

2015IE0005760C1



## MEMORANDO

Bogotá D.C

PARA: **Dr. LUIS FELIPE HENAO CARDONA**  
Señor Ministro de Vivienda, Ciudad y Territorio

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: SEGUIMIENTO A MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA.

Cordial y respetuoso saludo;

Dando cumplimiento a lo establecido en La Ley 87 de 1993, Artículo 12 Literales d, e y f; Ley 1474 de 2011, Decreto 3571 de 2011, atentamente me permito remitir para su conocimiento y fines pertinentes, informe seguimiento a mecanismos de participación ciudadana del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la realización de esta actividad estuvo a cargo de un equipo auditor de la Oficina de Control Interno, y su realización se dió entre el 16 de Marzo y el 11 de Mayo del corriente año. (Anexo)

Es importante anotar que del seguimiento a los Mecanismos de Participación Ciudadana, y de acuerdo a la evaluación realizada por el equipo auditor, este aspecto fue calificado con un nivel de **Riesgo Medio**; a continuación los aspectos a resaltar del proceso de seguimiento:

### Fortalezas:

El contar con un Sistema de Gestión Documental que en cierta medida permite el seguimiento de los estados de cada trámite.

Las herramientas utilizadas para consolidar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía (Programa Escala en radio y televisión y en canal de YouTube, Pagina Web y Redes sociales)

La continua interacción de la Entidad con la ciudadanía a través de los diferentes medios (Programa Escala en radio y televisión y en canal de YouTube, Pagina Web y Redes sociales)

La interacción por medio de Facebook para orientar al ciudadano en los temas relacionados con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

### Oportunidades de Mejora:



2015IE0005760C1



Generar una estrategia que permita el uso de la herramienta de gestión documental (Gesdoc-Bizagi) por parte de los responsables de su gestión evitando el uso de herramientas paralelas al Sistema de Gestión Documental Oficial de la Entidad.

Realizar actividades de autocontrol periódicas en las áreas para verificar el estado de los trámites asignados diariamente a las áreas responsables de atender las solicitudes de los peticionarios.

Parametrizar la herramienta para verificar el proceso de cierre de los casos en la herramienta (Gesdoc-Bizagi), garantizando asociación al caso padre y respuesta oportuna en cada uno de los eventos. De igual forma para los que no requieren respuesta.

Unificar los criterios de manejo del aplicativo y en lo posible elaborar un cartilla guía para el uso del aplicativo.

Realizar un estudio de cargas y movimientos que permita definir estrategias para gestionar los diferentes casos que ingresen en la herramienta y que permita disminuir el tiempo utilizado por las personas responsables de la gestión de estos en dicha herramienta.

Fortalecer los equipos del Grupo de Atención al Usuario y Archivo con profesionales que tengan un amplio conocimiento en los temas misionales de la Entidad con el fin de atender las diferentes peticiones de los usuarios.

Fortalecer los equipos responsables de atender las diferentes peticiones de los ciudadanos en las áreas misionales con el fin de disminuir las acciones constitucionales que a diario se presentan en la Entidad.

Agradezco su atención al presente informe y estaré atento a sus comentarios.



**GERMAN MORENO**

Anexos: Informe de Auditoria Interna CI-F-06 (10 Folios)

Copia: Dr. Armando Gomez Rayo – Secretario General MVCT

Elaboró: jjjaramillo  
Revisó: gmoreno  
Fecha: 14/05/2015



 MINVIVIENDA	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 3.0
		Fecha : 22/04/2015
		Código: CI-F-06

<b>FECHA DE EMISION DEL INFORME</b>	<b>11/05/2015</b>
-------------------------------------	-------------------

**Proceso ATENCION Y SERVICIOS AL CIUDADANO**  
**Subproceso: ATENCION AL USUARIO**  
**SEGUIMIENTO A MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Responsable del proceso: Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.**

**Objetivo de la Auditoría:**

Realizar evaluación y seguimiento a los Mecanismos de Participación Ciudadana implementados en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, verificando su funcionamiento y grado de implementación en la Entidad, 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 en cuanto se refiere a la implementación de los Mecanismos de Participación Ciudadana en el segundo semestre de 2014 y primer bimestre de 2015.

**Criterios de la Auditoría: NO APLICA**

**Auditor asignado OCI y/o Equipo auditor:**  
**JOHN ALEJANDRO JARAMILLO SANTA**

Reunión de Apertura	Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre
NO APLICA	Desde	12/03/2015	Hasta	20/04/2015	NO APLICA
Jefe oficina de Control Interno <b>GERMAN MORENO GONZALEZ</b>	Auditor Designado de la OCI <b>JOHN ALEJANDRO JARAMILLO</b>		Auditor Principal NO APLICA.		

