



**TÜVRheinland**<sup>®</sup>  
Precisely Right.

**Informe de Auditoría**  
**Etapa 2  Seguimiento 1  2**   
**Renovación**

**Norma ISO 9001 año 2015**

**Preparado para:**

**SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT**

| Empresa                          | Norma(s)      | Número(s) Certificado(s) | Tipo Auditoria |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat | ISO 9001:2015 | 01 100 5714 1731550      | Renovación     |

| <b>Contenido</b> |   |
|------------------|---|
| <b>1</b>         | <b>Objetivos</b>  |
| <b>2</b>         | <b>Conclusiones y recomendaciones de la auditoría</b>                     |
| <b>2.1</b>       | <b>Conclusiones</b>   |
| <b>2.2</b>       | <b>Recomendaciones</b>  |
| <b>3</b>         | <b>Área de actividad</b>  |
| <b>3.1</b>       | <b>Descripción de la empresa</b>  |
| <b>3.2</b>       | <b>Alcance de la certificación</b>  |
| <b>4</b>         | <b>Cambios en el sistema de gestión / Revisión de la base contractual</b> |
| <b>4.1</b>       | <b>Cambios en el sistema de gestión</b>                                   |
| <b>4.2</b>       | <b>Verificación acciones correctivas</b>                                  |
| <b>5</b>         | <b>Hallazgos</b>  |
| <b>5.1</b>       | <b>Fortalezas</b>   |
| <b>5.2</b>       | <b>Oportunidades de mejora</b>  |
| <b>5.3</b>       | <b>Plan de auditoria y Fechas planes de acción y próxima auditoria.</b>   |
| <b>6</b>         | <b>Anexo evidencias de auditoria</b>                                      |

| Empresa                          | Norma(s)      | Número(s) Certificado(s) | Tipo Auditoría |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat | ISO 9001:2015 | 01 100 5714 1731550      | Renovación     |

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| <b>Auditor Líder</b>                    | William Hernández                  |
| <b>Co-Auditor(es)</b>                   | N/A                                |
| <b>Experto Técnico</b>                  | N/A                                |
| <b>Representante empresa.</b>           | Aidee Sánchez Corredor             |
| <b>Fecha de Auditoría (día-mes-año)</b> | 9,10,11,17,19 de Noviembre de 2020 |

**Nota:** Toda la información obtenida durante la auditoría y la registrada en este informe será tratada con la mayor confidencialidad por el equipo auditor y la entidad de certificación.

## 1. Objetivos de la auditoría

### Objetivos Renovación:

- ✓ Confirmar la conformidad y eficacia continua del sistema de gestión de la empresa.
- ✓ Confirmar la pertinencia y aplicabilidad del alcance del sistema de gestión de la empresa
- ✓ Verificar que el sistema de gestión es mantenido eficazmente por la empresa.

## 2. Conclusiones y Recomendaciones

### 2.1 Conclusiones

El funcionamiento del sistema de gestión fue examinado por un auditor debidamente calificado. En este proceso, se evaluaron las secuencias de trabajo para saber si cumplen con los requisitos de las normas y con las descripciones de la documentación del sistema de gestión. Se han tenido en cuenta las características propias de las actividades de la entidad, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables, y otros documentos principales. Esto fue realizado mediante muestreo, entrevistas, observación de los procesos y actividades, revisión de la documentación y registros.

|   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/>  | Las condiciones de certificación fueron establecidas en la etapa 1 de la auditoría, las debilidades detectadas en la etapa 1 fueron corregidas y sus correcciones fueron verificadas como parte del desarrollo de la etapa 2.   |
| <input checked="" type="checkbox"/> SI<br><input type="checkbox"/> NO | La Organización ha definido e implementado un sistema de gestión a conformidad y eficaz para alcanzar su política, sus objetivos y sus metas. En razón de los objetivos de esta auditoría, el equipo de auditoría confirmó que el Sistema de Gestión de la empresa cumplió con los requisitos de la/s norma/s y se encuentra debidamente mantenido e implementado.  |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                   | Se detectaron 02 no conformidades en total en la presente auditoría.<br>Nº de no conformidades mayores emitidas 00<br>Nº de no conformidades menores emitidas 02  |
| <input type="checkbox"/>  | Se emitieron no conformidades menores lo cual no condiciona la recomendación para certificación. Se requiere que la organización establezca correcciones y acciones correctivas las cuales deberá enviar antes de 30 días a TÜV Rheinland Colombia S.A.S. para proceder a la certificación. La verificación de la eficacia de dichas acciones será observada en la siguiente visita. En caso de no presentarse antes de los 30 días se entenderá que la organización ha desistido de la intención de obtener su certificación para el sistema(s) auditado(s). |

| Empresa                          | Norma(s)      | Número(s) Certificado(s) | Tipo Auditoría |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat | ISO 9001:2015 | 01 100 5714 1731550      | Renovación     |

Página 4 de 19

|  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/>               | Debido a la emisión de no conformidades mayores no se procede a recomendar el sistema de gestión de la organización. Es necesario realizar una auditoría complementaria con el fin de verificar la implementación de las correcciones, acciones correctivas y verificar su eficacia, esta se debe realizar antes de 90 días antes de proceder a la recomendación del sistema de gestión por parte de TUV Rheinland Colombia S.A.S. Los planes de acción propuestos deberán ser enviados en un tiempo no superior a 30 días. En caso de no presentarse antes de los 90 días se entenderá que la organización ha desistido de la intención de obtener su certificación para el sistema(s) auditado(s). |
| <input checked="" type="checkbox"/> SI | Las desviaciones encontradas en la auditoría anterior han sido eliminadas.   |
| <input type="checkbox"/> NO            | Se verificaron las correcciones y las acciones correctivas implementadas a dichos fines.   |

## 2.2 Recomendación.

El equipo de auditoría luego de la auditoría y de analizar los hallazgos y evidencias recomienda:

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Certificar el(los) sistema(s) de gestión auditados y la emisión de los certificados.  |
| <input type="checkbox"/>            | El mantenimiento de la(s) certificación(es) actual(es).   |
| <input type="checkbox"/>            | La adopción de cambios dentro del alcance actual de la certificación. (Véase capítulo 3)  |
| <input type="checkbox"/>            | Realizar una auditoría complementaria para la verificación de los planes de acción de las no conformidades Mayores identificadas.   |
| <input type="checkbox"/>            | La suspensión del(os) certificado(s) actual(es) hasta que se tomen las medidas que eliminen la causa de las desviaciones encontradas en esta auditoría. Una visita de auditoría será programada antes de 90 días, para dar cierre a los hallazgos encontrados de no cumplimiento. |
| <input type="checkbox"/>            | No recomendar la certificación del sistema de gestión auditado como consecuencia de no cerrar las no conformidades mayores emitidas en la auditoría fase 2.   |
| <input type="checkbox"/>            | Retirar el(os) certificado(s) como consecuencia de no mantener el sistema eficazmente.  |

## 3. Área de Actividad

### 3.1 Descripción de la entidad

La Secretaría Distrital del Hábitat tiene por objeto formular las políticas de gestión del territorio urbano y rural en orden a aumentar la productividad del suelo urbano, garantizar el desarrollo integral de los asentamientos y de las operaciones y actuaciones urbanas integrales, facilitar el acceso de la población a una vivienda digna y articular los objetivos sociales económicos de ordenamiento territorial y de protección ambiental.

