



INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, VIVIENDA  
Y GESTIÓN TERRITORIAL DE CHÍA

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO  
DE CONTROL INTERNO.**

**JULIO – OCTUBRE 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 **implementación del Modelo Actualizado** 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 **deberán implementar** el **Modelo Actualizado** siguiendo las **fases** señaladas en el **numeral primero**; el **plazo** 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.**

### **1.1 COMPONENTE 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 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.**

- Con la **Resolución 03 del 1ero de Enero 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 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 CHIÁ.”

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 Artículo 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.

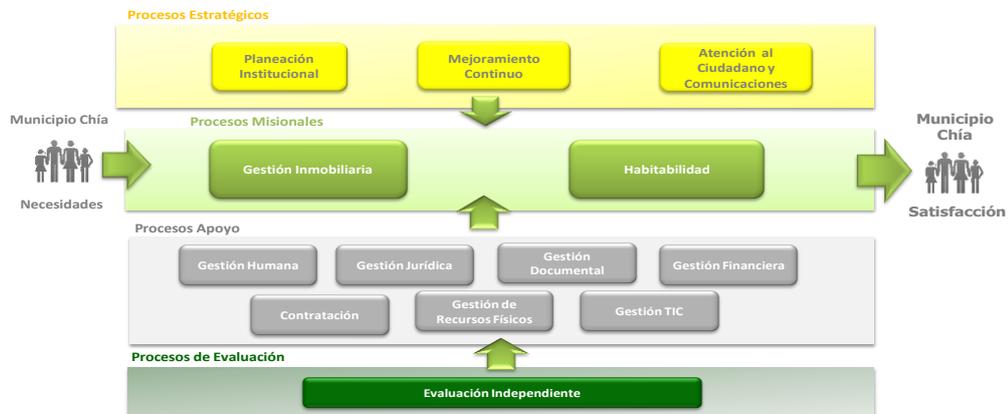
## 1.2.2 MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS.

### MAPA DE PROCESOS



### Última Versión Mapa de procesos:

### MAPA DE PROCESOS



VERSIÓN 3 15 de Julio de 2016

- 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 puede 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.

### 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 una 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 riesgos

#### 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.**

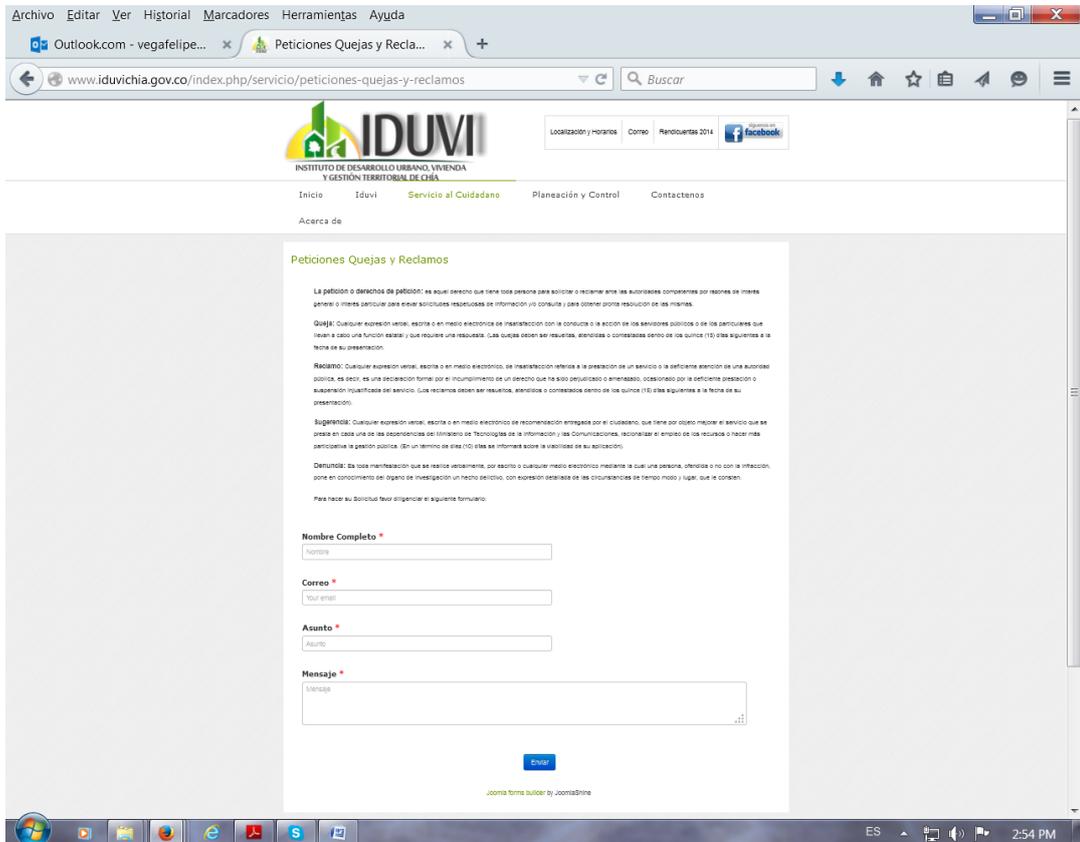
- Producto de las auditorías internas que se han realizado a los procesos institucionales, la Oficina de Control Interno consolido un plan de mejoramiento y realiza su respectivo seguimiento.
- Se continua con las acciones de mejora con el fin de subsanar el hallazgo que formulo la Contraloría Cundinamarca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

