



INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO.

MARZO - JUNIO 2017.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011.



OFICINA DE CONTROL INTERNO.

INTRODUCCION.

El primero de enero del año 2015 empieza a funcionar de manera integral el INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTION TERRITORIAL DE CHÍA. IDUVI

Teniendo en cuenta que el IDUVI tiene la responsabilidad de adoptar un modelo actualizado de Control Interno en los plazos establecidos en el Decreto 943 de 2014:

ARTÍCULO 4. Para la <u>implementación del Modelo Actualizado</u> se tendrán en cuenta las siguientes disposiciones:

Numeral 1. Las entidades creadas dentro del **año anterior** a la publicación del presente decreto, implementarán el Modelo Actualizado, de acuerdo a las siguientes **fases**:

FASE I (6 MESES):

- Información y Comunicación.
- Modelo de Operación por Procesos.
- Planes, Programas y Proyectos.
- Políticas de Operación.
- Estructura Organizacional.
- Indicadores de Gestión.

FASE II (3 MESES):

- Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.
- Desarrollo del Talento Humano.

FASE III (6 MESES):

- Políticas de Administración del Riesgo.
- Identificación del Riesgo.
- Análisis y Valoración del Riesgo.

FASE IV (3 MESES):

- Autoevaluación Institucional.
- Auditoría Interna.
- Planes de Mejoramiento.



Numeral 3. Las entidades que se creen con posterioridad a la publicación del presente decreto <u>deberán implementar</u> el Modelo Actualizado siguiendo las fases señaladas en el numeral primero; el <u>plazo</u> para su implementación se contará 6 meses después de la creación de su planta de personal (Tendrán 2 Años de Plazo).

El IDUVI acatando estrictamente lo estipulado en este decreto inicia con varias actividades para dar cumplimiento a la normatividad, es así como a continuación procedemos a describir los avances implementados en los primeros diez meses de funcionamiento de la entidad:

1. MODULO DE PLANEACION Y GESTIÓN.

1.1COMPONENTE DEL TALENTO HUMANO

1.1.1 ACUERDOS COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ETICOS.

Mediante resolución 39 de 2015 "Por medio de la cual se crea y reglamenta el comité de ética del IDUVI Chía"

Este comité estará encargado de coordinar las acciones necesarias para elaborar y socializar el código de ética en el IDUVI.

1.1.2 DESARROLLODEL TALENTO HUMANO.

 Con la Resolución 03 del 1ero de Enero de 2015 "Por medio de la cual se establece el manual especifico de funciones y competencias laborales de los diferentes empleos públicos que conforman la planta de personal del IDUVI" se adopta el manual de funciones y competencias para la entidad, así mismo se socializo a cada uno de los servidores públicos por parte de la Gerencia.

1.2 COMPONENTE DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.

1.2.1 PLANES PROGRAMAS Y PROYECTOS.

- Por medio del Acuerdo Municipal 097 de 2016, mediante el cual se adopto el Plan de Desarrollo Municipal "Si Marcamos la Diferencia" 2016-2019, el municipio cuenta con la nueva carta de navegación para este cuatrienio.
- Mediante Acuerdo Directivo 02 de 23 de diciembre de 2014 "POR EL CUAL SE ADOPTA LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y LA ESTRUCTURA DE EMPLEOS DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA, IDUVI, ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DEL MUNICIPIO DE CHÍA se adopto:
 - ✓ La Misión del IDUVI
 - ✓ La Visión del IDUVI, que se construyo al año 2025



Estos elementos de carácter institucional se han ido socializando a lo largo del proceso de fusión, ya que se construyeron participativamente, y a su vez se han publicado en la página web, cartelera institucional y enviado a los correos de la entidad.

- Los objetivos están implícitos en los acuerdos directivos y hacen parte integral de la planeación de la entidad.
- La entidad cumple con la elaboración y seguimiento de los planes de acción correspondientes al Plan de Desarrollo Municipal "SI MARCAMOS LA DIFERENCIA" (Acuerdo Municipal No. 97) aprobado el día 3 de junio de 2016.
- La Sub Gerencia de la entidad en coordinación del área financiera construyeron el PAC correspondiente a la vigencia 2016.
- Por medio de la Resolución No.91 de Agosto de 2016 se crea el "COMITÉ INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA."

