

## INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno:	ALBERTO CASTIBLANCO BEDOYA	Período evaluado: 11-07-2017 a 07-11-2017
		Fecha de actualización y publicación: 10-11-2017

La Oficina de Control Interno –OCI- de la Secretaría Distrital de Hacienda –SDH-, elabora el informe pormenorizado cuatrimestral, en cumplimiento del artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, con la información suministrada por las áreas de la Entidad, responsables de la implementación y ejecución de los módulos y del eje transversal del Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2014, así como por la verificaciones de evidencias que realiza la OCI.

### 1. MÓDULO CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

#### Avances

#### TALENTO HUMANO

##### Acuerdos, compromisos o protocolos éticos:

Con la Resolución No SDH-0120 del 28 de marzo de 2012, se conformó el Comité Coordinador de Ética de la SDH y se estableció un "Marco Ético Hacendario", en el cual se identifican cinco (5) principios y valores: Vocación de Servicio, Equidad, Probidad, Respeto y Solidaridad, publicado en la página web de la SDH en el menú "Nuestra Entidad" en el link <http://www.shd.gov.co/shd/node/19899> y en la intranet <http://intranet.shd.gov.co/?q=node/359>.

Con la Resolución No. SDH-00413 15 de noviembre de 2016 se designan los Gestores y Gestoras de Ética de la Secretaría Distrital de Hacienda y se establecen parámetros para adelantar la Gestión Ética Hacendaria". <http://intranet.shd.gov.co/?q=Grupo-gestores-eticos>

En la intranet está publicado el documento "Marco ético Hacendario", así como su sustento teórico, normativo y el reglamento que rige en la SHD, este material se presenta como parte de la inducción a quienes ingresan por primera vez a la SDH. En el siguiente link <http://intranet.shd.gov.co/sites/default/files/files/gestoresetico/marco-%C3%A9tico-sdh>

La Oficina de Atención al Ciudadano, publicó la carta de trato digno al ciudadano el 25 de mayo del 2017, el cual puede ser consultado en el link <http://www.shd.gov.co/shd/carta-trato-digno>

El grupo de ética en conjunto con la Subdirección de Talento Humano, se encuentra desarrollando una actividad de celebración de los cumpleaños de los funcionarios en el mes, aprovechando este momento para hacer un llamado de los valores humanos y los establecidos en la entidad las cuales permiten mejorar las relaciones interpersonales.

## Desarrollo del talento humano:

### Manual de funciones y competencias laborales

En el contexto de la reestructuración de la SDH aprobada mediante decretos distritales 600 y 601 de 2014, se expidió la Resolución No. SDH-000101 del 15 de abril del 2015 "Por la cual se establece el Manual específico de Funciones y Competencias Laborales para los Empleos de la Planta de Cargos de la Secretaría Distrital de Hacienda", ajustando el Manual al Decreto 2484 de 2014 del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.

El Manual de Funciones y competencias laborales se encuentra publicado en la página web en el link: <http://www.shd.gov.co/shd/manual-funciones>, así como las resoluciones de las modificaciones a la Planta Permanente:

### PLANTA PERMANENTE:

[Resolución no. SDH-000056 del 31 de marzo de 2017](#) "Por la cual se modifica la Resolución No. SDH-000101 del 15 de abril de 2015"

[Resolución no. SDH-000422 del 17 de noviembre de 2016](#) "Por la cual se modifica la Resolución No. SDH-000101 del 15 de abril de 2015 - Manual de Funciones y Competencias Laborales de la planta de personal de la Secretaría Distrital de Hacienda"

[Resolución No. SDH-000089 del 09 de febrero de 2016](#) "Por la cual se modifica la Resolución No. SDH-000101 del 15 de abril de 2015"

[Resolución No. SDH-000101 del 15 de abril de 2015](#) "Por la cual se establece el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Cargos de la Secretaría Distrital de Hacienda"

### PLANTA TEMPORAL:

[Resolución No. SDH-000020 del 13 de febrero de 2017](#)  
"Por la cual se aclara el artículo 1º de la Resolución SHD-000395 del 25 de octubre del 2016"

[Resolución No. SDH-000395 25 de octubre de 2016](#)  
"Por la cual se establece el Manual de Funciones y Competencias Laborales para unos empleos de carácter temporal de la planta de personal de la Secretaría Distrital de Hacienda"

[Resolución No. SDH-000504 del 24 de diciembre de 2012](#)  
"Por la cual se establecen Funciones y Competencias Laborales para los empleos temporales de la planta de personal de la Secretaría Distrital de Hacienda"

[Resolución No. SDH-000356 del 5 de noviembre de 2013](#)  
"Por la cual se establecen Funciones y Competencias Laborales para unos empleos de carácter temporal de la planta de personal de la Secretaria Distrital de Hacienda"

