



MEMORANDO

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO 30-08-2021 15:08
Al Contestar Cite Este No.: 2021IE0006230 Fol:1 Anex:0 FA:0
ORIGEN 7120-OFICINA DE CONTROL INTERNO / DIANA PATRICIA GONZALEZ OSORIO
DESTINO 7421-GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO / JORGE ARCECIO CANAVERAL
ROJAS
ASUNTO SOCIALIZACIÓN EVAL.EFECTIVIDAD MPR II TRI 2021 SERVICIO AL CIUDADANO
OBS

2021IE0006230



Bogotá, 30 de agosto de 2021

PARA: DR. CAMILO ANDRÉS ACOSTA ACOSTA
Subdirección de Servicios Administrativos

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Socialización Resultados Evaluación a la efectividad de los controles
establecidos en los Mapas de Riesgos - II Trimestre de 2021.

Cordial saludo

En cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, del Plan Anual de Auditoría vigencia 2021 y del Decreto 648 de 2017 específicamente del Rol de Evaluación de Gestión del Riesgo, atentamente me permito remitir la evaluación realizada a la efectividad de los controles establecidos en el Mapa de Riesgos Integrados de corrupción y gestión correspondiente al proceso “Servicio al Ciudadano”, definido para el II Trimestre de 2021 – con corte al 30/06/2021, con el fin de que sea socializado con su equipo de trabajo analizando su contenido y se tomen las respectivas acciones de mejora que a su consideración apliquen para el proceso evaluado.

Esta evaluación se dará a conocer al señor Ministro en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 338 de 2019 “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción ARTÍCULO 1. PARÁGRAFO 1. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando este lo requiera”.



De otra parte, me permito informar que dichas evaluaciones se encuentran publicadas en la página web y en la plataforma de SharePoint dispuesta por la Oficina Asesora de Planeación, en el siguiente enlace:

https://minviviendagovco.sharepoint.com/:x/s/Grp_OFICINAASESORADEPLANEACION_EquipoAdministraciondelRiesgoMVCT/EWEptw_yzHIBvUApV0Cx-U4BbqxxmS_45vUwHv9eWy-yWQ?e=UkJQac

Finalmente, agradecemos la disposición y colaboración de sus equipos de trabajo durante el proceso de evaluación, reiterando nuestro compromiso de asesoría y acompañamiento a todos los procesos de la Entidad.

OLGA YANETH ARAGÓN SANCHEZ
Jefe Oficina de Control Interno.

Anexos: Informe Evaluación a la efectividad de los controles establecidos en los Mapas de Riesgos - II Trimestre de 2021

Elaboró: Santiago Saavedra– Contratista OCI
Revisó: Martha Lucia Garay – Asesoría OCI.
Fecha: 30/08/2021

PERIODO		ABRIL - JUNIO		
	FECHA	20/08/2021		
	NOMBRE DEL AUDITOR (Nombre y cargo del servidor que ejecuta la evaluación)	Santiago Saavedra CONTRATISTA OCI		
CONTROL	EFFECTIVIDAD	EVALUACIÓN	VALORACIÓN DEL RIESGO	
1	SI	<p>Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <p>- Para el mes de abril de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "Denuncias" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con el registro de denuncias.</p> <p>- Para el mes de mayo de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado " Denuncias" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con el registro de denuncias.</p> <p>- Para el mes de junio de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "Denuncias junio 2021" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con el registro de denuncias.</p> <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, se determina la operatividad y su efectividad para mitigar la causa identificada.</p>	1. COHERENCIA PERFIL DEL RIESGO	SI
2	SI	<p>Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <p>- Para el mes de abril de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "Petición Verbal" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con solicitudes radicadas a través de canal presencial.</p> <p>- Para el mes de mayo de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado " Peticiones Verbales" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con solicitudes radicadas a través de canal presencial</p> <p>- Para el mes de junio de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "Petición Verbal junio 2021" el cual corresponde a la base de datos que genera la herramienta de Gestión Documental con solicitudes radicadas a través de canal presencial</p> <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, se determina la operatividad y su efectividad para mitigar la causa identificada.</p>	2. DISEÑO	ADECUADO
3			3. EJECUCIÓN	ADECUADO
4			4. DESDOBLAMIENTO DEL OBJETIVO	ADECUADO
5			5. DOCUMENTACIÓN	SI
6			6. ALINEACIÓN CAUSA RAIZ	SI
7			7. MATERIALIZACIÓN	NO
8			8. EV. LINEA ESTRATÉGICA	FUNCIONA Y HA EJERCIDO SUS RESPONSABILIDADES
9			9. EVALUACIÓN 1a LINEA DE DEFENSA	FUNCIONA Y HA EJERCIDO SUS RESPONSABILIDADES
10			10. EVALUACIÓN 2a LINEA DE DEFENSA	FUNCIONA Y HA EJERCIDO SUS RESPONSABILIDADES
ACCIONES COMPLEMENTARIAS	SI	<p>Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <p>Para la acción complementaria, se observó la remisión de un (1) documento en formato PNG denominado "Captura de pantalla Campaña" y un correo electrónico con asunto "Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF" de fecha 21/06/2021 referente a la capacitación relacionada con recibir dadas.</p> <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, se determina el cumplimiento de la acción complementaria especificada.</p>	RECOMENDACIÓN	Se insta al proceso a continuar con ejecución de las acciones de control y el fortalecimiento de las mismas a través de la verificación del cumplimiento de las responsabilidades para las acciones de control, a fin de evitar la materialización de este riesgo para el proceso.