Entre sus principales funciones se encuentran:

- 1. Liderar, gestionar y proporcionar las herramientas necesarias para la implementación del modelo integrado de planeación y gestión de la entidad.
- 2. Aprobar políticas, planes, programas estrategias requerimientos y plazos internos para la ejecución e implementación del modelo integrado de gestión.
- 3. Revisar los temas referentes a los objetivos estratégicos, los lineamientos y las políticas de Desarrollo Administrativo.
- 4. Hacer el seguimiento al plan de acción anual de la entidad.
- 5. Establecer compromisos respecto a los resultados obtenidos en el desarrollo de cada comité.
- 6. Las demás funciones dispuestas en el Articulo 17 de la Ley 489 de 1998 y el Decreto compilatorio 1078 de 2015, y/o las demás normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan.
- Se elaboraron los planes de acción por proceso, este insumo es de vital importancia para el desarrollo del Sistema de gestión de Calidad.

1.2.2 MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS.

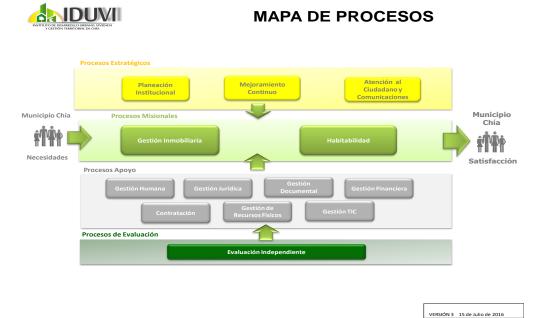
El día 24 de Octubre de 2016 sesiono el Comité institucional de desarrollo administrativo del instituto de desarrollo urbano vivienda y gestión territorial de chía, en el cual se expuso y se aprobó la nueva versión del mapa de procesos de la entidad



MAPA DE PROCESOS



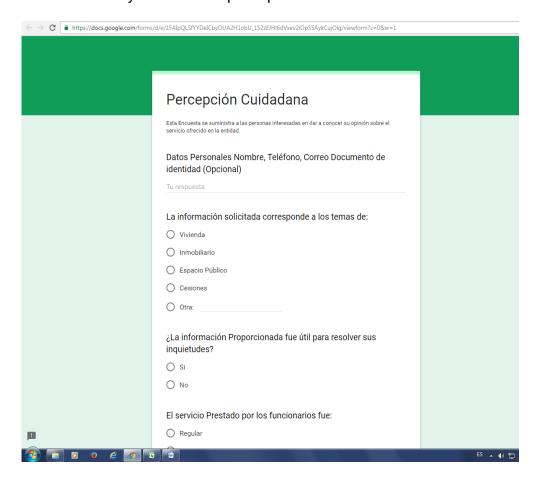
Última Versión Mapa de procesos:



- Se realizaron actualizaciones a las caracterizaciones de algunos procesos teniendo en cuenta el nivel de implementación del sistema.
- Se realizaron reuniones de apoyo a los procesos para verificar el nivel de apropiación y ejecución de las áreas del sistema.
- Por otro lado, se puedo verificar el avance del 98% de los elementos del MECI.
- En el mes de febrero de 2017 se presentó en la plataforma FURAG el que es el nuevo esquema de medición de la nueva versión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



