

Informe de Evaluación Independiente final	Fecha de Expedición	DD 30	MM 11	AAAA 2020
--	----------------------------	------------------------	------------------------	----------------------------

Proceso (s) y/o proyecto auditado:	Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano/Gestión Territorial del Hábitat/Gestión Soluciones Habitacionales
Responsable proceso y/o proyecto auditado:	Subdirectora Administrativa, Subdirector de Participación y Relaciones con la Comunidad, Subdirector de Apoyo a la Construcción
Objetivo de la Auditoría:	Evaluar la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano a través de la gestión de las actividades del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, Gestión de Soluciones Habitacionales y de la Política de Participación Ciudadana a través de las actividades definidas de acuerdo a sus procedimientos, controles, riesgos y demás documentos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión y/o normatividad legal vigente
Alcance de la Auditoría:	Se auditará la ejecución y cumplimiento de Lineamientos, actividades y controles del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, del proceso de Gestión Territorial del Hábitat en lo relacionado con Participación Ciudadana y Gestión de soluciones habitacionales que sean objeto de muestra de auditoria, sin discriminación del área, dependencia funcional, subdirección y/o subsecretaría que tenga relación directa con este y demás procedimientos e insumos de los procesos auditados. Se realizará el seguimiento al normograma de los procesos auditados en cumplimiento del Plan Anual de Auditoria 2020.
Criterios de la Auditoría:	PG06- CP01 Caracterización de Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano versión 4 PG06-PR01 Procedimiento Trámite PQRSO versión 4 PG06-MM35 Manual de Servicio al Ciudadano versión 2 PG06-IN62 Guía de Lenguaje Claro versión 1 PG03-FO401 Mapa de riesgos del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano versión 10 del 20 de mayo de 2020 PM04-CP01 Caracterización de Proceso de gestión territorial del Hábitat versión 10 PM04-PR24 Procedimiento Participación Ciudadana en la Gestión Territorial versión 1 y 2 PG03-FO401 Mapa de riesgos del proceso de Gestión Territorial versión 17 del 13 de mayo de 2020 PM02-CP01 Caracterización de Proceso de gestión de soluciones habitacionales versión 9 PG03-FO401 Mapa de riesgos del proceso de Gestión soluciones habitacionales versión 16 del 10 de enero de 2020 Caracterización de Productos y servicios proceso Gestión Soluciones Habitacionales versión 11 PM02-PR11 Procedimiento Simplificación, racionalización, automatización y virtualización del proceso de trámites relacionados con proyectos urbanísticos y de construcción versión 4 y 5 PM02-MM33 Manual para la racionalización, virtualización de los trámites vinculados a la cadena de urbanismo y construcción en Bogotá D.C versión 1 PG01-PR14 Rendición de cuentas versión 5 PG03-PR09 Tratamiento Salidas No Conforme versión 2 Constitución Política de Colombia de 1991; Ley Nacional 1712 de 2014, Ley Nacional 1474 de 2011, Ley Nacional 850 de 2003, Ley Nacional 134 de 1994,

INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y SEGUIMIENTO

	Decreto 1499 de 2017, Decreto 103 de 2015, Decreto Distrital 847 de 2019, Decreto Distrital 807 de 2019, Decreto Distrital 058 de 2018, Decreto Distrital 197 de 2014, Decreto Distrital 503 de 2011, Decreto Distrital 371 de 2010, Directiva Distrital 015 de 2015, Acuerdo Distrital 257 de 2006, Acuerdo Distrital 731 de 2018 y demás normatividad reglamentaria y relacionada.
Metodología	Técnicas de auditoría basados en los métodos de observación, confrontación, revisión y comparación. De acuerdo con las normas internacionales de auditoría, la presente es una auditoría de cumplimiento legal, es decir se verificará el cumplimiento del proceso, procedimientos objeto de muestra respecto de los criterios de auditoría.

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría				Reunión de Cierre					
Día	14	Mes	08	Año	2020	Desde	14/08/2020	Hasta	30/11/2020	Día	10	Mes	11	Año	2020
							D / M / A		D / M / A						

Representante Alta Dirección	Asesor de Control Interno	Auditor (es)
Mildred Constanza Acuña Díaz Víctor Andrés Sotelo Barrios Sergio Martínez Bilbao	Viviana Rocío Bejarano Camargo	Viviana Rocío Bejarano Camargo Claudia Patricia Díaz Carrillo

I. FICHA TECNICA

Para el desarrollo de la Auditoría se realizaron reuniones de conocimiento con las dependencias de la siguiente manera: Subdirección de Apoyo a la Construcción el día 20 de agosto de 2020, Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad el 21 de agosto de 2020 y Subdirección Administrativa – Gestión de Servicio al Ciudadano el día 24 de agosto de 2020 y se remitieron comunicaciones solicitando información, adicionalmente se aclara que la información fue recibida por medio de correo electrónico, dado la situación de emergencia pública en el país y se estuvo trabajando en modalidad trabajo en casa.

El Plan de Auditoría presentó dos (2) modificaciones, una en la que se incluyó la persona adicional que apoyaría el proceso de la auditoría y otra donde se actualizó la fecha de la reunión de cierre y se eliminó una persona que ya no está vinculada a la Entidad.

- ✓ Memorando No. 3-2020-02725 del 25 de agosto de 2020 remitido por la Asesora de Control Interno de SDHT, donde se solicitó información que permitieran evidenciar el cumplimiento de actividades y lineamientos de los procedimientos y programas - criterios de auditoría.
- ✓ Correo electrónico del 01 de septiembre de 2020 remitido por la Subdirectora de Programas y Proyectos, haciendo entrega de la información solicitada a través del memorando No. 3-2020-02725.
- ✓ Memorando No. 3-2020-02814 del 31 de agosto de 2020 en un (1) folio remitido por el Subdirector de Apoyo a la Construcción en donde solicitó ampliar el término de entrega de información solicitada a través del memorando no. 3-2020-02725.
- ✓ Memorando No. 3-2020-02846 del 01 de septiembre de 2020 remitido por la Asesora de Control Interno al Subdirector de Apoyo a la Construcción en respuesta a la solicitud realizada a través del memorando No- 3-2020-02814
- ✓ Memorando No. 3-2020-02862 del 01 de septiembre de 2020 en dos (2) folios remitido por el Subdirector de Apoyo a la Construcción haciendo entrega parcial de la información solicitada a través del memorando No. 3-2020-02725, puntos 5,6 y 8.

- ✓ Memorando No. 3-2020-02863 del 01 de septiembre de 2020 en ocho (8) folios remitido por la Subdirectora Administrativa haciendo entrega de la información solicitada a través del memorando No. 3-2020-02725.
- ✓ Memorando No. 3-2020-02864 del 01 de septiembre de 2020 en dos (2) folios remitido por el Subdirector de Participación y Relaciones con la Comunidad haciendo entrega de la información solicitada a través del memorando No. 3-2020-02725.
- ✓ Memorando No. 3-2020-02881 del 03 de septiembre de 2020 remitido por la Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones en dos (2) folios haciendo entrega de la información solicitada a través del memorando No. 3-2020-02725.
- ✓ Memorando No. 3-2020-02945 del 04 de septiembre de 2020 en tres (3) folios remitido por el Subdirector de Apoyo a la Construcción haciendo segunda entrega de la información solicitada a través del memorando No. 3-2020-02725, puntos 1,2,3,4,7,9, 10 y 11.
- ✓ Correo electrónico del 07 de octubre donde se remitió el oficio enviado por la Directora del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el cual se informa de la conformidad del cumplimiento de la NTC 6047 de 2013 en los espacios físicos dispuestos para la atención al ciudadano en los puntos donde hace presencia la Secretaría Distrital del Hábitat.
- ✓ Memorando No. 3-2020-03555 del 09 de octubre de 2020 remitido por la Asesora de Control Interno al Subdirector de Apoyo a la Construcción en donde se realizó la solicitud de préstamo de expedientes.

Universo:

✓ **Trámite PQRSD**

El universo corresponde al procedimiento PG03-PR01 Trámite PQRSD versión 4 que define la metodología que se sigue en la entidad para recibir las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias - PQRSD que ingresan a través de los canales de atención de la Entidad, realizando la clasificación y análisis de la información, con el fin de generar la asignación a las dependencias para dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano a obtener una respuesta completa y oportuna.

✓ **Manual de Servicio al Ciudadano**

El universo corresponde al manual PG03-MM35 Manual de servicio al ciudadano versión 2 que establece los lineamientos y pautas que contribuyen a una prestación eficiente del servicio al ciudadano.

✓ **Guía de lenguaje claro**

El universo corresponde a la guía PG06-IN62 Guía de lenguaje claro versión 1 que establece los lineamientos y pautas que contribuyen a generar respuestas e información a la ciudadanía de manera clara y concreta, de tal manera que sea entendible al peticionario.

✓ **Participación ciudadana en la Gestión Territorial**

El universo corresponde al procedimiento PM04-PR24 Participación ciudadana en la Gestión Territorial versión 1 y 2 que define la metodología para fomentar espacios de participación ciudadana en la construcción e implementación de la política integral del hábitat que posibiliten la interlocución, la identificación y ejecución de iniciativas en las que converjan los intereses de la ciudadanía y la gestión institucional del Hábitat.

✓ **Simplificación, racionalización, automatización y virtualización del proceso de trámites relacionados con proyectos urbanísticos y de construcción**

El universo corresponde al procedimiento PM02-PR11 Simplificación, racionalización, automatización y virtualización del proceso de trámites relacionados con proyectos urbanísticos y de construcción versión 4 y 5, que establece la metodología para coordinar la simplificación, racionalización, automatización y virtualización de los tramites que componen la cadena de urbanismo y construcción de Bogotá D.C. que son responsabilidad de actores públicos y privados; así como realizar el control y seguimiento de las mejoras para asegurar su continuidad, en cumplimiento de lo definido en el Decreto 058 de 2018.

✓ **Manual para la racionalización, virtualización de los trámites vinculados a la cadena de urbanismo y construcción en Bogotá D.C**

El universo corresponde al manual PM02-MM33 Manual para la racionalización, virtualización de los trámites vinculados a la cadena de urbanismo y construcción en Bogotá D.C versión 1 que establece parámetros, sugerir metodologías de apoyo, guías, referentes de orientación para que las entidades distritales vinculadas apliquen la racionalización, simplificación, automatización y virtualización de los trámites vinculados a la cadena de urbanismo y construcción en Bogotá D.C, desde los componentes técnico, operativo y tecnológico. Todo con el enfoque de permitir procesos más ágiles en la gestión relacionada con el desarrollo de proyectos urbanísticos en la ciudad.

✓ **Rendición de cuentas**

El universo corresponde al procedimiento PG01-PR14 Rendición de cuentas versión 5 que define los criterios para la planeación, ejecución y seguimiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Secretaría Distrital del Hábitat, que permita generar escenarios de acceso a la información y diálogo con la usuarios y grupos de interés, para fomentar una cultura de transparencia para la construcción de confianza en el sector público.

✓ **Tratamiento salidas no conformes**

El universo corresponde al procedimiento PG03-PR09 Tratamiento salidas no conformes versión 2 que define la metodología para identificar, controlar y registrar las salidas no conformes de los procesos misionales, para prevenir su uso y entrega no intencional estableciendo las responsabilidades, métodos y tiempos para su respectivo tratamiento y la caracterización de productos y servicios versión 11 del proceso de Gestión de Soluciones habitacionales.

✓ **Manual de Funciones**

El universo corresponde al cumplimiento de las funciones de la Subdirectora Administrativa, Subdirector de Participación y Relaciones con la Comunidad.

Población objeto:

✓ **Trámite PQRSD**

- Base de Datos “PQRSD Recibidas” correspondiente al periodo de inicio de la emergencia sanitaria con corte a 31 de julio de 2020.
- Informes de PQRSD semestrales y trimestrales de la vigencia 2020.
- Reporte de peticiones pendientes por gestionar enviados en el periodo del 02 de enero de 2020 al 29 de mayo de 2020.
- Correos electrónicos de remisión de los reportes de peticiones pendientes por gestionar.
- Soportes de la publicación y/o cargue de los informes mensuales de PQRSD en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos del primer semestre vigencia 2020.

✓ **Manual de servicio al ciudadano**

- Soportes de capacitaciones realizadas a los servidores de la entidad y personal perteneciente al proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano
- Base de datos consolidada de la aplicación del formato *PG06-FO436 Encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano* correspondiente al primer semestre 2020 y ficha técnica.
- Informe de encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del Servicio al Ciudadano primer semestre de 2020
- Base de datos consolidada de la última aplicación del formato *PG06-FO579 “Encuesta de caracterización de usuarios”*, ficha técnica de aplicación de las encuestas y el informe de análisis estadístico.
- Plan Institucional de Servicio al Ciudadano 2020 y soportes de ejecución
- Taller de escucha de los meses de enero, abril, mayo y junio de 2020
- Evaluación de cliente incógnito CADE Engativá y Suba mes de febrero.
- Correo electrónico del 07 de octubre de 2020 remitido por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General en el cual se certifica la conformidad del cumplimiento de la NTC 6047 de 2013.
- Plan Institucional de Capacitación 2020
- Registros de la medición de tiempos de espera y atención de los canales presencial, telefónica y virtual habilitado en la entidad para la atención a la ciudadanía.
- Estadísticas de visitas al canal presencial, virtual y telefónico
- Estadísticas de visitas a página web de la entidad de enero a junio de 2020
- Estadísticas de redes sociales de la entidad de enero a junio de 2020.
- Plan estratégico de comunicaciones 2020, soportes de aprobación e implementación de las actividades definidas.

✓ **Guía de lenguaje claro**

- Plan Institucional de Servicio al Ciudadano 2020 y soportes de ejecución
- Soportes de capacitaciones realizadas a los servidores de la entidad y personal perteneciente al proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano
- Taller de escucha de los meses de enero, abril, mayo y junio de 2020
- Evaluación de cliente incógnito CADE Engativá y Suba mes de febrero.
- Plan Institucional de Capacitación 2020
- Piezas de comunicación divulgadas a la ciudadanía
- Plan estratégico de comunicaciones 2020, soportes de aprobación e implementación de las actividades definidas.

✓ **Participación Ciudadana en la Gestión Territorial del Hábitat**

- Diseño, aprobación, implementación y seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Sectorial 2018-2019
- Plan de acción el Plan Estratégico Sectorial 2018-2019 y soportes que validen su cumplimiento
- Documento de estrategias de participación ciudadana
- Documento de estrategia de posicionamiento local, soportes de aprobación y socialización, soportes documentales de ejecución de actividades.
- Insumos técnicos para la realización de la estrategia de posicionamiento local (
- Soportes de diseño y aprobación del Plan Estratégico Sectorial 2020-2024.
- Documentos relativos a la gestión de la entidad en las localidades
- Base de datos y criterio de aplicación del formato *PM04-FO202 Evaluación de la atención y el servicio a usuarios de la secretaría distrital del hábitat* durante el primer semestre de la vigencia 2020.

- Medición de impacto de las campañas de divulgación realizadas a la ciudadanía en el primer semestre de la vigencia 2020, que se encuentren enfocadas a la participación ciudadana.
- Plan estratégico de comunicaciones 2020, soportes de aprobación e implementación de las actividades definidas.
- Soportes documentales de participación en la Rendición de cuentas realizada en el primer semestre de 2020.
- ✓ **Rendición de cuentas**
 - Soportes de rendición de cuentas y participación ciudadana del primer semestre de 2020, teniendo en cuenta las etapas que se deben desarrollar
 - Soportes de resultados y retroalimentación de la rendición de cuentas realizada en el primer semestre de la vigencia 2020
 - Plan de acción de rendición de cuentas de la vigencia 2020.
- ✓ **Simplificación, racionalización, automatización y virtualización del proceso de trámites relacionados con proyectos urbanísticos y de construcción y Manual para la racionalización, virtualización de los trámites vinculados a la cadena de urbanismo y construcción en Bogotá.**
 - Base de datos de seguimiento de los trámites establecidos Decreto 058 de 2018, donde se indique: Nombre del trámite, entidad, fecha de inicio de la primera gestión, actuaciones realizadas para la virtualización del trámite, fecha de virtualización del trámite en la VUC, estado del trámite.
 - Soportes documentales de diagnósticos y logros en materia de racionalización y simplificación para cada uno de los trámites enmarcados en el Decreto 058 de 2018
 - Documentación que soporte el número de solicitudes que se han radicado mes a mes desde la fecha de implementación del trámite y las fechas de culminación de cada uno de los trámites establecidos en el Decreto 058 de 2018.
 - Registro de capacitaciones que se han realizado en lo relacionado con la Ventanilla única de la Construcción - VUC (*Presentación, tema, Listado de asistencia y/o acta*).
 - Mecanismos establecidos para la asignación y administración de los roles de administrador, funcionario y ciudadano de la VUC aplicados por parte de la Secretaría Distrital del Hábitat
 - Informe que refleje el análisis estadístico del uso de la VUC durante la vigencia 2019 y el primer semestre de la vigencia 2020 y las actuaciones realizadas con base en los resultados obtenidos
 - Mecanismos de divulgación de la VUC y medición de su efectividad
- ✓ **Tratamiento salidas no conformes**
 - Caracterización de productos y servicios versión 11 del proceso Gestión de Soluciones Habitacionales
 - PG03-PR09 Tratamiento salidas no conformes versión 2.
- ✓ **Manual de funciones**
 - Resolución 007 de 2020 “*Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de los Empleados de la Secretaría Distrital del Hábitat*”

Al ser una auditoría basada en riesgos de acuerdo con los instrumentos de auditoría establecidos por el Comité Distrital de Auditoría se tuvo en cuenta los mapas de riesgos de gestión y corrupción del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano Versión 10, Gestión Territorial del Hábitat versión 17 y Gestión de Soluciones Habitacionales versión 16 para la solicitud de información y análisis de los riesgos y controles.

Muestra de Auditoria:

✓ **Trámite PQRSD**

La muestra de auditoría respecto al procedimiento PQRSD versión 4 se realizó validando los lineamientos y actividades del procedimiento que no fueron analizados a fondo en el Informe de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y felicitaciones recibidas en el primer semestre de la vigencia 2020 de la SDHT, el cual es desarrollado por Control Interno de acuerdo al Plan Anual de Auditoría de la Vigencia 2020, adicionalmente, se validó los canales de atención referidos en el procedimiento y se compararon con los establecidos en el Manual de Servicio al Ciudadano, carta de trato digno y página web de la entidad, se validó la publicación soportes de la publicación y/o cargue de los informes mensuales de PQRSD en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos del primer semestre vigencia 2020, publicación y socialización de informes trimestrales y semestrales de PQRSD, campañas realizadas en el marco de la emergencia sanitaria de canales de atención habilitados para presentar PQRSD.

De igual manera, teniendo en cuenta que es una auditoría basada en riesgos, se analizó el mapa de riesgos del proceso de gestión de servicio al ciudadano versión 10 y se evaluó si se contaban con riesgos definidos en lo relacionado con los temas de trámites PQRSD.

✓ **Caracterización De Servicio Al Ciudadano**

Teniendo en cuenta la normatividad que rige la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y demás normas en el marco de la auditoría, se realizó la validación de las actuaciones realizadas por el Defensor de la Ciudadanía durante el primer semestre de 2020, soportes de cumplimiento de la NTC 6047 de 2013, avances de formulación de la Política de Gestión de Servicio al Ciudadano en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, plan de servicio al ciudadano vigencia 2020 y soportes de cumplimiento de actividades, instrumentos de medición para conocer la satisfacción y percepción ciudadana del servicio prestado a través del canal presencial, virtual y telefónico, registros de la medición de tiempos de espera y atención de los canales presencial, telefónico y virtual habilitados en la entidad para la atención a la ciudadanía, estadísticas de visitas a canales, cumplimiento del Decreto 847 de 2019, estadísticas de visitas al canal presencial, virtual y telefónico, estadísticas de visitas a página web de la entidad de enero a junio de 2020, estadísticas de redes sociales de la entidad de enero a junio de 2020.

✓ **Manual de servicio al ciudadano**

El Manual de Servicio al Ciudadano, se realizó la validación y comparación de los canales de atención definidos en este y se realizó la comparación con los establecidos en el procedimiento de trámite PQRSD versión 4, página web y carta de trago digno, se validó las evaluaciones y/o seguimientos que realizan a los canales de atención virtual y presencial, bases de datos, fichas técnicas e informes de la aplicación del formato *PG06-FO436 Encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano* y *PG06-FO579 "Encuesta de caracterización de usuarios* y su respectiva socialización y publicación, soportes de capacitaciones realizadas a personal del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, campañas realizadas en el marco de la emergencia sanitaria de canales de atención habilitados para presentar PQRSD.

✓ **Guía de lenguaje claro**

Teniendo en cuenta que el proceso informó que no se cuenta con formatos para validar su aplicación, se realizó la verificación de la estrategia de lenguaje claro y de las capacitaciones realizadas al interior de la entidad en lo relacionado con Servicio al Ciudadano en donde se incluyeran temas de lenguaje claro.

✓ **Caracterización Gestión Territorial del Hábitat**

En la muestra de auditoría se realizó la verificación de la aplicación del formato *PM04-FO202 Evaluación de la atención y el servicio a usuarios de la secretaría distrital del hábitat*, informe de análisis de resultados y ficha técnica de aplicación del formato, se verificó los avances en la formulación de la Política de Participación Ciudadana en cumplimiento de lo definido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, campañas de divulgación realizadas a la ciudadanía en lo relacionado a participación ciudadana, se verificó el plan estratégico de comunicaciones 2020, con el fin de validar las campañas programadas en lo relacionado con participación ciudadana en el primer semestre de 2020, soportes de participación en la formulación de la estrategia antitrámites.

✓ **Participación ciudadana en la Gestión Territorial del Hábitat**

La muestra de auditoría consistió en verificar el cumplimiento de las fases definidas en el procedimiento PM04-PR24 versión 1 y 2 en lo correspondiente al Plan Estratégico Sectorial 2018-2019, el correspondiente seguimiento y evaluación, soportes documentales de cumplimiento de las actividades formuladas en el Plan de Acción 2019 del Plan Estratégico Sectorial, adicionalmente, los documentos de las estrategias de participación ciudadana y posicionamiento local con sus respectivos soportes de aprobación y socialización y soportes documentales de ejecución de actividades, soportes de diseño y aprobación del Plan Estratégico Sectorial 2020-2024, informes de gestión de la entidad en las localidades y soportes de publicación en página web de la entidad.

De igual manera, teniendo en cuenta que es una auditoría basada en riesgos, se analizó el mapa de riesgos del proceso de gestión territorial versión 17 y se evaluó si se contaban con riesgos definidos en lo relacionado con los temas de participación ciudadana y el diseño de los mismos y de sus controles de acuerdo a lo establecido en la Guía de Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 4.

✓ **Rendición de cuentas**

La muestra de auditoría consistió en verificar el cumplimiento de las etapas de la rendición de cuentas realizada en el primer semestre de 2020 de acuerdo a lo definido en el procedimiento PG01-PR14 Rendición de cuentas versión 5 y el Manual Único de Rendición de cuentas versión 2 del Departamento Administrativo de la Función Pública, se verificó la formulación y aprobación de la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2020 de acuerdo a lo definido en el Manual único de Rendición de cuentas versión 2 y procedimiento PG01-PR14 versión 5, plan de acción de rendición de cuentas de la vigencia 2020, plan estratégico de comunicación 2020, con el fin de validar las campañas incluidas lo relacionado con los espacios dispuestos para el diálogo ciudadano y/o rendición de cuentas, publicación en página web del informe de análisis de resultados de la rendición de cuentas del primer semestre de 2020.

✓ **Simplificación, racionalización, automatización y virtualización del proceso de trámites relacionados con proyectos urbanísticos y de construcción y Manual para la racionalización, virtualización de los trámites vinculados a la cadena de urbanismo y construcción en Bogotá D.**

La muestra de auditoría consistió en realizar la validación de 33 trámites de los 46 establecidos en el Decreto 058 de 2018, en donde se verificó el avance del cumplimiento de lo definido en el Decreto 058 de 2018.

Entidad	Nombre Tramite - Decreto 058 de 2018
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO – DADEP	Entrega material de las áreas públicas objeto de cesión obligatoria
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO DADEP	Escritura pública de las zonas de cesión obligatoria a favor del Distrito Capital
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ EAB ESP	Factibilidad de Servicios
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ EAB ESP	Certificación de viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ EAB ESP	Revisión y aprobación de proyectos de redes externas de urbanismo
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ EAB ESP	Supervisión técnica de urbanismo
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ EAB ESP	Servicio temporal
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ EAB ESP	Estado técnico actual de las redes para la conexión en predios de sectores consolidados
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ EAB ESP	Domiciliarias alcantarillado
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ EAB ESP	Acometidas definitivas acueducto
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ – ERU	Traslado para provisión de VIS Y VIP respecto de inmuebles sometidos a tratamiento de desarrollo
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ ETB S.A	Disponibilidad de servicio (ETB)
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ ETB S.A	Radicación del proyecto ante ETB
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ ETB S.A	Acta de Verificación Final de Obra ante ETB (Paz y Salvo)
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMATICO – IDIGER	Concepto Técnico para Licencias de Urbanización y Construcción en Zonas de Amenazas y/o Riesgo Alto y Medio
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL -IDPC	Aprobación de Anteproyectos de Intervención
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE- IDR D	Liquidación y recaudo del pago del fondo compensatorio de cesiones públicas para parques y equipamientos, aplicación del Decreto 323 de 2004

INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE- IDR	Aprobación del proyecto específico de zonas de cesión para parques y equipamientos (Decreto 190 de 2004) - Constancia de la visita de inspección
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	Intervención de Urbanizadores y/o Terceros
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	Solicitud de estudio y expedición de la licencia de excavación
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO – IDU	Pago compensatorio de estacionamientos
JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JOSE CELESTINO MUTIS- JBB	Aprobación de diseño paisajístico
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE- SDA	Plan de manejo recuperación y restauración ambiental
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE- SDA	Permiso de ocupación de cauce y depósito de agua
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE- SDA	Clasificación de impacto ambiental para trámite de licencias de construcción
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE- SDA	Evaluación técnica de arbolado urbano
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE- SDA	Registro de publicidad exterior visual
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT-SDHT	Solicitud de Radicación de documentos para la enajenación de inmuebles
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT-SDHT	Solicitud de Registro de Enajenador
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT-SDHT	Alternativa de Cumplimiento de la obligación - VIP
UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ESRVICIOS PUBLICOS - UAESP	Aprobación de Estudios Fotométricos para proyectos de Alumbrado Público
UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ESRVICIOS PUBLICOS - UAESP	Disponibilidad del Servicio de Aseo
UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ESRVICIOS PUBLICOS - UAESP	Recibo de Infraestructura

✓ **Tratamiento salidas no conformes**

La muestra de auditoría consistió en realizar la validación de las salidas no conformes generadas en el proceso de Gestión de Soluciones Habitacionales de acuerdo con su caracterización de productos y servicios versión 11 y verificar el cumplimiento del procedimiento PG03-PR09 Tratamiento salidas no conformes versión 2.

