



**SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA
DESPACHO DEL SECRETARIO DE HACIENDA
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME FINAL
AUDITORIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL
2020**

**CODIGO DE AUDITORÍA
01 PAA 2020**

Bogotá D. C., 29 de julio de 2020



Secretario Distrital de Hacienda

JUAN MAURICIO RAMÍREZ CORTES
Secretario del Despacho

Jefe de la Oficina de Control Interno (ó quien haga sus veces)

ALLAN MAURICE ALFISZ LOPEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Equipo Auditor

JUAN ALBERTO JAMAICA OSPINA
Auditor Líder
Profesional Especializado

JAIME HERNANDO ARIAS PATIÑO
Auditor de Apoyo
Profesional Universitario

www.haciendabogota.gov.co

Carrera 30 N°. 25 - 90

PBX: (571) 338 5000 - Información: Línea 195

NIT 899.999.061-9

Bogotá, D.C. - Colombia Código Postal 111311



SECRETARÍA DE
HACIENDA
Página 2 de 35

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
1 PLAN DE AUDITORÍA	8
1.1 Objetivo	8
1.2 Objetivos específicos.	8
• Establecer el avance del Plan Institucional de participación ciudadana 2020.	8
1.3 Alcance	¡Error! Marcador no definido.
1.4 Criterios	¡Error! Marcador no definido.
2 ASPECTOS DESTACADOS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA	10
2.1 Objeciones al informe preliminar	10
3 INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS	17
3.1 Riesgos asociados al proceso	17
3.2 Hallazgos / Observaciones	19
3.2.1 Diseño del Plan Institucional de Participación Ciudadana –PIPC-2020	19
3.2.2 Mecanismos y canales de participación y control social.	26
4 CONCLUSIONES	33
5 SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES	34
LISTADO DE TABLAS	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCIÓN

La Participación Ciudadana y el Control Social son un derecho y una herramienta fundamental que busca la construcción activa y participativa del país, pero, posiblemente es uno de los menos aplicados, pues, existe una baja participación de los ciudadanos en los procesos y asuntos estatales, debido a la falta de conocimiento de lo público, de los espacios dispuestos para ello y de la forma cómo pueden ejercer este derecho.

Para aumentar el control social, las entidades públicas deben ver a los veedores como aliados directos para alcanzar las metas sociales y de la ciudad, y mediante un control social constante y activo se convierte como acompañamiento, en una actividad de garantía y transparencia en la lucha contra la corrupción, es por ello que se deben establecer programas de capacitación y orientación a las partes interesadas en el ejercicio de la participación ciudadana.

Para la implementación de una estrategia que permitiera un desarrollo equilibrado entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de Hacienda, en la implementación de los mecanismos de Participación Ciudadana y Control Social duraderos, la entidad publicó la Resolución SDH-000153 del 02 de octubre de 2018 *“Por la cual se adopta la Estrategia de Participación Ciudadana en la Secretaría Distrital de Hacienda y el Plan Institucional de Participación Ciudadana”*.

La resolución busca dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia, donde señala que uno de los fines esenciales del Estado es el de facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afectan en día a día, la Constitución Política de Colombia también ordena que se organicen las formas y los sistemas de participación ciudadana para ejercer la vigilancia de la gestión pública en todos los niveles y en especial de sus resultados, condiciones que se han reglamentado mediante normas como:

Cuadro N° 1 Normas De Participación Ciudadana En Colombia	
NORMA	CONTENIDO
NACIONAL	
Ley 134 de 1994	Dicta normas sobre mecanismos de participación ciudadana y regula la iniciativa popular legislativa y normativa a través de instancias como el referendo, la consulta popular, del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local; la revocatoria del mandato; el plebiscito, el cabildo abierto y, además, se presentan los requisitos mínimos necesarios para ejecutar cada una de las iniciativas antes expuestas.
Ley 527/99	Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.
Ley 594/00	Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten.
Ley 762 /02	Aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala.
Ley 850/03	Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.
Ley 982/05	Establece normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
Ley 1145/07	Organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones.

Cuadro N° 1 Normas De Participación Ciudadana En Colombia

NORMA	CONTENIDO
Ley 1171/07	Establece beneficios a las personas adultas mayores y señala requerimientos a las entidades públicas para la prestación de servicios.
Ley 1341/09	Define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2150/95	Suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, art 32 Ventanillas Únicas de Atención.
Decreto 2232/95	Se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el sistema de quejas y reclamos”, artículo 8.
Decreto 4669/05	Reglamenta la creación del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites -GRAT y el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley.
Decreto 1151/08	Establece la estrategia Gobierno en Línea y reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005.
Decreto 2623/09	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
Decreto - ley 019 /12	Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
CONPES 3650/10	Se establece la importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
CONPES 3649/10	Se establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
Ley Estatutaria 1757 de 2015.	Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección de la participación ciudadana en Colombia. Su objeto es promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, así mismo a controlar el poder. En esta ley se facilitan y amplían las instancias y mecanismos de participación ciudadana, la oferta participativa estatal y los sujetos de la participación ciudadana
DISTRITAL	
Acuerdo 257/06	Dicta normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá Distrito Capital.
Decreto 448/07	Crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana, como mecanismo de articulación entre la administración Distrital, las partes interesadas, con el fin de garantizar el derecho a la participación en las políticas públicas del Distrito.
Decreto 371/2010	Da los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades organismos del Distrito Capital.
Decreto 503/11	Adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital
Decreto 601/14	Por el cual se modifica la estructura interna y funcional de la Secretaría Distrital de Hacienda, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 197/2014	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. (Modificado Decreto 847/19),
Decreto 601/2014	se modifica la estructura interna y funcional de la Secretaría Distrital de Hacienda, y se dictan otras disposiciones
Res. SDH-000153/2018	Adopta la Estrategia de Participación Ciudadana en la Secretaria Distrital de Hacienda y el Plan Institucional de Participación Ciudadana.
Decreto 847/2019	Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.

Cuadro N° 1 Normas De Participación Ciudadana En Colombia	
NORMA	CONTENIDO
Estrategia de participación ciudadana SDH 2018-2020	La cual permita mantener una interacción constante con la ciudadanía, con el fin de mejorar la confianza en lo público, fortaleciendo la gobernanza distrital a través espacios y canales de comunicación dispuestos por la SDH.

Como complemento, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – busca facilitar la gestión orientada hacia el logro de los objetivos en términos de calidad e integridad para generar valor de cara al ciudadano, bajo este modelo y por lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, todas las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en las diferentes etapas de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Por esta razón las entidades deben incluir en sus Planes de Acción y Planes de Desarrollo los programas y acciones que van a adelantar para promover la participación ciudadana.

El modelo recomienda el empleo de siete (7) pasos que buscan asegurar los derechos de participación ciudadana en las fases de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública:

Cuadro N° 2 MIPG Pasos Para Asegurar los Derechos de Participación Ciudadana		
Paso	Actividad	Descripción
1	Identifique los ciudadanos y los temas de mayor interés	Previo a la planeación, tenga plenamente identificados los ciudadanos, usuarios o grupos de interés – en adelante ciudadanía- que atiende su entidad, así como los temas que despiertan mayor interés.
2	Identifique con sus áreas misionales potenciales espacios de participación	Revise con todas las áreas de su entidad, tanto misionales como de apoyo, los temas en los cuáles tradicionalmente se ha involucrado a la ciudadanía para que incida en la toma de decisiones. Si el ciudadano no se ha visto muy participe, identifique los temas que pueden ser de interés para éstos y los escenarios en los que puede empezar a involucrarlos.
3	Defina canales y actividades	Defina claramente las actividades que va a adelantar para integrar al ciudadano en la gestión pública e identifique si la participación hace parte de la fase de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y/o evaluación de la gestión pública. Así mismo, tenga claros los canales y los medios que empleará para llevar a cabo dichas acciones y actividades.
4	Incluya acciones transversales	Incluya acciones transversales de capacitación y sensibilización dirigidas a la ciudadanía y a sus servidores, sobre el propósito, la finalidad y los mecanismos de interacción y participación que la entidad tiene habilitados, así como los temas más importantes que la entidad adelanta.
5	Defina recursos humanos, presupuestales y materiales	Incluya en su plan los recursos humanos, presupuestales y materiales que requiere para desarrollar los escenarios de participación. De una adecuada planeación de estos ítems dependerá que las acciones diseñadas se puedan implementar eficazmente.
6	Establezca metas e indicadores	Establezca las metas e indicadores cuantificables a través de los cuales pueda hacerle seguimiento a cada una de las actividades diseñadas e incluidas en el Plan y que den cuenta de la incidencia y participación de sus grupos de interés en su gestión.

Cuadro N° 2 MIPG Pasos Para Asegurar los Derechos de Participación Ciudadana		
Paso	Actividad	Descripción
7	Consolide, analice y divulgue	Establezca mecanismos y herramientas que le permitan consolidar y dar a conocer las acciones que como entidad desarrolla para vincular y hacer partícipe a la ciudadanía en el ciclo de gestión de su entidad. Así mismo, sistematice los resultados de estos espacios con el fin de que los mismos aporten, contribuyan y retroalimenten su gestión.

Así las cosas la Secretaria de Hacienda, como se indicó, emitió la Resolución SDH-000153 adoptando la Estrategia de Participación Ciudadana en la SDH con dos anexos, la Estrategia y el Plan Institucional de Participación Ciudadana, que tienen como objetivo establecer una correspondencia entre los mecanismos de participación, las instancias, espacios y la arquitectura institucional para garantizarle el derecho fundamental de todo ciudadano a participar en la vida política, económica, social y cultural del Distrito.

La Oficina de Control Interno, para el desarrollo de la auditoría interna de gestión al proceso de Participación Ciudadana y Control social en la Secretaria Distrital de Hacienda, toma como referente la Resolución SDH-000153 y sus documentos anexos y de acuerdo a lo previsto en los artículos 209 y 269 de la Constitución Política, en la Ley 87 de 1993 y en el Decreto 371 de 2010, Artículo 4 del Decreto 371 de 2010 y de acuerdo con lo previsto en el Programa Anual de Auditoría aprobado para el año 2020 por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

1 PLAN DE AUDITORÍA

1.1 Objetivo

Adelantar auditoria al nivel de cumplimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana 2018-2020, en la Secretaria Distrital de Hacienda y desarrollo de los Planes Institucionales de Participación Ciudadana y control social 2019 y 2020.

