

## 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:  
12-07-2016 a 11-11-2016

Fecha de actualización:  
15-11-2016

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. Además, otro insumo esencial para el informe de este periodo, es la evaluación realizada en el mes de octubre de 2016 por la Oficina de Control Interno a los Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina de la SDH, con el fin de conocer el estado actual del MECI. La Secretaría Distrital de Hacienda de conformidad con el Decreto 1083 de 2015, actualizó 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](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.

Dentro de las iniciativas adicionales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2016, se encuentra la actividad “Reactivar el grupo de Gestores Éticos de la SDH, y realizar reuniones periódicas que permitan definir actividades en gestión del Marco Ético Hacendario.”, y para el mes de julio se realizó por parte de la Subdirección de Talento Humano con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, una campaña comunicacional interna a través del papel tapiz de los PC, sensibilizando en temas del Marco Ético Hacendario.

La Subdirección de Talento Humano está en proceso de revisión el marco ético actual y en el establecimiento de un plan de acción para mejorar la gestión ética de la entidad.

##### 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 2016.

##### 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](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. Actualmente el proceso se encuentra en la publicación de resultados de las pruebas comportamentales.

Adicionalmente la Dirección de Impuestos de Bogotá conjuntamente con la Subdirección de Planeación e Inteligencia Tributaria, en lo que respecta a la revisión, ajuste y seguimiento a la medición de cargas de trabajo y teniendo en cuenta la modernización de la entidad, la nueva estructura de la DIB y la versión actualizada de la priorización de la gestión, procedió a revisar y ajustar la metodología de medición de los costos, a partir de la vigencia 2016, identificando aspectos como:

- Redefinir áreas
- Redefinir cargos
- Redefinir procedimientos
- Determinar campañas
- Determinar productos intermedios
- Redefinir actividades

Se construyó la matriz de cargas de trabajo, donde se identifican los funcionarios de acuerdo al perfil del cargo, la distribución de las actividades que desarrolla cada uno y su área. Durante el tercer trimestre se avanzó en el estimativo de los tiempos utilizados por las áreas en cada uno de los programas, productos intermedios y actividades identificados previamente en su proceso, tomando como punto relevante los perfiles y los roles desempeñados por los funcionarios asignados a las diferentes oficinas.

#### **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\\_institucion\\_al\\_capacitacion\\_2015/plan\\_institucional\\_capacitacion\\_2015-2016.pdf](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)

En el periodo del 12 julio al 11 de noviembre de 2016, se realizaron las siguientes capacitaciones:

CURSO	NIVEL					TOTAL	OBSERVACIÓN
	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	ASISTENCIAL	TECNICO		
Inglés Nivel Básico	1	0	12	4	0	17	El curso se realizó del 03 de mayo al 18 de julio de 2016
Inglés Nivel Intermedio	0	0	9	0	0	9	El curso se realizó del 03 de mayo al 18 de julio de 2016
Inglés Nivel Avanzado	0	0	3	0	0	3	El curso se realizó del 10 de mayo al 25 de julio de 2016
Normas de Instrumentos Financieros	3	1	20	0	0	24	El curso se realizó del 02 al 05 de agosto de 2016
Actualización Norma NTC 9001-2015	2	3	39	0	0	44	Todos los martes desde el 25 de oct al 22de nov.
Lenguaje de Señas Colombiana y Método Braille	0	0	20	2	3	25	Inició el viernes 04 de noviembre
Accesibilidad y Habeas Data	10	7	90	8	4	119	El curso se realizó el 14 de Octubre de 2016
Seminario Acoso Laboral	3	0	76	3	2	84	El Seminario se llevó a cabo el día 31 de agosto de 2016.

Durante la vigencia 2016 la Dirección de Impuestos de Bogotá se han realizado las siguientes actividades de capacitación y socialización sobre el módulo de actos oficiales:

- ✓ Capacitaciones: 10 jornadas de capacitación sobre el módulo de actos oficiales a los funcionarios de las oficinas de Cobro Coactivo, Cobro Prejurídico, Recursos Tributarios, Fiscalización Grandes Contribuyentes, Cuentas Corrientes y Devoluciones, Fiscalización General, Control Masivo y Liquidación, y a los jefes de oficina y revisores de las áreas de gestión, con una asistencia total de 297 funcionarios.
- ✓ Divulgaciones: 11 campañas de divulgación por medio del correo electrónico Boletines Informativos de Impuestos. Algunas de estas campañas se acompañaron de instructivos audiovisuales para guiar a los funcionarios en la generación y control de los actos oficiales desde el MAO. En total se han elaborado y divulgado 5 instructivos audiovisuales: a) Cómo elaborar emplazamiento para declarar opción registrar, b) Cómo elaborar liquidación oficial de aforo opción registrar, c) Cómo generar mandamientos de pago, d) Cómo generar facilidades de pago y e) Cómo realizar el autocontrol en el Módulo de Actos Oficiales.

