

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

Jefe de Control Interno,
o quien haga sus veces:

JOSÉ IGNACIO LEÓN FLOREZ

Período evaluado:
12-03-2016 a 11-07-2016

Fecha de actualización:
12-07-2016

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, que son responsables de la implementación y ejecución de los módulos y del eje transversal del Modelo Estándar de Control Interno – MECI actualizado con el Decreto 943 de 2014. La Secretaría Distrital de Hacienda de conformidad con el Decreto 1083 de 2015, actualiza el Modelo Estándar de Control Interno, a través de la Resolución 62 de diciembre de 2015.

1. MÓDULO CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Avances

1.1. TALENTO HUMANO

1.1.1 Acuerdos, compromisos o protocolos éticos:

Documento con los principios y valores

La información sobre el “Marco Ético Hacendario” está vigente y publicada en la intranet de la SDH en el menú “Nuestra Entidad” en el link http://intranet.shd.gov.co/portal/page/portal/portal_intranet_sdh/sig/etica_hacendaria, en él se definen cinco (5) principios y valores: Vocación de Servicio, Equidad, Probidad, Respeto y Solidaridad. La Subdirección de Talento Humano viene trabajando en la conformación y consolidación del nuevo grupo de Gestores de Ética de la entidad.

No se ha construido y adoptado un documento que contenga las políticas éticas sobre el gobierno o dirección de la entidad (Código de Buen Gobierno). Además con el fin de mantener vigente el documento con los principios y valores, la entidad no ha realizado en los últimos años un diagnóstico de la gestión ética.

Está en proceso de revisión el marco ético actual y el establecimiento de un plan de acción. La Subdirección de Talento Humano ha convocado a

El día 13 de mayo del 2016, directivos y gestores de ética de la Secretaria de Hacienda participaron en la convocatoria realizada por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, al Seminario “Corresponsabilidad de los servidores públicos en la construcción de la paz”, cuyo objetivo fue sensibilizar y promover el compromiso de los gestores de ética de las instituciones del Distrito para la dinamización de los procesos de apropiación del ideario ético, como aporte corresponsable desde el sector público en la construcción de cultura de paz.

Acto Administrativo que adopta el documento

Con la Resolución No SDH-0120 del 28 de marzo de 2012, se conformó el Comité Coordinador de Ética de la SDH, no obstante se estableció un “Marco Ético Hacendario”, no existe un acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la entidad. La Subdirección de Talento Humano prevé desarrollar esta actividad durante el último trimestre del año 2015.

Estrategias de socialización permanente

A través de las cuatro jornadas de inducción realizadas durante los meses abril - junio se logró socializar e interiorización los principios y valores conforme al Marco Ético Hacendario. Adicionalmente la información de ética hacendaria se encuentra publicada en la Intranet para consulta de todos los funcionarios de la SDH.

La Oficina Asesora de Comunicaciones publicó en el papel tapiz las conductas que caracterizan al servidor público, mensaje relacionado con los valores para el "día del servidor público". Adicionalmente se realizó divulgación de actividades de la Red de la Cordialidad.

Se empezó a implementar un programa de capacitación a todos los funcionarios de Hacienda sobre la Ley 1010 de 2006 sobre acoso laboral, en coordinación con el Área de Capacitación; recibiendo instrucción el grupo de gestores éticos, el grupo de cordialmente, el comité de convivencia, el grupo de cobro coactivo de la Dirección Distrital de Impuestos y la Oficina de Control Disciplinario Interno

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 Secretaria Distrital de Hacienda", ajustando el Manual al Decreto 2484 de 2014 del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.

El Manual de Funciones se encuentra publicado en la Intranet en el link:

http://intranet.shd.gov.co/portal/page/portal/portal_intranet_sdh/inf_adm/hacienda_se_transfoma/normativa/20150415-resolucion_sdh_101_2015-manual_de_funciones.pdf

Actualmente se adelanta la convocatoria 328 de 2015 para la provisión de 806 nuevos empleos en la planta de personal. Las cuales la pruebas escritas se realizarán el día 24 de julio de 2016.

Plan Institucional de Formación y Capacitación

El Decreto 1227 de 2005, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004, establece que los programas de capacitación deben orientarse al desarrollo de las competencias en niveles de excelencia.

El Gobierno Nacional mediante Decreto 4665 de 2007, adopta la actualización del Plan Nacional de Formación y Capacitación para Servidores Públicos con base en proyecto de aprendizaje por competencias.

La SDH promueve el desarrollo del Talento Humano como activo sostenible, comprometido con el logro de los objetivos estratégicos de la entidad.

El Objetivo esencial del Plan Institucional de Formación y Capacitación es el de fortalecer y desarrollar las competencias funcionales y comportamentales de las y los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Hacienda –SDH-, potencializando las habilidades, conocimientos, actitudes y destrezas que permitan dar cumplimiento a la misión de la entidad y mejorar la prestación del servicio público.

El Plan Institucional de Capacitación PIC 2015 – 2016 de la Secretaria Distrital de Hacienda, se encuentra disponible en la intranet en la ruta:

http://intranet.shd.gov.co/portal/page/portal/portal_intranet_sdh/inf_adm/capacitacion/plan_institucional_al_capacitacion_2015/plan_institucional_capacitacion_2015-2016.pdf

Durante el periodo de marzo a junio de 2016, se realizaron capacitaciones en los siguientes temas de formación:

- ✓ Actualización normativa - 70 beneficiarios,
- ✓ Servicio al ciudadano - 68 beneficiarios,
- ✓ Diplomado "Derecho Urbanístico" - 41 beneficiarios,
- ✓ Elaboración de informes técnicos - 30 beneficiarios,
- ✓ Habilidades comunicativas para presentaciones en público - 35 beneficiarios,
- ✓ Coaching organizacional - 35 beneficiarios,
- ✓ Planeación financiera - 45 beneficiarios, e
- ✓ Ingles en curso.

http://intranet.shd.gov.co/portal/page/portal/portal_intranet_sdh/inf_adm/capacitacion/plan_institucion_al_capacitacion_2015/plan_institucional_capacitacion_2015-2016.pdf

Los funcionarios de la Dirección Distrital de Presupuesto participan del Diplomado Virtual Sistema Integrado de Gestión Distrital organizado por la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional - de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y del Diplomado Presencial de Planeación Financiera dictado por la Escuela de Pensamiento Económico, Social y de Gestión-ASECUM organizado.

La Dirección Distrital de Contabilidad a su interior ha efectuado capacitaciones a 34 funcionarios en los siguientes temas:

- ✓ NICSP en Cuentas por Cobrar;
- ✓ Intangibles y PP&E;
- ✓ Cuentas por Pagar y Provisiones.

Programa de Inducción y reinducción

Se realizó la Inducción General a funcionarios vinculados en provisionalidad y Libre Nombramiento y Remoción en cuatro jornadas dentro del periodo de marzo a junio de 2016, contando con una participación de 118 nuevos funcionarios en la entidad.

Durante los meses de abril y mayo la Subdirección de Gestión de la Información Presupuestal llevó a cabo una inducción a los funcionarios de la Dirección, en temas relacionados con el Sistema de Presupuesto Distrital-PREDIS, generalidades, funcionamiento del sistema, reportes de información a organismos de control, interacción con otros sistemas, proceso de programación presupuestal, ejecución presupuestal y reportes Consolidador de Hacienda e Información Pública-CHIP y Formulario Único Territorial-FUT.

Programa de Bienestar e incentivos

La Secretaría Distrital de Hacienda formula anualmente el Plan de bienestar con el fin de apoyar el desarrollo integral de los servidores públicos y su núcleo familiar.

El Plan de bienestar ofrece espacios de integración, recreación, desarrollo de artes, manualidades y pasatiempos; actividades deportivas, lúdicas y culturales, y la celebración de las fechas importantes para los servidores públicos.

La resolución de incentivos fue actualizada mediante la expedición de la nueva resolución SDH-000177 del 5 de agosto de 2015.

En el marco del plan de bienestar se llevaron a cabo las siguientes actividades: Acondicionamiento físico 18 de febrero al 30 de junio, Cine arte CAD y DIB 18 de marzo, Recorrido tren de la sabana 16 y 30 de abril, Terapias de relajación 18 al 28 de abril, Cuentería 29 de abril, Caminata ecológica Nimaima 7 de mayo, Celebración día de la familia 21 de mayo, Caminata ecológica El Ermitaño 11

de junio, Entrega de boletas cine día del servidor público 27 de junio.

Sistema de evaluación del desempeño

La SDH a través de la Resolución 072 del 1 de abril de 2008 adoptó el Sistema Propio de Evaluación del Desempeño Laboral SPEDL -1 SHD.

La Subdirección de Talento Humano, ha adelantado revisiones propias a los formatos, toda vez que se actualizaron las competencias comportamentales. Igualmente se está programando realizar piezas comunicacionales con la Oficina Asesora de Comunicaciones para la realización de la primera evaluación parcial con fecha junio 30 de 2016.

Se hace seguimiento a los compromisos fijados a los Subdirectores y Asesores de la Dirección Distrital de Presupuesto, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2016.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Planes, programas y proyectos:

Planeación

La Secretaría Distrital de Hacienda participó en la formulación del nuevo Plan de Desarrollo el cual fue aprobado a través del Acuerdo de Concejo Distrital No. 645 de 9 de Junio 2016 " Por el cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá D.C. 2016 - 2020 "Bogotá mejor para todos", que incluye nuevos proyectos de inversión que coadyuvaran a la eficiencia administrativa, y el cumplimiento de la misión y visión de la Entidad.

Para la elaboración del Plan de Desarrollo "Bogotá Mejor para Todos" donde se determinaron los proyectos de inversión a realizar en dicho Plan, la Secretaría Distrital de Hacienda a través de la Dirección Distrital de Presupuesto y la Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales contribuyó con la elaboración de la estrategia financiera que permite determinar los recursos que harán posible el cumplimiento de las metas establecidas en los proyectos de inversión tanto de la Secretaría de Hacienda como de todas las entidades que conforman el Presupuesto Anual.

A partir del Plan de Desarrollo "Bogotá Mejor Para Todos", la entidad debe revisar y actualizar su plataforma estratégica, la cual debe ser coherente con el Plan. Para la Dirección de Informática y Tecnología, el trabajo se centra en identificar los compromisos a nivel tecnológico que apoyan procesos misionales y de apoyo en el marco de dicho Plan que permitan definir de manera clara la visión y compromisos.

La Subsecretaria General está liderando la estrategia de modernización institucional, en donde se identifican las oportunidades de mejora tanto de procesos misionales como los transversales. A la fecha de corte se ha revisado el 80% de los procesos de la Dirección de impuestos de Bogotá.

Se hizo seguimiento al Plan Anticorrupción 2016 con fecha de corte a 30 de abril de 2016.

Al interior de la SDH, se han elaborado los planes de trabajo para la implementación de los nuevos marcos normativos contables - NMNC, los cuales fueron socializados al equipo directivo y áreas de gestión, en cumplimiento de los plazos establecidos en la Circular 41 del 9 de marzo de 2016 de la Dirección Distrital de Contabilidad. Así mismo, realizó 12 reuniones con las diferentes áreas de gestión de la entidad, presentando una contextualización del NMNC; de igual forma en conjunto con la Dirección de Informática y Tecnología se realizó un inventario de los impactos globales del sistema ERP "SI CAPITAL" por la aplicación del NMNC, estableciendo la necesidad de realizar especificaciones funcionales a los aplicativos de LIMAY, SAI/SAE, SISCO, PERNO, OPGET CREP y SIT II.

De otra parte, se elaboró un plan de acción dirigido a las entidades de gobierno para la capacitación y asesoría de las diferentes entidades en la implementación del NMNC.

La misión y visión institucionales adoptados y divulgados

Se encuentra publicada y a disposición de los funcionarios de la Entidad en la intranet ruta: <http://intranet.shd.gov.co/?q=node/359>

En el proceso de inducción a los nuevos funcionarios se da a conocer la misión, visión y los objetivos estratégicos de la SDH y se encuentran publicados en la intranet en el menú "Nuestra Entidad".

Están incorporados en el Manual de Calidad MN-1 de la.

En el video Wall del Supercade rota un video con la información de la actual misión y visión de la Entidad.

Objetivos institucionales

En el primer trimestre de 2016 las Subdirecciones que conforman la Dirección Distrital de Tesorería definieron el Plan Estratégico y el Plan de Acción para los cuatro años del nuevo gobierno, enfocados en el cumplimiento de los objetivos institucionales y en los objetivos de la Dirección, planes que se encuentran siendo implementados.