### 3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### 3.1 INFORMACIÓN COMUNICACIÓN.

##### 3.1.1 INGRESO RECEPCION DE INFORMACIÓN.

- Se mantiene en funcionamiento el buzón de Pqrs, este se encuentra ubicado en la entrada principal de la entidad, cuenta con los formatos necesarios para que el usuario los pueda diligenciar, adicionalmente se puede encontrar las instrucciones donde se orienta al ciudadano en la forma que debe diligenciar sus Pqrs.
- En cuanto al link de Pqrs que debe estar ubicado en la página web de la entidad, se pudo constatar que está habilitado y funciona correctamente, se sugiere trasladarlo a un sitio más accesible dentro de la página de inicio. Por otro lado, se debe revisar la opción de tipo de solicitud, ya que esta no corresponde a los servicios ofertados por la entidad.



Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

Outlook.com - vegafelipe... x Peticiones Quejas y Recla... x +

www.iduvichia.gov.co/index.php/servicio/peticiones-quejas-y-reclamos

Localización y horarios Conto Rendicuentos 2014 Regístrate en facebook

Inicio Iduvi Servicio al Ciudadano Planeación y Control Contactenos

Acerca de

### Peticiones Quejas y Reclamos

La **petición o derecho de petición**, es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para obtener actuaciones, resoluciones de información u consulta y para obtener pronta resolución de sus quejas.

**Queja**: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que tiene a cargo una función estatal y que requiere una respuesta. Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

**Reclamo**: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada de servicio. Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

**Sugerencia**: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada uno de los departamentos del Instituto de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, optimizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

**Denuncia**: Es toda manifestación que se realiza al momento, por escrito o cualquier medio electrónico mediante la cual una persona, física o no con la infracción pone en conocimiento del órgano de investigación un hecho delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que lo configuran.