✓ **Manual de funciones**

La muestra de auditoría se tomó como base el cargo del Subdirector de Participación y Relaciones con la Comunidad, Subdirectora Administrativa y se verificó el cumplimiento de funciones de acuerdo con lo establecido en la Resolución 007 de 2020.

Herramientas Utilizadas:

Documentales

✓ **Trámite PQRSD**

- Procedimiento PG06-PR01 Trámite PQRSD versión 4
- Base de Datos “PQRSD Recibidas” correspondiente al periodo de inicio de la emergencia sanitaria con corte a 31 de julio de 2020.

- Informes de PQRSD semestrales y trimestrales de la vigencia 2020.
 - Reporte de peticiones pendientes por gestionar enviados en el periodo del 02 de enero de 2020 al 29 de mayo de 2020.
 - Correos electrónicos de remisión de los reportes de peticiones pendientes por gestionar.
 - Soportes de la publicación y/o cargue de los informes mensuales de PQRSD en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos del primer semestre vigencia 2020.
 - Mapa de riesgos del proceso de gestión de servicio al Ciudadano versión 10 y soportes de ejecución de actividades de control.
- ✓ **Manual de servicio al ciudadano**
- Manual de servicio al Ciudadano PM05-MM35 versión 2
 - Caracterización de proceso del Servicio al Ciudadano versión 4
 - Soportes de capacitaciones realizadas a los servidores de la entidad y personal perteneciente al proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano
 - Base de datos consolidada de la aplicación del formato *PG06-FO436 Encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano* correspondiente al primer semestre 2020 y ficha técnica.
 - Informe de encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del Servicio al Ciudadano primer semestre de 2020
 - Base de datos consolidada de la última aplicación del formato *PG06-FO579 “Encuesta de caracterización de usuarios”*, ficha técnica de aplicación de las encuestas y el informe de análisis estadístico.
 - Plan Institucional de Servicio al Ciudadano 2020 y soportes de ejecución
 - Taller de escucha de los meses de enero, abril, mayo y junio de 2020
 - Evaluación de cliente incógnito CADE Engativá y Suba mes de febrero.
 - Correo electrónico del 07 de octubre de 2020 remitido por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General en el cual se certifica la conformidad del cumplimiento de la NTC 6047 de 2013 en los CADES.
 - Plan Institucional de Capacitación 2020
 - Registros de la medición de tiempos de espera y atención de los canales presencial, telefónica y virtual habilitado en la entidad para la atención a la ciudadanía.
 - Estadísticas de visitas al canal presencial, virtual y telefónico
 - Estadísticas de visitas a página web de la entidad de enero a junio de 2020
 - Estadísticas de redes sociales de la entidad de enero a junio de 2020.
 - Plan estratégico de comunicaciones 2020, soportes de aprobación e implementación de las actividades definidas.
 - Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG versión 2
 - Mapa de riesgos del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano versión 10
 - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020
 - Plan estratégico de comunicaciones 2020 y soportes de aprobación e implementación.
- ✓ **Guía de lenguaje claro**
- Guía de lenguaje claro PG06-IN62 versión 1.
 - Plan Institucional de Servicio al Ciudadano 2020 y soportes de ejecución
 - Soportes de capacitaciones realizadas a los servidores de la entidad y personal perteneciente al proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano
 - Taller de escucha de los meses de enero, abril, mayo y junio de 2020

- Evaluación de cliente incógnito CADE Engativá y Suba mes de febrero.
- Plan Institucional de Capacitación 2020
- Piezas de comunicación divulgadas a la ciudadanía
- Plan estratégico de comunicaciones 2020, soportes de aprobación e implementación de las actividades definidas.

- ✓ **Participación Ciudadana en la Gestión Territorial del Hábitat**
 - Procedimiento PM04-PR24 participación Ciudadana en la Gestión Territorial versión 1 y 2
 - Diseño, aprobación, implementación y seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Sectorial 2018-2019
 - Plan de acción el Plan Estratégico Sectorial 2018-2019 y soportes que validen su cumplimiento
 - Documento de estrategias de participación ciudadana
 - Documento de estrategia de posicionamiento local, soportes de aprobación y socialización, soportes documentales de ejecución de actividades.
 - Insumos técnicos para la realización de la estrategia de posicionamiento local 2019.
 - Soportes de diseño y aprobación del Plan Estratégico Sectorial 2020-2024.
 - Documentos relativos a la gestión de la entidad en las localidades
 - Base de datos y criterio de aplicación del formato *PM04-FO202 Evaluación de la atención y el servicio a usuarios de la secretaría distrital del hábitat* durante el primer semestre de la vigencia 2020.
 - Medición de impacto de las campañas de divulgación realizadas a la ciudadanía en el primer semestre de la vigencia 2020, que se encuentren enfocadas a la participación ciudadana.
 - Plan estratégico de comunicaciones 2020, soportes de aprobación e implementación de las actividades definidas.
 - Soportes documentales de participación en la Rendición de cuentas realizada en el primer semestre de 2020.
 - Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG versión 2
 - Mapa de riesgos del proceso de Gestión Territorial del Hábitat versión 17
 - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020
 - Plan estratégico de comunicaciones 2020 y soportes de aprobación e implementación.

- ✓ **Rendición de cuentas**
 - Procedimiento PG01-PR14 Rendición de cuentas versión 5
 - Soportes de rendición de cuentas y participación ciudadana del primer semestre de 2020, teniendo en cuenta las etapas que se deben desarrollar
 - Soportes de resultados y retroalimentación de la rendición de cuentas realizada en el primer semestre de la vigencia 2020
 - Plan de acción de rendición de cuentas de la vigencia 2020.
 - Manual único de rendición de cuentas versión 2 – DAFP
 - Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020
 - Plan estratégico de comunicaciones 2020 y soportes de aprobación e implementación.

- ✓ **Simplificación, racionalización, automatización y virtualización del proceso de trámites relacionados con proyectos urbanísticos y de construcción y Manual para la racionalización, virtualización de los trámites vinculados a la cadena de urbanismo y construcción en Bogotá D.C**
 - Procedimiento PM02-PR11 Simplificación, racionalización, automatización y virtualización del proceso de trámites relacionados con proyectos urbanísticos y de construcción VERSIÓN 5

- Manual para la racionalización, virtualización de los trámites vinculados a la cadena de urbanismo y construcción en Bogotá D.C PM02-MM33 versión 1
 - Base de datos de seguimiento de los trámites establecidos Decreto 058 de 2018, donde se indique: Nombre del trámite, entidad, fecha de inicio de la primera gestión, actuaciones realizadas para la virtualización del trámite, fecha de virtualización del trámite en la VUC, estado del trámite.
 - Soportes documentales de diagnósticos y logros en materia de racionalización y simplificación para cada uno de los trámites enmarcados en el Decreto 058 de 2018
 - Documentación que soporte el número de solicitudes que se han radicado mes a mes desde la fecha de implementación del trámite y las fechas de culminación de cada uno de los trámites establecidos en el Decreto 058 de 2018.
 - Registro de capacitaciones que se han realizado en lo relacionado con la Ventanilla única de la Construcción - VUC (*Presentación, tema, Listado de asistencia y/o acta*).
 - Mecanismos establecidos para la asignación y administración de los roles de administrador, funcionario y ciudadano de la VUC aplicados por parte de la Secretaría Distrital del Hábitat
 - Informe que refleje el análisis estadístico del uso de la VUC durante la vigencia 2019 y el primer semestre de la vigencia 2020 y las actuaciones realizadas con base en los resultados obtenidos
 - Mecanismos de divulgación de la VUC y medición de su efectividad
 - Mapa de riesgos del proceso de Gestión de Soluciones Habitacionales versión 16
- ✓ **Manual de funciones**
 - Resolución 007 de 2020 “*Por la cual se modifica el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales de los Empleados de la Secretaria Distrital del Hábitat*”
 - ✓ **Tecnológica**
 - Ventanilla única de la Construcción
 - Página web de la Secretaría Distrital del Hábitat
 - Sistema único de información de Trámites – SUIT
 - Sistema FOREST.

II. FORTALEZAS

- ✓ Se contó con la disposición y colaboración por parte de los servidores públicos durante el desarrollo de la auditoria, así como la atención, importancia y respeto que se dio durante el desarrollo de esta.
- ✓ La Subdirección de Apoyo a la Construcción y la Subdirección de Participación y Relaciones con la comunidad, cuenta con un equipo interdisciplinario que contribuye a la mejora continua de los procesos
- ✓ Dentro de la plataforma de la Ventanilla Única de la Construcción, se cuenta con un chat que orienta las inquietudes del ciudadano.
- ✓ Soportes documentales legibles
- ✓ Divulgación activa de piezas de comunicación en lo relacionado con las acciones de la entidad.

III. **RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

Observación No. 1 Incumplimiento Numeral 2 del artículo 9 “Reporte de Información” del Decreto 058 de 2018.

Teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 2 del artículo 9 Decreto 058 de 2018 se verificó en la página Ventanilla única de la Construcción – VUC la información publicada de 33 trámites, de los cuales se encontró lo siguiente:

Nombre Trámite - Decreto 058 de 2018	Reporte de Información faltante de cada tramite en VUC								
	Definición	Tiempo	Costos	Requisitos	Normatividad	Dependencias involucradas	Trámites precedentes	Trámites posteriores	Formatos de revisión
Entrega material de las áreas públicas objeto de cesión obligatoria		X	X						
Escritura pública de las zonas de cesión obligatoria a favor del Distrito Capital				X		X			X
Traslado para provisión de VIS Y VIP respecto de inmuebles sometidos a tratamiento de desarrollo		X	X	X	X	X	X	X	X
Disponibilidad de servicio (ETB)						X			X
Radicación del proyecto ante ETB						X			X
Acta de Verificación Final de Obra ante ETB (Paz y Salvo)						X			X
Concepto Técnico para Licencias de Urbanización y Construcción en Zonas de Amenazas y/o Riesgo Alto y Medio						X		X	
Aprobación de Anteproyectos de Intervención							X	X	

INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y SEGUIMIENTO

Liquidación y recaudo del pago del fondo compensatorio de cesiones públicas para parques y equipamientos, aplicación del Decreto 323 de 2004		X	X	X	X	X	X	X	X
Aprobación del proyecto específico de zonas de cesión para parques y equipamientos (Decreto 190 de 2004) - Constancia de la visita de inspección		X	X	X	X	X	X	X	X
Intervención de Urbanizadores y/o Terceros		X	X	X	X	X	X	X	X
Solicitud de estudio y expedición de la licencia de excavación		X	X	X	X	X	X	X	X
Pago compensatorio de estacionamientos		X	X	X	X	X	X	X	X
Aprobación de diseño paisajístico							X	X	X
Plan de manejo recuperación y restauración ambiental			X			X	X	X	X
Permiso de ocupación de cauce y depósito de agua			X			X	X	X	X
Clasificación de impacto ambiental para trámite de licencias de construcción			X			X	X	X	
Evaluación técnica de arbolado urbano							X		

Registro de publicidad exterior visual							X	X	X
Aprobación de Estudios Fotométricos para proyectos de Alumbrado Público						X			
Recibo de Infraestructura						X			

Por lo anterior, se observó que 22 de los 33 trámites verificados no cumplen con lo establecido en el numeral 2 del Decreto 058 de 2018 que reza: *“El reporte de la información de cada trámite debe contener: definición, tiempo, costos, requisitos, normatividad, dependencias involucradas, trámites precedentes, trámites posteriores y formatos de revisión”*.

Respuesta del responsable del proceso auditado:

“En este sentido, la Subdirección de Apoyo a la Construcción desde la entrada en vigencia del decreto en comento, continúa adelantando el correspondiente acompañamiento y seguimiento a cada una de las entidades distritales, para llevar a cabo la racionalización, simplificación, automatización y virtualización de trámites de urbanismo y construcción y en la medida en que dichas entidades distritales remitían información relacionada con los trámites citados, ésta era oportunamente actualizada en la plataforma Ventanilla Única de la Construcción – VUC.

Ahora y tomando en consideración que el Departamento Administrativo de la Función Pública, siendo la entidad que coordina la inscripción de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT (Ley 962 de 2005), mediante reunión realizada en el mes de enero del año en curso, dicha entidad de orden nacional recomendó que la información sobre los trámites que se encuentran registrados en la Ventanilla Única de la Construcción debe ser consumida desde el SUIT. Lo anterior, con el fin de dar cumplimiento con lo establecido en la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública en el marco de la Política de Racionalización de Trámites, garantizándose así que la información de dichos trámites se encuentre permanentemente disponible y actualizada en un solo portal, disminuyendo con ello, el impacto que se genera con la diversidad de canales de información de trámites existentes y cuya información presenta diferencias en sus contenidos, lo que ocasiona confusión a la ciudadanía y por ende, pérdidas de tiempo y de recursos y credibilidad en las entidades.

Por ello, la Subdirección de Apoyo a la Construcción viene efectuando la implementación del enlace correspondiente para la totalidad de los trámites que se encuentran disponibles en la VUC, de tal manera que el ciudadano al momento de pretender conocer la información relacionada con el trámite a gestionar pueda acceder a la información que se encuentra disponible en el SUIT. En este orden de ideas, no se estima necesario la estructuración de punto de control alguno que mitigue la ocurrencia de un posible riesgo sobre el aspecto que nos ocupa-“.

Respuesta de Control Interno:

Una vez revisada la respuesta remitida por la Subdirección de Apoyo a la Construcción mediante el Radicado No. 3-2020-04287 del 18 de noviembre de 2020 en referencia a esta observación, esta no la desvirtúa por cuanto el hecho de *“ (...) haber realizado una reunión con el Departamento Administrativo de la Función Pública, en referencia a la inscripción de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT (Ley 962 de 2005), donde recomendó que la información sobre los trámites que se encuentran registrados en la Ventanilla Única de la Construcción debe ser consumida desde el SUIT”*, no modifica lo que se establece el numeral 2 del Decreto 058 de

2018 que reza: "El reporte de la información de cada trámite debe contener: definición, tiempo, costos, requisitos, normatividad, dependencias involucradas, trámites precedentes, trámites posteriores y formatos de revisión.

Por otra parte; no se adjuntaron soportes que contribuyeran cuales son las razones por las cuales los trámites presentados en la observación no cuentan con los ítems que establece el criterio de auditoría enunciado.

Conclusión: Se mantiene la observación en las mismas condiciones del informe preliminar.

Análisis de los controles frente a los riesgos

No existen identificados controles efectivos en el cumplimiento del Decreto 058 de 2018, lo que genera materialización de riesgo "Incumplimiento de la normatividad legal vigente".

Frente a la matriz de riesgo del Proceso de Gestión de Soluciones Habitacionales no se tiene identificado este riesgo y, por lo tanto, no se tienen controles para su mitigación.

Por lo tanto, se recomienda evaluar la pertinencia de establecer puntos de control pertinentes que permita mitigar la ocurrencia del posible riesgo en cuanto a determinar los responsables que tienen en custodia los bienes de la entidad.

Criterios de auditoría

- ✓ Decreto 058 de 2018 "Por el cual se ordena la racionalización, simplificación, automatización y virtualización de los trámites vinculados de la cadena de Urbanismo y Construcción en Bogotá D.C, y se dictan otras disposiciones".

Observación No. 2 Incumplimiento Numeral 1 del artículo 9 "Reporte de Información" del Decreto 058 de 2018 y el Procedimiento Simplificación, racionalización, automatización y virtualización del proceso de trámites relacionados con proyectos urbanísticos y de construcción Versión 4 y Versión 5

Al verificar los 33 trámites, objeto de la muestra, establecido en el Decreto en mención se encontró que los siguientes trámites no se encuentran en SUIT así:

Entidad	Nombre Tramite - Decreto 058 de 2018	Fecha de Virtualización
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ EAB ESP	Estado técnico actual de las redes para la conexión en predios de sectores consolidados	A la fecha se ha entregado el 50 % de la virtualización de los servicios para este trámite. Esto en razón a la demora en el desarrollo por parte del Acueducto y a las nuevas solicitudes realizadas por parte de ellos.
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÀ ETB S.A	Disponibilidad de servicio (ETB)	11/10/2020
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÀ ETB S.A	Radicación del proyecto ante ETB	11/10/2020
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÀ ETB S.A	Acta de Verificación Final de Obra ante ETB (Paz y Salvo)	11/10/2020

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMATICO – IDIGER	Concepto Técnico para Licencias de Urbanización y Construcción en Zonas de Amenazas y/o Riesgo Alto y Medio	9/08/2019
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL -IDPC	Aprobación de Anteproyectos de Intervención	26/11/2019
JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JOSE CELESTINO MUTIS- JBB	Aprobación de diseño paisajístico	09/10/2019
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT-SDHT	Alternativa de Cumplimiento de la obligación -VIP	No se virtualizo
UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ESRVICIOS PUBLICOS - UAESP	Disponibilidad del Servicio de Aseo	No se virtualizo

Por lo cual se observó incumplimiento de lo establecido en el Numeral 1 del artículo 9 que reza: “*La información del Trámite debe encontrarse incorporada en el Sistema Único de Información del Trámite – SUIT*”, y de la actividad No.2 del Procedimiento Simplificación, racionalización, automatización y virtualización del proceso de trámites relacionados con proyectos urbanísticos y de construcción Versión 4 y 5.

Respuesta del responsable del proceso auditado:

“Sobre este aspecto y reiterando que el Departamento Administrativo de la Función Pública, es la entidad encargada de la coordinación de la normatividad aplicable a la simplificación y racionalización de trámites, y por ende, es quien avala y/o rechaza aquellos Trámites u Opas que pueden ser inscritos en SUIT, se hace necesario resaltar la siguiente normatividad:

Segundo inciso, del numeral 1, del artículo 1 de la Ley 962 de 2005:

“las autoridades públicas no podrán establecer trámites, requisitos o permisos para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, salvo que se encuentren expresamente autorizados por la ley; ni tampoco podrán solicitar la presentación de documentos de competencia de otras autoridades”.

Artículo 75 de la Ley 1474 de 2011:

“para la creación de un nuevo trámite que afecte a /os ciudadanos en las entidades del orden nacional, estas deberán elaborar un documento donde se justifique la creación del respectivo trámite. Dicho documento deberá ser remitido al Departamento Administrativo de la Función Pública que en un lapso de treinta (30) días deberá conceptuar sobre la necesidad del mismo. En caso de que dicho concepto sea negativo la entidad se abstendrá de ponerlo en funcionamiento”.

Artículo 39 del Decreto Ley 019 de 2012:

"Las entidades públicas y los particulares que ejercen una función administrativa expresamente autorizadas por la ley para establecer un trámite, deberán previamente someterlo a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública (...). En caso de encontrarlo razonable y adecuado con la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites, el Departamento Administrativo de la Función Pública autorizará su adopción e implementación."

Resolución 1099 de 2017 Departamento Administrativo de la Función Pública

ARTÍCULO 5. Procedimiento para la adopción e implementación de trámites creados por ley o autorizados por ésta. "Cuando el trámite sea creado por la ley o autorizado por ésta, las entidades y organismos públicos o los particulares que cumplen funciones administrativas y Función Pública deben adelantar los siguientes pasos (...)."

Decreto 2106 de 2019- ARTÍCULO 3o. MEDIDAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN O APLICACIÓN DE TRÁMITES:

"Cuando se necesite reglamentar alguno de los trámites creados o autorizados por la ley, las autoridades seguirán el procedimiento señalado en el numeral 2 del artículo 1o de la Ley 962 de 2005, modificado por el artículo 39 del Decreto Ley 019 de 2012. El concepto previo y Administrativo de la Función Pública en un término no superior a treinta (30) días calendario, contados a partir del ingreso de la solicitud en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)".

En este sentido se reitera que el proceso de aprobación de la inscripción de trámites, es de competencia del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que realiza un análisis normativo y jurídico del proceso en cuestión, y emite concepto informando si cumple o no con las características de trámite, para que, en caso tal de ser determinado como "Trámite", la entidad deberá elaborar el acto administrativo, el procedimiento y manifestación de pacto regulatorio, que, junto con otra serie de requisitos, aportarán para que el DAFP apruebe y permita que el determinado Trámite sea inscrito en SUIT.

Es así como la Subdirección de Apoyo a la Construcción, en cumplimiento con lo establecido en el Decreto 058 de 2018, coadyuvó con la habilitación de espacios y realización de mesas de trabajo entre las entidades distritales y el DAFP, en las cuales se establecieron las observaciones que emitió la entidad DAFP sobre la aprobación y/o definición de ser trámite o no:

- ✓ Para el caso del "Estado técnico actual de las redes para la conexión en predios de sectores consolidados" de responsabilidad de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ EAB ESP., éste no fue catalogado como un trámite por el DAFP y por ello, no hace parte de los trámites que se encuentran en estabilización dentro de la etapa de pruebas del proceso de virtualización que se viene desarrollando a través de la VUC.*
- ✓ En relación con la "Radicación del proyecto ante ETB", éste no fue catalogado como trámite por parte del DAFP. En cuanto a la "Disponibilidad de servicio ETB" y "Acta de Verificación Final de Obra ante ETB (Paz y Salvo)", estos fueron catalogados como trámites y para tal efecto, la Subdirección de Apoyo a la Construcción continúa brindando ese acompañamiento a la entidad ETB para lograr la inscripción ante el DAFP. Es de mencionar que a la fecha tanto la "Radicación del proyecto ante ETB", como la "Disponibilidad de servicio ETB" y "Acta de Verificación Final de Obra ante ETB (Paz y Salvo)", se encuentran virtualizados y vienen siendo ofrecidos a través de la Ventanilla Única de la Construcción, reiterando que lo que primordialmente busca la Subdirección de Apoyo a la Construcción es propender por ofrecer cada día más, nuevos y mejores servicios que beneficien a la ciudadanía en general, cualquiera que sea su connotación, llámese trámite o servicio, lo importante es seguir buscando la eficiencia administrativa, en concordancia con la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública ya referida.*

- ✓ *En cuanto al “Concepto Técnico para Licencias de Urbanización y Construcción en Zonas de Amenazas y/o Riesgo Alto y Medio” a cargo del Instituto Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático – IDIGER, se tiene que aunque éste no fue establecido como un trámite por el DAFP, la Subdirección de Apoyo a la Construcción tomando en consideración que es un requisito exigido por las Curadurías urbanas para la expedición de licencias de urbanismo y de construcción en proyectos que se encuentran en zonas de amenaza media o alta y pensando siempre en poder ofrecer servicios que beneficien a la ciudadanía y primordialmente a las firmas de promotores y/o constructores que generan soluciones habitacionales en el D.C., optó por virtualizarlo.*
- ✓ *Por su parte y en lo que respecta a la “Aprobación de Anteproyectos de Intervención” a cargo del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC, aunque se determinó por el DAFP que es un trámite y ante lo cual bajo nuestro acompañamiento, la entidad responsable continua adelantando las acciones pertinentes para lograr inscribirlo ante el SUIIT, se reitera que la Subdirección de Apoyo a la Construcción, tomando en consideración que a pesar del acompañamiento ofrecido, no está en sus manos el logro de la inscripción del trámite ante el SUIIT y por ello pensando únicamente en ofrecer lo más pronto posible el servicio a la ciudadanía en pro de su beneficio, procedió a su virtualización, propendiendo por la celeridad en la gestión y modernización administrativa de las entidades.*
- ✓ *Frente a la “Aprobación de diseño paisajístico” a cargo del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis – JBB, el DAFP determinó que es un trámite, ante lo cual de igual manera bajo nuestro acompañamiento, la entidad responsable de dicho trámite, continua adelantando las acciones pertinentes para lograr inscribirlo ante el SUIIT, reiterándose de igual forma que la Subdirección de Apoyo a la Construcción, tomando en consideración que a pesar del acompañamiento ofrecido, no está en sus manos el logro de la inscripción del trámite ante el SUIIT, procedió a virtualizarlo, únicamente pensando en el beneficio que esto constituye para la ciudadanía en general.*
- ✓ *Sobre la “Alternativa de Cumplimiento de la obligación -VIP” a cargo de la Secretaría Distrital del Hábitat – SDHT, se tiene que en razón a que la norma que lo soporta se encuentra derogada, la Subdirección de Apoyo a la Construcción no procedió a virtualizarlo.*
- ✓ *Finalmente, y en lo que tiene que ver con la “Disponibilidad del Servicio de Aseo” de responsabilidad de la UNIDAD ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS - UAESP, el DAFP determinó que no es un trámite. Sin embargo y en un futuro dentro de nuestro afán de incrementar la oferta de servicios ofrecidos a través de la VUC, no solo se tiene proyectado invitar a la UAESP, sino a las demás firmas encargadas de la prestación del servicio de recolección de basuras en el D.C., como LIME, Aseo Capital, Ciudad Limpia, entre otras, para que se vinculen a esta plataforma, lo cual indiscutiblemente continuaría beneficiando a la población bogotana”.*

Respuesta de Control Interno:

Una vez revisada la respuesta remitida por la Subdirección de Apoyo a la Construcción mediante el Radicado No. 3-2020-04287 del 18 de noviembre de 2020 en referencia a esta observación, es importante precisar:

- ✓ *Desde los mismos considerandos del Decreto 058 de 2018 “Por el cual se ordena la racionalización, simplificación, automatización y virtualización de los trámites vinculados de la cadena de Urbanismo y Construcción en Bogotá D.C, y se dictan otras disposiciones” presenta 46 tramites de la Cadena de tramites de urbanismo de la construcción.*

- ✓ La Ley 962 de 2005 es un instrumento jurídico se fundamenta en la construcción de una gestión pública moderna y transparente, mediante el fortalecimiento tecnológico, permiten al ciudadano acceder a los servicios públicos de forma ágil y efectiva, genera ahorros en costos y tiempo, evita exigencias injustificadas a los colombiano, en su parágrafo 2 del artículo 1 de la Ley en mención precisa que “(...) *todo requisito, para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT*”.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto los tramites que están en el Decreto 058 de 2018 debían estar inscritos en el SUIT, lo que se concluye que la obligación establecida en el número 1 del artículo primero del decreto en mención que precisa “(...) *La información del Trámite debe encontrarse incorporada en el Sistema Único de Información del Trámite – SUIT*”, y de la actividad No.2 del Procedimiento Simplificación, racionalización, automatización y virtualización del proceso de trámites relacionados con proyectos urbanísticos y de construcción Versión 4 y 5” debía haberse cumplido.