la Oficina de Gestión del Servicio realiza capacitación permanente de los funcionarios como mejoramiento continuo del servicio fortaleciendo conocimientos tanto a los funcionarios antiguos como a los nuevos; ante esto, a partir del 29 de marzo de 2016 ingresaron cinco (5) funcionarios nuevos a los cuales se les dio capacitación en:

- ✓ Organigrama de la entidad
- ✓ Presentación de la Oficina de Gestión del Servicio
- ✓ Conceptos básicos y normatividad del impuesto predial unificado
- ✓ Conceptos básicos y normatividad del impuesto sobre vehículos automotores
- ✓ Conceptos básicos y normatividad del impuesto de industria y comercio, avisos y tableros
- ✓ Ejercicios prácticos de liquidación de impuesto predial, vehículos e Industria y comercio
- ✓ Normatividad y ejercicios prácticos de RIT, inscripciones, actualizaciones, cancelaciones
- ✓ Lectura y/o interpretación del estado de cuenta detallado (predial, vehículos, ICA)
- ✓ Declaraciones Tributarias
- ✓ Procedimiento Tributario
- ✓ Normatividad de Ajuste por Equidad Tributaria y ejercicios prácticos
- ✓ Preguntas frecuentes
- ✓ Manejo de aplicativos (SIT-II, SIIC, RIT ICA)
- ✓ Manejo de los liquidadores Web (predial, vehículos, ICA)
- ✓ Navegación de la Intranet y de la Pagina Web.
- ✓ Manejo de herramientas ofimáticas (Liquidador 30 cuotas)

Continuando con el fortalecimiento de los conocimientos tributarios, durante el periodo julio a octubre se organizaron capacitaciones para todos los funcionarios de la Oficina de Gestión del Servicio (103 funcionarios), para reforzar el trámite de liquidación de años anteriores del impuesto predial unificado y sobre vehículos automotores y demás temas en los que se han presentado alguna dificultad o se tienen dudas. Los temas vistos fueron los siguientes:

- ✓ Conceptos básicos y normatividad del impuesto predial unificado
- ✓ Conceptos básicos y normatividad del impuesto sobre vehículos automotores
- ✓ Ejercicios prácticos de correcciones de liquidación de impuesto predial, vehículos
- ✓ Lectura y/o interpretación del estado de cuenta detallado (predial, vehículos, ICA)
- ✓ Procedimiento Tributario
- ✓ Manejo de aplicativos (SIT-II y SIIC)
- ✓ Manejo de los liquidadores Web (predial y vehículos)
- ✓ Manejo de herramientas ofimáticas (Liquidador 30 cuotas)

Las capacitaciones se realizaron en el salón del piso 1 de la sede DIB, con una duración aproximada de dos horas y media, en las siguientes fechas: 11, 12 y 24 de agosto, 02, 08, 14 y 29 de septiembre de 2016. Con lo cual, se Mejoró en la calidad del servicio prestado, se aumentó en la satisfacción de los ciudadanos, se adquirieron mayores conocimientos en normativa tributaria y se logró reducir los tiempos de atención en puntos de contacto.

La Dirección de Tesorería Distrital a través de la Subdirección de planeación financiera e inversiones realizó capacitación interna a los funcionarios de la Subdirección para fortalecer su competencia técnica en conceptos generales de economía y finanzas, así como en temas altamente especializados como presupuesto público, flujo de caja para entidades estatales y administración del PAC, todo esto en el marco de la Reunión Semanal de Estrategia de Inversión y la Oficina de Planeación Financiera realizó 9 capacitaciones para 186 funcionarios de entidades distritales con el propósito de sensibilizar sobre la relevancia de una adecuada administración del PAC.