**RESUMEN EJECUTIVO**

La Oficina de Control Interno del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, en cumplimiento de su rol de asesoría y de acompañamiento a la gestión, realizó verificación de las diversas acciones que realiza la Entidad, y que se relacionan con la participación ciudadana, para el caso que nos atañe verificando la información disponible en los diversos sistemas de gestión documental con los que cuenta el Ministerio, así como de los canales de comunicación que han sido dispuestos para tal fin.

**(GESDOC-BIZAGI):** se identificaron diversas oportunidades de mejora, las cuales se describen a continuación:

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

- Desconocimiento de la aplicabilidad de la herramienta.
- Dificultades en el uso de la herramienta.
- Trazabilidad de la información ( correos electrónicos)
- Generación de diversos números de caso para un mismo trámite.
- Anulación de casos.
- Extemporaneidad en las respuestas.

**PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS DE LA AUDITORÍA / RECOMENDACIONES**

**1. ANÁLISIS DE BASE DE DATOS:**

El equipo auditor solicitó a la Subdirección de Servicios Administrativos, la base de datos contentiva de la información tramitada por la Entidad durante la vigencia fiscal 2014, a lo que la dicha dependencia dio respuesta mediante correo electrónico de Marzo 19 de 2015, la cual contiene un total de 272.952 celdas con información situación que evidencia el alto flujo de información que gestiona el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y Fonvivienda, es importante anotar que el Fondo Nacional de Vivienda, gestiona la totalidad de sus procesos en las plataformas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, esto de acuerdo al articulado del Decreto 555 de 2003, al respecto se resalta que la gran mayoría de solicitudes de ciudadanos, está relacionada con temas de Vivienda ya sea como solicitud o como acción constitucional, situación que se ha demostrado en los informes de PQRS realizados por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

Con el fin de presentar un análisis de las solicitudes ciudadanas y de otras Entidades, el equipo auditor en uso de su discrecionalidad e independencia, determinó que el mecanismo más efectivo para verificar las actuaciones de la Entidad era elegir (1) un día hábil del año y, para lo que se determinó exportar sistema de gestión documental Gesdoc-Bizagi, la totalidad de los radicados de ingreso (ER), del 11 de diciembre de 2014, de lo que se concluyó que en esta fecha la Entidad recibió 461 documentos entre físicos y electrónicos cuyo rango de radicados inicia en el 2014ER0114572 y finaliza en el 2014ER0115032.

A continuación se presenta una tabla de datos en la que se indican las áreas y el número de radicados y la participación porcentual en el universo de datos analizados

**Tabla 1. Áreas Responsables.**

DEPENDENCIA	TOTAL RADICADOS	%
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	148	32,1%
DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	50	10,8%

 MINVIVIENDA	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 3.0
		Fecha : 22/04/2015
		Código: CI-F-06

SUBDIRECCIÓN DE PROMOCION Y APOYO TÉCNICO	42	9,1%
SUBDIRECCIÓN DEL SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	40	8,7%
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	30	6,5%
DIRECCIÓN DEL SISTEMA HABITACIONAL	26	5,6%
GRUPO DE TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	24	5,2%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	23	5,0%
GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	15	3,3%
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS	13	2,8%
SUBDIRECCIÓN DE ESTRUCTURACION DE PROGRAMAS	10	2,2%
GRUPO DE TALENTO HUMANO	9	2,0%
GRUPO DE CONTRATOS	7	1,5%
DESPACHO DEL SEÑOR MINISTRO	6	1,3%
DIRECCIÓN DE PROGRAMAS	6	1,3%
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN EMPRESARIAL	3	0,7%
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	2	0,4%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO SECTORIAL	1	0,2%
GRUPO DE POLÍTICA SECTORIAL	1	0,2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	0,2%
SECRETARÍA GENERAL	1	0,2%
SUBDIRECCIÓN DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	1	0,2%
OFICINA DE TIC'S	1	0,2%
DESPACHO DEL SEÑOR VICEMINISTRO DE VIVIENDA	1	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>461</b>	<b>100%</b>

Según se puede observar en la anterior tabla, es evidente que el mayor volumen de correspondencia de la Entidad es tramitada por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, situación acorde a lo establecido en la Resolución 0203 de 2011.