### 3.2 Alcance de la certificación

|   |
|---|
| <b>Alcance de la certificación:</b>   |
| Formulación y ejecución de políticas e instrumentos para la gestión, la financiación y el control del hábitat en el distrito capital. |

| Empresa                          | Norma(s)      | Número(s) Certificado(s) | Tipo Auditoria |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat | ISO 9001:2015 | 01 100 5714 1731550      | Renovación     |

Página 5 de 19

| Verificación del Alcance:   |  |
|---|--|
| <p>Formulación de un proyecto piloto para la intervención de viviendas, una curaduría pública social y un banco virtual de materiales, dentro del lineamiento "Plan Terrazas"</p> <p>Se realizó en Marzo de 2020. La planificación del proyecto se evidencia en el formato: "Plan de trabajo" PM07-FO537 en donde el tiempo de duración corresponde a 9 meses.</p> <p>Etapas para la ejecución:</p> <p>1 etapa: elaboración de la agenda pública.</p> <p>2 etapa: selección de las alternativas posibles.</p> <p>3 etapa: decisión de política y plan de acción.</p> <p>4 etapa: implementación.</p> <p>En el formato "Plantilla de diseño" PM07-O538 se evidencia la proyección de actividades, responsables de revisión, verificación y validación y la planificación por semanas de cada una de las actividades.</p> <p>La financiación del proyecto se evidencia en el Anexo 1. Plan de Trabajo.</p> <p>En cuanto a la participación activa de los clientes se encuentra en el diagnóstico en la encuesta multipropósito, las bases de datos del DANE. Se evidencia en el "Documento Técnico de Política Pública"</p> <p>Se planifican las actas de reunión en el formato PM02-FO299. El formato PM07-FO538 corresponde a la Planilla de diseño de lineamientos e instrumentos de política de vivienda y hábitat.</p> |  |
| Se concluye que el alcance verificado es apropiado a certificar:  | <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO |
| Requisitos de la norma ISO 9001:2015 declarados no aplicables:  | N/A  |
| La justificación de la no aplicabilidad es adecuada:  | <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO            |
| Código (s) IAF / (Áreas Técnicas):  | 36/1-2   |

**Nota:** si la certificación es multi-site escriba los alcances de certificación correspondientes a cada sitio en la tabla de abajo, si los alcances de certificación son diferentes.

#### Sitios cubiertos por la certificación.

| Nombre / Ciudad dirección del sitio           | Alcance   | Norma(s)      | Auditado                            |
|---|---|---------------|-------------------------------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat Bogotá, D.C. | FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE POLITICAS E INSTRUMENTOS PARA LA GESTIÓN, LA FINANCIACIÓN Y EL CONTROL DEL HÁBITAT EN EL DISTRITO CAPITAL. | ISO 9001:2015 | <input checked="" type="checkbox"/> |

#### 4. Cambios en el sistema de gestión / Revisión de la base contractual, Verificación eficacia de acciones correctivas no conformidades auditoria anterior

##### 4.1 Cambios en el sistema de gestión

| Empresa                          | Norma(s)      | Número(s) Certificado(s) | Tipo Auditoría |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat | ISO 9001:2015 | 01 100 5714 1731550      | Renovación     |

Página 6 de 19

La Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT, fue creada el 30 de noviembre de 2006 y reestructurada mediante Decretos 121 de 2008 y 535 de 2016, es la entidad rectora del Sector Hábitat y tiene por objeto formular las políticas de gestión del territorio urbano y rural en orden a aumentar la productividad del suelo urbano, garantizar el desarrollo integral de los asentamientos y de las operaciones y actuaciones urbanas integrales, facilitar el acceso de la población a una vivienda digna y articular los objetivos sociales económicos de ordenamiento territorial y de protección ambiental.

Tiene como misión liderar la formulación e implementación de políticas de gestión del territorio urbano y rural, en el marco de un enfoque de desarrollo que articula los objetivos sociales y económicos de ordenamiento territorial y de protección ambiental, a fin de mejorar la vivienda y el urbanismo en el Distrito Capital.

El Sistema de Gestión de la Calidad continúa integrándose con las siete Dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de acuerdo al Decreto 1083 de 2015 del Departamento Administrativo de la Función Pública, sin que las herramientas de implementación y los controles entre otros, representen cambios significativos.

#### 4.2 Verificación eficacia de acciones correctivas, no conformidades auditoría anterior

Se verificó la eficacia de la No conformidad de la auditoría anterior consistente en la no evidencia de registros de calibración del termohigómetro utilizado en el control de temperatura en el centro especializado de gestión documental y entrega de documentos. (Numeral 7.1.5.2 ISO 9001:2015):

Se evidencia el certificado de calibración N°. TAM-4371 de fecha 2019-10-09 al instrumento Termohigrómetro Digital marca EXTECH Modelo 445815 serie N°. 0515, en el intervalo de medición -10 °C a 60 °C. El laboratorio que realizó la calibración: FYH S.A.S. acreditado por el ONAC 18-LAC-028.

### 5. Hallazgos / Fortalezas y Oportunidades de Mejora

Durante la auditoría el equipo auditor recopiló información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de la auditoría, mediante un muestreo apropiado. La información recopilada fue verificada para convertirse en evidencia de auditoría.

El listado de los procesos y actividades evaluadas durante la auditoría se encuentra en el plan de auditoría.

Debido a que la recolección de información se realizó por muestreo, es necesario aclarar que puede haber debilidades y no conformidades que no hayan sido identificadas durante el proceso de auditoría.

#### 5.1 Fortalezas.

El equipo auditor identificó las siguientes fortalezas del sistema de gestión evaluado:

| N° | Unidad/Dpto./ Sitio               | Fortalezas  |
|----|-----------------------------------|---|
| 1  | Todos los procesos.               | La digitalización de la información para su consulta oportuna.  |
| 2  | Todos los procesos.               | La pertenencia de los funcionarios y contratistas para con el sistema de gestión de la calidad.                               |
| 3  | Todos los procesos.               | El compromiso de la Alta Dirección en la conservación de la memoria institucional en los contratos de prestación de servicio. |
| 4  | Gestión de Servicio al Ciudadano. | La metodología para el aseguramiento de los tiempos de respuesta a las PQRSD soportada en el software FOREST.                 |
| 5  | Todos los procesos.               | La oportuna respuesta a la planificación de las comunicaciones internas y externas por necesidades en época de pandemia.      |

#### 5.2 Oportunidades de mejora.

| Empresa                          | Norma(s)      | Número(s) Certificado(s) | Tipo Auditoria |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat | ISO 9001:2015 | 01 100 5714 1731550      | Renovación     |

Página 7 de 19

Las siguientes oportunidades de mejora ayudarán a mejorar en forma continua el funcionamiento del sistema de gestión. Así mismo, servirán para corregir las debilidades que aún existan en la empresa, garantizar la eficacia del sistema de gestión y prevenir no conformidades.

| N° | Unidad/Dpto./ Sitio                  | Oportunidades de Mejora   |
|----|--------------------------------------|---|
| 1  | Direccionamiento estratégico.        | Asegurar los objetivos de la calidad con el enfoque de dirección y evaluación del desempeño institucional en términos de satisfacción social con el suministro de productos y servicios conformes, haciendo de la planificación de la calidad parte de los objetivos estratégicos resultado del análisis DOFA y del Plan de Desarrollo: "Hacia un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del Siglo XXI" (Acuerdo 761 de 2020) |
| 2  | Evaluación, asesoría y mejoramiento. | Asegurar el cierre de los planes de mejora mediante el seguimiento a la eficacia de las acciones y no al mero cumplimiento de las mismas.   |
| 3  | Gestión territorial del hábitat.     | Incluir en la matriz "Caracterización de los productos y servicios" código PG03-FO588 el servicio "Lineamientos de intervención en las actuaciones urbano – rurales"  |
| 4  | Gestión del talento humano           | Fortalecer los controles relacionados con la realización de las actividades de inducción y reinducción en las diferentes situaciones administrativas en donde se asegure la entrega formal de los cargos con el ánimo de garantizar la continuidad de la operación.   |

### 5.3 Plan de auditoria, fechas, planes de acción correctiva y próxima auditoria.

|   |  |
|---|--|
| El plan de auditoria se cumplió sin contratiempos   | <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO |
| La auditoría transcurrió sin inconvenientes, y todos los temas fueron tratados y resueltos:   | <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO |
| Existen temas que pueden afectar el programa de auditoria de las próximas visitas:            | <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO |
| La empresa debe presentar los planes de acciones correctivas a las no conformidades antes de: | 18 de diciembre de 2020  |
| La Fecha límite (due date) para la próxima auditoría: (mes y año)                             | 18 de noviembre de 2020  |

#### Atentamente,

|                |                         |
|----------------|-------------------------|
| Auditor Líder: | William Hernández       |
| Fecha Informe: | 24 de noviembre de 2020 |

| Empresa                          | Norma(s)      | Número(s) Certificado(s) | Tipo Auditoria |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat | ISO 9001:2015 | 01 100 5714 1731550      | Renovación     |

