

 GOBERNACION DE ANTIOQUIA REPUBLICA DE COLOMBIA	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FO-M9-P1- 030
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 29/02/2024

ESTADO DEL INFORME: Definitivo

MÉTODO DE AUDITORÍA: Presencial

NOMBRE DE LA AUDITORÍA:

Auditoría “Administración del programa unidos por el bienestar laboral y la calidad de vida de la Gobernación de Antioquia – Fondo de la Vivienda (1%). Uso ACL”

NÚMERO DE LA AUDITORÍA: 783

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA: Evaluar la gestión de riesgo, control y gobernanza de la “Administración del programa unidos por el bienestar laboral y la calidad de vida de la Gobernación de Antioquia – Fondo de la Vivienda (1%)”.

FECHA DE ELABORACIÓN DEL INFORME: Marzo 22 de 2024

ALCANCE DE LA AUDITORÍA: La auditoría se desarrollara a la “Administración del programa unidos por el bienestar laboral y la calidad de vida de la Gobernación de Antioquia – Fondo de la Vivienda (1%)”. Que está a cargo de la Secretaria de Talento Humano y Desarrollo Organizacional del Departamento de Antioquia en la vigencia 2023. Temas:

- Gestión y recursos del programa
- Efectividad de los desembolsos
- Salvaguarda de los activos (seguro de los créditos)
- Cartera
- Seguimiento a PQRSD, último trimestre del 2023
- Seguimiento PQR, falta respuesta fondo de vivienda salud septiembre 18 del 2023.
- Se desarrollaran pruebas de auditoria con el software de ACL.

LÍDER DE PROCESO / JEFE(S) DEPENDENCIA(S):

Sergio Andrés Vélez Upegui, Director Desarrollo del Talento Humano

Reunión de Apertura: 01 de febrero de 2024

Ejecución de la Auditoría: Desde el 15 de enero de 2024 hasta el 22 de marzo de 2024

Reunión de Cierre: 22 de marzo de 2024

EQUIPO AUDITOR

NOMBRE DEL GERENTE DE AUDITORÍA INTERNA: Liliana Andrea López Noreña

NOMBRE DEL AUDITOR LÍDER: Gilberto Alexander Garrido Henao, Profesional Universitario, Gerencia de Auditoría Interna

NOMBRE(S) DEL (DE LOS) AUDITOR(ES) INTERNO(S): Gloria Elena López Muñoz, Profesional Universitario, Gerencia de Auditoría Interna



 GOBERNACION DE ANTIOQUIA REPUBLICA DE COLOMBIA	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FO-M9-P1- 030
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 29/02/2024

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA:

ASPECTOS FAVORABLES

1. La dirección y administración del Fondo de Vivienda está a cargo de una Junta integrada por diferentes dependencias, destacando la participación de un delegado del señor Gobernador, un representante de los sindicatos, uno de los trabajadores y uno de los jubilados, lo cual da transparencia y confianza a los beneficiarios cuando se realizan estas convocatorias.
2. La sistematización de los procesos del Fondo de Vivienda a través del aplicativo FOVIDA ha minimizado los riesgos en la gestión y gobernanza de la información y mejorado la oportunidad en la entrega de datos a los beneficiarios del fondo.
3. La masiva participación de los servidores públicos en las convocatorias realizadas anualmente.
4. La satisfacción de los beneficiarios cuando adquieren este bienestar, el cual le mejora ostensiblemente su calidad de vida y las de sus familiares. En la encuesta de satisfacción del 2023 realizada a 132 beneficiarios de los cuales dieron respuesta 63 servidores con un 94.79% de satisfacción.
5. La tasa de interés ofrecida por el Fondo de Vivienda para financiar la adquisición, reparación, deshipoteca y construcción de vivienda del beneficiario, está muy por debajo de la que actualmente se oferta en el mercado.

OBSERVACIONES

Observación #1: Oportunidad en la respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Proceso: Atención Ciudadana).

CRITERIOS:

- Ley 1437 de 2011(modificada por la ley 1755 de 2015) “Por la cual se expide el código de procedimiento y de lo contencioso administrativo”
Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (...)”
- Resolución S201500301227 del 19 de octubre de 2015 expedida por la Gobernación de Antioquia, “Por medio de la cual se reglamenta el trámite del derecho de petición en el Departamento de Antioquia”.
Artículo 7. Términos para resolver las distintas modalidades de petición. “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción (...)”

CONDICIÓN: En las siguientes PQRSD del cuarto trimestre del 2023 se pudo evidenciar que no se le dio respuesta al peticionario: 2023010436901, 2023010452266, 2023010453253, 2023010456946, 2023010480004, 2023010490304, 2023010490843, 2023010513036, 2023010572780.

POSIBLES CAUSAS:

- Deficiencia en los controles internos sobre los términos legales en las respuestas a las PQRSD en el organismo auditado.
- Desconocimiento normativo para dar respuesta a las PQRSD.

