



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

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

**Renovación**

**Norma ISO 9001:2015**

**Preparado para:**

**SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT**

<b>Empresa</b>	<b>Norma(s)</b>	<b>Número(s) Certificado(s)</b>	<b>Tipo Auditoria</b>
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 1

<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>2.3</b>	<b>Uso de técnicas de auditorias remotas</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 y Oportunidades de mejora</b>
<b>5.2</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 Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 1

<b>Auditor Líder</b>	Ing. Esp. Julian Ignacio Candelo Arias (JICA)
<b>Co-Auditor(es)</b>	N/A
<b>Experto Técnico</b>	N/A
<b>Representante empresa.</b>	Leidy Tatiana Ramirez Suarez - Responsable sistema de gestión Paula Lizzette Ruiz Camacho - Representante Legal
<b>Fecha de Auditoria (día-mes-año)</b>	Octubre 27 (en la tarde) y 28 en sitio, 29 de 2021 de forma remota
<b>Modalidad auditoria:</b>	<input type="checkbox"/> 100% In-situ - <input type="checkbox"/> 100% remota - <input checked="" type="checkbox"/> Mixta (remota e in situ)

**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 Seguidos

- ✓ Verificar que el sistema de gestión es mantenido eficazmente por la empresa certificada.
- ✓ Verificar la implementación de las acciones de mejora en el sistema de gestión.
- ✓ Verificar la eficacia del sistema de gestión en relación con el logro de los objetivos y los resultados previstos del(os) sistema(s)
- ✓ Verificar el uso de las marcas de la certificación con respecto al reglamento de uso de la marca de certificación.

## 2. Conclusiones y Recomendaciones

### 2.1 Conclusiones

El funcionamiento del sistema de gestión fue examinado por un equipo de auditores 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 empresa, 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 auditoria, 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 <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.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 1

<input checked="" type="checkbox"/>	Se detectaron 01 no conformidades en total en la presente auditoría. (Ver informe de no conformidades) N° de no conformidades mayores emitidas 00 N° de no conformidades menores emitidas 01
<input checked="" 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 revisión y aprobación de los respectivos planes de acción. 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).
<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 TÜV 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 <input type="checkbox"/> NO	Las desviaciones encontradas en la auditoría anterior han sido eliminadas. 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 type="checkbox"/>	Certificar el(los) sistema(s) de gestión auditados y la emisión de los certificados, luego de que se realice la revisión y aprobación de los planes de acción enviados en el caso de la emisión de no conformidades menores.
<input checked="" type="checkbox"/>	El mantenimiento de la(s) certificación(es) actual(es).
<input type="checkbox"/>	La modificación del alcance actual de la certificación. (Véase capítulo 3) Modificación, ampliación o reducción.
<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.

## 2.3 Uso de técnicas de auditorías remotas

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 1

La presente auditoria se realizó haciendo uso de técnicas de auditorias remotas	<b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/> - <b>NO</b> <input type="checkbox"/>
Las técnicas de auditorias remotas fueron:	Microsoft Teams
Los procesos/áreas en los cuales se utilizaron técnicas de auditorias remotas y la forma de su uso fueron:	Gestión Tecnológica, y Gestión Territorial del Hábitat por medio de Plataforma Teams mediante entrevistas y verificación de registros en pantalla.
La conexión de internet fue estable para el desarrollo de la auditoria, la calidad de video y fotografía permitieron obtener toda la información requerida?	<b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/> - <b>NO</b> <input type="checkbox"/>
Las técnicas de auditoria remotas usadas en la presente auditoria fueron eficaces para cumplir el objetivo de la auditoria.	<b>SI</b> <input checked="" type="checkbox"/> - <b>NO</b> <input type="checkbox"/>

### 3. Área de Actividad

#### 3.1 Descripción de la empresa

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 (para cada norma):</b>
Formulación y ejecución de políticas e instrumentos para la gestión, la financiación y el control del hábitat en el distrito capital.
<b>Verificación del Alcance</b> (Registrar las evidencias por cada tipo de producto/ servicio, proyecto)

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 1

**Proceso Gestión Territorial del Hábitat.**

Se evidencia caracterización del proceso, cuyo objetivo es coordinar acciones para el desarrollo integral del territorio en el marco de los programas y proyectos priorizados. Código PMO4-CPO1, versión 10 de vigencia 02-12-2019; en la intervención, se aplica la legalización de un barrio cuando aplique.

Actualmente se tienen 10 proyectos de inversión para dar cumplimiento al plan de desarrollo distrital.

Se verifica el proyecto 7659 con plan de acción: Mejoramiento integral rural y de bordes urbanos en Bogotá, para la vigencia 2021, cuyas metas son:

Elaborar 3 documentos de lineamientos técnicos para las intervenciones de mejoramiento integral rural y en bordes urbanos y seguimiento a la política pública de ruralidad de Bogotá, el avance es el 96% con corte al 30 de septiembre/21, cuyo soporte al avance es "documento de lineamientos de intervención Ecobarrios 2022", revisado y aprobado en mesas de trabajo de agosto 11, 12-19/2021 por Juan Manuel Castañeda (Contratista de la Subdirección de operaciones) de fecha para intervención en áreas de San Cristobal, USME entre otras; lo cual se evidencia en acta de memoria PMO4-FO67, versión 04.

Realizar 2 estudios o diseños de prefactibilidad y factibilidad para las intervenciones de mejoramiento integral rural y en bordes urbanos. El avance es el 43,33% entre febrero y septiembre del 2021, cuyo soporte es registro de segunda mesa interinstitucional con acta de memoria PMO4-FO67, versión 4, efectuada el 12-08-21, y se evidencia estudio de factibilidad para intervención en el Cortijo, con documento de factibilidad legal, técnica, ambiental, financiera de mercado y de riesgos para el mejoramiento habitacional rural y ecobarrios de mayo/2021, donde se registra costos de intervención por valor aproximado \$369 millones para La Perseverancia y en el Cortijo por \$393 millones; se adjudica el 4 de octubre del 2021 con el contrato numero 832-2021 para el ecobarrio de la Perseverancia con el proveedor Consorcio Mejoramiento Ecobarrios.

Mejorar el 100% de las viviendas rurales y en bordes urbanos priorizados, con seguimiento mensual entre 01-01-2021 al 31-12-2021, actualmente se inicia por medio de la adjudicación del contrato numero 832-2021 para el ecobarrio de la Perseverancia con el proveedor Consorcio Mejoramiento Ecobarrios.

A nivel de control en las salidas no conformes, se documenta en caracterización de los productos y servicios, código PGO3-FO588, versión 14, cuya salida no conforme puede ser: En la etapa de expediente para legalización, que el subproducto o servicio en trámite no cumpla con los requisitos establecidos, ya sea por documentación incompleta o desactualizada. A la fecha no se ha generado materialización de esta salida no conforme, se gestiona entre la SDP y SDH, y se evidencia uso de la lista de chequeo para expedientes de legalización, como es el expediente San Cayetano II Sector. Se genera verificación de la conformación del expediente de legalización mediante el formato PMO4-FO497 "lista de chequeo del expediente de legalización", generado en fecha del 15 de junio del 2021, para los ítems de viabilidad técnica, taller de socialización, taller comunitario socialización y aprobación del plano de loteo, plano de loteo, concepto técnico empresas, documento técnico diagnóstico jurídico catastral, e informe ejecutivo; del cual se recopilan 208 folios; y registrado por cada responsable de la etapa respectiva.

**Obs.** Fortalecer en la lista de chequeo la inclusión de observaciones que permitan la trazabilidad para aquellos casos donde se identifique una salida no conforme.

Posteriormente, se genera radicado para la Secretaria Distrital de Planeación, de fecha 2021-06-18 con numero de radicación 2-2021-31760 para el proceso 780484, actualmente en estudio y verificación técnica, jurídica y catastral de la información.

Se concluye que el alcance verificado es apropiado a certificar:

SI  NO

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 1

Requisitos de la norma ISO 9001:2015 declarados no aplicables:	No aplica.
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. - Calle 52 No. 13-64	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 auditoría anterior**

<b>4.1 Cambios en el sistema de gestión</b>
La reestructuración que se tiene en implementación para el proceso de gestión tecnológica, hacia un proceso misional con aplicabilidad del requisito 8.3 de la norma ISO 9001:2015 Actualmente se continua con la administración y mantenimiento de la infraestructura tecnológica, siendo una de las líneas de acción del proceso posterior a la transición que se tiene en curso.
<b>4.2 Verificación eficacia de acciones correctivas, no conformidades auditoría anterior</b>

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 1

<p><b>Para no conformidad 1 de 2, se evidencia:</b>  Generación del formato "Base de datos de proceso disciplinario", asociado al proceso Control Interno Disciplinario, código PEO2-FO664, versión 01 con fecha de creación del 25 de febrero/2021, cuyo estado es vigente.  Actualización del procedimiento " PS04-PR03 Pagos, cuyo cambio aplica a versión 11 y vigencia del 27-04-2021, la razón del cambio es: Se incluye lineamiento sobre manejo del libro de control en la revisión de cuentas, se modifica acuerdo plan de desarrollo y ajuste en documentos en las actividades 7,9,10, y 12  Creación de formato "Matriz banco de proyectos SGS (Subdirección de Gestión del Suelo), código PMO2-FO667, versión 1 desde el 15-03-2021 ", asociado al proceso Gestión de Soluciones Habitacionales.  Se identifica en la totalidad de los procesos los formatos determinados como necesarios para la eficacia del sistema, que no estén siendo controlados bajo la metodología establecida en el SGC (procedimiento Elaboración y Control de Documentos) y asegurar su inclusión en el Sistema, como es: la inclusión de 48 nuevos documentos durante la vigencia 2021 referenciados en el LMD código PGO3—FO389, versión 01, entre otros como Ficha de seguimiento de avances de los planes parciales adoptados, código PMO2-FO727, versión 01 de 31 de agosto del 2021 para el proceso de gestión de soluciones habitacionales; en gestión contractual el PSO7-FO715 Relación de contratos de prestación de servicios persona natural, versión 01 del 04-06-21, y en el proceso de Control de Vivienda y Veedurías a las Curadurías, código PMO5-FO700 Formato observaciones comisión de veeduría a las curadurías urbanas de Bogotá.  Se evidencia realización de sensibilización a los Directivos de la entidad, frente a los lineamientos establecidos en el procedimiento elaboración y Control de Documentos, efectuado en fecha 26 de junio del 2021 en el comité institucional de gestión y desempeño, tratado en el orden del día numero 02 programa de gestión documental, y el anexo 003 del comité de GyD de la SDPP; también se evidencia presentación en ppt de 1er encuentro líderes SIG SDHT 2021 en fecha del 28 de abril de 2021 y 03 de junio del 2021  Acción cerrada y eficaz acorde con plan de acción establecido por la entidad.</p> <p><b>Para no conformidad 2 de 2, se evidencia:</b>  Generación del registro traslado de activos, en el periodo 20215 numero 3 de fecha 04-05-2021, con la observación por solicitud correo electrónico de lunes 26 de abril del 2021, entregados al funcionario Juan David Marroquín Ladino, con la recepción de activo 110889 para el computador portátil HP S/N 5CD043WNAO en el piso 12 y el activo 110977 para el computador HP Elite ONE S/N MXL106341W en el piso 12, entregados por Sosa Amaya Marcelino.  Se tienen 5 equipos de cómputo como respaldo para reposición de equipos y una bolsa de repuestos para reposición de equipos cuando sea requerido, acorde con presentación efectuada en comité de contratación con proyecto 7815 cuyo objeto es Servicio de suministro de partes para equipos de cómputo, periféricos para la secretaria distrital del Hábitat (SDHT) con vigencia de 12 meses o hasta agotar el presupuesto, con vigencia de un año de diciembre 2021 a diciembre 2022, por valor de \$58'586.822 IVA Incluido.  Se evidencia estudios previos para "compra o alquiler de equipos tecnológicos y periféricos II", de fecha 28-oct-2021, acorde con las acciones implementadas se consideró necesario por parte de la entidad el actualizar el procedimiento PS05-PR01 Soporte Técnico, ya que implemento las acciones que se deben efectuar cuando se presente una falla con el equipo de cómputo que represente pérdida en la continuidad del servicio, pasando a versión 06 del 03-12-2020, como son la bolsa de repuestos y la adquisición de equipos de cómputo, con número de plan de contratación 2920 versión 17 del 22 de octubre/2021 por valor de \$52'974.087 adscrito al proyecto de inversión 7815  Se evidencia control documental en TRD de subdirección administrativa para el registro de traslado de activos, con tiempo de retención de 2 años en archivo de gestión y 8 años en archivo central.  Acción cerrada y eficaz acorde con plan de acción establecido por la entidad.</p>
---

## 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.



Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 1

Página 9 de 19

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	Gestión tecnológica	La redefinición del proceso en cuanto su objetivo y alcance, permitiendo obtener un enfoque mas integral y misional para el fortalecimiento de la entidad en relación con los servicios proveídos para el Distrito.
2	Todos los procesos	El nivel de comprensión y empoderamiento demostrado durante el desarrollo de la auditoría.
3	Todos los procesos	La metodología definida, documentada e implementada para la identificación, y análisis de las grupos de valor o partes interesadas, así como la integración de dicho análisis en los procesos del SGC de la entidad.

### 5.2 Oportunidades de mejora.

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	Evaluación, asesoría y mejoramiento	Fortalecer la evaluación del análisis de causas a los planes de mejoramiento definidos por los procesos auditados para el proceso de información sectorial.
2	Direccionamiento estratégico	Fortalecer la definición del requisito asociado a las partes interesadas, no sólo por tipo de requisito.
3	Gestión Territorial del Hábitat	Fortalecer en la lista de chequeo la inclusión de observaciones que permitan la trazabilidad para aquellos casos donde se identifique una salida no conforme.
4	Gestión Tecnológica	Asegurar la integración de las oportunidades, debilidades y amenazas que se detecten del PETI con el análisis DOFA y abordaje en la gestión del riesgo y oportunidades en el SGC.
5	Gestión Tecnológica	Fortalecer la integración del requisito 8.3 Diseño y Desarrollo, en el proceso, acorde con los cambios que se tienen a implementar en el alcance y responsabilidades de Gestión Tecnológica.

### 6. Plan de auditoría, fechas, planes de acción correctiva y próxima auditoría.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 1

Página 10 de 19

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:	03-11-2021
La Fecha límite (due date) para la próxima auditoría: (mes y año)	Octubre 2022

**Atentamente,**

Auditor Líder:	Ing. Esp. Julian Ignacio Candelo Arias. (JICA)
Fecha Informe:	02-11-2021

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 1

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

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

<b>Contexto de la organización / Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas / Sistema de Gestión y sus procesos</b>
<p><b>Direccionamiento estratégico (Contexto de la organización, partes interesadas, resultados de revisión por la dirección)</b></p> <p>Se evidencia caracterización del proceso, cuyo objetivo es formular – programar y hacer seguimiento al plan estratégico – plan de inversión y proyectos de inversión, con el fin de cumplir los objetivos estratégicos de la entidad.</p> <p>Estos objetivos estratégicos son:</p> <p>OE1. Contribuir al acceso a una vivienda adecuada y asequible para los hogares de Bogotá.</p> <p>OE2. Contribuir al mejoramiento del entorno.</p> <p>OE3. Controlar la enajenación y arrendamiento de vivienda, la urbanización y la construcción del hábitat en el distrito capital.</p> <p>OE4. Fortalecer la gestión transparente de la función pública al servicio de la comunidad.</p> <p>Estos objetivos aplican como objetivos de la calidad para el SGC, dichos objetivos han sido aprobados mediante plan estratégico 2016-2020, y ratificado en comité directivo del 30-7-2018, acta numero 11</p> <p>Se evidencia análisis DOFA actualizado en mayo 2021, aplicando formulario DOFA Institucional, esta metodología se direcciona para complementar también el SGA ISO 14001 y generar su integración, también se integro la metodología del análisis PESTAL, como resultado de este análisis se evidencia:</p> <p>436 respuestas por parte de los colaboradores de la entidad, con cobertura a todas las áreas o dependencias de la entidad, se contabiliza por cada temática en liderazgo – ejecución de procesos – personal – recursos tecnológicos y físicos – cultura organizacional – asignación y ejecución de recursos, para posteriormente generar DOFA, del cual se concluye algunos ítems como:</p> <p>Fortalezas. Trabajo en equipo, cumplimiento de procedimientos.</p> <p>Debilidades. Falta de articulación de los procesos, insuficiente planta de personal para la gestión de la entidad.</p> <p>Oportunidades. Reconocimiento de la labor de la entidad por parte de los grupos de valor (ciudadanos y partes interesadas) – convenios, alianzas y acuerdos con otras entidades</p> <p>Amenazas. Descontento o inconformismo de la ciudadanía – virus, ataques cibernéticos, etc.</p> <p>Del análisis DOFA se está en proceso de migración a nueva metodología para la gestión del riesgo, acorde con procedimiento administración de riesgos de gestión corrupción y seguridad de la información, código PGO3-PRO6, versión 8 del 30-6-2021</p> <p>Con el análisis DOFA consolidado, se definen las siguientes estrategias mediante mesas de trabajo como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación y conservación de la memoria institucional de la entidad, a través de la transferencia efectiva del conocimiento que facilite el acceso a la información, el sentido de pertenencia y la continuidad de los procesos.</li> </ul>

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 1

<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento y/o diseño e implementación de canales de comunicación efectivos y asertivos, con el fin de incrementar la interacción entre procesos, el sentido de pertenencia, la apropiación de conocimientos y la coherencia institucional.</li> <li>Apropiación de los comportamientos y valores éticos de los colaboradores, que trascienda a su familia y comunidad, por medio de la difusión de buenas practicas y la realización de campanas y actividades innovadoras que generen impacto positivo en el medio ambiente</li> </ul> <p>Se genero reformulación de la misión, visión, y objetivos estratégicos (pasando de 4 a 5), cuya propuesta son:</p> <p>OE1. Avanzar en el acceso a servicios de ciudad mediante procesos de intervención para mejorar las condiciones del territorio urbano y rural en el cuatrenio.</p> <p>OE2. Controlar la enajenación, arrendamiento de vivienda, urbanización y construcción del hábitat mediante procesos administrativos, trámites y monitoreo y seguimiento, que garanticen la preservación y conservación de los entornos sostenibles y sustentables y el desarrollo de viviendas durante el cuatrenio.</p> <p>OE3. Promover la implementación de política, planes, programas y proyectos relacionadas con la prestación de servicios públicos domiciliarios en coordinación con las empresas prestadoras y las entidades del orden distrital, regional y nacional, con el fin de aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y su entorno.</p> <p>OE4. Facilitar el acceso a soluciones habitacionales mediante el diseño de mecanismos y acompañamiento permanente, que permitan mejorar la calidad de vida de la población en condición de vulnerabilidad en el cuatrenio.</p> <p>OE5. Fortalecer dinámicos de innovación y trabajo colaborativo por medio de herramientas tecnológicas y una adecuada gestión de la información, en busca del mejoramiento de la gestión institucional durante el cuatrenio.</p> <p>A nivel de partes interesadas, se genera "documento grupos de valor y partes interesadas", versión 6, cuyo análisis demuestra:</p> <p>Identificación de partes interesadas por proceso, teniendo presente las necesidades de ambas partes.</p> <p>Grupos valor ciudadanía, alcaldía, alcaldías locales, entidades del sector hábitat (caja de vivienda popular, UAESp, metrovivienda, EAAB, ETB y Empresa de energía de Bogotá)</p> <p>Grupos poblacionales del orden distrital (juventud, mujer, LGBTI, familias, entre otros)</p> <p>Constructores, inmobiliarias, arrendadores, entre otros.</p> <p>Academia, gremios, proveedores, JAC (Juntas de acción comunal), veeduría ciudadana</p> <p>Consejo de Bogotá</p> <p>En el proceso de gestión territorial de hábitat, se establecen como requisitos asociados al análisis de partes interesadas los siguientes:</p> <p>Parte interesada o grupo de valor: Gremio (Sociedad Colombiana de Arquitectos), se establece el concurso de ideas para seleccionar propuestas innovadoras, acordes a las problemáticas de los sectores objeto de intervención.</p> <p>Entidades publicas del orden nacional, con necesidad de remitir informes, reportes, estadísticas y otros.</p> <p><b>Obs.</b> Fortalecer la definición del requisito asociado a las partes interesadas, no sólo por tipo de requisito.</p>
<b>Liderazgo , Política sistema de gestión/ Roles responsabilidades y autoridades</b>
<p><b>Gestión de Talento Humano.</b></p> <p>Se evidencia resolución 181 de 26 de marzo de 2021, por la cual se efectua nombramiento ordinario a la señora Juanita María Soto Ochoa en el cargo de Subdirector Técnico, código 068 y grado 05, con su</p>

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 1

respectiva acta de posesión del 26 de marzo del 2021; se evidencia anexo de resolución 181 de 11 de junio 2020, por la cual se modifica el manual específico de funciones y competencias laborales de los empleados de la secretaria distrital del Hábitat, donde se define el Rol, las funciones esenciales, conocimientos básicos o esenciales, competencias comportamentales y requisitos de formación académica y experiencia.

**Planificación, riesgos, objetivos, oportunidades**

**Direccionamiento estratégico (Contexto de la organización, partes interesadas, resultados de revisión por la dirección)**

El seguimiento y verificación al cumplimiento de los objetivos de la calidad, se evidencia en el seguimiento a la ejecución de los proyectos, como es:

Se tienen 25 proyectos de inversión, del cual se verifica el proyecto Desarrollar 3º acciones de acupuntura urbana, el cual está asociado al número de proyecto 7642, cuyo estatus es:

Asociado al objetivo estratégico y de calidad "Contribuir al mejoramiento del entorno – OE2"

Porcentaje acumulado de 26,78% por valor de \$1.270'224.890, con corte al 22 de octubre/21

Se evidencia seguimiento al proyecto 7642 mediante el aplicativo JSP7 con verificación al presupuesto y metas de cumplimiento, con reporte a periodo de corte 31 de mayo 2021 vigencia 2021, cuya meta es realizar 3º estudios o diseños de prefactibilidad y factibilidad para las intervenciones de acupuntura urbana; el logro obtenido es la elaboración de insumos de prefactibilidad de los territorios priorizados, los cuales incluyen aspectos ambientales, socioeconómicos, técnicos, normativos, y prediales; cuyo soporte es el acta del comité de proyectos realizado el 20 de mayo del 2021; y se evidencia la realización de tres mesas de trabajo con la Sociedad Colombiana de Arquitectos, enfocada en temas relacionados con el concurso de ideas para la implementación de acciones de acupuntura urbana de la siguiente manera de fecha 07-05-2021 y 24-05-2021

Se evidencia un 5,7% de avance acumulado a corte 30 de septiembre/2021 en reporte Componente de Gestión de la Herramienta SEGPLAN, con registro del logro "se finalizó y entregó el proyecto piloto ubicado en la calle 30 entre carrera 7 y carrera 5 en la localidad de Santa Fé.

Se evidencia registro de ayuda de memoria del 20-05-2021 cuyo objetivo es revisión general de los avances y pendientes para los entregables de las metas de AAU y REPC para el mes de abril – mayo del 2021, junto con su plan de acción, y registro de asistencia respectivo, código PSO3-FO20, versión 08

Acta de terminación del contrato de obra número 738-2021 para la licitación pública SDHT-SA-PMC-OO2-2021 efectuada en fecha del 22 de agosto del 2021

Los 25 proyectos tienen una ejecución presupuestal del 69,1% y en giros el 56,9%

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

**Gestión de Talento Humano.**

Se evidencia plan institucional de capacitación Secretaria Distrital de Habitat 2021, en temáticas como: derechos, deberes y obligaciones de los servidores públicos, programada para marzo del 2021, de la cual se evidencia registro de capacitación efectuada en fecha del 3 de marzo del 2021, acorde con registros de asistencia y evaluación de las actividades de capacitación, con asistencia de 59 personas, y se evidencia evaluación de la eficacia en cuanto a mejorar los apoyos de uso de diapositivas para el expositor, y a nivel generar como buena la capacitación.

Se evidencia programación de la capacitación en la temática de: Por el Derecho de las víctimas, La Paz y la Reconciliación, efectuada en fecha de 15 de abril/2021, con asistencia de 31 funcionarios. La realimentación dada fue como excelente y aplicable a las funciones de los funcionarios, acorde con registro de asistencia de plataforma Teams.

La evidencia dada es conforme con lo aprobado para el plan de institucional de capacitación, de acta 001 del 28 de enero del 2021 del comité institucional de gestión y desempeño.

Se evidencia resolución 181 de 26 de marzo de 2021, por la cual se efectúa nombramiento ordinario a la señora Juanita María Soto Ochoa en el cargo de Subdirector Técnico, código 068 y grado 05, con su respectiva acta de posesión del 26 de marzo del 2021; se evidencia anexo de resolución 181 de 11 de junio 2020, por la cual se modifica el manual específico de funciones y competencias laborales de los empleados

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 1

de la secretaria distrital del Hábitat, donde se define el Rol, las funciones esenciales, conocimientos básicos o esenciales, competencias comportamentales y requisitos de formación académica y experiencia.

Se define título profesiona en disciplina académica de uno de los siguientes núcleos básicos del conocimiento: Administración, economía, derecho y afines, ciencia política, relaciones internacionales, arquitectura y afines. De lo cual se evidencia: acta de grado numero 873-212 libro 14 folio 38 del 28 de septiembre de 2012 con el título de Politólogo, siendo conforme con lo definido en la competencia del cargo.

En título de postgrado en la modalidad de especialización en áreas relacionadas con las funciones del cargo. De lo cual se evidencia: Acta de grado numero 082 del 19 de octubre del 2015 en la especialización en Gobierno, Gerencia y Asuntos Públicos.

Y en experiencia dos ao de experiencia profesional o docente. De lo cual se evidencia en la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá entre el 23-01-2020 al 15-3-21 para 13 meses y 22 días; y en el Congreso de la República entre el 08-09-2016 al 19-07-2018 para 22 meses y 11 días; dando un tiempo de 36 meses y 3 días, siendo acorde con lo requerido para el cargo. Siendo acorde con lo registrado por el subsecretario de gestión corporativa y control interno disciplinario, código PSO1-FO564-V1

Se evidencia definición y documentación del acuerdo, seguimiento y evaluación a la gestión, con corte a junio del 2021, dando un resultado de 35%

Como indicadores de gestión, se evidencia:  
 Cumplimiento de actividades de capacitación, con frecuencia mensual y meta del 100%, cuyos resultados son: enero a septiembre con el 100% y octubre con el 92%

En acciones de mejora se evidencia.  
 PMI-31-1-2021 con acción de mejora 143 cuyo avance de implementación es del 80% a nivel de la actualización en la documentación del proceso de talento humano, y la acción de mejora 349 referente a la integración del plan de capacitación del SGC con el SGSST, cuyo estatus es 25% de avance en implementación.

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

**Administración del Sistema Integrado de Gestión (Tratamiento de hallazgos de auditoria, uso del sello de certificación, quejas y reclamos, nivel de satisfacción del usuario)**

Se evidencia informe de auditoria interna efectuada en fecha del 28 de junio al 8 de julio del 2021, para 12 procesos priorizados, siendo acorde con programa de auditorias internas o plan anual de auditorias vigencia 2021 v1, y se evidencia generación de informe de auditoria interna final de fecha 22 de julio del 2021 acorde con memorando 03-2021-3613, con referencia a los resultados para los procesos de gestión de servicio al ciudadano, y para el proceso de formulación de lineamientos de instrumentos de vivienda y hábitat. No se evidencia en el plan de auditoria e informe de auditoria la verificación al requisito de satisfacción del cliente; lo cual incumple lo establecido en el procedimiento PGO3-PRO8, versión 3 Auditorias internas, en el paso 5 que establece verificar que los resultados de la auditoria relacionen el criterio de auditoria, tampoco se referencia el item personal auditado, y se referencia equipo auditor (donde este no es parte de lo definido en el procedimiento en numeral 4.3). Auditoria interna efectuada por Raul Eduardo Caicedo Acosta (contratista), se evidencia registro de auditor en ISO 9001:2015 y auditor líder en ISO 9001 por el ICONTEC en fecha de 31 de mayo del 2002 y actualización en ISO 9001:2015 en fecha del 01-12-15

Se reportan 4 no conformidades hacia los numerales 6.1.1, 6.2.1.e), 7.2 y 10.1, en estado de implementación.

**Direccionamiento estratégico (Contexto de la organización, partes interesadas, resultados de revisión por la dirección)**

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 1

Se evidencia informe de revisión por la dirección efectuado en fecha del 25 de agosto/2021, con los siguientes soportes:

Seguimiento a compromisos de acta 004 de 2020 por medio del comité institucional de gestión y desempeño Cambios hacia el SGC, como: alineación de la plataforma estratégica de la entidad con el plan de desarrollo distrital 2020-2024, análisis del contexto por medio del DOFA, actualización de la guía para la administración del riesgo, y la implementación del manual operativo del modelo integrado de planeación y gestión Consejo para la gestión y desempeño institucional versión 4 de marzo/2021

PQRS recibidas de enero a junio de 2021 son 16445, con respuesta oportuna 15482 y en proceso 1104

La satisfacción del servicio se verifica por canal presencial y canal telefónico; cuyo nivel de satisfacción es del 4,9 / 5,0 en el presencial con 12547 personas atendidas y encuestadas 6656; y en el canal telefónico con promedio de 4,6 / 5,0 para 17789 personas atendidas y 3939 encuestadas.

El nivel de cumplimiento a los OE es: OE1 con el 31% - OE2 con el 54% - OE3 con el 100% y OE4 con el 64% con corte al julio del 2021

Se reportan 273 acciones o planes de mejoramiento, con 11% en proceso de implementación, y cerradas con eficacia el 78%

Se establece recursos a nivel tecnológico por valor de \$1.163'036.997 para vigencia 2021

Eficacia en gestión del riesgo con 50 % con deficiencias en la definición de controles, 18% cumple con el control y mitigación requerida del riesgo y 32% no cumple en la implementación del control.

Las salidas de la revisión por la dirección son:

Oportunidades de mejora. Documentar y gestionar los planes de mejoramiento, resultado de las auditorias del SGC, fortalecer la identificación y reporte de posibles salidas no conformes, fortalecer los mecanismos de seguimiento y/o medición de la gestión de procesos, y promover la participación activa de los colaboradores en las actividades de SST.

Cambios en el SGC. Dar continuidad con la implementación del mapa interactivo WEB implementar los cambios derivados de la actualización en la plataforma estratégica con el nuevo plan de desarrollo "un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI", definir alternativas para articular los sistemas de Bogotá Te Escucha y el sistema de automatización de procesos y documentos FOREST a cargo de la subdirección administrativo, y continuar con la implementación del SGA en ISO 14001:2015

En necesidades de recursos.garantizar los recursos para adelantar las auditorias al SGC, garantizar los recursos para la siguiente vigencia del equipo que lidera el SGC, y garantizar los recursos de por lo menos un líder SIG (sistema integrado de gestión) por proceso.

Se concluye también el porque el SGC es conveniente (permite control sobre los procesos), eficaz (se logra cumplimiento a los objetivos estratégicos de la entidad, dando un nivel alto de desempeño) y adecuado para el SGC (permite identificar las partes interesadas y dar cumplimiento a sus necesidad – expectativas acorde con lo definido para el SGC).

#### **Mejora, acciones correctivas**

##### **Evaluación, asesoría y mejoramiento**

Se evidencia documentación del procedimiento planes de mejoramiento, código PEO1-PRO8, versión 3 del 14-9-2021, cuyo evidencia de cumplimiento se tiene en el seguimiento a los planes de acción como son:

PMI-31-1º-2021 con acción de mejora 143 cuyo avance de implementación es del 8% a nivel de la actualización en la documentación del proceso de talento humano, y la acción de mejora 349 referente a la integración del plan de capacitación del SGC con el SGSST, cuyo estatus es 25% de avance en implementación.

Se evidencia memorando con el asunto "Solicitud de temas a auditar en la vigencia 2021", de fecha 2020-12-14 con correlativo 3-2020-0422, de lo cual se evidencia el informe de auditoria interna a la subdirección de servicios públicos, con fecha de informe 31 de mayo del 2021, efectuada entre el 9 de marzo al 20 de mayo del 2021, cuyos resultados son el reporte de 07 hallazgos de observaciones como par a tipología de no conformidad desde control interno, del cual se evidencia el plan de mejoramiento hacia la observación 3, numero PMI 440 de fecha 31 de mayo del 2021, con su respectivo análisis de causas, plan de acción, seguimiento y cierre. Estatus: En seguimiento.

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 1

**Obs.** Fortalecer la evaluación del análisis de causas a los planes de mejoramiento definidos por los procesos auditados para el proceso de información sectorial.

Se tienen para el 2021, con corte a mayo del 2021, 174 acciones, de las cuales 40 en ejecución, 81 incumplidas, 47 cumplidas y 6 ineficaces.

Se evidencia cierre eficaz para el PMI 231 del 26 de noviembre 2019 y cerrada en fecha del 31 de diciembre del 2020, con eficacia en fecha del 31 de julio del 2021, cuyo soporte se tiene mediante resolución 466 del 2020

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

**Administración del Sistema Integrado de Gestión (Tratamiento de hallazgos de auditoría, uso del sello de certificación, quejas y reclamos, nivel de satisfacción del usuario)**

Para el sello de certificación se evidencia explicación de como generar su uso en el documento mapa interactivo, y de ello se evidencia uso del sello de certificación correcto en la papelería membretada de la entidad.

**ISO 9001 (ELIMINAR SI NO APLICA o registrar como N/A)**

**Control de procesos, incluidos los tercerizados, Registrar todas las evidencias de los procesos (operativos, de producción, prestación del servicio, cadena de valor, misionales), Indicar productos, servicios, Proyectos. Sucursales**

**Proceso Gestión Territorial del Hábitat.**

Se evidencia caracterización del proceso, cuyo objetivo es coordinar acciones para el desarrollo integral del territorio en el marco de los programas y proyectos priorizados. Código PMO4-CPO1, versión 10 de vigencia 02-12-2019; en la intervención, se aplica la legalización de un barrio cuando aplique.