Para hacer su solicitud favor diligenciar el siguiente formulario:

**Nombre Completo \***  
Nombre

**Correo \***  
Your email

**Asunto \***  
Asunto

**Mensaje \***  
Mensaje

Enviar

Joomla forms builder by JoomlaOnline

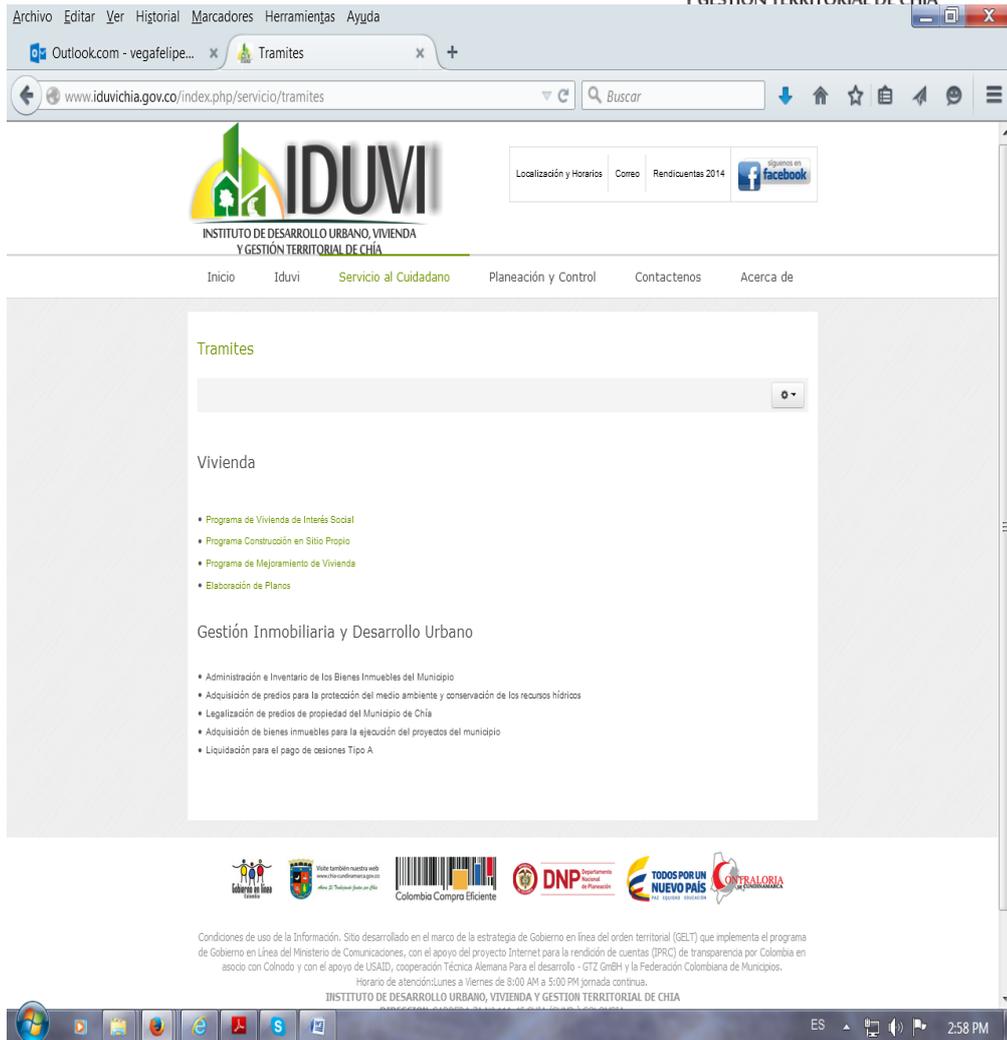
ES 2:54 PM

- El instituto logro definir una OPA (Otros Procesos Administrativos) y un Tramite dentro de la oferta que maneja la entidad:

OPA, corresponde a los subsidios en Vivienda que otorga el Instituto, este ya se encuentra aprobado por DAFP, actualmente se encuentra en proceso de racionalización y mejoramiento por parte del IDUVI.

Se definió el trámite para la liquidación de las cesiones tipo A, para lograr aprobación del DAFP se requiere del fundamento jurídico para lo cual se requiere apoyo del proceso misional y la oficina jurídica y así culminar este proceso.

- 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.