En cumplimiento del Objetivo Estratégico 3 "Optimizar el gasto y asignar eficientemente los recursos soportados en la medición de los impactos y resultados de las inversiones de la ciudad", la Dirección Distrital de Presupuesto se fijó como objetivo para el período 2012-2016: Optimizar el flujo de información para el seguimiento y control presupuestal distrital. Objetivo que se cumple a través de las siguientes estrategias: Fortalecer el Sistema de Información Presupuestal PREDIS y Diseñar e implementar nuevas herramientas para la programación, ejecución, seguimiento y cierre presupuestal, las cuales se evidencian a través de las metas e indicadores establecidos y cuyo seguimiento se registra en el SIG.

La Dirección de Informática y Tecnología formuló dos (2) proyectos así:

Eje transversal 07 -Gobierno legítimo, fortalecimiento local y eficiencia. Proyecto asociado 1087 "Modernización Tecnológica de la SDH"

Eje transversal 05 -Desarrollo Económico Basado en el Conocimiento. Proyecto asociado 1084 "Actualización de la solución tecnológica de gestión tributaria de la SDH".

Actualmente y a partir del Plan de Desarrollo aprobado, se están adelantando las actividades para la definición del Plan Estratégico de Sistemas de la Entidad - PESI, el cual estará alineado con los compromisos del Plan, la estrategia financiera y el Plan Estratégico de la entidad

Planes, Programas y Proyectos

La Dirección Distrital de Tesorería preparó y presentó a la Alta Dirección su Plan Estratégico y Plan de Acción para 2016. Los objetivos y metas se incorporaron en los acuerdos de gestión y se tuvieron en cuenta en la concertación de objetivos.

La Dirección Distrital de Presupuesto consolidó la información presupuestal del plan plurianual de inversión que se presentó para aprobación al Concejo de Bogotá del Plan de Desarrollo "Bogotá Mejor para todos".

En el mes de marzo se expidieron los lineamientos de política para la programación presupuestal,

vigencia 2017.

En el mes de mayo se expidió la Circular de Armonización presupuestal en la que se definió el cronograma de actividades y plazos. Durante el mes de junio se hizo seguimiento a las actividades del Proceso de Armonización Presupuestal.

La Dirección Distrital de Crédito Público durante el período de análisis realizó el cierre del Proyecto de Inversión 698 "Coordinación de Inversiones de Banca Multilateral" que hizo parte del Plan de Desarrollo Distrital "Bogotá Humana". En el mes de mayo realizó el informe final con las cifras finales de ejecución, indicadores y resultados alcanzados durante el cuatrienio del proyecto y se remitió oportunamente a la Oficina Asesora de Planeación.

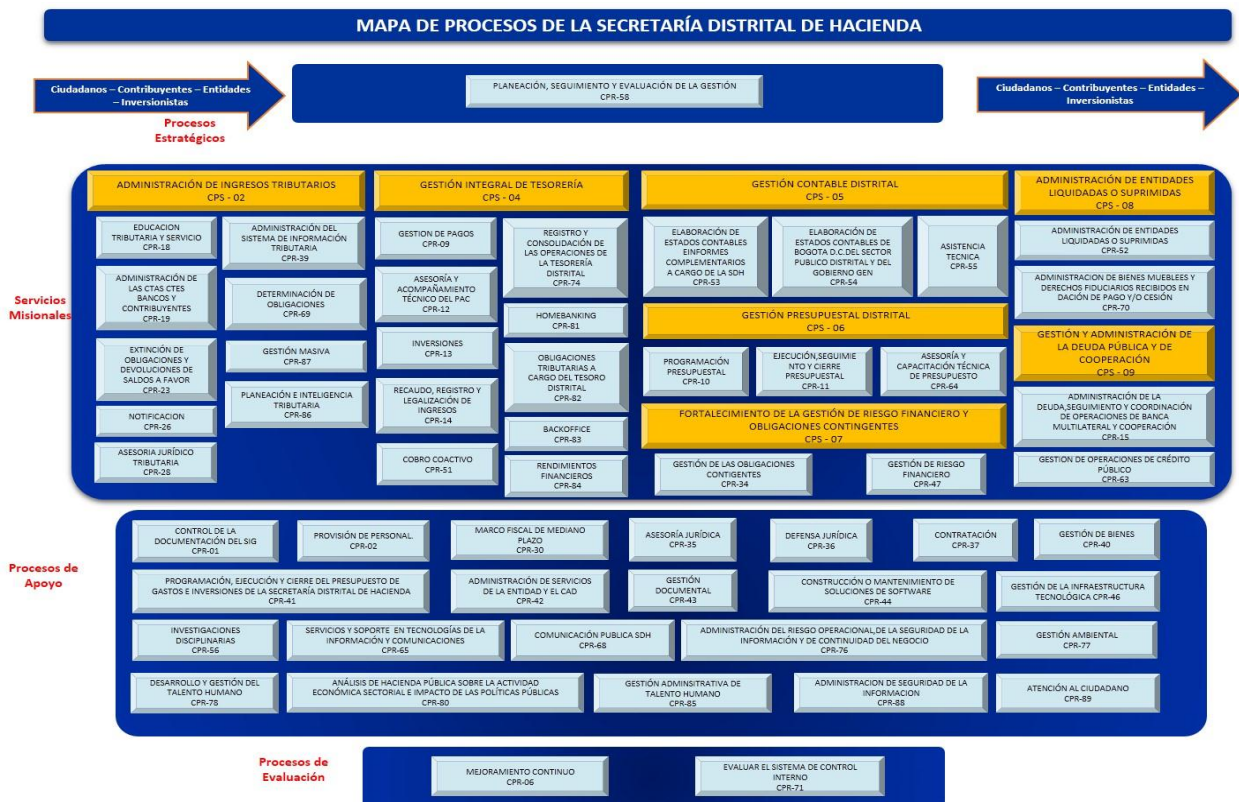
La Oficina Asesora de Comunicaciones remitió a la Oficina Asesora de Planeación la siguiente información:

- ✓ Programación y seguimiento de metas y actividades
- ✓ Aspectos generales del seguimiento de proyectos
- ✓ Flujo financiero anual programado y flujo de caja
- ✓ Resultado de indicadores de Plan estratégico

Modelo de operaciones por procesos:

Mapa de procesos

En el Sistema de Gestión de Calidad se encuentran caracterizados y documentados todos los procesos y procedimientos de la SDH y dentro del proceso de modernización que se adelantó con base en el Decreto 601 de 2014, se trabajó en los nuevos documentos del SGC de la SDH (servicios, procesos, procedimientos, instructivos, guías, protocolos).



De conformidad con las directrices dadas por la Oficina Asesora de Planeación relacionada con la

modernización y específicamente sobre el cambio de la documentación del SGC, todas las Direcciones y Oficinas, revisaron la totalidad de la documentación. La publicación de la documentación del SIG quedó formalizada a partir del 3 de noviembre de 2015.

Continuando con lo realizado en el proyecto de modernización institucional de la SDH conforme al Decreto 601 de 2014, se viene desarrollando un trabajo de validación y actualización documental, el cual complementará lo existente y de esta forma permitirá ver la interrelación entre los diferentes procesos.

Durante el mes de junio se revisó y ajustó el Producto No Conforme de los productos y servicios definidos en el Servicio de Gestión Contable Distrital, de conformidad con las instrucciones dadas por la Oficina Asesora de Planeación y se realizó la correspondiente divulgación a los funcionarios de la Dirección Distrital de Contabilidad.

Divulgación de los procedimientos

Previo a la publicación en el Sistema de Gestión de Calidad de las nuevas versiones de los procesos, procedimientos, guías, instructivos y formatos, los responsables y gestores divulgaron y socializaron a los funcionarios de las respectivas áreas los cambios realizados.

Todos los funcionarios al interior de la entidad pueden consultar la documentación vigente en la intranet.

Permanentemente y atendiendo lo establecido en el procedimiento 01-P-01 se informan a los funcionarios de las modificaciones, ajustes o nuevos procesos y procedimientos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la SDH, a través de correos electrónicos y pantallas digitales.

La Subdirección de Proyectos Especiales divulgó la actualización del proceso CPR-70, el procedimiento 52-P-01 y el Instructivo 52-I-01.

Con motivo del plan de auditoría interna de calidad, durante el mes de mayo de 2016 se realizó la divulgación de los procedimientos y documentación del Sistema de Gestión de Calidad, a través de correos electrónicos y capacitaciones a los funcionarios de la Secretaría de Hacienda.

La Dirección Distrital de Crédito Público con motivo de un cambio en la resolución para la rendición de cuentas de la Contraloría de Bogotá, modificó el CPS-09, CPR-63 y la Guía 63-G-03 y como parte del proceso de mejoramiento continuó desarrolló una acción de mejora con el fin de documentar la realización del perfil de la deuda la cual finalizó con la publicación de la guía 63-G-04. Adicionalmente, se formuló una acción preventiva para subsanar la observación que sobre el Procedimiento 15-P-04 realizó la Auditoría interna de calidad sobre el Proceso CPR-15.

La Subdirección Administrativa y Financiera actualizó el instructivo 42-I-10 "Servicio de expedición de carné o tarjeta de proximidad" el cual fue socializado con la Subdirección Administrativa y Financiera y con las entidades del CAD. Se creó el instructivo 40-I-10 "Verificación de inventario" el 25 de abril de 2016.

La Subdirección de Gestión Documental revisó los procedimientos que hacen parte del CPR-43 y se actualizaron los instructivos 43-I-09 "creación de series, subseries y tipos documentales", 43-I-10 "creación y actualización de expediente electrónico en el FUID", 43-I-11 "consulta y préstamo documental" 43-I-15 "flujo para certificaciones y préstamos archivo central" y 43-I-16 "cargue de documento electrónico" que fueron publicados en el SGC. Se realizó socialización por medio de correo electrónico y mediante sesiones presenciales al personal de la SGD. Adicionalmente se han publicado en la intranet TIPS reforzando la importancia del Sistema de Gestión Documental.

La Oficina Asesora de Comunicaciones permanentemente informa a los funcionarios de los cambios, ajustes, o nuevos procedimientos que conforman el Sistema Integrado de Gestión de la SDH, a través de correos electrónicos y pantallas digitales.

La Subdirección de Asuntos Contractuales durante el periodo comprendido entre marzo a junio de 2016 actualizó los siguientes documentos en el Sistema Integrado de Gestión 37-f.09, 37-F.22, 37-F.62, 37-P-01, 37-G-03, 37-I-02 y 37-I-03, con el proceso de modernización y el proceso de encargos ha realizado diferentes capacitaciones de inducción y socialización de los documentos del proceso CPR-37.

Proceso de seguimiento y evaluación satisfacción del cliente

La Oficina Asesora de Planeación presentó al grupo de gestores de la Entidad y al Comité SIG los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente (2015) y se gestionó ante las áreas misionales y de apoyo que de acuerdo a los resultados de la misma se formularan las acciones de mejoramiento;

Para el 2016 se formalizaron ante la OAP 16 acciones que representan el 31% del total de las acciones de las áreas.

Como resultados de la encuesta de satisfacción de la gestión presupuestal 2015, se formuló la Acción Preventiva 03-2016, con lo cual se busca mejorar los niveles de satisfacción de nuestros clientes. Igualmente se determinó en la concertación de objetivos y acuerdos de gestión la siguiente actividad "mantener el índice de satisfacción de los usuarios de la Dirección"; con lo cual se busca el compromiso de todos los funcionarios para continuar y/o mejorar el índice de satisfacción de nuestros clientes.

Como instrumento interno de medición y control de las gestión realizada por la Dirección Distrital de Presupuesto, se aplica después de cada capacitación la encuesta de satisfacción, cuyos resultados nos permiten ir generando estrategias de mejora continua frente a los temas socializados.

Dirección de Estudios y Estadísticas Fiscales durante el año 2015 realizó la encuesta de satisfacción del cliente, una vez presentados los resultados de manera oficial la DEEF abrió una acción preventiva SAP 2-2016 la cual se encuentra documentada.

La Dirección de Crédito Público formuló la acción preventiva 16-2016 con fecha 29 de abril de 2016 y el plan de acción con el fin de garantizar una mayor percepción de satisfacción en los usuarios de la DDCP.

La Subdirección de Talento Humano elaboró y radicó ante la Oficina Asesora de Planeación la Acción Correctiva SAC 002-2016, producto del análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción de cliente interno, la cual lleva un avance del 62% de actividades desarrolladas conforme al plan de acción comprometido.

La Subdirección Administrativa y Financiera elaboró la acción preventiva SAP-01-2016. El plan de acción de la mencionada SAP fue actualizado de acuerdo con las observaciones llevadas a cabo por la auditoría Interna AI-SG-002 el día 14 de junio de 2016.

La Subdirección de Gestión Documental con base en la encuesta de satisfacción efectuada por la firma Cifras y Conceptos formuló la acción correctiva SAC 1- 2016, la cual se evaluó en mesas de trabajo interdisciplinarias al interior de la Dirección de Gestión Corporativa, teniendo como consecuencia el cierre de la misma por agotarse la metodología planteada que se resume de manera general en la identificación de nuevos indicadores y la articulación de los mismos bajo el nuevo modelo documental que es responsabilidad de la Subdirección de Gestión Documental.

En servicios de TIC y Soluciones de TIC se realizan encuestas al finalizar la prestación del servicio. La Subdirección de soluciones de TIC adelantó una SAC que le permita mejorar la percepción del cliente interno en cuanto al servicio "Atención de soluciones de software".

El 02 de marzo de 2016 La SOTIC puso en producción el desarrollo de encuestas generadas

automáticamente por el Sistema de Solicitud de Requerimientos, al finalizar los requerimientos, las cuales están dirigidas a Usuario Funcional y Analista involucrados en la atención del requerimiento. Se realizó análisis estadístico de resultados y se formularon recomendaciones para mejorar, los temas con dificultades, el 30 de junio de 2016 dicha SAC fue cerrada.

De acuerdo con los resultados de la encuesta de cliente interno de la vigencia 2015, la Subdirección de Infraestructura de TIC, abrió las siguientes acciones: SAC-6-2016 y SAP-4-2016; para realizar tareas tendientes a mejorar la percepción del cliente interno en los servicios, cuya calificación quedó en rojo.

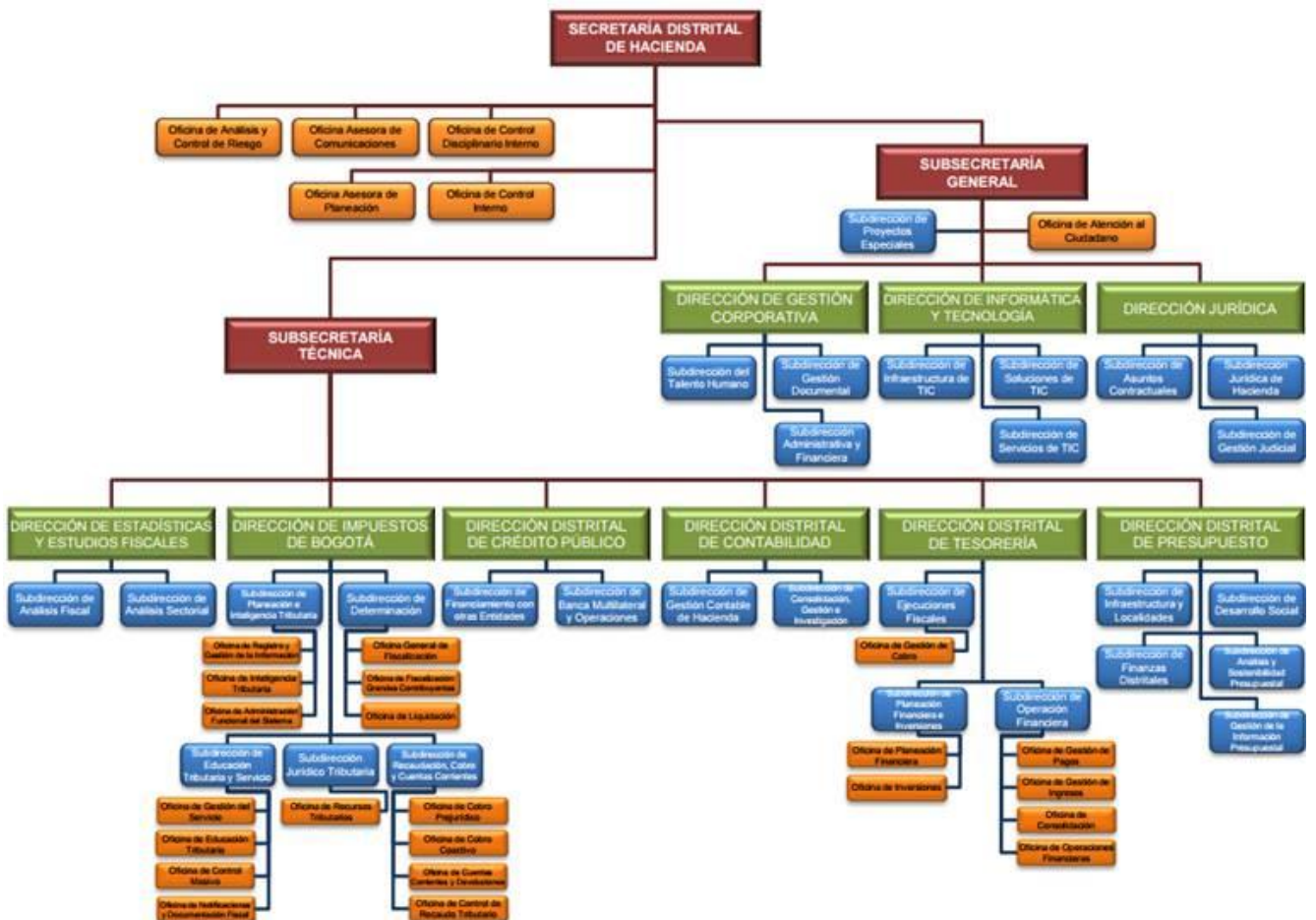
En la SAC-6-2016, la Subdirección de Soluciones de TIC, incluyó una actividad para promover en los usuarios del Sistema de Solicitud de Requerimientos, el diligenciamiento de la encuesta habilitada al finalizar los requerimientos.

La Subdirección de Asuntos Contractuales consolidó las acciones correctivas 18 y 19 por los bajos resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción y actualmente se trabaja en su ejecución.

Estructura organizacional que facilite gestión por procesos

Con la expedición del Decreto 600 de 2014 “Por el cual se establece la planta de cargos de la Secretaría Distrital de Hacienda” y el Decreto 601 de 2014 “Por el cual se modifica la estructura interna y funcional de la Secretaría Distrital de Hacienda y se dictan otras disposiciones”. Adicionalmente, fue expedido el Decreto 1364 de 2015 “Por el cual se modifica el Decreto Distrital 601 de 2014”.

Mediante el Decreto 601 de 2014 se definió que estructuralmente la SDH estará conformada por 69 dependencias, así:



Con la aprobación de la nueva estructura y funciones de la SDH, se ha iniciado en las diferentes áreas el proceso de revisión y adecuación del mapa de procesos con el apoyo de la OAP, oficina que realizó una reunión con su equipo para socializar temas de la nueva estructura organizacional.

En reunión de Comité Coordinador de Control Interno del 12 de febrero de 2016 el Doctor Héctor Mauricio Escobar Hurtado Subsecretario General dio a conocer la Estrategia de Mejoramiento Institucional, mediante la cual esta Subsecretaría asumirá los retos de: Optimizar los procesos y procedimientos de la Entidad y Modernizar el servicio al cliente interno y externo, la cual inició oficialmente en la Dirección de Impuestos de Bogotá el pasado jueves 25 de febrero de 2016 y tendrá como soporte conceptual la Gestión de Procesos de Negocio (BPM – Business Process Management).

Dentro de la actividad de optimización de procesos que se viene adelantando desde marzo, la Oficina Asesora de Planeación contribuye como parte del grupo de trabajo revisando temas como la cadena de valor y estableciendo mejoras y prioridades para los procesos, tarea que se inició en la DIB de acuerdo al cronograma.

Manual de Funciones y Competencias laborales

Se expidió la resolución No. SDH-000101 de 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”.

Indicadores de gestión:

Definición de indicadores de eficiencia y efectividad ejecución de planes y proyectos

La entidad cuenta con el aplicativo SIG, dentro del cual se encuentra el módulo de indicadores en donde las áreas por cada vigencia realizan la definición de sus indicadores, esta información puede ser consultada por todos los funcionarios de la entidad a través de la intranet en la ruta:

<http://sig.shd.gov.co/isodoc/ScoreControl.nsf?OpenDataBase>

La Dirección Distrital de Tesorería como parte de los planes estratégicos y de acción propuestos para 2016 construyó los indicadores correspondientes. Los indicadores de procesos preexistentes se revisaron y mejoraron en lo pertinente. Para los nuevos procesos creados a cargo de la DDT se generaron nuevos indicadores. A la fecha se viene cumpliendo con el reporte y con las metas propuesta, por tanto no existen inconvenientes con los resultados dados y con el cumplimiento de metas soportados en los indicadores. Los indicadores están disponibles a todos los usuarios en el aplicativo SIG.

Se han realizado mesas de trabajo con la oficina Asesora de Planeación para determinar la procedencia de determinar nuevos indicadores la eficiencia y efectividad del servicio y los procesos de la Entidad.

Los indicadores incluidos en el Sistema Integrado de Gestión, cuentan con este tipo de clasificación (Efectividad: Encuesta de satisfacción, nivel de recurrencia de incidentes, Oportunidad en la prestación del servicio. Eficiencia: Disponibilidad de la infraestructura tecnológica)

Seguimiento de los indicadores

A través de los informes trimestrales de gestión las áreas reportan a la OAP el estado de sus indicadores conforme a la periodicidad inicialmente definida. 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 deben generar acciones correctivas.

La Dirección Distrital de Tesorería cuenta en la actualidad con 13 indicadores, de los cuales 11 corresponden a los procesos del área (calidad) y 2 son de carácter estratégico. La periodicidad de los indicadores se encuentra definida y a los mismos se les realiza seguimiento permanente soportado en el aplicativo SIG, en el cual se registra el análisis y el cumplimiento de las metas.

La Dirección Distrital de Presupuesto realiza el seguimiento de sus indicadores de acuerdo con las fechas establecidas para los indicadores asociados a los procesos como son: 1. Categorización Distrital Ley 617-00, 2. Eficiencia en la rendición de Informes a Organismos de Control y demás Entidades Territoriales y 3. Nivel de satisfacción alcanzado en la capacitación.

Y al indicador de Plan Estratégico: 1. Actividades implementadas, las cuales están orientadas al fortalecimiento del presupuesto como instrumento para la asignación eficiente de los recursos de las entidades distritales, conforme a los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo Distrital; a garantizar la sostenibilidad fiscal del Distrito y a obtener información sobre el desempeño del ciclo presupuestal.

La Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales cuenta con 3 indicadores, de los cuales 1 corresponde a los procesos del área (calidad) y 2 son de carácter estratégico.

La Dirección Distrital de Crédito Público ha identificado una desviación del resultado del indicador de Riego de Tasa de Cambio, el cual fue socializado en el marco del Comité de Riesgo. Dado lo anterior, se han realizado mesas de trabajo con la Oficina de Análisis y Control de Riesgos y con la Dirección Distrital de Tesorería concluyendo que se hace necesario definir el apetito de riesgo de la SDH frente a las fluctuaciones de las diferentes variables que inciden en el desempeño del portafolio de deuda.

Sin embargo, paralelamente se han realizado acercamientos con el MHCP y con las contrapartes locales con el fin de estar preparados para utilizar instrumentos financieros para la realización de operaciones de manejo de deuda.

Subdirección Administrativa y Financiera realizó el cargue, cálculo y análisis de la información de las variables de los indicadores "Bienes de Consumo Entregados", "Bienes Devolutivos Entregados", "Ordenes de Pago Enviadas", "Residuos Reciclados", "Servicio de Mantenimiento Locativo Evaluado" y "Traslados Efectuados con Calidad". Los resultados se sitúan dentro de las metas establecidas para la vigencia 2016.

La Subdirección de Gestión Documental consolidó los resultados de los indicadores, verificando el cumplimiento de las métricas establecidas. Frente a la acción correctiva 3- 2016, en mesas de trabajo, se estableció la necesidad de modificar la meta, atendiendo al análisis de las dinámicas del proceso.

Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores

La Dirección Distrital de Tesorería tiene proyectada una revisión general de los indicadores de la Dirección Distrital de Tesorería para el mes de Julio de 2016, producto de la cual se realizarán los ajustes correspondientes para contar con unos indicadores más robustos para el tercer trimestre de 2016.