**ANEXO EVIDENCIAS DE AUDITORIA**  
**- Registrar las evidencias de todos los procesos evaluados-**

**Evidencias de auditoria Versión 2015: ISO 9001**

| <b>Contexto de la organización / Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas / Sistema de Gestión y sus procesos</b>  |
|---|
| <p><b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:</b> <u>Contexto de la organización:</u> En este proceso se define los lineamientos e instrumentos para la planeación, el seguimiento y la evaluación de los planes, programas y proyectos para el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales de la entidad. Así mismo mediante la planeación y ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad, donde se generan escenarios de información y dialogo permanente con la ciudadanía. Se evidencia la formulación de estrategias mediante la metodología DOFA por proceso teniendo presente el análisis del riesgo de fecha 19/03/2019.</p> <p>Se está desarrollando el Plan de Desarrollo construido de enero a junio de 2020. Se tienen actualmente 25 proyectos de inversión formulados con la MGA (Metodología General Ajustada). Se evidencia el proyecto 7575 “Estudios de diseños de proyectos para el mejoramiento de barrios 2020-2024”. Problema: Precariedad del espacio público en áreas priorizadas de origen informal.</p> <p>El proyecto 7754 “Fortalecimiento Institucional”</p> <p><b>PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SIG:</b> <u>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:</u> Se evidencia el Documento “Identificación de partes interesadas y caracterización de usuarios” un Anexo del Manual de la Calidad. Tabla 10. Matriz partes interesadas con relación a los productos y servicios que ofrece la entidad. Versión 5.</p> <p>El Alcance del SGC se ha determinado conforme a la prestación del servicio asignada normativamente para la Entidad.</p> <p><u>Sistema de Gestión y sus procesos:</u> Son 19 procesos que se han determinado como necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad. Se tiene mapa de procesos y sus respectivas caracterizaciones.</p>  |
| <b>Liderazgo , Política sistema de gestión/ Roles responsabilidades y autoridades</b>   |
| <p><b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:</b> <u>Liderazgo:</u> Frente a cualquier necesidad de cambio en el SGC: 1. Definir las alternativas para articular los sistemas Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y el Sistema de Automatización de Procesos y Documentos FOREST, a cargo de la Subdirección Administrativa. 2. Definir una estrategia para liderar el fortalecimiento del Sector Hábitat a través del Modelo Integrado de planeación y Gestión. 3. Dar continuidad en la implementación del Mapa Interactivo WEB, como herramienta tecnológica para fortalecer su sistemas de gestión. 4. Alinear la Plataforma Estratégica de la Secretaría Distrital del Hábitat con el nuevo Plan de Desarrollo “ Un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI”. Frente a posibles oportunidades de mejora: 1. Documentar y gestionar los planes de mejoramiento, resultado de la auditoría interna de calidad 2. Revisar de la metodología de la administración del riesgo, para fortalecer los controles en los procedimientos, en la políticas y en los diferentes lineamientos dados por la Entidad, referidos a los requisitos del cliente, legales, organizacionales y normativos. 3. Fortalecer el monitoreo y reporte de posibles salidas no conformes. Frente a las necesidades de recursos: 1. Garantizar los recursos para adelantar la auditoría externa de Calidad. 2. Garantizar los recursos para la siguiente vigencia del Equipo que lidera el Sistema de Gestión de Calidad en la Entidad. 3. Garantizar la asignación de por lo menos un líder SIG por proceso. 4. Garantizar los recursos para la sostenibilidad de los diferentes aplicativos, que permiten hacer más eficiente la prestación de los servicios de la entidad. 5. Ejecutar los recursos que le han sido asignados a la Entidad, para el cumplimiento de su misionalidad, de acuerdo a los lineamientos establecidos para tal fin.</p> <p><u>Política sistema de gestión:</u> La política está publicada en la página web por correo masivo. Igualmente se comunica a todos los servidores públicos de la entidad, a través de los canales de comunicación interna, de la carpeta SIG, y la presentación Mapa interactivo. La política no ha tenido modificación: “La Secretaría Distrital del Hábitat como responsable de liderar la formulación e implementación de políticas de gestión del territorio urbano y rural en el Distrito Capital, está comprometida con la satisfacción de las partes interesadas, mediante el cumplimiento de requisitos de calidad, requisitos legales y otros requisitos, y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad”.</p> |



| Empresa                          | Norma(s)      | Número(s) Certificado(s) | Tipo Auditoría |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat | ISO 9001:2015 | 01 100 5714 1731550      | Renovación     |

**Roles responsabilidades y autoridades:** Las responsabilidades y autoridad frente a cada cargo se establecen en el Manual de Funciones y Competencias, las responsabilidades y autoridad frente a los procesos y actividades se establecen en los documentos del SGC para cada proceso. El Subdirector(a) de Programas y Proyectos cuenta con la autoridad suficiente para mantener el Sistema y reportar a la alta dirección el desempeño del mismo, además de asegurar la toma de conciencia en todo el personal sobre la importancia de su trabajo y la satisfacción del cliente. Se evidenciaron contratistas de apoyo para el sistema de gestión en cada uno de los procesos que conforman el sistema.

#### Planificación, riesgos, objetivos, oportunidades

**PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:** Planificación de los cambios: El subsidio de arriendo solidario en casa debido a la pandemia. Decreto 123 de 30 de abril de 2020 “Generación de mecanismos para facilitar el acceso a una solución de vivienda a hogares vulnerables en Bogotá” asociado a la meta del Plan de Desarrollo “Entregar 10.5000 soluciones habitacionales, para familiares vulnerables con prioridad en hogares con jefatura femenina, personas con discapacidad, víctimas del conflicto armado, población étnica y adultos mayores. Se creó el procedimiento “Aporte transitorio de arrendamiento solidario” bajo el código PM-06-PR18. Versión 1 (creación). Se creó el formato PM06-FO641 “Seguimiento de beneficiarios del aporte transitorio de arriendo solidario. Las responsabilidades y autoridad frente a cada cargo se establecen en el Manual de Funciones y Competencias. • Las responsabilidades y autoridad frente a los procesos y actividades se establecen en los documentos del SGC para cada proceso. • El Subdirector(a) de Programas y Proyectos cuenta con la autoridad suficiente para mantener el Sistema y reportar a la alta dirección el desempeño del mismo, además de asegurar la toma de conciencia en todo el personal sobre la importancia de su trabajo y la satisfacción del cliente.

Riesgos: La matriz de riesgos PG03-FO401 “Mapa de riesgos”. Se toma como muestra el proceso “Administración del SIG”. El riesgo: “Planeación y estructuración inadecuada del sistema de gestión”. Causas: normatividad aplicable a la entidad no identificada de manera oportuna, poco seguimiento al SG de la Entidad, Pérdida de información del SG de la Entidad y alta rotación de los profesionales encargados de la administración del sistema.

Riesgos del proceso Gestión Territorial del Hábitat: Se analizan tres tipos de riesgos: administrativo, legal y ambiental, el riesgo administrativo: la falta de coordinación entre entidades que afecte la formulación y estructuración del proyecto ocasionando un atraso en el cronograma general.

Objetivos: Los objetivos estratégicos son considerados los mismos objetivos de calidad de la SDHT, así: OE1. Contribuir al acceso a una vivienda adecuada y asequible para los hogares de Bogotá. OE2. Contribuir al mejoramiento del entorno. OE3. Controlar la enajenación y arrendamiento de vivienda, la urbanización y la construcción del hábitat en el Distrito Capital. OE4. Fortalecer la gestión transparente de la acción pública al servicio de la comunidad.

Oportunidades: “Disponibilidad de herramientas informáticas para el control y trazabilidad de las acciones de mejora, indicadores y documentos del sistema” el tratamiento a esa oportunidad está en el Plan de adecuación y sostenibilidad del sistema. Se hizo el “Mapa interactivo web”. Al proyecto se le dio cumplimiento el 7 de julio de 2020.

#### Apoyo/ Competencia, toma de conciencia, Comunicación, Información documentada.

**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:** Competencia: Se determina en el manual de Funciones y Competencias Laborales. La formación se evidencia en el PIC – Plan Institucional de Capacitación, el cual se elabora a partir de una encuesta que se realizó al final del año 2019 para la vigencia 2020. Se fundamenta también en ejes transversales. Se fortalece Servicio al ciudadano, Gestión documental, el cumplimiento de política pública. En el segundo periodo se actualizó con los tres ejes temáticos y se incluyó el eje tecnológico. Las capacitaciones que se hacen por solicitud:

El 20 de agosto de 2020 la subdirección de investigación y control de vivienda solicitó capacitación de la herramienta FOREST de la subdirección de barrios. El día 21 de agosto se respondió diciendo que la capacitación se daría el 28 de agosto. Se evidencia que se realizó en la Lista de asistencia de la capacitación que se realizó por TEAMS. Fueron 11 funcionarios.