- Se Aplicaron 101 encuestas de satisfacción a usuarios de la entidad en forma presencial en el primer semestre del año, producto de este trabajo el área de Atención al ciudadano y Comunicaciones realizó un informe donde se tabulo y analizo los siguientes datos:

### 1. ¿La información solicitada corresponde a los temas de?

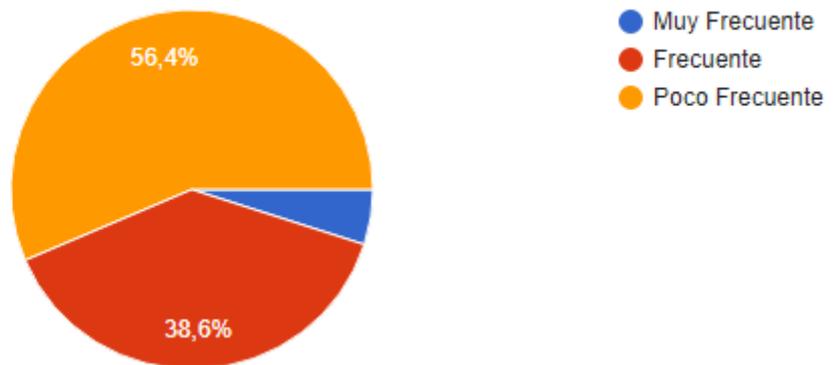
101 respuestas



De acuerdo a la información recolectada se evidencia que de las 101 personas encuestadas el 39.6% solicitaron información con respecto a Vivienda, lo que representa el mayor porcentaje de consultas realizado en la entidad, el 16.8% solicitaron información de Espacio Público, información de Cesiones Tipo A con un 13.9%, seguida por 12.9% información de Subsidios, 9.9% por información de carácter inmobiliario, planos con un 4% y otros servicios con el 2%. De acuerdo al resultado arrojado debemos fortalecer la atención de vivienda brindando más canales de divulgación de la información.

## 2. ¿Con que frecuencia utiliza nuestros servicios?

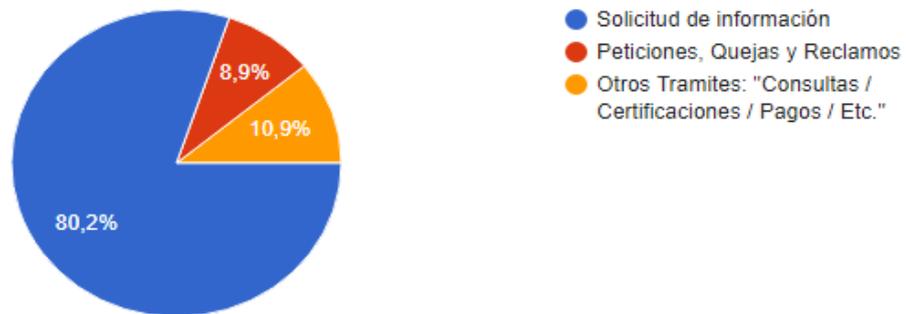
101 respuestas



El 38,6% de las personas encuestadas respondieron que utilizan nuestros servicios con frecuencia, mientras el 57% es poco frecuente y el restante 5 % contestó que es poco frecuente.