1.2 Objetivos específicos.

- Establecer el nivel de Impacto y aceptación de los diferentes espacios de participación dispuestos por la SDH.
- Establecer el grado de cumplimiento del Plan Institucional de participación ciudadana 2019.
- Establecer el avance del Plan Institucional de participación ciudadana 2020.

1.3 Alcance

Evaluar el cumplimiento de la Estrategia de Participación Ciudadana 2018-2020 y la planeación, ejecución y seguimiento de los Planes Institucionales de Participación Ciudadana 2019 y 2020, en el marco de la Resolución SDH- 0153 de 2018.

1.4 Criterios

- Constitución Política de Colombia 1991. Art. 1, 2, 6, 20, 23, 40, 74, 86, 87, 88, 209 y 270.
- Ley 850 de 2003, Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011, transparencia.
- Ley 1474 de 2011, orienta las normas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014, ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición.
- Ley 1757 de 2015, que establece disposiciones en materia de la promoción y protección del derecho a la participación democrática.

- Acuerdo Distrital 257 de 2006, normas sobre estructuras de las entidades de Bogotá DC.
- Decreto Distrital 448 de 2007, crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana.
- Decreto Distrital 371 de 2010, da los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades organismos del Distrito Capital.
- Decreto Distrital 503 de 2011, adopta la Política Pública de Participación incidente para el Distrito Capital.
- Decreto Distrital 601 de 2014 (Decreto Distrital 364 de 2015), establecer y organizar el funcionamiento de la Secretaría Distrital de Hacienda.
- Resolución SDH-000153 de 2018, adopta la Estrategia de Participación Ciudadana en la Secretaria Distrital de Hacienda y el Plan Institucional de Participación Ciudadana.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía DC -JULIO/2019 -Secretaría General.
- Estrategia de participación ciudadana Secretaria Distrital de Hacienda 2018-2020.
- Plan Institucional de Participación Ciudadana 2019.
- Plan Institucional de Participación Ciudadana 2020.

2 ASPECTOS DESTACADOS DURANTE EL DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Al realizar la auditoria de Participación Ciudadana y Control Social en la Secretaria Distrital de Hacienda para el equipo auditor es motivante al revisar los informes de auditorías anteriores y evidenciar un mejoramiento continuo a través del tiempo, a lo relacionado con el tema de auditoria.

El trabajo coordinado se ve reflejado en la evolución evidente con el número de dependencias de la Entidad que se han unido al proceso de creación o actualización de los planes de Participación Ciudadana, cuatro (4) en el 2018, en 2019 nueve (9) y en el 2020 doce (12) dependencias, que mediante mesas de trabajo coordinadas por la Oficina de Atención al Ciudadano –OAC, de enero a marzo de 2020 formularon el Plan Institucional de Participación Ciudadana aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión de fecha 27 de febrero de 2020.

De otro lado se evaluaron los resultados del Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, herramienta en línea de reporte de avances de la gestión, el cual se emplea para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales, el 2019 es el segundo año con el nuevo modelo y nos permite comparar los resultados.

Se observan los resultados de las políticas relacionadas con la Participación Ciudadana, las cuales mantienen la tendencia de estar entre las más bajas, debajo de los resultados de los demás ítems de la entidad, el Índice de Desempeño Institucional de la Secretaria fue de 82.5 el promedio de puntaje de las políticas para la SDH es 81.1 y el promedio de las políticas relacionadas con la participación es de 77.5, a continuación se presentan los puntajes de la Secretaria:

Cuadro N° 3 Resultados FURAG 2019

POLÍTICA	PUNTAJE
POLÍTICA 8 Defensa Jurídica	92.3
POLÍTICA 14 Gestión Documental	91.8
POLÍTICA 6 Gobierno Digital	89.1
POLÍTICA 1 Gestión Estratégica del Talento Humano	88.8
POLÍTICA 9 Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	83.2
POLÍTICA 3 Planeación Institucional	81.9
POLÍTICA 16 Control Interno	80.6
POLÍTICA 10 Servicio al ciudadano	78.9
POLÍTICA 7 Seguridad Digital	78.9
POLÍTICA 5 Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	78.5
POLÍTICA 2 Integridad	78.4
POLÍTICA 12 Participación Ciudadana en la Gestión Pública	77.5
POLÍTICA 13 Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	75.9
POLÍTICA 15 Gestión del Conocimiento	74.1
POLÍTICA 11 Racionalización de Trámites	69.5

En el siguiente cuadro se disponen los resultados del FURAG de los años 2018 y 2019, específicamente de la política de Participación Ciudadana y los ítems relacionados y una columna de variación; se evidencia que solo dos (2) ítems presentan un crecimiento negativo y para el tema de la auditoria, el que corresponde a *"159 PARTICIPACIÓN CIUDADANA -Diálogo permanente e incluyente en diversos*

espacios” con una variación de **-4.6**, el cual es uno de los puntos débiles de la estrategia de participación.

Cuadro N° 4 Puntajes De La Sdh En Participación Ciudadana En El FURAG II			
ITEM	2018	2019	VARIACIÓN
POLÍTICA 12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública	68.6	77.5	8.9
I11: PLANEACIÓN: Planeación participativa	62.5	68.5	6
I12: PLANEACIÓN: Identificación de mecanismos para el seguimiento, control y evaluación	74	85.6	11.6
I18GOBIERNO DIGITAL Empoderamiento de los ciudadanos mediante un Estado abierto	72.8	81.8	9
I19: GOBIERNO DIGITAL: Trámites y servicios en línea o parcialmente en línea	73.2	96.7	23.5
I21GOBIERNO DIGITAL Fortalecimiento de la Seguridad y Privacidad de la Información	74.6	70.6	-4
I29: TRANSPARENCIA: Formulación y Seguimiento al Plan Anticorrupción	67	71.1	4.1
I30: TRANSPARENCIA: Lucha contra la corrupción y promoción de la integridad	64.3	70.2	5.9
I32: TRANSPARENCIA: Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública	76.3	85.6	9.3
I33: TRANSPARENCIA: Divulgación proactiva de la información	71.1	85.2	14.1
I34: TRANSPARENCIA: Atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía	65.8	72.5	6.7
I35: TRANSPARENCIA: Sistema de seguimiento al acceso a la información pública en funcionamiento	67.2	72.1	4.9
I52PARTICIPACIÓN CIUDADANA Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	60.2	72.1	11.9
I53PARTICIPACIÓN CIUDADANA Grado involucramiento de ciudadanos y grupos de interés	62.4	75.9	13.5
I54PARTICIPACIÓN CIUDADANA Calidad de la participación ciudadana en la gestión pública	72.9	78.9	6
I55PARTICIPACIÓN CIUDADANA Eficacia de la participación ciudadana para mejorar la gestión institucional	54.2	66.9	12.7
I56PARTICIPACIÓN CIUDADANA Índice de Rendición de Cuentas en la Gestión Pública	65.4	81.5	16.1
I57PARTICIPACIÓN CIUDADANA Condiciones institucionales idóneas para la rendición de cuentas permanente	65.9	84.4	18.5
I58PARTICIPACIÓN CIUDADANA Información basada en resultados de gestión y en avance en garantía de derechos	68.4	88.89	20.49
I59PARTICIPACIÓN CIUDADANA Diálogo permanente e incluyente en diversos espacios	62.9	58.3	-4.6
I60PARTICIPACIÓN CIUDADANA Responsabilidad por resultados	57.7	68	10.3

Dado que la Secretaria Distrital de Hacienda es la cabeza del sector Hacienda, en el siguiente cuadro se comparan los resultados del 2019 con las entidades que lo componen (Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital –UAECD-, Fondo De Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones -FONCEP- y la Lotería De Bogotá), de este ejercicio se puede observar que la SDH ocupa el tercer lugar en el acumulado del sector, en los resultados de la “POLÍTICA 12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública”.

Se observan los siguientes datos estadísticos de los 21 ítems. La SDH es superada por las otras entidades en siete (7) ítems y en quince (15) ocasiones por la UAECD y el FONCEP, el puntaje más

bajo de la secretaría Distrital de Hacienda es “I59 PARTICIPACIÓN CIUDADANA -Diálogo permanente e incluyente en diversos espacios” con 58.3, con una diferencia cercana a los 16 puntos, para lo cual se pueden consultar los mecanismos aplicados para tenerlos en cuenta como mejores prácticas para adoptar en la Entidad.

Cuadro N° 5 Puntajes Del Sector Hacienda En Participación Ciudadana En El FURAG II				
ITEM	SDH	UAECD	FONCEP	LOT BOG
POLÍTICA 12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública	77.5	84.4	86.6	73.5
I11: PLANEACIÓN: Planeación participativa	68.5	76.8	78.1	74.6
I12: PLANEACIÓN: Identificación de mecanismos para el seguimiento, control y evaluación	85.6	95.7	95.9	67.5
I18GOBIERNO DIGITAL Empoderamiento de los ciudadanos mediante un Estado abierto	81.8	90.5	90.5	91.3
I19: GOBIERNO DIGITAL: Trámites y servicios en línea o parcialmente en línea	96.7	NR	94.2	NR
I21GOBIERNO DIGITAL Fortalecimiento de la Seguridad y Privacidad de la Información	70.6	98	93.7	65.4
I29: TRANSPARENCIA: Formulación y Seguimiento al Plan Anticorrupción	71.1	77.1	86.1	68.8
I30: TRANSPARENCIA: Lucha contra la corrupción y promoción de la integridad	70.2	77.1	61.3	62.4
I32: TRANSPARENCIA: Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública	85.6	94.1	96	74.4
I33: TRANSPARENCIA: Divulgación proactiva de la información	85.2	84.9	91.8	85.9
I34: TRANSPARENCIA: Atención apropiada a trámites, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias de la ciudadanía	72.5	85.3	87.9	57.6
I35: TRANSPARENCIA: Sistema de seguimiento al acceso a la información pública en funcionamiento	72.1	77.9	76.6	69.2
I52PARTICIPACIÓN CIUDADANA Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación	72.1	72.7	77.5	72.4
I53PARTICIPACIÓN CIUDADANA Grado involucramiento de ciudadanos y grupos de interés	75.9	79.3	71.1	30.3
I54PARTICIPACIÓN CIUDADANA Calidad de la participación ciudadana en la gestión pública	78.9	86.3	86.7	87.8
I55PARTICIPACIÓN CIUDADANA Eficacia de la participación ciudadana para mejorar la gestión institucional	66.9	79.5	80.8	47.8
I56PARTICIPACIÓN CIUDADANA Índice de Rendición de Cuentas en la Gestión Pública	81.5	85.6	88.4	NR
I57PARTICIPACIÓN CIUDADANA Condiciones institucionales idóneas para la rendición de cuentas permanente	84.4	82.6	81.2	NR
I58PARTICIPACIÓN CIUDADANA Información basada en resultados de gestión y en avance en garantía de derechos	88.9	95	96.1	NR
I59PARTICIPACIÓN CIUDADANA Diálogo permanente e incluyente en diversos espacios	58.3	73.8	74.7	NR
I60PARTICIPACIÓN CIUDADANA Responsabilidad por resultados	68	65.8	81.9	NR

El equipo auditor revisó el Plan Institucional de Participación Ciudadana para el año 2019 y encontró que gran parte de sus actividades corresponden a acciones de Servicio al Ciudadano, por ello es necesario diferenciar cada uno de los conceptos para entregar a la ciudadanía las herramientas de participación en la Secretaría Distrital de Hacienda.

La Participación Ciudadana es el ejercicio pleno de la democracia, el poder de las personas quienes como sujetos sociales y políticos, quienes de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de sus derechos mediante la auditoria ciudadana.

De la revisión del ejercicio de evaluación a la Participación Ciudadana del 2019 en la SDH en este informe se mantienen observaciones como:

“Los espacios dispuestos por la Secretaria Distrital de Hacienda de Participación Ciudadana para facilitar los derechos y deberes de los ciudadanos conciernen a actividades del Sistema de Atención al Ciudadano, pues estas son comunicaciones en una sola vía, donde se informa sobre los servicios y tramites prestados, pero no permite la interacción de los ciudadanos a la Secretaria Distrital de Hacienda.

No se tiene un procedimiento o protocolo para medir el nivel de aceptación o apropiación por parte ciudadanos y/o veedores hacia los mecanismos establecidos por la Secretaria Distrital de Hacienda para la Participación Ciudadana, y con esto comprometer a las diferentes áreas con las responsabilidades asignadas”.

A partir de la publicación de la Resolución SDH-000153/2018, se establecen los roles y responsables de implementar la Política de Participación Ciudadana y Control Social en la SDH y adopta la Estrategia de Participación Ciudadana en la Entidad.

La evolución que ha tenido el Plan Institucional de Participación Ciudadana se refleja en el enfoque de las actividades en los planes, inicialmente las acciones correspondían en su totalidad al Servicio al Ciudadano y en el 2020 se presenta un cambio y una gran parte de sus actividades corresponden a acciones de Participación Ciudadana pero ninguna al Control Social.

El control social es una forma de participación ciudadana que permite a los individuos y a las organizaciones de la sociedad influir, orientar, corregir, rectificar las decisiones, el manejo de recursos y los programas públicos del Estado. Busca contribuir al logro de los objetivos propuestos en las políticas públicas, con eficiencia y transparencia en una prestación equitativa de los servicios.

Es decir, es la gestión institucional acompañado de una auditoria ciudadana que involucra el uso adecuado y oportuno de los mecanismos de participación ciudadana, mediante el desarrollo de labores de pedagogía social, divulgación y sensibilización, para ejercer el derecho y el deber que tiene todo ciudadano de proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares (Plan Nacional de Formación, 2003).

La Resolución SDH-000153/2018, busca el trabajo coordinado entre los responsables, en sinergia de grupo, pero se evidenció que se mantienen algunas condiciones que dificultan la consolidación de la Participación Ciudadana y el Control Social en la Secretaría Distrital de Hacienda, esto se aprecia en los temas de Planeación y Coordinación de la gestión.

2.1 Objeciones al informe preliminar.

La Oficina de Control Interno –OCI, mediante correo electrónico del 02 de julio de 2020, remitió el informe preliminar de la auditoría del Plan Institucional de Participación Ciudadana a la Oficina de Atención al Ciudadano, Oficina Asesora de Planeación y Oficina Asesora de Comunicaciones para que presenten las respectivas aclaraciones, en los cinco (5) días hábiles siguientes.

Al respecto, la Oficina de Atención al Ciudadano, solicitó mediante correo electrónico del 08 de julio de 2020 un plazo adicional de tres (3) días, hasta el 14 de julio de 2020, para exponer las observaciones, plazo concedido por la Oficina de Control Interno con el correo electrónico del 08 de julio de 2020.

Por lo anterior, una vez vencido el plazo sin que se presentaran comunicaciones al respecto y en consideración a lo estipulado en el procedimiento “AUDITORÍA DE GESTIÓN - 71-P-02 VERSIÓN 6, Actividad 9 (...) Si dentro del término otorgado para dar respuesta, el auditado no se pronuncia sobre el informe preliminar se entenderá que fue aceptado”, se procedería a su aplicación, lo que conlleva a confirmar el informe preliminar como informe final de la auditoría del Plan Institucional de Participación Ciudadana.

La Subsecretaría General, la Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Planeación mediante comunicación vía correo electrónico del 16 de julio de 2020, remitieron a la Oficina de Control Interno –OCI la respuesta con las objeciones al informe preliminar citado.

El equipo auditor, al analizar las observaciones de las áreas al informe preliminar, consideró pertinente revisarlas, para abrir espacios de diálogo, de réplica y discusión, como derecho del auditado, por lo tanto se evalúan y se reconsiderarán las observaciones/hallazgos, en cada uno de los ítems referidos, si a ello hubiere lugar.

En primera instancia, se enuncian por parte de las áreas auditadas las siguientes objeciones:

Objeción:

“(...) 1. Aspectos destacados durante el desarrollo de la auditoría. El informe menciona que en los últimos tres años se ha dado un mejoramiento continuo respecto al diseño e implementación de los planes institucionales de participación ciudadana. Incluso resalta que “El trabajo coordinado se ve reflejado en la evolución evidente con el número de dependencias de la entidad que se han unido al proceso de creación o actualización de los planes de Participación ciudadana” (pg. 10). No obstante, en la misma sección se menciona que “se evidencio que se mantienen algunas condiciones que dificultan la consolidación de la Participación Ciudadana y el Control Social en la Secretaría Distrital de Hacienda, esto se aprecia en los temas de Planeación y Coordinación de la gestión” (sic, pg. 13). Estas afirmaciones merecen aclaración ya que no permiten entender con claridad cuáles son los aspectos por mejorar, por lo cual se considera que es necesario puntualizar cuáles son esas condiciones que están dificultando la coordinación y articulación en la gestión para el logro de los objetivos”.

Análisis OCI

Para dar claridad sobre las condiciones que presentan debilidad en la implementación de las actividades de participación Ciudadana y Control Social en la Secretaria Distrital de Hacienda a continuación se presentan algunos de ellos.

El equipo auditor verificó que no se diferencia entre la Participación Ciudadana y de Control Social, dados los mismos canales que se han creado y consolidado para la atención del ciudadano y para ello se presenta la definición de cada uno de ellos:

El Servicio al Ciudadano se define como el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

La Guía Metodológica para la Definición y Puesta en Marcha de Mecanismos de Participación Ciudadana, Control Social y Transparencia, de la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos –UNOPS, en su numeral 3.2.2 Elementos de Control Social a la Gestión Pública y sus resultados, determina que el control social supone la participación de la sociedad en la supervisión al Estado, como una forma de participación directa que complementa la democracia representativa.

El control social va más allá de la fiscalización de los actos y resultados de la administración, porque está presente en las diversas posibilidades de la participación social, desde la formulación hasta la aplicación de las políticas públicas.

Por mandato constitucional (artículos 2, 3, 103 y 270 entre otros de la Constitución Política de Colombia), los colombianos tienen el derecho de controlar y evaluar la gestión pública, juzgando y valorando si lo realizado por la administración (en cualquier nivel) corresponde a lo programado y responde a las necesidades y derechos de las personas.

En particular, en el artículo 103 del ordenamiento constitucional se señala que *“El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, benéficas o de utilidad común no gubernamentales sin detrimento de su autonomía, con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación, en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan”*.

Las dependencias de la Secretaria consideran que los objetivos y actividades de la atención al ciudadano y la participación ciudadana y el control social son las mismas, como lo evidenciamos en las respuestas dadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones-OACO- al requerimiento de información que se le solicitó:

2. Cuáles son los canales de participación que tienen dispuestos por parte de la SDH. A las partes interesadas y la ciudadanía en general facilitar su participación en los temas de la Secretaria. ¿niveles de aceptación de los canales?

Rta. “Con el fin de facilitar la participación de la ciudadana y partes interesadas en los temas de la Secretaría, se cuenta con los siguientes canales:

Redes sociales: A través de las redes sociales oficiales de la Entidad, se envían mensajes a la ciudadanía (piezas comunicativas), donde se informa sobre los avances y logros de gestión de las metas institucionales, se apoya las campañas promovidas por la Alcaldía Mayor, habilitando un espacio de contacto permanente con los usuarios para que puedan ejercer control social.

Ruedas de prensa Canal de doble vía dispuesto para informar de la gestión en temas misionales, dando espacio a los medios de comunicación y a la ciudadanía, para que formulen inquietudes, aclaren y resuelvan dudas, y presenten sugerencias y observaciones, para que ejerzan control social acerca de la información dada por la Secretaría Distrital de Hacienda”.

Portal web en www.haciendabogotá.gov.co, los ciudadanos y contribuyentes tienen acceso a la información de la Entidad, de forma fácil e integrada.

La Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano define la participación como “la forma de incidir en la gestación, discusión, formulación de respuestas, ejecución de las misma y control del proceso, intentando transformar la gestión pública para que esta responda a sus intereses colectivos”, es decir que no sólo es informarse, opinar o sentirse consultado frente a alguna situación, es poder plantear problemas, gestionar propuestas y proyectos, controlar procesos, intervenir en las decisiones que sobre la sociedad se toman.

Por lo anterior se hace evidente que el literal b del artículo 3 de la Res. SDH 0153 del 2018 “Coordinar con la Oficina Asesora de Comunicaciones y con la Dirección de Informática y Tecnología, la implementación de las estrategias y mecanismos para mantener una comunicación constante con la ciudadanía en temas de su interés, y facilitar el acceso a los canales de participación”, debe ser implementado para que la capacidad de incidencia de los ciudadanos, sus organizaciones y las partes interesadas, en la formulación de decisiones de la Secretaria se logren los objetivos y metas.

3 INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS

3.1 Riesgos Asociados Al Proceso

Se evidenció que la estrategia de Participación Ciudadana y Control Social para la SDH no tiene procesos o procedimientos caracterizados como lo establece el Manual Operativo de MIPG y la ley 1753 de 2015 donde se establece que se deben integrar los sistemas de gestión de la calidad y de desarrollo administrativo, en el mismo sentido la estrategia no tiene riesgos asociados en el mapa de riesgos, situación que no permite valorar y definir la opción de tratamiento a los riesgos de la actividad (gestión, corrupción, seguridad digital, fraude, financieros, entre otros) que pueden afectar el logro de los objetivos.

El objetivo de la auditoria o del equipo auditor no es el de establecer los riesgos de las actividades objeto de esta auditoría, tampoco de establecer la valoración y la evaluación del riesgo y sus controles, pero para efectos del desarrollo de ejercicio se realizó una identificación de los posibles riesgos relacionados con la estrategia de Participación Ciudadana y de Control Social, los cuales se presentan a continuación:

Cuadro N° 6 Riesgos Identificados por la Oficina de Control Interno

Item	Riesgo	Descripción
1	Cumplimiento de la normatividad	No cumplir con lo estipulado en las disposiciones y requerimientos normativos vigentes en lo relacionado con la implementación de la estrategia de Participación Ciudadana y Control Social.
2	Pérdida de credibilidad de los grupos de interés (stakeholders) en la SDH	Opinión pública negativa respecto de las actividades de la Secretaría, poca motivación de los ciudadanos para participar en las actividades de la Entidad.
3	Inadecuada implementación de la estrategia de Participación Ciudadana y Control Social.	La estrategia de promoción y divulgación de los mecanismos de Participación Ciudadana y Control Social y los canales de comunicación no son los adecuados a los grupos de interés de la Secretaría.
4	Clasificación de los grupos de interés de la SDH.	Inadecuada identificación de los stakeholders y no tener una metodología para la clasificación de los grupos de interés que pueden afectar el logro de los objetivos.

Objeción:

“(…) 2. Riesgos asociados al proceso. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la normatividad vigente en materia de la implementación de la Política de Participación Ciudadana al interior de las entidades del Estado, no tiene dentro de sus lineamientos que al interior de los sistemas de gestión, deba tenerse caracterizado un proceso o procedimiento en relación a las actividades que se derivan de la implementación de la política, y como bien lo menciona la norma ISO 9001:2015, en su numeral 7.5.1, cada entidad o empresa decide documentar lo necesario para la eficiencia de su Sistema de Gestión de la Calidad. Lo que habla el modelo es que las entidades deben diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), desde la dimensión de Direccionamiento

Estratégico y Planeación, en el que se incluya de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana.

En este sentido, la Estrategia de Participación Ciudadana y el Plan Institucional de Participación Ciudadana (2018, 2019 y 2020) de la SDH tienen sus propios elementos constitutivos, así como la Política tiene atributos de calidad en el marco del MIPG, que pueden ser valorados y evaluados en cuanto a su gestión y nivel de cumplimiento. Por lo tanto, al ser una política, los riesgos se asocian con la deficiente ejecución de las actividades del PIPC, pues repercute en el cumplimiento de los objetivos y metas de la política, y en ese sentido deberían ser evaluados”.

Análisis OCI

Como se indicó en el presente documento, el objetivo del equipo auditor no es el de establecer los riesgos de las actividades objeto de esta auditoría, por ello no se realizó la valoración del riesgo y sus controles, la razón para establecer los riesgos del tema de auditoría es dar cumplimiento al COSO 2013 y COSO ERM 2017, donde se establece que los planes, programas o proyectos deben contemplar los riesgos para su ejecución y logro de sus objetivos.

El MIPG establece que esta es una tarea propia del equipo directivo y se debe hacer desde el ejercicio de “Direccionamiento estratégico y de planeación”. En este punto, se deben emitir los lineamientos precisos para el tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos que afectan el logro de los objetivos institucionales. Adicional a los riesgos operativos, es importante identificar los riesgos de corrupción, los riesgos de contratación, los riesgos para la defensa jurídica, los riesgos de seguridad digital, entre otros. La aceptación del riesgo puede ocurrir sin tratamiento del riesgo. Los riesgos aceptados están sujetos a monitoreo.

Al respecto, se puede indicar que los riesgos no solo se asocian con la deficiente ejecución de las actividades del Plan Institucional de Participación Ciudadana -PIPC, situación que indudablemente repercute en el cumplimiento de los objetivos y metas de la política, sino que hay que considerar que hay unas actividades asociadas a la planeación del Plan, en la identificación de factores que permiten disponer de documentación efectiva para contrarrestar las debilidades y potencializar las fortalezas de las acciones de la participación en la implementación de la Política de Participación Ciudadana y en ese sentido deberían ser considerados los factores adversos que se pudiesen presentar.

De otra parte, en la caracterización del proceso CPR-125 en el ítem “5. ELEMENTOS DEL PROCESO” se refiere como “SALIDAS”, entre otros, a “*Informes de PQRS y PIPC*”, con unas “*CARACTERISTICAS DE CALIDAD*”, como las de “*Efectividad*”, “*Confiability*”, “*Oportunidad*” y “*Calidez*”.

Cabe aclarar que se asocia el referido término “*PICP*” a la sigla que identifica al “*Plan Institucional de Participación Ciudadana*”, documento que en su construcción y posterior implementación, no es ajeno a circunstancias que puedan afectar el desarrollo del mismo o riesgos que deben ser identificados y por lo tanto estimarlos en la gestión de riesgos, para que se pueda cumplir con las características estimadas, de responder a las necesidades de la ciudadanía con información veraz y referenciada dentro de los términos establecidos en la ley y en los procedimientos internos de la entidad.

Por lo anterior, se mantiene la observación y se sugiere revisar y establecer, con las instancias pertinentes al interior de la SDH (Oficinas Asesora de Planeación y de Análisis y Control de Riesgo), los eventuales riesgos, si a ello hubiere lugar.

3.2 Hallazgos / Observaciones

Dadas las circunstancias laborales actuales y ante la dificultad de interactuar con los funcionarios de manera presencial o confrontar en sitio la gestión que se lleva a cabo, se implementaron mecanismos de acompañamiento para los procesos auditores, como los de requerir mediante correos electrónicos la información pertinente a las diferentes dependencias, que permitan confrontar las situaciones de gestión que adelantan las áreas de la Secretaría Distrital de Hacienda, para lo cual y en atención a la presente auditoria, se acudió a solicitar la información: a la Oficina de Atención al Ciudadano, a la Oficina Asesora de Comunicaciones y a la Oficina Asesora de Planeación, mediante correos electrónicos del 02/06/2020.

La presente auditoria fue abordada con una metodología deductiva, verificando inicialmente lo relacionado con directrices, estrategias y planificación hasta llegar a la desagregación de acciones bajo responsabilidad de las dependencias operativas.

3.2.1 Diseño del Plan Institucional de Participación Ciudadana –PIPC-2020

Se evidenciaron las acciones realizadas por la Oficina de Atención al Ciudadano –OAC- para generar el Plan Institucional de Participación Ciudadana –PIPC-2020 con la organización de 12 mesas de trabajo con igual número de dependencias y es de resaltar que en esta versión las acciones o espacios están direccionados para la participación ciudadana y su mayoría, en esta ocasión se tienen 30 espacios de los cuales 22 son de promoción y participación y 8 están direccionados a mejorar condiciones institucionales.

Observación 1.

El proceso de incorporación de la cultura de la Participación Ciudadana en las diferentes dependencias de la Secretaria Distrital de Hacienda ha sido lento y no se evidencia un plan consolidado donde las actividades y sus resultados estén dirigidos a un único objetivo para la Entidad y no una suma de acciones individuales. Es decir, una visión por procesos donde los resultados sean mayores que la suma de sus partes.

Objeción:

“(…) Observación 1. El proceso de incorporación de la cultura de la Participación Ciudadana en las diferentes dependencias de la Secretaria Distrital de Hacienda ha sido lento y no se evidencia un plan consolidado donde las actividades y sus resultados estén dirigidos a un único objetivo para la entidad y no una suma de acciones individuales. Es decir, una visión por procesos donde los resultados sean mayores que la suma de sus partes.

La Participación Ciudadana y el Control Social son una herramienta fundamental para que los ciudadanos ejerzan su derecho a involucrarse en la gestión administrativa, no obstante es importante

precisar que en Colombia el ejercicio de este derecho, ésta limitado en parte por la desconfianza de los ciudadanos en la administración y el escaso conocimiento de la misionalidad de las entidades y los espacios que se habilitan para dialogar, situación que se puede evidenciar en los resultados estadísticos de las encuestas realizadas por el DANE.

El reto que tenemos las entidades es mejorar la relación estado ciudadano, en sus diferentes frentes, y el particular de la participación, es incentivar que los ciudadanos ejerzan control social sobre la gestión que realizamos, así como también el habilitar espacios en los que se les permita incidir en la toma de decisiones institucionales, de modo que aportemos a la garantía de los derechos ciudadanos y la transparencia en la gestión administrativa, apuntando a la lucha constante contra la corrupción.

La Ley 489 de 1998, estableció responsabilidades específicas relacionadas con la formación de veedores a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública, la Escuela Superior de Administración Pública y el Ministerio del interior; no obstante, las entidades tenemos la obligación de promocionar dichos espacios de formación y coordinación, así como también socializar e informar de manera amplia los temas específicos relacionados con la misionalidad y habilitar dentro de las actividades que se planteen en el plan de acción, espacios de diálogo con nuestros grupos de valor.

Bajo este entendido, las áreas evaluadas no comparten esta observación por dos razones: Primero, el informe en varios apartados menciona como aspecto positivo el liderazgo de la Oficina de Atención al Ciudadano (OAC) para propiciar mesas de trabajo y coordinación entre las diferentes dependencias de la SDH, logrando el involucramiento de un mayor número de áreas en cada vigencia. Segundo, si bien se mantienen aspectos por mejorar, las evidencias disponibles muestran la construcción de una Estrategia de Participación Ciudadana, así como la definición y adecuada ejecución de los planes institucionales de participación ciudadana en los años 2018, 2019 y 2020, con mejoras en las actividades, incluyendo la que resalta el informe en la página 13, "...inicialmente las acciones correspondían en su totalidad al Servicio al Ciudadano ya en el 2020 se presenta un cambio y una gran parte de sus actividades corresponden a acciones de Participación Ciudadana pero ninguna al Control Social." A continuación, nos permitimos relacionar las acciones: Se resalta que con la expedición de la Resolución SDH 000153 del 2 de octubre 2018 y la adopción de la Estrategia de Participación Ciudadana y los planes anuales de participación ciudadana, se garantiza la alineación de las dependencias alrededor de un mismo objetivo, con el fin de avanzar hacia la consolidación de la Cultura de Participación Ciudadana en la gestión de la entidad.

De otra parte, en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la Política de Participación Ciudadana, para la vigencia 2020, en la Secretaría se diseñó una estrategia que busca trabajar la política desde dos frentes, uno a nivel de generar condiciones institucionales para el ejercicio de la participación y otro que es el habilitar espacios de participación de diálogo en doble vía con los diferentes grupos de valor de la entidad.

En este sentido, se realizaron mesas de trabajo con cada una de las áreas con dos objetivos básicos, uno que era el que se entendiera claramente el fin del plan de participación, correspondiente a habilitar espacios de diálogo en doble vía, que apuntaran a involucrar a los grupos de valor en las diferentes etapas del ciclo de la gestión, y otro objetivo era de manera conjunta identificar desde lo que ya tenían planeado o de las metas que debían cumplir las diferentes áreas, poder identificar los posibles espacios para el diálogo directo con los grupos de valor de manera que estos se permitiera la incidencia de los grupos de valor en la gestión administrativa, en sus diferentes etapas.

El segundo frente de trabajo, se diseñó de manera tal que se puedan desarrollar actividades que propendan por implementar condiciones internas que fomenten la cultura de la participación, para lo cual se establecieron actividades iniciales mínimas que se deben trabajar en la Secretaría para fortalecer en los directivos y servidores características y condiciones que apalanquen los ejercicios de participación que se realicen.

En este sentido se realizó la conformación de la mesa técnica de participación ciudadana que se dio en el marco del segundo Comité de Gestión y Desempeño Institucional, que se llevó a cabo el pasado 27 de febrero en el cual se creó dicha mesa técnica, lo que ha permitido coordinar actividades que se tienen en el plan a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Atención al Ciudadano, como lo es la capacitación que se dio a los funcionarios, en el marco de la inducción general del pasado mes de mayo, así como también actividades de diseño de guías y protocolos que permitan la articulación de los espacios y la consolidación y coordinación de los resultados de los mismos, que como ya se ha manifestado está en proceso de construcción.

Todo lo anterior, denota una construcción de un plan institucional coordinado con las diferentes áreas, que tiene como objetivo, fortalecer la relación con los ciudadanos y grupos de valor; así como la interacción y diálogo a través del fomento y promoción de los mecanismos de participación ciudadana en las etapas de la gestión pública (procesos de planeación, gestión y evaluación), con el fin de fomentar la transparencia y el mejoramiento del servicio público en el Distrito Capital”.

Análisis OCI

La observación 1 en ningún momento pretende desconocer los avances en el tema de Participación Ciudadana en la SDH, y menos las acciones realizadas por la OAC especialmente a finales del 2019 y principios del 2020, pero se observa es que la visión que se tiene en cada una de las dependencias respecto de la Participación no es única y por lo tanto el objetivo cambia, esto se evidencia en situaciones como:

En el PIPC 2019 las actividades del PIPC se mantienen bajo la visión de la atención al ciudadano, en el 2020 se evolucionó y en algunas áreas se establecen acciones de participación, pero de las 31 actividades que conforman el PIPC 2020 se encuentran acciones que corresponden a los planes de bienestar y capacitación de los funcionarios y al plan de comunicación interno.

Las áreas de Impuestos y Cobro plantean acciones de atención al pago o trámites relacionados con las obligaciones tributarias y la OACO mantiene los mismos canales de comunicación establecidos para la atención del contribuyente, ante esta situación nos permitimos citar el Artículo 32 de la Ley 489/98 donde se establece que la *“Democratización de la Administración Pública. Es obligación de todas las entidades de la Administración Pública Desarrollar su gestión cumpliendo con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública”.*

La Participación Ciudadana debe incidir en la *“gestación, discusión, formulación de respuestas, ejecución de las misma y control del proceso, intentando transformar la gestión pública para que esta responda a sus intereses colectivos”*, es decir que no sólo es informarse, opinar o sentirse consultado frente a alguna situación. Es poder plantear problemas, gestionar propuestas y proyectos, controlar

procesos, intervenir en las decisiones que sobre la sociedad se toman. Por lo anterior se mantiene la Observación.

3.2.1.1 Hallazgo

La estrategia de Participación Ciudadana de la Entidad no es el resultado de una actividad coordinada como lo establece la Resolución SDH 00153 de 2018, cada dependencia realiza su tarea y entrega el resultado de su tema pero no hay coordinación y al parecer el objetivo es diferente para algunas dependencias, incumpliendo el artículo 3 de la resolución citada “Roles” que establece acciones de coordinación entre las diferentes áreas.

Objeción:

“(…) La estrategia de Participación Ciudadana, de la entidad no es el resultado de una actividad coordinada como lo establece la Res. SDH 00153 de 2018, cada dependencia realiza su tarea y entrega el resultado de su tema pero no hay coordinación y al parecer el objetivo es diferente para algunas dependencias. Incumpliendo la Resolución en el Artículo 3 Roles establece acciones de coordinación entre las diferentes áreas.

Las áreas auditadas consideran que este hallazgo no tiene fundamento puesto que los PIPC anuales y sus informes de seguimiento muestran que cada dependencia tiene sus competencias y responsabilidades específicas, de acuerdo con su misionalidad (naturaleza del área), en razón de lo cual formulan y ejecutan las actividades para fomentar la participación ciudadana, tal como lo establece el espíritu de la Estrategia de Participación Ciudadana y los mecanismos establecidos en su capítulo 7.

Más aún, a partir de los roles asignados mediante la resolución SDH 000153 de 2018 a la Oficina de Atención al Ciudadano, la Oficina de Comunicaciones, la Oficina Asesora de Planeación y otras dependencias, se realiza el seguimiento a la gestión trimestral, y entre los aspectos que reportan están las actividades que implican el fomento de la Cultura de Participación Ciudadana y Atención a los Usuarios y demás partes interesadas de la Entidad.

Las evidencias de cada vigencia, incluye sus planes, sus informes de seguimiento, y pueden consultarse en los siguientes enlaces:

1. Resolución 153 de 2018, Anexo 1 – Estrategia de Participación Ciudadana 2018-2020 y Anexo 2 – Plan Institucional de participación Ciudadana Año 2018: <https://www.shd.gov.co/shd/node/33353>
2. Plan Institucional de participación Ciudadana Año 2019: <https://www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/files/subsecretariageneral/oficina-atencionciudadano/normativa/normativa%202019/20190709%20Plan%20Participaci%C3%B3n%20Ciudadana%202019.pdf>.
3. Plan Institucional de participación Ciudadana Año 2020, monitoreo plan participación e informes cuantitativo y cualitativo para 2019 y primer trimestre de 2020: <https://www.shd.gov.co/shd/node/37978>. Adicionalmente, en el capítulo 7 de la Estrategia de Participación Ciudadana publicada en el enlace indicado, se pueden observar las metodologías definidas para establecer un diálogo ciudadano, de acuerdo con lo planteado en el Decreto Distrital 503 de 2011, a saber:

“7.1 Estrategia deliberativa y de articulación: Encuentros ciudadanos.

7.2 Estrategia de construcción de agendas.

7.3 Estrategia metodológica y comunicativa: Formación hacendaría; Programa de semilleros en formación tributaria; Línea universidades; línea gremios y grandes contribuyentes; línea ferias y acercamientos tributarios.

7.4 Estrategia de investigación, seguimiento y evaluación: Observatorios ciudadanos; Diálogos Ciudadanos Sector Hacienda; Audiencia pública de rendición de cuentas.

7.5 Estrategia de divulgación.

7.6 Veedurías Ciudadanas: Fortalecimiento a las veedurías ciudadanas. “Las acciones de la estrategia metodológica y comunicativa han sido realizadas por la Oficina de Educación Tributaria, mientras que los Observatorios Ciudadanos, que son espacios de diálogo ciudadano cuyo principal objetivo es el ejercicio de control social a la gestión pública en el Distrito, se realizaron previamente a los ejercicios de rendición de cuentas.

Con esos documentos, y a través de la Guía 89-G-01: “Guía para la Participación Ciudadana en la Secretaría Distrital de Hacienda”, que pasará a ser la Guía 125-G-01 con el nuevo Mapa de Procesos de la SDH, se define cómo planear, ejecutar, verificar o evaluar la participación ciudadana y se conforma la memoria institucional en la materia.

Finalmente, la SDH ha definido la Estrategia, guías y matrices mencionadas como documentación necesaria para desarrollar el tema de participación ciudadana, puesto que la norma ISO 9001:2015, en su numeral 7.5.1, establece que cada entidad o empresa decide documentar lo necesario para la eficiencia de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Es de esta manera que la SDH, ha logrado una estrategia de cara a los grupos de valor con habilitación de espacios para que ellos puedan intervenir en las diferentes etapas del ciclo de la gestión y se coordinen esfuerzos para fomentar al interior de la Secretaría condiciones institucionales que permitan el desarrollo de la cultura de permitir la participación y la rendición constante de cuentas”.

Análisis OCI

Revisados sus argumentos y al verificar los documentos citados para apoyar lo expresado, el equipo auditor consultó la documentación en el Sistema de Gestión y no evidenció la “Guía para la Participación Ciudadana en la Secretaría Distrital de Hacienda” codificada como 89-G-01, además el CPR-125 “Atención al Ciudadano” versión 4 en el capítulo 4 “Documentos Asociados” no incluye ninguna guía y en el capítulo 12 “Control de Cambios” en el numeral 3 con fecha 7/11/2018 señala que se retira el documento 89-G-01 “Guía de Participación Ciudadana” y es sustituida por la Res. SDH 000153 de Octubre 2 de 2018.

Esta resolución en el artículo 3 establece roles para las diferentes dependencias dándole el liderazgo, más no la responsabilidad de la ejecución a la OAC, las acciones dadas en este artículo requieren de una estrategia diseñada y acordada por las áreas relacionadas en la resolución, la estrategia debe establecer un objetivo y un camino para lograrlo, por ello se insiste en que se requiere de una sinergia de equipos, situación que no se evidencia cuando se tienen situaciones como las siguientes:

En el Plan Institucional de Participación Ciudadana, 2020, las dos primeras actividades a finalizar en el cuarto trimestre, bajo la responsabilidad de la OAC, consisten en diseñar y aplicar una herramienta para la caracterización de los **Grupos de Valor** e identificar el nivel de participación en el ciclo de la gestión, mientras que la OAP y la OACO tiene actividades, durante el año, con los **Grupos de Valor**.

La Subdirección del Talento Humano dentro del PIPC 2019 tiene una actividad donde busca establecer las necesidades de los funcionarios mediante la encuesta de satisfacción que realiza la OAP, actividad que hace parte de lo establecido por el Decreto 1227 de 2005, el cual indica que las entidades deben organizar programas de estímulos con el objetivo de motivar el desempeño eficaz y el compromiso de los servidores públicos, a través de la implementación de Programas de Bienestar Social e Incentivos.

La Dirección Distrital de Cobro en sus dos acciones presenta actividades de atención al ciudadano (deudor) como la atención y la realización de conciliaciones con los deudores.

La Participación Ciudadana debe incidir en la *“gestación, discusión, formulación de respuestas, ejecución de las misma y control del proceso, intentando transformar la gestión pública para que esta responda a sus intereses colectivos”*, es decir que no sólo es informarse, opinar o sentirse consultado frente a alguna situación, es poder plantear problemas, gestionar propuestas y proyectos, controlar procesos intervenir en las decisiones que sobre la sociedad se toman. Por lo anterior se mantiene el hallazgo.

3.2.1.2 Hallazgo

No se tiene una metodología y/o procedimiento establecidos para coordinar con las entidades que componen el sector Hacienda en cuanto a los mecanismos y canales para establecer una estrategia de Participación Ciudadana y Control Social del sector y los procedimientos de actualización y ajustes.

Objeción:

“(…) No se tiene una metodología y/o procedimiento establecidos para coordinar con las entidades que componen el sector Hacienda en cuanto a los mecanismos y canales para establecer una estrategia de Participación Ciudadana y Control social del sector y los procedimientos de actualización y ajustes. En relación con este hallazgo, las áreas auditadas no lo comparten, pues a nivel distrital se cuenta con mecanismos de coordinación a nivel sectorial e intersectorial.

A nivel sectorial, desde el acuerdo distrital 257 de 2015, se estableció el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo, cuyo objeto es la articulación para la formulación de las políticas y estrategias del sector, así como el seguimiento a la ejecución de las políticas sectoriales y de desarrollo administrativo, instancia en la cual se articulan estos temas de estrategia sectorial de participación.

A partir del Decreto 503 de 2011, "Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.", se promueve la coordinación y articulación intrasectorial y transectorial de las acciones de participación ciudadana a nivel ciudad, a través de un Sistema Distrital de Participación, con competencias transversales en cada proyecto de ciudad.

En este contexto, las áreas auditadas consideran que la SDH ha trabajado para fomentar la participación ciudadana en todo el Distrito Capital, en el marco de sus competencias y responsabilidades. Esto se evidencia en la Estrategia de Participación Ciudadana 2018-2020 de la SDH, cuyo propósito de fortalecer la participación se enmarcó en el cuarto eje transversal del Plan de Desarrollo “Bogotá Mejor Para Todos 2016-2020”, dentro de la estrategia “Se orienta a mejorar y modernizar la participación ciudadana en las decisiones de ciudad. Con esto se busca dar cuenta de nuevas temáticas, nuevos sectores poblacionales y nuevas herramientas, que permitan fortalecer la gobernanza distrital y local... con el propósito de que la ciudadanía y las partes interesadas de la entidad se integren, conozcan y participen de manera activa en los procesos de gestión y/o información de la entidad.” (Subrayado propio. Pg. 3)

Adicionalmente, se documentó el alcance y campo de aplicación de la Estrategia en la Guía 89-G-01: “Guía para la Participación Ciudadana en la Secretaría Distrital de Hacienda”, que pasa a ser la Guía 125-G-01 en el nuevo mapa de procesos, incluyendo a toda la población del Distrito, como se muestra a continuación: “Será liderado por la Oficina de Atención al Ciudadano, los responsables de los procesos y en general por todos los servidores públicos de la Entidad. Todos los funcionarios y contratistas deben tener en cuenta y aplicar esta Guía, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a información, consulta, iniciativa, deliberación, decisión y control a la gestión pública.

Lo consignado en esta Guía permitirá a usuarios, partes interesadas y ciudadanía en general, conocer los escenarios y espacios en los cuales se podrá establecer diálogos con la SDH, en procura del ejercicio efectivo de sus derechos. Además, al interior de la entidad, facilitará tener claras las líneas de acción en materia de participación y el portafolio de herramientas para lograrla”.

Así mismo se han venido desarrollando, coordinado y articulando temas en el marco de las mesas sectoriales e intersectoriales, que han permitido una evolución de las políticas de gestión y desempeño, y es donde se coordinará la construcción del Plan Estratégico de Participación Ciudadana para este cuatrienio, acorde a lo establecido en la Resolución SDH-000153 de 2018, donde se establece que una vez saliera el Plan Distrital de Desarrollo se debe realizar la actualización y articulación con el mismo.

Para esta actividad, se está avanzando en la articulación entre la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de poder adelantar mesas sectoriales que apoyen la construcción de este Plan, el cual deberá contener estrategias que permitan avanzar al sector en la implementación de la política, teniendo como marco tanto los resultados del índice de desempeño del participación ciudadana en cada uno de sus componentes y los lineamientos del cuarto eje trasversal del Plan Distrital de Desarrollo, para contar con una hoja de ruta clara para avanzar de manera conjunta”.

Análisis OCI

Expresan los auditados que se documentó el alcance y campo de aplicación de la Estrategia en la Guía 89-G-01: “Guía para la Participación Ciudadana en la Secretaría Distrital de Hacienda, que pasa a ser la Guía 125-G-01 en el nuevo mapa de procesos, incluyendo a toda la población del Distrito, como se muestra a continuación: “Será liderado por la Oficina de Atención al Ciudadano, los responsables de los procesos y en general por todos los servidores públicos de la Entidad”, pero como se indicó anteriormente se encontró que el CPR-125 “Atención al Ciudadano” versión 4 en el capítulo 4

“Documentos Asociados” no incluye ninguna guía y en el capítulo 12 “Control de Cambios” en el numeral 3 con fecha 7/11/2018 señala que se retira el documento 89-G-01 “Guía de Participación Ciudadana” y es sustituida por la Res. SDH 000153 de Octubre 2 de 2018.

Así las cosas, se debe dar cumplimiento a lo establecido en la resolución 153, artículo 3 “Roles literal C”, de coordinar con las dependencias de la Secretaria Distrital de Hacienda y con las entidades adscritas y vinculadas que conforman el sector Administrativo de Hacienda los mecanismos y canales para facilitar el ejercicio de la participación ciudadana y control social, tanto en esta entidad, como en el Sector Hacienda, si hubiere lugar. Así mismo, coordinar la incorporación de ajustes, cambios u otro tipo de medidas que resulten de dicho ejercicio.

En el desarrollo de la auditoria solo se evidenció la realización de actividades Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital entidad que en su PIPC incluye acciones de coordinación y capacitación con la Oficina de Educación Tributaria (impuestos Distritales - Secretaría Distrital de Hacienda - SDH) para coordinar atención a las comunidades en terreno y los sectores donde se va a realizar visita para atender las solicitudes y aclaraciones sobre el comportamiento de los avalúos y el predial.

Pero no se evidenció una estrategia para establecer los mecanismos y canales para facilitar el ejercicio de la participación ciudadana y control social en el Sector Hacienda, por lo tanto se mantiene el Hallazgo.

3.2.2 Mecanismos y canales de participación y control social.

Evaluar las estrategias de información para que los objetivos, propósitos, responsabilidades y competencias de la Secretaria Distrital de Hacienda sean conocidos por la ciudadanía y partes interesadas.

Observación 2.

Se solicitó información de los canales dispuestos por la SDH para los ciudadanos o partes interesadas, para ejercer su derecho a la Participación Ciudadana y el Control Social, con la respuesta de las áreas donde coincidieron en el número de canales y en el portal web; la respuesta de las oficinas fue la siguiente:

Cuadro N° 7 Canales de Comunicación para Participación Ciudadana y Control Social

Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina de Atención al Ciudadano
Portal Web	Bogotá Te Escucha
Redes Sociales	Contáctenos
Ruedas de Prensa	Telefónico
Cafés con el Secretario	Puntos de radicación (Presencial)
Rendición de Cuentas	Buzones de sugerencias (Presencial)
Carteleras (interno)	Portal Web
Correos Electrónicos (interno)	Encuentros con la comunidad Bogotana (cultura tributaria)

Esta diferencia de respuesta confirma el resultado del FURAG en el ítem “159 PARTICIPACIÓN CIUDADANA -Diálogo permanente e incluyente en diversos espacios” con un puntaje de 58.3, donde se denota que no se garantiza la participación de la ciudadanía activa y sus organizaciones en la deliberación, concertación y/o decisión para la formulación, ejecución, control social, seguimiento y evaluación de las políticas públicas y aplicar los mecanismos de participación ciudadana establecidos en la Constitución y la ley, en el desarrollo de temas estructurales o estratégicos que afecten a los habitantes del Distrito Capital y de sus localidades como lo indica el literal d. del artículo 2 del Decreto Distrital 448 de 2007.

Objeción:

“(…) Se solicitó se informaran los canales dispuestos por la SDH para los ciudadanos o partes interesadas pudieran ejercer su derecho a la Participación Ciudadana y el Control Social, la respuesta de las áreas solo coincidieron en el número de canales y en el Portal Web, la respuesta de la oficinas fue la siguiente (Ver Cuadro No. 7 Canales de Comunicación para la Participación Ciudadana Control Social del Informe Preliminar de la Auditoria de Participación Ciudadana 2020). Esta diferencia de respuesta confirma el resultado del FURAG en el ítem 159 PARTICIPACIÓN CIUDADANA Diálogo permanente e incluyente en diversos espacios con un puntaje de 58.3, muestran que no se garantiza la participación de la ciudadanía activa y sus organizaciones en la deliberación, concertación y/o decisión para la formulación, ejecución, control social, seguimiento y evaluación de las políticas públicas; y aplicar los mecanismos de participación ciudadana establecidos en la Constitución y la ley, en el desarrollo de temas estructurales o estratégicos que afecten a los habitantes del Distrito Capital y de sus localidades como lo indica el literal d. del Art. 2 del Dec. Dist. 448 de 2007.

En atención a esta observación, las áreas auditadas manifestamos que el documento 89-G-01: “Guía para la Participación Ciudadana en la Secretaría Distrital de Hacienda”, ahora 125-G-01, en su numeral 5.2 establece que “Los mecanismos de participación son: Plan Institucional de Participación Ciudadana, Mecanismos de Control Ciudadano, Derecho de Petición”, entre otros, tal como lo determina el literal d) del Artículo 2 del Decreto Distrital 448 de 2007: “d. Coordinar acciones que garanticen amplia participación de la ciudadanía activa y sus organizaciones en la deliberación, concertación y/o decisión para la formulación, ejecución, control social, seguimiento y evaluación de las políticas públicas; y aplicar los mecanismos de participación ciudadana establecidos en la Constitución y la ley, en el desarrollo de temas estructurales o estratégicos que afecten a los habitantes del Distrito Capital y de sus localidades.”

De la misma forma se encuentran los medios, canales y espacios que facilitan el acceso del ciudadano a ejercer control y seguimiento sobre la gestión que realiza la Secretaría. Los cuales son válidos en el marco de la Estrategia y la normativa vigente. Que las dos áreas mencionen distintos canales de participación y control social a disposición de la ciudadanía, no implica que no se garantice su participación, sino que cada área respondió según las herramientas que conoce y utiliza. Así mismo entendiendo que cada área administra sus respectivos canales.

Así como lo informó la Oficina de Atención al Ciudadano en su correo remitario de las evidencias para la auditoria, se tienen otros espacios de participación que responden a algunas actividades específicas planteadas en el Plan Institucional de Participación Ciudadana de la SDH, los cuales responden a las estrategias y metodologías diseñadas por las áreas para que se facilite el ejercicio de la participación

ciudadana, como lo es la rendición de cuentas del Sector Hacienda, los que desarrolla la DIB son a través de encuentros con la comunidad Bogotana, los espacios de ruedas de prensa, grupos focales, consultas por diferentes herramientas, entre otros que se pueden revisar en el plan Institucional de Participación.

Adicionalmente, el diligenciamiento del formato *FURAG* y las dificultades para evidenciar la práctica y ejecución real de la participación ciudadana y atención a los usuarios, no implica la falta de operatividad de los mecanismos que garantizan la participación ciudadana y el control social en la SDH, tal como se describe en el capítulo 5 de la guía 125-G-01 mencionada y lo muestran los informes de ejecución de los PIPC anuales y de PQRS, el funcionamiento de la plataforma Bogotá Te Escucha, los buzones de sugerencias y demás evidencias disponibles.

Es importante ver, por ejemplo, que se cumple en la SDH, lo correspondiente a la creación del Sistema Distrital de Participación Ciudadana, tal como lo contempla el Decreto 503 de 2011, "Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital."

Asimismo, la SDH ha facilitado el uso de Mecanismos y canales de Participación y control social en la presente vigencia, así: se hicieron dos audiencias públicas en el mes de abril de 2020, con la participación del Secretario de Hacienda, la Secretaria Distrital de Planeación, y la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de presentar la estrategia financiera y recoger preguntas y aportes de la ciudadanía para la conformación del presupuesto y la asignación de recursos del Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024 (Plan Plurianual de Inversiones).

Se tiene contemplado en el PIPC la actividad de control social: "Participar y concertar actividades con las poblaciones beneficiarias de las políticas públicas distritales en el marco de los consejos consultivos citados" cuyo objetivo específico de participación consiste en "Promover la participación de las poblaciones beneficiarias de las políticas públicas distritales para la coordinación, articulación, concertación y corresponsabilidad entre las organizaciones, grupos poblacionales y la Administración Distrital, para el desarrollo de la Política Pública" La cual hace parte de un espacio de participación formal establecido mediante Decreto 403 de 2007 - Decreto 224 de 2014, que tiene como objeto servir de instancia consultiva para analizar, conceptuar, y formular propuestas sobre los temas de la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género tendientes a erradicar las desigualdades y discriminaciones que experimentan las mujeres en razón de su género, e igualmente la consolidación y sostenibilidad de los enfoques de derechos de las mujeres, diferencial y de género de dicha Política; en el que las diferentes entidades distritales hacemos presencia para analizar en conjunto con los representantes de esta población los principales problemas para el reconocimiento, restablecimiento y garantía de los derechos de las mujeres, en sus diferencias y diversidades, en el Distrito Capital.

En conclusión, se cumplen las normas de planeación y participación vigentes, consagradas en la Ley 152 de 1994, "Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo", el Acuerdo 12 de 1994 – Estatuto de Planeación del Distrito Capital – y el Estatuto de la Oposición Política Ley 1909 de 2018, según las cuales las etapas de la planeación se desarrollan de manera coordinada a nivel distrital".

Análisis OCI

Los auditados en su respuesta citan de nuevo la Guía 89-G-01 “*Guía para la Participación Ciudadana en la Secretaría Distrital de Hacienda*”, que pasa a ser la Guía 125-G-01 en el nuevo mapa de procesos, incluyendo a toda la población del Distrito, como se muestra a continuación: “*Será liderado por la Oficina de Atención al Ciudadano*”, los responsables de los procesos y en general por todos los servidores públicos de la Entidad, pero como se indicó anteriormente se encontró que el CPR-125 “*Atención al Ciudadano*” versión 4 en el capítulo 4 “*Documentos Asociados*” no incluye ninguna guía y en el capítulo 12 “*Control de Cambios*” en el numeral 3 con fecha 7/11/2018 señala que se retira el documento 89-G-01 “*Guía de Participación Ciudadana*” y es sustituida por la Res. SDH 000153 de Octubre 2 de 2018.

Al respecto, la observación se enfoca, no solo en la identificación de canales o medios de interacción con la ciudadanía, sino en el sentido de que las áreas comprometidas puedan compartir y articular los mecanismos y medios, para que la información sea complementada y no se presente la posibilidad de que sea segmentada o parcializada. Los canales dispuestos para la participación ciudadana y el control social deben ir más allá quedar información o consultar o pedir información frente a alguna situación, deben poder plantear problemas, gestionar propuestas y proyectos, controlar procesos.

De otra parte y en lo que respecta al Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión -FURAG, la Secretaría Distrital de Hacienda –SDH debe fortalecer los aspectos relacionados con los ciclos de la Participación Ciudadana (diagnóstico, formulación e implementación), así como verificar conjuntamente con las áreas si la caracterización que se dispone de los grupos de interés, requerida para facilitar la interacción.

Adicionalmente, se hace mención en el punto 2 del presente informe, cuadros 3, 4 y 5 de los puntajes obtenidos recientemente por la Secretaría Distrital de Hacienda –SDH, en el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión –FURAG 2019, los cuales están por debajo de los resultados de las otras cuatro (4) entidades del sector, en especial en aspectos cruciales o significativos como el Índice de PLANEACIÓN -Planeación participativa (I11) con 68.6 puntos (Cuarto puntaje) y de los Índices de PARTICIPACIÓN CIUDADANA -Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación (I52) con 72.1 puntos (Cuarto puntaje), -Calidad de la participación ciudadana en la gestión pública (I54) con 78,9 puntos (Cuarto puntaje) y del -Diálogo permanente e incluyente en diversos espacios (I59) con 58,3 puntos (Tercer puntaje –Solo hay 3 registros).

Sin embargo, en el Índice de PARTICIPACIÓN CIUDADANA -Grado involucramiento de ciudadanos y grupos de interés (I53) obtuvo 76 puntos con un segundo puntaje del sector, lo que evidencia que la Entidad presenta aspectos positivos que deben ser alineados con las demás acciones que permitan resultados consistentes y homogéneos en la gestión de la Política de Participación Ciudadana.

Por lo anterior, se mantiene la observación y se sugiere revisar la articulación y complementariedad de los mecanismos de participación ciudadana.

3.2.2.1 Hallazgo.

Los espacios dispuestos por la Secretaria Distrital de Hacienda en la estrategia de Participación Ciudadana para facilitar los derechos y deberes de los ciudadanos corresponden a los canales del Sistema de Atención al Ciudadano, pues en su mayoría estos son mecanismos de comunicación en una sola vía, donde se informa sobre los servicios y tramites prestados, pero

no permite la interacción de los ciudadanos a la Secretaría Distrital de Hacienda. El portal web de la Secretaría no es de fácil consulta.