Por otra parte, no se adjuntaron soportes del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP que desvirtuara los trámites que se encuentran establecidos en el Decreto 058 de 2018.

Por lo anteriormente expuesto, no se aceptan los argumentos expuestos para desvirtuar la observación.

Conclusión: Se mantiene la observación en las mismas condiciones del informe preliminar

Análisis de los controles frente a los riesgos

No existen identificados controles efectivos en el cumplimiento del Decreto 058 de 2018, lo que genera materialización de riesgo “e *“Incumplimiento de la normatividad legal vigente”*”.

Frente a la matriz de riesgo del Proceso de Gestión de Soluciones Habitacionales no se tiene identificado este riesgo y, por lo tanto, no se tienen controles para su mitigación.

Por lo tanto, se recomienda evaluar la pertinencia de establecer puntos de control pertinentes que permita mitigar la ocurrencia del posible riesgo en cuanto a determinar los responsables que tienen en custodia los bienes de la entidad.

Criterios de auditoría

- ✓ Decreto 058 de 2018 “*Por el cual se ordena la racionalización, simplificación, automatización y virtualización de los trámites vinculados de la cadena de Urbanismo y Construcción en Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones*”.
- ✓ Procedimiento Simplificación, racionalización, automatización y virtualización del proceso de trámites relacionados con proyectos urbanísticos y de construcción Versión 4 y versión 5.

Observación No. 3 Incumplimiento del artículo 13 “Plazos para la virtualización” del Decreto 058 de 2018.

Teniendo en cuenta la base remitida denominada “Estado de los Tramites”, al verificar los tiempos en los cuales fueron virtualizados los 46 tramites establecidos en el Decreto 058 de 2018 de acuerdo con los Grupos de entidades definidos en el artículo en mención se observaron que los siguientes fueron incumplidos:

Grupo entidad A: El Plazo para la virtualización fue hasta el primer semestre de la vigencia 2018:

ENTIDAD	TRÁMITE	FECHA VIRTUALIZACIÓN	OBSERVACIONES
IDIGER	Concepto Técnico para Licencias de Urbanización y Construcción en Zonas de Amenazas y/o Riesgo Alto y Medio	9/08/2019	
SDHT	Alternativa de cumplimiento obligación VIP		Tramite eliminado
UAESP	Disponibilidad del Servicio de Aseo		Tramite eliminado

De lo anterior se observa que de 16 trámites que corresponden al Grupo de entidades A, 3 tramites no cumplieron con los plazos establecidos en el Decreto 058 de 2018 por cuanto:

- ✓ 2 trámites se encuentran eliminados.
- ✓ 1 tramite fue virtualizado en periodo diferente al plazo establecido en el Decreto 058 de 2018.

Grupo entidad B: El Plazo para la virtualización fue hasta el primer semestre de la vigencia 2019:

ENTIDAD	TRÁMITE	FECHA VIRTUALIZACIÓN	OBSERVACIONES
DADEP	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	10/10/2019	
DADEP	Escritura pública de las zonas de cesión obligatoria a favor del Distrito Capital	10/10/2019	
EAAB	Factibilidad de Servicios	A la fecha se ha entregado el 50 % de la virtualización de los servicios para este trámite. Esto en razón a la demora en el desarrollo por parte del Acueducto y a las nuevas solicitudes realizadas por parte de ellos.	

EAAB	Certificación de viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	A la fecha se ha entregado el 50 % de la virtualización de los servicios para este trámite. Esto en razón a la demora en el desarrollo por parte del Acueducto y a las nuevas solicitudes realizadas por parte de ellos.	
EAAB	Aprobación de diseños de redes externas	A la fecha se ha entregado el 50 % de la virtualización de los servicios para este trámite. Esto en razón a la demora en el desarrollo por parte del Acueducto y a las nuevas solicitudes realizadas por parte de ellos.	
EAAB	Supervisión técnica de urbanizadores	A la fecha se ha entregado el 50 % de la virtualización de los servicios para este trámite. Esto en razón a la demora en el desarrollo por parte del Acueducto y a las nuevas solicitudes realizadas por parte de ellos.	
EAAB	Servicio temporal	A la fecha se ha entregado el 50 % de la virtualización de los servicios para este trámite. Esto en razón a la demora en el desarrollo por parte del Acueducto y a las nuevas solicitudes realizadas por parte de ellos.	
EAAB	Estado técnico actual de las redes para la conexión en predios de sectores consolidados	A la fecha se ha entregado el 50 % de la virtualización de los servicios para este trámite. Esto en razón a la demora en el desarrollo por parte del Acueducto y a las nuevas solicitudes realizadas por parte de ellos.	
EAB	Acometidas de alcantarillado	A la fecha se ha entregado el 50 % de la virtualización de los servicios para este trámite. Esto en razón a la demora en el desarrollo por parte del Acueducto y a las nuevas solicitudes realizadas por parte de ellos.	

INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y SEGUIMIENTO

EAB	Acometidas de acueducto	A la fecha se ha entregado el 50 % de la virtualización de los servicios para este trámite. Esto en razón a la demora en el desarrollo por parte del Acueducto y a las nuevas solicitudes realizadas por parte de ellos.	
SDA	Plan de manejo recuperación y restauración ambiental	28/11/2019	
SDA	Permiso de ocupación de cauces, playas y lechos	28/11/2019	
SDA	Clasificación de impacto ambiental para trámite de licencias de construcción	28/11/2019	
SDA	Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados	28/11/2019	
SDA	Registro de publicidad exterior visual	19/09/2019	
SDH	Impuesto predial unificado		No se registró fecha
SDH	Impuesto de delineación urbana		No se registró fecha
SDM	Verificación Técnica de la señalización implementada	30/11/2019	
SDM	Emisión de concepto a propuestas técnicas de proyectos de diseño de señalización	30/11/2019	
SDM	Plan de manejo de tránsito	8/11/2019	
SDM	Revisión y aprobación de estudios de tránsito Revisión y aprobación de estudios de tránsito	5/11/2019	

De lo anterior se observa que de 24 trámites que corresponden al Grupo de entidades B, 21 tramites no cumplieron con los plazos establecidos en el Decreto 058 de 2018 por cuanto:

- ✓ 8 trámites no han culminado el proceso de Virtualización.
- ✓ 11 tramites fueron virtualizados en periodo diferente al plazo establecido en el Decreto 058 de 2018.
- ✓ 2 tramites se desconoce fechas de virtualización.

Grupo entidad C: El Plazo para la virtualización fue hasta el segundo semestre de la vigencia 2019:

Se observó que todos los 6 trámites que corresponden al Grupo de entidades C, fueron virtualizados en los plazos establecidos en el Decreto 058 de 2018.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto se concluye que de 46 tramites establecidos en el Decreto 058 de 2018, el 52% de los trámites (24 trámites), no cumplieron con los términos de virtualización como lo estable el Artículo 13 del Decreto 058 de 2018 que reza: *“Plazos para la virtualización de trámites. Las entidades distritales participes de la cadena de urbanismo y construcción, se distribuyen en los siguientes grupos de entidades según los servicios y trámites que deben ser priorizados, así”:*

COMPONENTE/ AÑO	GRUPO A		GRUPO B	GRUPO C
	2018		2019	
	Primer Semestre	Segundo Semestre	Primer Semestre	Segundo Semestre
Virtualización de Trámites y Servicios	X		X	X

Respuesta del responsable del proceso auditado:

“Sobre este aspecto, se tiene que, si bien el Decreto 058 de 2018 establecía tiempos de virtualización para cada uno de los trámites vinculados en dicho Decreto, cada una de las entidades era la que debía proveer los insumos de virtualización (Servicios Web que permitieran la comunicación entre el sistema VUC y los sistemas de las entidades) para lograr vincular dichos trámites en la VUC, esta situación fue la que, en algunos casos, ocasionó la demora en la virtualización.

Ante tal situación y frente a los reiterados incumplimientos por parte de algunas de las entidades responsables de los trámites que nos ocupa, la Subdirección de Apoyo a la Construcción buscó el acompañamiento de la Secretaría General para realizar seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos en el Decreto 058 de 2018, como así lo deja ver el acta suscrita el 17 de octubre de 2019. Producto de dicho acompañamiento las entidades que tenían vencidas las fechas de cumplimiento de virtualización se comprometieron a entregar los insumos necesarios para materializar la virtualización de los trámites a través de la VUC, lográndose en gran parte el objetivo de manera extemporánea.

A la fecha la única entidad que presenta retraso en el cumplimiento de la totalidad de la virtualización de sus trámites a través de la VUC es la EAAB, dado que no ha efectuado la entrega de sus insumos y presenta inconvenientes de índole tecnológico en el sistema de esa entidad.

Por lo anterior y aunque con la firma del Decreto 058 de 2018, era clara y precisa la responsabilidad que debía asumir cada una de las entidades responsables de los trámites a virtualizar a través de la VUC, la Subdirección de Apoyo a la Construcción bajo su rol de coordinación, no tenía la potestad para conminar a las referidas entidades al cumplimiento de las obligaciones derivadas del decreto en comento y, por tanto, tampoco podía asumir como su responsabilidad tal virtualización. No obstante, la labor de acompañamiento permanente y gestión de apoyo interinstitucional ofrecido por esta Subdirección puede evidenciarse en la totalidad de la documentación producto de dicha labor, la cual reposa en nuestra dependencia y estaría a su entera disposición en el momento en que su oficina lo estime pertinente”.

Respuesta de Control Interno:

Una vez revisada la respuesta remitida por la Subdirección de Apoyo a la Construcción mediante el Radicado No. 3-2020-04287 del 18 de noviembre de 2020 no se contaron con soportes que validaran el argumento expuesto por el área que precisa: “(...) si bien el Decreto 058 de 2018 establecía tiempos de virtualización para cada uno de los trámites vinculados en dicho Decreto, cada una de las entidades era la que debía proveer los insumos de virtualización (Servicios Web que permitieran la comunicación entre el sistema VUC y los sistemas de las entidades) para lograr vincular dichos trámites en la VUC, esta situación fue la que, en algunos casos, ocasionó la demora en la virtualización.

Ante tal situación y frente a los reiterados incumplimientos por parte de algunas de las entidades responsables de los trámites que nos ocupa, la Subdirección de Apoyo a la Construcción buscó el acompañamiento de la Secretaría General para realizar seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos en el Decreto 058 de 2018, como así lo deja ver el acta suscrita el 17 de octubre de 2019(...)”;

Por otra parte, teniendo en cuenta lo establecido en el párrafo 2 de artículo 13 del Decreto 058 de 2018 “La Subdirección de Apoyo la Construcción de la Secretaria Distrital del Hábitat realiza el seguimiento al cumplimiento de los plazos señalados en este artículo” se mantiene la observación.

Por lo anteriormente expuesto, no se aceptan los argumentos expuestos para desvirtuar la observación.

Conclusión: Se mantiene la observación en las mismas condiciones del informe preliminar

Análisis de los controles frente a los riesgos

No existen identificados controles efectivos en el cumplimiento del Decreto 058 de 2018, lo que genera materialización de riesgo “Incumplimiento de la normatividad legal vigente”.

Frente a la matriz de riesgo del Proceso de Gestión de Soluciones Habitacionales no se tiene identificado este riesgo y, por lo tanto, no se tienen controles para su mitigación.

Por lo tanto, se recomienda evaluar la pertinencia de establecer puntos de control pertinentes que permita mitigar la ocurrencia del posible riesgo en cuanto a determinar los responsables que tienen en custodia los bienes de la entidad.

Criterios de auditoría

- ✓ Decreto 058 de 2018 “Por el cual se ordena la racionalización, simplificación, automatización y virtualización de los trámites vinculados de la cadena de Urbanismo y Construcción en Bogotá D.C, y se dictan otras disposiciones”.

Observación No. 4 Incumplimiento de lineamientos del procedimiento PG06-PR01 Trámite PQRSD Versión 4

Aplicadas las pruebas de auditoría se realizó la validación del cumplimiento de los lineamientos definidos en el procedimiento PG06-PR01 Trámite PQRSD en lo relacionado con trámites generales de las peticiones recibidas por los canales virtuales y las respuestas a las peticiones anónimas, para lo cual se observó lo siguiente:

Lineamiento	Observación
<p>D. Todas las PQRSD recibidas en la Entidad deben ser ingresadas y tramitadas respectivamente en el sistema de correspondencia interno y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para que desde el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano se dé inicio al trámite respectivo.</p>	<p>Teniendo en cuenta la base de datos denominada “PQRSD Recibidas” se observó que 1.730 peticiones en el periodo correspondiente del 24 de marzo al 25 de mayo de 2020 no presentaron radicado de entrada en el Sistema de correspondencia interno, lo cual incumple con el lineamiento D dado que establece <i>“Todas las PQRSD recibidas en la entidad deben ser ingresadas y tramitadas respectivamente en el sistema de correspondencia interno y (...)”</i> así mismo estas peticiones no presentaron radicado de salida para las respuestas que se otorgaron, lo cual podría generar el riesgo de que se pierda la trazabilidad de peticiones recibidas en la entidad durante el tiempo de la pandemia. Se observó que no se generó ningún lineamiento interno respecto al trámite de peticiones recibidas en este periodo antes ni durante el inicio del aislamiento preventivo obligatorio declarado a través del Decreto Distrital 090 de 2020, dicho lineamiento se observó que se expidió en el mes de mayo a través de la Circular 011 y 012 de 2020 remitidas por la Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID.</p>
<p>H. Cuando la petición es presentada de forma anónima, debe ser radicada y resuelta cumpliendo con los principios y términos dispuestos en la Ley 1755 de 2015. La dependencia competente debe generar respuesta, radicar y notificar mediante el formato PG06-FO610 Notificación por Aviso, para lo cual debe publicarse en un lugar visible al público por el término de cinco (5) días y en la página web de la Entidad.</p>	<p>Se validó en la página web de la entidad, las publicaciones realizadas para dar respuesta a peticiones anónimas y se observó que únicamente se realiza la publicación de la respuesta pero no se realiza la publicación del uso del formato PH06-FO610 Notificación por aviso, tal y como lo establece el lineamiento general H <i>“La dependencia competente debe generar respuesta, radicar y notificar mediante el formato PG06-FO610 Notificación por Aviso, para lo cual debe publicarse en un lugar visible al público por el término de cinco (5) días y en la página web de la Entidad”</i>, y en el lineamiento especial F <i>“Cuando se desconoce la dirección de notificación o es devuelta a la Entidad por inconvenientes en la entrega, se deberá notificar por aviso, en los términos del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 y publicar en la página web de la entidad (utilizar el formato PG06-FO610 Notificación por Aviso).”</i> (Subrayado fuera de texto)</p>
<p>F. Cuando se desconoce la dirección de notificación o es devuelta a la Entidad por inconvenientes en la entrega, se deberá notificar por aviso, en los términos del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 y publicar en la página web de la entidad (utilizar el formato PG06-FO610 Notificación por Aviso).</p>	<p>Las respuestas observadas fueron las siguientes: 2-2020-04187 del 10 de febrero de 2020 2-2020-05717 del 24 de febrero de 2020 2-2020-08635 del 01 de abril de 2020 2-2020-09439 del 29 de abril de 2020 2-2020-09452 del 24 de abril de 2020 2-2020-09571 del 27 de abril de 2020 2-2020-09679 del 27 de abril de 2020 2-2020-09587 del 27 de abril de 2020 2-2020-09697 del 28 de abril de 2020 2-2020-10307 del 08 de mayo de 2020 2-2020-10357 del 08 de mayo de 2020 2-2020-10270 del 08 de mayo de 2020</p>

	<p>2-2020-10211 del 08 de mayo de 2020</p> <p>Adicionalmente, en la sección donde se publican tiene opción de establecer fecha de publicación y fecha de finalización, las cuales se observó que no se parametriza de tal manera que se establezcan los cinco (5) días que tiene de vigencia las publicaciones.</p>
<p>Actividad 5 “Consolidar, verificar y analizar la información relacionada con las PQRSD que se reciben en la Entidad, para su seguimiento y posterior socialización y publicación. (realizar la actividad trimestralmente)”</p>	<p>Se observó que el informe correspondiente al primer trimestre de la vigencia 2020 fue socializado a través de correo electrónico el 23 de abril de 2020 y publicado en la página web de la entidad https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/informe-peticiones-quejas-reclamos-denuncias-y-solicitudes-acceso-la-informaci%C3%B3n/informe-pqrsd-primer-trimestre-2020.</p> <p>No se observó el informe correspondiente al segundo trimestre de 2020, incumpliendo con lo definido en la actividad 5 del procedimiento mencionado y el esquema de publicación adoptado mediante la Resolución 788 de 2019.</p>

Por lo anteriormente mencionado, se observó incumplimiento de las actividades y lineamientos definidos en el procedimiento.

Respuesta del responsable del proceso auditado:

“En relación con las observaciones del lineamiento D: “Todas las PQRSD recibidas en la Entidad deben ser ingresadas y tramitadas respectivamente en el sistema de correspondencia interno y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para que desde el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano se dé inicio al trámite respectivo”, es necesario precisar que durante el estado de emergencia económico, social y sanitario, presentado en el país, la entidad se avocó a implementar acciones tendientes a garantizar la recepción de solicitudes a través de canales virtuales y telefónicos con el fin de dar cumplimiento al aislamiento preventivo.

El Estado de Emergencia, las medidas de aislamiento y la cuarentena estricta por localidades, no permitía el ingreso de servidores a la Entidad o en algunos casos se procedió a limitar el número de funcionarios y contratistas que cumplen labores presenciales, esto aunado a las deficiencias del sistema de correspondencia interno FOREST, el cual no cuenta con interoperabilidad con el sistema Bogotá te Escucha, ni radicación virtual, es decir, se requiere que el documento recibido sea escaneado para la asignación de un número de radicado.

Si bien es cierto, el lineamiento de PQRSD establece que las peticiones deben tener número de radicado de la plataforma FOREST y del sistema Bogotá del Escucha, se debe tener en cuenta que la entidad no estaba preparada para la virtualidad, lo cual, para la recepción de peticiones se hizo necesario manejarlas desde el sistema distrital Bogotá te Escucha, el cual genera número de radicado y permite que el ciudadano tenga dicha numeración para tener acceso a la trazabilidad y respuesta de las solicitudes.

Dicho lo anterior, se debe tener en cuenta que los retos ocasionados por el COVID -19 han generado nuevos lineamientos para garantizar la operación de la entidad y la atención de la ciudadanía. Conforme con lo expuesto, se solicita ajustar las observaciones presentadas al incumplimiento de lineamientos del procedimiento

Frente a la Actividad 5 “Consolidar, verificar y analizar la información relacionada con las PQRSD que se reciben en la Entidad, para su seguimiento y posterior socialización y publicación. (realizar la actividad trimestralmente)”, se señala que los informes correspondientes al primer y segundo trimestre del año se encuentran publicados en la página web de la entidad.



Nombre	Descripción	Periodicidad	Tipo de Recurso
Informe de PQRSD tercer trimestre de 2020	Informe de PQRSD tercer trimestre de 2020	Trimestral	Descargar documento
Informe de PQRSD segundo trimestre de 2020	Informe de PQRSD segundo trimestre de 2020		Descargar documento
Informe de solicitudes de acceso a la información primer semestre 2020	Informe de solicitudes de acceso a la información primer semestre 2020	Semestral	Descargar documento
Informe de PQRSD primer trimestre 2020	Informe de PQRSD primer trimestre 2020	Trimestral	Descargar documento

Fuente: Página web de la SDHT. Instrumentos de gestión de información pública

De acuerdo con lo anterior, solicitamos por favor ajustar las observaciones presentadas al incumplimiento de lineamientos del procedimiento PG06-PR01 Trámite PQRSD Versión 4”.

Respuesta de Control Interno:

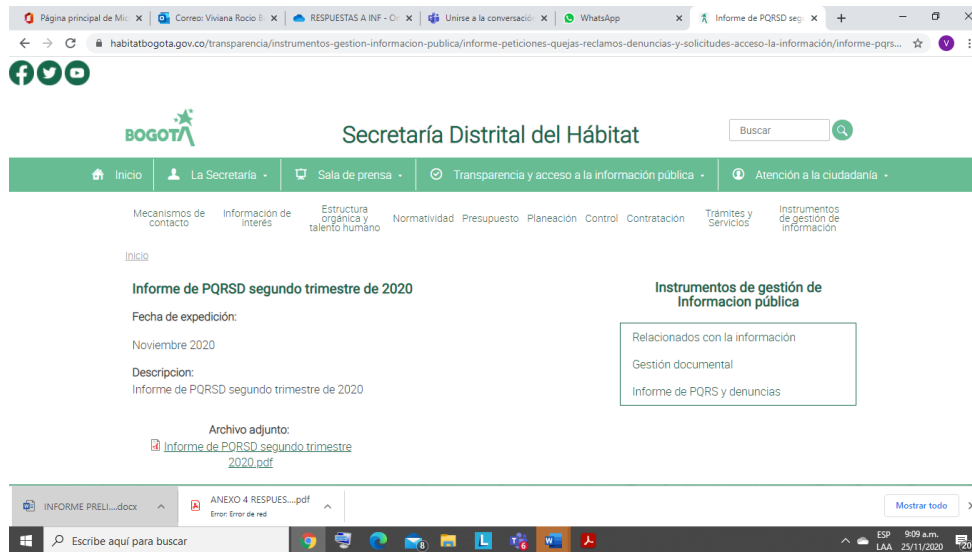
Una vez revisada la respuesta remitida por la Subdirección Administrativa mediante el Radicado No. 3-2020-04282 del 18 de noviembre de 2020 se concluye lo siguiente frente al incumplimiento de los lineamientos definidos en el procedimiento PG06-PR01 Trámite PQRSD así:

- ✓ **Del lineamiento D: “Todas las PQRSD recibidas en la Entidad deben ser ingresadas y tramitadas respectivamente en el sistema de correspondencia interno y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para que desde el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano se dé inicio al trámite respectivo”:** No se contaron con soportes que evidenciara el cumplimiento de este lineamiento en las 1.730 peticiones recibidas en el periodo correspondiente del 24 de marzo al 25 de mayo de 2020 con la radicación de entrada en el Sistema de correspondencia interno así como los de salida para las respuestas que se otorgaron.

No se contó con soportes de nuevos lineamientos que se aplicaron en el manejo de las PQRSD desde el 19 de marzo de 2020 donde las entidades del Distrito Capital dieron inicio a la aplicación del Decreto Distrital 090 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas transitorias para garantizar el orden público en el Distrito Capital, ¡con ocasión de la declaratoria de calamidad pública efectuada mediante Decreto Distrital! 087 del 2020”, hasta el 28 de mayo de 2020, toda vez que a partir del 29 de mayo de 2020 mediante Circulares Internas No.

11 y 12 se establecieron nuevos lineamientos al respecto para la ejecución del proceso de Gestión Documental en la Entidad; lo anterior con el fin de que contribuyera a desvirtuar la observación emitida.

- ✓ **De la Actividad 5 “Consolidar, verificar y analizar la información relacionada con las PQRSD que se reciben en la Entidad, para su seguimiento y posterior socialización y publicación. (realizar la actividad trimestralmente)”:** Si bien la Subdirección Administrativa en el Radicado enunciado señala que “ (...) los informes correspondientes al primer y segundo trimestre del año se encuentran publicados en la página web de la entidad”, se observa que el segundo informe relacionado con PQRS fue publicado hasta el mes de noviembre de 2020, incumpliendo lo establecido en los **lineamientos de política de operaciones Q** que señala “(...) *Del seguimiento de la oportunidad de respuesta de las peticiones: La Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario publicará un informe trimestral para dar a conocer a la entidad, estado de oportunidad y eficacia de respuestas, incluyendo recomendaciones para mejorar la gestión de respuestas (...) del Procedimiento Trámite PQRSD- PG06-PR01*”, como se observa en el siguiente pantallazo de la página institucional de la Entidad:



Fuente de Información: Pagina Institucional www.habitatbogota.gov.co

Conclusión: Por lo anteriormente expuesto se mantiene la observación en las mismas condiciones del informe preliminar.

Análisis del Control Frente al Riesgo

No existen controles efectivos para la respuesta a peticiones anónimas ni de trazabilidad de peticiones asociadas en el Sistema de Bogotá Te Escucha y Sistema de correspondencia FOREST, lo cual podría materializar el riesgo de incumplimiento de la normatividad legal vigente y/o inoportunidad en las respuestas que se generan a las PQRSD que se radican ante la entidad.

Al revisar la matriz de riesgo del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, se observó que existe el riesgo “*Inoportunidad en la asignación de las PQRSD que ingresan a través de los canales de atención oficiales habilitados por la entidad*”, sin embargo, este no se encuentra relacionado hacia la inoportunidad en las respuestas, este riesgo ya

se ha materializado según los informes semestrales que realiza control interno a las Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en donde se informan las PQRSD que se respondieron de manera inoportuna.

Por lo tanto, se recomienda establecer riesgos asociados y los puntos de control pertinentes que permita mitigar la ocurrencia del riesgo inherente propio de los riesgos identificados.

Criterio de auditoría:

- ✓ PG06-PR01 Trámite PQRSD Versión 4
- ✓ Resolución 788 de 2019 “Por medio de la cual se adoptan y actualizan algunos instrumentos de gestión de la información pública, en la Secretaría Distrital del Hábitat”
- ✓ Esquema de publicación.