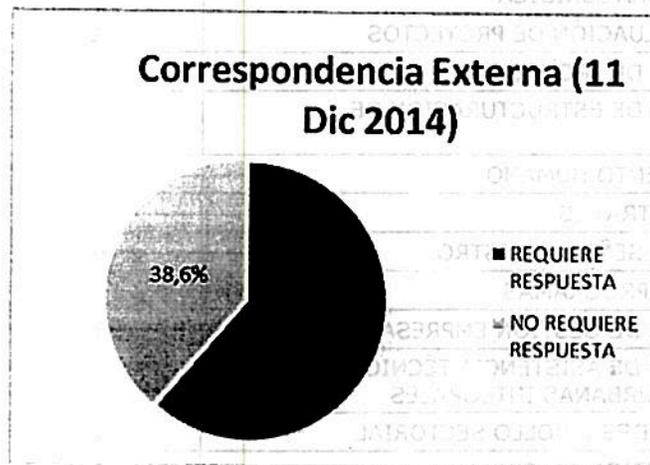
En segundo lugar con una participación del 28.6% del total bruto de documentos radicados en la Entidad corresponde a la Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social (DIVIS) y sus dos Subdirecciones, es decir que esta área misional concentra una tercera parte de las labores administrativas que deriva la atención de las solicitudes ciudadanas.

En cuanto se refiere a la necesidad de producir una respuesta de la Entidad a las solicitudes ciudadanas, el equipo auditor analizó los documentos digitalizados en el sistema de gestión documental (GESDOC-BIZAGI) verificando el contenido de los escritos presentados por los diversos actores, diferenciando entre los oficios que requieren y los que no requieren respuesta.

## 2. TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LA ENTIDAD.

De acuerdo con la muestra objeto de la presente auditoria, el equipo de la Oficina de Control Interno procedió a realizar la lectura de cada uno de los escritos (digitalizados) a través de la herramienta de Gestión Documental, de lo que se presenta la siguiente gráfica:

**Gráfica 1 Análisis Correspondencia Externa Recibida**



En cuanto se refiere a la correspondencia Externa Recibida, realizada la verificación de cada uno de los documentos (físicos o electrónicos), se pudo concluir que 283 oficios, correspondientes al 61% del universo auditado, requieren de algún tipo de pronunciamiento por parte de la Entidad, de igual manera y finalizada la etapa de recolección y análisis de la información el ( 20 de abril de 2015), se concluyó que del universo de 283 oficios que requerían respuesta, la Entidad se pronunció con un total de 270 radicados, desconociendo a la fecha el pronunciamiento de 12 restantes. Se excluye de esta estadística un documento a cargo del Grupo de Evaluación de Proyectos de acuerdo con las explicaciones brindadas por el citado grupo, así:

**GRUPO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS:** Radicado (2014ER0114850) en el que se indicó lo siguiente :

"Es un proyecto que se encuentra en estudio aún no se genera pronunciamiento oficial que genere radicado de salida"<sup>1</sup>

Respecto de los 12 oficios restantes, la OCI no emite pronunciamiento al respecto toda vez que no se pudo establecer el mecanismo a través del cual la Entidad emitió las respuestas, toda vez que estas no fueron asociadas a los casos, no se registraron comentarios o no se indicó al equipo auditor, dentro del término establecido, cual había

<sup>1</sup> Correo Electrónico del 20/04/2015 ( Ángela Rocío Díaz Morales)

 MINVIVIENDA	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 3.0
		Fecha : 22/04/2015
		Código: CI-F-06

sido la respuesta de la Entidad a los mismos.

Como se puede observar, el Universo analizado se redujo ostensiblemente, toda vez que 178 documentos (ER) fueron catalogados por las áreas como "No Requiere Respuesta", situación que fue comprobada por el equipo auditor al realizar la lectura de los escritos digitalizados o de los comentarios hechos por los usuarios a cada uno de los casos.

Para la presentación de la tabla que indica el promedio en días de respuesta, no se incluyeron siete áreas, las cuales no debían dar respuesta a la totalidad de los documentos que ingresaron a través del sistema de gestión documental Gesdoc- Bizagi, el 11 de Diciembre de 2014, a saber: Despacho del Señor Ministro, Dirección el Sistema Habitacional, Dirección de Programas, Subdirección de Gestión Empresarial, Subdirección de Asistencia Técnica y Operaciones Urbanas Integrales, Secretaria General y Oficina de TIC'S

A continuación se presenta una tabla en la que se indica la dependencia, el número de documentos que requerían respuesta y el consolidado de respuestas a la fecha de corte del presente informe ( 20 de abril de 2015)