## Plan Institucional de Formación y Capacitación

En el marco del Plan Estratégico de la Entidad, para el periodo julio - octubre de 2017 se desarrollaron las siguientes actividades de capacitación:

CAPACITACIÓN	FECHA	PARTICIPANTES
Actualización de la norma ISO 9001:2015 - GRUPO 1	17 de Agosto a 21 de Septiembre	41
Actualización de la norma ISO 9001:2015 - GRUPO 2	13 de Septiembre a 11 de Octubre	44
Solución de problemas y detención analítica de causa raíz	15 de Septiembre a 13 de Octubre	32
Atención al usuario	14 de Agosto a 11 de Octubre	28
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN</b>		<b>145</b>

[http://intranet.shd.gov.co/portal/page/portal/portal\\_intranet\\_sdh/inf\\_adm/capacitacion/plan\\_institucional\\_capacitacion\\_2015/plan\\_institucional\\_capacitacion\\_2015-2016.pdf](http://intranet.shd.gov.co/portal/page/portal/portal_intranet_sdh/inf_adm/capacitacion/plan_institucional_capacitacion_2015/plan_institucional_capacitacion_2015-2016.pdf)

## Programa de Inducción y reinducción

La Inducción se realiza a manera de charlas dictadas por la mayoría de áreas. Busca integrar a las personas que recién ingresan a la Entidad y enseñarles cuál es la cultura organizacional de la Secretaría. La formación brinda conocimientos sobre el funcionamiento del Distrito Capital y de la SDH, por medio de diferentes temas que abarcan el quehacer de lo público, para que con el aporte de todos se dé cumplimiento a los planes, proyectos, programas y metas del Plan de Desarrollo vigente. En el siguiente link <http://intranet.shd.gov.co/inducccion> se puede consultar las presentaciones relacionadas a las inducciones.

La reinducción apunta al sentido de pertenencia por la Entidad y la integración a la cultura organizacional. En la reunión se conocen además las normas sobre inhabilidades e incompatibilidades y las que regulan la moral administrativa, en la intranet se encuentra link <http://intranet.shd.gov.co/reinducccion> para consulta de los funcionarios

## Programa de Bienestar e incentivos

En la intranet de la entidad se encuentra publicado el Plan de bienestar y mejoramiento del clima laboral 2016 - 2017, el cual ofrece espacios de integración, recreación, artes, manualidades y pasatiempos; actividades deportivas, lúdicas, culturales, y la celebración de fechas importantes para la Familia Hacendaria, en el siguiente link <http://intranet.shd.gov.co/?q=nuestra-entidad/servicios-gestion-corporativa/gestion-del-talento-humano/cavila/bienestar-y-desarrollo>, asimismo se puede consultar el Procedimiento 78-P-03: Formulación, ejecución y evaluación del Plan de Bienestar.

En el marco del plan de bienestar, entre julio y octubre de 2017, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

MES	ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	FECHAS DE EJECUCIÓN
<b>JULIO</b>	Campeonato interno de bolos	354	del 4 de julio al 11 de agosto de 2017
<b>AGOSTO</b>			
<b>SEPTIEMBRE</b>	Campeonato interno de parques	39	del 13 de septiembre, está en ejecución

	Se firmó acta de inicio del contrato No. 170230-0-2017 con Royal Park		27 de septiembre de 2017
<b>TOTAL PARTICIPACIÓN</b>		<b>434</b>	

### Sistema de evaluación del desempeño

La Subdirección de Talento Humano culminó el proceso de consolidación de la evaluación del desempeño del segundo semestre que corresponde al periodo 01 de agosto de 2016 al 31 de enero de 2017.

Así mismo se consolidó la fijación de los compromisos laborales correspondientes al periodo del 01- de febrero de 2017 a 31 de enero de 2018.

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### Planes, programas y proyectos:

Las dependencias de la Entidad presentaron a la Oficina Asesora de Planeación con corte al 30 de septiembre de 2017, el informe de gestión para el seguimiento y evaluación integral de los avances y/o resultados obtenidos a través de una retroalimentación.

Con corte al 30 de septiembre de 2017, conforme a lo establecido se transmitió la información a SEGPLAN correspondiente al componente de actividades, de inversión y gestión de los proyectos de inversión de la SDH, reportando la siguiente información:

AVANCE DEL COMPONENTE DE INVERSIÓN - 2017		
PROGRAMADO	EJECUTADO	%
\$55.608 Millones de pesos	\$13.800 Millones de pesos	24.87

AVANCE DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN	
Proyecto 1087 - Modernización tecnológica de la SDH	29.62%
Proyecto 1084 - Actualización de la solución tecnológica de gestión tributaria de la SDH	19%
Proyecto 728 - Fortalecimiento a la gestión institucional del Concejo de Bogotá	65.30%
Proyecto 714 - Fortalecimiento institucional de la Secretaría Distrital de Hacienda	69.20%
Proyecto 703 - Control y servicios tributarios	69.53%