Observación No. 5. Incumplimiento y/o baja ejecución de las actividades establecidas en el Plan de Servicio al Ciudadano vigencia 2020

Aplicadas las pruebas de auditoría en donde se verificó el avance e implementación de las actividades establecidas en el Plan de Servicio al Ciudadano vigencia 2020 publicado en la página web de la entidad en el link <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/planeacion/pol%C3%ADticas-lineamientos-y-manuales/plan-servicio-al-ciudadano-2020> , se observó lo siguiente:

Componente	Descripción de actividad	Observación	Recomendación
Fortalecimiento de la capacidad ciudadana para hacer efectivo el goce de sus derechos	Actualizar en la página web la información general sobre atención, localización, horarios, informes de PQRSD	No hay observación, dado que se encuentran publicados los horarios de atención al público.	Se recomienda validar y alinear lo establecido en las secciones “Mecanismos para la atención al ciudadano” y “Localización física, sucursales o regionales” a razón que se encuentran diferente información de los canales de atención.
	Diseñar y aplicar una estrategia de lenguaje claro para facilitar la comunicación entre los colaboradores de la Entidad y la ciudadanía	No se observó la estrategia de lenguaje claro de la entidad a la fecha de realización de la presente auditoría, únicamente se observó correos electrónicos del mes de abril y mayo de invitación a participar en el curso de lenguaje claro ofertado por el Departamento Nacional de Planeación y correo electrónico del mes de mayo de invitación a traducción de documentos a lenguaje claro.	
	Diseñar y desarrollar una campaña de comunicación para	Se observó publicación del 24 de marzo en la página web de la entidad “Estos	

	<p>divulgar los canales de atención de la SDHT</p>	<p><i>son los canales para que pueda adelantar trámites y servicios desde su casa ante la Secretaría Distrital del Hábitat</i>” en donde informan acerca de la disponibilidad de la línea 195, Ventanilla única de la construcción y el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos - Bogotá te escucha. Sin embargo, esta acción se encuentra relacionada en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la cual tiene un porcentaje de avance al 31 de agosto de 2020 del 15%, a razón de que no se cuenta con un documento que permita observar cual es la campaña que se diseñó para realizar la divulgación de los canales de atención de la entidad, teniendo en cuenta que dentro de las piezas validadas no se observó la información relacionada con el cierre de las instalaciones de la entidad ni de los correos habilitados para recibir las solicitudes de información peticiones y demás radicaciones.</p>		
<p>Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada</p>	<p>Incluir en la señalización de la sede administrativa de la Secretaría Distrital del Hábitat información de interés en lenguaje braille</p>	<p>No se observaron soportes que permitieran validar su avance y/o cumplimiento.</p>		
	<p>Modificar la grabación del PBX institucional para que en el menú de opciones esté alineado con los trámites y servicios de la entidad.</p>	<p>No se observaron soportes que permitieran validar su avance y/o cumplimiento.</p>		
	<p>Adecuar el buzón de sugerencias en un lugar visible al público con formatos disponibles y actualizados</p>	<p>No se observaron soportes que permitieran validar el avance y/o cumplimiento de la acción</p>		

	<p>Diseñar una estrategia para la caracterización de los ciudadanos o grupos de valor de la Entidad y actualizar la caracterización de usuarios publicada en la página web</p>	<p>En la página web de la entidad en el link https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/planeacion/pol%C3%ADticas-lineamientos-y-manuales/caracterizaci%C3%B3n-grupos-inter%C3%A9s-la-secretar%C3%ADa-distrital-del-h%C3%A1bitat se encuentra publicado el documento denominado “Identificación de grupos de interés y caracterización de usuarios SDHT versión 5” la cual tiene fecha de noviembre de 2019. No se observó documento que permitiera observar la estrategia de caracterización de la entidad y actualización de caracterización de usuarios de la vigencia 2020.</p>		
	<p>Gestionar la herramienta del Centro de Relevo o ConVerTic, con el objetivo de facilitar la atención a personas con discapacidad auditiva (Servicio de relevo de llamadas y servicio de interpretación en línea).</p>	<p>No se observaron soportes que permitieran validar el avance y/o cumplimiento de la acción</p>		
<p>Cualificación de los equipos de trabajo</p>	<p>Capacitar en temas de servicio al ciudadano a los servidores de la entidad incluyendo al personal de apoyo de aseo, vigilancia y correspondencia.</p>	<p>Se observó que el Plan Institucional de Capacitación 2020, el cual se encuentra incorporado en el Plan de acción V1 publicado en la página web de la entidad https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/planeacion/pol%C3%ADticas-lineamientos-y-manuales/plan-acci%C3%B3n-2020, no se observó la inclusión de capacitaciones con temáticas relacionadas con el servicio al ciudadano, ni soportes de capacitaciones</p>		

		a los servidores de la entidad.	
	Implementar estrategias de reconocimiento a los colaboradores encargados del proceso de Servicio al Ciudadano	No se observaron soportes que permitieran validar el avance y/o cumplimiento de la acción	
	Desarrollar estrategias de evaluación y seguimiento para validar los protocolos de atención en los canales de atención telefónico, virtual y presencial	A la fecha de la presente auditoría, no se observaron soportes que permitieran validar el avance y/o cumplimiento de la acción.	
Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía	Diseñar y desarrollar una estrategia de divulgación de la carta de trato digno de la entidad	Se observó que el 16 de junio de 2020 se realizó la publicación en la página web de la entidad la carta de trato digno de la entidad https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/informacion-interes/publicacion/otras-publicaciones/carta-trato-digno , sin embargo, no se observó estrategia de divulgación de la misma y adicionalmente, dentro de esta no se observa información relacionada con la RED CADES y Centros Locales de Atención a Víctimas, ni la relación del correo institucional notificacionesjudiciales@habitatbogota.gov.co , el cual se encuentra relacionado en el Manual de Servicio al Ciudadano V2.	

	<p>Gestionar la interoperabilidad del Bogotá te Escucha con el sistema de correspondencia interno</p>	<p>No se observaron soportes que permitieran validar el avance y/o cumplimiento de la acción</p>		
	<p>Realizar seguimiento periódico a las PQRSD recibidas en la entidad</p>	<p>Se observaron correos electrónicos a través de los cuales se remite reporte de las peticiones que se encuentran vencidas en el Sistema Bogotá te escucha y Sistema FOREST.</p>		
	<p>Implementar un formato para interponer PQRSD de manera presencial</p>	<p>Se verificó el listado maestro de la entidad versión 3 y no se observó formato relacionado para interponer PQRSD de manera presencial.</p>		
	<p>Participar en las ferias de servicio interinstitucionales con el fin de dar a conocer los trámites y servicios de la entidad</p>	<p>A la fecha de la presente auditoría, según lo informado por el proceso la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no ha programado ferias de servicio debido a la emergencia sanitaria por el COVID-19.</p>		
	<p>Actualizar el banco de preguntas frecuentes y sus respectivas respuestas en la página web de la entidad</p>	<p>No se observaron soportes que permitieran validar el avance y/o cumplimiento de la acción</p>		
	<p>Capacitar a los servidores de la entidad en la Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p>	<p>Se observó que el Plan Institucional de Capacitación 2020, el cual se encuentra incorporado en el Plan de acción V1 publicado en la página web de la entidad https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/planeacion/pol%C3%ADticas-lineamientos-y-manuales/plan-acci%C3%B3n-2020 , no se observó la inclusión de capacitaciones con temáticas relacionadas con la ley 1755 de 2015, ni soportes de capacitaciones a los servidores de la entidad.</p>		

al ciudadano primer semestre 2020.

Teniendo en cuenta lo anterior, se presenta incumplimiento y/o bajo avance en el desarrollo de las actividades programadas en el Plan de Servicio al Ciudadano para al vigencia 2020, dado que de las 21 actividades formuladas únicamente el 29% presenta cumplimiento y/o avance, lo cual no permitirá que el plan sea implementado con éxito en la entidad y de esta manera no se generen las acciones necesarias que se encuentren alineadas para el cumplimiento e implementación de los lineamientos definidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 “*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*”

Respuesta del responsable del proceso auditado:

Es importante mencionar que mediante memorando 3-2020- 02725, “Solicitud de información Auditoría de Gestión de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana”, se solicitó la información correspondiente al primer semestre de la vigencia 2020, razón por la cual, algunas actividades realizadas desde el mes de julio a la fecha relacionadas con la ejecución del Plan de Servicio al Ciudadano 2020, no fueron reportadas ni se adjuntó evidencia, sin embargo, presentamos justificación y evidencia de las observaciones a continuación:

Diseñar y aplicar una estrategia de lenguaje claro para facilitar la comunicación entre los colaboradores de la Entidad y la ciudadanía. El proceso de Servicio al Ciudadano, durante la vigencia 2020 ha desarrollado como estrategia de lenguaje claro, (cualificaciones, socializaciones y talleres con diferentes entidades , buscando con ello mejorar la comunicación entre los colaboradores de la entidad y la ciudadanía), la gestión y realización del curso de lenguaje claro dirigido por el Departamento Nacional de Planeación, de igual forma se llevó a cabo el taller de lenguaje claro dictado por la Veeduría Distrital en el que participaron funcionarios y contratistas de la SDHT, además de una convocatoria para la traducción de documentos a lenguaje sencillo. Se adjuntan correos electrónicos, listados de asistencia y presentación. (**ver adjunto**). Por tal razón esta actividad ya se encuentra cumplida.

Diseñar y desarrollar una campaña de comunicación para divulgar los canales de atención de la SDHT. El proceso como meta o producto estableció pieza de comunicación divulgada, la cual fue publicada en los diferentes canales oficiales de la entidad, página web y redes sociales de la SDHT, buscando dar a conocer los canales de atención; respecto al canal virtual, si bien es cierto, no se informa sobre el correo electrónico de la entidad, esto se origina con ocasión a la emergencia sanitaria, ya que el correo electrónico estaba saturado, siendo algo observable en la necesaria creación del correo de servicioalciudadano2, así como en consideración a todos los requerimientos a crear en el sistema Bogotá te Escucha, por lo que se decidió dar publicidad a este medio con el fin de mejorar los tiempos de gestión y el registro en el sistema de las peticiones recibidas. Por tal razón esta actividad ya se encuentra cumplida.

Incluir en la señalización de la sede administrativa de la Secretaría Distrital del Hábitat información de interés en lenguaje braille. Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID y las medidas de bioseguridad implementadas en el Distrito Capital, se ha dado prioridad a los ajustes y gestión de los canales telefónico y virtual para garantizar la atención a la ciudadanía a través de estos canales, sin embargo, ya se están adelantando mesas de trabajo para la adecuación de espacios idóneos de atención al ciudadano en la sede administrativa y en el cual, se incluye la respectiva señalización.

Modificar la grabación del PBX institucional para que en el menú de opciones esté alineado con los trámites y servicios de la entidad. La grabación del PBX institucional fue modificada en el mes de marzo, incluyendo como menú de opciones los temas más reiterados por la ciudadanía, en éste se pueden evidenciar los asuntos ocasionados con la emergencia sanitaria, esto es, reactivación económica. Por tal razón esta actividad ya se encuentra cumplida.

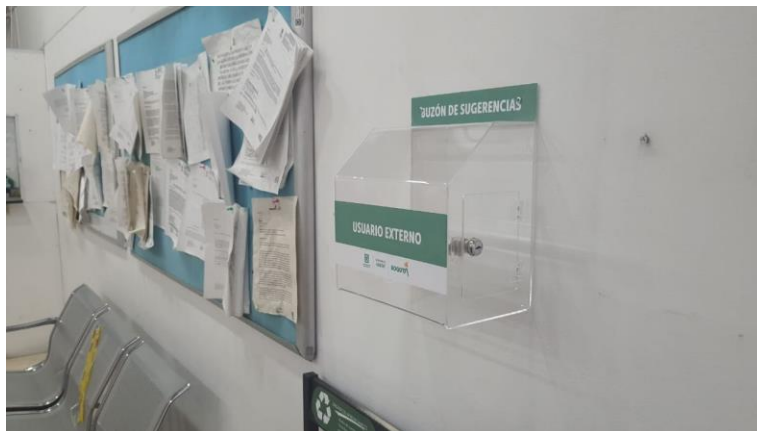
Adecuar el buzón de sugerencias en un lugar visible al público con formatos disponibles y actualizados. La implementación de estrategias comunicativas de este tipo, ya se viene adelantando frente a la Coordinación de Bienes y Servicios de la Subdirección Administrativa, para lo cual se adjuntan las siguientes evidencias fotográficas de su existencia:

Buzón de sugerencias USUARIO INTERNO



Ubicación: 3er Piso de la Entidad, junto al auditorio.

Buzón de sugerencias USUARIO EXTERNO



Ubicación: 1er Piso de la Entidad – área de Correspondencia & Atención al Ciudadano.

Diseñar una estrategia para la caracterización de los ciudadanos o grupos de valor de la Entidad y actualizar la caracterización de usuarios publicada en la página web. El proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano se encuentra recolectando la información de las características de la ciudadanía que se comunica con la entidad a través

de los diferentes canales de atención, lo anterior con el objetivo de actualizar la información de “caracterización de usuarios SDHT”.

Gestionar la herramienta del Centro de Relevó o ConVerTic, con el objetivo de facilitar la atención a personas con discapacidad auditiva (Servicio de relevó de llamadas y servicio de interpretación en línea). En el mes de mayo se gestionó a través de la Federación Nacional de Sordos de Colombia – FENASCOL, información referente al Servicio de Interpretación virtual – SERVIR, para la atención a la ciudadanía a personas con discapacidad auditiva, la cual se encuentra en evaluación para la posible implementación. Teniendo en cuenta la meta o producto programado esta actividad ya se encuentra cumplida. (ver anexo)

Capacitar en temas de servicio al ciudadano a los servidores de la entidad incluyendo al personal de apoyo de aseo, vigilancia y correspondencia. El proceso de Servicio al Ciudadano en el mes de enero solicitó al proceso de Talento Humano la inclusión de temáticas relacionadas con Servicio al Ciudadano en el Plan Institucional de Capacitaciones de la SDHT vigencia 2020, por lo que como resultado a la solicitud informan que la solicitud fue resuelta mediante la formulación del siguiente párrafo dentro del PIC 2020:

“De otro lado, el PIC de la SDHT debe atender ejes temáticos de capacitación transversales los cuales son instituidos normativamente, es por ello la Entidad debe garantizar que esas temáticas se realicen para el fortalecimiento de las competencias de los funcionarios, las capacitaciones que se deben tener en cuenta son: **Gestión documental, lenguaje Claro, Servicio y atención al ciudadano, pérdida de elementos, entre otras**”.

Como se puede observar, se describe la temática de lenguaje claro, servicio y atención a la ciudadanía dentro del Plan Institucional de Capacitaciones, sin embargo, el proceso de Servicio al Ciudadano, como acciones para mejorar la atención a la ciudadanía y aumentar la satisfacción ciudadana, ha gestionado con diferentes entidades capacitaciones y/o cualificaciones dirigidas a funcionarios y contratistas de la SDHT en temas de interés y relacionados con el buen servicio a la ciudadanía, atención a víctimas del conflicto armado y lenguaje claro. (ver anexo)

Desarrollar estrategias de evaluación y seguimiento para validar los protocolos de atención en los canales de atención telefónico, virtual y presencial. El proceso realiza seguimiento al cumplimiento de los protocolos de atención de los canales presencial, virtual y telefónico. El canal presencial se ha realizado seguimiento a través de ejercicios de cliente incognito, el canal telefónico es evaluado mediante talleres de escucha y el canal virtual mediante reportes e informes periódicos que permiten evaluar el cumplimiento de acciones. Por tal razón, esta actividad ya se encuentra cumplida ya que la meta o producto “reportes de evaluación y seguimiento”, ya fue realizada.

Actualizar el procedimiento de trámite de PQRSD PG06-PR01. El procedimiento de PQRSD fue actualizado en el mes de septiembre y se encuentra publicado en el Sistema Integrado de Gestión. (ver adjunto). Por tal razón esta actividad ya se encuentra cumplida.

Diseñar y desarrollar una estrategia de divulgación de la carta de trato digno de la entidad. Es importante aclarar que la carta de trato digno según lo establecido por Función pública y el Gobierno Nacional busca dar a conocer los derechos mínimos que tiene la ciudadanía frente al servicio que ofrece cualquier entidad del Estado. Por tal razón,

esta actividad ya se encuentra cumplida ya que la meta o producto “actualización de la carta de trato digno” ya fue realizada.

Gestionar la interoperabilidad del Bogotá te Escucha con el sistema de correspondencia interno. Durante la vigencia se han adelantado diferentes mesas de trabajo, para evaluar el desarrollo o implementación de un sistema de gestión documental que esté integrado con la plataforma Bogotá te Escucha, entre las ofertas a evaluar se encontraba el Sistema de Gestión Documental - SIGA de la Secretaría General y AZ Digital Gestor Documental de ETB. A la fecha se están adelantando reuniones con el equipo de trabajo de Secretaría General para definir la figura jurídica para la adquisición del SIGA en la entidad. (ver adjunto)

Implementar un formato para interponer PQRSD de manera presencial. El formato de PQRSD fue radicada en la Subdirección de Programas y Proyectos para la asignación de código dentro del Sistema Integrado de Gestión. (ver adjunto)

Formular y publicar los informes de PQRSD recibidos en la entidad. En la página web de la entidad en los instrumentos de gestión de información pública, se encuentran publicados los informes de PQRSD correspondientes a los tres trimestres del año 2020 y el informe del primer semestre de la vigencia. El link donde se encuentra la información es el siguiente:

<https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>.

Dicho lo anterior, se solicita ajustar el porcentaje de cumplimiento y/o avance de las actividades programadas en el Plan de Servicio al Ciudadano para la vigencia 2020 y las recomendaciones establecidas, igualmente, este proceso se encuentra adelantando acciones para cumplir las actividades antes de la fecha final de cada actividad”.

Respuesta de Control Interno:

Una vez revisada la respuesta remitida por la Subdirección Administrativa mediante el Radicado No. 3-2020-04282 del 18 de noviembre de 2020 se concluye lo siguiente frente los argumentos y soportes anexos de las actividades que se encuentran en Plan de Servicio al Ciudadano vigencia 2020 definidas en la observación en cuanto a su incumplimiento y/o baja ejecución así:

- ✓ **Actividad 2: Diseñar y aplicar una estrategia de lenguaje claro para facilitar la comunicación entre los colaboradores de la Entidad y la ciudadanía:** Se observaron listado de asistencia a taller de lenguaje claro del 2 de octubre de 2020 (Veeduría Distrital), sin embargo, no se observó el diseño de la estrategia del lenguaje claro, tal como lo establece la actividad.
- ✓ **Actividad 3: Diseñar y desarrollar una campaña de comunicación para divulgar los canales de atención de la SDHT:** Si bien precisa que se establecieron piezas comunicativas no se adjuntaron soportes de la campaña de comunicación que se diseñó para realizar la divulgación de los canales de atención de la entidad.
- ✓ **Actividad 4: Incluir en la señalización de la sede administrativa de la Secretaría Distrital del Hábitat información de interés en lenguaje braille:** De acuerdo a los argumentos expuestos en el que precisa que: “(...) que ya se están adelantando mesas de trabajo para la adecuación de espacios idóneos de atención al ciudadano en la sede administrativa (...)” y teniendo en cuenta que no se adjuntaron soportes que permitieran

validar el estado de avance y cumplimiento de la acción, se concluye que el área responsable acoge la observación en referencia a esta actividad.

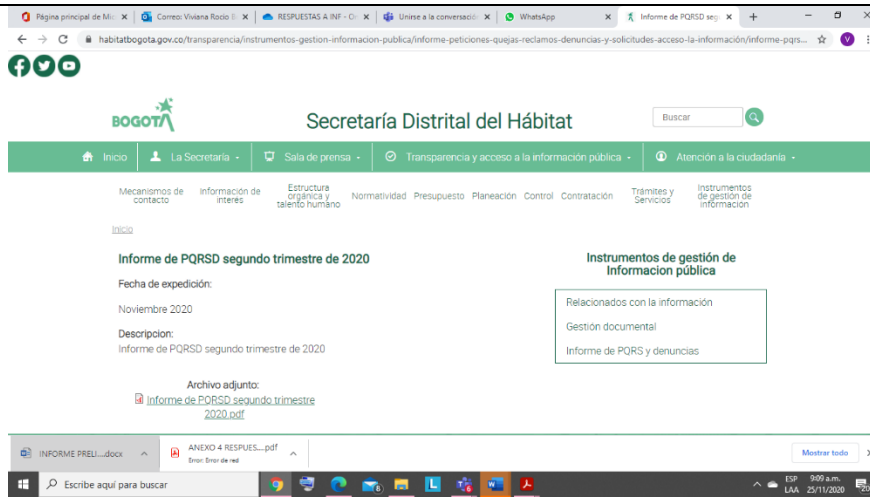
- ✓ **Actividad 5: Modificar la grabación del PBX institucional para que el menú de opciones esté alineado con los trámites y servicios de la entidad:** Si bien el área responsable señala que: “ (...) *la grabación del PBX institucional fue modificada en el mes de marzo(...)*, no se adjuntaron soportes de dicha afirmación, por otra parte al verificar la grabación del PBX, esta no cuenta con un menú de opciones alineado con los trámites y servicios de la entidad por cuanto lo remite a la opción 6 y esta no especifica que trámites se comunican bajo esa opción.
- ✓ **Actividad 6: Adecuar el buzón de sugerencias en un lugar visible al público con formatos disponibles y actualizados:** Si bien se observan registros fotográficos de ubicación del buzón de sugerencias en la entidad, estos no dan certeza de la fecha de su implementación.
- ✓ **Actividad 7: Diseñar una estrategia para la caracterización de los ciudadanos o grupos de valor de la Entidad y actualizar la caracterización de usuarios publicada en la página web:** No se adjuntaron soportes que desvirtuaran la observación.
- ✓ **Actividad 8: Gestionar la herramienta del Centro de Relevos o ConVerTic, con el objetivo de facilitar la atención a personas con discapacidad auditiva (Servicio de relevos de llamadas y servicio de interpretación en línea):** Dentro de los soportes remitidos se observa un correo electrónico del 26 de mayo de 2020 de propuesta de servicio de interpretación virtual, que no permite definir esta como meta de producto de la actividad (Oficio, planilla o acta de la gestión realizada) y por lo tanto, como gestión de una herramienta del Centro de Relevos o ConVerTic, como lo establece la actividad.
- ✓ **Actividad 9: Capacitar en temas de servicio al ciudadano a los servidores de la entidad incluyendo al personal de apoyo de aseo, vigilancia y correspondencia:** Si bien se adjuntaron listado de asistencia a taller de lenguaje claro del 2 de octubre de 2020 (Veeduría Distrital), se observaron capacitaciones a personal del área de correspondencia, mas no al personal de aseo y vigilancia.

Por otra parte, no se contaron con soportes que permitan desvirtuar la observación de la actividad en cuanto no se incluyó en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el servicio al ciudadano.

- ✓ **Actividad 10: Implementar estrategias de reconocimiento a los colaboradores encargados del proceso de Servicio al Ciudadano:** No hubo pronunciamiento respecto a la observación emitida de esta actividad.
- ✓ **Actividad 11: Desarrollar estrategias de evaluación y seguimiento para validar los protocolos de atención en los canales de atención telefónico, virtual y presencial:** No se adjuntaron soportes que desvirtuaran la observación definida en esta actividad.
- ✓ **Actividad 12: Actualizar el procedimiento de trámite de PQRSD PG06-PR01: Se observa que el procedimiento en mención fue actualizado el Procedimiento Trámite PQRSD “ El procedimiento de PQRSD fue actualizado en el mes de septiembre de 2020, por lo que no se acepta los argumentos y soportes que desvirtúan la observación de esta actividad, ya que a la fecha de corte de la auditoría el procedimiento no había sido actualizado.**
- ✓ **Actividad 13: Diseñar y desarrollar una estrategia de divulgación de la carta de trato digno de la entidad:** Si bien existe soporte de la divulgación de la Carta de Trato digno en la entidad en la página web, no

se contaron con soportes del diseño y desarrollo de la estrategia de divulgación de la carta de trato digno, como lo determina la actividad.

- ✓ **Actividad 14: Gestionar la interoperabilidad del Bogotá te Escucha con el sistema de correspondencia interno:** Lo soportes remitidos dan cuenta de gestiones realizadas fuera del periodo de alcance de la Auditoria.
- ✓ **Actividad 16: Implementar un formato para interponer PQRSD de manera presencial:** De acuerdo a los argumentos expuestos *“El formato de PQRSD fue radicada en la Subdirección de Programas y Proyectos para la asignación de código dentro del Sistema Integrado de Gestión”* y los soportes remitidos esta actividad se encuentra incumplida, teniendo en cuenta que la fecha máxima definida para su cumplimiento dicho Plan culminó el 1 de junio de 2020.
- ✓ **Actividad 18: Actualizar el banco de preguntas frecuentes y sus respectivas respuestas en la página web de la entidad:** No hubo pronunciamiento respecto a la observación emitida de esta actividad.
- ✓ **Actividad 19: Capacitar a los servidores de la entidad en la Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:** No hubo pronunciamiento respecto a la observación emitida de esta actividad.
- ✓ **Actividad 20: Formular y publicar los informes de PQRSD recibidos en la entidad:** Si bien la Subdirección Administrativa en el Radicado enunciado señala que *“(…) En la página web de la entidad en los instrumentos de gestión de información pública, se encuentran publicados los informes de PQRSD correspondientes a los tres trimestres del año 2020 y el informe del primer semestre de la vigencia”*, se observa que el segundo informe relacionado con PQRS fue publicado hasta el mes de noviembre de 2020, incumpliendo lo establecido en los **lineamientos de política de operaciones Q** que señala *“(…) Del seguimiento de la oportunidad de respuesta de las peticiones: La Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario publicará un informe trimestral para dar a conocer a la entidad, estado de oportunidad y eficacia de respuestas, incluyendo recomendaciones para mejorar la gestión de respuestas(…) del Procedimiento Trámite PQRSD- PG06-PR01”*, como se observa en el siguiente pantallazo de la página institucional de la Entidad:



Fuente de Información: *Página Institucional www.habitatbogota.gov.co*

Conclusión: Se mantiene la observación en las mismas condiciones del informe preliminar.

Análisis del Control Frente al Riesgo

Al no implementar las actividades programadas en el Plan de Servicio al Ciudadano oportunamente, se puede materializar el riesgo de incumplimiento de normatividad.

Al verificar la matriz de riesgos del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano no se cuenta con un riesgo asociado, por lo que no se tienen controles para su mitigación.