Objeción:

“(…) Los espacios dispuestos por la Secretaría Distrital de Hacienda en la estrategia de Participación Ciudadana para facilitar los derechos y deberes de los ciudadanos corresponden a los canales del Sistema de Atención al Ciudadano, pues en su mayoría estos son mecanismos de comunicación en una sola vía, donde se informa sobre los servicios y tramites prestados, pero no permite la interacción de los ciudadanos a la Secretaría Distrital de Hacienda. El Portal Web de la secretaria no es de fácil consulta”.

Ante este hallazgo, las áreas auditadas no compartimos la argumentación de este hallazgo, en primer lugar, como se ha mencionado antes, el informe reconoce que “...inicialmente las acciones correspondían en su totalidad al Servicio al Ciudadano ya en el 2020 se presenta un cambio y una gran parte de sus actividades corresponden a acciones de Participación Ciudadana pero ninguna al Control Social.” El informe podría resaltar qué hace falta, o cómo mejorar el tema de control social, pero no es procedente afirmar que en la actualidad todos los canales dispuestos por la SDH corresponden al Sistema de Atención al Ciudadano.

Adicionalmente, este hallazgo desconoce elementos como la existencia de un Defensor del Ciudadano a cargo de la Subsecretario(a) general de la Secretaría Distrital de Hacienda y desconoce las instancias de participación incidente expuestas en el punto anterior.

En segundo lugar, la afirmación “El Portal Web de la secretaria no es de fácil consulta” no tiene ninguna evidencia asociada, que permita saber quién dice eso, en qué contexto, cómo se midió ese elemento (encuesta, entrevista, estudios, PQR, etc), cuáles son las implicaciones para el tema evaluado y cómo puede mejorarse”.

Análisis OCI

El Decreto Distrital 503 de 2011, el cual adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital en el artículo 2º., define la Participación Ciudadana, como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva transformen e incidan en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales.

La Participación Ciudadana debe incidir en la “gestación, discusión, formulación de respuestas, ejecución de las misma y control del proceso, intentando transformar la gestión pública para que esta responda a sus intereses colectivos”, es decir que no sólo es informarse, opinar o sentirse consultado frente a alguna situación, es poder plantear problemas, gestionar propuestas y proyectos, controlar procesos intervenir en las decisiones que sobre la sociedad se toman.

Los canales como Portal Web, Bogotá Te Escucha, redes sociales, ruedas de Prensa, Café con el Secretario, rendición de cuentas, Cartelera, Contáctenos, Telefónico, Puntos de Radicación, buzones de sugerencias y encuentros con la comunidad (cultura tributaria) no cumplen con el requisito de Participación y/o de control social, estos canales generalmente, el ciudadano realiza una consulta o

inicia un trámite ante la entidad quien tiene la obligación de responder y guiar al ciudadano, no cumplen con las condiciones de la participación.

La figura del defensor del ciudadano en el Distrito Capital se rige por el Decreto 392 del 2015, por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital, de acuerdo al portal web de la SDH en su definición no tiene funciones de Participación Ciudadana (Página web SDH -27/07/2020).

¿Qué es la Defensoría de la Ciudadanía?

Es una figura establecida en las Entidades y Organismos Distritales a través del Decreto 392 del 2015 con el propósito de incorporar y verificar la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.

¿Quién es el (la) Defensor(a) de la Ciudadanía de la SDH?

Designado mediante Resolución SDH No. 000189 del 26 de abril 2016

¿Cuándo acudir al Defensor(a) de la Ciudadanía de la SDH?

- Cuando no quedó conforme con la respuesta emitida por la SDH a una petición, queja, reclamo o sugerencia presentada ante la Entidad.
- Cuando transcurrido el plazo legal desde la presentación de una petición, queja, reclamo o sugerencia ante la SDH, la Entidad no ha emitido respuesta a la misma.
- Cuando no quedó conforme con el servicio prestado por la SDH como resultado de posibles incumplimientos de disposiciones *legales o producto de un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado en derecho.*

La afirmación de “El Portal Web de la secretaria no es de fácil consulta” se basa en el ejercicio de búsqueda de la información para la etapa de auditoria de escritorio donde se opta la búsqueda de temas de participación como ciudadano, una vez se localizada la página institucional se presenta la siguiente imagen:



De las ocho pestañas superiores no hay un tema de participación, por lo tanto se debe explorar y por ensayo y error realizar la búsqueda.

Primera opción “*Transparencia y acceso a la información pública*”, se encuentra una gran cantidad de información pero no hay nada sobre cómo adelantar veeduría ciudadana.

Segunda opción “*Atención al ciudadano*”, una nueva página y aparece un link con título de plan de participación ciudadana, se abre una nueva página donde aparecen varios links de seguimientos al PIPC y un enlace para abrir el plan, pero no hay información de cómo ser veedor.

Tercera opción buscar en las pestañas laterales en la primera opción “*Información institucional*”, se encuentran ocho (8) opciones y entre ellas se encuentra el link de rendición de cuentas, al abrir el link se encuentra la información de la rendición de cuentas y del empalme con la nueva administración, pero tampoco hay información sobre las veedurías ciudadanas.

La observación al hallazgo no presenta argumento técnico y/o evidencia que desvirtúen el hallazgo, por lo cual este se mantiene.

4 CONCLUSIONES

Desde la publicación de la Resolución SDH 00153 de 2018, que adopta la Estrategia de Participación Ciudadana en la Secretaría Distrital de Hacienda y el Plan Institucional de Participación Ciudadana y en complemento se definen mecanismos de ejecución, alcance, roles y responsabilidades en la Secretaría, se presenta una evolución en cuanto a la participación de las dependencias de la entidad en la estructuración del Plan Institucional de Participación Ciudadana, la realización y presentación de los informes de seguimiento y en el diseño de las acciones del plan para la participación ciudadana.

Sin embargo, se mantienen situaciones de no coordinación que se ven reflejadas en los puntajes del FURAG con los temas relacionados con la participación ciudadana y el control social y en el bajo nivel de participación de los grupos de interés de la Entidad tanto internos como externos.

Así las cosas, no se evidenció una estrategia unificada para poner a disposición de los stakeholders los procedimientos, las acciones y condiciones que debe generar la SDH para garantizar la disponibilidad, acceso, calidad y permanencia al derecho a la participación. Las Entidades Distritales en todos los niveles y sectores ejecutarán las siguientes estrategias, con el propósito de implementar las líneas de Política Pública Distrital de Participación Ciudadana.

5 SUGERENCIAS / RECOMENDACIONES

- La Secretaria Distrital de Hacienda dio un gran paso al emitir la Resolución SDH 00153/2018 en la cual le asignó responsabilidades a las oficinas de Atención al Ciudadano, Asesora de Planeación y Asesora de Comunicaciones, con esta distribución se pretende corregir una de las observaciones que más se reiteraba en los diferentes informes que se han realizado a la implementación de la Participación Ciudadana, el equipo auditor evidenció que estas áreas cumplen con sus roles, pero aunque se evidencian los avances, no tiene una planeación, coordinación y comunicación periódica que muestre un camino con un objetivo común para llegar a tener los mecanismos y herramientas óptimos para la Participación Ciudadana en la Entidad.
- La Resolución SDH 00153/2018 sugiere que se trabaje en sinergia entre las diferentes dependencias, para que la acción conjunta tenga como resultado una estrategia de Participación Ciudadana de acuerdo a las características de los grupos de interés de la SDH.
- Para tener una trazabilidad en el ejercicio de estructurar el Plan Institucional de Participación Ciudadana se documente la metodología y se levanten los procedimientos de la estrategia de Participación Ciudadana y Control Social. Al igual que documentar e incluir en el mapa de riesgos relacionados con esta estrategia.
- Designar un responsable líder de alto nivel para coordinar la implementación de la estrategia de Participación Ciudadana y Control Social en todo su ciclo administrativo integral (participar en la definición de estrategias, objetivos, metas, indicadores, ver integralidad, asignar presupuesto, responsables, ejecución, tiempos, trazabilidad, impacto y análisis entre otros).
- Se destaca la buena disposición de las áreas en la atención tanto en la asistencia personalizada, como en la oportunidad de respuesta a los requerimientos de información por parte del equipo evaluador.
- El procedimiento desarrollado para la realización del ejercicio de Rendición de Cuentas mantiene su nivel.
- Se sugiere que la responsabilidad del reporte de los resultados y avances de las acciones del Plan Institucional de Participación Ciudadana sea de las áreas que los ejecuta y controla, estipulando periodos de reporte y seguimiento del plan.
- Se sugiere que el seguimiento al Plan Institucional de Participación Ciudadana se realice dos veces al año.
- Fortalecer los aspectos relacionados con los ciclos de la Participación Ciudadana (diagnóstico, formulación e implementación), y contrastarlos con los lineamientos determinados en el formulario de autodiagnóstico de gestión de la Política de Participación Ciudadana del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, así como verificar conjuntamente con las áreas involucradas, si la caracterización que se dispone de los grupos de interés, es la requerida para

facilitar la interacción, su respectiva y oportuna socialización y documentar las buenas prácticas de la Entidad en materia de participación ciudadana.

TABLA DE CUADROS

Cuadro N° 1 Normas De Participación Ciudadana En Colombia	4
Cuadro N° 2 MIPG Pasos Para Asegurar los Derechos de Participación Ciudadana	6
Cuadro N° 3 Resultados FURAG 2019	10
Cuadro N° 4 Puntajes De La SDH En Participación Ciudadana En El FURAG II	11
Cuadro N° 5 Puntajes Del Sector Hacienda En Participación Ciudadana En El FURAG II	12
Cuadro N° 6 Riesgos Identificados por la Oficina de Control Interno	17
Cuadro N° 7 Canales de Comunicación para Participación Ciudadana y Control Social	26



Allan Maurice Alfisz López
Jefe de la Oficina de Control Interno
Secretaría Distrital de Hacienda