## 3. ¿Cuál de nuestros servicios ha usado?

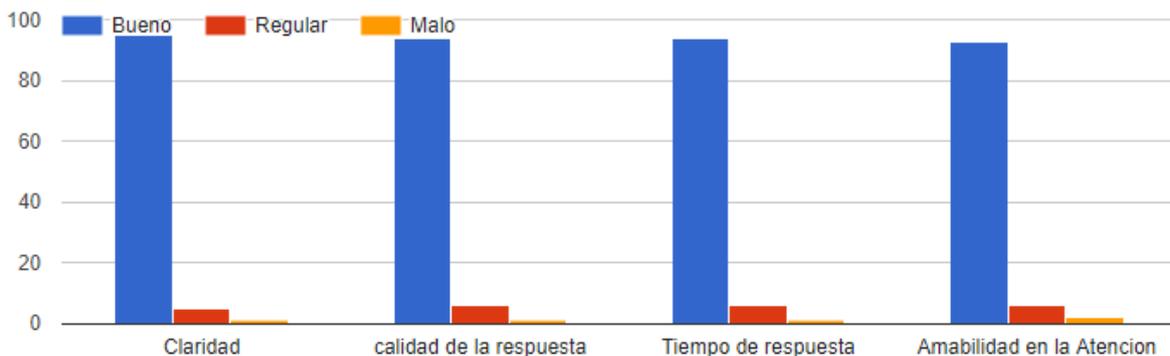
101 respuestas



La pregunta No. 3 se encuentra relacionada con la participación de nuestros usuarios externos con respecto a los servicios que presta la entidad y de las 101 personas encuestadas el 80,2% solicitó información en diferentes temas (los temas más solicitados según las observaciones de las encuestas son de carácter predial, de vías y zonas de espacio público), el 10,9 % corresponde a trámites o consultas y el 8,9% a PQRS.

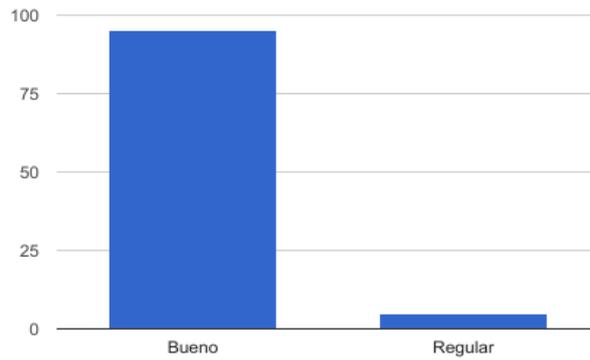
4. Califique los servicios recibidos respecto a:

- a. Claridad
- b. Calidad de la Respuesta
- c. Tiempo de Respuesta
- d. Amabilidad en la Atención



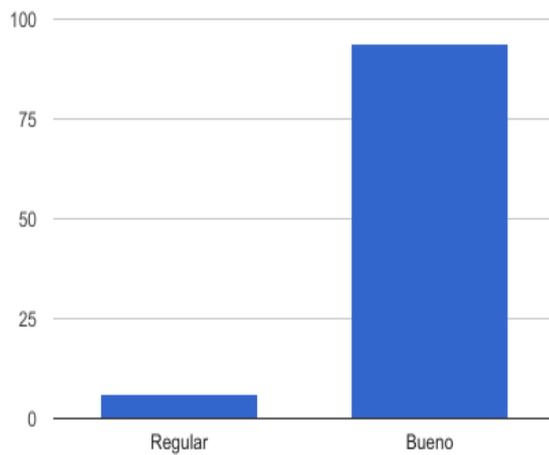
La atención en relación a los servicios que brindan los funcionarios se evalúa en cuatro aspectos, Claridad, Calidad de la respuesta, Tiempo de Respuesta y Amabilidad en la Atención.

a. Claridad



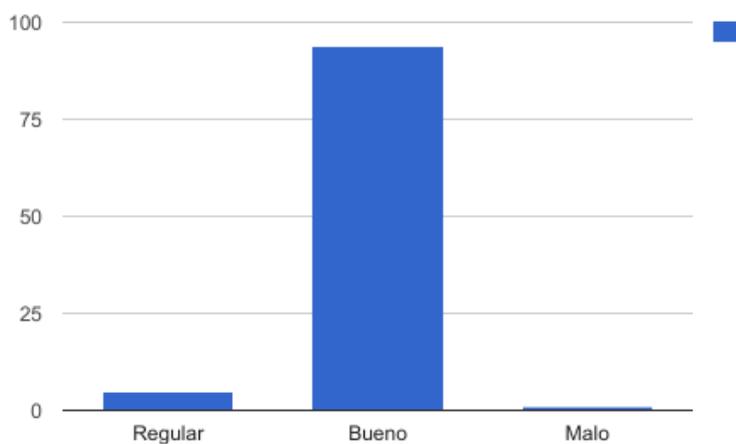
*El 95% de los encuestados perciben que el servicio recibido fue Bueno y en un 5% el concepto es Regular.*