Por lo anterior, se recomienda establecer riesgos asociados y los puntos de control pertinentes que permita mitigar la ocurrencia del riesgo inherente propio identificado.

Criterio de auditoría:

- ✓ Decreto 197 de 2014 “*Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.*”

Observación . Ausencia de publicaciones orientadas a comunicar los canales dispuestos para radicar peticiones

Aplicadas las pruebas de auditoría se identificó que si bien la entidad realizó la divulgación de los canales de atención habilitados para la prestación del servicio y la realización de trámites en la entidad, los cuales fueron divulgados a través de las redes sociales y página web de la entidad (24 de marzo, 11 de mayo y 10 de junio de 2020) no se observó publicación en página web con fecha posterior al 28 de marzo respecto a piezas comunicacionales que permitieran a la ciudadanía conocer a través de qué medios tecnológicos se iba a realizar el registro y respuestas de las peticiones realizadas, incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020 en el que reza “(...)Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones” (Subrayado fuera de texto). Adicionalmente, no se observaron publicaciones dispuestas para comunicar los horarios de atención de la ventanilla de correspondencia, esto, teniendo en cuenta que empezó a funcionar en el mes de mayo de 2020”.

Respuesta del responsable del proceso auditado:

“En la página web y en las redes sociales de la Entidad, a partir del día 24 de marzo de 2020, se dio a conocer los canales dispuestos por la entidad para la recepción de requerimientos, como se puede observar en las imágenes adjuntas. Se publicó información para hacer uso del canal telefónico y virtual para que la ciudadanía no tuviera que salir de casa y garantizar las medidas de bioseguridad dispuestas por el Distrito y el Gobierno Nacional, al igual que se comunicó oportunamente la apertura de la ventanilla de correspondencia con los horarios establecidos. (Ver adjunto).

En consideración de lo anterior y como quiera que se dio cumplimiento al artículo 3 del Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, se solicita el retiro de la afirmación ausencia de publicaciones orientadas a comunicar los canales dispuestos para radicar peticiones y la eliminación de la observación número 6.

Por otra parte, frente al Análisis del control frente al riesgo, se solicita su eliminación por los argumentos anteriormente expuestos”.

Respuesta de Control Interno:

Una vez revisada la respuesta remitida por la Subdirección Administrativa mediante el Radicado No. 3-2020-04282 del 18 de noviembre de 2020 se observan que se cuenta con soportes de publicaciones que comunican los horarios de atención de la ventanilla de correspondencia

Conclusión: Por lo anteriormente expuesto se retira la observación del informe final.

Análisis del Control frente al riesgo

Al no comunicar los canales dispuestos para el registro y respuesta de las peticiones y más en tiempo de emergencia sanitaria a razón del virus COVID-19, se puede materializar el riesgo de incumplimiento de normatividad legal vigente, lo cual podría generar sanciones.

Al verificar la matriz de riesgos del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano no se cuenta con un riesgo asociado, por lo que no se tienen controles para su mitigación.

Por lo anterior, se recomienda establecer riesgos asociados y los puntos de control pertinentes que permita mitigar la ocurrencia del riesgo inherente propio identificado.

Criterios de auditoría

- ✓ Decreto 491 de 2020 *“Por la cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.*

Observación No. 6 Bajo avance en la implementación del Decreto 847 de 2019, en cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano

Aplicadas las pruebas de auditoría y con base en lo establecido en el Decreto 847 de 2019 se verificó el avance en la implementación del mismo dentro de la entidad, teniendo en cuenta los artículos puntales en donde se generaron deberes para las entidades, para lo cual se observó lo siguiente:

Ítem del Decreto 847 de 2019	Observación
Artículo 9: Estrategia de caracterización de ciudadanos	Se observó que la entidad cuenta con el formato PG06-FO579 Encuesta de caracterización de usuarios, cuenta con el documento <i>“Identificación de Partes Interesadas y Caracterización de Usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat”</i> con fecha de noviembre de 2019, sin embargo, no se observó cuál es la estrategia que la entidad tiene definida para realizar la caracterización de usuarios (Ejemplo: ¿Cómo se aplica la encuesta, cómo se divulgan los resultados, entre otros).
Artículo 10. Estrategia de lenguaje claro:	Se observaron correos electrónicos del 15 y 28 de abril, 15 y 26 de mayo de 2020 dirigidos a los servidores de la entidad en donde se invita a participar en el curso de lenguaje claro ofrecido por el Departamento Nacional de Planeación DNP y correo electrónico del 08 de mayo de 2020 con asunto <i>“Convocatoria para traducir documentos de la entidad a lenguaje claro”</i> , adicionalmente, la entidad cuenta con el instructivo PG06-IN62 Guía de lenguaje claro Versión 1, sin embargo, no se observó documento que permitiera identificar la estrategia de lenguaje claro de la entidad y las actividades definidas para brindar a los ciudadanos y a las áreas de la misma entidad respuestas a solicitudes, información de servicios y trámites, información en página web, entre otros, en lenguaje claro, comprensible y sencillo, lo cual incumple con lo definido en el artículo 10 del Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019 que establece <i>“Las entidades distritales deberán implementar una estrategia de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos (...)”</i> .
Artículo 11. Adopción del modelo de seguimiento, medición y evaluación,	No se observó dentro de la entidad la adopción del instrumento expedido en diciembre de 2019 por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, lo cual incumple con lo definido en el artículo 11 del Decreto 847 de 2019 <i>“Las entidades distritales deberán adoptar el modelo de seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía que diseñe la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, en el marco de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía”</i> .
Artículo 12. Fortalecimiento de capacidades de los servidores públicos.	Se observaron documentos como: actas de reunión con temática <i>“Inducción en el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano a la contratista Nora María Henao Ladino”</i> del 20 de abril, <i>“Inducción en el manejo de la plataforma Bogotá te Escucha, para la contratista Nora Henao”</i> del 22 de abril, <i>“Capacitación Integral del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones BTE”</i> del 05 de junio de 2020 (Sin firmas), Correo electrónico del 08 de abril con asunto <i>“Capacitación uso plataforma Bogotá te Escucha IVCV”</i> , listado de asistencia del 08 de mayo de 2020 <i>“Proceso de reinducción trámite de PQRD”</i> ; listado de asistencia del 08 de mayo de 2020 <i>“Capacitación funcionalidad plataforma de peticiones, quejas, y reclamos Bogotá te escucha Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda, listado de asistencia del 08 de mayo “Proceso de inducción gestión de servicio al ciudadano – Servicio al Ciudadano”</i> , sin embargo, dentro de estas capacitaciones no se observó capacitaciones orientadas a temáticas relacionadas con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y/o portafolio institucional y sus requisitos, adicionalmente, dentro del Plan Institucional de Capacitación versión 1 de la entidad no se observó

	<p>temáticas relacionadas con Gestión de Servicio al Ciudadano, no se observaron capacitaciones y/o planes de formación orientados a fortalecer las capacidades del equipo del proceso de Servicio al Ciudadano ejemplo: Lenguaje de señas, como atender a personas con discapacidad, aplicación del manual de servicio al ciudadano, entre otros, por otra parte, de los soportes revisados se observó que no se realizó inducción y/o reinducción a todos los servidores del equipo del proceso, no se observaron capacitaciones orientadas de forma integral a los servidores de la entidad ejemplo: Aplicación de la guía de lenguaje claro a razón que dentro de la entidad se generan diferentes respuestas a la ciudadanía, publicación en redes sociales, entre otras, lo cual permitió observar que no se da cumplimiento a lo definido en el artículo 12 <i>“El personal que tiene por función servir directamente a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, deberá conocer de forma detallada la estructura organizacional de la entidad, el portafolio institucional y sus requisitos, los canales de atención y las funciones de la entidad (...)”</i>, el. Parágrafo 2 <i>“Cada entidad distrital deberá incluir en los planes de formación, temáticas relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía como tema estratégico en la gestión pública, e impartirlos de forma integral a todos los servidores públicos que hacen parte de la organización”</i> y parágrafo 3 <i>“En los programas de inducción y reinducción se deberán incluir contenidos relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. La programación de los procesos de formación en las entidades distritales deberá proyectarse sin perjuicio de las convocadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C”</i> del artículo 12 del Decreto 847 de 2019 <i>“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”</i>.</p>
<p>Artículo 18. Registro y tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción y quejas con posible connotación disciplinaria – Parágrafo 1.</p>	<p>La entidad cuenta con una <i>política de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales</i> publicada en https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/mecanismos-de-contacto/seguridad-informacion-datos-personales, adicionalmente, la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como responsable de administrar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha” cuenta con una política de tratamiento de datos personales publicada en https://bogota.gov.co/sdqs/proteccion-datos, donde en esta se menciona que los reportantes de posibles actos de corrupción están cubiertos por la política, sin embargo, se observó que dentro de la entidad no se cuenta con un procedimiento orientado a la protección de los datos personales de los denunciantes de posibles actos de corrupción, esto a razón de que el Sistema Bogotá te Escucha no es el único medio a través del cual se puede radicar una denuncia, de tal manera que se incumple con lo establecido en el parágrafo del artículo 18 que establece <i>“Cada entidad distrital deberá establecer un procedimiento para la protección de los datos personales del denunciante de posibles actos de corrupción y hacerlo público a los ciudadanos (...)</i>.</p>

Lo anterior, permitió observar que se presenta bajo avance de implementación de lo definido en el Decreto 847 de 2019, esto a razón de los tiempos definidos para la implementación del Decreto, según lo dispuesto en el artículo 32 del Decreto 847 de 2019, modificado por el Decreto 217 de 2020, que reza *“Las entidades distritales deberán implementar las disposiciones contenidas en el presente decreto dentro de los dieciocho (18) meses siguientes a su publicación salvo lo contenido en el parágrafo 15 y en el parágrafo del artículo 24 del presente decreto”* y a la fecha de la presente auditoría, no se observó avance significativo en su implementación.

Análisis del Control Frente al Riesgo

Al no ejecutarse acciones que permitan dar cumplimiento a lo definido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se puede materializar el riesgo de incumplimiento de normatividad y/o vulneración de los derechos de los ciudadanos, lo cual podría generar sanciones a la entidad.

Al verificar la matriz de riesgos del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano y Gestión Jurídica no se cuenta con un riesgo asociado, por lo que no se tienen controles para su mitigación.

Por lo anterior, se recomienda establecer riesgos asociados y los puntos de control pertinentes que permita mitigar la ocurrencia del riesgo inherente propio identificado.

Criterio de auditoría:

- ✓ Decreto 847 de 2019 “*Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones*”
- ✓ Decreto 217 de 2020, “*Por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”*”

Observación 7. Inoportunidad en la formulación del Plan Estratégico de Comunicaciones vigencia 2020

Aplicadas las pruebas de auditoría, se observó que la Oficina Asesora de Comunicaciones durante el primer semestre de la vigencia 2020 realizó a través de canales como redes sociales y página web la divulgación de piezas comunicacionales con información sobre acciones que desarrolló la Secretaría Distrital del Hábitat y demás información de interés para la ciudadanía y/o grupos de interés, sin embargo, no se observó Plan Estratégico de Comunicaciones que permitiera validar cuales fueron las campañas y/o acciones que se tenían diseñadas para ejecutar en el primer semestre de la vigencia 2020 en lo relacionado con las dependencias de la entidad ni las definidas a realizar en el marco de la emergencia sanitaria COVID-19, dado que el Plan estratégico de comunicaciones fue aprobado en el marco del Comité Directivo No. 011 del 20 de agosto de 2020 y consiste en “*documento que condensa las iniciativas estratégicas de la Oficina Asesora de Comunicaciones, promoviendo la comprensión, el fortalecimiento institucional e incidiendo en la aceptación de políticas, planes, programas y acciones adelantadas por la Entidad*”, generando que no se contara con una línea estratégica base que condensara las actividades de comunicación de los procesos de la entidad, sector Hábitat, entre otros y por ende se divulgar información de acuerdo a las características de los grupos de interés de la entidad, incumpliendo con el instructivo PG02-IN43 Elaboración del Plan Estratégico de Comunicaciones que tiene como objetivo “*Establecer los lineamientos para la elaboración del Plan Estratégico de Comunicaciones, de manera que este se articule con las necesidades de comunicación provenientes de la entidad, de la red de comunicaciones del Distrito y del Sector Hábitat, y de las iniciativas de la OAC-SDHT, con el fin de desarrollar una comunicación integral, alineada y efectiva en la Entidad, que construya relaciones transparentes y de confianza con los actores con los cuales interactúa la Secretaría Distrital del Hábitat.*”

Análisis de control frente al riesgo

El no contar con controles y/o documento que permita identificar las actividades de comunicación definidas para divulgar y dar a conocer los diferentes trámites, procesos, programas, proyectos, entre otros de la entidad, se puede generar el riesgo de ejecutar acciones que no tendrán impacto en la ciudadanía y de esta manera no se identifique la priorización de actividades que se deben de divulgar para asegurar la transparencia de las entidades en su quehacer.

Al verificar la matriz de riesgos del proceso de Comunicaciones Públicas y Estratégicas, no se cuenta con un riesgo asociado, por lo que no se tienen controles para su mitigación.

Por lo anterior, se recomienda establecer riesgos asociados y los puntos de control pertinentes que permita mitigar la ocurrencia del riesgo inherente propio identificado.

Criterio de auditoría:

- ✓ Instructivo PG02-IN43 Elaboración del Plan Estratégico de Comunicaciones

Observación 8. Deficiencias en el diseño de mapas de riesgos versión 10 del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano

Aplicadas las pruebas de auditoría y tomando como base la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 4, política de administración del riesgo versión 3 y el procedimiento PG03-PR06 Administración de Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital versión 7, se analizó el diseño de los mapas de riesgos del proceso de Gestión de servicio al Ciudadano PG03-FO401 versión 10 del 20 de mayo de 2020, se observó lo siguiente:

- ✓ *Mapa de riesgos de gestión*
- ✓ **Relación de causas**

Riesgo 1: Inoportunidad en la asignación de las PQRSD que ingresan a través de los canales de atención oficiales habilitados por la entidad.

El riesgo cuenta con 3 causas identificadas, de las cuales a continuación se relaciona lo observado:

Causa	Consecuencia	Actividad de control	Observación
Falta de integración y/o alineación de los sistemas de información.	Fallas sistémicas en la prestación del servicio	Socialización del procedimiento de trámite de PQRSD	La actividad de control definida no es coherente con la causa identificada, a razón de que la socialización del procedimiento de PQRSD no va a mitigar la causa identificada, dado que esta se encuentra relacionada con la falta de integración de los sistemas, incumpliendo con lo definido en la guía de administración en el numeral 3.2.1 <i>Al momento de definir las actividades de control por parte de la primera línea de defensa, es importante considerar que los controles estén bien diseñados, es decir, que efectivamente estos mitigan las causas que hacen que el riesgo se materialice</i> ”.
Desconocimiento de las competencias de la Entidad y del procedimiento de PQRSD	Sanciones disciplinarias en contra de los funcionarios responsables del trámite de PQRSD y de la entidad.	Conformación mesa de trabajo mensual (Actas del desarrollo de las jornadas y generación de compromisos)	La actividad de control “Conformación de mesa de trabajo” se encuentra combinada en una columna en el formato PG03-FO401 para las dos causas, lo cual incumple con lo definido en la guía para la administración del riesgo que establece <i>“Para cada causa debe</i>

Seguimiento inoportuno en las PQRSD que ingresan a la entidad	Información inexacta	Conformación mesa de trabajo mensual (Reportes peticiones pendientes por gestionar)	<i>existir un control. Las causas se deben trabajar de manera separada (no se deben combinar en una misma columna o renglón)</i> ”.
---	----------------------	---	---

Riesgo 2. Insatisfacción ciudadana

El riesgo cuenta con 2 causas identificadas, de las cuales a continuación se relaciona lo observado:

Causa	Consecuencia	Actividad de control	Observación
Interrupción en la prestación y cobertura del servicio	Inoportunidad en la prestación del servicio	Conformación de mesa de trabajo mensual	No hay observación.
Falta de suministro de la información a Servicio al Ciudadano, por parte de los procesos responsables de gestionar los trámites, servicios, programas y estrategias de la Entidad	Desconocimiento para suministrar la información exacta a la ciudadanía	Seguimiento a la aplicación del Manual de servicio al ciudadano.	La actividad de control “Seguimiento a la aplicación del Manual de Servicio al Ciudadano” no es coherente con la causa identificada, dado que esta se encuentra relacionada con falta de suministro de información por parte de los procesos de la entidad que son responsables de gestionar los servicios y/o trámites de la entidad, más no a que el servicio sea ineficiente, incumpliendo con lo definido en la guía de administración en el numeral 3.2.1 <i>Al momento de definir las actividades de control por parte de la primera línea de defensa, es importante considerar que los controles estén bien diseñados, es decir, que efectivamente estos mitigan las causas que hacen que el riesgo se materialice</i> ”.
Seguimiento inoportuno en las PQRSD que ingresan a la entidad	Información inexacta	Conformación mesa de trabajo mensual (Reportes peticiones pendientes por gestionar)	

✓ Diseño de controles

Actividad de control	Socialización del procedimiento de trámite de PQRSD	
Parámetros que se establecen en la Guía Administración del Riesgo	Mapa de riesgos del proceso	Observación
1. Definir el responsable: Persona asignada para ejecutar el control. Debe tener la autoridad, competencias y conocimientos para ejecutar el control dentro del proceso. Es importante establecer el cargo responsable de su realización	Caracterización del proceso- Responsable de Proceso	No hay observación, dado que se relaciona la caracterización del proceso y en esta se encuentra incluido el (la) Subdirector (a) Administrativo (a) de la entidad como responsable.
2. Periodicidad definida: Diario, mensual, trimestral, anual, y su ejecución debe ser consistente y oportuna. Hay controles que no tienen periodicidad específica, por tal razón se debe redactar de tal	La periodicidad está definida en la medida en que es actualizado el procedimiento.	Redactado, de acuerdo a lo que establece la guía, dado que una vez se actualiza el procedimiento, se ejecuta la actividad de control definida.

forma que indique que cada vez que se desarrolla la actividad se ejecuta el control.		
3. Indicar cuál es el propósito del control: Indicar para que se realiza y que ese propósito conlleve a prevenir las causas que genera el riesgo o detectar la materialización, con el fin de realizar ajustes y correctivos en el diseño del control o ejecución.	Actas de reunión de la socialización	No se establece cual es el propósito de realizar la actividad de control, teniendo en cuenta que un acta no previene o detecta la materialización del riesgo o de sus causas.
4. Definir como se realiza la actividad de control: Se debe indicar el cómo se realiza, para evaluar si la fuente u origen de la información que sirve para ejecutar el control es confiable para la mitigación del riesgo	Procedimiento PG06-PR01 trámite PQRSD-4. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN	No se establece las actividades definen la realización del control, teniendo en cuenta que la actividad está orientada a una socialización de aplicación de un procedimiento y más no a la aplicación en día del procedimiento, lo cual no permite evidenciar como el responsable está o no controlando y/o evitando que el riesgo se materialice, el procedimiento por sí solo no es una actividad.
5. Definir qué pasa con las observaciones o desviaciones: El control debe indicar que pasa con las observaciones o desviaciones como resultado de ejecutar el control.	Actas de reunión de la socialización	No se relaciona que se debe hacer en caso de presentarse desviaciones y/u observaciones durante la ejecución del control
6. Evidencia de la ejecución del control	Registros de convocatoria, desarrollo de las jornadas y generación de compromisos	Se recomienda incluir como soportes las actas de reunión, dado que allí es donde se puede validar la ejecución de la actividad de control y de los temas socializados. Adicionalmente, no se pudo la validar la ejecución del control de acuerdo a como se encuentra diseñado, dado que no se remitieron los respectivos soportes.

Actividad de control	Conformación mesa de trabajo mensual (Actas del desarrollo de las jornadas y generación de compromisos)	
Parámetros que se establecen en la Guía Administración del Riesgo	Mapa de riesgos del proceso	Observación
1. Definir el responsable: Persona asignada para ejecutar el control. Debe tener la autoridad, competencias y conocimientos para ejecutar el control dentro del proceso. Es importante establecer el cargo responsable de su realización	Caracterización del proceso- Responsable de Proceso	No hay observación, dado que se relaciona la caracterización del proceso y en esta se encuentra incluido el (1a) Subdirector (a) Administrativo (a) de la entidad como responsable.
2. Periodicidad definida: Diario, mensual, trimestral, anual, y su ejecución debe ser consistente y oportuna. Hay controles que no tienen periodicidad específica, por	Definido en el control	No hay observación, dado que en el control se establece que es una mesa de trabajo mensual.

tal razón se debe redactar de tal forma que indique que cada vez que se desarrolla la actividad se ejecuta el control.		
3. Indicar cuál es el propósito del control: Indicar para que se realiza y que ese propósito conlleve a prevenir las causas que genera el riesgo o detectar la materialización, con el fin de realizar ajustes y correctivos en el diseño del control o ejecución.	Definido en el control	No se establece cual es el propósito de realizar la actividad de control, teniendo en cuenta que un acta no previene o detecta la materialización del riesgo o de sus causas, adicionalmente, en el control no se define la razón de ser del mismo.
4. Definir como se realiza la actividad de control: Se debe indicar el cómo se realiza, para evaluar si la fuente u origen de la información que sirve para ejecutar el control es confiable para la mitigación del riesgo	Actas de reunión	No se establece las actividades definen la realización del control, lo cual no permite evidenciar como el responsable está o no controlando y/o evitando que el riesgo se materialice, un acta de reunión no permite validar si el control es confiable para la mitigación del riesgo.
5. Definir qué pasa con las observaciones o desviaciones: El control debe indicar que pasa con las observaciones o desviaciones como resultado de ejecutar el control.	Actas de reunión	No se relaciona que se debe hacer en caso de presentarse desviaciones y/u observaciones durante la ejecución del control.
6. Evidencia de la ejecución del control	Actas de reunión	No hay observación, a razón que se observaron las respectivas actas de reunión del proceso de Servicio al Ciudadano en donde se realizó seguimiento y acciones a seguir en el marco del COVID 19 al interior del proceso y coordinación con dependencias como Subdirección Administrativa y Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda. Se recomienda validar la periodicidad del control, dado que no se realiza de manera mensual sino al menos se están realizando dos reuniones por mes.

Actividad de control	Conformación mesa de trabajo mensual (Reportes peticiones pendientes por gestionar)	
Parámetros que se establecen en la Guía Administración del Riesgo	Mapa de riesgos del proceso	Observación
1. Definir el responsable: Persona asignada para ejecutar el control. Debe tener la autoridad, competencias y conocimientos para ejecutar el control dentro del proceso. Es importante establecer el cargo responsable de su realización	Caracterización del proceso- Responsable de Proceso	No hay observación, dado que se relaciona la caracterización del proceso y en esta se encuentra incluido el (la) Subdirector (a) Administrativo (a) de la entidad como responsable.
2. Periodicidad definida: Diario, mensual, trimestral, anual, y su	Definido en el control	La actividad de control no es coherente con el soporte o evidencia definida, dado que se define

<p>ejecución debe ser consistente y oportuna. Hay controles que no tienen periodicidad específica, por tal razón se debe redactar de tal forma que indique que cada vez que se desarrolla la actividad se ejecuta el control.</p>		<p>como soporte “reportes de peticiones pendientes por gestionar” y la actividad específica “Conformación mesa de trabajo mensual”, por ende no se conoce cuál es la periodicidad definida.</p>
<p>3. Indicar cuál es el propósito del control: Indicar para que se realiza y que ese propósito conlleve a prevenir las causas que genera el riesgo o detectar la materialización, con el fin de realizar ajustes y correctivos en el diseño del control o ejecución.</p>	<p>Caracterización del proceso- Responsable de Proceso-verificar</p>	<p>No se establece cual es el propósito de realizar la actividad de control.</p>
<p>4. Definir como se realiza la actividad de control: Se debe indicar el cómo se realiza, para evaluar si la fuente u origen de la información que sirve para ejecutar el control es confiable para la mitigación del riesgo</p>	<p>Sistemas de información (Forest y SDQS)</p>	<p>No se establece como se realiza la actividad definida, dado que el sistema por sí solo no permite identificar como se da aplicabilidad al control y no permite evidenciar como el responsable está o no controlando y/o evitando que el riesgo se materialice.</p>
<p>5. Definir qué pasa con las observaciones o desviaciones: El control debe indicar que pasa con las observaciones o desviaciones como resultado de ejecutar el control.</p>	<p>Actas de reunión</p>	<p>No se relaciona que se debe hacer en caso de presentarse desviaciones y/u observaciones durante la ejecución del control.</p>
<p>6. Evidencia de la ejecución del control</p>	<p>Reporte de peticiones pendientes por gestionar</p>	<p>Se observó que se generan los respectivos soportes de las peticiones pendientes por gestionar, sin embargo, se recomienda verificar la actividad de control definida y el diseño correspondiente, dado que no es claro por qué se realizan estos reportes ni la periodicidad con que se deben de realizar.</p>

✓ **Riesgo: Insatisfacción ciudadana**

Actividad de control	Seguimiento al Manual de Servicio al Ciudadano	
Parámetros que se establecen en la Guía Administración del Riesgo	Mapa de riesgos del proceso	Observación
<p>1. Definir el responsable: Persona asignada para ejecutar el control. Debe tener la autoridad, competencias y conocimientos para ejecutar el control dentro del proceso. Es importante establecer el cargo responsable de su realización</p>	<p>Caracterización del proceso- Responsable de Proceso</p>	<p>No hay observación, dado que se relaciona la caracterización del proceso y en esta se encuentra incluido el (1a) Subdirector (a) Administrativo (a) de la entidad como responsable.</p>
<p>2. Periodicidad definida: Diario, mensual, trimestral, anual, y su ejecución debe ser consistente y oportuna. Hay controles que no</p>	<p>Informe de seguimiento trimestral.</p>	<p>No hay observación, sin embargo, se recomienda dejar expresado únicamente la periodicidad con que se va a realizar, ejemplo “Trimestral”.</p>

<p>tienen periodicidad específica, por tal razón se debe redactar de tal forma que indique que cada vez que se desarrolla la actividad se ejecuta el control.</p>		
<p>3. Indicar cuál es el propósito del control: Indicar para que se realiza y que ese propósito conlleve a prevenir las causas que genera el riesgo o detectar la materialización, con el fin de realizar ajustes y correctivos en el diseño del control o ejecución.</p>	Oficio o memorando	No se establece cual es el propósito de realizar la actividad de control.
<p>4. Definir como se realiza la actividad de control: Se debe indicar el cómo se realiza, para evaluar si la fuente u origen de la información que sirve para ejecutar el control es confiable para la mitigación del riesgo</p>	Informe de seguimiento trimestral	No se establece como se realiza la actividad definida, dado que el informe por sí solo no permite identificar como se da aplicabilidad al control y no permite evidenciar como el responsable está o no controlando y/o evitando que el riesgo se materialice.
<p>5. Definir qué pasa con las observaciones o desviaciones: El control debe indicar que pasa con las observaciones o desviaciones como resultado de ejecutar el control.</p>	Oficio o memorando	No se relaciona que se debe hacer en caso de presentarse desviaciones y/u observaciones durante la ejecución del control.
<p>6. Evidencia de la ejecución del control</p>	Informe de seguimiento trimestral	No se observaron soportes que permitieran validar la ejecución del informe de seguimiento trimestral, cabe resaltar que el área remitió evaluaciones que se realizan a los operadores de llamadas, sin embargo, esto no se encuentra relacionado en la actividad de control, a razón del soporte que se establece.