En cuanto a la formación relacionada con las entregas del cargo en las diferentes situaciones administrativas de los funcionarios se evidenció:

Vacaciones del mes de mayo de 2020. Luz Dary Santana Aguilar. Cargo Secretario código 440 grado 15. Vacaciones de quince días hábiles de vacaciones a partir del 29 de mayo hasta el 19 de junio.

| Empresa                          | Norma(s)      | Número(s) Certificado(s) | Tipo Auditoria |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat | ISO 9001:2015 | 01 100 5714 1731550      | Renovación     |

Resolución 155 del 20 de mayo de 2020.

Se le interrumpió el 1 de junio. Resolución 169 de 1 de junio de 2020. Se le interrumpió.

Yaneth Beltrán contratista asumió las funciones.

**Toma de conciencia:** Se evidenció la solicitud de la sensibilización de auditoria ISO 9001:2015 de fecha solicitud 10 de septiembre de 2020 y se evidenció la campaña de sensibilización del personal. Se realizó capacitación el 5 de marzo de 2020, un segundo boletín el 3 de abril y el tercero el 8 de abril (temas de la 734).

**PROCESO COMUNICACIONES PÚBLICAS Y ESTRATÉGICAS:** Comunicación: Estos son los procedimientos que tiene la oficina de comunicaciones: Componente externo, componente interno, componente digital, componente comunitario.

Se toma como muestra para la presente auditoria la información relacionada con la divulgación de los objetivos de la calidad.

El formato "Solicitud comunicación interna" PG02-FO44 versión 13 en donde se diseñaron los controles de los literales del numeral 7.4 de la norma ISO 9001:2015

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL:** Información documentada: Resolución 756 de 2019 Por el cual se adopta los instrumentos archivísticos. No se tiene fondo acumulado. Se evidencia la TRD con los controles del Archivo Distrital.

Se evidencian los registros ambientales. El 15 de julio de 2020 se realizó desinfección del archivo por parte de la firma Enlace Ambiental en los archivos de gestión.

En la Resolución 874 de 2018 se incluye en el control de documentos del SGC la legislación aplicable al mismo. El normograma está atado en el contenido documental. Se tiene el procedimiento "Elaboración y control de documentos PG03-PR05". La documentación del sistema de gestión de la calidad se encuentra relacionada en los listados maestros de documentos y registros.

#### Evaluación del desempeño, Auditorías internas, Revisión por la dirección

**PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO:** Evaluación del desempeño: la entidad se apoya en el proceso PE01-CP01 Evaluación, asesoría y mejoramiento para realizar las actividades de evaluación del desempeño que le permitan mejorar el Sistema de Gestión de Calidad. En el Acta N° 004 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño llevado a cabo del 24 al 27 de agosto de 2020. Cuyo desarrollo se refleja en PowerPoint de 24 de agosto de 2020, se evidencia la evaluación del desempeño realizada al sistema. En la reunión se tomaron una a una la información relacionada con la conformidad de productos y servicios, el grado de satisfacción del cliente, el desempeño de los procesos, la eficacia de las acciones para evaluar riesgos y oportunidades, el desempeño de los proveedores, entre otros, a los cuales se hizo seguimiento y la alta dirección tomó las decisiones que se registran en las salidas de la revisión por la dirección en la Acta antes mencionada. Es necesario hacer énfasis en la necesidad que la organización realice oportunamente las acciones relacionadas con el hallazgo de auditoría interna referente a "La entidad no cuenta con indicadores que permitan medir la eficacia de los procesos ni del sistema de gestión de la calidad" que es el PMI 326, reportada el día 16 de junio de 2020, tiene fecha máxima a 30 de abril de 2021, al cual aún no se ha hecho seguimiento pues el corte del seguimiento es finalizando el mes de noviembre de 2020. Lo anterior por ser los indicadores de gran importancia para la evaluación del desempeño del sistema.

**PROCESO ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:** Auditorías internas: En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías versión 8 vigencia 2019 aprobado por Comité Institucional de Coordinación de Control Interno No. 010 de 2019, se realizaron las siguientes auditorías del periodo de agosto a diciembre de 2019:

- Auditoría al proceso de Gestión Contractual: Se generaron 13 observaciones y 8 recomendaciones, el informe final de auditoría se comunicó a través del memorando No. 3-2019-08378 del 15 de noviembre de 2019.

- Auditoría Gobierno Digital – Habilitador transversal arquitectura TI: Se generaron 9 observaciones y 7 recomendaciones, el informe final de auditoría se comunicó a través del memorando No. 3-2019-08636 del 26 de noviembre de 2019. En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías versión 1 vigencia 2020 aprobado por Comité Institucional de Coordinación de Control Interno No. 01 y las versiones 2 y 3 aprobadas por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno No. 2 y 3 respectivamente, se han realizado las siguientes auditorías:

| Empresa                          | Norma(s)      | Número(s) Certificado(s) | Tipo Auditoría |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat | ISO 9001:2015 | 01 100 5714 1731550      | Renovación     |

- Auditoría al proceso de Gestión tecnológica transición IPV4 a IPV6: Se generaron 4 observaciones y 5 recomendaciones, el informe final de auditoría se comunicó a través del memorando No. 3-2020-01933 del 16 de junio de 2020.
  - Auditoría al Proceso de Gestión Documental: Se generaron 11 observaciones y 23 recomendaciones, el informe final de auditoría se comunicó a través del memorando No. 3-2020-02067 del 30 de junio de 2020.
  - Auditoría al proceso de Bienes, servicios e infraestructura: Se generaron 9 observaciones y 10 recomendaciones, el informe final de auditoría se comunicó a través del memorando No. 3-2020-02072 del 30 de junio de 2020.
- Las auditorías internas se llevaron a cabo del 16 de junio al 1 de julio de 2020. Las realizó Raul Eduardo Caicedo Acosta. Profesional en ingeniería química, especialista en administración y gerencia de sistemas de calidad, auditor líder ISO 9001:2015 ICONTEC. Exauditor de certificación ICONTEC.
- Revisión por la Dirección: Se realizó mediante Acta N° 004 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Se realizó según lo establecido en el procedimiento PG03-PR07 Revisión por la dirección, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas del SGC con la dirección estratégica de la entidad. El informe se refleja en PowerPoint de 24 de agosto de 2020. Se determinaron las siguientes acciones por parte de la alta dirección:
1. Definir las alternativas Bogotá te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y el Sistema de Automatización de procesos y Documentos FOREST, a cargo de la Subdirección Administrativa.
  2. Definir una estrategia para liderar el fortalecimiento del Sector Hábitat a través del MIPG.
  3. Dar continuidad en la implementación del mapa Interactivo WEB, como herramienta tecnológica para fortalecer su sistema de gestión.
  4. Alinear la Plataforma Estratégica de la Secretaría Distrital del Hábitat con el nuevo Plan de Desarrollo “Un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI”
  5. Documentar y gestionar los planes de mejoramiento, resultado de la auditoría interna de calidad.
  6. Revisar la metodología de la administración del riesgo, para fortalecer los controles en los procedimientos, en las políticas y en los diferentes lineamientos dados por la Entidad, referidos a los requisitos del cliente, legales, organizacionales y normativos.
  7. Fortalecer el monitoreo y reporte de posibles salidas no conformes.
  8. Garantizar los recursos para adelantar la auditoría externa de calidad.
  9. Garantizar los recursos para la siguiente vigencia del equipo que lidera el sistema de gestión de la calidad en la entidad.
  10. Garantizar la asignación de por lo menos un líder SIG por proceso.
  11. Garantizar los recursos para la sostenibilidad de los diferentes aplicativos, que permiten hacer más eficiente la prestación de los servicios de la Entidad.