### **Programa de Inducción y Reinducción**

Se realizó la Inducción General a funcionarios vinculados en provisionalidad y Libre Nombramiento y Remoción dentro del periodo de julio a agosto de 2016, contando con una participación de 76 nuevos funcionarios en la entidad, a saber:

CAPACITACIÓN INTERNA	NIVEL					TOTAL	OBSERVACIÓN
	DIRECTIVO	ASESOR	PROFESIONAL	ASISTENCIAL	TECNICO		
Inducción	11	11	17	2	35	76	Realizadas en julio - agosto

Asimismo la Dirección Distrital de Presupuesto en el período evaluado trató los siguientes temas para el fortalecimiento del programa de inducción para sus funcionarios:

- ✓ Se realizó capacitación a todos los funcionarios de la Dirección, en temas tales como, Plan Estratégico y Sistema de Gestión de Calidad.
- ✓ La Subdirección Gestión de la Información Presupuestal capacitó a todos los funcionarios de la DDP en aspectos relacionados con el Sistema de Información Presupuestal PREDIS – Funcionamiento, Generalidades, Interacción con otros sistemas, ciclo presupuestal, Ingresos, Reportes y Armonización Presupuestal entre otros.
- ✓ La Subdirección de Gestión de la Información Presupuestal capacitó a los funcionarios de la Subdirección de Finanzas Distritales en reportes CHIP y 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 para este período:

- a) Gymkhana: actividades lúdicas experienciales para el mejoramiento de canales de comunicación y trabajo en equipo, beneficiados 183 Servidores.
- b) Actividades de Integración en Ambientes Ecológicos: caminata “La Esperanza” y Salida a Lagosol, beneficiados 233 entre servidores y sus acompañantes.
- c) Acondicionamiento Físico: herramienta para el manejo del estrés bienestar físico y mental, 80 beneficiarios servidores SDH.
- d) Programación Neurolingüística- PNL- para el Cambio: dirigido a 28 servidores que se encuentran en proceso de preparación para el retiro y un proceso de cambio en las relaciones con la personas y en la interacción con el entorno.
- e) Jornadas Culturales Hacendarias: actividad lúdica, de integración, recreación, creatividad y diversión, en este trimestre se desarrolló “el karaoke” 30 inscritos y obra de teatro burundanga, la cual beneficio a 700 participantes entre funcionarios y acompañantes.
- f) Campeonato Interno de Bolos: con el ánimo de brindar bienestar, recreación, esparcimiento, espacios para mejorar la comunicación interpersonal, trabajo en equipo, salud e integración a todos los participantes en el torneo, dentro de un espacio lúdico de familiaridad y sano entretenimiento, beneficiarios 324 servidores.
- g) Talleres de Comunicación Efectiva y Asertiva, dirigido a 90 Servidores.

## **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.

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.

En el mes de agosto se realizó la primera evaluación parcial al cumplimiento de los compromisos concertados para la evaluación del desempeño laboral.

La Dirección Distrital de Presupuesto como estrategia determinó incluir en la concertación de objetivos y acuerdos de gestión de todos los funcionarios de la Dirección, 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 la gestión realizada por la Dirección, se aplica después de cada capacitación que se dicta a las Entidades Distritales la encuesta de satisfacción, cuyos resultados nos permiten ir generando estrategias de mejora continua frente a los temas socializados.

## **DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **Planes, programas y proyectos:**

#### **Planeación**

La Secretaria 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

De acuerdo al nuevo plan de desarrollo "Bogotá Mejor para todos" el Comité de Dirección realizó el ejercicio en el mes de septiembre de Direccionamiento estratégico, en el cual se definió la nueva Misión y Visión de la SDH, la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad.

#### MISIÓN

La Secretaría Distrital de Hacienda tiene la **misión** de gestionar recursos y distribuirlos entre los sectores de la Administración Distrital, para cumplir con las metas establecidas en el Plan de Desarrollo, bajo el principio de sostenibilidad fiscal.

#### VISIÓN

Para 2020 la Secretaría Distrital Hacienda facilitará el recaudo y administración de los recursos a través de la ampliación de canales de atención, el uso de tecnologías de la información y un talento humano comprometido con un servicio amable y eficiente de cara al ciudadano

### Objetivos institucionales

Adicionalmente en el ejercicio realizado en el mes de septiembre de Direccionamiento estratégico, la Alta Dirección definió los nuevos objetivos estratégicos de la SDH, a saber los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad.