**Tabla 2. Términos de Respuesta ( Días)**

AREA	REQUIERE RESPUESTA	CON RESPUESTA	% RESPUESTA	PROMEDIO (DIAS DE RESPUESTA)
GRUPO DE ATENCION AL USUARIO Y ARCHIVO	148	148	100,0%	6,6
DIRECCION DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERES SOCIAL	27	23	85,2%	24,13
SUBDIRECCION DE PROMOCION Y APOYO TECNICO	11	10	90,9%	43,4
SUBDIRECCION DEL SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	35	30	85,7%	54
DIRECCION DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	1	0	0,0%	NO APLICA*
GRUPO DE TITULACION Y SANEAMIENTO PREDIAL	21	21	100,0%	12,9
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	6	100,0%	2,2*
GRUPO DE EVALUACION DE PROYECTOS	13	12	92,3%	24
SUBDIRECCION DE PROYECTOS	5	4	80,0%	17,7
SUBDIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROGRAMAS	1	1	100,0%	24
GRUPO DE TALENTO HUMANO	7	7	100,0%	6,5
GRUPO DE CONTRATOS	3	3	100,0%	12,5
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	1	1	100,0%	41
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	1	1	100,0%	82

 <b>MINVIVIENDA</b>	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 3.0
		Fecha : 22/04/2015
		Código: CI-F-06

OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	100,0%	10
SUBDIRECCION DE POLITICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	1	1	100,0%	11
VICEMINISTERIO DE VIVIENDA	1	1	100,0%	17

De la tabla anterior, se precisa que para la DEUT, no se midió el término, toda vez que el único oficio que requería respuesta fue trasladado a través del aplicativo Gesdoc- Bizagi el 16 de enero del año en curso, sin que a la fecha de corte del presente informe se conociera la respuesta brindada al peticionario (Alcaldía de Quibdó, Choco)

Para el caso de la Oficina Jurídica, no se contabilizó en el análisis el Radicado 2014ER0114944, toda vez que era un recurso de reposición y en subsidio de apelación, el cual tiene un término especial definido en el Artículo 83 de la Ley 1437 de 2011<sup>2</sup>. No obstante lo anterior se pudo evidenciar que el plazo para emitir la respuesta a dicha solicitud, caducó el 10 de Marzo de 2015, emitiendo respuesta extemporánea el 27 de Marzo de 2015.

Del análisis de las respuestas y los mecanismos utilizados por la Entidad para proferir las respuestas a los peticionarios, se identificaron oportunidades de mejora, que deben ser objeto de correcciones con el fin de facilitar las labores de las personas encargadas de emitir respuestas, las cuales se describen a continuación:

**Desconocimiento de la aplicabilidad de la herramienta:** Las áreas continúan llevando bases de datos, generalmente en Excel, en las cuales las personas llevan el registro de las actuaciones iniciadas por la Entidad respecto de las solicitudes registradas a través de la Ventanilla Única o del correo electrónico destinado para la atención de PQRS (correspondencia@minvivienda.gov.co )

**Digitalización:** No se realiza la digitalización de los correos electrónicos, que ingresan a través del correo (correspondencia@minvivienda.gov.co), lo cual en ocasiones impide realizar el adecuado seguimiento , toda vez que en la herramienta de Gestión Documental, no se puede observar si el caso debe contar con una respuesta, debiendo remitirse a cada uno de los usuarios que estuvieron involucrados en el tema, esta situación se presenta en el ingreso y en las respuestas brindadas a través de correo electrónico.

**Trazabilidad:** No se utiliza la herramienta Bizagi para emitir las respuestas y muchos casos son cerrados sin indicar el motivo del cierre, de igual manera se evidenciaron respuestas en la herramienta Gesdoc, que no se encontraban asociadas a sus respectivos radicados de ingreso.

**Multiplicidad de Casos:** Cada que se realiza un cambio de actividad se genera un

<sup>2</sup>Artículo 83. Silencio negativo. Transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa.

 MINVIVIENDA	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 3.0
		Fecha : 22/04/2015
		Código: CI-F-06

nuevo número de caso, encontrando como ejemplo que para la atención del subproceso (PQRS) desde el Ingreso a la Entidad hasta la entrega de la respuesta se generan cinco (5) casos, situación que genera confusión en las áreas, en el entendido que este proceso tiene un punto de control a cargo del Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

**Aprobación Respuesta GAUA:** Situación que se presenta en el subproceso PQRS, toda vez que la respuesta proyectada por las áreas, debe ser aprobada por dicho grupo, el cual en ocasiones no tiene los conocimientos suficientes para aprobar las respuestas, toda vez que dicho grupo se ha especializado en respuesta de temas de Vivienda, mas no en temas estratégicos, misionales, de apoyo o de control y evaluación.

**Copias Informativas:** Generación de varios casos relacionados con una misma solicitud, situación que se presenta en el momento de ingresar las copias informativas, circunstancia que genera sobrecargas laborales, toda vez que los casos no se cierran en el momento de emitir la respuesta al documento principal, ante lo que las personas a las que les fue asignado el caso se ven en la tarea de indagar por la respuesta, labor que generalmente es compleja ya que como se indica en el presente informe, en muchas ocasiones la respuesta no se asocia al radicado de Ingreso.