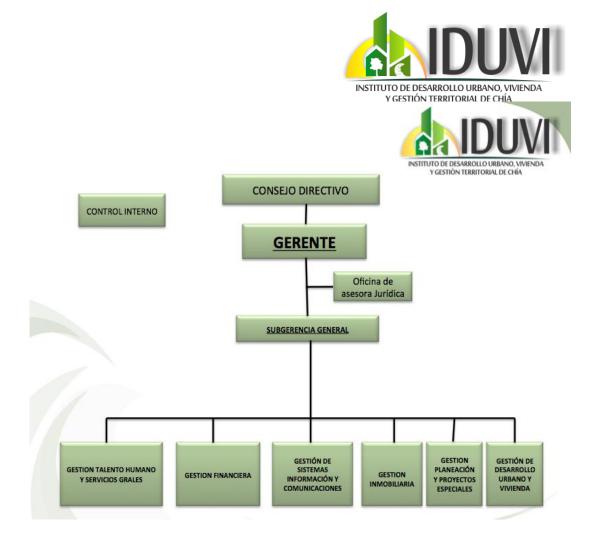
- Se liquidó el contrato de consultoría para el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad del IDUVI, de conformidad con los lineamientos establecidos en la NTCGP 1000:2009 y la NTC-ISO 9001:2015 y articulado con el modelo estándar de Control Interno.
- Se avanzo en cuento al control de documentos y registros por medio de la aprobación, codificación de los mismo para su uso en los procesos.
- Se están aplicando en la página web de la entidad las encuestas de satisfacción y así medir la percepción de la ciudadanía.





1.2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

- La entidad cuenta con un manual de funciones que fue adoptado mediante la Resolución 03 de 2015 "POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL MANUAL ESPECÍFICO DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES DE LOS DIFERENTES EMPLEOS PÚBLICOS QUE CONFORMAN LA PLANTA DE PERSONAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA - IDUVI"
- La estructura de la entidad es acorde al mapa de procesos, ya que se construyeron de manera conjunta y fue un trabajo participativo por parte de los funcionarios de la entidad, así mismo existe una sinergia entre estos dos componentes.
- Mediante contrato de prestación de servicios número 28 de 2017 el IDUVI recibirá apoyo en el proceso de ajuste y adecuación de la estructura administrativa y funcional que adelantará. Esta directriz se tomó teniendo en cuenta que al realizar la fusión que dio origen al IDUVI no se contaba con los recursos necesarios para crear un planta que respondiera a las necesidades administrativas y operacionales que requería la entidad.



1.2.4 INDICADORES DE GESTIÓN.

El IDUVI está inmerso en el sistema Sitesigo, en esta plataforma se realizan todas las mediciones necesarias a los indicadores de gestión, se revisa su eficiencia, eficacia y efectividad, es la principal herramienta para la toma de decisiones en la ejecución del Plan de Desarrollo ya que permite detectar las desviaciones. Se realiza un seguimiento bimestral y se entrega la información a todos los grupos de interés, la consulta es de fácil acceso a los funcionarios y la información se podría como determinar en tiempo real



1.2.5 POLITICAS DE OPERACIÓN.



1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.

1.3.1 POLITICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

Se construyo participativamente la política de administración del riesgo

1.3.2 CONTEXTO ESTRATEGICO

Se determino un contexto estratégico para la identificación y manejo oportuno de los riegos

1.3.3 IDENTIFICACION DEL RIESGO.

Se identificaron los riesgos, esta actividad se realizo en asesoría con la firma consultora que lideraba la implementación del MECI.

Adicionalmente se actualizo el mapa de riesgos y se consolido el mapa de riesgos de factores corrupción

1.3.4 ANALISIS Y VALORACIÓN DEL RIESGO.

Los riesgos fueron evaluados y valorados, como se dijo anteriormente este trabajo fue realizado en conjunto por todos los miembros de la entidad y dirigido por la empresa consultora.

Se realizó medición al mapa de riesgos y se definieron los parámetros para continuar con su continuo monitoreo.

Se evaluaron las acciones y controles determinadas para cada riesgo de la entidad de acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 y la guía de riesgos de DAFP.

Se continuo con el monitoreo que se realiza a los funcionarios para que realicen seguimientos a los riesgos implícitos en los procesos.



2. MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO.

2.1 COMPONENTE AUTO EVALUACION INSTITUCIONAL.

2.1.1 AUTO EVALUACION DE CONTROL Y GESTIÓN.

2.2 COMPONENTE DE AUDITORIA INTERNA.

2.2.1 AUDITORIA DE GESTION.

- Se tiene definido un procedimiento para realizar las auditorías internas en la entidad.
- El día 16 de enero de 2017 sesiono el comité de coordinación de control interno en el cual la Oficina de Control Interno expuso los resultados de las auditorías internas de la vigencia 2017, así mismo se aprobó el cronograma de actividades para el presente año donde se encuentra inmerso el programa anual de auditorías internas.
- Los días 1, 2 y 5 de diciembre se capacitaron 17 funcionarios del IDUVI como auditores internos de los requisitos de la norma NTCGP1000:2009 y la NTC-ISO 9001:2015, esto con el fin de realizar las auditorías internas de calidad y continuar con el proceso de certificación de la entidad.