#### Mejora, acciones correctivas

**PROCESO EVALUACIÓN, ASESORÍA Y MEJORAMIENTO:** Mejora, acciones correctivas: El plan de mejoramiento institucional de la entidad cuenta con 324 acciones, de las cuales 68 fueron incorporadas entre el mes de junio y agosto de 2020 a razón de:

- Informe del estado del Sistema de Control Interno Contable vigencia 2019
- Auditoría al proceso de Gestión Contractual realizada en la vigencia 2019
- Auditoría al proceso de Gestión de bienes, servicios e infraestructura realizada en el primer semestre de la vigencia 2020
- Inclusión de acción por cierre del PMI 4
- Auditoría de evaluación de la gestión Contractual realizado por la Veeduría Distrital.

El seguimiento a planes de mejoramiento se realiza cada 4 meses (mayo, noviembre y enero/febrero). Se tiene una carpeta del Plan de Mejoramiento Institucional. Las acciones las cierran los responsables de proceso. Sin embargo el cargo de Asesor Interno verifica que se hayan cerrado conforme a la eficacia de su tratamiento.

Se evidenció el registro “PE01-FO42 Plan de mejoramiento”.

En el procedimiento se tiene que se deben hacer los planes de mejoramiento a más tardar en 7 días hábiles. Se evidenció el seguimiento al plan de mejoramiento del hallazgo de auditoría interna:

| Empresa                          | Norma(s)      | Número(s) Certificado(s) | Tipo Auditoria |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat | ISO 9001:2015 | 01 100 5714 1731550      | Renovación     |

Página 12 de 19

“La entidad no cuenta con indicadores que permitan medir la eficacia de los procesos ni del sistema de gestión de la calidad” que es el PMI 326. Fue reportada el día 16 de junio de 2020, tiene fecha máxima a 30 de abril de 2021. Aún no se ha hecho seguimiento pues el corte del seguimiento es este mes.

#### Uso del certificado y del logo (solo aplica para seguimientos y recertificación)

Se evidencia que el uso del certificado y del logo ha sido conforme a los lineamientos establecidos.

### ISO 9001

| Control de procesos, incluidos los tercerizados,<br>Registrar todas las evidencias de los procesos (operativos, de producción, prestación del servicio, cadena de valor, misionales), Indicar productos, servicios, Proyectos. Sucursales  |
|--|
| <p><b>PROCESO DE INFORMACIÓN SECTORIAL:</b> Se cuenta con un cronograma de publicaciones de operaciones estadísticas donde se tienen definidas las temáticas a desarrollar. Gestión del suelo, financiación de la vivienda, precios de la vivienda, indicadores de referencia (tasas de interés), licencias de construcción.</p> <p>Se toma información de DANE que es la fuente principal, Ministerio del Interior, Catastro Distrital, etc.</p> <p>Se evidencia el documento “Planilla de producción información sectorial” para cada uno de los temas que hacen parte de la información. Se toma como muestra la planilla referente a “Licencias de construcción” se normaliza la toma de información mensual. Se estandariza las responsabilidades. La información la toma del DANE el profesional de Información Sectorial, la revisa otro profesional de información, esa revisión es del procesamiento interno que hizo el primer profesional al tomar la información del DANE, mas no del contenido de la información, luego el subdirector de información sectorial y este revisa redacción, y luego se lo pasa a Germán Baquero profesional que tiene a cargo la administración Hábitat en cifras de la página donde se publican los boletines, para su publicación en la página web.</p> <p>La revisión corresponde a los indicadores calculados por el primer profesional que hace con respecto a Bogotá.</p> <p>Se toma como muestra el Boletín “Licencias de construcción agosto de 2020” se publicó en el mes de octubre el día 19.</p> <p>Se evidencia el documento “Cronograma de revisión de operaciones estadísticas”. La muestra se evidencia que la periodicidad es mensual en la tercera semana.</p> <p>La publicación se hace en el observatorio de vivienda que se hace desde la Subdirección de información. La publicación del boletín se evidencia en la página web en el link de boletines.</p> <p>Se cuenta con el procedimiento de paso a paso de la descripción de las actividades “Procedimiento producción de información sectorial” Versión 4 de fecha 1 de junio de 2020.</p> <p>Se toma como muestra el punto de control: Firma de revisión en PG04-F0534 “Planilla de producción información sectorial”. Se evidencian los puntos de control desde la elaboración hasta la publicación.</p> <p><b>PROCESO INSTRUMENTOS DE FINANCIACIÓN PARA EL ACCESO A LA VIVIENDA:</b></p> <p>1. Las emisiones de políticas, decretos.</p> <p>Emisiones de políticas, decretos:</p> <p>En el documento: “Reglamento Operativo” mediante Resolución 199 de 2017. Aquí se determinan los requisitos de quienes deben recibir los aportes, y la regulación de ce estas actividades.</p> <p>Se evidencia el procedimiento “Acceso a vivienda nueva en el Régimen de transición”</p> <p>Se toma la muestra: expediente CC51814999 / 44-1212 (corresponde a la cédula y el número de expediente)</p> <p>Se evidencia el registro de postulación del 17 de julio de 2015. Proyectos Torres de San Rafael. Registro PM06-F0116 Versión 1</p> <p>La postulante: Olga Lucía García Leguizamón y familiares.</p> <p>Se evidencia la Resolución 682 de 25 de abril de 2015 de la caja de vivienda popular.</p> <p>Se evidencia el software SIPIDE (Sistema de Información de Programa Integral de Vivienda Efectiva) en donde está la secuencia de las actividades. Tomamos la actividad de recibo de documentos del 13 de octubre de 2020 pero no se evidencia el control de las fechas del expediente sino del cargue.</p> <p>2. Instrumentos de financiación.</p> <p>Se encuentra en la etapa de diagnóstico. El inicio del diagnóstico se inició aproximadamente 30 días.</p> |



| Empresa                          | Norma(s)      | Número(s) Certificado(s) | Tipo Auditoría |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat | ISO 9001:2015 | 01 100 5714 1731550      | Renovación     |

**PROCESO CONTROL DE VIVIENDA Y VEEDURÍA A LAS CURADURÍAS:**

Las líneas que conforman:

- Investigaciones y control de vivienda.
- Prevención y seguimiento (Seguimiento de la actividad de enajenación de vivienda). Seguimiento a quienes venden o arriendan. Se hace seguimiento a reportes de balances financieros, seguimiento al estado de las obras registradas como enajenación de vivienda.
- Monitoreo. Se hace monitoreo mensual de todas las áreas susceptibles de ocupación informal. Se hace con drones y el personal tiene asignado unas visitas de acuerdo al número de ocupaciones.
- Veeduría a las curadurías.

Se toma como muestra: INVESTIGACIONES Y CONTROLES DE VIVIENDA:

Decreto 572 de 2015. Por el cual se dictan normas que reglamentan el procedimiento especial para el cumplimiento de las funciones de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda de la Secretaría Distrital del Hábitat.

Artículo 3. Parágrafo. En caso de que la queja sea verbal la Entidad debe diseñar un formato para la captura de la información. Entra por la Plataforma "Bogotá te escucha".

Se toma el expediente 1-2018-18960 Quejoso: Carlos Eduardo Tovar Yañez.

Fecha de radicado: 11 de mayo de 2018

Queja: Deficiencia constructiva filtraciones de agua en el sótano, estructura rampa no tiene techo, desnivel en los canales recolectores de la cubierta de la rampa.

Desde el software FOREST realizan el traslado a la Dependencia y en la Dependencia realizan el reparto dependiendo del tema lo hace el profesional especializado y lo asigna al área de prevención o investigaciones. SIDIVIC (Sistema de Información Distrital de inspección, vigilancia y control de Vivienda). Se cuenta con una base de Datos IVC (Inspección, Vigilancia y Control). Se tomó la muestra para evidenciar la actualización de la base de datos y se evidenció cumplimiento Resolución 604 de 22 de sept de 2020 por la cual se resuelve recurso de reposición.

**PROCESO FORMULACIÓN DE LINEAMIENTOS E INSTRUMENTOS DE VIVIENDA Y HÁBITAT:**

Tomamos el lineamiento "Plan Terrazas", establecido en el Plan de Desarrollo, en el cual se tienen tres metas: Generar un proyecto piloto para la intervención de viviendas. Generar una curaduría pública social. Generar un banco virtual de materiales.