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento al Plan Anticorrupción y Matriz de Riesgos de Corrupción con corte a 31 de agosto de 2017, el cual fue publicado en la página web de la entidad el 14 de septiembre de 2017, en el siguiente link: <http://www.shd.gov.co/shd/estrategia-anticorrupcion-ent>

### Misión y visión institucionales adoptados y divulgados

La Misión, Visión, Objetivos Estratégicos y el Marco Ético Hacendario se encuentra publicada y a disposición de los funcionarios de la Entidad en la intranet ruta: <http://intranet.shd.gov.co/?q=node/359> y en la página web de la entidad <http://www.shd.gov.co/shd/informacion-institucional>

La Oficina Asesora de Comunicaciones ha venido divulgando la misión y la visión 2020 de la Entidad, a través del wall paper, Hacienda al Día y carteleras virtuales.

### Modelo de operaciones por procesos:

#### Mapa de procesos

El modelo de gestión de la entidad está estructurado y soportado por procesos, documentados en el Sistema de Gestión de Calidad bajo las caracterizaciones de servicio y procesos de acuerdo a la tipología establecida en la pirámide documental, la entidad cuenta en total con 7 caracterizaciones de servicio, 56 caracterizaciones de procesos y 153 procedimientos.

El mapa de procesos se encuentra publicado en la intranet y página web de la entidad, en el link <http://aplinternas.shd.gov.co/calidad/mapanivel0.asp> y <http://www.shd.gov.co/shd/sistema-de-gestion-de-calidad> respectivamente.

#### Divulgación de los procedimientos

Durante el periodo julio - octubre se llevaron a cabo 201 actualizaciones y socializaciones de la documentación del Sistema Integrado de Gestión: Caracterización de Servicio dos (2), Caracterización de procesos once (11), Procedimientos diecinueve (19), Formatos ciento cuarenta y cuatro (144), Instructivos diecinueve (19), Guías (5) y Manual uno (1).

Dichas modificaciones y divulgaciones corresponden a las dependencias del Despacho del Secretario de Hacienda, Dirección de Informática y Tecnología, Dirección Distrital de Contabilidad, Dirección Distrital de Crédito Público, Dirección Distrital de Impuestos, Dirección Distrital de Presupuesto, Dirección Distrital de Tesorería, Dirección Gestión Corporativa, Dirección Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Análisis y Control de Riesgos, Subdirección de Proyectos Especiales.

#### Proceso de seguimiento y evaluación satisfacción del cliente

La Dirección de Impuestos de Bogotá realizó una encuesta de percepción de servicio a los contribuyentes el 6 de octubre de 2016, la cual tuvo como objetivo evaluar y mejorar los diferentes aspectos que influyen en el servicio al contribuyente, especialmente en la atención en los SuperCADES. Los resultados demuestran que **se han mejorado aspectos como el tiempo de servicio, la entrega de información y presentación personal.**

Entre las oportunidades de mejora, se detectó la necesidad de **seguir trabajando en la generación de buenas experiencias para los usuarios** mediante un acompañamiento en el punto de Servicio y mejorar la amabilidad en la atención desde el momento que llega hasta que finaliza la gestión

En la Dirección de Informática y Tecnología se realizan encuestas de satisfacción, la cuales proveen información sobre las necesidades de los usuarios tecnológicos, como la herramienta de Mesa de ayuda como único punto de contacto para las solicitudes tecnológicas.

### Indicadores de gestión:

### Indicadores de eficiencia y efectividad ejecución de planes y proyectos

A través de los informes trimestrales de gestión las áreas reportan a la Oficina Asesora de Planeación el estado de la medición de sus indicadores conforme a la periodicidad definida en la hoja de vida del indicador, dentro del aplicativo SIG cada área realiza el análisis del indicador en el cual muestra el resultado acumulado, si el resultado del indicador está por debajo de la meta los responsables del proceso generan acciones correctivas.

Los indicadores de proyectos de inversión Porcentaje de Ejecución física y Porcentaje de Ejecución Financiera están registrados en SEGPLAN y han sido presentados a la Alta Dirección.

Los indicadores se encuentran relacionados en el aplicativo SIG en la intranet de la entidad (<http://sig.shd.gov.co/>)

### Políticas de operación:

#### Establecimiento y divulgación de las políticas de Operación.

Las políticas de operación se encuentran establecidas en las caracterizaciones de servicio, caracterizaciones de procesos, procedimientos, instructivos, guías, protocolos y que orientan las actuaciones de la Secretaría Distrital de Hacienda – SDH, están documentados en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), dispuesto en la intranet de la entidad para la consulta permanente de los funcionarios.

### ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

#### Políticas de administración del riesgo:

La Política Integral de Administración de Riesgos fue aprobada mediante Resolución 00080 de 2017, la publicación de la Política se encuentra en publicada en la intranet de la entidad, en el siguiente link: [http://intranet.shd.gov.co/sites/default/files/files/OAP/sig/SGC/Pol\\_07.pdf](http://intranet.shd.gov.co/sites/default/files/files/OAP/sig/SGC/Pol_07.pdf)

#### Divulgación del mapa de riesgos institucional y sus políticas

Para este cuatrimestre la Oficina de Análisis y Control de Riesgos en cumplimiento de lo establecido en la Política Integral de Administración de Riesgos, realizó las revisiones y divulgaciones de las siguientes matrices de riesgo operacional por proceso.

No	PROCESO
1	CPR-01 Control de la documentación del Sistema Integrado de Gestión
2	CPR-02 Provisión de personal
3	CPR-06 Mejoramiento continuo
4	CPR-10 Programación presupuestal
5	CPR-11 Ejecución, seguimiento y cierre presupuestal
6	CPR-12 Gestión de la planeación financiera para el Distrito Capital
7	CPR-13 Inversiones
8	CPR-15 Administración de la deuda, seguimiento y coordinación de operaciones de banca multilateral y cooperación
9	CPR-18 Educación tributaria y servicio
10	CPR-19 Administración de las cuentas corrientes de bancos y contribuyentes
11	CPR-23 Extinción de obligaciones y devoluciones de saldos a favor
12	CPR-26 Notificaciones y comunicaciones masivas

13	CPR-28	Asesoría y discusión jurídico tributaria
14	CPR-30	Marco fiscal de mediano plazo
15	CPR-34	Gestión de las obligaciones contingentes
16	CPR-36	Defensa jurídica
17	CPR-37	Contratación
18	CPR-39	Administración del sistema de información tributaria
19	CPR-40	Gestión de bienes
20	CPR-42	Administración de servicios de la entidad y el CAD
21	CPR-43	Gestión documental
22	CPR-44	Construcción o mantenimiento de soluciones de software
23	CPR-47	Gestión de riesgo financiero
24	CPR-51	Cobro coactivo
25	CPR-52	Administración de entidades liquidadas o suprimidas
26	CPR-53	Elaboración de estados contables e informes complementarios a cargo de la SDH
27	CPR-54	Elaboración de los estados contables consolidados e informes complementarios de Bogotá
28	CPR-55	Asistencia Técnica
29	CPR-56	Investigaciones disciplinarias
30	CPR-58	Planeación, seguimiento y evaluación de la gestión
31	CPR-65	Gestión de servicios de TIC
32	CPR-68	Comunicación pública SDH
33	CPR-69	Determinación de obligaciones
34	CPR-70	Administración de bienes muebles y derechos fiduciarios recibidos en dación en pago y/o cesión
35	CPR-71	Evaluación del sistema de control interno
36	CPR-76	Administración del riesgo operacional de la seguridad de la información y de continuidad del negocio
37	CPR-77	Gestión ambiental
38	CPR-78	Desarrollo y gestión del talento humano
39	CPR-80	Análisis de hacienda pública sobre la actividad económica sectorial e impacto de las políticas públicas
40	CPR-81	Homebanking
41	CPR-82	Obligaciones tributaria a cargo del Tesoro Distrital
42	CPR-83	Backoffice
43	CPR-84	Rendimientos financieros
44	CPR-85	Gestión administrativa del talento humano
45	CPR-86	Planeación e inteligencia tributaria
46	CPR-87	Gestión masiva
47	CPR-89	Atención al ciudadano
48	CPR-90	Administración de cuentas bancarias

Las Matrices de riesgo se encuentran publicadas en Share Point generadas desde el aplicativo VIGIA. <http://sharepoint/OACR/MRC/Forms/AllItems.aspx>.

### Identificación del riesgo:

En cada una de las matrices de riesgo operacional, se encuentra la estructura de Nombre de proceso, objetivo de proceso, nombre del riesgo, descripción del riesgo, causas del riesgo, descripción de las causas, controles, descripción de los controles, calificación de los controles.

Asimismo en el Sistema Integrado de Gestión el proceso cuenta con el formato 76-F.02 Matriz de

Riesgos y Controles en donde se registran los riesgos, causas y controles de cada uno de los procesos de la SDH y en el formato 76-F.02 Matriz de Riesgo Operacional se registran los riesgos identificados por proceso, con un enfoque metodológico que está dirigido a aquellas acciones que puedan presentarse e impidan el cumplimiento de los objetivos junto con las causas que originan el riesgo.

#### **Análisis y valoración de riesgos:**

En cada una de las matrices de riesgo se encuentra el análisis de riesgo inherente y riesgo residual, evaluación que se genera a partir de la determinación de la probabilidad y el impacto. El formato “76-F.03 Criterios de evaluación de probabilidad e impacto” se utiliza para desarrollar la etapa de medición de los riesgos a nivel inherente. Adicionalmente se encuentran los objetivos de control, variables que permiten determinar el nivel de eficiencia de éstos a partir de reductores de subjetividad entre los cuales se encuentran el tipo de control, la documentación de los mismos, entre otras.