Actualmente se tienen 10 proyectos de inversión para dar cumplimiento al plan de desarrollo distrital.

Para la gestión del riesgo y oportunidades, se tuvo como base el análisis DOFA efectuado para el proceso, del cual se evidencia: Análisis DOFA para administración de riesgos, de fecha 13 de abril del 2021, para versión 18 del mapa de procesos.

En debilidades. Incumplimiento en las metas establecidas en los proyectos de inversión a cargo de las subdirecciones y subsecretaría de coordinación operativa, y bajo control en la ejecución o entregables deficientes de los convenios y contratos.

Oportunidades. Empoderamiento comunitario, condiciones físicas de la vivienda y el interno.

Fortalezas. Seguimiento, control y ajuste periódico al proceso, ejecución de intervenciones acordes a la necesidades de la población objeto.

Amenazas. Incumplimiento de los compromisos adquiridos por las entidades en los planes de acción, condiciones de seguridad que impiden el acceso al territorio a intervenir.

Se verifica el proyecto 7659 con plan de acción: Mejoramiento integral rural y de bordes urbanos en Bogotá, para la vigencia 2021, cuyas metas son:

Elaborar 3 documentos de lineamientos técnicos para las intervenciones de mejoramiento integral rural y en bordes urbanos y seguimiento a la política pública de ruralidad de Bogotá, el avance es el 96% con corte al 30 de septiembre/2021, cuyo soporte al avance es "documento de lineamientos de intervención Ecobarrios 2022", revisado y aprobado en mesas de trabajo de agosto 11, 12-19/2021 por Juan Manuel Castañeda (Contratista de la Subdirección de operaciones) de fecha para intervención en áreas de San Cristobal, USME entre otras; lo cual se evidencia en acta de memoria PMO4-FO67, versión 4.



Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 1

Realizar 02 estudios o diseños de prefactibilidad y factibilidad para las intervenciones de mejoramiento integral rural y en bordes urbanos. El avance es el 43,33% entre febrero y septiembre del 2021, cuyo soporte es registro de segunda mesa interinstitucional con acta de memoria PMO4-FO67, versión 4, efectuada el 12-08-2021, y se evidencia estudio de factibilidad para intervención en el Cortijo, con documento de factibilidad legal, técnica, ambiental, financiera de mercado y de riesgos para el mejoramiento habitacional rural y ecobarrios de mayo/2021, donde se registra costos de intervención por valor aproximado \$369 millones para La Perseverancia y en el Cortijo por \$393 millones; se adjudica el 04 de octubre del 2021 con el contrato numero 832-2021 para el ecobarrio de la Perseverancia con el proveedor Consorcio Mejoramiento Ecobarrios.

Mejorar el 100% de las viviendas rurales y en bordes urbanos priorizados, con seguimiento mensual entre 01-01-2021 al 31-12-2021, actualmente se inicia por medio de la adjudicación del contrato numero 832-2021 para el ecobarrio de la Perseverancia con el proveedor Consorcio Mejoramiento Ecobarrios.

A nivel de control en las salidas no conformes, se documenta en caracterización de los productos y servicios, código PGO3-FO588 , versión 14, cuya salida no conforme puede ser: En la etapa de expediente para legalización, que el subproducto o servicio en trámite no cumpla con los requisitos establecidos, ya sea por documentación incompleta o desactualizada. A la fecha no se ha generado materialización de esta salida no conforme, se gestiona entre la SDP y SDH, y se evidencia uso de la lista de chequeo para expedientes de legalización, como es el expediente San Cayetano II Sector. Se genera verificación de la conformación del expediente de legalización mediante el formato PMO4-FO497 "lista de chequeo del expediente de legalización", generado en fecha del 15 de junio del 2021, para los ítems de viabilidad técnica, taller de socialización, taller comunitario socialización y aprobación del plano de loteo, plano de loteo, concepto técnico empresas, documento técnico diagnostico jurídico catastral, e informe ejecutivo; del cual se recopilan 2º8 folios; y registrado por cada responsable de la etapa respectiva.

**Obs.** Fortalecer en la lista de chequeo la inclusión de observaciones que permitan la trazabilidad para aquellos casos donde se identifique una salida no conforme.

Posteriormente, se genera radicado para la Secretaria Distrital de Planeación, de fecha 2021-06-18 con numero de radicación 02-2021-31760 para el proceso 780484, actualmente en estudio y verificación técnica, jurídica y catastral de la información.

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

**Gestión Tecnológica.**

Determinación del proyecto 7747, cuyo estatus es en implementación, cuyas metas son:  
 Meta 1. Crear 1 herramienta tecnológica como soporte virtual del banco distrital de materiales.  
 Meta 4. Crear 1 herramienta tecnológica que permita realizar los tramites de manera virtual ante entidades distritales y/o curaduría social dentro del marco mejoramiento integral de viviendas  
 Meta 7. Implementar 1 plataforma virtual de realización de trámites  
 Las demás metas son relacionadas al soporte, mantenimiento y disponibilidad de los sistemas y herramientas tecnológicas.  
 Como evidencia de ello se tiene también actualmente en renovación la página web de la entidad.

**Satisfacción del cliente y reclamos**

**Direccionamiento estratégico (Contexto de la organización, partes interesadas, resultados de revisión por la dirección)**

PQRS recibidas de enero a junio de 2021 son 16445, con respuesta oportuna 15482 y en proceso 1104  
 La satisfacción del servicio se verifica por canal presencial y canal telefónico; cuyo nivel de satisfacción es del 4,9 / 5,0 en el presencial con 12547 personas atendidas y encuestadas 6656; y en el canal telefónico con promedio de 4,6 / 5,0 para 17789 personas atendidas y 3939 encuestadas.

