

# INFORME DE AUDITORIA 2021

## ISO 9001:2015

### 1. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:

- Evaluar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 de acuerdo con alcance establecido en el Sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión respecto al cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión con relación al cumplimiento de los objetivos de calidad
- Detectar oportunidades de mejora.

### 2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

“La Formulación y ejecución de políticas e instrumentos para la gestión, la financiación y el control del hábitat en el Distrito Capital”.

### 3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:

Los criterios bajo los cuales se realizará la presente auditoria son:

- Requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015.
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables a la organización
- Requisitos determinados por el cliente y/o partes interesadas.
- Requisitos internos establecidos para los diferentes procesos por parte de la organización.

### 4. EQUIPO AUDITOR:

Auditor líder: Raúl Eduardo Caicedo Acosta

### 5. MÉTODO DE AUDITORÍA:

La auditoría se realizó por medios virtuales utilizando diferentes métodos de acuerdo a la pertinencia de la actividad a desarrollar, entre ellos: entrevista, selección de evidencias por muestreo, verificación documental, revisión de indicadores y mediciones y verificación de matrices de riesgos y oportunidades.

## 6. RIESGOS DE LA AUDITORÍA:

Se definieron en la etapa de planeación de la auditoria los siguientes riesgos y acciones para neutralizarlos las cuales fueron ejecutadas conforme a lo establecido por lo cual se concluye que estos no se materializaron.

RIESGO	ACTIVIDADES
1. No contar con la disponibilidad y disposición del personal auditado lo cual ocasiona incumplimiento del plan de auditoria y riesgo de no cumplir el objetivo del ejercicio.	a. Enviar el plan de auditoria 8 días antes con el fin de que el personal tenga el conocimiento de los tiempos de la auditoria y así ajusten sus agendas. b. Delegar a una persona que pueda atender la auditoria para no afectar el desarrollo del ejercicio.
2. Fallas en la conectividad que afecte la comunicación y la presentación de evidencias.	a. Evaluar la gravedad de la situación y tomar decisiones como esperar la mejora en la conectividad. b. Reprogramar la auditoría
3. No contar previamente con la documentación requerida para la preparación de la auditoría, lo cual genera pérdida de la eficacia de la misma.	a. Garantizar el envío del manual del sistema de gestión y la documentación con 8 días anterioridad para la elaboración del plan y preparación de la auditoría
4. Incumplimiento de agendas por cambio en itinerario	a. Reprogramar el servicio o redefinir horarios entre el cliente.

Como resultado de la auditoria no se materializó ningún riesgo.

## 7. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

### PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

#### Fortalezas

1. La capacidad del equipo de profesionales del área de “Programas y Proyectos” para dar soporte a la alta dirección en la definición de los elementos estratégicos y en la aplicación de metodologías para dar respuesta a los requisitos de la norma internacional de calidad.
2. El ejercicio que se está realizando en la actualidad para revisar y ajustar el contexto de la entidad, en el cual han participado un alto número de funcionarios de varios procesos, a través de la herramienta DOFA usando medios tecnológicos que facilitan la captura y procesamiento de la información. Este ejercicio ayudará a conocer las opiniones de los servidores públicos respecto a las capacidades de la entidad y de los

factores del entorno que inciden en el cumplimiento de su misionalidad, para crear, revisar, y/o ajustar los riesgos y oportunidades.

3. La metodología empleada para redefinir y establecer las partes interesadas y sus requisitos a través de la participación de los líderes y equipos de trabajo de los procesos, lo cual permite, desde un primer momento concientizar a este primer nivel en la importancia de atender a estos grupos de interés que inciden en los resultados de la gestión de la entidad.