El formato 76-F.02 Matriz de Riesgo Operacional, contiene columnas con atributos para evaluar y determinar si los controles son o no adecuados para la mitigación de los riesgos identificados.

#### **Mapa de riesgos de proceso e institucional.**

La Secretaria Distrital de Hacienda cuenta con el mapa de riesgos por cada uno de los procesos (56) y un mapa de riesgo general, en el cual se incorporan todos los elementos para la valoración de los riesgos.

Se puede acceder desde el link de “Riesgos” de la caracterización de proceso, en el siguiente link <http://aplinternas.shd.gov.co/calidad/documentos.asp>,

La entidad tiene publicada en su página web en el link de “**Transparencia y acceso a la información pública**”, la matriz y el mapa de riesgos de corrupción, asimismo, en Share Point se encuentran publicadas las matrices y mapas de riesgo.

## **2. MÓDULO DE CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO**

### **AUDITORÍA INTERNA:**

#### **Programa de auditoría - Plan de auditoría**

En el acta No. 2 del 14 de julio de 2017, el Comité de Control Interno aprobó la modificación al Programa Anual de Auditoría, el cual se encuentra publicado en la Intranet en su versión No. 2.

Los temas presentados por la Oficina de Control Interno al Comité, fueron:

- Actualización normativa sobre control interno (Decreto 648 de 2017 y Resolución No SDH-000062 de 2015).
- Avance cumplimiento del Programa Anual de Auditoría con corte al 30 de junio de 2017.
- Propuesta de modificación al Programa Anual de Auditoría (Auditorías y evaluaciones de gestión y Auditorías de Calidad).

En cumplimiento a lo establecido en el Programa Anual de Auditoría – vigencia 2017, la Oficina de Control Interno ejecutó las siguientes actividades, en el tercer trimestre:



El 12 de julio de 2017 se publicó en la página web de la Entidad el Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno del período 11 de marzo a 30 de junio de 2017.

Se presentó el 31 de julio de 2017 a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., a través de la plataforma destinada para tal fin, el informe correspondiente al seguimiento a los proyectos de inversión con corte al 30 de junio de 2017 de conformidad con lo establecido en el Decreto 215 de 2017 información que fue comunicada a la Oficina Asesora de Planeación. Así mismo, en el mes de junio se realizó informe de seguimiento al plan de acción estratégico vigencia 2017.

Se presentó ante el Despacho de la Secretaria de Hacienda con memorando 2017IE14632 del 03 de agosto de 2017 el informe de seguimiento de implementación del nuevo marco normativo contable en la SDH con corte al 30 de junio de 2017.

El día 16 de agosto de 2017, se presentó y publicó el informe de Austeridad y Eficiencia del Gasto Público con corte al 30 de junio de 2017.

El día 17 de agosto de 2017 con memorando No. 2017IE15760, se presentó el informe de seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecido en la Directiva 007 de 2013 – Disciplinarios.

El 25 de agosto de 2017, se presentó y público el informe correspondiente a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del primer semestre de 2017.

Se realizó por parte de la Oficina de Control Interno la transmisión de la cuenta mensual de los meses de junio, julio y agosto de 2017 a través del aplicativo SIVICOF de la Contraloría de Bogotá D.C.

Se realizó la actualización de la información correspondiente a los informes emitidos y presentados por la Oficina de Control Interno de los años 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017.

La Oficina de Control Interno, ha publicado boletines en la intranet en los denominados “Jueves de Autocontrol”, con diferentes temáticas las cuales fueron desarrolladas por los funcionarios de la oficina en el tercer trimestre, así:

<b>FECHA PUBLICACIÓN</b>	<b>TEMA TRATADO</b>	<b>No. DE BOLETÍN</b>
Julio-2017	La planeación, herramienta indispensable para lograr nuestros objetivos	9
Julio-2017	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	10

En el mes de agosto se realizó por parte de la Oficina, una encuesta web entre el 11 de agosto y el 25 de agosto de 2017, con el propósito de revisar la efectividad de estos boletines y consultar a los funcionarios su opinión sobre los mismos.

En cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la

efectividad del control de la gestión pública” y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, se realizó el seguimiento al estado de avance de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Estrategia Antitrámites y Matriz de Riesgos de Corrupción, con corte al 30 de abril y 31 de agosto de 2017. El seguimiento se encuentra publicado en la página web de la Entidad en el link: <http://www.shd.gov.co/shd/estrategia-anticorrupcion-ent>

El 21 de septiembre de 2017, se socializaron los resultados de la encuesta a los funcionarios de la OCI para revisión y análisis estrategias a seguir en los “Jueves de Autocontrol”.

Se realizó seguimiento a la Implementación del Nuevo Marco Normativo Contable en la SDH, con corte al 30 de septiembre de 2017, y remitido al Despacho de la Secretaria con Cordis No. 2017IE21241 del 24 de octubre de 2017.