**Copias a otras dependencias:** Cuando se van a reasignar las comunicaciones entrantes, el aplicativo no permite enviar copias a los diferentes áreas que intervienen en la respuesta, razón por la cual el trámite queda asignado a una sola dependencia y se hace necesario remitir a estas dependencias en copia dura los documentos.

**Anulación de casos:** Al respecto se indica que 9 casos del Grupo de Talento Humano, relacionados con solicitudes de certificaciones laborales fueron anulados (información que puede consultarse en la base de datos exportada por el equipo auditor), situación que debe ser corregida, toda vez que lo correcto era cerrar el caso y no anularlo, al respecto se solicita a la Oficina de TICS la generación de un protocolo que permita a las personas determinar la ruta para la terminación de los casos.

### 3. OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA DE LA ENTIDAD

De acuerdo a 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 un análisis de los oficios que superaron el término legal establecido en la Ley 1437 de 2011 y en la 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"*

A continuación se presentan 8 tablas en las que se indican las dependencias, el número del radicado objeto de análisis y los días hábiles que tardó la Entidad en dar respuesta, únicamente para las áreas que superaron los términos establecidos en las normas vigentes, y las excepciones mencionadas en el párrafo anterior:

Tabla 3.1 Subdirección del Subsidio Familiar de Vivienda

AREA	RADICADO	DIAS DE RESPUESTA
SSFV	2014ER0114677	87
SSFV	2014ER0114685	85
SSFV	2014ER0114745	84
SSFV	2014ER0114701	81
SSFV	2014ER0114861	81
SSFV	2014ER0114913	81
SSFV	2014ER0114594	80
SSFV	2014ER0114734	80
SSFV	2014ER0114890	80
SSFV	2014ER0114892	80
SSFV	2014ER0114979	80
SSFV	2014ER0114932	80
SSFV	2014ER0114828	80
SSFV	2014ER0114894	80
SSFV	2014ER0114869	79
SSFV	2014ER0114621	79
SSFV	2014ER0114839	78
SSFV	2014ER0114735	64
SSFV	2014ER0115013	47
SSFV	2014ER0114981	32
SSFV	2014ER0114940	23
SSFV	2014ER0114974	17

Tabla 3.2 Grupo de Atención al Usuario y Archivo

AREA	RADICADO	DIAS DE RESPUESTA
GAUA	2014ER0115028	24
GAUA	2014ER0114673	24
GAUA	2014ER0114756	24
GAUA	2014ER0114813	23

 MINVIVIENDA	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 3.0
		Fecha : 22/04/2015
		Código: CI-F-06

GAUA	2014ER0114905	23
GAUA	2014ER0114835	23
GAUA	2014ER0114853	23
GAUA	2014ER0114939	23
GAUA	2014ER0115009	23
GAUA	2014ER0114583	23
GAUA	2014ER0114704	23
GAUA	2014ER0114652	23
GAUA	2014ER0114791	23
GAUA	2014ER0114769	23
GAUA	2014ER0114730	23
GAUA	2014ER0114782	23
GAUA	2014ER0114802	23
GAUA	2014ER0114984	23
GAUA	2014ER0114654	18

Tabla 3.3 Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico:

AREA	RADICADO	DIAS DE RESPUESTA
SPAT	2014ER0114743	82
SPAT	2014ER0114922	81
SPAT	2014ER0114912	61
SPAT	2014ER0114865	57
SPAT	2014ER0114851	39
SPAT	2014ER0114805	27
SPAT	2014ER0114911	25
SPAT	2014ER0114908	23
SPAT	2014ER0114863	21
SPAT	2014ER0114923	18

Tabla 3.4: Dirección de Inversiones en Vivienda de Interés Social:

AREA	RADICADO	DIAS DE RESPUESTA
DIVIS	2014ER0114945	84
DIVIS	2014ER0114688	84
DIVIS	2014ER0114728	84
DIVIS	2014ER0114824	84
DIVIS	2014ER0114996	84
DIVIS	2014ER0114986	37

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

DIVIS	2014ER0114878	21
-------	---------------	----

Tabla 3.5 Grupo de Titulación y Saneamiento Predial:

AREA	RADICADO	DIAS DE RESPUESTA
TITULACION	2014ER0114617	37
TITULACION	2014ER0115003	34
TITULACION	2014ER0114702	23

Tabla 3.6 Grupo de Política Sectorial:

AREA	RADICADO	DIAS DE RESPUESTA
GRUPO DE POLITICA SECTORIAL	2014ER0114873	82

Tabla 3.7 Dirección de Desarrollo Sectorial:

AREA	RADICADO	DIAS DE RESPUESTA
DIRECCION DE DESARROLLO SECTORIAL	2014ER0114924	41

Tabla 3.8 Subdirección de Estructuración de Programas:

AREA	RADICADO	DIAS DE RESPUESTA
SUBDIRECCION DE ESTRUCTURACION DE PROGRAMAS	2014ER0114737	24

Teniendo en cuenta el termino otorgado y las excepciones otorgadas a través del Parágrafo 1 del Artículo 2 de la Resolución 0203<sup>3</sup> de 2013, así como el procedimiento establecido en el Artículo 12 de la Resolución 0379<sup>4</sup> de 2012, en cuanto se refiere a proyectos del sector de Agua Potable y Saneamiento Básico que solicitan apoyo financiero

<sup>3</sup> **PARÁGRAFO 1º, -Excepciones.** Por tener trámites especiales y propiis, están exceptuados de lo preceptuado en ésta Resolución los asuntos de competencia de:

1. El Grupo de Control Interno Disciplinario.
2. El Grupo de Procesos Judiciales y Función Administrativa de Cobro Coactivo.
3. El Grupo Asesor Legislativo y Territorial para citaciones y solicitudes de Informes y documentos formuladas por congresistas, de conformidad con la Ley 5 de 1992, y solicitudes de Alcaldes y Gobernadores.
4. La Oficina de Control Interno en lo concerniente a requerimientos de los entes de control
5. El Grupo de Contratos en lo referido a trámites y actuaciones precontractuales y poscontractuales

<sup>4</sup> **ARTÍCULO 12º. PROCEDIMIENTO Y PLAZOS DE VIABILIZACIÓN Y APROBACIÓN:** Para la viabilización y aprobación de los proyectos de agua potable y saneamiento básico que soliciten apoyo financiero de la Nación, así como aquellos que han sido priorizados en el marco de los Planes Departamentales de Agua y los Programas que implemente el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio a través del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico, se atenderá el siguiente procedimiento:

1. Una vez radicado el proyecto en el Ministerio, este será asignado a un profesional de la Subdirección de Proyectos de la Dirección de Programas, quién emitirá un Informe preliminar con recomendaciones para aval del Subdirector de Proyectos en un término no mayor de diez (10) días hábiles, desde su asignación.

de la Nación, toda vez que se desconoce la fecha en la que dichos proyectos fueron asignados a los profesionales encargados de emitir el informe preliminar de que trata la norma anteriormente mencionada, es decir la Subdirección de Proyectos y el Grupo de Evaluación de Proyectos.

Según las tablas anteriores, se concluye que la áreas que generan la mayor cantidad de respuestas extemporáneas son la Subdirección del Subsídio familiar de Vivienda, el Grupo de Atención al Usuario y la Subdirección de Promoción y Apoyo Técnico, con participación del 80% de las respuestas extemporáneas brindadas por las diversas áreas del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, situación que generalmente se traduce en acciones constitucionales por parte de los peticionarios.

En el siguiente gráfico, se indica la participación porcentual (%) en la totalidad de las respuestas extemporáneas

**Grafica 2. Respuestas Extemporáneas**



La participación del total de respuestas extemporáneas es coherente con la totalidad de documentos ingresados y que requieren respuesta, sin embargo y como se puede observar en la Grafica 2, las áreas soporte del Fondo Nacional de Vivienda (DIVIS, SSFV Y SPAT) contribuyeron con el 61% del total de los documentos a los que se les dio una respuesta extemporánea, seguidos por el grupo de atención al usuario con un 30%, lo cual indica que son estas cuatro (4) áreas las que concentran la gran mayoría de las respuestas brindadas fuera de los términos establecidos por la Ley.

No obstante, se debe precisar que la gestión de las respuestas emitidas por el Grupo de Atención al Usuario, tardó en promedio en 23 días hábiles, excediendo lo términos en 8 días hábiles, mientras que las respuestas extemporáneas de la DIVIS, SSFV Y SPAT

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

generalmente fueron resueltas en un promedio de 63.5 días hábiles.

#### 4. RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA.

En el contexto actual y bajo las normas que establece el Estado Social de Derecho, cobra especial importancia el proceso continuo, democrático y participativo de rendir cuentas permanentemente a la ciudadanía, bajo esta premisa y con el fin de fortalecer la democracia participativa, se generan diversas actuaciones normativas tendientes a reglamentar la interacción con los ciudadanos, con el fin de mantenerlos informados respecto a las decisiones que toman las autoridades y que de una u otra manera pueden afectar sus intereses.

En este contexto es necesario advertir que el ejercicio de rendición de cuentas, ha sido desarrollado por diversas normas y que esta actividad denota la transparencia de las Entidades, pues es allí donde los ciudadanos conocen de primera mano las inversiones realizadas a través del erario o de otros mecanismos de financiación.