### **Oportunidades de mejora**

1. Continuar con el plan de trabajo para actualizar la planeación estratégica de la entidad considerando los siguientes pasos:
  - Actualización del contexto que permita priorizar los principales factores externos e internos que inciden positiva o negativamente en el desempeño y el cumplimiento de los objetivos de la Secretaría del Hábitat.
  - Revisión y actualización de los objetivos de calidad empleando como información de entrada la misión, visión, objetivos estratégicos, análisis de contexto y de partes interesadas.
  - Definición de indicadores de eficacia que permitan evaluar si los objetivos están cumpliendo con su propósito en el tiempo.
  - Interacción de indicadores de eficacia con los actuales de cumplimiento establecidos en los procesos.
2. Considerar las siguientes acciones para identificar riesgos y oportunidades procedentes de las partes interesadas y sus requisitos:
  - Hacer partícipe a los procesos respecto al grado en que se están cumpliendo con las necesidades y expectativas de estos grupos de interés para conocer si existen amenazas que afecten el objetivo del proceso o por lo contrario oportunidades que pueden traer beneficios.
  - Revisar si en la actualidad se tienen identificados riesgos y oportunidades cuya estructura requiera completarse a través de la inclusión de nuevas causas, consecuencias, controles o planes de tratamiento.
  - Evaluar la necesidad de crear nuevos riesgos y oportunidades revisando el grado en que estas partes interesadas inciden en los resultados previstos del sistema de calidad como son la satisfacción del cliente y cumplimiento de requisitos legales, así como del desarrollo de la mejora continua.
3. Determinar la forma de retroalimentación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas con fines de revisión por la dirección considerando la priorización de las mismas basadas en su capacidad de incidir en los objetivos estratégicos y de calidad de la entidad. Este feed back será útil para seleccionar las partes interesadas que más requieren atención por ser de impacto frente al desempeño de la entidad y/o porque no se están atendiendo con eficacia.

4. Considerar las siguientes acciones para fortalecer la siguiente revisión por la dirección:
  - Concluir sobre la necesidad de generar nuevos riesgos y/u oportunidades procedentes de los cambios del contexto.
  - Profundizar en la retroalimentación de las partes interesadas diferentes a la ciudadanía y usuarios del servicio, a fin de conocer el grado en que la entidad cumple o no con sus requisitos.
  - Concluir sobre el desempeño de los procesos y clasificar con criterio de cumplimiento aquellos que no han generado los resultados planificados evaluando el impacto ocasionado y facilitando las decisiones a tomar.
  - Incluir las salidas no conformes de los procesos misionales para dar a conocer a la alta dirección los principales fallos frente a la prestación del servicio.
  - Profundizar en los resultados de las auditorías internas y externas seleccionando las oportunidades de mejora a gestionar en los procesos.
  - Incluir en el análisis de los riesgos y oportunidades la eficacia de las acciones para abordarlos y las decisiones estratégicas a tomar para prevenir la ocurrencia de eventos adversos y aprovechar el potencial de las oportunidades.
  - Evaluar la posibilidad de incluir un mayor número de datos (mínimo de 3 años atrás), para privilegiar el análisis de tendencias de la información de entrada.

### **PROCESO: GESTION DE SERVICIO AL CIUDADANO**

#### **Fortalezas**

1. La competencia de los servidores públicos del proceso para atender las necesidades del área lo cual contribuye a contar con información oportuna y confiable a disposición de los otros procesos y la entidad para la toma de las acciones pertinentes.
2. Los informes trimestrales que genera el proceso, en los cuales se identifican los resultados de la gestión de la entidad para dar respuesta a los peticionarios haciendo énfasis en las áreas que incumplen y en las causas primarias de los mismos, lo cual genera datos suficientes para que se puedan tomar acciones y mejorar sus resultados.