2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO.

2.3.1 Institucional Procesos.

- Producto de las auditorías internas que se han realizado a los procesos institucionales, la Oficina de Control Interno consolido un plan de mejoramiento y realiza su respectivo seguimiento.
- Se continua con las acciones de mejora con el fin de subsanar el hallazgo que formulo la Contraloría Cundinamarca al Banco Inmobiliario en la vigencia 2013

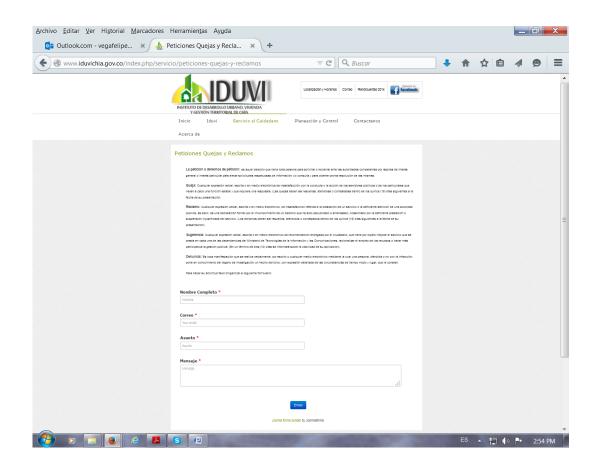


3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.1 INFORMACIÓN COMUNICACIÓN.

3.1.1 INGRESO RECEPCION DE INFORMACIÓN.

 La entidad cuenta con un buzón físico para la recepción de PQRs, está ubicado en un sitio de fácil acceso al ciudadano, por otro lado se habilito un link en la página web, donde la comunidad puede radicar sus PQRs de manera virtual, en este link se explica el significado de Petición, Queja o Reclamo, esto con el fin de orientar a ciudadano y proceso de radicación de la misma.





- Los trámites se encuentran publicados en la página web, esto con el fin de facilitar el acceso de la población a los servicios que presta la entidad.
- Se está llevando a cabo la racionalización de trámites y opas (otros procedimientos administrativos).
- Se implemento el contador de vistas en la página web institucional, esto con el fin de medir el alcance de esta herramienta.
- Se implemento el selector de idioma en la página web, así podremos dar acceso a personas que no dominen el idioma español.
- La OPA correspondiente a los subsidios de mejoramiento y construcción en sitio propio fue incorporado a la plataforma SUIT para que se realice su respectivo ajuste de acuerdo a lo establecido por el DAFP.





• Se continuo con la aplicación de las encuetas de percepción a los usuarios del IDUVI, así mismo se actualizo el formato.