El equipo auditor verificó la página Web de la Entidad, el día 20 de abril de 2015, y evidenció la publicación de la información relacionada con la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, información de fácil acceso para las personas interesadas, en la que se encuentra diversa información relacionada con el ejercicio permanente de rendición de cuentas, al respecto se resalta el avance en esta actividad respecto de los ejercicios anteriores, y se espera que la Entidad continúe avanzando en la ejecución de la estrategia anual de rendición de cuentas a la ciudadanía

Como aspecto a resaltar, el último ejercicio formal de rendición pública de cuentas se realizó el 29 de septiembre de 2014, y este fue transmitido en vivo y en directo por el Canal Institucional, entre las 08:00 y las 10:00 am de la mencionada fecha, acto en el cual el señor Ministro de Vivienda Ciudad y Territorio, atendió personalmente las dudas de los ciudadanos y presentó el avance en los proyectos liderados por la Entidad; la información relacionada con la rendición de cuentas puede ser consultada accediendo al siguiente link :

<http://portal.minvivienda.local/sobre-el-ministerio/planeacion-gestion-y-control/rendicion-de-cuentas>

Se destaca la evaluación de este ejercicio y la presentación de un informe al público en general, informe que fue construido por la Oficina Asesora de Planeación del MVCT.

De igual manera la Entidad cuenta con diversos mecanismos para rendir cuentas a la ciudadanía, y la interacción con los ciudadanos a través de redes sociales, facilita la realización de estos ejercicios.

A continuación se presentan diversas imágenes, que evidencian los ejercicios de planeación y realización de rendición de cuentas los cuales se encuentran publicados en redes sociales y en el canal de YouTube del Ministerio.

**Imagen 1. Invitación a la Rendición de Cuentas ( Señor Ministro)**



**Imagen 2. Encuesta la Ciudadanía sobre el ejercicio de Rendición de Cuentas**



**5. OTROS MECANISMOS DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA**

De acuerdo al Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía, la Entidad cuenta con los siguientes canales de atención<sup>5</sup>:

- Página web

<sup>5</sup><http://www.minvivienda.gov.co/PlanAnticorrupcion/Plan%20Anticorrupción%20y%20de%20Atención%20a%20Ciudadano%20-%202015.pdf>

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

- Correo electrónico (Correspondencia y Notificaciones Judiciales)
- Atención personalizada
- Chat institucional
- Atención telefónica
- Correo certificado
- Ferias de Servicio al Ciudadano
- Urna de Cristal
- Fax.

Estos canales han sido objeto de diversos procesos auditores y consideración del equipo auditor que se han realizado expuesto en diversas oportunidades sus fortalezas y debilidades, por lo que en esta ocasión no se auditaran los canales aquí descritos.

### 5.1 REDES SOCIALES

De acuerdo con los avances tecnológicos y el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se establece en el marco normativo Colombiano, específicamente en el Decreto 2693 de Diciembre de 2012, la obligatoriedad de fomentar la interacción con los ciudadanos a través de las Redes Sociales, situación que favorece diversos aspectos, entre ellos la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía y la difusión de la información de interés ciudadano, al respecto se resalta que El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, posee cuentas en las redes sociales de mayor penetración en el país.

A continuación se presenta un análisis de redes sociales:

- **FACEBOOK** <https://www.facebook.com/MinVivienda?fref=ts>

Red social con un amplio espectro de seguidores a nivel mundial, situación que no ha sido desconocida por la Entidad, y en cuyo muro se publica diariamente la información más relevante del Ministerio



 MINVIVIENDA	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 3.0
		Fecha : 22/04/2015
		Código: CI-F-06

Es importante resaltar la interacción de la Entidad con los usuarios, pues en las nuevas publicaciones, el administrador de la página ha generado respuestas a las solicitudes de los ciudadanos, situación que genera confianza entre las personas que visitan la página toda vez que de esta manera pueden tener una comunicación ágil y efectiva con el Ministerio, esto en el entendido que la pagina es seguida por 26.771<sup>6</sup> usuarios.

- **TWITTER** <https://twitter.com/Minvivienda>

La Entidad no desconoce la importancia de esta red social, en la que actualmente cuenta con 135.000 seguidores, quienes de forma inmediata se enteran de las actividades desarrolladas por la Entidad en cabeza del señor Ministro [@luisfelipehenao](#) quien comparte diariamente sus actividades a través de esta red social, y en la que los seguidores interactúan a diario.