#### **Oportunidades**

1. Revisar el proceso desde su alcance y responsabilidades que tenga en cuenta la funciones que cumplen los líderes de las subdirecciones, áreas y dependencias frente a la calidad de las respuestas a los peticionarios que incluye la variable “oportunidad”. Es importante privilegiar esta integración a fin de evitar interrupciones entre el área que recibe las PQRSD y las que tienen la responsabilidad de dar solución. Así las cosas, es necesario que en el riesgo que tiene asociado el incumplimiento a las respuestas de los peticionarios, se incluyan las áreas que generan un mayor incumplimiento y se definan indicadores de desempeño bajo su responsabilidad.
2. Continuar con las acciones para que las subdirecciones, áreas y dependencias asocien el radicado la respuesta en el sistema “BOGOTÁ TE ESCUCHA” y “FOREST” a fin de asegurar información suficiente para que el área de atención al cliente pueda diligenciar

y actualizar permanentemente el formato de REPORTE DE PQRSD para hacer un seguimiento eficaz de lo solucionado y lo pendiente.

- Fortalecer las acciones para asegurar la interfase entre las plataformas “FOREST” y “BOGOTÁ TE ESCUCHA” a fin de mejorar la gestión y seguimiento a los requerimientos que recibe la entidad contando con estadísticas confiables para tomar decisiones.

### No conformidades

REQUISITO ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
<p><b>6.1.1 (1)</b></p>	<p>No se asegura coherencia ni relación entre el control y tratamiento del riesgo “Posibilidad de incumplir el término de las respuestas de las PQRSD” con una de las causas que lo origina:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Causa: “Aumento significativo de las PQRSD dentro de cada uno de los procesos de la entidad”</li> <li>- Control: “Informe trimestral de PQRSD para identificar los asuntos más reiterados en los procesos de la entidad” con una frecuencia trimestral</li> <li>- Plan de acción: “Mesas de trabajo con los procesos para identificar los temas de más alto impacto”</li> </ul> <p>NOTA: Siendo el proceso de “Financiación para el acceso de vivienda” el que ocasiona la inoportunidad de respuestas inoportunas, el mapa de riesgos no refleja las causas ni acciones para atacar la raíz del problema (En el trimestre de 2021 el 36% de peticiones se respondieron extemporáneamente)</p>	<p>Mapa de riesgos de atención al ciudadano 2021: V11 (22 diciembre de 2020)</p>

---

## PROCESO: PRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN SECTORIAL

### Fortaleza

1. La competencia de los profesionales que atienden cada una de las actividades del proceso lo cual permite que se desarrolle y procese la información requerida por los clientes y demás partes interesadas por los productos del área.
2. La adherencia a procedimientos y documentos del proceso por parte del equipo de trabajo lo cual facilita su implementación y favorece su actualización, como parte de las acciones para preservar e impulsar la gestión del conocimiento en el proceso.

### Oportunidades de mejora:

1. Revisar si los indicadores de los proyectos de inversión en realidad miden la oportunidad de entrega de publicación de todos los productos del proceso como variable importante que hace parte de la naturaleza de los mismos, lo cual puede llevar a crear otros indicadores que cumplan con este propósito.
2. Considerar la configuración del concepto de salidas no conformes justificado en la información que este proceso le entrega al cliente la cual debe cumplir con criterios de calidad como puntualidad y oportunidad. Si bien se llevan controles en el proceso, es importante registrar los casos en que no se cumple para conocer el actuar ante el efecto ocasionado y llevar un récord de incumplimientos para tomar acciones que permitan mejorar los resultados.
3. Continuar con el propósito de adquirir aplicativos para facilitar el trabajo de los profesionales que hacen parte del proceso, en cuanto a la elaboración de cronogramas de actividades y la facilidad para realizar y registrar el seguimiento lanzando alertas tempranas y resultados de la gestión realizada.

## FORMULACIÓN DE LINEAMIENTOS DE INSTRUMENTOS DE VIVIENDA Y HÁBITAT

### Fortalezas

1. La calificación de cada uno de los profesionales que intervienen en el proceso fundamentada en el conocimiento de los componentes que se requieren para la formulación de los instrumentos de vivienda como son métodos, requisitos de legales y reglamentarios, necesidades de las partes interesadas y contexto externo, entre otros.
2. Las mejoras introducidas en el proceso a partir de los resultados de la auditoría interna desarrollada en 2020 lo cual ha permitido una mayor adherencia al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