En aras de contribuir al mejoramiento continuo es muy importante para nosotros contar con su opinión frente a la gestión desarrolada por la entidad. Le agradecemos diligenciar la presente encuesta ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA 1. La información solicitada corresponde a temas de: Vivienda							
nosotros contar con su opinión frente a la gestión desarrolada por la entidad. Le agradecemos diligenciar la presente encuesta ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA	Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA						
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA 1. La información solicitada corresponde a temas de: Vivienda	nosotros contar con su opinión frente a la gestión desarrolada por la						
1. La información solicitada corresponde a temas de: Vivienda	Le agradecemos diligenciar la presente encuesta						
Vivienda	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA						
Vivienda	1 La información solicitada corresponde a temas de:						
Espacio Público O Cesiones Tipo A O Otros_Cual? 2. ¿Con que frecuencia utiliza nuestros servicios? Muy frecuente O Frecuente O Poco frecuente O 3. ¿Cual de nuestros servicios ha usado? Solicitud de Información Peticiones , quejas y reclamos Otros Trámites: (Consultas /Certificaciones / Pagos / Etc.) 4. Califique los servicios recibidos respecto a: a. Claridad Bueno O Regular O Malo O b. Calidad de la respuesta Bueno O Regular O Malo O c. Tiempo de Respuesta Bueno O Regular O Malo O d. Amabilidad en la atención Bueno O Regular O Malo O 5. ¿La Información otorgada fue necesaria para resolver sus inquietudes? Si No D 6. ¿Cuáles de los canales de contacto del IDUVI ha usado? Presencial O telefónico O Correo Electrónico O Correo Postal O Chat O Correo Postal O Chat O Correo Servicio de atención al usuario en una escala de 1 a 5 donde 5 es "Completamente Satisfecho" y 1 es Completamente Insatisfecho" Satisfaccion general de atención al		0	 	0		0	
2. ¿Con que frecuencia utiliza nuestros servicios? Muy frecuente		ico O		Tipo A O		2	
Muy frecuente							
3. ¿Cual de nuestros servicios ha usado? Solicitud de Información Peticiones , quejas y reclamos Otros Trámites: (Consultas /Certificaciones / Pagos / Etc.) 4. Califique los servicios recibidos respecto a: a. Claridad Bueno Regular Malo O b. Calidad de la respuesta Bueno Regular O Malo O c. Tiempo de Respuesta Bueno O Regular O Malo O d. Amabilidad en la atención Bueno O Regular O Malo O 5. ¿La Información otorgada fue necesaria para resolver sus inquietudes? Si No O 6. ¿Cuáles de los canales de contacto del IDUVI ha usado? Presencial O telefónico O Correo Electrónico O Correo Postal O Chat O 7. Por favor indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención al usuario en una escala de 1 a 5 donde 5 es "Completamente Satisfacción general de atención al O O Satisfaccion 1 2 3 4 5 general de atención al O O O O Satisfacción al O O	· ·						
Solicitud de Información Peticiones , quejas y reclamos Otros Trámites: (Consultas /Certificaciones / Pagos / Etc.) 4. Califique los servicios recibidos respecto a: a. Claridad Bueno Regular Malo O b. Calidad de la respuesta Bueno Regular Malo O c. Tiempo de Respuesta Bueno Regular Malo O d. Amabilidad en la atención Bueno Regular Malo O 5. ¿La Información otorgada fue necesaria para resolver sus inquietudes? Si	Muy frecuent	e 0	Frecuente	0	Poco frecue	nte O	
□ Peticiones , quejas y reclamos □ Otros Trámites: (Consultas /Certificaciones / Pagos / Etc.) 4. Califique los servicios recibidos respecto a: a. Claridad	3. ¿Cual de nuestros servicios ha usado ?						
□ Otros Trámites: (Consultas / Certificaciones / Pagos / Etc.) 4. Califique los servicios recibidos respecto a: a. Claridad	☐Solicitud de Información						
4. Califique los servicios recibidos respecto a: a. Claridad Bueno O Regular O Malo O b. Calidad de la respuesta Bueno O Regular O Malo O c. Tiempo de Respuesta Bueno O Regular O Malo O d. Amabilidad en la atención Bueno O Regular O Malo O 5. ¿La Información otorgada fue necesaria para resolver sus inquietudes? Si No O 6. ¿Cuáles de los canales de contacto del IDUVI ha usado? Presencial O telefónico O Correo Electrónico O Correo Postal O Chat O 7. Por favor indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención al usuario en una escala de 1 a 5 donde 5 es "Completamente Satisfaccion 1 2 3 4 5 general de atención al	☐Peticiones , quejas y reclamos						