FECHA		20/08/2021		
NOMBRE DEL AUDITOR (Nombre y cargo del servidor que ejecuta la evaluación)		Santiago Saavedra CONTRATISTA OCI		
CONTROL	EFFECTIVIDAD	EVALUACIÓN	VALORACIÓN DEL RIESGO	
1	SI	<p>Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el mes de abril de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "AUL-F-15 Control Revisión de Peticiones 1.0" el cual corresponde al formato de control de revisión de solicitudes. - Para el mes de mayo de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "AUL-F-15 Control Revisión de Peticiones 1.0" el cual corresponde al formato de control de revisión de solicitudes. - Para el mes de junio de 2021, se observó la remisión de un (1) documento en formato Excel, denominado "AUL-F-15 Control Revisión de Peticiones 1.0" el cual corresponde al formato de control de revisión de solicitudes. <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, se determina la operatividad y su efectividad para mitigar la causa identificada.</p>	1. COHERENCIA PERFIL DEL RIESGO	SI
2	NO SE DETERMINA	<p>Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el mes de abril de 2021, se observó la remisión de (1) correo electrónico con asunto "Solicitud de publicación los casos pendientes de trámite en GESDOC por dependencia cada quince días de manera automática" de fecha de 12/04/2021. - Para el mes de mayo de 2021, se observó la remisión de un archivo denominado "Revisión reportes services", lo cual no cumple con lo establecido en la evidencia del control. - Para el mes de junio de 2021, no se observó la remisión de ninguna evidencia, toda vez que "para el mes de Julio comenzara a aplicar el envío automático ya que se activó desde el primero de julio el envío automático." <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, no se puede determinar la operatividad y su efectividad para mitigar la causa identificada, hasta tanto este control opere conforme a lo documentado, se recomienda revisar la pertinencia referente a las evidencias establecidas en el control.</p>	2. DISEÑO	ADECUADO
3			3. EJECUCIÓN	ADECUADO
4			4. DESDOBLAMIENTO DEL OBJETIVO	ADECUADO
5			5. DOCUMENTACIÓN	NO SE DETERMINA
6			6. ALINEACIÓN CAUSA RAIZ	SI
7			7. MATERIALIZACIÓN	NO
8			8. EV. LINEA ESTRATÉGICA	FUNCIONA Y HA EJERCIDO SUS RESPONSABILIDADES
9			9. EVALUACIÓN 1a LINEA DE DEFENSA	FUNCIONA Y HA EJERCIDO SUS RESPONSABILIDADES
10			10. EVALUACIÓN 2a LINEA DE DEFENSA	FUNCIONA Y HA EJERCIDO SUS RESPONSABILIDADES
ACCIONES COMPLEMENTARIAS	SI	<p>Para la acción complementaria, se observó la remisión de un (1) documento en formato PNG denominado "Captura de pantalla Campaña" y un correo electrónico con asunto "Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones - PQRSDF" de fecha 21/06/2021 referente a la capacitación relacionada a los términos legales para atender las PQRSDF.</p> <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, se determina en cumplimiento de la acción complementaria especificada.</p>	RECOMENDACIÓN	Se insta al proceso a continuar con ejecución de las acciones de control y el fortalecimiento de las mismas a través de la verificación del cumplimiento de las responsabilidades para las acciones de control, a fin de evitar la materialización de este riesgo para el proceso.