**b. Calidad de la Respuesta**



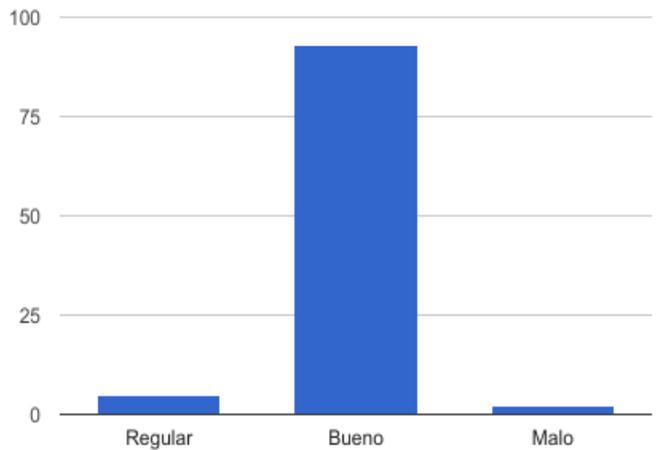
*El 94% considera que la calidad en la respuesta es buena y un 6% regular.*

**c. Tiempo de Respuesta**



*Del total de las personas encuestadas el 94 % de las personas encuestadas respondieron que es bueno, el 5 % contestó que es Regular y el 1 % malo. Aunque el mayor porcentaje de las personas manifestó que el tiempo de atención fue oportuno y eso demuestra un alto grado de satisfacción por parte del cliente externo, es fundamental lograr el máximo nivel de efectividad.*

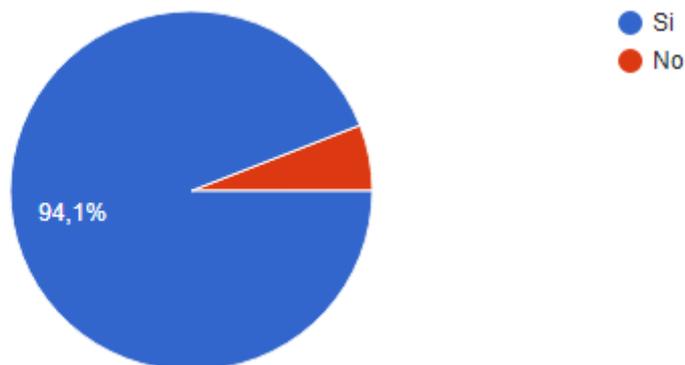
**d. Amabilidad en la Atención**



*Del total de las personas encuestadas el 93% de las personas encuestadas respondieron que es Buena la Amabilidad en la Atención, el 5 % contestó que es Regular, y el 2 % Malo.*

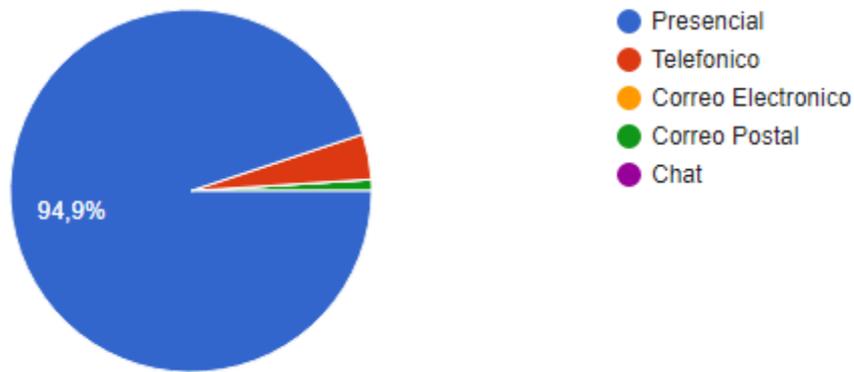
*Teniendo en cuenta que algunas personas contestaron que no están totalmente satisfechas con la Amabilidad en la atención, es muy importante aplicar las acciones conducentes a mejorar este aspecto en particular.*