### Oportunidades de mejora

1. Fortalecer los conceptos de diseño de la norma ISO 9001:2015 en líderes de proceso y equipos de trabajo que permite mejorar la alineación de procedimientos y formatos empleados para dar respuesta a los requisitos del referencial.
2. Considerar las siguientes acciones para mejorar la planeación de los diseños que realiza el proceso, en particular el de políticas públicas:
  - Completar todas las etapas del diseño que no solo contemple la formulación sino también las de implementación y seguimiento a fin de asegurar el seguimiento eficaz de cada una de ellas en una etapa posterior.
  - Demarcar las etapas en las cuales se realizan las revisiones, verificaciones y validaciones. Tener en cuenta que es usual que las revisiones se realicen en varias etapas lo cual no es común en el caso de las verificaciones y validaciones las cuales se realizan en un solo momento.
3. Agotar las actividades que pueden generar riesgos “técnicos” en los diseños teniendo en cuenta las etapas críticas de los mismos y lecciones aprendidas previas de otros proyectos que permitan generar acciones para evitar su materialización.
4. Formalizar el registro de verificación acudiendo a la definición de esta etapa del diseño la cual exige que para cada elemento de entrada exista un elemento de salida y se puedan confrontar para poder asegurar que el diseño se está realizando conforme a lo establecido inicialmente o de lo contrario se deban tomar acciones para asegurar esa correspondencia.
5. Completar las actividades de validación, en la etapa pertinente, que permita conocer si el diseño cumple con el objetivo para el cual fue creado. Para lo anterior se requiere conservar evidencias las cuales pueden incluir listas de chequeo, resultados de la aplicación de la política, medición de indicadores y actas, entre otros.
6. Tener en cuenta que los diseños pueden cambiar para mejorar los resultados lo cual implica que se vuelvan a implementar las etapas del diseño que sean pertinentes para asegurar resultados.

### PROCESO: ADMINISTRACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN

#### Fortalezas

1. La distribución de funciones y obligaciones de los profesionales de la Subdirección de Programas y Proyectos conforme a sus competencias y habilidades, lo cual incrementa la capacidad del proceso para responder ante la entidad frente a los temas de su responsabilidad.

2. El nuevo procedimiento, PG03-PR10 de gestión del cambio el cual define la metodología y lineamientos para preparar y apoyar a los procesos para adoptar con éxito los cambios que se puedan presentar y amortiguar los efectos negativos, así como potencializar los beneficios de los mismos.
3. La reciente aprobación en el CICCI de la política de riesgos de la entidad basada en la cartilla del DAFP en su versión 5, lo cual permitirá actualizar los mapas de riesgos de los procesos conforme a las nuevas disposiciones del ente rector en este tema. Adicionalmente se han creado formatos que permiten vincular información y facilitar la integración de los conceptos relacionados con el tema.
4. La inclusión en la matriz de comunicaciones de los medios para evaluar su efectividad lo cual permitirá contar con herramientas para conocer si están logrando los objetivos en el proceso de transmisión de información.
5. Las recientes solicitudes de cambios en el procedimiento de acciones correctivas en la cual se involucra la Subdirección de Programas y Proyectos en la responsabilidad de evaluar el cumplimiento de las acciones como parte importante para evitar la repetición de estos en concordancia con el proceso de Evaluación, asesoría y mejoramiento que evalúa la eficacia de las mismas.
6. La asesoría que desde este proceso se realiza a los otros del sistema de la calidad para fortalecer la planeación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y gestionar las oportunidades de mejora de las auditorías.