La Dirección Distrital de Crédito Público determinó que continuará con los indicadores que tiene para la gestión del portafolio de deuda administrado.

A partir de la implementación de procedimientos ITIL (Solicitudes, incidentes y problemas) la Dirección de Informática definió nuevos indicadores que actualmente se están midiendo. A partir de su reporte y seguimiento, se revisará su pertinencia.

La Oficina de Control Disciplinario Interno proyecta para el tercer trimestre la revisión y evaluación

de los indicadores para su actualización, en concordancia con la nueva estructura funcional de la Entidad

Políticas de operación:

Establecimiento y divulgación de las políticas de Operación.

Como parte de la implementación del proceso de modernización que surge de la aplicación del Decreto 601 de 2014, se estableció un nuevo formato de procedimiento que incluye en el numeral 5 el tema de políticas de operación.

La Dirección Distrital de Tesorería con el apoyo de todos los equipos que conforman la DDT se continuaron revisando y fortaleciendo las políticas de operación, relacionadas con los compromisos de la SDH como intermediario no vigilado y miembro del AMV, controles de ingreso a las áreas, sistemas de información, manejo de portales bancarios-tokens y elementos de seguridad de tesorería, gestión documental, seguimiento permanente a las medidas de seguridad y de control fijadas.

Se elaboró y publicó en el portal Web el instructivo PREDIS para el Proceso de Armonización Presupuestal.

La Dirección Distrital de Contabilidad precisa que para la preparación de la entrada en vigencia del NMN en el 2017, la DDC organiza y dispone en share la normatividad relacionada para su estudio, análisis y consulta, que coadyuva a la definición del manual de políticas contables que se encuentra en proceso de elaboración. Es de precisar que la DDC cuenta con un manual de políticas contables que dispone la DDC para la Elaboración de los Estados Contables de la Secretaría Distrital de Hacienda y en la página web de la SDH y aplicación "Bogotá Consolida" con el Manual de Uso, con la descripción de las actividades para la validación y cargue de la información contable por parte de las entidades distritales.

Manual de Operaciones adoptado y divulgado

La caracterización del servicio, las caracterizaciones de procesos, los procedimientos, instructivos, guías, protocolos y formatos 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.

En el Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra actualizado y disponible para su consulta el Manual de calidad.

Las políticas y directrices operativas de Tesorería están formalmente documentadas y autorizadas en los documentos del SGC: procesos, procedimientos, guías, instructivos y en las normas aplicables.

En aplicación del procedimiento 01-P-01 "Control de la Documentación del Sistema Integrado de Gestión" se necesita la aprobación previa del Subsecretario o la Secretaria para la publicación del Manual, el cual es de obligatorio cumplimiento

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Políticas de administración del riesgo:

Definición de políticas manejo de los riesgos

Con la Resolución SDH-000431 del 31 de diciembre de 2013, se adoptó la Política Integral de Administración de Riesgos de la Secretaría Distrital de Hacienda.

La Oficina de Análisis y Control de Riesgo – OACR, en cumplimiento del plan de mejoramiento resultado de la Evaluación realizada por la Oficina de Control Interno al Sistema de Gestión de Riesgos, ha efectuado durante el periodo evaluado, una actualización de la Resolución SDH-000431 del 31 de diciembre de 2013, la cual incorpora la Declaración de la Política, define ciclos de monitoreo y precisa los riesgos a tratar en la SDH, definidos en la Norma Técnica Distrital.

La SDH cuenta con una Política Integral de Administración de Riesgos adoptada mediante Resolución 431 de diciembre 31 de 2013, esta política se encuentra en revisión atendiendo cambios normativos e institucionales. La revisión está asociada a un plan de mejoramiento derivado de una auditoría de Control Interno, cuyo plazo vence en diciembre de 2016.

Durante el mes de abril y junio se realizaron la revisión del mapa de riesgos de los procesos CPR-53, CPR-54 y CPR-55 y se efectuaron los ajustes correspondientes, uno de ellos fue en el procedimiento 54-P01 en el cual se modificó la descripción de las causas del riesgo.

Divulgación del mapa de riesgos institucional y sus políticas

La Oficina de Análisis de Control y Riesgos realizó entre marzo y junio la revisión y actualización de las matrices de riesgo operativo de la Secretaría Distrital de Hacienda, publicando los resultados en el sitio SHARE POINT dispuesto para ello. Adicionalmente se adelantaron actividades de capacitación y sensibilización; así como una campaña de divulgación de la política por correo electrónico.

Los riesgos y controles son identificados y valorados en conjunto con los responsables y gestores de cada uno de los procesos. Este trabajo queda documentado en las matrices de riesgos y controles operacionales.

Identificación del riesgo:

Identificación de factores internos y externos del riesgo.

La SDH revisó las normas que la impactan, validando y analizando las causas originadas al interior de la Secretaría y las causas ocasionadas por terceros, que son incluidas en las diferentes matrices de riesgos y controles de la entidad y la Oficina de Análisis y Control de Riesgos determinó un listado de factores de riesgo con el propósito de facilitar el proceso de identificación de riesgos, entre las que se encuentran: fraude interno, fraude externo, relaciones laborales, clientes, daños activos físicos, fallas tecnológicas y ejecución y administración legal. Estos factores permiten identificar las vulnerabilidades a las que está expuesta la Entidad a nivel interno y externo de manera focalizada.

Las matrices de riesgo cuentan con una columna llamada "factor de riesgo" de esta se despliega una serie de tipologías dentro de las cuales se puede identificar cuales corresponden a factores internos y cuales a factores externos.

Durante el proceso de revisión y actualización de las matrices de riesgo operativo de la SDH, las condiciones internas o externas que puedan generar eventos de riesgo son consideradas en las mesas de trabajo.

Se realizaron mesas de trabajo por proceso, con la participación de los dueños de los procesos y su equipo de trabajo, así como los funcionarios de la oficina de Análisis y Control de Riesgo, con el fin de identificar los factores internos y externos de los riesgos.

Riesgos identificados por proceso que pueden afectar el cumplimiento de objetivos

La Oficina de Análisis y Control de Riesgos enfoca el proceso de identificación de riesgos en aquellas actividades que impiden el cumplimiento del objetivo del proceso, los riesgos residuales

extremos y altos son tratados mediante acciones preventivas para su mitigación, a raíz del proceso de modernización de la Estructura de la SDH, se revisaron nuevamente las matrices de riesgos para cada uno de los procesos.

Las nuevas matrices de riesgos empezaron a operar a partir del 3 de noviembre de 2015 con la publicación de los documentos en el Sistema de Gestión de la Calidad. Una vez implementadas las matrices de riesgos y definidos los responsables de los nuevos procesos, se evaluaron los riesgos residuales extremos y altos, formulándose los respectivos planes de acción.

En el formato 76-F.02 Matriz de Riesgos y Controles se registran los riesgos, causas y controles de cada uno de los procesos de la SDH que se encuentran en el Sistema Integrado de Gestión.

La OACR brinda acompañamiento en el registro del formato, mediante mesas de trabajo con cada una de las áreas en las fechas establecidas para ello.

El formato 76-F.02 Matriz de Riesgo Operacional, contiene 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 del riesgos:

Análisis del riesgo

El formato 76-F.02 Matriz de Riesgo Operacional, contiene el resultado del análisis realizado durante las mesas de trabajo respecto a la probabilidad e impacto de los riesgos, con base en el formato 76-F.03 CRITERIOS DE EVALUACIÓN PROBABILIDAD E IMPACTO, que establece los criterios para la calificación de la probabilidad y el impacto de los riesgos.

En las matrices de riesgos y controles operacionales se valoran los riesgos teniendo en cuenta los criterios de valoración (probabilidad e impacto) y de ahí se obtiene el riesgo inherente. Este riesgo se procede a valorar contra los controles respectivos, como resultado de lo cual se determina el riesgo residual.

Evaluación de controles existentes.

Los controles una vez definidos en las matrices de riesgos son evaluados de acuerdo con una serie de variables que permite definir su eficiencia, aquellos riesgos con controles débiles son tenidos en cuenta en la ejecución de los planes de acción.

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.

En las matrices de riesgos y controles operacionales se valoran los controles teniendo en cuenta el diseño y la eficiencia operativa; al valorarlos se determina si los controles son fuertes y de esta forma se determina si el riesgo inherente tendrá o no desplazamiento y se determinará el riesgo residual.

Entre los meses de abril y mayo las diferentes dependencias de la entidad, realizaron con el acompañamiento de la Oficina de Análisis y Control de Riesgo la revisión de las matrices de riesgo asociadas a los procesos.

Valoración del riesgo.

Identificados los riesgos en cada proceso de la Entidad, la Oficina de Análisis y Control de Riesgos - OACR, valida su calificación para obtener el riesgo inherente. Esta valoración es revisada periódicamente por parte de los responsables de los procesos, con el acompañamiento de la OACR.

El formato 76-F.02 Matriz de Riesgo Operacional, incorpora la valoración del riesgo inherente, la calificación de los controles identificados y la valoración del riesgo residual (después de tener en cuenta los controles para mitigar la probabilidad y/o impacto de los riesgos identificados)

Los controles se encuentran identificados en la matriz de riesgos y controles operacionales por cada uno de los procesos. Se determina el grado de mitigación que presenta el control con respecto al riesgo inherente y de allí se obtiene el riesgo residual.

Controles

Los controles son aquellas acciones concretas encaminadas a evitar o reducir los riesgos y se encuentran inmersos en las matrices de riesgos y controles de los procesos.

La OACR realiza el acompañamiento a las dependencias para que realicen la identificación y valoración de los controles, con lo cual se llegará al riesgo residual.

El formato 76-F.02 Matriz de Riesgo Operacional, permite establecer si los controles identificados son de tipo preventivo, detectivo o correctivo obteniendo para cada caso una calificación.

Con ocasión a la implementación de los decretos de modernización de la estructura interna y funcional de la entidad, se revisaron y actualizaron los controles de los procedimientos y de las matrices de riesgos de los procesos de la SDH.

Mapa de riesgos de proceso.

Con corte a 31 de diciembre de 2015, los mapas de riesgos de los procesos han sido objeto de actualización teniendo en cuenta el proceso de modernización que se dio en la SDH y se encuentran publicados en Share Point.

En concordancia con la actualización de la documentación del SGC por el proceso de modernización, cada responsable de proceso evaluó la incidencia de los cambios en los riesgos.

Para cada uno de los 55 procesos se diligenció formato 76-F.02 Matriz de Riesgo Operacional el cual incorpora todos los elementos para la valoración de los riesgos.

Mapa de riesgos Institucional.

Una vez identificados todos los riesgos de los procesos de la SDH esta información se consolida en el formato 76-F.02 Matriz de Riesgo Operacional, obteniendo así el mapa de riesgos institucional para la SDH el cual se encuentra publicado en el sitio SHARE POINT.

La matriz de riesgos de corrupción se construye acuerdo con la metodología dispuesta por el DAFP; la última revisión se encuentra publicada en la página web de la entidad.

Dificultades

- ✓ En la implementación del elemento de control Acuerdos, compromisos y protocolos éticos o en el fortalecimiento en la consolidación de una cultura de gestión ética, no se ha consultado ni aplicado en la SDH, el Modelo de Gestión Ética para las Entidades del Estado, desarrollado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional USAID, en el año 2006.
- ✓ No existe un acto administrativo que adopta el documento con los principios y valores de la entidad. Se prevé desarrollar esta actividad durante el último trimestre del año 2015. Además

no se ha construido y adoptado un documento que contenga las políticas éticas sobre el gobierno o dirección de la entidad (Código de Buen Gobierno).