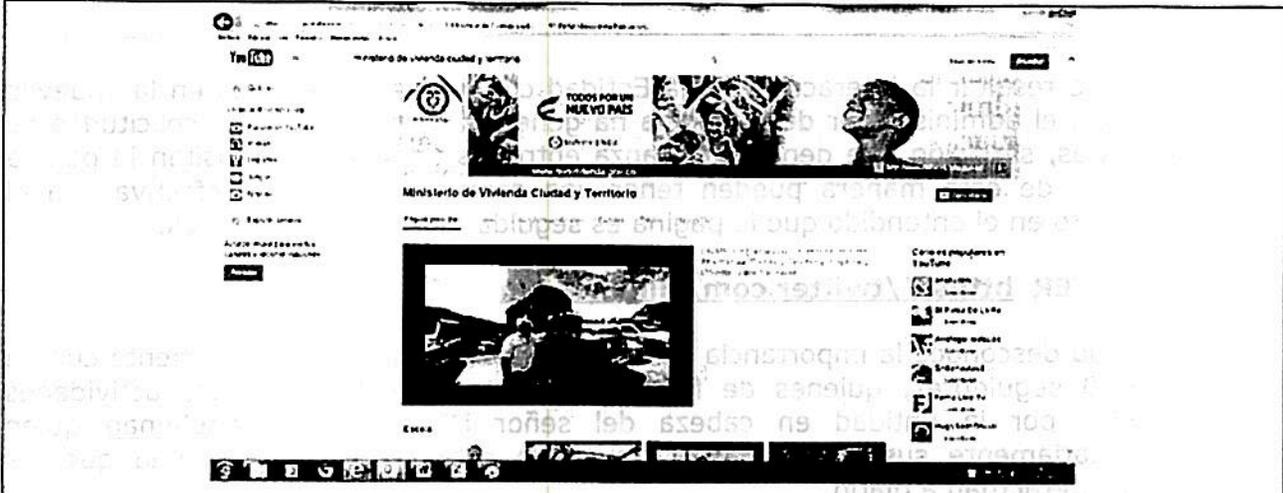


- **YOUTUBE** <https://www.youtube.com>

En este canal se publica semanalmente el programa institucional del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, denominado Escala, de igual manera se realizan publicaciones relacionadas con los temas misionales de la Entidad, a través de este instrumento se da a conocer a la ciudadanía el avance en el cumplimiento de la función de la Entidad.

<sup>6</sup> Información al 23 de abril de 2015

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



- **GOOGLE + <https://plus.google.com/+minvivienda/posts>**



Como se puede evidenciar, la Entidad ha dado cabal cumplimiento al Decreto 2693 de 2012, y la interacción con la ciudadanía es constante a través de las diversas redes sociales con mayor nivel de interacción en el territorio Colombiano.

 MINVIVIENDA	<b>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</b>	Versión: 3.0
		Fecha : 22/04/2015
		Código: CI-F-06

### CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

**Fortalezas:**

El contar con un Sistema de Gestión Documental que en cierta medida permite el seguimiento de los estados de cada trámite.

Las herramientas utilizadas para consolidar el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía. (Programa Escala en radio y televisión y en canal de Youtube, Pagina Web y redes sociales)

La continua interacción de la Entidad con la ciudadanía a través de los diferentes medios (Programa Escala en radio y televisión y en canal de Youtube, Pagina Web y redes sociales)

La interacción por medio de Facebook para orientar al ciudadano en los temas relacionados con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

**Oportunidades de mejora:**

Generar una estrategia que permita el uso de la herramienta de gestión documental (Gesdoc-Bizagi) por parte de los responsables de su gestión evitando el uso de herramientas paralelas al Sistema de Gestión Documental oficial de la Entidad.

Realizar actividades de autocontrol periódicas en las áreas para verificar el estado de los trámites asignados diariamente a las áreas responsables de atender las solicitudes de los peticionarios.

Parametrizar la herramienta para verificar el proceso de cierre de los casos en la herramienta (Gesdoc-Bizagi), garantizando asociación al caso padre y respuesta oportuna en cada uno de los eventos. De igual forma para los que no requieren respuesta.

Unificar los criterios de manejo del aplicativo y en lo posible elaborar una cartilla guía para el uso del aplicativo.

Realizar un estudio de cargas y movimientos que permita definir estrategias para gestionar los diferentes casos que ingresen en la herramienta y que permita disminuir el tiempo utilizado por las personas responsables de la gestión de estos en dicha herramienta.

Fortalecer los equipos del Grupo de Atención al Usuario y Archivo con profesionales que tengan un amplio conocimiento en los temas misionales de la Entidad con el fin de atender las diferentes peticiones de los usuarios

Fortalecer los equipos responsables de atender las diferentes peticiones de los

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

ciudadanos en las áreas misionales con el fin de disminuir las acciones constitucionales que a diario se presentan en la entidad.

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 11 días del mes de mayo del año 2015

**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>	
	<i>Auditor Líder (auditorías del SIG)</i>	
	<i>Auditor Principal (auditorías del SIG)</i>	