### **Oportunidades de Mejora**

1. Evaluar el grado de implementación y eficacia del procedimiento de gestión del cambio posterior a su aplicación que permita identificar si los procesos han usado esta herramienta con eficacia y el grado de apropiación de la misma, a fin de tomar decisiones que contribuyan a su normalización.
2. Incluir en el plan de cambios, PG03-FO725, asociado a la actualización del contexto la necesidad de revisar los riesgos, posterior a este ejercicio los cuales pueden ajustarse en alguno de sus componentes que incluyen las valoraciones, controles y planes de acción.
3. Continuar con el propósito de revisar, y si aplica ajustar, los objetivos de los procesos teniendo en cuenta el “qué” y el “para qué” de los mismos, como premisa fundamental para identificar indicadores y riesgos que se puedan presentar en ellos.
4. Continuar con la asesoría a los procesos para dar cierre a las NC detectadas en esta auditoría y en la del año anterior, en particular aquellas relacionadas con:
  - Formulación de indicadores de eficacia en los procesos



- Identificación de riesgos y oportunidades en los procesos y evaluación de la eficacia de los planes de acción para abordarlos.
- Aplicación del diseño y desarrollo en el proceso de Formulación de lineamientos e instrumentos de vivienda y hábitat.
- Evaluación de la eficacia de las acciones correctivas tomadas por los procesos a fin de evitar su recurrencia

## No conformidades

REQUISITO ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
6.2. 1.e. (2)	Los objetivos de calidad no son objeto de seguimiento toda vez que no se revisa el grado en que cumplen las metas para cada uno de ellos.	Ausencia de evidencias que demuestren que se realiza seguimiento a los 4 objetivos de calidad de la vigencia diferentes a la realizada en la revisión por la dirección

## PROCESO: EVALUACION, ASESORIA Y MEJORAMIENTO

### Fortalezas

- 1) La priorización que hizo el proceso para seleccionar las auditorías a realizar en 2021 basado en el estado, importancia de los procesos, auditorias anteriores y recursos, entre otros. Así mismo, la inclusión de auditorías como la ambiental y la de protección de datos personales en el proceso de gestión tecnológica lo cual advierte la ampliación de la cobertura de este proceso para detectar mayores oportunidades de mejora.
- 2) La interacción de la segunda con la tercera línea de defensa para revisar y evaluar la gestión del riesgo lo cual ha facilitado el seguimiento a la implementación de la metodología evitando duplicidad de información y agregando valor a los procesos.
- 3) La designación de profesionales con experticia en las áreas para revisar la gestión del riesgo de los procesos lo cual facilita el entendimiento de los temas a evaluar aportando valor respecto a las especialidades de cada uno de ellos.
- 4) La inclusión del paso en el procedimiento de planes de mejoramiento de la metodología para evaluar la eficacia de las acciones correctivas lo cual da pie a ayudar a prevenir que los problemas o no conformidades de vuelvan a repetir.

### Oportunidades de mejora

- 1) Continuar la interacción entre segunda y tercera línea de defensa para impulsar el involucramiento de los procesos (primera línea de defensa) en los lineamientos y metodología para implementación establecidas en la política de la Secretaría.

- 2) Continuar con el cronograma de trabajo para implementar la nueva política del riesgo de la Secretaría trabajando en equipo con los procesos para lograr implementar los cambios establecidos en la nueva versión de la cartilla del DAFP.
- 3) Continuar con el propósito de medir la eficacia de las acciones tomadas por los procesos a fin de conocer la evolución de los procesos frente al tema.

## **PROCESO: INSTRUMENTOS DE FINANCIACIÓN PARA EL ACCESO A LA VIVIENDA**

### **Fortalezas**

1. La capacidad del proceso para cumplir con su propósito de brindar a los hogares vulnerables y víctimas del conflicto armado soluciones habitacionales, a través de la definición e implementación de métodos y controles, el uso de aplicativos que permiten almacenar y procesar información, así como con el concurso de profesionales concededores y expertos en el tema.
2. Los resultados de la gestión del proceso en 2020 cuyas cifras evidencian mejora respecto al año anterior en aspectos como la entrega de 1332 subsidios, venta de 746 viviendas y el relacionamiento con promotores y constructores para obtener recursos. Así mismo se destaca la generación de alianzas con universidades para involucrar a estudiantes en tema de urbanismo.