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto Distrital 215 de 2017, se remitió el día 31 de octubre de 2017, a la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, conforme a la metodología señalada informe de seguimiento a las metas del Plan de Desarrollo de la Entidad con corte al 30 de septiembre de 2017.

Se realizó el seguimiento al manejo y protección de los bienes y seguimiento a la aplicación del manual de funciones y procedimientos, el cual se remitió a la Oficina de Control Disciplinario Interno con Cordis No, 2017IE22009 del 1 de noviembre de 2017.

Respecto a las auditorías internas de calidad, gestión y evaluaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, se presenta el siguiente avance:

El comité de Coordinación de Control Interno en su acta No. 002 del 14 de julio de 2017, aprobó la ejecución de tres auditorías de calidad a los procesos que desde el año 2015 no han sido auditados, las cuales se ejecutaron entre el 19 de septiembre y el 6 de octubre de 2017.

	<b>Nombre Proceso</b>	<b>Dependencia</b>
<b>Auditorías Internas de Calidad - Segundo Ciclo 2017</b>	CPR-01 Control de la documentación del Sistema Integrado de Gestión	Oficina Asesora de Planeación
	CPR-06 Mejoramiento Continuo	Oficina Asesora de Planeación
	CPR-30 Marco Fiscal de Mediano Plazo	Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales

A la fecha de corte se encuentra en ejecución la Evaluación en cumplimiento al Decreto Distrital 371 de 2010, Proceso de Participación Ciudadana y Control Social, Proceso de Atención al Ciudadano, Sistemas de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, auditoría al Proceso de Contratación y la evaluación a la Gestión del Riesgo

Las auditorías de gestión que se encuentran con plan de mejoramiento formulado por el proceso auditor corresponden al Proceso de Defensa Judicial, Proceso de Inversiones de la Secretaria Distrital de Hacienda.

## Planes de mejoramiento:

### Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento

La Oficina de Control Interno en su proceso tiene establecido el procedimiento 71-P-05 “FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO” en su versión No. 4, a través del cual se establecen las actividades a desarrollar para formular los planes de mejoramiento internos y los suscritos con la Contraloría de Bogotá D.C., así como el seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno al avance y/o cumplimiento de las acciones, el cual se registra en el formato 71-F-19 “Plan de Mejoramiento Institucional”.

### Seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento

Con correo electrónico del día 2 de octubre de 2017, se solicitó a los responsables de los procesos, enviar el reporte de avance al cumplimiento de las acciones establecidas en los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría de Bogotá D.C y con la Oficina de Control Interno, con fecha de corte 30 de septiembre de 2017.

Una vez recibidos cada uno de los reportes por las Dependencias, los funcionarios de la Oficina de Control Interno, procedieron a realizar el seguimiento a las acciones durante el mes de octubre de 2017, conforme a lo establecido en el Programa Anual de Auditoría. A la fecha se está realizando el informe de seguimiento.

## 3 EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

#### Información y comunicación interna y externa:

La entidad cuenta con diferentes mecanismos para la recepción de información externa tales como:

- ✓ Sistema Distrital de Quejas y Reclamos,
- ✓ Atención telefónica,
- ✓ Buzón de Sugerencias,
- ✓ Aplicativo Cordis,
- ✓ Encuesta de satisfacción,
- ✓ [contactenos@shd.gov.co](mailto:contactenos@shd.gov.co),
- ✓ [buzonvirtualddp@shd.gov.co](mailto:buzonvirtualddp@shd.gov.co)

En el siguiente cuadro se muestra la cantidad de PQRS recibidas en el cuatrimestre:

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
Derechos de petición	544	661	881	2.086
Quejas	8	2	5	15
Reclamos	85	52	81	218
Solicitudes	8.298	7.389	7.157	22.844
Sugerencias	11	2	1	14
Trámites especiales	1.100	1.553	1.523	4.176
<b>TOTAL</b>	<b>10.046</b>	<b>9.659</b>	<b>9.648</b>	<b>29.353</b>

A todos ellos se les dio el trámite a través del aplicativo Cordis para las dependencias competentes

de resolver. De ello queda reporte en los informes mensuales generados por la Oficina de Atención al Ciudadano y que se publican en el portal web de la entidad en cumplimiento de la Ley de transparencia 1712 de 2014.

#### ***Fuentes internas de información sistematizada y de fácil acceso***

La información interna física se controla a través del proceso de Gestión Documental CPR-43, en el cual la DIB tiene asociado un instructivo para el manejo del archivo de gestión 43-I-03 “Organización Documentos Tributarios”.

Así mismo la Secretaría de Hacienda cuenta con el Sistema de Manejo de Correspondencia CORDIS; herramienta que permite tener control sobre todos los documentos que ingresan a la entidad.