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

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoria
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 1

**Gestión Tecnológica.**

Se evidencia caracterización del proceso, cuyo objetivo del proceso es planear, mantener y mejorar continuamente la infraestructura tecnológica y los sistemas de información de la SDH, así como brindar asesoría en la implementación de políticas de gobierno y seguridad de la información. Versión 09, del 24 de marzo/2021, código PSO5-CPO1

Para el desarrollo del proceso, se realizan las siguientes actividades.

Generación del plan estratégico tecnológico para la entidad (PETI), con su respectiva definición de proyectos a nivel de tecnología. Vigencia del 2021, versión 01, con oportunidades de mejora referentes a: No existe información centralizada y clara sobre los tramites y servicios de la entidad, se aporta muy información sobre los canales de atención al ciudadano, tampoco se aportó información sobre los sistemas de información que apoyan la gestión de los procesos.

Realización de la arquitectura empresarial acorde con lineamientos de MINTIC relacionada con tecnologías de la información.

**Obs.** Asegurar la integración de las oportunidades, debilidades y amenazas que se detecten del PETI con el análisis DOFA y abordaje en la gestión del riesgo y oportunidades en el SGC.

Otras oportunidades de mejora son:

Crear web servicio en SIPIVE que permitan la interacción y extracción de información para la realización de cruces de forma automática, y generar nueva versión del sistema SIPIVE; de lo cual se evidencia: Planificación del proyecto Modernización SIPIVE, con avance en septiembre 2021 del SIPIVE 1.5 con arriendo solidario, y se incorpora oferta preferente y feria de vivienda.

Se tiene en realización pruebas de vulnerabilidad para mitigar riesgos asociados a los sistemas de información de la entidad, a nivel de gestión.

Otros riesgos son:

Riesgo 49, posibilidad de afectación de la imagen, por interrupción en los sistemas de comunicación, servidores y data center. Nivel de riesgo inherente es extremo y residual es alto, la estrategia es reducir el riesgo, las acciones y controles son: plan de mantenimiento a las UPS, y monitoreo al servidor.

Se evidencia planificación de mantenimiento a las UPS, mediante contrato en modalidad de contratación directa con la firma PowerSun SAS efectuado en fecha y CDP numero 1406 por valor de \$14'229.500 de fecha 13 de septiembre/2021, y se evidencia registro de cotización para mantenimiento preventivo con consecutivo COT 16687 v6 del 3 de septiembre/2021, con vigencia del contrato a un año.

**Obs.** Fortalecer la integración del requisito 8.3 Diseño y Desarrollo, en el proceso, acorde con los cambios que se tienen a implementar en el alcance y responsabilidades de Gestión Tecnológica.

Se verifica la gestión sobre la mesa de ayuda, de lo cual se evidencia:

Es un aplicativo por medio de LAN a la entidad, no permite acceso de forma web o por fuera de las instalaciones de la entidad, y está disponible a los funcionarios de la entidad para reportar sus requerimientos, por medio de conexión VPN.

En la mesa de ayuda se realiza seguimiento a los casos, ya sea en curso, en espera, resuelto, cerrado o borrado.

Se evidencia gestión de incidentes, como son:

Empresa	Norma(s)	Número(s) Certificado(s)	Tipo Auditoría
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	ISO 9001:2015	01 100 5714 1731550	Seguimiento 1

Id 16894 del 12-04-2021, con solicitud de Bk que tenia la abogada Niño, y entregar al funcionario Saúl Cárdenas. Estatus cerrado el 21 de junio/2021

Id 18242 del 26-07-2021, con solicitud de creación de usuarios de red, correo electrónico, mesa de ayuda, SIDIVIC y Forest, cuyo estatus es cerrado en fecha del 27-07-2021

Id 18384 del 04-08-2021, para reintegro de equipo de computo por encontrarse dañado, cuyo estatus es cerrado en fecha del 27-oct-2021

A nivel de indicadores de gestión, se evidencia:

Obtener el 99% de índice de disponibilidad de los recursos tecnológicos, con frecuencia mensual, cuyos resultados para el 2021 son:

Enero 88% - Febrero 88% - Marzo 99% - Abril 99% - Mayo 99% - Junio 99% - Julio 99% - Agosto 99% y Septiembre 99%, siendo respaldado por orden de compra 67885 del 23-4-21 con el proveedor Unión Temporal Soluciones Avanzadas de Conectividad Azteca – CenturyLink (Ahora LUMEN), con su respectivo informe de seguimiento de septiembre/2021 donde se describe el comportamiento de los recursos tecnológicos con desempeño adecuado que no supera el 75% del percentil 95 en IN-OUT por parte de LUMEN

En planes de mejoramiento se evidencia:

PMI 224 para acción correctiva del 26 de noviembre del 2019, referente a la no aplicabilidad eficaz en la metodología para definir el PETI, cuyo estatus es en proceso acorde con seguimiento del 21 de octubre/2021

PMI 320 para acción correctiva del 16 de junio del 2020, por ausencia de un plan diagnostico de IP v4 a IP v6, cuyo estatus es cerrada en fecha de septiembre 03 del 2021, con soporte de Informe de Migración del direccionamiento IPV4 a IPV6 de los componentes de software y hardware de la SDHT – Informe fase 1 plan diagnostico elaborado por la empresa REAL TIME y entregado en Febrero/2021, cuyas conclusiones son el 100% de los equipos de seguridad soportan IPV6, igual los de red, y servidores; se concluye también que la infraestructura de TI, redes y comunicaciones está preparada para pasar a fase de implementación finalizada el 04 de junio/2021, código de informe IPV6-SDHT-v2-1

**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	C	C	C	C
N° de la no conformidad														
<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 (*)	C	C	C	NA	C	C	C	C	C	NC	C	C	C	C
N° de la no conformidad										01				

\* Evaluación:

C = Cumplido

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

NA = No fue auditado en esta auditoría

Ex= Exclusión / no aplica