- ✓ La SDH no ha realizado en los últimos años un diagnóstico de la Gestión Ética, esta actividad es un paso fundamental para el fortalecimiento ético de la entidad y la generación de cambios en la cultura organizacional, por cuanto posibilita analizar, reflexionar e identificar los valores y prácticas del estado actual de su Gestión Ética, así como observar las fortalezas y debilidades del proceso vigente.
- ✓ No obstante varias dependencias realizan y aplican estrategias de socialización de los principios y valores de la entidad, hace falta un mayor liderazgo por parte de la Subdirección de talento humano para que estas actividades se realicen periódicamente y tenga una cobertura del 100% de los funcionarios de la SDH.
- ✓ De acuerdo a los resultados de la evaluación MECI – 2015 realizada por la Oficina de Control Interno, para un número importante de Directivos, el Plan Institucional de Capacitación 2015 – 2016 responde apenas aceptablemente a las necesidades de capacitación de su dependencia, la cobertura del PIC no es al 100% de sus funcionarios y su ejecución no se realiza totalmente, además la mayoría de los Directivos desconocen los resultados de los indicadores de gestión utilizados por la entidad para realizar seguimiento y evaluación al proceso de capacitación.
- ✓ La Subdirección de soluciones de TIC ha formulado durante 2 años consecutivos la necesidad de capacitación para la formación técnica de su equipo de trabajo, sin que se le haya dado respuesta satisfactoria a esta solicitud.
- ✓ Las directrices de la Convocatoria 328 de 2015 de la Secretaria Distrital de Hacienda, para proveer definitivamente los 806 empleos vacantes, en los requisitos de experiencia no exigió experiencia específica según las funciones del cargo, esto ocasiona que la gestión de la entidad se vea afectada en los actuales procesos de encargo y en los que se proveerán definitivamente, teniendo en cuenta que los funcionarios que ocupan y ocuparán estas vacantes se les debe capacitar en temas técnicos y específicos de cada una de las áreas.
- ✓ Se presentan debilidades en la divulgación, comprensión y aplicación por parte de los funcionarios de la entidad de las políticas de administración de riesgos. Así mismo en la socialización de los mapas de riesgo de los procesos, es pertinente que los servidores públicos conozcan los riesgos a los que están expuestos los procesos de la entidad y la importancia de mantenerlos actualizados.
- ✓ En la actualización el documento para el manejo de riesgos ha presentado dificultades en la revisión por parte de las áreas competentes, respecto a la unidad de criterio para la inclusión de lineamientos sobre el alcance de la política teniendo en cuenta las competencias de la entidad (Ejemplo Riesgos de desastres naturales y cambio climático); así como ausencia de un órgano consultivo en materia de riesgos no financieros dado que actualmente el Comité de Política de Riesgo, a pesar de la actualización de la estructura de la SDH sigue contemplando exclusivamente riesgos financieros; lo cual ha generado demoras en su aprobación.
- ✓ En la actualización de los mapas y matrices de riesgos, se requiere mayor compromiso del responsable del proceso, para realizar las actualizaciones que se requieran, asimismo en la mayoría de ocasiones sólo asisten los Gestores de Riesgo para la presentación de resultados y mapas de riesgo, evidenciándose la falta de participación activa de directores, subdirectores y jefes de oficina.
- ✓ No existen registro estadístico de incidentes de riesgo para determinar la probabilidad de ocurrencia de un evento, el análisis se hace mediante lluvia de ideas y la experiencia de quienes han ejecutado los procesos.

- ✓ Los indicadores de gestión no miden todos los aspectos relevantes de los procesos.
- ✓ Existen dependencias de la Secretaría Distrital de Hacienda que aún tienen una serie de cargos vacantes que no permite operar al nivel previsto de capacidad.
- ✓ Se presentaron dificultades para concertar las mesas de trabajo con los responsables de los procesos y los gestores de la Dirección de Informática y Tecnología y de la Dirección Jurídica. Adicionalmente el proceso de capacitación de los nuevos gestores de riesgos generó reprocesos especialmente en la Dirección de Tesorería.
- ✓ Se sugiere realizar un estudio que permita indagar directamente a los clientes externos los puntos clave o críticos para mejorar la percepción de cada uno de los servicios y productos que brinda la entidad a través de sus diversas direcciones misionales.

2. MÓDULO DE CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Avances

AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Autoevaluación del Control y Gestión:

Actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación

A través de los informes trimestrales de gestión, las áreas reportan a la Oficina Asesora de Planeación - OAP el estado de avance con respecto a los siguientes temas: seguimiento a la inversión y cumplimiento del Plan de Desarrollo, informes de productos, metas y resultados correspondientes al área, estrategia anticorrupción y atención al ciudadano y el avance de los compromisos de la revisión gerencial.

Igualmente las áreas reportan el estado de sus indicadores conforme a la periodicidad inicialmente definida, y en el 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 deben generar acciones correctivas.

En cumplimiento a lo establecido en la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000-2009, numeral 5.6, a la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión NTD-SIG 001-2011 numeral 4.3 que establece que la alta dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual se remitió la información solicitada para la Revisión Gerencial que se llevará a cabo en el mes de julio de 2016.

Se presenta el avance de cumplimiento del Plan Estratégico, el desempeño de los procesos, la conformidad del producto o servicio, el estado de las acciones correctivas y preventivas, el seguimiento a los planes de acción del tratamiento de los riesgos altos y extremos, las recomendaciones para la mejora de la eficiencia, eficacia y efectividad y se formularon los compromisos para el año 2016.

Durante el 2016 la Oficina de Control Interno continuó con la Campaña de los “Jueves de Autocontrol”, en donde los funcionarios de la oficina participaron en la elaboración de un boletín para la sensibilización del autocontrol.

Se realizaron entre Marzo y Junio las siguientes actividades:

- ✓ Campaña de socialización a través de correos electrónicos enviados a todos los funcionarios de las diferentes dependencias ,
- ✓ Reuniones periódicas de equipos de trabajo por oficinas,
- ✓ Reuniones de Comité Interno de Dirección,

- ✓ Procesos de inducción y reinducción a cargo de la Dirección de Gestión Corporativa,
- ✓ Invitaciones permanentes a los funcionarios para que participen en todo lo concerniente a los componentes del sistema: SGC, MECI, Ética Hacendaria, SISTEDA, PIGA y SIGA.
- ✓ Se realizó un taller con los funcionarios para conocer el objetivo de la optimización y automatización de los procesos de la entidad, que se difundió posteriormente en cartelera.
- ✓ Se mantienen canales de comunicación permanentes con los funcionarios respecto a las decisiones de la Alta Dirección de la Secretaría.

Se llevaron a cabo reuniones con el equipo de trabajo en las que de manera general se realizaron recomendaciones frente a la autoevaluación y autocontrol que se debe tener como funcionario público en la SDH.

Herramientas de autoevaluación

En cumplimiento a lo establecido en la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTCGP 1000-2009, numeral 5.6, a la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión NTD-SIG 001-2011 numeral 4.3 que establece que la alta dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual se remitió la información solicitada para la Revisión Gerencial que se llevará a cabo en el mes de julio de 2016.

- ✓ Seguimiento a la matriz de compromisos internos
- ✓ Seguimiento a los indicadores.
- ✓ Cumplimiento del horario (en general es satisfactorio)
- ✓ Cumplimiento de actividades dentro del tiempo estipulado
- ✓ Depuración de la correspondencia
- ✓ Actitud de respeto, tolerancia y efectividad en reuniones de trabajo
- ✓ Adecuada atención a los usuarios internos y externos
- ✓ Manejo adecuado de la información
- ✓ Cumplimiento de normas de seguridad en Tesorería (áreas restringidas, uso de tokens, cajillas, portales, etc.)
- ✓ Aplicación de recomendaciones sobre buen uso del agua, sobre disposición correcta de basuras, etc.
- ✓ Informes de gestión trimestral
- ✓ Seguimientos a matriz de riesgos
- ✓ Unicenter – mesa de ayuda
- ✓ Sistema de solicitud de requerimientos
- ✓ Evaluación del desempeño
- ✓ Lectura de los boletines de autocontrol
- ✓ Reuniones internas de la Oficina y de Calidad
- ✓ Seguimiento a la concertación de objetivos,
- ✓ Correos electrónicos,
- ✓ Evidencias documentales

AUDITORÍA INTERNA

Auditoría Interna:

Procedimiento de auditoría interna

La Oficina de Control interno, cuenta para la realización de las auditorías internas con los procedimientos 71-P-02 denominado “Auditoría de Gestión” y 71-P-04 “Auditoría Interna del Sistema de Gestión”, los cuales actualmente se encuentra en revisión y en caso de ser necesario se actualizarán.

Programa de auditoría - Plan de auditoría

El Programa Anual de Auditoría para el año 2016, se ha venido ejecutando de acuerdo a la programación que fue aprobada por el Comité de Coordinación del sistema de Control Interno.

Dentro de las actividades ejecutadas se encuentran las siguientes:

Se presentó informe con corte al 31 de marzo de 2016, a través de correo electrónico el día 29 de abril de 2016 correspondiente a la relación de las causas que impactan los resultados de los avances de la gestión presupuestal, contractual y física, en cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo de la entidad u organismo.

Se presentó a través de correo electrónico el día 27 de mayo de 2016, a la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., el seguimiento y evaluación al Mapa de Riesgos que puedan impactar los resultados previstos en los Planes de Gestión y los Proyectos de inversión, y que pudieran llegar a afectar el cumplimiento de los compromisos del Plan de Desarrollo, este reporte se realizó a los riesgos asociados al proceso CPR-58 "Planeación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión" y proceso CPR-37 "Contratación".

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 a efectividad del control de la gestión pública*", el Decreto 124 de 2016 y el documento " *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*", la Oficina de Control Interno con corte al 30 de abril de 2016, realizó seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades establecidas en el PAAC y la estrategia de racionalización de trámites, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad, link. <http://www.shd.gov.co/shd/estrategia-anticorrupcion-ent>

Así mismo, se verificó y evaluó la elaboración, visibilización, seguimiento y control del mapa de riesgos de corrupción que se encontraba vigente al 30 de abril de 2016.

Posteriormente, el día 20 de mayo de 2016, fue enviado por correo electrónico el informe ejecutivo del seguimiento realizado al PAAC, estrategia de racionalización de trámites y matriz de riesgos de corrupción, con el fin de dar a conocer los resultados generales a la Secretaria de Hacienda, subsecretarios y Directores.

El día 20 de mayo de 2016, se envió al Despacho de la Secretaria Distrital de Hacienda, el informe de austeridad del Gasto correspondiente al primer trimestre de 2016.

Fueron realizadas visitas a los SUPERCADES por parte de funcionarios de la Oficina de Control Interno, en la época de vencimiento del Impuesto Predial durante los días del 8 al 14 de abril de 2016, observando los tiempos de atención, de espera, funcionarios en cada punto, entre otros. Se generó un primer informe el cual se presentó al despacho de la Secretaria de Hacienda y Subsecretarios de la visita realizada al Supercade de la Calle 26, el día 8 de abril de 2016.

Se presentó ante la Contraloría de Bogotá D.C., a través del aplicativo SIVICOF el día 29 de abril de 2016 el informe correspondiente al control interno contable consolidado.

Se realizó por parte de la Oficina de Control Interno la transmisión a través del aplicativo SIVICOF de la Contraloría de Bogotá, la cuenta mensual de los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2016.

La Oficina de Control Interno ha venido realizando acompañamiento en la Subsecretaria Técnica a la estrategia de mejoramiento institucional.

Se ha realizado seguimiento y acompañamiento a la Dirección Distrital de Contabilidad en el seguimiento al plan de acción de implementación de las NIIF y conforme al seguimiento por la Oficina de Control Interno, realizado el día 13 de mayo de 2016, se envió correo electrónico a la Dirección Distrital de Contabilidad advirtiéndole que se encontraban actividades que al 30 de abril se encontraban por debajo de la meta programada.

Se presentó el día 11 de mayo de 2016, a la Secretaria de Hacienda informe sobre el impacto ajuste

tablas de Impuesto de Vehículos Ministerio de Transporte – vigencia 2016.

El día 18 de mayo de 2016 se presentó informe a la Secretaría de Hacienda sobre estadísticas sobre la información del Impuesto Predial-vigencia 2015-2016.

El día 16 de mayo de 2016, la Oficina de Control Interno y la Oficina de Control Disciplinario Interno, presentaron ante la Secretaría Técnica del Subcomité de Asuntos Disciplinarios del Distrito Capital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., informe correspondiente al cumplimiento de la Directiva 003 de 2013 “Directrices para prevenir conductas irregulares relacionadas con incumplimiento de los manuales de funciones y de procedimientos y la pérdida de elementos y documentos públicos.”

El día 3 de junio de 2016, se presentó al Despacho de la Secretaria de Hacienda informe ejecutivo de seguimiento a las Observaciones realizadas por la Procuraduría General de la Nación a la SDH como resultado de la verificación al cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Actualmente se encuentra en ejecución la auditoría de Sistemas al Proceso de la Incorporación y Aplicación en la Cuenta Corriente del Contribuyente de los Actos Oficiales proferidos por la DIB.

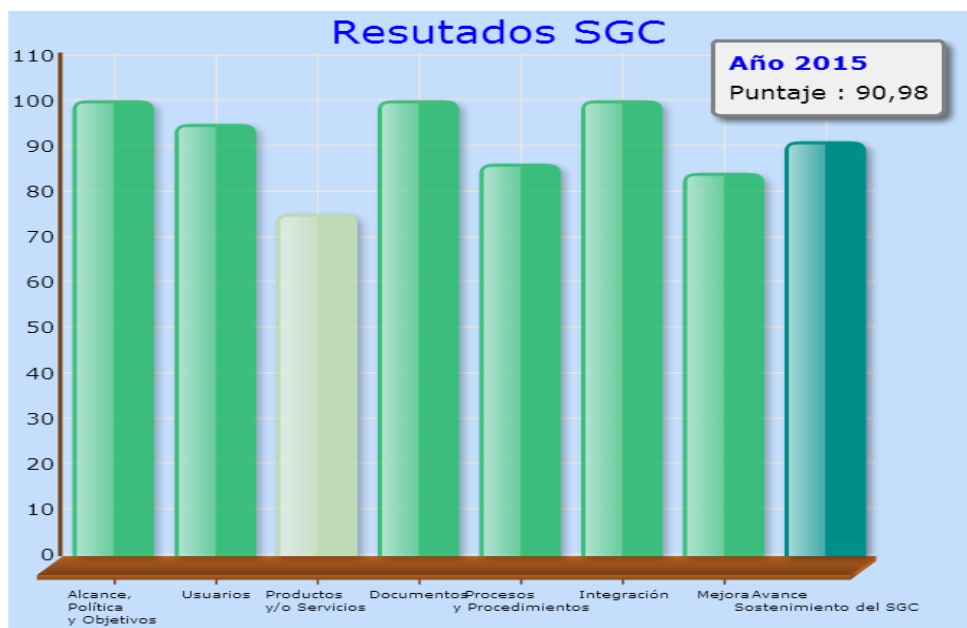
En el mes de abril de 2016, el DAFP publicó los resultados de la evaluación del Modelo Estándar de Control Interno – vigencia 2015, en donde el indicador de madurez del MECI en la Secretaria Distrital de Hacienda para la vigencia 2015, correspondió al 79.8%, encontrándose en el nivel **SATISFACTORIO**.



FACTOR	PUNTAJE 2015	NIVEL
ENTORNO DE CONTROL	3,45	INTERMEDIO
INFORMACION Y COMUNICACION	4,22	SATISFACTORIO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	4,55	SATISFACTORIO
ADMINISTRACION DE RIESGOS	4	SATISFACTORIO
SEGUIMIENTO	4,74	AVANZADO
INDICADOR DE MADUREZ MECI	79,8%	SATISFACTORIO

En el mes de mayo de 2016, el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, publicó los resultados de la evaluación al Sistema de Gestión de Calidad – vigencia 2015. El resultado obtenido correspondiente al 90.98%, permite identificar el estado de desarrollo y fortalecimiento de los componentes del Sistema de Gestión de Calidad, en la encuesta realizada por el DAFP, se tuvo en cuenta siete (7) componentes: alcance, política y objetivos de calidad, usuarios o ciudadanos, productos y/o servicios, gestión de documentos y registros, procesos y procedimientos, integración de los sistemas y mejora.

Los componentes con menor puntaje en su orden fueron productos y/o servicios (75%), mejora (84%) y procesos y procedimientos (86%).



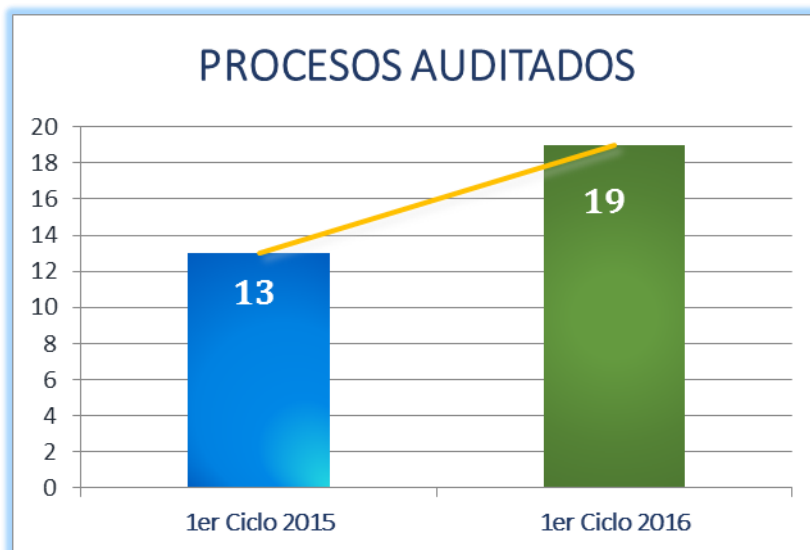
	PUNTAJE CALIDAD 2015
ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	100
USUARIOS Y OTRAS PARTES INTERESADAS	94,75
PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	75
GESTIÓN DE DOCUMENTOS	100
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	86
INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	100
MEJORA	84
Avance en el Sostenimiento del SGC	90,98

Los resultados de la evaluación del Modelo Estándar de Control Interno y de la evaluación al Sistema de Gestión de Calidad – Vigencia 2015, fueron presentados al Comité Directivo el día 14 de junio de 2016.

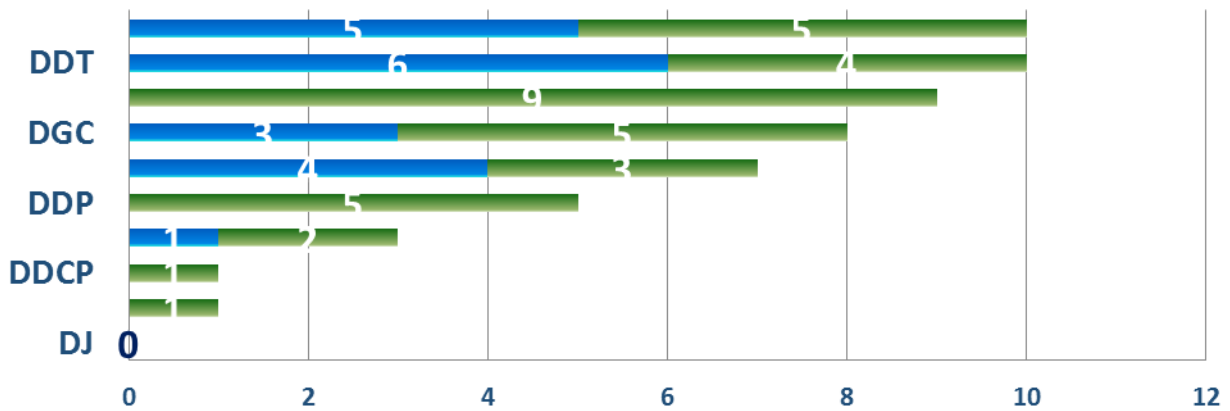
Coordinación Auditorías Internas de Calidad por parte de la Oficina de Control Interno

Los procesos auditados en el primer ciclo de 2016 fueron 19 incrementando la cantidad de auditorías respecto al primer ciclo de 2016 en donde fueron auditados 13 procesos.

PROCESO	NOMBRE PROCESO	ÁREA	CONSECUTIVO	FECHA DE ENTREGA DE LAS ACCIONES DE MEJORA
CPR-44	Construcción o Mantenimiento de Soluciones de Software	DIT	AI-SG2016-001	05-jun-16
CPR-40	Gestión de Bienes	DGC	AISG 2016-002	05-jun-16
CPR-10	Programación Presupuestal	DDT	AISG 2016-003	11-jun-16
CPR-80	Análisis de Hacienda Pública sobre la Actividad Económica Sectorial e Impacto de las Políticas Públicas	DEEF	AISG 2016-004	12-jun-16
CPR-53	Elaboración de Estados Contables e Informes Complementarios a cargo de la SDH	DDC	AISG 2016-005	11-jun-16
CPR-47	Gestión de Riesgo Financiero	OACR	AISG 2016-006	11-jun-16
CPR-65	Gestión de Servicios de TIC	DIT	AISG 2016-007	12-jun-16
CPR-71	Evaluación del Sistema de Control Interno	DSH-OCI	AISG 2016-008	15-jun-16
CPR-43	Gestión Documental	DGC	AISG 2016-009	12-jun-16
CPR-13	Inversiones	DDT	AISG 2016-010	15-jun-16
CPR-09	Gestión de Pagos	DDT	AISG 2016-011	11-jun-16
CPR-15	Administración de la Deuda, Seguimiento y Coordinación de Operaciones de Banca Multilateral y Cooper	DDCP	AISG 2016-012	15-jun-16
CPR-51	Cobro Coactivo	DDT	AISG 2016-013	11-jun-16
*CPR-35	Asesoría Jurídica	DJ	AISG 2016-014	12-jun-16
CPR-76	Administración del Riesgo Operacional de la Seguridad de la Información y de Continuidad del Negocio	OACR	AISG 2016-015	15-jun-16
CPR-11	Ejecución, Seguimiento y Cierre Presupuestal	DDP	AISG 2016-016	19-jun-16
CPR-02	Provisión de Personal	DGC	AISG 2016-017	15-jun-16
CPR-34	Gestión de las Obligaciones Contingentes	OACR	AISG 2016-018	22-jun-16
CPR-55	Asistencia Técnica	DDC	AISG 2016-019	01-jul-16
**CPR-36	Defensa Judicial	DJ		



El total de hallazgos en los procesos auditados corresponde a cincuenta y cuatro (54) discriminado en 19 observaciones y 35 no conformidades, tal como se muestra a continuación:



	DJ	DSH-OCI	DDCP	DEEF	DDP	DIT	DGC	DDC	DDT	OACR
■ NC	0	0	0	1	0	4	3	0	6	5
■ OB	0	1	1	2	5	3	5	9	4	5

PLANES DE MEJORAMIENTO

Planes de mejoramiento:

Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento

La Oficina de Control Interno, dentro de su proceso tiene el procedimiento 71-P-05 "Seguimiento al cumplimiento de Planes de mejoramiento", con el cual establece el estado de avance y/o cumplimiento de las acciones establecidas en los planes de mejoramiento derivados de las auditorías internas y de las auditorías de la Contraloría de Bogotá D.C.

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

OCI

Las dependencias de la Secretaria Distrital de Hacienda reportan trimestralmente a la Oficina de Control Interno los avances de las acciones de los planes de mejoramiento tanto internos como con la Contraloría de Bogotá D.C, el último reporte se solicitó con corte al 30 de junio de 2016.

Como resultado de la Auditoría de Regularidad vigencia 2015 - PAD 2016, realizada por la Contraloría de Bogotá D.C., se presenta la matriz de calificación de la Gestión Fiscal de la SDH, así:

COMPONENTE	FACTOR	PONDERACIÓN	PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN FISCAL			CALIFICACIÓN POR FACTOR	CALIFICACIÓN POR COMPONENTE
			EFICACIA	EFICIENCIA	ECONOMIA		
CONTROL DE GESTIÓN	50%	CONTROL FISCAL INTERNO	20%	75,0%	78,0%		45,7%
		PLAN DE MEJORAMIENTO	10%	78,0%	85,7%		
		GESTIÓN CONTRACTUAL	60%	100,0%	100,0%	100,0%	
		GESTIÓN PRESUPUESTAL	10%				
		TOTAL CONTROL DE GESTIÓN	100%	92,0%	93,2%	100,0%	
CONTROL DE RESULTADOS	30%	PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	100%	100,0%	89,1%		28,4%
CONTROL FINANCIERO	20%	ESTADOS CONTABLES	70%	100,0%		100,0%	20,0%
		GESTIÓN FINANCIERA	30%				
		TOTAL CONTROL FINANCIERO	100%	100,0%			
100%		TOTAL	100%	96,0%	91,7%	100,0%	94,1%
		CONCEPTO DE GESTIÓN FENECIMIENTO		EFICAZ	EFICIENCIA	ECONOMIA	

Así mismo de la auditoría, se generaron los siguientes hallazgos para los cuales se suscribió el plan de mejoramiento:

TIPO DE HALLAZGO	CANTIDAD	VALOR	# DEL HALLAZGO
Disciplinarios	9	0	2.1.4.2.2
			2.1.4.3.2
			2.3.1.3.1
			2.3.1.3.2
			2.3.1.3.3
			2.3.1.4.1
			2.3.1.6.1
			2.1.1.5
			2.2.1.2.1
Fiscales	1	\$ 2.074.835.100	2.3.1.4.1
Penal	0	N/A	N/A

Como resultado de la Auditoría de Regularidad vigencia 2015 - PAD 2016, la Contraloría de Bogotá D.C., realizó evaluación a las acciones del Plan de mejoramiento de la auditoría de regularidad vigencia 2014, en donde se encontró lo siguiente:

Acciones Cerradas

No. de Hallazgo	No. de acciones correctivas
2.2.1.3.1	2
2.2.1.3.3	2
2.2.1.3.4	1
2.2.1.3.5	1
2.2.1.3.6	1
2.2.1.3.7	1
2.2.2.1	2
2.2.2.2	1
2.2.2.3	1

2.3.1.3.1	4
2.3.1.3.2	4
2.3.1.4.4	2
2.3.1.5.1	5

Dificultades

- ✓ Hay pocas jornadas o actividades para fortalecer la cultura del autocontrol por parte de los funcionarios y de autoevaluación por parte de los responsables de los procesos,
- ✓ Faltan herramientas para la medición o evaluación del autocontrol y autoevaluación institucional.
- ✓ La Entidad no cuenta con suficientes herramientas que permitan una adecuada autoevaluación del control y la gestión que le permita tomar oportunamente los correctivos necesarios.
- ✓ El seguimiento al cumplimiento de las acciones de los planes de mejoramiento con la Contraloría y la Oficina de Control Interno se realiza en forma manual por los responsables (archivos excel) no obstante que la entidad contaba con una aplicación “Planes de mejoramiento”, la cual no se está utilizando por falta de mantenimiento por parte de la Dirección de Informática y Tecnología.

2 EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Avances

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Información y comunicación interna y externa:

Identificación de las fuentes de información externa

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

- ✓ **Sistema Distrital de Quejas y Reclamos:** Herramienta Informativa dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá, a la que es posible acceder por la página Web y desde la Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones por el funcionario asignado tiene acceso con usuario.
- ✓ **Correo Electrónico:** La Entidad dispone del correo electrónico contactenos@shd.gov.co, por medio del cual, la ciudadanía puede manifestar de manera virtual sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre temas relacionados con la entidad.
- ✓ **Atención telefónica:** Medio de comunicación directo y gratuito a través del cual puede expresar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre temas relacionados con la entidad.
- ✓ **Buzón de Sugerencias:** Buzones ubicados en puntos de atención dispuestos por la SDH, a través de los cuales la ciudadanía puede formular por escrito peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre temas relacionados con la entidad. En la actualidad se cuenta con 17 buzones
- ✓ **Aplicativo Cordis:** Herramienta informática de propiedad de la SDH, desarrollada para la administración, manejo y control de las comunicaciones oficiales escritas que emite y recibe la entidad.

En la página WEB de la entidad se publica el Informe Mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias elaborado por la Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones, el cual contiene los resultados del seguimiento y control realizado al trámite dado por las dependencias de la Entidad a los reclamos y sugerencias presentados ante la SDH.

Algunas de las fuentes de la información externa son: Entidades públicas distritales, entidades públicas nacionales, calificadoras de riesgos, organismos de control, Contaduría General de la

Nación, sector financiero, banca multilateral, inversionistas, personas naturales y jurídicas, CONFIS revisores fiscales, encuesta IPSOS-Loyalty encuestas específicas en ejecuciones fiscales, seguimiento al sistema de quejas peticiones y reclamos SPQR.

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 SDH tiene asociado un instructivo para el manejo del archivo de gestión 43-I-03 "Organización Documentos Tributarios".

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).

La Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá - DIB procesa información al interior de las áreas de gestión, el control de la misma y del procesamiento se encuentra establecido en el proceso de Administración del Sistema de Información Tributaria - CPR-39 de la Subdirección de Planeación e Inteligencia Tributaria y en los procesos y procedimientos de la Dirección de Informática y Tecnología.

Para la ejecución de sus procesos, la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá cuenta con el Sistema de Información Tributario SIT II y otros aplicativos de apoyo administrados en las áreas de gestión. Las necesidades y requerimientos del SIT II se tramitan ante la Dirección de Informática y Tecnología.

En la Dirección de Impuestos de Bogotá se cuenta con un correo institucional para la divulgación permanente de información interna de la Dirección: "Boletines Informativos de Impuestos", y la Subdirección Jurídico Tributaria tiene asignado un correo para la divulgación de las novedades normativas: "Píldora Tributaria".

La Dirección Distrital de Contabilidad dispone la información bajo la infraestructura que brinda la entidad en aplicativos LIMAY, Consolidación, Bogotá Consolida, Terceros II; así como también aquella que almacena en el espacio share/contabilidad. Adicionalmente se tiene acceso a aplicativos de gestión que proporcionan soportes para el proceso y otros que son herramientas de evaluación y seguimientos. En general en los procesos de la DDC se aplican controles automáticos y/o manuales al ingreso de a información, se solicitan correcciones si se requieren y se realizan acciones de mejora para la calidad de la información.

La Dirección Jurídica se apoya en el ejercicio de sus funciones en diferentes sistemas de información transversales y propios, así:

- Subdirección de Asuntos Contractuales: Utiliza el sistema de información SISCO para que se registren por parte de las áreas de origen los documentos que conforman el estudio previo y por parte del equipo de la SAC los contratos, modificaciones, y temas correspondientes a la legalización de contratos.
- Subdirección Gestión Judicial: Utiliza las bases de datos de ACCES para procesos judiciales, concursales y tutelas. La información se respalda periódicamente con backup.

La Dirección Distrital de Tesorería cuenta con los sistemas de información (OPGET-SISPAC-SICO-MEC), informes trimestrales de gestión, informes mensuales de todas las áreas, informes diarios de seguimientos a bancos.

La Dirección Distrital de Presupuesto actualiza permanente en el portal Web de la Secretaría Distrital de Hacienda, donde se publica la información correspondiente a Aspectos generales del

Presupuesto; Así se invierte el Presupuesto de Bogotá; Proyectos y presupuestos del Distrito Capital; Informes de Inversión por Población Objetivo; Formatos e Instructivos; Glosario de Términos Presupuestales y Presentaciones.

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

Anualmente, se programa una audiencia de rendición de cuentas del Alcalde Mayor a la ciudadanía, la cual es coordinada por la Veeduría Distrital. Para el caso específico de la Secretaría Distrital de Hacienda, el documento soporte se encuentra publicado en la página web www.shd.gov.co.

La SDH en cumplimiento de las leyes de contratación efectúa la publicación de la misma en las siguientes páginas: www.contratos.gov.co; www.secop.gov.co y www.contratacionbogota.gov.co y finalmente en la página web de la SDH: Plan Anual de Adquisiciones; Portales de consulta - Procesos de selección publicados y Contratos. La SDH da cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2015, en forma particular la DDC publica los Estados Contables en lo relacionado con su gestión transversal.

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 durante los años 2009 a 2015. Así mismo se encuentra el detalle de las actividades realizadas durante el cuatrienio 2012-2015 del sector Hacienda, encontrándose allí información de las entidades adscritas (FONCEP – UEACD) y vinculada (LOTERIA DE BOGOTÁ).

Tablas de retención documental

Las tablas de retención documental de la SDH fueron convalidadas por el Consejo de Archivo del Archivo de Bogotá mediante la Resolución SDH-000246 del 8 de octubre de 2015 y fueron publicadas en la página web de la entidad.

Las Tablas de Retención Documental (TRD) de la SDH antes del proceso de modernización eran 59, para la construcción de las mismas se tuvo en cuenta la normatividad vigente y los documentos respectivos, dentro de los que se destacan, los flujos documentales que relacionan los documentos del Sistema de Gestión de Calidad a 53 procesos, 141 procedimientos, 129 instructivos, 13 guías y 754 formatos.

Así mismo se realizó la construcción y definición de 59 cuadros de caracterización, 153 series que recogen 206 subseries documentales y 150 fichas de valoración.

Actualmente las TRD como instrumento archivístico, con sus respectivos soportes, dando cumplimiento a los requisitos normativos, se encuentran en proceso de convalidación por parte del Consejo Distrital de Archivos.

En el Boletín de Calidad 98 de 31 de marzo de 2016 (se encuentra en el SGC), se establece el Proceso de actualización de las Tablas de Retención Documental en el marco de la entrada en vigencia de la nueva estructura de la Entidad de acuerdo a los decretos 600 y 601 de 2014. Plazo de ejecución 1 de noviembre de 2017

Política de comunicaciones

La política se encuentra en el Sistema de Gestión de la Calidad, documentación, POL-02 Política de comunicaciones, la cual fue actualizada el 7 de enero de 2016 en cumplimiento del plan de mejoramiento producto de la Auditoría de participación Ciudadana y Control Social realizada por la Oficina de Control Interno durante la presente vigencia.

Los cambios más importantes en la última actualización fueron: Eliminación componente GEL,

Actualización a MECI 2014 y Actualización Inventario de medios.

La política de Comunicaciones se puede consultar en el siguiente link:

http://aplinternas.shd.gov.co/calidad/archivos_adjuntos/POL-02_4_20160126_081333.pdf

Durante el periodo comprendido entre noviembre 2015 y febrero 2016, la Oficina Asesora de Comunicaciones actualizó los siguientes documentos:

- 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
- POL-02 - Política de Comunicaciones (contiene inventario de medios)

Sistemas de Información y comunicación:

Manejo organizado o sistematizado de la correspondencia (Aplicativo CORDIS)

La Entidad cuenta con el aplicativo CORDIS para el manejo y control de las comunicaciones escritas externas e internas y la oportunidad en las respuestas a los requerimientos de información se mide en los indicadores establecidos por la Oficina de Correspondencia, Quejas y Soluciones.

En la Entidad existe la Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones que 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 peticiones.

La Dirección de Informática y Tecnología atendió los requerimientos para el CORDIS en mejoras a la funcionalidad de administración de planta de personal, de manera que el registro de cargo asociado a un funcionario se actualice automáticamente con el estado de activo o inactivo y por las fechas de vigencia a partir de novedades administrativas que se presenten en el aplicativo PERNO. Permite controlar que solo los funcionarios activos puedan realizar la gestión.

Se efectuó seguimiento y control al contratista de correspondencia en relación con la entrega de la documentación (CER, CEE y CIE), verificando la información en el CORDIS frente a las planillas físicas y conjuntamente con la Dirección de Informática y Tecnología, se realizaron:

- ✓ Mantenimientos al CORDIS, mejora a la funcionalidades que genera planillas de CER, informes administrativos y la inclusión del campo "cargo origen" a ser modificado por el administrador.
- ✓ Migración del aplicativo a la versión 11g ya que la base de datos como los objetos deben estar en la misma plataforma, para mejorar el desempeño del aplicativo.
- ✓ Elaboración de especificación funcional para la generación de código de barras en la etiqueta.
- ✓ Avances en la interface entre el aplicativo CORDIS y el SDQS.

En el CORDIS para la DIB se incorporó una tipología de trámites y servicios para orientar y facilitar la radicación de las solicitudes y requerimientos de sus usuarios, reduciendo el redireccionamiento de comunicaciones y el tiempo de respuesta.

El sistema fue actualizado bajo la nueva estructura de la SDH en cumplimiento del Decreto 601 de 2014. Así mismo se establecieron acciones de mejora para el proceso de numeración de actos oficiales, se han actualizado tipologías para las diferentes áreas y se han ajustado reportes e informes estadísticos.

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

La Dirección de Gestión Corporativa solicitó ajustes por falla en funcionalidad, mejoras y adición de nuevas funcionalidades a la Dirección de Informática y Tecnología, para los aplicativos PERNO, OPGET y SISCO.

La Dirección Distrital de Presupuesto asumió el reto de fortalecer los procesos presupuestales, mediante la optimización del Sistema de Presupuesto Distrital PREDIS para lo cual conjuntamente con la Dirección de Sistemas e Informática hace seguimiento al Plan Estratégico de PREDIS 2016. Durante el período se radicaron requerimientos por fallas en las funcionalidades, mantenimientos por mejora y Adición de nuevas funcionalidades.

La Dirección Distrital de Crédito Público viene cumpliendo con el Plan operativo para 2016 del aplicativo CREP. A 30 de junio se continúa con la política de revisión permanente de todos los módulos, menús, submenús, funcionalidades y reportes del aplicativo en aras de detectar cualquier inconveniente para la mejora continua del sistema y del servicio de la Dirección.

Se implementó la herramienta WCC, cargando en la misma los inventarios documentales de impuestos, la cual por el volumen se encuentra actualmente en proceso de carga.

En el Sistema de Gestión de la Calidad se incluyen los recursos físicos, humanos, tecnológicos asociados a cada uno de los procesos. De otra parte, 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 encuentra 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 dentro de los cuales tenemos:

✓ Módulo de pagos y servicios se encuentra:

Pagar	Servicios virtuales	Servicios en puntos de atención	
¡Paga tu predial 2016 con descuento! ICA (SIMPLIFICA)	Liquide impuesto ICA Liquide Retenciones ICA Descargue Predial 2016	Relación de pagos Inscripción, novedades y cancelación del RIT	Retiro del Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME)
Chat tributario	Liquide Predial 2016 y años anteriores Liquide vehículos 2016 y años anteriores	Facilidad de pago Devolución y compensación	Análisis de cuenta Certificación de pagos
Inicie sesión Ver horario de disponibilidad	Obtenga su certificación de pagos Ingrese a Simplifica	Estado de cuenta Recurso de reconsideración	Corrección por mayor valor Solicitud de corrección por menor valor
Telefónicos	Consulte el estado de su pago Obtenga certificado de descuentos y retenciones	Saneamiento de documentos Tributarios Trámite plusvalía	Excepciones contra el mandamiento de pago Desembargo por levantamiento de medidas cautelares
Línea 195 Domingo a Domingo 24 horas.	Ver todos los servicios	Certificado descuentos y retenciones Recaudo	Información Entidades Liquidadas
Asesoría a entidades Distritales		Entrega de cheques	

- ✓ En el módulo de Impuestos se encuentra:

Calendario Tributario

Consulta y/o actualización de datos

Póngase al día con Bogotá

Predial

Vehículos

Industria y comercio

Otros impuestos y tributos

Notificaciones contribuyentes

Reporte de información en Medios Magnéticos

Publicaciones

Atención a la Ciudadanía

Glosario contribuyentes

Cultura Tributaria

Formatos

Bancos autorizados

Grandes contribuyentes

Jornadas informativas sobre el predial en Engativá

Del 14 al 18 de marzo, la Secretaría de Hacienda atenderá en el Parque del Barrio Quirigua, ubicado en la transversal 94L con calle 82, en el horario de 9 de la mañana a 3 de la tarde, jornada continua.

[Ver más](#)

18 de marzo vence plazo para pagar ICA

Contribuyentes del régimen común del Impuesto de Industria y Comercio ICA que percibieron ingresos en el primer bimestre de 2016, deben atender esta fecha.

Ver instructivo para obtener la liquidación Liquide su impuesto aquí

[Ver más](#)

Localidad de Kennedy se informa sobre el predial

Del 10 al 12 de marzo la Secretaría de Hacienda atenderá a los ciudadanos en el parque del barrio Valladolid, ubicado en la carrera 81D con calle 8B, de 9 de la mañana a 3 de la tarde.

[Ver más](#)

- ✓ En el módulo de Economía y Finanzas encontramos:

Información para inversionistas

Presupuesto y ejecución

Tesorería de Bogotá

Información contable distrital

Información económica y fiscal

Publicaciones

Standard & Poor´s ratificó las calificaciones de Bogotá

La firma confirmó las calificaciones de la ciudad 'BBB-', manteniendo una perspectiva estable, según informó la Secretaría Distrital de Hacienda.

[Ver más](#)

Expedido por decreto presupuesto para Bogotá 2016

La Alcaldía Mayor de Bogotá expidió por Decreto el presupuesto de la Capital para el año 2016.

Ver Decreto de presupuesto 2016

[Ver más](#)

Bogotá Humana redujo la pobreza

El Alcalde Mayor de Bogotá aseguró que las cifras sobre disminución de la pobreza en Bogotá son contundentes.

- ✓ En el módulo Nuestra Entidad encontramos:

Información Institucional

Información del Talento Humano

Sistema Integrado de Gestión

Informes a Entes de control y a la Ciudadanía

Contratación, Normatividad y Defensa Judicial

Estrategia Anticorrupción

Transparencia y acceso a información pública

Atención a la Ciudadanía

Portafolio de Servicios

Estrategia de género

Los SuperCADE cambian sus horarios para ayudar a ahorrar energía

El nuevo horario de atención al público es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

[Ver más](#)

Esta es la programación para celebrar el Día Internacional de los Derechos de las Mujeres

[Ver más](#)

La Secretaría de Hacienda ayuda a poner la Casa en Orden

Nos unimos a la campaña de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Casa en Orden. Estamos limpiando nuestra ciudad, por una Bogotá Mejor para Todos.

[Ver vídeo](#)

[Ver más](#)

La Mesa de Servicios como único punto de contacto para las solicitudes tecnológicas. La Subdirección de soluciones de TIC acuerda con las áreas usuarias Planes Operativos de Software al inicio de las vigencias, los cuales determinan los compromisos de acuerdo con el recurso involucrado. A estos planes se les hace seguimiento y control periódico y pueden ser ajustados de acuerdo con las necesidades del usuario y reevaluando las prioridades establecidas.

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, correo institucional y chat tributario.

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

Dentro de los medios de acceso a la información con los que dispone la Secretaría se encuentran:

- ✓ Correo electrónico de comunicaciones: comunicaciones@shd.gov.co
- ✓ Intranet (actualizada en el mes de febrero de 2016)
- ✓ Página web
- ✓ Correo electrónico de obituarios: obituario@shd.gov.co
- ✓ 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

Además de comunicados de prensa difundidos en www.haciendabogota.gov.co y enviados a los medios masivos de comunicación. En la intranet de la Entidad hay espacios con información relevante sobre los servicios ofrecidos por algunas dependencias y con el correo de comunicaciones se publica la información puntual sobre las actividades organizadas de la SDH.

Dificultades

- ✓ Los requerimientos de desarrollo y/o mantenimiento de software que presentan los responsables de proceso para el mejoramiento de sus funciones, no son atendidos oportunamente por la Dirección de Informática y Tecnología y cuando las pruebas no dan los resultados esperados los ajustes son tratados como nuevos requerimientos funcionales.
- ✓ La entrega de los productos no debe tenerse como culminada sino hasta que el usuario final haya realizado las pruebas y obtenidos los resultados satisfactorios.
- ✓ No hay información precisa de los tiempos prudenciales que toma la solución, y cuando la falla afecta la prestación del servicio al público genera tensión e insatisfacción en la ciudadanía.
- ✓ El sistema CORDIS requiere revisión y ajustes en varios puntos, entre ellos que este sistema sea más amigable, que permita realizar cruces con el sistema SDQS.
- ✓ A la fecha las tablas no se han actualizado a la nueva estructura de la Entidad.
- ✓ La no atención oportuna de peticiones en algunas áreas de la entidad -a raíz de la modernización- impactó la carga de trabajo en la Oficina de Control Disciplinario Interno por el volumen de presuntas violaciones de Derechos de petición.
- ✓ Falta socializarse el inventario actualizado de los recursos físicos y humanos de la entidad y si este responde a las necesidades de las funciones y de la nueva estructura administrativa.

Estado General del Sistema de Control Interno

En el mes de abril de 2016, el DAFP publicó los resultados de la evaluación del Modelo Estándar de Control Interno – vigencia 2015, en donde el indicador de madurez del MECI en la Secretaria Distrital de Hacienda para la vigencia 2015, correspondió al 79.8%, encontrándose en el nivel **SATISFACTORIO**.



FACTOR	PUNTAJE 2015	NIVEL
ENTORNO DE CONTROL	3,45	INTERMEDIO
INFORMACION Y COMUNICACION	4,22	SATISFACTORIO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	4,55	SATISFACTORIO
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	4	SATISFACTORIO
SEGUIMIENTO	4,74	AVANZADO
INDICADOR DE MADUREZ MECI	79,8%	SATISFACTORIO

El Sistema de Control Interno en la SDH presenta un alto grado de cumplimiento en la mayoría de los elementos y componentes de los Módulos de Control de Planeación y Gestión y de Control de Evaluación y Seguimiento, así como en el Eje Transversal información y Comunicación.

La Oficina de Control Interno -OCI- cumple funciones esencialmente de carácter asesor, de evaluación y control, las cuales tienen un alcance para todas las dependencias de la Entidad. Lo anterior permite visualizar, de manera integral, el ambiente de control en la SDH. En tal sentido, se trabaja activamente en la consecución de los objetivos y en el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la oficina y de manera concertada con La Oficina Asesora de Planeación - OAP y la Oficina de Análisis y Control de Riesgo – OACR, en procura del mejoramiento continuo de la entidad.

Recomendaciones

La Oficina de Control Interno recomienda para optimizar el Sistema de Control Interno de la Entidad:

Conforme a la evaluación del Modelo Estándar de Control Interno – vigencia 2015, se efectuaron las siguientes recomendaciones en Comité Directivo, respecto a los siguientes aspectos:

Entorno de Control:

- Cumplir con todas las fases (proyectos de aprendizaje) en la formulación del Plan Institucional de Capacitación de acuerdo con los lineamientos dados por el DAFP.
- Contar con procesos de gestión del talento humano en vías de mejora, mediante programas de bienestar, inducción, re-inducción, planes de incentivos y el plan institucional de formación y

capacitación (incluyendo gerentes públicos) estructurados formalmente y siguiendo los lineamientos normativos relacionados.

- Cubrir las necesidades de personal identificadas en el componente de previsión del plan estratégico del recurso humano.
- Establecer claramente las funciones, la periodicidad de reunión y el alcance de las actividades del equipo de trabajo institucional frente al control interno (equipo MECI)

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

- Fortalecer la administración de la información (recepción, clasificación, distribución y seguimiento) proveniente de las sugerencias, quejas, peticiones, reclamos o denuncias de las partes interesadas. (Ciudadanía, proveedores, entes de control, entre otros).
- Establecer si el sistema de información utilizado para la recolección de información interna y externa cuenta con características tales como: la robustez para mantener la integridad, confiabilidad y facilidad para la consulta de la información, así como los mecanismos para su actualización tecnológica.
- Contar con una rendición de cuentas que contemple, acciones de información (calidad y lenguaje claro sobre los procesos y resultados de la gestión pública), diálogo (explicar, escuchar y retroalimentar la gestión) e incentivos (a los servidores públicos y a los ciudadanos).
- Contar con un mecanismo de evaluación de cada una de las acciones de la estrategia de rendición de cuentas (información, diálogo e incentivos).

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

- Validar los procesos y procedimientos con respecto a la información suministrada por la ciudadanía y/o partes interesadas en cuanto a las necesidades y prioridades en la prestación del servicio.
- Validar los procesos y procedimientos con respecto a la opinión externa sobre la gestión de la entidad.
- Analizar y validar los resultados obtenidos a partir de los indicadores para la mejora continua de los procesos.
- Mantener actualizado el Manual de Operaciones (o de procesos y procedimientos) de acuerdo con los cambios y mejoras realizadas en los procesos.
- Contar con un Mapa de procesos que se revisa y actualiza de acuerdo a los cambios del entorno, normativos u otros aspectos relevantes para el desarrollo de las funciones de la entidad

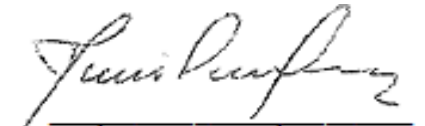
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS:

- En el análisis de los riesgos institucionales, identificar factores de los contextos políticos y sociales que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Para una adecuada valoración de los riesgos se debe construir indicadores que permitan medir la efectividad de los controles identificados en los mapas de riesgo por proceso.
- Fortalecer la actualización y divulgación frente a los cambios que se presentan en los factores de riesgo en los mapas de riesgo de los procesos e institucional.
- Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento que permitan la administración de los riesgos de la entidad.

SEGUIMIENTO:

- Aumentar la cobertura en la verificación del diseño y aplicación de los controles asociados a los procesos, así como la efectividad de los mismos frente a la materialización de los riesgos (si han sido efectivos para evitar su materialización).
- Continuar con el seguimiento a los mapas de riesgos de los procesos (incluyendo el seguimiento a los riesgos de corrupción) mediante el Programa Anual de Auditorías.

- Evaluar la eficacia del Plan de Mejoramiento por Procesos, y determinar si las acciones de mejoramiento atacan directamente las causas con el fin de asegurar el mejoramiento continuo de los procesos.



JOSE IGNACIO LEON FLOREZ