### **Oportunidades de mejora**

1. Revisar la metodología para detectar las salidas no conforme a fin de evaluar si es suficiente y eficaz para detectar los incumplimientos del proceso, o por lo contrario se requieren crear nuevos puntos de control que facilite su identificación; así mismo, es conveniente buscar otras actividades clave del proceso que puedan dar lugar a salidas no conformes; una buena práctica la constituye el análisis de quejas las cuales se pueden presentar por algún fallo al interior del proceso evidenciando una vulnerabilidad o incumplimiento.
2. Revisar la redacción de las potenciales salidas no conformes que se pueden presentar en el proceso enfocándolas hacia incumplimientos, así mismo adaptar el lenguaje de las acciones para corregirlas que permita favorecer el entendimiento de los lectores (en la actualidad se presenta como “separación, contención, devolución, suspensión)

## **PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

### **Fortalezas**

- La competencia de los colaboradores que atienden el proceso fundamentado en los conocimientos en los requisitos de ley aplicables y vigentes, la destreza para buscar información en los aplicativos y en la búsqueda de información en archivos y documentos.

### Oportunidades de mejora

- Conocer los requisitos de la ISO 9001:2015 aplicables a su proceso a fin de evitar confusiones a la hora de aplicarlos y contar con mayores herramientas para dar respuesta a las exigencias del referencial.
- Encontrar metodologías fáciles y prácticas para evaluar el aprendizaje y conocimientos impartidos en las capacitaciones seleccionando los métodos de acuerdo con el objetivo que persigue en cada una de ellas.

### No conformidades

REQUISITO ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
7.2 (3)	No se evidencia la evaluación de la eficacia de las actividades de formación realizadas en 2021.	Ausencia de evidencias que demuestren bajo hechos cumplidos las evaluaciones de las capacitaciones realizadas y establecidas en el Plan de Capacitación 2021.

## PROCESO: GESTION DE SOLUCIONES HABITACIONALES

### Fortalezas

1. La capacidad de los profesionales que atienden el proceso, fundamentada en el conocimiento de los procedimientos, aplicativos y demás instrumentos que permiten cumplir con los objetivos y metas del mismo.
2. El aplicativo SIDec para conservar la información en cada una de las etapas del proceso con cobertura suficiente para asegurar la trazabilidad, lo cual constituye un factor importante en caso que se requiera realizar trazabilidad de los proyectos de corta y larga duración.
3. La mejora en la simplificación y racionalización de tramites cuyas estadísticas de 2016 a mayo de 2021 evidencian la reducción de 284 días con una duración inicial de 850 días frente a un estándar normativo de 669 en beneficio de la misma entidad y sus partes interesadas.

### Oportunidades de mejora

1. Asegurar el registro oportuno de las actividades clave de los proyectos asociativos entendiendo que estas hacen parte de controles importantes para cumplir con los objetivos de los mismos a fin de asegurar que se solucionan en los tiempos establecidos en los cronogramas de trabajo evitando retrasos de los proyectos.

2. Continuar con las acciones para incorporar en el aplicativo SIDec los cronogramas y seguimientos de los proyectos asociativos los cuales se manejan actualmente en Excel con las limitaciones propias de este programa.
3. Revisar la metodología para detectar las salidas no conforme a fin de evaluar en si es suficiente y eficaz para detectar los incumplimientos del proceso, o por lo contrario se requieren crear nuevos puntos de control que facilite su identificación; así mismo, es conveniente buscar otras actividades clave del proceso que puedan dar lugar a salidas no conformes; una buena práctica la constituye el análisis de quejas las cuales se pueden presentar por algún fallo al interior del proceso evidenciando una vulnerabilidad o incumplimiento.