En la Intranet de la SDH, se cuenta con el Sistema de Gestión de la Calidad donde se pueden consultar todos los documentos que hacen parte del SGC. (Procesos, procedimientos, instructivos, guías, manuales, formatos, protocolos).

Las necesidades y requerimientos del SIT II se tramitan ante la Dirección de Informática y Tecnología.

#### ***Rendición anual de cuentas con la intervención de los diferentes grupos de interés***

Con el fin de que la ciudadanía tenga acceso a la información, en la página web de la entidad, se encuentra el link <http://www.shd.gov.co/shd/control-rendicion-cuentas> en el cual se encuentra la gestión realizada.

De igual forma la entidad cuenta con un canal de comunicación exclusivo y especializado a través del buzón de correo [infoinversionistas@shd.gov.co](mailto:infoinversionistas@shd.gov.co) para que las personas que tienen vínculos con la SDH, como tenedores de títulos, puedan solicitar permanentemente la información que requieran de los instrumentos financieros que emite el Distrito Capital en los mercados financieros nacional e internacional.

#### ***Tablas de retención documental***

La Subdirección de Gestión Documental socializó el 1 de noviembre la actualización la actualización del *Boletín para el proceso de Actualización de Tablas de Retención Documental*, el cual debe ser tenido en cuenta en el marco de las actividades que se generan en el proceso *CPR-43 - Gestión Documental*.

Asimismo se realizó la reunión del Comité de archivo el día 20 de septiembre, en el que se presentó el avance del cronograma para la actualización de las Tablas de Retención Documental, de las dependencias: Oficina de Gestión de Pagos, Oficina de Consolidación, Oficina de Gestión de Ingresos, Oficina de Operaciones Financieras, Oficina de Control Interno, Subdirección de Operación Financiera, Oficina de Inversiones, Oficina de Planeación Financiera, Subdirección de Planeación Financiera e Inversiones, Oficina de Gestión de Gestión de Cobro, Subdirección de Ejecuciones Fiscales y Despacho del Tesorero Distrital.

Dicho boletín se encuentra en el link <http://aplinternas.shd.gov.co/calidad/documentos.asp>

### ***Política de comunicaciones***

La Política de comunicaciones puede ser consultada en el link [http://aplinternas.shd.gov.co/calidad/archivos\\_adjuntos/POL-02\\_4\\_20160126\\_081333.pdf](http://aplinternas.shd.gov.co/calidad/archivos_adjuntos/POL-02_4_20160126_081333.pdf)

En el Sistema de Gestión de la Calidad está publicada la documentación asociada al proceso CPR-68 Comunicación Pública SDH:

- 68-P-02 Comunicación Organizacional
- 68-P-03 Medios de Comunicación
- 68-G-01 Equipo Transversal de Comunicaciones
- 68-I-01 Instructivo Medios de Comunicación

### ***Sistemas de Información y comunicación:***

#### ***Manejo organizado o sistematizado de la correspondencia (Aplicativo CORDIS)***

En la entidad existe la Subdirección de Gestión Documental quien administra el Sistema de Correspondencia CORDIS, a través del cual se puede hacer el seguimiento y trazabilidad a la documentación respectiva. Adicionalmente se creó la Oficina de atención al ciudadano, quien se encarga del seguimiento y respuestas a las PQRS.

En el Sistema Integrado de Gestión se tiene establecido el procedimiento “43-P-07 - Administración de comunicaciones oficiales su objetivo es “Administrar las comunicaciones oficiales en la Secretaría Distrital de Hacienda, conforme a los lineamientos normativos vigentes en la materia. Controlando la recepción, digitalización, radicación, asignación de trámite y distribución de las comunicaciones oficiales recibidas en los puntos dispuestos para ello; así como respecto de la radicación y entrega de las comunicaciones oficiales producidas por la Entidad con destino interno o externo y el procedimiento “89-P-01 - Seguimiento y control a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, cuyo objetivo es realizar seguimiento y control a la recepción, trámite y respuesta suministrada a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que los ciudadanos presenten a través de los canales de atención, dispuestos para ello, con el fin de verificar el cumplimiento de la oportunidad, confiabilidad, calidez, y efectividad del servicio de atención a las PQRS.

#### ***Manejo organizado o sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos (Herramientas y Aplicativos)***

En el Sistema de Gestión de la Calidad, en las caracterizaciones de cada proceso se tienen establecidos los recursos físicos, humanos, tecnológicos. Así mismo, la Oficina Asesora de Planeación tiene a su cargo el seguimiento de los recursos de inversión y la Dirección de Gestión Corporativa de los recursos propios.