 GOBERNACION DE ANTIOQUIA REPUBLICA DE COLOMBIA	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FO-M9-P1- 030
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 29/02/2024

POSIBLES CONSECUENCIAS:

- Afectación de la imagen reputacional de la entidad
- Deficiente trazabilidad en el seguimiento a las PQRSD

RIESGOS

Riesgo #1

Se evidencio que actividades administrativas que deben ser permanentes, como gestión del cobro jurídico de la cartera y la gestión financiera y contable, son desarrolladas por contratistas del Fondo de Vivienda (prestación de servicios y apoyo a la gestión), situación que genera los siguientes riesgos:

- Pérdida de conocimiento sobre la gestión administrativa y la falta de documentación de las actividades en el Sistema Integrado de Gestión.
- Afectación en la continuidad de las actividades por la falta de personal permanente en el Fondo de Vivienda.
- Incumplimiento de los lineamientos emitidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (versión 5), 6ta Dimensión: Gestión del Conocimiento y la Innovación. *“El conocimiento (capital intelectual), en las entidades estatales es su activo principal y debe estar disponible para todos, con procesos de búsqueda y aplicación efectivos, que consoliden y enriquezcan la gestión institucional”.*

El riesgo fue advertido mediante oficio radicado N° 2024020010962 del 08 de marzo del 2024.

Proceso: Talento Humano

OPORTUNIDAD DE MEJORA

1. Es oportuno revisar el procedimiento Prestamos Fondo de la Vivienda código: PR-M1-P7-014, ya que, en el flujograma de las actividades se evidenció que algunos link que debe abrir en cada actividad no funciona. (Proceso: Talento Humano).
2. En el proceso de la contabilidad de los préstamos del Fondo de Vivienda realizados a los funcionarios de la Secretaria de Salud, se recomienda sistematizar bajo el programa de FOVIDA, para minimizar riesgo en la información y mejorar la oportunidad en la entrega de la misma, ya que se gestionan a través de sistemas diferentes. En el sistema CML-SAP sólo se realiza el proceso de causación de los descuentos de nómina relacionados con el préstamo de Fondo de Vivienda, mientras que FOVIDA tiene funcionalidades como: control de cartera, estados de cartera, pago en línea, entre otros; de acuerdo a lo anterior revisar costo beneficio al unificar las plataformas. (Proceso: Talento Humano).
3. Se debe evaluar y gestionar el procedimiento de los oficios enviados por el canal institucional *“gestión documental”*, algunos correos electrónicos no son informados con oportunidad al Fondo de Vivienda lo cual está generando errores y reprocesos. Se evidenció que hay servidores que fueron sancionados presuntamente por no haber presentado a tiempo la renuncia a continuar en el proceso de adjudicación, a pesar de haber enviado oportunamente la comunicación de renuncia. De acuerdo al Decreto 2022070006009 del 20 de octubre del 2022 expedido por la Gobernación de Antioquia *“Por medio del cual se reglamenta el manejo*



 GOBERNACION DE ANTIOQUIA REPUBLICA DE COLOMBIA	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FO-M9-P1- 030
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 29/02/2024

de la Gestión Documental y la administración de archivos en el departamento de Antioquia".
 Artículo 34. Radicación de correspondencia por medio electrónico. (Proceso: Gestión Documental).

4. Es procedente que la Secretaria de Talento Humano y Desarrollo Organizacional realice una revisión de las Ordenanzas 67 del 08 de diciembre del 2016 y la 27 del 31 agosto del 2017, con el fin de proyectar la actualización de la norma departamental, teniendo en cuenta las nuevas dinámicas del mercado inmobiliario, las realidades de los servidores públicos; diseño de mecanismos que apunten a beneficiar a los funcionarios que tienen menos capacidad de endeudamiento y que por lo menos puedan alcanzar la adquisición de una vivienda de interés social, que a hoy está por encima de los \$170.000.0000 en el mercado.

Se identificó a través de una encuesta focal realizada a servidores que renunciaron a la adjudicación del 2023, que estas renunciaciones se dan en los niveles de la planta de personal de auxiliares y técnicos de acuerdo a la Ordenanza vigente, ya que su escala salarial para acceder al préstamo, está por debajo de esta cifra. (Proceso: Talento Humano).