## **PROCESO: CONTROL DE VIVIENDA Y VEEDURÍAS DE LA CURADURÍA**

### **Fortalezas:**

1. La competencia del líder y de los profesionales del proceso para atender las necesidades del mismo y poder cumplir con el propósito para el cual fue creado.
2. Las auditorias preventivas a las visitas realizadas a los polígonos lo cual da pie a generar alertas tempranas, que permiten orientar las acciones para cumplir con las metas establecidas en el proceso. Así mismo se destaca la organización de los archivos con los informes de estas visitas lo cual facilita la trazabilidad cuando un evento así lo requiere

### **Oportunidades:**

1. Revisar la oportunidad de fortalecer la organización del trabajo de los profesionales que realizan visitas a los polígonos a fin de evaluar la posibilidad de optimizar tiempos de las actividades dedicadas a esta labor como línea base para mejorar el uso de los recursos a través del tiempo.
2. Fortalecer la información de la matriz de quejas procedentes de las actividades de comisión de veeduría que incluya las fechas en las que el ciudadano las interpone y una mayor descripción del estado de las mismas a fin de facilitar el seguimiento en el tiempo y conocer las actividades pendientes.
3. Continuar con la mejora proyectada referente a la tipificación de las quejas a fin de determinar las causas principales que las originan y poder tomar acciones ante las más recurrentes para evitar su repetición.
4. Revisar la metodología para detectar las salidas no conforme a fin de evaluar en si es suficiente y eficaz para detectar los incumplimientos del proceso, o por lo contrario se requieren crear nuevos puntos de control que facilite su identificación; así mismo, es conveniente buscar otras actividades clave del proceso que puedan dar lugar a salidas

no conformes; una buena práctica la constituye el análisis de quejas las cuales se pueden presentar por algún fallo al interior del proceso evidenciando una vulnerabilidad o incumplimiento.

5. Crear indicadores de eficacia que den cuenta del grado en que se cumple el propósito del proceso en sus funciones de vigilancia, seguimiento y control dado que los actuales miden el cumplimiento de actividades lo cual puede traer dificultad a la hora de evaluar el desempeño del mismo.

## **PROCESO: GESTIÓN TECNOLÓGICA**

### **Fortalezas**

1. Los proyectos de renovación de infraestructura tecnológica entre los cuales se encuentran el de ampliación de memoria para aumentar la capacidad de procesamiento de equipos, la adopción del protocolo IPv6 para mejorar la seguridad en las comunicaciones de la entidad, así como la implementación de la tecnología WiFi para incrementar la velocidad de conexión y navegación.
2. La creación de protocolos para dar instrucciones de conectividad a los funcionarios que trabajan desde casa, así como la implementación de acciones para colaborar ante eventualidades que se puedan en esta modalidad de trabajo.
3. La plataforma Glpi para capturar las necesidades de los usuarios y tramitar las soluciones conforme a los criterios y tiempos establecidos, lo cual facilita la labor de “mesa de ayuda”.

### **Oportunidades de mejora**

1. Actualizar el cronograma de implementación del PETIC teniendo en cuenta las actividades pendientes y la etapa actual en la cual se encuentra el proyecto, a fin de dar feliz término al mismo en armonía con la actualización de la planeación estratégica de la organización.
2. Evaluar la posibilidad de incluir en la plataforma Glpi la opción de generar estadísticas que permita conocer en tiempo real la oportunidad de respuesta a los usuarios del “servicio de mesa de ayuda” y lanzar alertas de los casos extemporáneos. Así mismo es conveniente crear actas de las reuniones semanales en donde se tratan las soluciones de los mismos.

## PROCESO: GESTIÓN TERRITORIAL DEL HÁBITAT

### Fortalezas

1. La competencia de los líderes y equipos de trabajo para atender las necesidades del proceso a través de la aplicación de conocimientos y habilidades, que permiten desarrollar los procedimientos para cumplir con sus objetivos y metas.

### Oportunidades de mejora

1. Revisar el objetivo del proceso mencionando el “para qué” del mismo como premisa fundamental para definir indicadores, riesgos y oportunidades, que permitan incrementar su capacidad mediante mediciones y planes para evitar adversidades y maximizar beneficios.
2. Revisar la metodología para detectar las salidas no conforme a fin de evaluar en si es suficiente y eficaz para detectar los incumplimientos del proceso, o por lo contrario se requieren crear nuevos puntos de control que facilite su identificación; así mismo, es conveniente buscar otras actividades clave del proceso que puedan dar lugar a salidas no conformes; una buena práctica la constituye el análisis de quejas las cuales se pueden presentar por algún fallo al interior del proceso evidenciando una vulnerabilidad o incumplimiento.