**5. La información otorgada fue necesaria para resolver sus inquietudes**



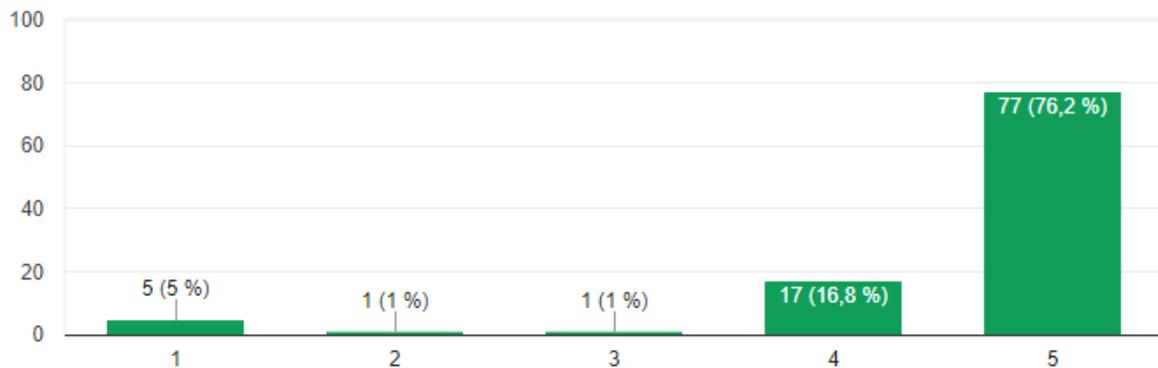
El 94,1% de los encuestados responden que la información otorgada por la entidad, sí resolvió sus inquietudes y un 5% afirman que no.

6. ¿Cuáles de los canales de contacto del IDUVI ha usado?



Un 94,9 % ha usado nuestros canales de contacto de manera presencial, un 4 % por vía telefónica y un 1 % por el correo postal.

7. Por favor indíquenos su grado de satisfacción general con el servicio de atención al usuario.



Teniendo en cuenta una escala de “1 a 5” donde 5 es Completamente Satisfecho y 1 Completamente Insatisfecho.

Un No. de 77 personas en escala 5, contestaron que se encuentran Completamente Satisfechos con el servicio de atención al usuario.

17 usuarios en escala de 4 se encuentran Satisfechos

1 usuario en escala de 3, se encuentra Medianamente Satisfecho

1 usuario en escala de 2 = Insatisfecho

4 en escala de 1= Completamente Insatisfecho

### 3.1.2 SALIDA, EMISION DE LA INFORMACIÓN.

Se verificaron los diferentes canales que esta usando la entidad para transmitir la información, entre los cuales se destacan los siguientes:

- ✓ Pagina web de la entidad
- ✓ Manejo de redes sociales
- ✓ Participación en algunos programas de la Emisora Comunal “Luna Estéreo”
- ✓ En cooperación con la Oficina de Prensa de la Alcaldía Municipal quien lidera el proceso de comunicación unificada de las entidades que conforman la administración se transmite la información que produce la entidad para ser replicada de una manera masiva.
- ✓ Alguna información institucional también es transmitida por medios impresos (volantes, afiches y plegables)

### **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.
- Se recomienda presentar lo antes posible al comité de Desarrollo Administrativo el Plan de Comunicaciones, teniendo en cuenta que es una herramienta fundamental para el desarrollo estratégico de la entidad.
- Culminar lo antes posible la estructuración del trámite de liquidación de cesiones tipo A, para su posterior envío al DAFP y lograr su aprobación.
- En la pagina web de la entidad ubicar en un sitio mas accesible el link de Pqrs, adicionalmente revisar la opción de “tipo de solicitud” ya que no es acorde a los servicios prestados por la entidad.

- 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