A continuación se evidencia el cumplimiento a los numerales de diseño y desarrollo:

8.3.2 Se realizó en Marzo de 2020. Se tiene el formato: "Plan de trabajo" PM07-FO537 en ese mismo formato está el tiempo de duración corresponde a 9 meses.

b) la 1 etapa: elaboración de la agenda pública.

la 2 etapa: selección de las alternativas posibles.

La 3 etapa: decisión de política y plan de acción

La 4 etapa: implementación

El formato "Plantilla de diseño" PM07-O538 en donde se evidencia la proyección de actividades, responsables de revisión, verificación y validación y la planificación por semanas de cada una de las actividades.

Los recursos necesarios se evidencian en el Anexo 1. Plan de Trabajo.

En cuanto a la participación activa de los clientes se encuentra en el diagnóstico en la encuesta multipropósito, las bases de datos del DANE. Se evidencia en el "Documento Técnico de Política Pública"

Se planifican las actas de reunión en el formato PM02-FO299.

El formato PM07-FO538 corresponde a la Planilla de diseño de lineamientos e instrumentos de política de vivienda y hábitat.

8.3.3 Se evidencia las entradas para el diseño en el registro "Planilla de diseño de lineamientos e instrumentos de política de vivienda y hábitat" PM07-FO538.

Se elaboró en marzo 11 de 2020.

Incluye la parte legal y normativa, requisitos funcionales y de desempeño provenientes de provenientes de la información de las subsecretarías en donde determinan las necesidades del hábitat a las que están enfocados los lineamientos.

Experiencias similares: el programa de mejoramiento integral de barrios de la misma Secretaría del Hábitat, que fue relevante, otro como la del Banco Central Hipotecario.

| Empresa                          | Norma(s)      | Número(s) Certificado(s) | Tipo Auditoría |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat | ISO 9001:2015 | 01 100 5714 1731550      | Renovación     |

Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios se encuentran relacionados en el mismo formato PM07-FO538.

8.3.4 La definición de los resultados a lograr se definen en el Plan de Trabajo en la columna producto. La acción tomada como muestra: "Presentar los criterios de focalización poblacional, cuáles serían y cómo operativamente se aplicarán de acuerdo con la Mesa Focalización. Se evidencia el Acta de Reunión 012 de 30 de abril de 2020 y el número de formato es PM02-FO299 Versión 2. Estaba planificada hasta julio, lo cual evidencia cumplimiento.

8.3.4 b) se evidencia la revisión de documentos por intermedio de correos electrónicos, se evidencia el correo de fecha junio 11 de 2020 de Subdirector de Información Sectorial para el contratista de la subdirección de gestión del suelo, el asunto: solicitud revisión componente de focalización plan terrazas. Se evidencia la respuesta a la revisión realizada.

8.3.4 c) Se evidencia el correo de fecha 8 de mayo de 2020 el asunto: solicitud revisión a cada uno de los componentes.(revisión entre pares).

8.3.4 d) La validación la realiza la subdirección de Información Sectorial, en donde reposan la base de datos de necesidades satisfechas. La focalización se hace sobre documentos CONPES.

8.3.4 e) se evidencian correos electrónicos permanentes en donde se van tratando las necesidades de revisiones de las actividades de verificación y validación en donde se. Se evidencia los cambios derivados en la focalización del plan terrazas derivados de las revisiones. Se evidencian dos cambios, versiones 1 y 2. La fecha primera 21 de abril y Junio 11 y la segunda versión.

8.3.5 La subsecretaría se asegura que se cumplen los requisitos de las entradas al momento de revisar el documento final, el cual se remitieron el 18 de septiembre por parte del contratista. La subsecretaria hizo devolución para correcciones y actualmente y la segunda el 7 de octubre.

8.3.6 Mediante las revisiones realizada a través del cumplimiento del cronograma se evidencia la necesidad de cambios. Para la muestra tomada no se determinaron cambios.

#### **PROCESO GESTIÓN DE SOLUCIONES HABITACIONALES:**

Son cinco procedimientos:

##### Subdirección de Gestión del Suelo

- Seguimiento a planes parciales adoptados
- Proyectos asociativos
- Seguimiento a las declaratorias de desarrollo y construcción prioritaria

##### Subdirector de apoyo a la construcción

- Trámites de la cadena de urbanismo y construcción.
- Esquema de mesa soluciones o de gestión compartida.

PROYECTOS ASOCIATIVOS (muestra): Procedimiento Gestión y seguimiento de proyectos asociativos generadores de soluciones habitacionales. PM02-PR10

Inicia con una manifestación de interés en donde el desarrollador manifiesta a la Secretaría de Hábitat asociarse para que se ejecute un proyecto.

Primero se identifica si el proyecto es viable o no o si ya tenía viabilidad urbanística.

Se tiene una matriz de seguimiento de proyectos asociativos 2013-2020

#### 1. Verificación condiciones urbanísticas.

Se muestrea el proyecto "Reservas de Usme" iniciado en agosto con manifestación de interés el 24 de agosto de 2020. Quien manifestó interés es la constructora AR Construcciones (1500 viviendas de interés prioritario).

Las actividades se planifican con una comunicación externa en donde se hace un análisis de lo que se va a hacer, Radico 1-2020-20958 de 28 de agosto de 2020. La SDHT envía un correo de comunicación oficial.

Se recibe carta de manifestación de interés 5 de junio de 2020, radicado 1-2020-09446

Realizar revisión preliminar normativa el 24 de agosto de 2020.

PAV= Proyecto Asociativo Voluntario

Carta de intención del promotor 28 de agosto.

Envío a Secretaría Jurídica para revisión: 7 de sept de 2020.

La Secretaría Jurídica da la aprobación de la carta de intención 15 de septiembre.

Definición que va a hacer en la licencia de urbanismo. Correo electrónico. La carta quedó protocolizada el 28 de septiembre. Radicado de salida 2-2020-29707.

Elaborar un plan de trabajo enmarcado en instrumentos de gestión. En la ficha de seguimiento.

| Empresa                          | Norma(s)      | Número(s) Certificado(s) | Tipo Auditoria |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat | ISO 9001:2015 | 01 100 5714 1731550      | Renovación     |

Seguimiento mesa de trabajo. En la ficha de seguimiento.

**ESQUEMA DE MESA SOLUCIONES O DE GESTIÓN COMPARTIDA:** Procedimientos esquema de mesa de soluciones o de gestión compartida. PM02-PR03

Se toma como muestra el mes de agosto, el proyecto “Construcción y dotación del centro de atención prioritario en salud Tintal,” del 4 de agosto de 2020.

Se evidencia el diligenciamiento de la ficha de inscripción.

La elaboración del diagnóstico, de fecha 4 de agosto en donde el trámite de apoyo es CODENSA.

Verificar y/o actualizar la hoja de datos del constructor del proyecto inscrito en el esquema de mesa de soluciones. Eso se realiza en el software y está codificado PM02-FO298 fecha 4 de agosto.

Realizar visita in situ.

Coordinación de la gestión ante CODENSA 4 de agosto se evidencia Acta.

Hacer seguimiento al estado de los trámites requeridos por los constructores. Acta de reunión con CODENSA No. 006.

Se evidencia el último seguimiento a 5 de noviembre Acta No 008 en donde se muestra el avance del trámite.

**PROCESO GESTIÓN TERRITORIAL DEL HÁBITAT:**

Procedimiento: Lineamientos de intervención en las actuaciones urbano – rurales:

Proyectos actuales:

1. Implementación de estrategia integral de revitalización.
2. Intervención de mejoramiento integral en bordes urbanos y ruralidad.
3. Acciones de acupuntura urbana.
4. Recuperación del espacio público para el cuidado.

1. Implementación de estrategia integral de revitalización (solamente hacen estudios y diseños):

Se tiene el documento de formulación PG01-FO08-V11 “Formulación de proyectos de inversión”. Se formula con la Metodología General Ajustada de Planeación Nacional.

El diagnóstico arrojó cuáles son las áreas de oportunidad con diferente enfoque que se encuentran en el territorio en cuanto a: componente ambiental que arroja cuáles áreas no se deben intervenir por impacto ambiental. Áreas de oportunidad para posibles desarrollos de vivienda.

La fecha de formulación del proyecto es mayo de 2020 y su última actualización fue el 11 de julio de 2020.