✓ **Mapas de riesgos de corrupción**

Riesgo 1: Uso incorrecto de la información suministrada al ciudadano para el favorecimiento de intereses propios o de terceros

Actividad de control	Seguimiento al Manual de Servicio al Ciudadano	
Parámetros que se establecen en la Guía Administración del Riesgo	Mapa de riesgos del proceso	Observación
<p>1. Definir el responsable: Persona asignada para ejecutar el control. Debe tener la autoridad, competencias y conocimientos para ejecutar el control dentro del proceso. Es importante establecer el cargo responsable de su realización</p>	<p>Caracterización del proceso- Responsable de Proceso</p>	<p>No hay observación, dado que se relaciona la caracterización del proceso y en esta se encuentra incluido el (la) Subdirector (a) Administrativo (a) de la entidad como responsable.</p>

2. Periodicidad definida: Diario, mensual, trimestral, anual, y su ejecución debe ser consistente y oportuna. Hay controles que no tienen periodicidad específica, por tal razón se debe redactar de tal forma que indique que cada vez que se desarrolla la actividad se ejecuta el control.	Acta de seguimiento semestral	La periodicidad definida no es coherente con lo definido en el soporte de la actividad de control, dado que se establece “Informe de seguimiento trimestral” y en la periodicidad se define “Acta de seguimiento mensual”.
3. Indicar cuál es el propósito del control: Indicar para que se realiza y que ese propósito conlleve a prevenir las causas que genera el riesgo o detectar la materialización, con el fin de realizar ajustes y correctivos en el diseño del control o ejecución.	Acta de seguimiento semestral	No se establece cual es el propósito de realizar la actividad de control.
4. Definir como se realiza la actividad de control: Se debe indicar el cómo se realiza, para evaluar si la fuente u origen de la información que sirve para ejecutar el control es confiable para la mitigación del riesgo	Acta de seguimiento semestral	No se establece como se realiza la actividad definida, dado que el acta por sí sola no permite identificar como se da aplicabilidad al control y no permite evidenciar como el responsable está o no controlando y/o evitando que el riesgo se materialice.
5. Definir qué pasa con las observaciones o desviaciones: El control debe indicar que pasa con las observaciones o desviaciones como resultado de ejecutar el control.	Acta de seguimiento semestral	No se relaciona que se debe hacer en caso de presentarse desviaciones y/u observaciones durante la ejecución del control.
6. Evidencia de la ejecución del control	Acta de seguimiento semestral	No se observaron soportes que permitieran validar la ejecución del control, cabe resaltar que el área remitió evaluaciones que se realizan a los operadores de llamadas, sin embargo, esto no se encuentra relacionado en la actividad de control, a razón del soporte que se establece, adicionalmente, se observó que los soportes varían, dado que se tiene establecido en una parte del mapa “informe de seguimiento trimestral” y en la presente pregunta “Acta de seguimiento trimestral”.

✓ **Riesgo 2: Cobro indebido por prestación de servicios o acceso a la información, para favorecimiento propio o a terceros**

Actividad de control	Promoción de la gratuidad del servicio, en plataformas web, a través de una campaña anual comunicacional (página web, SUIT y Guía de Trámites y Servicios), cartelera informativas	
Parámetros que se establecen en la Guía Administración del Riesgo	Mapa de riesgos del proceso	Observación
1. Definir el responsable: Persona asignada para ejecutar el control. Debe tener la autoridad,	Caracterización del proceso- Responsable de Proceso	No hay observación, dado que se relaciona la caracterización del proceso y en esta se encuentra

competencias y conocimientos para ejecutar el control dentro del proceso. Es importante establecer el cargo responsable de su realización		incluido el (la) Subdirector (a) Administrativo (a) de la entidad como responsable.
2. Periodicidad definida: Diario, mensual, trimestral, anual, y su ejecución debe ser consistente y oportuna. Hay controles que no tienen periodicidad específica, por tal razón se debe redactar de tal forma que indique que cada vez que se desarrolla la actividad se ejecuta el control.	Definida en el control	No hay observación, dado que en la actividad de control se establece una campaña anual. Se recomienda que la periodicidad sea menor, a razón de evitar y controlar que el riesgo se materialice.
3. Indicar cuál es el propósito del control: Indicar para que se realiza y que ese propósito conlleve a prevenir las causas que genera el riesgo o detectar la materialización, con el fin de realizar ajustes y correctivos en el diseño del control o ejecución.	Registro fotográfico y/o pantallazos y/o correos de difusión	No se establece cual es el propósito de realizar la actividad de control.
4. Definir como se realiza la actividad de control: Se debe indicar el cómo se realiza, para evaluar si la fuente u origen de la información que sirve para ejecutar el control es confiable para la mitigación del riesgo	Campañas difundidas a nivel del distrito y pagina web con difusión masiva	No se establece como se realiza la actividad definida y no permite evidenciar como el responsable está o no controlando y/o evitando que el riesgo se materialice, eso a razón de que las campañas de comunicación son diseñadas por la Oficina de Comunicaciones.
5. Definir qué pasa con las observaciones o desviaciones: El control debe indicar que pasa con las observaciones o desviaciones como resultado de ejecutar el control.	Denuncias por cobros indebidos	No se relaciona que se debe hacer en caso de presentarse desviaciones y/u observaciones durante la ejecución del control, dado que lo definido es en caso de que se observe la materialización del riesgo.
6. Evidencia de la ejecución del control	Registro fotográfico y/o pantallazos y/o correos de difusión	Se observó publicación del 18 de agosto en la página de Facebook de la SDHT de pieza de comunicación respecto a la información de que todos los trámites y servicios de la SDHT son gratuitos, sin embargo, no se observó publicación en página web, ni en la guía de trámites y servicios.

Los controles se encuentran calificados como “Fuerte”, sin embargo, teniendo en cuenta lo anterior, se observó que se presentan deficiencias en su diseño, por ende incumple con lo definido en la guía para la administración del riesgo versión 4, la cual establece **“El resultado de cada variable de diseño, a excepción de la evidencia, va a afectar la calificación del diseño del control, ya que deben cumplirse todas las variables para que un control se evalúe como bien diseñado” (Subrayado fuera de texto).**

✓ **Riesgo residual**

Teniendo en cuenta lo definido en las columnas “Escala afectada” y “Desplazamiento” del mapa de riesgos de gestión y corrupción del proceso, se observó lo siguiente:

✓ **Mapa de riesgos de gestión**

Riesgo 1: Inoportunidad en la asignación de las PQRSD que ingresan a través de los canales de atención oficiales habilitados por la entidad

Se realizó de manera inadecuada el desplazamiento de las columnas, dado que según el mapa de calor establecido en el formato PG03-FO401 Mapa de riesgos versión 6 debería ser en probabilidad “Rara vez” y en impacto “Insignificante”, sin embargo, en el mapa vigente se encuentra en “Rara vez” y “Menor” respectivamente.

Riesgo 2: Insatisfacción ciudadana

Se realizó de manera inadecuada el desplazamiento de las columnas, dado que según el mapa de calor establecido en el formato PG03-FO401 Mapa de riesgos versión 6 debería ser en probabilidad “Improbable” y en impacto “Insignificante”, sin embargo, en el mapa vigente se encuentra en “Rara vez” y “Menor” respectivamente.

✓ **Mapa de riesgos de corrupción**

Riesgo 1: Uso incorrecto de la información suministrada al ciudadano para el favorecimiento de intereses propios o de terceros

Se realizó de manera inadecuada el desplazamiento de las columnas, dado que según el mapa de calor establecido en el formato PG03-FO401 Mapa de riesgos versión 6 debería ser en probabilidad “Rara vez” y en impacto “Moderado”, sin embargo, en el mapa vigente se encuentra en “Posible” y “Moderado” respectivamente.

Riesgo 2: Cobro indebido por prestación de servicios o acceso a la información, para favorecimiento propio o a terceros.

Se realizó de manera inadecuada el desplazamiento de las columnas, dado que según el mapa de calor establecido en el formato PG03-FO401 Mapa de riesgos versión 6 debería ser en probabilidad “Rara vez” y en impacto “Mayor”, sin embargo, en el mapa vigente se encuentra en “Posible” y “Mayor” respectivamente.

✓ **Niveles de aceptación del riesgo**

✓ **Mapas de riesgos de gestión**

Riesgo 1: Inoportunidad en la asignación de las PQRSD que ingresan a través de los canales de atención oficiales habilitados por la entidad

Teniendo en cuenta lo definido en la política de administración del riesgo versión 4, se observó que el riesgo residual se encuentra en “Zona de riesgo baja” y opción de manejo “Compartir el riesgo”, sin embargo, según la política cuando un riesgo de gestión se encuentra en zona de riesgo baja el nivel de aceptación es “Aceptar” y por ende no es necesario generar acciones adicionales, *“no se adopta ninguna medida que afecte la probabilidad o el impacto del riesgo”*, para lo cual se presenta incumplimiento por parte del proceso, dado que se encuentran acciones formuladas y son las mismas que se encuentran definidas en las actividades de control, lo cual no genera valor agregado para la mitigación de la materialización del riesgo identificado.

Riesgo 2: Insatisfacción ciudadana

Se observó que el riesgo residual se encuentra en “Zona de riesgo baja” y opción de manejo “Aceptar el riesgo”, según la política de administración del riesgo 4 cuando el nivel de aceptación es “Aceptar” no es necesario generar acciones adicionales, “no se adopta ninguna medida que afecte la probabilidad o el impacto del riesgo”, para lo cual se presenta incumplimiento por parte del proceso, dado que se encuentran acciones formuladas y son las mismas que se encuentran definidas en las actividades de control, lo cual no genera valor agregado para la mitigación de la materialización del riesgo identificado.

✓ **Mapa de riesgos de corrupción**

Riesgo 1 Uso incorrecto de la información suministrada al ciudadano para el favorecimiento de intereses propios o de terceros y riesgo 2 Cobro indebido por prestación de servicios o acceso a la información, para favorecimiento propio o a terceros.

Se observó que el riesgo residual de los dos riesgos definidos en el mapa de riesgos de corrupción versión 10 se encuentran en “Zona de riesgo baja” y opción de manejo “Aceptar el riesgo”, según la política de administración del riesgo 4 el nivel de aceptación “Aceptar” aplica para los riesgos de gestión y de seguridad digital en zona de riesgo baja, adicionalmente, se incumple con lo definido en la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 4 que establece “En el caso de riesgos de corrupción, estos no pueden ser aceptados”, por otra parte se observó que las acciones formuladas son las mismas que se encuentran definidas en las actividades de control, lo cual no genera valor agregado para la mitigación de la materialización del riesgo identificado.

✓ **Materialización del riesgo**

Riesgo 1. Inoportunidad en la asignación de las PQRSD que ingresan a través de los canales de atención oficiales habilitados por la entidad.

Se observó la ejecución de las actividades de control definidas, donde se observó que no se remiten los soportes correspondientes a la actividad de control No. 1 *Socialización del procedimiento de trámite de PQRSD*, respecto a la actividad de control No. 3 que se relaciona con generar reportes de seguimiento periódico a las peticiones pendientes por gestionar, según los reportes remitidos, se realizó un muestreo de las dependencias de la Subsecretaría de Gestión Financiera e Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda y se observó lo siguiente:

✓ **Reporte del corte 31 de enero de 2020**

Dependencia	Número de radicado	Fecha máxima de respuesta	Fecha de respuesta	Observación
Subsecretaría de Gestión Financiera	1-2020-01015	07 de febrero	25 de febrero	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 31 de enero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 14 y 20 de febrero de 2020, la respuesta se generó fuera de términos el 25 de febrero.
	1-2020-01999	21 de febrero	11 de mayo	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 31 de enero, 14 y 20 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 28 de febrero. 06,13, 03, 17, 23 y 30 de abril y 08 de mayo de 2020, la respuesta se generó fuera de términos el 11 de mayo.
	1-2020-01028	07 de febrero	09 de marzo	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 31 de enero, 14 y 20 de

INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y SEGUIMIENTO

				febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 28 de febrero. 06,13, 03, 17, 23 y 30 de abril y 08 de mayo de 2020, la respuesta se generó fuera de términos el 09 de marzo.
	1-2019-40773	27 de noviembre de 2019	10 de febrero	Se observó la petición en estado “Vencida” desde el reporte con corte a 02 de enero hasta el reporte del 08 de mayo de 2020, la respuesta se generó fuera de términos el 10 de febrero.
	1-2020-01585	17 de febrero	11 de marzo	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 31 de enero y 14 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 20 y 28 de febrero, 06 y 13 de marzo 2020, la respuesta se generó fuera de términos el 11 de marzo.
	1-2020-01953	21 de febrero	25 de febrero	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 31 de enero y 20 de febrero, se generó respuesta fuera de términos el 25 de febrero.

✓ *Corte 20 de febrero de 2020*

Dependencia	Número de radicado	Fecha máxima de respuesta	Fecha de respuesta	Observación
Subsecretaría de Gestión Financiera	1-2020-02551	26 de febrero	20 de abril	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 20 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 28 de febrero, 06, 13 y 26 de marzo 2020, 03, 17 y 23 de abril, la respuesta se generó fuera de términos el 20 de abril.
	1-2020-03338	05 de marzo	09 de mayo	Se observó la petición en estado “Normal” en los reportes con corte a 20 y 28 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 06, 13 y 26 de marzo 2020, 03, 17 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 09 de mayo.
	1-2020-02967	02 de marzo	13 de marzo.	Se observó la petición en estado “Normal” en los reportes con corte a 20 y 28 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 06 y 13 de marzo 2020, la respuesta se generó fuera de términos el 13 de marzo.
	1-2020-03050	03 de marzo	10 de marzo	Se observó la petición en estado “Normal” en los reportes con corte a 20 y 28 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 06 y 13 de marzo 2020, la respuesta se generó fuera de términos el 10 de marzo.
	1-2020-02092	24 de febrero	15 de abril	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 20 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 28 de febrero, 06 y 13 de marzo 2020, la respuesta se generó fuera de términos el 15 de abril.
	1-2020-03015	03 de marzo	13 de marzo	Se observó la petición en estado “Normal” en los reportes con corte a 20 y 28 de febrero, en estado

INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y SEGUIMIENTO

				“Vencida” en los reportes con corte a 06 y 13 de marzo 2020, la respuesta se generó fuera de términos el 13 de marzo.
	1-2020-03261	04 de marzo	13 de marzo	Se observó la petición en estado “Normal” en los reportes con corte a 31 de enero y 20 de febrero, sin embargo la respuesta se generó fuera de términos el 13 de marzo.
	1-2020-03127	03 de marzo	11 de mayo	Se observó la petición en estado “Normal” en los reportes con corte a 20 y 28 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 06, 13 y 26 de marzo 2020, 03, 17 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 11 de mayo.
	1-2020-03128	03 de marzo	14 de mayo	Se observó la petición en estado “Normal” en los reportes con corte a 20 y 28 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 06, 13 y 26 de marzo 2020, 03, 17 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 14 de mayo.
	1-2020-02152	24 de febrero	04 de mayo	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 20 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 28 de febrero, 06, 13 y 26 de marzo 2020, 03, 17 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 04 de mayo.
	1-2020-02172	24 de febrero	13 de marzo	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 20 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 28 de febrero, 06 y 13 de marzo 2020, la respuesta se generó fuera de términos el 13 de marzo.
	1-2020-03244	04 de marzo	17 de abril	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 20 y 28 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 06, 13 y 26 de marzo 2020, 03, 17 y 30 de abril, la respuesta se generó fuera de términos el 17 de abril.
	1-2020-02517	26 de febrero	19 de mayo.	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 20 y 28 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 06, 13 y 26 de marzo 2020, 03, 17 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 19 de mayo.
	1-2020-03033	03 de marzo	17 de abril	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 20 y 28 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 06, 13 y 26 de marzo 2020, 03, 17 y 30 de abril, la respuesta se generó fuera de términos el 17 de abril.
	1-2020-03357	05 de marzo	17 de abril	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 20 y 28 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 06, 13 y 26 de marzo 2020, 03, 17 y 30 de abril, la respuesta se generó fuera de términos el 17 de abril.
	1-2020-03129	03 de marzo	17 de abril	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 20 y 28 de febrero, en estado

INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y SEGUIMIENTO

				“Vencida” en los reportes con corte a 06, 13 y 26 de marzo 2020, 03, 17 y 23 de abril, la respuesta se generó fuera de términos el 17 de abril.
	1-2020-02543	26 de febrero	20 de abril	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 20 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 28 de febrero, 06, 13 y 26 de marzo 2020, 03, 17 y 30 de abril, la respuesta se generó fuera de términos el 20 de abril.
	1-2020-02421	26 de febrero	05 de mayo	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 20 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 28 de febrero, 06, 13 y 26 de marzo 2020, 03, 17 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 05 de mayo.
	1-2020-03112	03 de marzo	13 de mayo	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 20 y 28 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 06, 13 y 26 de marzo 2020, 03, 17 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 13 de mayo.
	1-2020-022869	02 de marzo	13 de mayo	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 20 y 28 de febrero, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 06, 13 y 26 de marzo 2020, 03, 17 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 13 de mayo.

✓ *Corte 06 de marzo de 2020*

Dependencia	Número de radicado	Fecha máxima de respuesta	Fecha de respuesta	Observación
Subsecretaría de Gestión Financiera	1-2020-03054	03 de marzo	17 de abril	Se observó la petición en estado “Vencida” en los reportes con corte a 06, 13 y 26 de marzo 2020, 03, 17 y 23 de abril, la respuesta se generó fuera de términos el 13 de mayo.
	1-2020-04868	19 de marzo	11 de mayo	Se observó la petición en estado “Vencida” en los reportes con corte a 06, 13 y 26 de marzo 2020, 03, 17, 23 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 11 de mayo.
	1-2020-04871	19 de marzo	13 de mayo	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 06 y 13 de marzo, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 26 de marzo, 03, 17, 23 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 13 de mayo.
	1-2020-04775	19 de marzo	05 de junio	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 06 y 13 de marzo, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 26 de marzo, 03, 17, 23 y 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 junio, la respuesta se generó fuera de términos el 05 de junio.

INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y SEGUIMIENTO

	1-2020-04711	18 de marzo	20 de abril	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 06 y 13 de marzo, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 26 de marzo, 03, 17, 23 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 20 de abril.
	1-2020-04406	16 de marzo	13 de mayo	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 06 y 13 de marzo, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 26 de marzo, 03, 17, 23 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 13 de mayo.
	1-2020-05058	20 de marzo	28 de mayo	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 06 y 13 de marzo, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 26 de marzo, 03, 17, 23 y 30 de abril, 08 y 29 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 28 de mayo.
	1-2020-04783	19 de marzo	11 de mayo	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 06 y 13 de marzo, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 26 de marzo, 03, 17, 23 y 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, la respuesta se generó fuera de términos el 06 de agosto.
Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda	1-2020-04806	19 de marzo	03 de abril	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 06 y 13 de marzo, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 26 de marzo, 03 y 17 de abril, la respuesta se generó fuera de términos el 03 de abril.
	1-2020-04461	17 marzo	24 de marzo	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 06 y 13 de marzo, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 26 de marzo, 03, 17, 23 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 24 de marzo.

✓ *Corte 26 de marzo de 2020*

Dependencia	Número de radicado	Fecha máxima de respuesta	Fecha de respuesta	Observación
Subsecretaría de Gestión Financiera	1-2020-05579	25 de marzo	30 de junio.	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 26 de marzo, 03, 17, 23 y 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, la respuesta se generó fuera de términos el 30 de junio.
	1-2020-06395	31 de marzo	03 de agosto	Se observó la petición en estado “Normal” en el reporte con corte a 26 de marzo, en estado “Vencida” en los reportes con corte a 03, 17, 23 y 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, la respuesta se generó fuera de términos el 03 de agosto.

INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y SEGUIMIENTO

	1-2020-04154	13 de marzo	18 de junio	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 26 de marzo, 03, 17, 23 y 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, la respuesta se generó fuera de términos el 18 de junio.
	1-2020-04140	12 de marzo	12 de junio	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 26 de marzo, 03, 17, 23 y 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, la respuesta se generó fuera de términos el 12 de junio.
Subsecretaría de Inspección, vigilancia y control de vivienda	1-2020-05471	25 de marzo	15 de agosto	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 26 de marzo, 03, 17, 23 y 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, la respuesta se generó fuera de términos el 15 de agosto.
	1-2020-06314	31 de marzo	No se ha cerrado en FOREST	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 26 de marzo, 03, 17, 23 y 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, a la fecha no se ha cerrado en el sistema FOREST.
	1-2020-05976	27 de marzo	24 de abril	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 26 de marzo, 03, 17, 23 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 24 de abril.

✓ *Corte 17 de abril de 2020*

Dependencia	Número de radicado	Fecha máxima de respuesta	Fecha de respuesta	Observación
Subsecretaría de Gestión Financiera	1-2020-05058	20 de marzo	28 de mayo	Se observó la petición en estado “Vencida” en los reportes con corte a 17, 23 y 30 de abril, 08 y 29 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 28 de mayo.
	1-2020-04040	12 de marzo	13 de mayo	Se observó la petición en estado “Vencida” en los reportes con corte a 17, 23 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 13 de mayo.
	1-2020-04576	17 de marzo	11 de mayo	Se observó la petición en estado “Vencida” en los reportes con corte a 17, 23 y 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, la respuesta se generó fuera de términos el 11 de mayo.
	1-2020-04245	13 de marzo	09 de mayo	Se observó la petición en estado “Vencida” en los reportes con corte a 17, 23 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 09 de mayo.
	1-2020-05575	25 de marzo	03 de junio	Se observó la petición en estado “Vencida” en los reportes con corte a 17, 23 y 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, la respuesta se generó fuera de términos el 03 de junio.
	1-2020-03763	10 de marzo	08 de mayo	Se observó la petición en estado “Vencida” en los reportes con corte a 17, 23 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 08 de mayo.

INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y SEGUIMIENTO

	1-2020-03801	10 de marzo	08 de mayo	Se observó la petición en estado “Vencida” en los reportes con corte a 17, 23 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 08 de mayo.
	1-2020-05987	27 de marzo	19 de junio	Se observó la petición en estado “Vencida” en los reportes con corte a 17, 23 y 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, la respuesta se generó fuera de términos el 19 de junio.
	1-2020-04738	18/03/2020	04 de mayo	Se observó la petición en estado “Vencida” en los reportes con corte a 17, 23 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 04 de mayo.
	1-2020-04894	19/03/2020	15 de mayo	Se observó la petición en estado “Vencida” en los reportes con corte a 17, 23 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 15 de mayo.
	1-2020-02421	26/02/2020	05 de mayo	Se observó la petición en estado “Vencida” en los reportes con corte a 17, 23 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 05 de mayo.
	1-2020-4240	13/03/2020	19 de mayo	Se observó la petición en estado “Vencida” en los reportes con corte a 17, 23 y 30 de abril, 08 y 29 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 19 de mayo.
	1-2020-04508	17/03/2020	19 de mayo	Se observó la petición en estado “Vencida” en los reportes con corte a 17, 23 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 19 de mayo.
Subsecretaría de Inspección, vigilancia y control de vivienda	1-2020-04746	18 de marzo	24 de marzo	Se observó la petición en estado “Vencida” en los reportes con corte a 17, 23 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 24 de marzo.
	1-2020-04819	19 de marzo	02 de abril	Se observó la petición en estado “Vencida” en los reportes con corte a 17, 23 y 30 de abril y 08 de mayo, la respuesta se generó fuera de términos el 02 de abril.
	1-2020-05897	27 de marzo	No se ha cerrado en FOREST	Se observó la petición en estado “Vencida” en los reportes con corte a 17, 23 y 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, a la fecha no se ha dado respuesta en el sistema FOREST.

✓ *Corte a 30 de abril de 2020*

Dependencia	Número de radicado	Fecha máxima de respuesta	Fecha de respuesta	Observación
Subsecretaría de Gestión Financiera	1-2020-04229	13 de marzo	05 de junio	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, se generó respuesta fuera de términos el 05 de junio.
	1-2020-04713	18 de marzo	11 de junio	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 30 de abril, 08 y 29 de mayo y

INFORME DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE Y SEGUIMIENTO

				04 de junio, se generó respuesta fuera de términos el 11 de junio.
	1-2020-05886	27 de marzo	17 de junio	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, se generó respuesta fuera de términos el 17 de junio.
	1-2020-04197	13 de marzo	04 de mayo	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, se generó respuesta fuera de términos el 04 de mayo.
	1-2020-02557	26 de febrero	10 de agosto	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, se generó respuesta fuera de términos el 10 de agosto.
	1-2020-04039	12 de marzo	11 de mayo	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, se generó respuesta fuera de términos el 11 de mayo.
	1-2020-04775	19 de marzo	05 de junio	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, se generó respuesta fuera de términos el 05 de junio.
	1-2020-04460	17 de marzo	05 de junio	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, se generó respuesta fuera de términos el 05 de junio.
	1-2020-04140	12 de marzo	12 de junio	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, se generó respuesta fuera de términos el 12 de junio.
Subsecretaría de Inspección, vigilancia y control de vivienda	1-2020-05237	24 de marzo	24 de junio	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 30 de abril, 08 y 29 de mayo y 04 de junio, se generó respuesta fuera de términos el 24 de junio.