#### ***Mecanismos de consulta para obtener información sobre las necesidades y prioridades en la prestación del servicio.***

En la página web de la entidad se realiza la publicación de la información y diferentes mecanismos de consulta para que los usuarios realicen consultas correspondiente a la información que genera la entidad y accedan a los servicios ofrecidos virtualmente:

- ✓ Módulo de pagos y servicios
- ✓ En el módulo de Impuestos

- ✓ En el módulo de Economía y Finanzas
- ✓ En el módulo Nuestra Entidad

Asimismo para obtener información de las necesidades de las áreas para la prestación de servicio al ciudadano, se disponen los mecanismos de recolección de información, entre otros, formularios en página web, correo institucional y chat tributario y la Dirección Distrital de Crédito Público mantiene un canal de comunicación exclusivo y especializado a través del buzón de correo [infoinversionistas@shd.gov.co](mailto:infoinversionistas@shd.gov.co).

Respecto a los medios para obtener información de las necesidades de las áreas para la prestación de servicio al ciudadano, se disponen los mecanismos de recolección de información, entre otros, formularios en página web y correo institucional.

### ***Medios de acceso a la información con que cuenta la entidad.***

La entidad cuenta con los siguientes medios de acceso a la información que dispone la Secretaría:

- ✓ Correo electrónico de comunicaciones: [comunicaciones@shd.gov.co](mailto:comunicaciones@shd.gov.co)
- ✓ Intranet
- ✓ Página web
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Carteleras digitales
- ✓ Revista El Hacendario virtual
- ✓ Noticiero en 5 minutos
- ✓ Carteleras digitales
- ✓ El Muro
- ✓ Papel Tapiz
- ✓ Video Wall
- ✓ Redes Sociales
- ✓ Sitio web de la SDH: [www.haciendabogota.gov.co](http://www.haciendabogota.gov.co)
- ✓ Además de comunicados de prensa difundidos en <http://www.shd.gov.co/shd/search/node/comunicados%20de%20prensa> y enviados a los medios masivos de comunicación.
- ✓ La Oficina de Atención al Ciudadano tiene dispuestos los canales de atención de PQRS:  
Atención presencial en la sede CAD, carrera 30 No. 25- 90 Piso 1 costado occidental de la Torre A.  
Correo electrónico: [contactenos@shd.gov.co](mailto:contactenos@shd.gov.co)

## Conclusiones y Recomendaciones

A partir del análisis de los anteriores elementos y de los contenidos en los informes de avance entregados por cada dependencia y para con el fin de mejorar el nivel de madurez del Sistema de Control Interno de la SDH, la Oficina de Control Interno recomienda:

- ✓ Fortalecer los procesos de socialización del documento con los principios y valores, así como, las matrices y mapas de riesgo por procesos, para lograr mayores niveles de sensibilización y apropiación del Talento Humano frente a la importancia de los mismos en la gestión en el desarrollo de sus actividades y procedimientos.
- ✓ Mantener de manera sistemática, la revisión y ajuste del mapa de riesgos, hasta que se logre identificar, valorar y administrar todos los riesgos asociados a cada proceso, así como lograr mayor coherencia entre las acciones de control y las causas asociadas a cada riesgo.
- ✓ Reforzar los mecanismos de invitación, socialización y asistencia a los cursos de capacitación programados en el PIC de la Entidad, con el propósito de ampliar las coberturas de asistencia y participación.
- ✓ Analizar e implementar nuevas estrategias para la formación, capacitación y entrenamiento en los puestos de trabajo de los funcionarios, con el propósito de contribuir al mejoramiento de los procesos y el ejercicio del control al interior de los mismos.
- ✓ La ejecución, tanto de metas físicas como de recursos presupuestales, de los proyectos de 1087 “Modernización tecnológica de la SDH” y del Proyecto 1084 – “Actualización de la solución tecnológica de gestión tributaria de la SDH”, están por debajo del 30% y en los demás proyectos (Proyecto 728 - Fortalecimiento a la gestión institucional del Concejo de Bogotá, Proyecto 714 - Fortalecimiento institucional de la Secretaria Distrital de Hacienda y Proyecto 703 - Control y servicios tributarios), la ejecución se encuentra entre el 60 y 70%, por lo que se recomienda revisar los planes de acción y las estrategias para garantizar la gestión oportuna de los recursos asignados y el cumplimiento de las metas fijadas.
- ✓ Se recomienda que los líderes de los procesos hagan uso permanente y oportuno de las diferentes herramientas técnicas que ha puesto a disposición de las entidades el DAFP, con especial énfasis en aquellas que permiten identificar las causas de los problemas, la construcción de indicadores, el análisis de causa efecto, con el propósito de generar acciones de mejoramiento que realmente eliminen las causas asociadas a los hallazgos u observaciones que hacen los órganos de control.
- ✓ Se recomienda que el equipo directivo realice una lectura detallada de las conclusiones y resultados de la encuesta aplicada para calificar el grado de desarrollo del Sistema de Control Interno, con el propósito de utilizar las conclusiones de la misma como insumo de los planes de mejoramiento de dicho sistema.

  
Alberto Castiblanco Bedoya  
Jefe Oficina de Control Interno