La planificación del servicio inicia con COMPONENTE 1: la Actividad 1: Recolectar y clasificar información (aquí en esta actividad se elabora el marco jurídico. Se evidencia en el numeral 2.2.2 del documento “Documento de Lineamientos Técnicos para la gestión de proyectos de revitalización”). La actividad 2. Caracterizar y diagnosticar los territorios priorizados (se realizan mesas de trabajo con la comunidad y se evidencian en el formato: Actas de la secretaría de coordinación operativa”). Actividad 3. Formulación de los lineamientos de intervención.

Componente 2. Estudios de pre inversión e inversión.

En los documentos de formulación existe un documento jurídico que contiene la normatividad aplicable al proyecto.

En cuanto a los requisitos del cliente, se evidencian las actas de mesas técnicas de 22 de julio de 2020 con el IDU, conclusiones que denotan con urgencia atender a víctimas del conflicto y proporcionar soluciones de vivienda e incluir vendedores informales e incrementar ciclorutas. También se evidencia en el acta de 9 de agosto se reunieron con la comunidad ciudadanos UPZ los libertadores, conclusión principal, se necesitan conexiones a los parques para exploración turística de los cerros, articular con recicladores y sus empresas.

En cuanto a la planificación de la Subdirección se evidencia el “Plan de acción”

El proyecto de inversión es el 7641 – Estrategia Integral de Revitalización.

En el cronograma establecido, se evidencia en la actividad 11.1. recopilar información técnica del 5% que se convierte en el 100% de la actividad con plazo a septiembre de 2020, a lo cual se evidencia el cumplimiento de la planificación. La veracidad la aseguran con la información de los entes que la manejan como por ejemplo el DANE.

La primera liberación se hace en el componente 1 con la validación de la información en campo. El registro son las actas y documento final que garantiza que quedó incluido. Al interior de cada proyecto de inversión el líder es quien libera.

La segunda liberación es la validación de la información de mesas de trabajo.

| Empresa                          | Norma(s)      | Número(s) Certificado(s) | Tipo Auditoría |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat | ISO 9001:2015 | 01 100 5714 1731550      | Renovación     |

La tercera liberación en la validación en mesas de trabajo.

#### Requisitos específicos del cliente y otros requisitos, Requisitos proyectos

Los productos y servicios institucionales son resultado de los procesos misionales y se relacionan en la lista de productos o servicios de la Secretaría Distrital del Hábitat.

La determinación, revisión y cambios de los requisitos para los productos y servicios de la entidad se establece mediante la caracterización de cada uno de ellos; caracterizaciones que se encuentran disponibles en red a través de la carpeta SIG y del mapa interactivo de la entidad.

Se evidenciaron los requisitos en el proceso Gestión de soluciones habitacionales:

- Expedientes de predios declarados y proyectos asociativos
- Seguimiento a Planes Parciales Adoptados en la Ciudad de Bogotá
- Inscripción y gestión de Proyectos de vivienda dentro del esquema Mesa de Soluciones
- 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
- Racionalización y/o Simplificación de Trámites de la cadena de urbanismo y construcción.

#### Satisfacción del cliente y reclamos

Para el monitoreo de la satisfacción del cliente fueron aplicadas encuestas a personas mayores de edad, tanto a ciudadanos como a referentes de las diferentes entidades. Frente al conocimiento de los servicios que presta la SDHT, hubo un incremento del número de personas que conocen acerca de la Secretaría del Hábitat en un 17%, respecto a la medición anterior.

Se valoraron tres aspectos: Conocimiento de los temas, puntualidad y disposición del servicio; en un rango de calificación de 1 a 5. Las respuestas, en promedio, se encuentra en un rango entre 4.2 y 4.3

Las conclusiones generadas del análisis de la información correspondió a:

Fortalecer el control social incidente y la interacción entre la ciudadanía y la administración distrital Fortalecer la capacidad institucional para dar respuesta oportuna a los servicios prestados por la SDHT Visibilizar los logros de la SDHT de manera que sea reconocida por su capacidad innovadora que incida en la gestión pública del Distrito y contribuya a aumentar la confianza entre la ciudadanía y la Entidad ampliando las estrategias y los canales de comunicación.

Satisfacción canal presencial: Durante el primer trimestre del año 2020 fueron aplicadas en el canal telefónico 4270 con un resultado de satisfacción del 91%.

Satisfacción canal telefónico: Durante el primer semestre del año fueron aplicadas en el canal presencial 529 encuestas las cuales dieron como resultado un 97% de satisfacción.

**PROCESO GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO:** Se toman las solicitudes (PQRSD) que llegan por los canales virtuales, telefónicos, presenciales. Se identifica su tipología mediante la "Plataforma Bogotá te escucha" y aparte el correo de servicio al ciudadano. La plataforma tiene tres alertas método semáforo Se reciben los PQRSD, después se radica para el registro FOREST (software que genera un número de radicación) el cual genera alertas. Si es denuncia de corrupción o de comportamiento del servidor público se pasa a Control Interno Disciplinario. Se hace la proyección de la respuesta por parte del funcionario competente, se hace una revisión por parte del superior del mismo y entra al Subsecretario Corporativo, luego se envía la respuesta.

Se toma como muestra el contrato 5312020 de 2020 cuyo objeto contractual es: Prestar servicios profesionales especializados para apoyar la subsecretaría corporativa en la revisión y demás asuntos jurídicos a cargo de la subd. activa. ciro hernán barbosa trujillo.

Muestra: Radicado 3039992019 fecha: 2-01-2020 Asunto: solicitud información subsidios de vivienda (plazo legal 30 días) Peticionario: persona natural: Edison Fabián Arévalo Ballesteros. Fecha de respuesta: 04-02-2020 Término de respuesta: 23 días. La respuesta es idónea. Elaboró: Alejandro Martínez Taborda. Abogada Subdirección de Recursos.

Angie Lizeth Hernández Peña Objeto: "Prestar servicios profesionales para brindar apoyo y acompañamiento jurídico en las actividades desarrolladas en el proceso de gestión contractual de la entidad". Una de las actividades la número 5. Apoyar la revisión en documentos jurídicos administrativos y contractuales relacionados con los procesos de la Subdirección activa que le sean solicitados. Fecha inicio: 24 de diciembre de 2019 fecha finalización: 31 de enero de 2020.

Se tabula la PQRSD y se informa de manera trimestral y se dan unas recomendaciones de acuerdo a las tendencias. Se evidencia el primer trimestre de 2020. Se evidencia afectaciones de tiempos en derecho de



| Empresa                          | Norma(s)      | Número(s) Certificado(s) | Tipo Auditoría |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat | ISO 9001:2015 | 01 100 5714 1731550      | Renovación     |

petición y entre solicitudes entre autoridades. Se recomendó en el informe ante la Subsecretaría de Gestión Financiera, ante inspección, vigilancia y control de vivienda para recepción de quejas a fin de que se establezca procedimiento virtual y optimizar los tiempos de recepción y gestión de respuestas.

Se evidencia el plan de mejoramiento de fecha 03-08-2020. Acción: documentar el plan de mejoramiento asociado a la oportunidad. Capacitación en los procedimientos. Está programado el cierre para el 15 de enero de 2021.

El principio de oportunidad corresponde a las peticiones que ingresan a la Entidad y son resueltas en los tiempos establecidos por la Ley y finalizados con radicado asociado en el sistema FOREST. Durante el segundo semestre del año 2019 se recibieron 6173 y durante el primer semestre del año 2020 un total de 7324.

**Procesos de soporte (registrar todas las evidencias de los procesos de soporte del sistema.)**

**PROCESO GESTIÓN JURÍDICA:** Conceptos jurídicos. Se tienen usuarios externos e internos. Se inicia por el FOREST o correo digital. Se tiene una plataforma el SIPROj (distrito).

Se tiene una base de datos en la cual se controla en un Excel en una carpeta compartida. Se clasifican de acuerdo al tema y dependiendo del grupo. Se determinaron 20 días hábiles para proyectar una Resolución. El mismo día que llega la tutela se hace el reparto, al igual se hace para las demandas, se tienen 20 días para entregar el proyecto de demanda. Estos tiempos son para revisión. La coordinadora hace reparto y el abogado se encarga de proyectar el documento.

Solicitud de concepto externo. Fecha 19 de agosto de 2020 a través de FOREST y pide concepto jurídico la empresa de acueducto. El término legal corresponde a derecho de petición. Solicitud: concepto jurídico con relación con la declaratoria de inconstitucionalidad del Decreto 580 de 15 de abril de 2020. La respuesta fue dada el 25 de septiembre de 2020. Se ingresó a la base de datos y fue asignada a la abogada Sandra Mejía el mismo 19 de agosto, profesional de planta de la Secretaría.

El formato del Excel se llama "Base de seguimiento" versión 4 el código "No tiene".

**PROCESO GESTIÓN FINANCIERA:** Administran y controlan los recursos financieros de la Entidad. Los procedimientos que se incluyen en este proceso son:

- Consolidación, modificación PAC.
- Contable
- Ejecución presupuestal.
- Pagos.
- Rendimiento financieros.

Se toma como muestra el procedimiento de Pagos. Los plazos de pago son mensuales. Durante los 20 o 21 días del mes pueden hacer la radicación de sus cuentas.

Se tiene un cuadro de control en un Excel de todos los contratistas. "Cuadro de control seguimiento pagos" Contrato 248 de 2020 Contratista: Katernie Salazar Ramirez. Objeto: Prestar servicios de apoyo a la gestión en el desarrollo de actividades de carácter administrativo y apoyo en el seguimiento y respuesta a solicitudes que se adelantan en la secretaria de inspección, vigilancia y control de vivienda. Se toma como muestra el pago del mes de octubre. Se radicó la cuenta el día 3 de noviembre. El 3 de noviembre fue asignado a Leidy Herrera Contratista de financiera para revisión. Supervisora: María Mercedes Pedroza, cargo Profesional Subsecretaría de Vigilancia y Control. Una vez revisada la cuenta se evidencia que la cuenta no se devolvió y pasa para la segunda revisión Luz Marina Cruz el día 4 de noviembre sin que hubiese alguna objeción en el cumplimiento de requisitos. El pago se realizó el día 5 de noviembre.

**PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL:** Se tienen unos términos para dar cumplimiento en la solicitud de bienes o servicios de la Entidad. Una vez hecho el requerimiento se tiene cinco días para dar respuesta al área es decir entregar el contrato elaborado. La solicitud se hace y se tienen cinco días para verificar que se cumplen las condiciones para la contratación. Si se detecta una observancia se devuelve al área y ellos tienen cinco días para atender la observancia.

Procedimiento es el PS07-PR01 "PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN CONTRACTUAL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS" versión 5 de fecha 23 de marzo de 2020.

Se toma como muestra Contrato 248 de 2020 Contratista: Katernie Salazar Ramirez. Objeto

La contratación la solicitó la Subsecretaría de Inspección, Vigilancia y Control de Vivienda el día 17 de febrero de 2020, se envió para ajustes del área.

En el SECOP se evidenció la fecha de inicio el 10 de marzo de 2020.

| Empresa                          | Norma(s)      | Número(s) Certificado(s) | Tipo Auditoria |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat | ISO 9001:2015 | 01 100 5714 1731550      | Renovación     |

**PROCESO CONTROL DISCIPLINARIO:** Se recibe la queja o informe. Se puede recibir por Bogotá Te escucha, la oficina, o radicación física de cualquier usuario. Luego se hace un reparto. Se tienen 10 días para aperturar o no dependiendo del análisis. El 8 de septiembre radica la queja 55 por Bogotá te escucha por "Omisión de término de contestación de un derecho de petición". El mismo 8 se hizo un auto de apertura de indagación preliminar. Se tienen 6 meses por ley de indagación preliminar. Se tiene el control del 8 de marzo de 2021 plazo que se tiene para la recolección de todo el material probatorio. El Excel se llama: "Base de datos de control de actuaciones".

Uno de los riesgos corresponden a "pérdida de expedientes". Uno de los controles es la digitalización. Se evidencia la digitalización del que se tomó como muestra.

**PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:** Se evidencia la encuesta de datos sociodemográficos y se aplicó a la totalidad de funcionarios (Tipo A, B y C dependiendo de la naturaleza de cargo y sus responsabilidades).

**PROCESO GESTIÓN BIENES, SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA:** Se evidencia la elaboración del cronograma de infraestructura el 15 de enero de 2020. Actividades a desarrollar en el mes de junio. PS02-FO94-V8 Plan de mantenimiento preventivo y correctivo vigente 2020. En junio se tenía programado la planta eléctrica. El mantenimiento se hace a través de la administración del edificio CONVIVAMOS y lo hace a través de INGEFOR. El contrato con INFEFOR lo hace CONVIVAMOS. Se hizo el 6 de noviembre de 2020. Se realizó el cambio de aceite de la planta eléctrica. Se realizaron cargas sin pruebas y se dejó funcionando de manera automático.

Se evidencia la elaboración del cronograma de vehículos que se hace mensual, son cinco vehículos propios B2600 Mazda. Se hacen diagnósticos mensuales. Se evidencia el del mes de octubre de 2020. No. 4. La realizó el conductor Julio Gerardo Niño. La planilla se denomina "Inspección pre-operacional de vehículos y esta planilla hace parte del Plan de Seguridad Vial.

**PROCESO GESTIÓN TECNOLÓGICA:** PS05-PR01 Todas las solicitudes ingresan por mesa de ayuda que es un aplicativo interno en donde ingresan las solicitudes, se categoriza de acuerdo al impacto. Tomamos como muestra el mes de julio de 2020.

En julio hubo 30 solicitudes. Se tienen categorías, de acuerdo a lo más recurrente, la más común es VPN (protocolo de conexión remota). Las prioridades corresponden a mayor, muy urgente, alta, mediana, baja y muy baja. Tomamos como muestra "Alta" (2 horas). Fecha de solicitud de 30 de julio a las 2:13 consistió en un VPM de Jairo Castillo Subdirección de información sectorial. Se asignó el técnico de soporte de acuerdo al técnico disponible. El reparto lo hace el administrador de la plataforma 365 que administra el Sr. Linarez. El caso lo tomó Julio Cesar Benavidez. La respuesta se hizo a las 15:33.

El segundo nivel en julio hubo 22 solicitudes. Caso 12788 lo solicitó Mónica Piñeros (Subdirectora de asuntos públicos) consistió en autorización de consulta de carpeta a actos administrativos. Fue clasificada en mediana (4 horas). Fue radicada el 1 de julio a las 11:16. Se respondió el 2 de julio a las 8:58.

El tercer nivel, proveedores, cuando el caso no se puede resolver a nivel interno. Lo más que se dan son garantías por equipos de computo.

El equipo no da imagen. Solicitud la hizo Sandra Milena Anzola (Subsecretaria de gestión Financiera) el 27 de julio a las 4:28

Se asignó a Julio y se creó la solicitud 1147 al proveedor PEARSOLUTION el 27 a las 4:31

El proveedor atendió el 28 a las 5:28 se le hizo el cambio de Main Board.

**Tabla Resumen conformidad / no conformidad ISO 9001: 2015**

|                         |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|
| <b>Requisito</b>        | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 4.4 | 5.1 | 5.2 | 5.3 | 6.1 | 6.2 | 6.3 | 7.1 | 7.2  | 7.3  | 7.4  |
| Evaluación (*)          | C   | C   | C   | C   | C   | C   | C   | C   | C   | C   | NC  | C    | C    | C    |
| Nº de la no conformidad |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | 02  |      |      |      |
| <b>Requisito</b>        | 7.5 | 8.1 | 8.2 | 8.3 | 8.4 | 8.5 | 8.6 | 8.7 | 9.1 | 9.2 | 9.3 | 10.1 | 10.2 | 10.3 |
| Evaluación (*)          | NC  | C   | C   | C   | C   | C   | C   | C   | C   | C   | C   | C    | C    | C    |
| Nº de la no conformidad | 01  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |      |      |

# Informe de auditoría

Fecha:



| Empresa                          | Norma(s)      | Número(s) Certificado(s) | Tipo Auditoria |
|----------------------------------|---------------|--------------------------|----------------|
| Secretaría Distrital del Hábitat | ISO 9001:2015 | 01 100 5714 1731550      | Renovación     |

Página 19 de 19

\* Evaluación:

C = Cumplido

NC = no conformidad (Véase el informe de no conformidades)

NA = No fue auditado en esta auditoría

Ex= Exclusión / no aplica