✓ *Corte a 29 de mayo de 2020*

Dependencia	Número de radicado	Fecha máxima de respuesta	Fecha de respuesta	Observación
Subsecretaría de Gestión Financiera	1-2020-04765	18 de marzo	06 de agosto	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 29 de mayo y 04 de junio, se generó respuesta fuera de términos el 06 de agosto.
	1-2020-03954	11 de marzo	11 de mayo	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 29 de mayo y 04 de junio, se generó respuesta fuera de términos el 11 de mayo.
	1-2020-04188	13 de marzo	05 de junio	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 29 de mayo y 04 de junio, se generó respuesta fuera de términos el 05 de junio.
	1-2020-04039	12 de marzo	11 de mayo	Se observó la petición en estado “Vencida” en el reporte con corte a 29 de mayo y 04 de junio, se generó respuesta fuera de términos el 11 de mayo.

Según lo anterior, se pudo observar que el control definido no es efectivo a razón que se observaron situaciones donde los radicados se presentaban en estado “Normal”, es decir se generaba la alerta de que el área tenía la petición activa y de los días pendientes para su vencimiento, sin embargo, las respuestas no se generaron a tiempo y se generaron respuestas fuera de términos, otra situación observada fue en donde la petición se encontraba vencida y continuaba vencida por los siguientes reportes, sin generar avance para dar respuesta, por el contrario los tiempos se ampliaban más; por lo anteriormente expuesto se observó que el control definido no es efectivo y conlleva a que este no sea un control que permita generar la mitigación de las causas y/o eventos que pueden generar que el riesgo se materialice, tal y como lo define la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 4 *“Para la adecuada mitigación de los riesgos no basta con que un control esté bien diseñado, el control debe ejecutarse por parte de los responsables tal como se diseñó. Porque un control que no se ejecute, o un control que se ejecute y esté mal diseñado, no va a contribuir a la mitigación del riesgo”* y al presentarse estas situaciones no se podría calificar el control como “Fuerte” y por ende el desplazamiento y calificación del riesgo residual sería diferente. Adicionalmente, tener en cuenta lo dispuesto en el manual de MIPG *“(…) se diseñan los controles para que la gestión eficiente, efectiva y transparente, y se tenga una adecuada prestación de servicios o producción de bienes (…)”*.

Por lo anteriormente mencionado, se observó que no se da cumplimiento a lo definido en la Guía para la administración del riesgo y diseño de controles versión 4.

Respuesta del responsable del proceso auditado:

"Teniendo en cuenta el documento PG03-PR06 Administración de Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital, en el cual señala las líneas de defensa, el responsable y el rol para la administración de riesgos en la SDHT, se observó que como rol en la segunda línea de defensa se encuentra asegurar que los controles y los procesos de gestión de riesgos implementados por la primera línea de defensa, estén diseñados apropiadamente y funcionen como se pretende, sin embargo, es importante señalar que el proceso de Servicio al Ciudadano frente a la versión 10 del mapa de riesgos no recibió orientaciones, observaciones, sugerencias o solicitudes de modificación por parte de la Subdirección de Programas y Proyectos".

LÍNEA DE DEFENSA	RESPONSABLE	ROL
LÍNEA ESTRATÉGICA	<ul style="list-style-type: none"> Alta Dirección Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. 	<ul style="list-style-type: none"> Su rol principal es analizar los riesgos y amenazas institucionales, que puedan afectar el cumplimiento de los planes estratégicos, así como definir el marco general para la gestión del riesgo (política de administración del riesgo) y el cumplimiento de los planes de la entidad.
PRIMERA LÍNEA	<ul style="list-style-type: none"> Responsables de cada proceso de la entidad (Encargado de la ejecución efectiva del proceso) Servidores públicos en todos los niveles de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> Su rol principal es el mantenimiento efectivo de controles internos, la ejecución de gestión de riesgos y controles en el día a día. Identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos a través del "Autocontrol".
SEGUNDA LÍNEA	<ul style="list-style-type: none"> Subdirección de Programas y Proyectos Coordinadores de equipos de trabajo Líderes SIG (Apoyo al responsable de proceso) Comité de contratación Áreas financieras, de TIC, entre otros que respondan de manera directa por el aseguramiento de la operación 	<ul style="list-style-type: none"> Asegura que los controles y los procesos de gestión de riesgos implementados por la primera línea de defensa, estén diseñados apropiadamente y funcionen como se pretende. Monitorear la gestión de riesgo y control ejecutada por la primera línea de defensa.
TERCERA LÍNEA	<ul style="list-style-type: none"> Asesora de Control Interno 	<ul style="list-style-type: none"> Liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, relación con entes externos de control y el de evaluación y seguimiento

Fuente: Documento PG03-PR06. Líneas de defensa para la administración del riesgo en la SDHT

Respuesta de Control Interno:

Una vez revisada la respuesta remitida por la Subdirección Administrativa mediante el Radicado No. 3-2020-04282 del 18 de noviembre de 2020 se observan que no se remitieron soportes que desvirtuaran la observación.

Conclusión: Por lo anteriormente expuesto se mantiene la observación en las mismas condiciones del informe Preliminar

Análisis del Control Frente al Riesgo

Al no tener controles bien diseñados y/o no se ejecuten se puede materializar los riesgos definidos en los mapas de riesgos del proceso, conllevando a que se afecte el cumplimiento de los objetivos estratégicos, con los cuales se encuentra relacionado el riesgo.

Por lo anterior, se recomienda establecer riesgos asociados y los puntos de control pertinentes que permita mitigar la ocurrencia del riesgo inherente propio identificado.

Criterio de auditoría:

- ✓ Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 4
- ✓ PG03-PR06 Administración Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital versión 7
- ✓ Política de Administración del riesgo versión 3.

Observación 9. Riesgo no identificado en lo relacionado con participación ciudadana

Tomando como base la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 4 se realizó el análisis del mapa de riesgos de gestión del proceso de Gestión Territorial del Hábitat versión 17, en esta guía se establece en el *Esquema 2. Metodología para la administración del riesgo que para la identificación del riesgo se toma como base el “2.1 Establecimiento del contexto: 2.1.1 Contexto interno, 2.1.2 Contexto externo, 2.1.3 Contexto del proceso”*, de acuerdo a esto se revisó la caracterización del proceso PM04-CP01 versión 10 y se encontró que su objetivo es *“Coordinar acciones para el desarrollo integral del territorio en el marco de los programas y proyectos priorizados”* y su alcance *“Inicia con la identificación del ámbito territorial, continúa con la definición de actividades de intervención en los territorios priorizados y su ejecución y finaliza con el seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas”* y en las actividades de planear se tiene relacionada la actividad *“4. Estructurar el Plan Estratégico Sectorial de Participación Ciudadana”* en donde se evidenció que la formulación del Plan Estratégico Sectorial de Participación Ciudadana hacen parte del proceso de gestión territorial y se encuentra relacionado con el procedimiento que define las fases para la formulación y seguimiento del mismo, con base en esta información se observó que en el mapa de riesgos del proceso de Gestión Territorial del Hábitat versión 17 no se tiene identificado un riesgo relacionado la participación ciudadana, al no tenerse identificado se puede materializar el riesgo de incumplimiento de normatividad y/o no generación de espacios suficientes para la participación de la ciudadanía en las formulación de programas, planes y/o proyectos, incumpliendo con lo establecido en la guía anteriormente mencionada y conllevando a que se puedan afectar los objetivos y/o metas del proceso.

Respuesta del responsable del proceso auditado:

“De acuerdo con la observación realizada desde la Oficina de Control Interno en el informe de la Auditoría, se incorporará la identificación de los riesgos asociados a la Participación Ciudadana en el proceso: Gestión Territorial del Hábitat, para ser incluidos en el Mapa de Riesgos del proceso”.

Respuesta de Control Interno:

Una vez revisada la respuesta remitida por la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad mediante el Radicado No. 3-2020-04265 del 17 de noviembre de 2020, en referencia a esta observación el área responsable acepta la observación.

Conclusión: Por lo anteriormente expuesto se mantiene la observación en las mismas condiciones del informe Preliminar.

Análisis del Control Frente al Riesgo

Al no tenerse identificado se puede materializar el riesgo de incumplimiento de normatividad y/o no generación de espacios o mecanismos suficientes para la participación de la ciudadanía en programas, planes, proyectos del sector Hábitat, conllevando a que se puedan generar sanciones.

Por lo anterior, se recomienda establecer riesgos asociados y los puntos de control pertinentes que permita mitigar la ocurrencia del riesgo inherente propio identificado.

Criterio de auditoría:

- ✓ Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 4
- ✓ PG03-PR06 Administración Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital versión 7.

- ✓ Política de Administración del Riesgo versión 3.

Observación 10. Incumplimiento del procedimiento PM04-PR24 Participación ciudadana en la Gestión Territorial del Hábitat versión 1 y 2.

Teniendo en cuenta que el Plan Estratégico Sectorial 2018-2019 fue diseñado y aprobado en la vigencia 2018 se tomó como base lo definido en el procedimiento PM04-PR04 Participación ciudadana en la Gestión Territorial del hábitat versión 1, a razón de que la versión 2 fue actualizada el 23 de diciembre de 2019; la versión 2 se utilizó únicamente para validar el cumplimiento de lo definido en el lineamiento de seguimiento y evaluación, para lo cual se observó lo siguiente de acuerdo a las fases definidas en el procedimiento mencionado:

✓ Fase 1. Estructuración del Plan estratégico Sectorial de Participación Ciudadana

El Plan estratégico sectorial 2018-2019 fue aprobado en Comité Directivo Virtual del 26 de septiembre de 2018 (En cumplimiento de la actividad No. 05 del procedimiento PM04-PR24 versión 1) y presentado en el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo del 05 de diciembre de 2018, dentro del cual se formularon actividades para ejecutarse entre noviembre de 2018 y noviembre 2019. El Plan Estratégico Sectorial se encuentra publicado en la página web de la entidad en el link <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/planeacion/participacion-ciudadana>, en cumplimiento de la actividad 7 del procedimiento del procedimiento PM04-PR24 versión 1.

✓ Fase 2. Definición, diseño e implementación de las estrategias de promoción de la participación ciudadana priorizadas.

No se observó documento que permitiera identificar cuáles fueron las estrategias de promoción de la participación ciudadana priorizadas, dado que únicamente se observó el Plan de Acción del Plan estratégico Sectorial en donde se observó la descripción de los ejes, objetivo, estrategia y actividad, se observó el cronograma de ejecución para dar cumplimiento a las actividades, sin embargo dentro de este documento no se observó lo que se establece en el procedimiento PM04-PR24 que establece: (...) *estas estrategias contendrán como mínimo: a. Descripción del programa asociado a la necesidad de participación priorizada, metodología de participación que incluya la estrategia de posicionamiento local, cronograma de implementación y mecanismos de seguimiento evaluación*” y lo definido en la actividad 8 del procedimiento PM04-PR24 versión 1 “*Diseñar las estrategias de promoción de la participación ciudadana de la SDHT*”, actividad 9 “*Implementar las estrategias de promoción de la participación ciudadana de la SDHT*”.

✓ Fase 3. Definición e implementación de la estrategia de posicionamiento local de la política del hábitat

Se observó presentación denominada “Estrategia de posicionamiento local – Sector Hábitat” de marzo de 2019, sin embargo, no se observó soporte que permitiera validar que fue socializada ni soportes de las actividades definidas para su cumplimiento, adicionalmente, no se observaron los insumos técnicos para su formulación, los cuales debían ser elaborados por la Subsecretaría de Planeación y Política, tal y como lo define el procedimiento “(...) *la SDHT deberá generar los siguientes insumos técnicos para el trabajo con las localidades: a. Diagnóstico anual por localidad de los temas del sector hábitat, b. territorialización de la inversión por vigencias, c. informe anual de la gestión del sector en las localidades, d. plan anual de gestión sectorial local y e. esquema de acompañamiento para la formulación de proyectos de inversión local. Atendiendo los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico Sectorial de Participación Ciudadana, y a partir de los insumos antes descritos, elaborados por la Subsecretaría de Planeación y Política, la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad, define anualmente la estrategia de posicionamiento local de la política del hábitat*”, adicionalmente dentro de la presentación descrita anteriormente no se observó la definición del mínimo de actividades que debe incluir la estrategia de la vigencia 2019, las cuales se

encuentran descritas en el procedimiento en el numeral 3, adicionalmente, incumpliendo con lo definido en la actividad 10 del procedimiento PM04-PR24 versión 1 que establece “Definir y aprobar la estrategia de posicionamiento local de la política del hábitat” y actividad 11 “Implementar las acciones asociadas a la estrategia de posicionamiento local de la política del hábitat”.

✓ ***Fase 4. Seguimiento y evaluación de implementación de las estrategias de promoción de la participación ciudadana del sector***

No se observaron soportes que permitieran validar que se realizó seguimiento y evaluación durante los tres (3) meses siguientes a la finalización de la vigencia de las estrategias de promoción de la participación ciudadana del sector, no se observó informe de la gestión desarrollada en cumplimiento de las estrategias de participación, no se observó cual fue el informe consolidado final por la Subdirección de Participación y Relaciones con la comunidad, ni soportes de socialización a las entidades del sector y Alcaldías Locales, lo cual se incumple con lo definido en el lineamiento 4.4 del procedimiento PM04-PR24 versión 2 (En la versión 1 se encontraba igual), adicionalmente, incumpliendo con lo definido en la actividad 16 “Realizar seguimiento y evaluación de implementación de las estrategias de promoción de la participación ciudadana del sector y plan de acción” y actividad 17 “Socializar a todos los participantes del Plan Estratégico, los resultados de seguimiento y evaluación a la implementación de las estrategias de promoción de la participación ciudadana del sector”.

Por lo anteriormente descrito, se observó incumplimiento y/o bajo avance de los lineamientos y actividades definidas en el procedimiento PM04-PR24 Participación Ciudadana en la Gestión Territorial versión 1 (La versión 2 no presentó grandes cambios en variación respecto a las fases) y versión 2 (dado que se validó el cumplimiento de la fase 4, la cual es la misma en ambas versiones).

Respuesta del responsable del proceso auditado:

Con relación a la Fase 2:

En el marco del Plan Estratégico de Participación Ciudadana 2018 – 2019 se definieron como estrategias de participación priorizadas las asociadas al Mejoramiento de Barrios y Acompañamiento a procesos de vivienda, para ello anexamos los siguientes archivos:

- ✓ *Mejoramiento de barrios:*
- ✓ *Mejoramiento Barrios – Estrategia Infografía*
- ✓ *Mejoramiento Barrios – Estrategia*

- ✓ *Acompañamiento a procesos de vivienda:*
- ✓ *Documento Metodológico Propiedad Horizontal y Convivencia*
- ✓ *Taller de convivencia 2019 SPRC*
- ✓ *Taller de Propiedad Horizontal 2019 SPRC*

Con relación a la Fase 3:

Frente al esquema de acompañamiento para la formulación de proyectos de inversión local, de acuerdo a las orientaciones de las Secretarías de Planeación y Gobierno se encuentran publicados en el link: <http://www.sdp.gov.co/gestion-a-la-inversion/planes-de-desarrollo-y-fortalecimiento-local/fortalecimiento-a-localidades>

Anexamos la documentación relacionada con:

- ✓ *Diagnóstico anual por localidad de los temas del sector hábitat,*
- ✓ *Territorialización de la inversión por vigencias,*
- ✓ *Informe anual de la gestión del sector en las localidades*

Con relación a la Fase 4:

Como seguimiento se anexan los informes de cierre de las estrategias de Mejoramiento de Barrios (Mejoramiento Barrios – Evaluación) y Acompañamiento a procesos de vivienda (Informe Final Acompañamiento Vivienda 2019).

Respuesta de Control Interno:

Una vez revisada la respuesta remitida por la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad mediante el Radicado No. 3-2020-04265 del 17 de noviembre de 2020, se precisa:

- ✓ **Fase 2. Definición, diseño e implementación de las estrategias de promoción de la participación ciudadana priorizadas:** Se observa documentación de estrategias de participación priorizadas las asociadas al Mejoramiento de Barrios y Acompañamiento a procesos de vivienda, no obstante no se observa como se enlazan estos temas frente al Plan Estratégico Sectorial de Participación Ciudadana.

Por otra parte del Documento denominado Estrategia y Metodología de Participación – Intervenciones Integrales de Mejoramiento, no son documentos oficiales por cuanto se detallan párrafos en colores. En ese orden se mantiene la observación emitida.

- ✓ No se contaron con soportes que validaran el contenido mínimo de las Estrategias presentadas: “(...) a. Descripción del programa asociado a la necesidad de participación priorizada, metodología de participación que incluya la estrategia de posicionamiento local, cronograma de implementación y mecanismos de seguimiento evaluación (...)” y lo definido en la actividad 8 del procedimiento PM04-PR24 versión 1 “Diseñar las estrategias de promoción de la participación ciudadana de la SDHT”. En ese orden no se desvirtúa la observación emitida para la fase 2.

- ✓ **Fase 3. Definición e implementación de la estrategia de posicionamiento local de la política del hábitat:** Frente a la observación presentada en referencia a esta fase se observa:

a. No se observó soportes de socialización y aprobación de la “Estrategia de posicionamiento local – Sector Hábitat” de marzo de 2019.

b. **Reportes de Diagnóstico por localidad de los temas del sector hábitat:** Se cuentan anexo carpeta denominada Diagnóstico Localidades, con presentaciones de cifras de las localidades de: Barrios Unidos, Chapinero, Usaquén, Ciudad Bolívar, Engativá, Fontibón, Kennedy, Los Mártires, Rafael Uribe Uribe, Sumapaz, Teusaquillo vigencia 2029; no obstante, estos insumos no permiten determinar como la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad definió la estrategia de posicionamiento.

- c. **Territorialización de la inversión por vigencias:** Se observa cómo soporte del Plan de Acción 2016-2020 -Componente de Inversión a corte del 30 de septiembre de 2020, no obstante, este no es un soporte válido toda vez que no se visualiza los recursos por territorialización como lo define la fase.
- d. **Informe anual de la gestión del sector en las localidades:** El área aportó documentos que no es posible determinarlos como informes anuales de gestión del sector, toda vez que son borradores y no se determina las vigencias a las cuales corresponde dichos documentos, por lo que no es un insumo que desvirtúe la observación dada en referencia a este ítem.
- e. **Plan anual de gestión sectorial local y esquema de acompañamiento para la formulación de proyectos de inversión local:** No se aportaron documentos que desvirtúe la observación presentada.
- ✓ **Fase 4. Seguimiento y evaluación de implementación de las estrategias de promoción de la participación ciudadana del sector:**

Teniendo en cuenta los soportes en referencia a las estrategias de participación priorizada se observa:

✓ **Mejoramiento de Barrios:**

No se puede validar “*El Documento Técnico de Evaluación del Subprograma de Mejoramiento Integral de Barrios- Intervenciones Integrales de Mejoramiento vigencia 2019*” como documentos de seguimiento y evaluación durante los tres meses siguientes a la finalización de la vigencia, toda vez que el contenido de la información no determina el periodo de evaluación al cual hace referencia.

No se observó Informe consolidado final de esta Estrategia de Participación Priorizada por parte de la Subdirección de Participación y Relaciones con la comunidad, ni soportes de socialización a las entidades del sector y Alcaldías Locales

Se observa que el contenido del documento: *Técnico de Evaluación del Subprograma de Mejoramiento Integral de Barrios- Intervenciones Integrales de Mejoramiento vigencia 2019*”, es de gestión; no obstante, no es posible validarlo, toda vez que no se contó con los soportes de definición y diseño de esta estrategia como lo determina la fase 2.

✓ **Estrategia de Acompañamiento Vivienda:**

No se puede validar “*Informe de seguimiento a los proyectos de vivienda durante el año 2019- Acompañamiento Vivienda*” vigencia 2019” como documentos de seguimiento y evaluación durante los tres meses siguientes a la finalización de la vigencia, toda vez que el contenido de la información no determina el periodo de evaluación al cual hace referencia.

No se observó Informe consolidado final de esta Estrategia de Participación Priorizada por parte de la Subdirección de Participación y Relaciones con la comunidad, ni soportes de socialización a las entidades del sector y Alcaldías Locales.

Se observa que el contenido del documento: *Informe de seguimiento a los proyectos de vivienda durante el año 2019*, es de gestión; no obstante, no es posible validarlo, toda vez que no se contó con los soportes de definición y diseño de esta estrategia como lo determina la fase 2.

Conclusión: Por lo anteriormente expuesto se mantiene la observación en las mismas condiciones del informe Preliminar

Análisis del control frente al riesgo

Al no dar cumplimiento las actividades definidas en el procedimiento, se puede materializar el riesgo de incumplimiento de normatividad y/o no generación de espacios o mecanismos suficientes para la participación de la ciudadanía en programas, planes, proyectos del sector Hábitat, conllevando a que se puedan generar sanciones.

Por lo anterior, se recomienda establecer riesgos asociados y los puntos de control pertinentes que permita mitigar la ocurrencia del riesgo inherente propio identificado.

Criterios de auditoría

- ✓ Procedimiento PM04-PR24 Participación ciudadana en la Gestión Territorial del Hábitat versión 1 y 2

Observación 11. Incumplimiento de las actividades definidas en el Plan de acción del Plan Estratégico Sectorial 2018-2019

Teniendo el Plan estratégico sectorial 2018-2019 aprobado en Comité Directivo Virtual del 26 de septiembre de 2018 (En cumplimiento de la actividad No. 05 del procedimiento PM04-PR24 versión 1) y presentado en el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo del 05 de diciembre de 2018, en primer lugar, se observó que se presentan diferentes Planes de Acción del Plan estratégico sectorial para la vigencia 2019, dado que se observaron diferentes actividades formuladas en los planes remitidos por la dependencia, sin embargo, para realizar el seguimiento de cumplimiento de las actividades programadas se utilizó como base el documento denominado “Plan de acción 2019 Evaluación y propuesta” y se observó lo siguiente respecto a cada actividad formulada:

No.	Descripción de actividad	Observación
1	Realizar trimestralmente una mesa sectorial en el marco del Gobierno Abierto para la coordinación, evaluación y seguimiento:	No hay observación, dado que se observaron soportes de actas de reunión y listados de asistencia de la realización de la mesa sectorial en las siguientes fechas: febrero 21 de 2019, 05 de abril de 2019 (Seguimiento al cronograma propuesto), 11 de junio de 2019, 27 de agosto de 2019, 05 de septiembre de 2019, 26 de septiembre de 2019, 24 de octubre de 2019, 06 de noviembre de 2019 (Información para realizar el Dialogo de saberes) y permitió validar el cumplimiento de lo definido.
2.	Jornadas de dialogo y acercamiento a las comunidades y grupos de valor para reconocimiento de sus percepciones frente al sector	Según lo informado por la Subdirección, no se encontraron evidencias de su realización, por ende no se observaron soportes de cumplimiento de la actividad.
3.	Mecanismos de consulta ciudadana previos a la formulación de los planes y proyectos de la administración entrante	Según lo informado por la Subdirección, no se encontraron evidencias de su realización, por ende no se observaron soportes de cumplimiento de la actividad
4.	Estrategia para prevenir el soborno e incentivar la denuncia	Según lo informado por la Subdirección, no se encontraron evidencias de su realización. En el marco del informe pormenorizado que realizó control interno del periodo correspondiente de julio a octubre de 2019, respecto a esta actividad se observó que se contó con un documento denominado “Campaña antisoborno sector Hábitat”, sin embargo, no se observaron soportes de divulgación a la ciudadanía, entidades del sector y/o entre otros.

5.	Módulo o matriz única de oferta de servicios en los portales web institucionales:	En el marco del informe pormenorizado que realizó control interno del periodo correspondiente de julio a octubre de 2019, respecto a esta actividad se observó que se contó con un documento denominado “ <i>Oferta sectorial de servicios</i> ”. Se observa pantallazos de” Trámites y Servicios del Sector Hábitat” en la página web de la entidad
6.	Feria trimestral de promoción de servicios del sector:	No hay observación, sin embargo, no fue claro identificar cual era la periodicidad de la actividad, dado que en un plan se observó “semestral” y en otro “trimestral”. Por otra parte, se observaron actas de reunión, listados de asistencia y fotografía de las ferias de servicio realizadas el día 15 de junio de 2019 en la Localidad de Bosa y el 05 de octubre de 2019 en la localidad de Ciudad Bolívar.
7.	Audiencia anual de rendición de cuentas sectorial	No hay observación, según lo reportado por control interno en el informe “ <i>Seguimiento al Cumplimiento de Decreto 371 De 2010 “Por la cual se establecen Lineamientos para preservar y fortalecer la Transparencia y para la prevención de la Corrupción en las entidades y Organismos del Distrito Capital”</i> en el mes de julio de 2019, se realizó la Rendición de cuentas el 14 de Febrero de 2019, según lo definido en el informe anteriormente descrito “ <i>El 14 de Febrero de 2019 se llevó a cabo en la Sala de Música de la Biblioteca Virgilio Barco, la sesión de Dialogo Ciudadano vigencia 2018, la cual contó con asistencia de acuerdo con el soporte de listado de 135 ciudadanos pertenecientes a distintos grupos de valor, ciudadanía general, servidores públicos, entre otros</i> ”
8.	Lineamiento sectorial de veeduría ciudadana y control social	Se observan documentos denominado “Diálogo de Saberes 7 de noviembre de 2019” con evidencia de asistencia de personal del Sector Hábitat.
9.	Reconocimiento de los equipos de trabajo al interior de las entidades del sector	Se observó acta de reunión del 07 de noviembre de 2019 y listado de asistencia de los asistentes de las entidades, sin embargo, no se observaron soportes de la interacción con la ciudadanía, esto teniendo en cuenta que se desarrolló a través de FACEBOOK LIVE.
10.	Estrategia de innovación social sectorial	La Subdirección informó que se realizó mediante el proyecto HábitatON, desarrollado por el ViveLab Bogotá de la Universidad Nacional en convenio con la SDHT y el apoyo del IDPAC. En el marco del informe pormenorizado que realizó control interno del periodo correspondiente de julio a octubre de 2019, respecto a esta actividad se observó que se contó con un documento denominado “ <i>Documento herramienta para la construcción de participación ciudadana desde la innovación social – Avance 1</i> ” del 07 de octubre de 2019, sin embargo, no se observó documento final de la estrategia de innovación final ni soportes de divulgación a la ciudadanía, entidades del sector y/o grupos de interés a quién estuviera destinada la estrategia.
11	Dashboard (tablero de control) para las metas sectoriales del plan de desarrollo	Según lo informado por la Subdirección, no se encontraron evidencias de su realización, por ende no se observaron soportes de cumplimiento de la actividad

Teniendo en cuenta lo anterior, se observó que no se dio cumplimiento al 100% de las actividades definidas en el Plan Estratégico Sectorial 2018-2019, dado que únicamente se validó el cumplimiento del **54%**, lo cual permitió observar que la entidad no desarrolló las acciones suficientes para generar espacios de participación y/o herramientas que permitieran a sus grupos de interés y/o ciudadanía en general participar en la formulación de las políticas, planes, programas y/o proyectos a cargo del Sector, de manera tal que se conlleva a incumplir con lo definido en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015 que establece “*De la política pública de participación democrática. Todo plan de desarrollo debe incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad. De igual manera los planes de gestión*”

de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia”.