5. El procedimiento IN-M1-P7-038 Cobro de cartera morosa del Fondo de Vivienda tiene un instructivo redactado de forma muy general, por lo que se ve la pertinencia de precisar detalladamente buscando su efectividad y eficacia. (Proceso: Talento Humano).
6. Buscar la forma para que la evaluación de los procesos jurídicos de cartera vencida del Fondo de Vivienda sean realizados por abogados vinculados a la planta de personal del departamento, buscando continuidad en el seguimiento de estos, evitando reprocesos y retrasos, ya que se han venido adelantando con contratista y se evidencia que se tiene una cartera vencida con corte a 31 de diciembre de 2023 que asciende a la suma de COP 4.348.335.184, valor que está representado en 135 procesos. (Proceso: Talento Humano).
7. En la revisión de las carpetas de la muestra de la cartera en cobro jurídico a 31 de diciembre del 2023, se evidenció imágenes no legibles, actas sin firmas, documentos duplicados, situaciones que generan posibilidad de pérdida de información y de la trazabilidad de los procesos adelantados, se recomienda el cumplimiento de los procedimientos y lineamientos normativos en gestión documental. (Proceso: Gestión Documental).
8. Ajustar el sistema para lograr que los diferentes ítems que asignan puntajes se controlen desde la plataforma, buscando tener mayor certeza en la asignación de puntaje y reducir las reclamaciones. A hoy, a pesar de contar con un sistema de información, todavía se depende de la información física. (Proceso: Talento Humano).
9. Es recomendable adicionar dentro de los requisitos de postulación de las nuevas convocatorias del Fondo de Vivienda la actualización del SIGEP por parte de los servidores públicos, para mejorar la eficiencia y la eficacia en la validación de la información que asigna puntajes en la asignación. (Proceso: Talento Humano).
10. Sobre los documentos que se tenga gobernabilidad, el sistema debería tomarlos directamente de las plataformas de información propios, generando mayor eficiencia en el proceso de selección de beneficiarios, tales como: certificados laborales, nómina de GANT, entre otros. Dando cumplimiento a la ley: 962 de 2005 "Ley antitrámites" y ley 2052 de 2020 denominada "Colombia ágil", con fines de reducir los trámites y procedimientos de las personas jurídicas y naturales ante diferentes entidades del estado.

 <p>GOBERNACION DE ANTIOQUIA REPUBLICA DE COLOMBIA</p>	<p>INFORME DE AUDITORÍA INTERNA</p>	Código: FO-M9-P1- 030
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 29/02/2024

PLAZO LEVANTAMIENTO PLAN MEJORA: El plazo corresponderá a los términos establecidos en el procedimiento "Toma de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora" PR-M1-P5-006, para las auditorías internas, contados a partir del registro del hallazgo en *Isolucion*.

CONCLUSIONES

1. Es importante que la Dirección de Talento Humano y Desarrollo Organizacional – Fondo de Vivienda, evalúe la planta de personal mínima requerida del fondo de vivienda de acuerdo a la importancia y la continuidad en los procesos de gestión, garantizando la gestión del conocimiento; con el fin de contribuir a una adecuada administración de los riesgos en este proceso.
2. Se deja como beneficio de auditoria la corrección del archivo de algunos folios en las carpetas que fueron tomadas en la muestra de la base de datos de las renunciadas y beneficiarios adjudicados; se evidencio que estas fueron organizadas en el transcurso de la ejecución de la auditoría.
3. La falta de personal de planta en algunos puestos claves en la gestión documental, jurídica, contable y financiera genera atrasos y reprocesos en la gestión y gobernanza del Fondo de Vivienda.
4. La sistematización del proceso de los créditos del Fondo de Vivienda a través de la herramienta de FOVIDA, agilizó los procesos de gestión y gobernanza y minimizo los riesgos en la información.
5. Se pudo evidenciar que a raíz de la PQRSD interpuesta mediante correo electrónico del 18 de agosto del 2023 con radicado 2023020044299 de 4 de septiembre del 2023, se vienen adelantando mesas de trabajo para la implementación de acciones de mejora en la atención de PQRSD asociadas al Fondo de Vivienda de la Secretaria Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia.
6. Se constató que el 6.6% de las PQRSD ingresadas a GANT en el último trimestre del 2023, no recibieron la respectiva respuesta en los tiempos establecidos en la normatividad.
7. Con el software ACL se desarrolló la prueba al valor de la cuota que se debe pagar de acuerdo al plazo y periodicidad del pago, encontrándose conformidad en la aplicación de la normatividad relacionada con el pago de intereses y amortización de la deuda. La prueba a los puntajes asignados para la adjudicación del crédito no se pudo realizar con ACL ya que algunos criterios que asignan puntajes no se encontraron dentro de la base de datos suministrada y además aún no se tiene en el sistema el control de la totalidad de las variables que dan puntajes, a pesar de que se encuentran físicas en la carpeta de cada expediente.

OBSERVACIONES FRENTE A LOS RESULTADOS

No se presentaron.

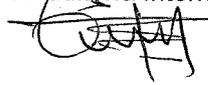
FIRMAS EQUIPO AUDITOR

 GOBERNACION DE ANTIOQUIA REPUBLICA DE COLOMBIA	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	Código: FO-M9-P1- 030
		Versión: 5
		Fecha de Aprobación: 29/02/2024

NOMBRE COMPLETO: Gilberto Alexander Garrido Henao

CARGO / ROL: Profesional Universitario, Gerencia de Auditoría Interna, Auditor Líder

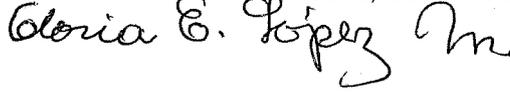
FIRMA



NOMBRE COMPLETO: Gloria Elena López Muñoz

CARGO / ROL: Profesional Universitario, Gerencia de Auditoría Interna, Auditor Interno

FIRMA



“La mejor defensa para una cultura del control es la prevención y la mejora continua. Desde la Gerencia de Auditoría Interna trabajamos para promover el logro de los objetivos de Gobierno”