### No conformidades

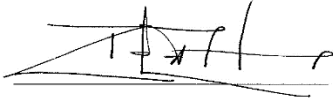
REQUISITO ISO 9001:2015	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
10.1 (4)	No se evidencia la planeación de acciones para proyectar el cumplimiento de la meta de los proyectos de inversión “Mejoramiento de vivienda modalidad de habitabilidad mediante asignación e implementación de subsidio de Bogotá” y “Plan terrazas” ocasionado por el retraso en la expedición del reglamento operativo según las disposiciones del Decreto Distrital 145 de 2021.	Ausencia de evidencias en el documento que presentan los resultados de los indicadores de los proyectos de inversión. (Reporte JSP7)

## 8. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

OBJETIVOS	CONCLUSIONES
Evaluar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 de acuerdo con alcance	Se detectaron 4 no conformidades en los 12 procesos auditados para las cuales deben generarse correctivos y acciones correctivas que permitan evitar su recurrencia. Es conveniente que las no conformidades asociadas en la debilidad en la gestión del riesgo en el proceso de Gestión del servicio al ciudadano y la relacionada con el no registro de acciones para un proyecto de inversión del proceso de Gestión Territorial del

<p>establecido en el Sistema de gestión.</p>	<p>Hábitat, sean tomadas de manera transversal para evitar que se presenten en otros procesos. Así mismo, es importante continuar con las acciones que se encuentran en proceso para atender las NC detectadas en la auditoría interna de 2020 a fin de asegurar conformidad con los requisitos del referencial ISO 9001:2015.</p>
<p>Determinar la capacidad del sistema de gestión respecto al cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.</p>	<p>El sistema de gestión de la Secretaría Distrital del Hábitat está en capacidad de cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables, cuyos factores claves de éxito los constituyen las metodologías establecidas en los procesos, competencia de profesionales, aplicativos desarrollados para apoyar a los procesos y controles establecidos para la toma de acciones.</p> <p>En términos generales los proyectos de inversión cumplen sus metas y en caso de incumplimiento se toman acciones para mejorar los resultados.</p>
<p>Determinar la eficacia del sistema de gestión con relación al cumplimiento de los objetivos de calidad</p>	<p>Es importante continuar con el ejercicio de planeación estratégica para la entidad que permita revisar y, dado caso, ajustar los objetivos de calidad y la planeación de los mismos a través de actividades, recursos, fechas, indicadores y metas. En esta dirección se hace necesario continuar con el propósito de configurar indicadores de eficacia para complementar los actuales de cumplimiento.</p> <p>Se resalta el avance que ha tenido el sistema de calidad en cuanto a la adherencia a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 como en la mejora continua de los procesos. Se ha avanzado en temas como contexto, partes interesadas, riesgos, oportunidades, indicadores y gestión del cambio, los cuales son importantes culminar para evitar incumplimientos y fortalecer la normalización del sistema.</p> <p>Continúa siendo importante mejorar los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La implementación de los requisitos asociados con salidas no conformes en los procesos misionales, los que generan trámites al cliente y los previos a la misionalidad que suministran información para su desarrollo.</li> <li>- La aplicación eficaz de los requisitos del diseño en los procesos de Formulación de lineamientos de instrumentos de vivienda y hábitat, así como el de Gestión de soluciones habitacionales</li> </ul>

Detectar oportunidades de mejora.	Se detectaron 40 oportunidades de mejora en los 12 procesos auditados las cuales son convenientes documentar y gestionar para continuar con la mejora del sistema de calidad.
-----------------------------------	---

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Raúl Eduardo Caicedo Acosta".

**Raúl Eduardo Caicedo Acosta**

**Auditor ISO 9001:2015**