Adicionalmente, se observó que el Plan Estratégico no contó con acciones formuladas para el primer semestre de la vigencia 2020, esto a razón de que el plan de acción se definió para cumplirse de noviembre de 2018 a noviembre de 2019, incumpliendo con lo definido en el procedimiento PM04-PR24 Participación ciudadana en la Gestión Territorial que establece “El Plan estratégico tendrá una vigencia de cuatro (4) años o lo correspondiente a la vigencia del Plan de Desarrollo Distrital vigente” y el Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor para todos” estuvo vigente hasta mayo de 2020, lo que permitió observar que no se contaron con acciones orientadas a generar espacios de participación para la ciudadanía.

Por último, no se observó el seguimiento en ninguna de las instancias de coordinación al cierre del Plan Estratégico Sectorial 2018-2019 teniendo en cuenta que el plan fue aprobado en Comité Directivo y Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo, únicamente se observó acta del 01 de junio de 2020 donde tuvo como objetivo “Presentar a los participantes de la Mesa Sectorial de Participación, la evaluación del Plan Sectorial de Participación 2018-2019 y presentar la propuesta del Plan 2020-2024, para conocer sus reacciones, opiniones y sugerencias”, sin embargo, no se contó con la presentación y en el acta de reunión no fue posible determinar el porcentaje de cumplimiento de las actividades definidas.

Respuesta del responsable del Proceso Auditado:

“(…) se adjuntan los soportes encontrados de las actividades realizadas para el cumplimiento. Así :

Actividad 2: Jornadas de diálogo y acercamiento a las comunidades y grupos de valor para reconocimiento de sus percepciones frente al sector. Se adjuntan las siguientes evidencias:

- ✓ *Investigación UNAL Participación y Control Social*
- ✓ *Listado Diálogo de Saberes*
- ✓ *Minuto a minuto Diálogo de Saberes 11 de octubre*
- ✓ *Participación y control social en los servicios públicos domiciliarios Universidad Nacional*
- ✓ *Relatoría de Diálogo de Saberes 7 noviembre de 2019*
- ✓

Actividad 3: Mecanismos de consulta ciudadana previos a la formulación de los planes y proyectos de la administración entrante. Se adjuntan las siguientes evidencias:

- ✓ *Facebook Live 2 septiembre 2020 Alcaldesa: Facebook Live Alcaldesa – Secretaria de Hábitat y Registro fotográfico dl FB Live Alcaldesa*
- ✓ *Ayuda Memoria Convocatoria FB Live 07 04 2020*
- ✓ *Ayuda Memoria 21-08-2020 FB Live*
- ✓ *Ayuda Memo FB Live SDHT Agosto 7 Rendición Cuentas*
- ✓ *Ayuda Memoria 02-04-2020 CFB Live Academia*
- ✓ *Reunión FB Live – Secretaria del Hábitat 30-06-2020*

Actividad 4: Estrategia para prevenir el soborno e incentivar la denuncia. Se adjuntan las siguientes evidencias:

- ✓ *Avances de la implementación estrategia antisoborno*
- ✓ *Campaña antisoborno*
- ✓ *Talleres Prevención (49 archivos)*

Actividad 5: *Módulo o matriz única de oferta de servicios en los portales web institucionales. Se adjuntan las siguientes evidencias:*

- ✓ *Botón Web*
- ✓ *Matrícula de arrendadores*

Actividad 6: *Feria trimestral de promoción de servicios del sector. Se adjuntan las siguientes evidencias:*

- ✓ *Ferias de Servicios del sector Hábitat 2 feria de servicio*
- ✓ *Ferias de Servicios Mesa Sectorial 1 era feria*
- ✓ *Feria Sectorial 2*
- ✓ *Ferias Sectoriales*

Actividad 8: *Lineamiento sectorial de veeduría ciudadana y control social. Se adjuntan las siguientes evidencias:*

- ✓ *Participación y control social en los servicios públicos domiciliarios Universidad Nacional*
- ✓ *Relatoría Diálogo de Saberes 7 de noviembre de 2019*

Actividad 10: *Estrategia de innovación social sectorial. Se adjuntan las siguientes evidencias:*

- ✓ *Diseño de estrategias de sostenibilidad para cada una de las cinco iniciativas*
- ✓ *Documento herramienta para la construcción de participación ciudadana desde la participación social*
- ✓ *Principales conclusiones de las actividades desarrolladas en territorio*

Frente al seguimiento y evaluación se adjuntan las siguientes evidencias:

- ✓ *Acta mesa sectorial de participación 11 de marzo*
- ✓ *Análisis preliminar Plan Estratégico*
- ✓ *Oficio mesa sectorial de participación”.*

Respuesta de Control Interno:

Una vez revisada la respuesta remitida por la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad mediante el Radicado No. 3-2020-04265 del 17 de noviembre de 2020, se precisa:

- ✓ **Actividad 2: Jornadas de dialogo y acercamiento a las comunidades y grupos de valor para reconocimiento de sus percepciones frente al sector:** Se observa soportes de una jornada de participación con las comunidades del 7 de noviembre de 2019 del tema “ Diálogo de Saberes”; no obstante no se observa soportes que permitan determinar la interacción de las comunidades como de los grupos de valor a fin de conocer su precepción,
- ✓ **Actividad 3: Mecanismos de consulta ciudadana previos a la formulación de los planes y proyectos de la administración entrante:** Los soportes dan cuenta de actividades realizadas en la vigencia 2020 y la observación está establecida en referencia a las actuaciones realizadas en la vigencia 2019.

- ✓ **Actividad 4: Estrategia para prevenir el soborno e incentivar la denuncia:** Los soportes dan cuenta de un documento denominado “Avance de la Implementación de la Estrategia Antisoborno” donde reposa una estructura de Plan de Acción vigencia 2019, y ayudas memorias vigencia 2018 y 2019, en ese orden de acuerdo a la observación de esta actividad se revisaron 25 documentos de “ayudas memoria” de las cuales solamente 10 ayudas memoria reflejan capacitaciones en referencia a “Taller en Prevención y estafa “ en diferentes localidades, no obstante la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad no presentan soportes a la divulgación de la Campaña Antisoborno del Sector Hábitat vigencia 2019.
- ✓ **Actividad 5: Módulo o matriz única de oferta de servicios en los portales web institucionales:** Se observa pantallazos de” Trámites y Servicios del Sector Hábitat” en la página web de la entidad link:habitatbogota.gov.co/pagina/tramites-sector-habitat.
- ✓ **Actividad 8: Lineamiento sectorial de veeduría ciudadana y control social:** Se observan documentos denominado “Diálogo de Saberes 7 de noviembre de 2019” con evidencia de asistencia de personal del Sector Hábitat.
- ✓ **Actividad 10: Estrategia de innovación social sectorial:** Los documentos soporte no permitieron observar el documento de Estrategia de Innovación Social Sectorial.

Conclusión: Teniendo en cuenta los soportes remitido de las actividades Nos: 5 y 8 se ajusta la observación las demás se mantienen. Por lo anterior se modifica el porcentaje de cumplimiento del Plan Estratégico Sectorial 2018-2019 pasando del 36% al 54%.

Análisis del control frente al riesgo

Al no dar cumplimiento las actividades definidas en el procedimiento, se puede materializar el riesgo de incumplimiento de normatividad y/o no generación de espacios o mecanismos suficientes para la participación de la ciudadanía en programas, planes, proyectos del sector Hábitat, conllevando a que se puedan generar sanciones.

Por lo anterior, se recomienda establecer riesgos asociados y los puntos de control pertinentes que permita mitigar la ocurrencia del riesgo inherente propio identificado.

Criterios de auditoría

- ✓ Ley 1757 de 2015 “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”
- ✓ Procedimiento PM04-PR24 Participación ciudadana en la Gestión Territorial del Hábitat versión 1 y 2
- ✓ Plan Estratégico Sectorial 2018. 2019

Observación 12. Ausencia de documentos de la gestión en las localidades

Una vez revisada la respuesta otorgada por la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad mediante el memorando 3-2020-02864 del 01 de septiembre de 2020 a la pregunta “*Soportes de publicación de los documentos relativos a la gestión de la entidad en las localidades*” en donde informó “*(...) frente a esta solicitud informamos que, en la actualidad, se está revisando el ajuste del Procedimiento de Acompañamiento Sectorial para la implementación del mismo de cara al nuevo Plan de Desarrollo*” y validada la página web de la entidad se observó que no se realizó la publicación de documentos que permitieran demostrar la gestión realizada por la entidad en cada una de las localidades del Distrito Capital, incumpliendo con lo definido en el artículo vigésimo segundo del Decreto 101 de

2010 en el cual se establece “*Con el objetivo de facilitar el conocimiento y la participación de los interesados en la gestión distrital en los territorios, todas las entidades distritales deberán poner a disposición mediante la página web y otros medios pertinentes, los documentos relativos a la gestión de la entidad en las localidades*”.

Análisis del control frente al riesgo

Al no contar con documentos publicados en página web y/o medios que sean accesibles a toda la ciudadanía que permitan evidenciar las gestiones realizadas por la entidad en cada una de las localidades, se puede materializar el riesgo de incumplimiento de normatividad y/o no generación de espacios o mecanismos suficientes para la participación de la ciudadanía en programas, planes, proyectos del sector Hábitat y realizar el respectivo control social, conllevando a que se puedan generar sanciones.

Por lo anterior, se recomienda establecer riesgos asociados y los puntos de control pertinentes que permita mitigar la ocurrencia del riesgo inherente propio identificado.

Criterios de auditoría

- ✓ Decreto Distrital 101 de 2010 “*Por medio del cual se fortalece institucionalmente a las Alcaldías Locales, se fortalece el esquema de gestión territorial de las entidades distritales en las localidades, se desarrollan instrumentos para una mejor gestión administrativa y se determinan otras disposiciones*”.

Observación 13. Incumplimiento en la identificación del servicio no conforme de acuerdo al procedimiento Tratamiento Salidas No conformes V2 –(12 de agosto de 2019)

Una vez revisado los soportes, se evidencio que se identificó que se realizó seguimiento a los siguientes productos definidos en la caracterización de los productos o servicios del proceso de gestión de soluciones habitacionales *Automatización y/o virtualización de trámites de la cadena de urbanismo y construcción a través de la Ventanilla Única de la Construcción del SuperCADE Virtual -VUC*; sin embargo de acuerdo a los soportes remitidos se evidenciaron dos (2) salidas no conformes, sin embargo en el marco de esta auditoria se evidenciaron de acuerdo a la observación No.3 que los tramites que incumplieron los términos establecidos en el Decreto 058 de 2018; por lo tanto, se incumplió el procedimiento de tratamiento de salidas no conformes

Análisis del control frente al riesgo

Las situaciones presentadas en las salidas no conformes pueden generar la inoportunidad en el tratamiento.

Frente a la matriz de riesgo del Proceso de Gestión de Soluciones Habitacionales no se tiene identificado este riesgo y, por lo tanto, no se tienen controles para su mitigación.

Por lo tanto, se recomienda evaluar la pertinencia de establecer puntos de control pertinentes que permita mitigar la ocurrencia del posible riesgo en cuanto a determinar los responsables que tienen en custodia los bienes de la entidad.

Criterio de auditoria

- ✓ PG03-PR09 Tratamiento salidas no conformes versión 2



IV. RECOMENDACIONES

- ✓ Alinear los canales de atención autorizados que se encuentran descritos en el Manual de Servicio al Ciudadano y el procedimiento Tramite de PQRSD, dado que en el manual se definen como canales virtuales el chat dispuesto en el link <http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/> y el correo notificacionesjudiciales@habitatbogota.gov.co, sin embargo estos no se encuentran descritos del procedimiento, adicionalmente, se define como un canal aparte la ventanilla de correspondencia, sin embargo, en el procedimiento, esta se encuentra inmersa dentro de los canales de categoría “presencial”.
- ✓ Alinear la información de los SuperCADE publicados en la sección “Mecanismos de contacto para la atención al ciudadano” de la página web de la entidad y los definidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía y en la sección “localización física, sucursales o regionales, teniendo en cuenta que los horarios son diferentes y no se encuentra relacionado el CADE Tunal.
- ✓ Revisar el instructivo PG06-IN62 Guía de lenguaje claro versión 1 y ajustar de acuerdo a lo definido en la guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, de tal manera que se incluyan los tips y/o lineamientos a tener en cuenta en la redacción de correos electrónicos, publicación en sitios de internet, entre otros.
- ✓ Realizar seguimiento a las recomendaciones que se emiten en los informes de PQRSD trimestral y semestral, de tal manera que se permita observar un control desde el proceso de Servicio al Ciudadano más allá de únicamente reportar la información.
- ✓ Se recomienda definir en el Manual de Servicio al Ciudadano cual es la manera de validar la satisfacción de los usuarios de acuerdo a los canales de atención habilitados, dado que actualmente únicamente se relaciona el uso del formato PG06-FO436 Encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano para canal presencial, adicionalmente, definir los criterios para ser implementados (ejemplo: frecuencia).
- ✓ Teniendo en cuenta la respuesta otorgada por la Subdirectora Administrativa donde informó “(...)sin embargo, dadas las dinámicas de la administración y teniendo en cuenta el quehacer de la entidad, en la sede administrativa se reciben permanentemente visitas de la ciudadanía para consultas de expedientes, notificaciones, asesorías técnicas y jurídicas sobre trámites y servicios o visitas de funcionarios de otras entidades o empresas, por lo cual cada proceso dependiendo su misionalidad y objetivo recibe y atiende ciudadanos y ciudadanas para garantizar la entrega de información”, se recomienda capacitar o generar lineamientos para que los procesos encargados de atender ciudadanía realicen la aplicación del formato PG06-FO436 Encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano y se pueda identificar la totalidad de información de satisfacción de usuarios.
- ✓ Se recomienda que las fases de aprobación ,seguimiento y evaluación del Plan de Servicio al Ciudadano sean desarrolladas en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, esto teniendo en cuenta lo definido en el artículo 19 del Decreto 847 de 2019 “Los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño serán los encargados de orientar la implementación y seguimiento del Sistema de Gestión y la operación del MIPG, articulando todas las áreas de la entidad, recursos, herramientas, estrategias y políticas de gestión y desempeño institucional, de acuerdo con la normatividad vigente en la materia(...)”, dado que en el Plan de Servicio al Ciudadano se encuentran definidas acciones que están orientadas a la Política de Servicio al Ciudadano que se define en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

- ✓ Teniendo en cuenta la caracterización del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano PG06-CP01 Versión 4 se observó que el objetivo de este consiste en “Gestionar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias mediante la clasificación, asignación, análisis y aplicación de acciones formuladas según las disposiciones establecidas por la ley, así como el fortalecimiento de los canales de atención que garanticen el derecho que tiene todo ciudadano a obtener respuestas a sus solicitudes y a recibir una atención optima, eficaz y eficiente”, lo cual permite observar que la entidad tiene definido el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano orientado únicamente a lo relacionado con las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que realiza la ciudadanía en general, sin embargo, teniendo en cuenta lo definido en el Decreto 197 de 2014 en el cual se establece “Que un adecuado servicio a la ciudadanía para el Distrito, supone ir más allá de la responsabilidad legal de tener un sistema de atención a los requerimientos de la ciudadanía, representa la prestación de un servicio más equitativo, con igual trato para la ciudadanía sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios. Significa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la Administración, sus planes, su gestión, su contratación y sus servicios; fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente; de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo” no se observó cómo el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano se articula con los procesos misionales para generar las estrategias de comunicación respecto a sus trámites y servicios, no se observó cuáles son las estrategias de comunicación que desde el proceso se tienen definidas para la ciudadanía en general (Ejemplo: Divulgación de canales de atención), no se observó cómo el proceso se articula de manera tal que se sea posible calificar la prestación del servicio por parte de los procesos misionales, dado que la encuesta actualmente definida en la entidad se encuentra únicamente orientada a calificar los niveles de atención en los canales de atención dispuestos por la entidad, que de por sí sólo aplica para el canal presencial, dado que no se observó formato vigente para la evaluación del servicio a través del canal virtual, no se observó la utilización de insumos como los resultados de las encuestas de caracterización de usuarios para la generación del Plan Estratégico de comunicaciones y/o estrategias que permitan mejorar el servicio a la ciudadanía y/o participación ciudadana (Ejemplo: formas de comunicación), de tal manera que fuera posible identificar cual es la información que se debe de divulgar a la ciudadanía, no se observó estrategias orientadas a divulgar la información de los canales de comunicación dispuestos para la divulgación de información, por lo anterior se recomienda realizar la modificación de la caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano y así mismo se definan acciones que se articulen con los procesos misionales, participación ciudadana y comunicaciones, de tal manera que se genere un servicio ágil, eficiente y efectivo a los grupos de interés y ciudadanía en general.
- ✓ A razón de la emergencia sanitaria declarada por el COVID-19, dentro de la cual se asignaron funciones a la Secretaría Distrital del Hábitat y que no se observó documento de actualización de caracterización y/o identificación de grupos de interés de la vigencia 2020, se recomienda actualizar la caracterización de usuarios y grupos de interés de la entidad y de esta manera tener identificado estos nuevos actores, al menos mientras se encuentra vigente la emergencia sanitaria, dado que al contar con las características de los usuarios y/o grupos de interés de la entidad se pueden identificar o definir estrategias para divulgar información y que esta sea comprensible, clara y sencilla para todos.
- ✓ Realizar capacitación a los servidores de la entidad y/o equipo líder de la rendición de cuentas respecto al proceso de la misma, en donde se aborden temáticas relacionadas con: ¿Cómo funciona?, ¿cuáles son sus límites y propósitos?, ¿cuáles son las herramientas y los mecanismos para facilitar su implementación?, ¿qué responsabilidades y actitudes son necesarias para facilitar el acceso a la información y recibir la retroalimentación de la ciudadanía?, ¿qué mecanismos ha creado la entidad para facilitar el acceso a la información en forma permanente y para dialogar con la ciudadanía?.
- ✓ Definir espacios de capacitación para la ciudadanía en general, en donde se dé a conocer sobre el derecho de a la participación ciudadana, las políticas públicas y mecanismos de evaluación, control social, metodología

de los ejercicios de rendición de cuentas a ciudadanos y organizaciones sociales identificadas, esto en el marco del cumplimiento del Manual único de Rendición de cuentas del DAFP versión 2.

- ✓ Realizar seguimiento en el marco de una de las instancias de coordinación de la entidad y/o en su defecto incluir en el Plan de mejoramiento institucional las acciones de mejora que se definen en los informes de rendición de cuentas.
- ✓ Implementar herramientas que permitan evaluar la contribución de la rendición de la cuentas en los grupos de interés y/o ciudadanía participantes.
- ✓ Revisar las acciones de incentivos definidos en la estrategia de rendición de cuentas “Más dialogo social”, dado que no se identificaron cuáles son las acciones que la entidad va a implementar a fin de generar interiorización en los ciudadanos y/o servidores públicos de las etapas de la rendición de cuentas, teniendo en cuenta lo que se define en el numeral 3.2.4 del Manual único de Rendición de Cuentas del Departamento Nacional de Planeación que establece “ los incentivos se refieren a aquellas prácticas de las entidades públicas, tanto para servidores públicos como ciudadanos, que refuerzan el comportamiento de estos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de adelantar acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y ciudadanos. Por lo tanto, las acciones de incentivos se tienen previstas para ser ejercicios de motivación de diversa índole, premios o sanciones, frente a los comportamientos que un actor espera de otro, según los resultados de la gestión. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias”.
- ✓ Adelantar las acciones necesarias a fin de continuar y concluir la definición de las políticas de Servicio al Ciudadano y Participación Ciudadana en la Gestión Territorial, definiendo acciones que permitan la interlocución de proceso misionales y comunicaciones estratégicas de acuerdo a lo definido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- ✓ Contar con el cronograma de la rendición de cuentas, dado que únicamente se observó el cronograma de los espacios de dialogo programados a realizarse durante la vigencia 2020.
- ✓ En el marco de revisión del cumplimiento de las funciones asignadas en la Resolución 007 de 2020 se identificó que el cargo de Subdirector(a) Administrativo (a) no cuenta con una función asignada a la gestión de servicio al Ciudadano, adicionalmente, se observó que la Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID cuenta con las funciones relacionadas a servicio al ciudadanía “8. Garantizar la implementación, funcionamiento y calidad de los sistemas de información relacionados con trámites y prestación de servicios al ciudadano. 9. Orientar y supervisar el funcionamiento del Sistema de Quejas y Soluciones de la Secretaría y monitorear la gestión de las dependencias en la recepción y solución de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información y/o trámite y presentar los informes evaluativos y las recomendaciones pertinentes, se procedió a revisar la caracterización del proceso PG06-CP01 versión 4 y se encuentra como responsable el Subdirector (a) Administrativo (a), sin embargo, se recomienda actualizar el responsable de acuerdo a las funciones establecidas en cada cargo.
- ✓ Revisar la trazabilidad de los soportes de las actividades de simplificación, racionalización, automatización y virtualización de los tramites que conforman la Ventanilla VUC teniendo en cuenta el lineamiento de política “(...) donde se llevará la trazabilidad de las actividades de simplificación, racionalización, automatización y

virtualización a través de la Ventanilla Única de la Construcción – VUC, cuyos documentos soportes de gestión quedarán consignados tanto en las carpetas físicas de entidades que reposan en el archivo de la Subdirección de Apoyo a la Construcción” establecido en el procedimiento de “Simplificación, racionalización, automatización y virtualización del proceso de trámites relacionados con proyectos urbanísticos y de construcción PM02-PR11”.

- ✓ Realizar los ajustes al procedimiento Simplificación, racionalización, automatización y virtualización del proceso de trámites relacionados con proyectos urbanísticos y de construcción PM02-PR11”, toda vez que existen actividades enmarcadas al cumplimiento del Decreto 058 de 2018 el cual finalizó en la vigencia 2019.
- ✓ Evaluar la pertinencia de modificar el Decreto 058 de 2018, a razón de las diferentes causas que se han encontrado respecto a los trámites que se encuentran pendientes por virtualizar en la Ventanilla única de la construcción.
- ✓ Establecer un Plan de choque que permita cumplir con eficiencia y efectividad el Plan de Servicio al Ciudadano vigencia 2020, teniendo en cuenta el estado de ejecución y/o cumplimiento de las acciones arrojo un 29% y este plan finaliza el 31 de diciembre de 2020.
- ✓ Revisar y elaborar un repositorio desde el diseño hasta el resultado del Plan Sectorial de Participación 2016-2020 toda vez que los soportes que remitieron no reflejaba en su totalidad el desarrollo de dicho plan.

EQUIPO AUDITOR

NOMBRE	TEMA AUDITADO	FIRMA
NOMBRE	TEMA AUDITADO	FIRMA
Claudia Patricia Díaz Carrillo	PM02-CP01 Caracterización de Proceso de gestión de soluciones habitacionales versión 9 PG03-FO401 Mapa de riesgos del proceso de Gestión soluciones habitacionales versión 16 del 10 de enero de 2020 PM02-PR11 Procedimiento Simplificación, racionalización, automatización y virtualización del proceso de trámites relacionados con proyectos urbanísticos y de construcción versión 4 y 5 PM02-MM33 Manual para la racionalización, virtualización de los trámites vinculados a la cadena de urbanismo y construcción en Bogotá D.C versión 1	ORIGINAL FIRMADO
NOMBRE	TEMA AUDITADO	FIRMA
Viviana Rocío Bejarano Camargo	PM02-CP01 Caracterización de Proceso de gestión de soluciones habitacionales versión 9 Caracterización de Productos y servicios proceso Gestión Soluciones Habitacionales versión 11 PG03-PR09 Tratamiento Salidas No Conforme versión 2 PG06- CP01 Caracterización de Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano versión 4 PM04-CP01 Caracterización de Proceso de gestión territorial del Hábitat versión 10	ORIGINAL FIRMADO

	<p>Mapa de riesgos PG03-FO401 Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano Versión 10 y Gestión Territorial del Hábitat versión 17.</p> <p>PM04-PR24 Participación ciudadana en la Gestión Territorial versión 1 y 2.</p> <p>Manual de funciones – Cargo Subdirector Administrativo, Subdirector de Coordinación de Operativa.</p> <p>PG06 -IN62 Guía lenguaje claro V1</p> <p>PM02-PR11 Simplif, raciona,tramites_V4_OBS (3)</p> <p>PM05-MM35 Manual de Servicio al Ciudadano versión 2</p> <p>PG06-PR01 Trámite PQRSD versión 4</p> <p>PG01-PR14 Rendición de cuentas versión 5</p> <p>PG03-FO401 Mapa de riesgos del proceso de Gestión soluciones habitacionales versión 16 del 10 de enero de 2020</p> <p>PM02-PR11 Procedimiento Simplificación, racionalización, automatización y virtualización del proceso de trámites relacionados con proyectos urbanísticos y de construcción versión 4 y 5</p> <p>PM02-MM33 Manual para la racionalización, virtualización de los trámites vinculados a la cadena de urbanismo y construcción en Bogotá D.C versión 1</p>	
--	---	--

AUDITOR LÍDER

NOMBRE	FIRMA
Viviana Rocio Bejarano Camargo	ORIGINAL FIRMADO

Para constancia se firma en Bogotá D.C., a los 30 días del mes de noviembre de 2020.