FECHA		20/08/2021	
NOMBRE DEL AUDITOR (Nombre y cargo del servidor que ejecuta la evaluación)		Santiago Saavedra CONTRATISTA OCI	
CONTROL	EFFECTIVIDAD	EVALUACIÓN	VALORACIÓN DEL RIESGO
1	SI	<p>Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el mes de abril de 2021, se observó la remisión de un (1) correo electrónico con asunto "Actualizaciones documentales realizadas por GAUA" de fecha 30/04/2021 donde se informa que para el mes de abril no se realizaron actualizaciones documentales en los procesos de Atención al Usuario y Gestión Documental. - Para el mes de mayo de 2021, se observó la remisión de un (1) correo electrónico con asunto "Actualizaciones documentales realizadas por GAUA" de fecha 31/05/2021, donde se informa que para el mes de mayo no se realizaron actualizaciones documentales en los procesos de Atención al Usuario y Gestión Documental. - Para el mes de junio de 2021, se observó la remisión de un (1) correo electrónico con asunto "Actualizaciones documentales realizadas por GAUA" de fecha 24/06/2021, donde se informa que para el mes de junio no se realizaron actualizaciones documentales en los procesos de Atención al Usuario y Gestión Documental. <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, se determina la operatividad y su efectividad para mitigar la causa identificada.</p>	<p>1. COHERENCIA PERFIL DEL RIESGO</p> <p>SI</p>
2	NO SE DETERMINA	<p>Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el mes de abril de 2021, se observó la remisión de un (1) correo electrónico de denominado "Novedades proceso de gestión documental Marzo" de fecha 06/04/2021 relacionados con novedades presentadas en los formatos GDC-F-9 y GDC-F-10 en el proceso de gestión documental para el grupo de atención al usuario y archivo, sin embargo, la fecha del correo no corresponde con la fecha del mes en evaluación. - Para el mes de mayo de 2021, se observó la remisión de dos (2) archivos en formato EXCEL denominados "GDC-F-09-DERECHOS DE PETICIÓN AÑO 2020." y "GDC-F-09 CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES ENVIADAS E.E.2020", sin embargo, esta no corresponde a la evidencia establecida en el control. - Para el mes de junio de 2021, se observó la remisión de un (1) correo electrónico de denominado "Informe Avance Mensual Mes junio de 2021" de fecha 30/06/2021 relacionados con novedades presentadas, sin embargo, esta no corresponde a la evidencia establecida en el control. <p>Por lo anterior, no se puede determinar la operatividad y su efectividad para mitigar la causa identificada, se recomienda fortalecer la cultura de autocontrol referente a que la evidencias correspondan a los controles establecidos.</p>	<p>2. DISEÑO</p> <p>ADECUADO</p>
3	NO SE DETERMINA	<p>Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el mes de abril de 2021, se observó la remisión de un (1) correo electrónico de denominado "Novedades proceso de gestión documental Marzo" de fecha 06/04/2021 relacionados con novedades presentadas en los formatos GDC-F-9 y GDC-F-10 en el proceso de gestión documental para el grupo de atención al usuario y archivo, sin embargo, la fecha del correo no corresponde con la fecha del mes en evaluación, ni a la evidencia establecida en el diseño del control. - Para el mes de mayo de 2021, se observó la remisión de dos (2) archivos en formato EXCEL denominados "GDC-F-09-DERECHOS DE PETICIÓN AÑO 2020." y "GDC-F-09 CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES ENVIADAS E.E.2020", conforme con lo establecido en el diseño del control. - Para el mes de junio de 2021, se observó la remisión de dos (2) archivos en Excel denominados "GDC-F-09-DERECHOS DE PETICIÓN AÑO 2020" y "GDC-F-09-DERECHOS DE PETICIÓN AÑO 2021". Así como, un (1) correo electrónico de denominado "Informe Avance Mensual Mes junio de 2021" de fecha 30/06/2021 relacionados con novedades presentadas sin embargo, esta no corresponde a la evidencia establecida en el control. <p>Por lo anterior, y teniendo en cuenta que la periodicidad del control es mensual, no se puede determinar la operatividad y su efectividad para mitigar la causa identificada, se recomienda fortalecer la cultura de autocontrol referente a que la evidencias correspondan a los controles establecidos, teniendo en cuenta que para este periodo, las evidencias remitidas no corresponden a la establecida en el diseño del control.</p>	<p>3. EJECUCIÓN</p> <p>ADECUADO</p>
4			4. DESDOBLAMIENTO DEL OBJETIVO ADECUADO
5			5. DOCUMENTACIÓN NO SE DETERMINA
6			6. ALINEACIÓN CAUSA RAIZ SI
7			7. MATERIALIZACIÓN NO
8			8. EV. LINEA ESTRATÉGICA FUNCIONA Y HA EJERCIDO SUS RESPONSABILIDADES
9			9. EVALUACIÓN 1a LINEA DE DEFENSA FUNCIONA Y HA EJERCIDO SUS RESPONSABILIDADES
10			10. EVALUACIÓN 2a LINEA DE DEFENSA FUNCIONA Y HA EJERCIDO SUS RESPONSABILIDADES
ACCIONES COMPLEMENTARIAS	NO SE DETERMINA	<p>Se sugiere establecer comunicación con el proceso de Gestión Documental para definir la fecha de cumplimiento de la transferencia primaria, conforme a los tiempos de retención definidos en la TRD para cada una de las series, a fin de evitar el incumplimiento de los lineamientos de gestión documental por parte del proceso.</p>	<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Se insta al proceso a continuar con ejecución de las acciones de control y el fortalecimiento de las mismas a través de la verificación del cumplimiento de las responsabilidades para las acciones de control, a fin de evitar la materialización de este riesgo para el proceso.</p> <p>Adicionalmente, se recomienda al proceso garantizar que las evidencias aportadas correspondan a las establecidas en el diseño de cada control.</p>