a. Claridad Bueno O Regular O Malo O b. Calidad de la respuesta Bueno O Regular O Malo O c. Tiempo de Respuesta Bueno O Regular O Malo O d. Amabilidad en la atención Bueno O Regular O Malo O 5. ¿La Información otorgada fue necesaria para resolver sus inquietudes? Si No O 6. ¿Cuáles de los canales de contacto del IDUVI ha usado? Presencial O telefónico O Correo Electrónico O Correo Postal O Chat O 7. Por favor indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención al usuario en una escala de 1 a 5 donde 5 es "Completamente Satisfaccion 1 2 3 4 5 general de atención al	□ Otros Trámites: (Consultas / Certificaciones / Pagos / Etc.)						
b. Calidad de la respuesta Bueno O Regular O Malo O c. Tiempo de Respuesta Bueno O Regular O Malo O d. Amabilidad en la atención Bueno O Regular O Malo O 5. ¿La Información otorgada fue necesaria para resolver sus inquietudes? Si No Some Segular O Malo O Some Seg	4. Califique los servicios recibidos respecto a:						
c. Tiempo de Respuesta Bueno O Regular O Malo O d. Amabilidad en la atención Bueno O Regular O Malo O 5. ¿La Información otorgada fue necesaria para resolver sus inquietudes? Si No Some Presencial O telefónico O Correo Electrónico O Correo Postal O Chat O T. Por favor indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención al usuario en una escala de 1 a 5 donde 5 es "Completamente Satisfaccion 1 2 3 4 5 general de atención al descripción al control o Correo Botal O Chat D Chat D Chat C Completamente Satisfaccion 1 2 3 4 5 general de atención al descripción al control o Chat D Cha	a. Claridad			Bueno ()	Regular O	Malo O	
d. Amabilidad en la atención Bueno O Regular O Malo O 5. ¿La Información otorgada fue necesaria para resolver sus inquietudes? Si	b . Calidad de la respuesta			Bueno O	Regular O	Malo O	
5. ¿La Información otorgada fue necesaria para resolver sus inquietudes? Si	c. Tiempo de Respuesta			Bueno O	Regular O	Malo O	
Si	d . Amabilida	d en la atenc	ión	Bueno O	Regular O	Malo ()	
6. ¿Cuáles de los canales de contacto del IDUVI ha usado? Presencial Correo Correo Electrónico Correo Postal Cohat Cohat Correo Postal Cohat C	5. ¿La Información otorgada fue necesaria para resolver sus inquietudes?						
Presencial Correo Electrónico Correo Postal Correo Postal Conte Correo Postal Correo Postal Conte Cont		Si C)	No 🗆			
Correo Postal O Chat O 7. Por favor indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención al usuario en una escala de 1 a 5 donde 5 es "Completamente Satisfecho" y 1 es Completamente Insatisfecho" Satisfacción 1 2 3 4 5 general de	6. ¿Cuáles de	los canales	de contact	o del IDUVI k	na usado?		
7. Por favor indiquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención al usuario en una escala de 1 a 5 donde 5 es "Completamente Satisfecho" y 1 es Completamente Insatisfecho" Satisfaccion 1 2 3 4 5 general de	Presencial	0	telefónico	0	Correo Electr	ónico O	
atención al usuario en una escala de 1 a 5 donde 5 es "Completamente Satisfecho" y 1 es Completamente Insatisfecho" Satisfaccion 1 2 3 4 5 general de atención al	Correo Posta	10	Chat	0			
general de GGGGGGGGGGGGGGGGGGGGGGGGGGGGGGGGGGG	atención al usuario en una escala de 1 a 5 donde 5 es "Completamente						
atención al		1	2	3	4	5	
	atención al						

3.1.2 SALIDA, EMISON DE LA INFORMACIÓN.

La entidad cuenta con la página web, en esta se publica toda la información para que la comunidad pueda acceder de una manera fácil, por otro lado, se contrataron los servicios de la emisora comunitaria Luna Estéreo y otros medios impresos de comunicación con amplia circulación regional con el fin de divulgar de manera masiva la información que produce el IDUVI.



ASPECTOS SOBRE LOS CUALES LA OFICINA DE CONTROL INTERNO RECOMIENDA REVISIONES Y FROTALECIMIENTO.

- Se recomienda continuar con la implementación del sistema de gestión de calidad en conformidad con los lineamientos establecidos en la NTCGP 1000:2009 y la NTC-ISO 9001:2015 y articulado con el modelo estándar de Control Interno.
- Programar las auditorías internas del sistema de Gestión de Calidad.
- Continuar con las actividades que permitan la aprobación e implementación de los tramites y OPAS (otros procedimientos administrativos).
- Realizar todas las actividades que permitan ejecutar una modernización administrativa ajustado a los objetivos misionales de la entidad.

FELIPE VEGA P.

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO