo
Olga Cristina Uribe, Oficina Tecnologías de Información y Comunicación
Mireya Cubillos, Oficina de Control Interno
Elsy Liliana Rincón, Oficina Asesora de Planeación
Faiver Javier Cleves, Oficina Asesora de Planeación
Julio César Pinillos, Oficina Asesora de Planeación
Gonzalo Jiménez Ladino, Oficina Asesora de Planeación
Sandra Milena León, Oficina Asesora de Planeación
Suly Samira Cerón, Oficina Asesora de Planeación

ORDEN DEL DÍA:

1. Adecuación de la política y los objetivos del SIG
2. Resultados de las auditorías
3. Estado de las acciones preventivas y correctivas
4. Retroalimentación de los usuarios
5. Desempeño de los procesos y conformidad del producto
6. Seguimiento a acciones de revisiones previas
7. Cambios que pueden afectar el SIG
8. Recomendaciones para la mejora
9. Gestión de riesgos
10. 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 realizó para el mantenimiento del sistema durante la vigencia 2013 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 2013 (Ver presentación anexa págs. 4-11):

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.	123%
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.	104%
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.	100%

2. RESULTADO DE LAS AUDITORÍAS

Auditorías Internas

El Jefe de la Oficina de Control Interno comentó que durante la vigencia 2013 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 5 no conformidades y 111 observaciones (Ver presentación anexa págs. 12-13).

uw

Adicionalmente comentó que durante la vigencia 2013 se realizaron capacitaciones y talleres para fortalecer las habilidades de los auditores internos y que durante este ciclo de auditorías se evidenció una mayor apropiación de los procesos por parte del personal.

Auditorías Externas

La Jefe de la Oficina Asesora de Planeación comentó que durante la vigencia 2013 se adelantó la auditoría externa de certificación, realizada por la firma suiza SGS, a todos los procesos del sistema de gestión de calidad del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y de la entidad adscrita, Fondo Nacional de Vivienda – FONVIVIENDA, obteniendo como resultado la certificación de las dos entidades en las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009.

Adicionalmente explicó que como resultado de la auditoría externa el ente certificador no identificó *No conformidades*, solo seis observaciones que quedaron documentadas, de las cuales a la fecha se han cerrado cuatro, quedando pendientes:

- La observación relacionada con la optimización de los tiempos de aprobación de las actas del comité de conciliación, frente a lo cual el jefe de la Oficina Asesora Jurídica informa que esta observación ya está cerrada y se comprometió a enviar el avance de manera oficial a la Oficina Asesora de Planeación.
- La observación relacionada con las tablas de retención documental, frente a lo cual la Jefe de la Oficina de Planeación comentó, que de acuerdo a la información suministrada por la Secretaría General, en el mes de febrero de 2014 fueron remitidas nuevamente por parte del Ministerio, las Tablas de Retención Documental ajustadas conforme lo solicitado por el Archivo General de la Nación para revisión, por tanto se modifica la fecha de cumplimiento de este compromiso al 30 de junio de 2014.

3. ESTADO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

El Jefe de la Oficina de Control Interno comentó que para subsanar los hallazgos resultantes del ejercicio auditor y de las revisiones internas hechas por los responsables de los procesos, a la fecha se han levantado 364 acciones, entre correctiva, preventivas y de mejora, de las cuales 194 ya están cerradas y 170 están en proceso (Ver presentación anexa págs. 15-16).

Adicionalmente comentó que el 69% de las acciones que se han documentado, corresponden a acciones preventivas, el 30% a acciones correctivas y el 1% a acciones de mejora.

Posteriormente informó, que para la vigencia 2014 se tiene programado realizar una capacitación para la identificación y documentación de acciones, correctivas, preventivas y de mejora con el fin de fortalecer los conocimientos del personal en esta materia así como, continuar con actividades que fortalezcan las habilidades del equipo auditor, para lo cual se está trabajando en conjunto con el Grupo de talento Humano.

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.17-23):

Viceministerio de Vivienda

En cuanto a la atención de peticiones, quejas y reclamos en criterios como claridad, oportunidad y ajuste de la respuesta según lo solicitado, el índice satisfacción osciló entre el 38.8% y el 41.9%

En referencia con la Infraestructura en criterios como comodidad, espacios de atención, horarios de atención y facilidad de acceso, el índice satisfacción osciló entre el 53.8% y el 92.3%

Para la línea de atención, en criterios como tiempos de espera, amabilidad y calidad de la información recibida, el índice satisfacción osciló entre el 63.2% y el 82.1%

En cuanto a la página web, en criterios como claridad de la información, facilidad de búsqueda, descarga de formularios y actualización de la información, el índice satisfacción osciló entre el 71.3% y el 85.1%

En referencia a la postulación al subsidio de vivienda, en criterios como el tiempo para postulación, la facilidad del trámite, la amabilidad en la atención, la orientación frente a los documentos necesarios y el acompañamiento por parte de la entidad donde se realizó el trámite, el índice satisfacción osciló entre el 71.8% y el 92.3%

Finalmente, en cuanto a la asignación del subsidio, en criterios como medio por el cual se comunicó la asignación del subsidio, el tiempo de espera, claridad en los pasos a seguir, el tiempo de entrega de la carta de asignación y el acompañamiento por parte de la entidad donde realizó los trámites para la entrega del subsidio, el índice satisfacción osciló entre el 56.5% y el 71.3%

Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico

En cuanto a la atención de peticiones, quejas y reclamos en criterios como claridad, oportunidad y ajuste de la respuesta según lo solicitado, el índice satisfacción osciló entre el 43.6% y el 51.3%

En referencia con la Infraestructura en criterios como comodidad, espacios de atención, horarios de atención y facilidad de acceso, el índice satisfacción osciló entre el 51.7% y el 92%

Para la línea de atención, en criterios como tiempos de espera, amabilidad y calidad de la información recibida, el índice satisfacción osciló entre el 70.6% y el 94.1%

En cuanto a la página web, en criterios como claridad de la información, facilidad de búsqueda, descarga de formularios y actualización de la información, el índice satisfacción osciló entre el 86.5% y el 94.6%.

100

En referencia a la asistencia técnica prestada, en criterios como claridad, pertinencia, oportunidad y las herramienta de mejoramiento de los procesos de planeación y gestión local, el índice satisfacción osciló entre el 80% y el 89.2%.

Finalmente, en el tema de evaluación de proyectos en criterios como facilidad para acceder a la información, claridad de requisitos, unificación de criterios de evaluación, claridad en los ajustes, tiempo para recibir la notificación de la decisión final y transparencia en la evaluación, el índice satisfacción osciló entre el 42.6% y el 66.3%.

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 2013 y comentó las principales causas que llevaron a que no se alcanzará el 100% de las metas establecidas (Ver presentación anexa págs. 24-33).

5.2. CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

La Jefe de la Oficina Asesora de Planeación comentó que en el período comprendido entre enero y diciembre de 2013, los subprocesos misionales reportaron 57 productos no conformes, los cuáles fueron reprocesados por parte del directivo a cargo para garantizar el cumplimiento de requisitos (Ver presentación anexa págs. 34-37).

6. SEGUIMIENTO A ACCIONES DE REVISIONES PREVIAS

La Jefe de la Oficina Asesora de Planeación comentó que como resultado de la revisión por la dirección de la vigencia anterior quedaron cinco compromisos y procedió a explicar el avance obtenido en cada uno de ellos. (Ver presentación anexa págs. 38-39).

7. 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 Resolución 0065 de 2014: "Por la cual se delegan unas funciones en el Asesor, Código 1020, Grado 12, de la Planta del Despacho del Viceministro de Vivienda de la Dirección del Sistema Habitacional del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio", se hace necesario generar un nuevo proceso a cargo del Grupo de Titulación y Saneamiento Predial.

De igual manera comentó, que una vez se haya terminado la implementación del sistema de gestión documental deberá realizarse las actualizaciones que se requieran al subproceso de apoyo denominado "Gestión documental".

111

Finalmente explicó que durante la vigencia 2013 se implementará el Sistema de Información Disciplinario - SID, el cual servirá como una herramienta de control al subproceso de apoyo denominado: "procesos disciplinarios". (Ver presentación anexa pág. 40)

8. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Con el fin de continuar con la mejora continua del sistema, es necesario continuar con la formalización e implementación del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Adicionalmente, se hace necesario elaborar la propuesta para implementar el Sistema de Evaluación de Desempeño Laboral así como, sistematizar los procedimientos de auditoría interna y auditoría de gestión independiente. (Ver presentación anexa pág 41).

9. GESTIÓN DE RIESGOS

El Jefe de la Oficina de Control interno comentó que durante la vigencia 2013, la Oficina de Control Interno en su rol de asesoría y acompañamiento adelantó actividades que permitieron la actualización de los Mapas de riesgos correspondientes a los 31 Procesos y Subprocesos que se identifican en el mapa de procesos de la entidad.

Se identificaron 127 riesgos y se definieron acciones para prevenir o mitigar su materialización. (Ver presentación anexa pág. 42)

10. RETROALIMENTACIÓN INTERNA – PERCEPCIÓN ESTILO DE LA DIRECCIÓN

La Jefe de la Oficina Asesora de Planeación comentó que entre el 4 y el 14 de marzo de 2014, 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 110 funcionarios de planta cuya escogencia fue aleatoria, y de estos contestaron 58.

Posteriormente, la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación procedió a dar a conocer los resultados, los cuales en términos globales muestran que un 65% consideran que la alta dirección cumple en alto grado y plenamente, en tanto que un 33% considera que se cumple insatisfactoriamente o aceptablemente y un 7% no sabe o no se cumple. (Ver presentación anexa pág. 43-45)

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 contribuyeron en el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad, se ejecutó el programa de auditoría de la vigencia 2013 según lo planeado y se fortalecieron las habilidades de los auditores internos.
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.

Adicionalmente es importante continuar fortaleciendo las habilidades del personal en la identificación y tratamiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora de acuerdo a los lineamientos dados por la Oficina de Control interno.

4. En cuanto a los resultados de la encuesta de percepción de los usuarios, es necesario que los resultados sean divulgados y analizados en cada uno de los viceministerios, de manera que se tomen las acciones que se consideren necesarias en pro de la mejora continua del sistema y de la satisfacción de los usuarios..
5. Conforme a los resultados obtenidos de la medición de los procesos, donde se obtuvo un porcentaje promedio de 99% 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 una labor importante en la revisión y actualización que se hizo de todos los mapas de riesgos de los subprocesos del sistema de acuerdo a la asesoría brindada por la Oficina de Control Interno, 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 el mantenimiento 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.

111

- Compromisos

Compromiso	Responsable	Fecha limite de cumplimiento
Continuar con el ajuste de 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	30/06/2014
Continuar con la mejora y adecuación de 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 proceso de implementación de un nuevo sistema de gestión documental.	Subdirección de Servicios Administrativos - Grupo de Atención al Usuario y Archivo	30/06/2014
Incluir dentro del Sistema Integrado de Gestión todo lo relacionado con las funciones asignadas en la Resolución 0065 de 2014 previo análisis del Grupo de Titulación y Saneamiento Predial.	Grupo de Titulación y Saneamiento Predial.	31-12-2014
Ajustar el subproceso "Gestión documental" en lo referente con el trámite de la correspondencia y el archivo del Ministerio una vez se haya implementado el sistema de gestión documental.	Subdirección de Servicios Administrativos - Grupo de Atención al Usuario y Archivo y Grupo de Recursos Físicos	31-12-2014
Ajuste del Subproceso de "Procesos disciplinarios" incluyéndolo como herramienta de control, una vez se haya implementado el sistema de información disciplinaria.	Grupo de Control Interno Disciplinario	31-12-2014

uuu

Compromiso	Responsable	Fecha límite de cumplimiento
Formalizar y continuar con la implementación del Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETIC	Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación	30-06-2014
Elaboración de la propuesta para implementar el Sistema de Evaluación del Desempeño Laboral	Grupo de Talento humano	31-12-2014
Sistematizar los procedimientos de auditoría interna y auditoría de gestión independiente.	Oficina de Control Interno	31-12-2014

FIRMA:



María Alexandra Pérez Alvarado
Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

Elaboró: Sandra Milena León
Fecha: 20-03-2014