RIESGO 3

FECHA		20/08/2021		
NOMBRE DEL AUDITOR (Nombre y cargo del servidor que ejecuta la evaluación)		Santiago Saavedra CONTRATISTA OCI		
CONTROL	EFFECTIVIDAD	EVALUACIÓN	VALORACIÓN DEL RIESGO	
1	SI	<p>Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el mes de abril de 2021, se observó la remisión de (32) correos electrónicos relacionados con la ejecución de los contratos en la plataforma SECOP II y se relaciona listado de los contratos - Para el mes de mayo de 2021, se observó la remisión de (34) correos electrónicos relacionados con la ejecución de los contratos en la plataforma SECOP II y se relaciona listado de los contratos - Para el mes de junio de 2021, se observó la remisión de (39) documentos relacionados a los correos electrónicos de la ejecución de los contratos en la plataforma SECOP II y se relaciona listado de los contratos <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, se determina la operatividad y su efectividad para mitigar la causa identificada,</p>	1. COHERENCIA PERFIL DEL RIESGO	SI
2	SI	<p>Realizada la evaluación se verificó la remisión de las siguientes evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el mes de abril de 2021, se observó la remisión de un (1) correo electrónico de denominado "Solicitud de la inclusión de los documentos generados en el mes de abril" de fecha 30/04/2021 relacionados con Solicitud de la inclusión de los documentos generados en el mes de abril al expediente físico de los contratos. - Para el mes de mayo de 2021, se observó la remisión de un (1) correo electrónico de denominado "Solicitud de la inclusión de los documentos generados en el mes de mayo-2021 al expediente físico de los contratos" de fecha 31/05/2021 relacionados con solicitud de la inclusión de los documentos generados en el mes de mayo al expediente físico de los contratos. - Para el mes de junio de 2021, se observó la remisión de un (1) correo electrónico de denominado "Solicitud de la inclusión de los documentos generados en el mes de junio-2021 al expediente físico de los contratos", de fecha 30/06/2021 relacionados con Solicitud de la inclusión de los documentos generados en el mes de junio al expediente físico de los contratos. <p>Por lo anterior, conforme al seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa, se determina la operatividad y su efectividad para mitigar la causa identificada.</p>	2. DISEÑO	ADECUADO
3			3. EJECUCIÓN	ADECUADO
4			4. DESDOBLAMIENTO DEL OBJETIVO	ADECUADO
5			5. DOCUMENTACIÓN	SI
6			6. ALINEACIÓN CAUSA RAIZ	SI
7			7. MATERIALIZACIÓN	NO
8			8. EV. LINEA ESTRATÉGICA	FUNCIONA Y HA EJERCIDO SUS RESPONSABILIDADES
9			9. EVALUACIÓN 1a LINEA DE DEFENSA	FUNCIONA Y HA EJERCIDO SUS RESPONSABILIDADES
10			10. EVALUACIÓN 2a LINEA DE DEFENSA	FUNCIONA Y HA EJERCIDO SUS RESPONSABILIDADES
ACCIONES COMPLEMENTARIAS	SI	De acuerdo a la evaluación realizada por la Oficina de Control interno con fecha 21/02/2021 correspondiente a IV trimestre de 2020, se pudo evidenciar el cumplimiento de la presente acción complementaria.	RECOMENDACIÓN	Se insta al proceso a continuar con ejecución de las acciones de control y el fortalecimiento de las mismas a través de la verificación del cumplimiento de las responsabilidades para las acciones de control, a fin de evitar la materialización de este riesgo para el proceso.