1. Implementar nuevos estándares de gestión financiera y fiscal orientados a la eficiencia del ingreso, el gasto y que promuevan la diversificación de fuentes en la financiación del Plan de Desarrollo, bajo parámetros de evaluación y seguimiento de riesgos en un ambiente de control.
2. Implementar nuevos mecanismos de recaudo que faciliten el pago de las obligaciones.
3. Establecer un modelo de atención que facilite la interacción con los grupos de interés, y brinde soluciones oportunas, claras y eficientes.
4. Optimizar los procesos de la entidad y adoptar sistemas de información modernos, seguros, ágiles y bajo estándares internacionales que contribuyan a la efectividad del servicio.
5. Orientar el talento humano al logro de los objetivos institucionales, fortaleciendo las competencias, la calidad de vida laboral y afianzando el sentido de pertenencia para mejorar el servicio

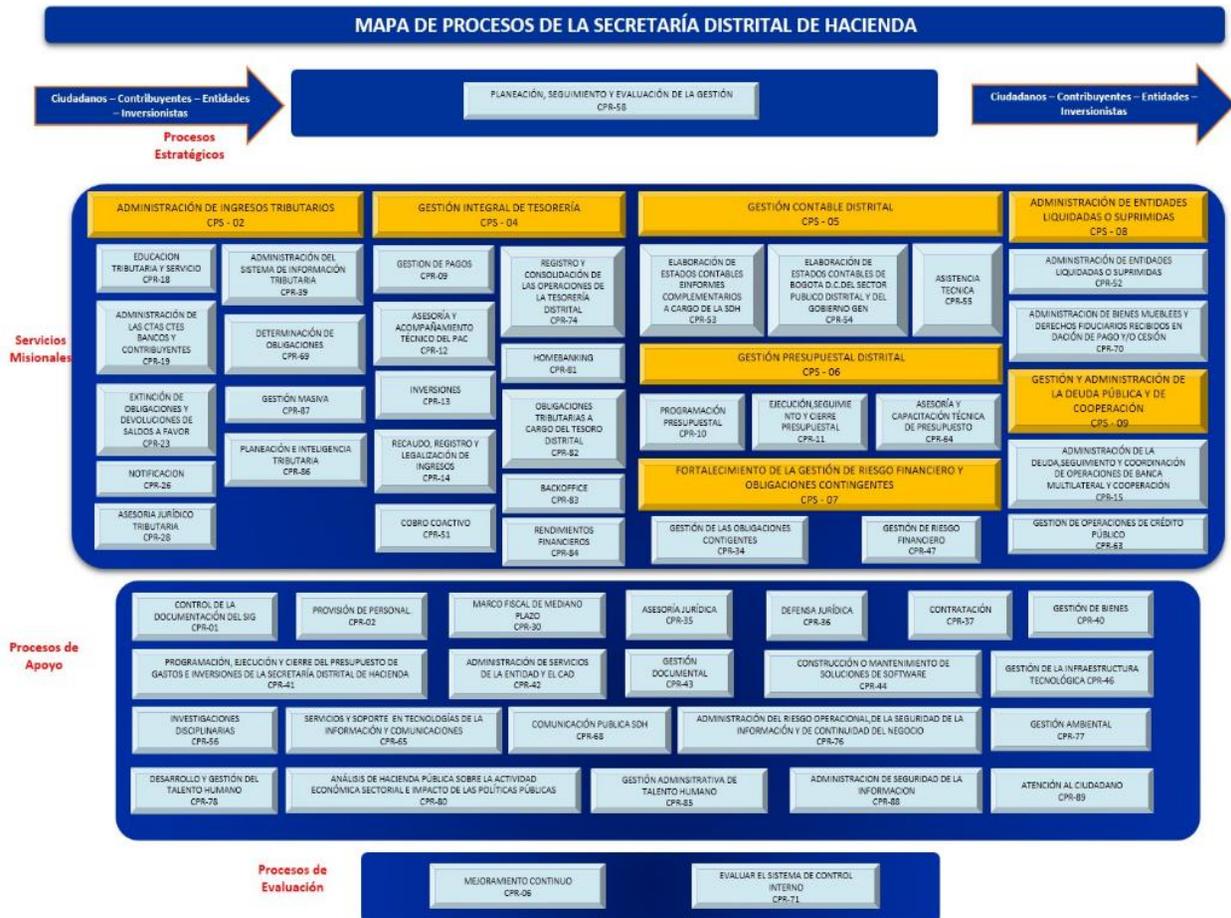
### Planes, Programas y Proyectos

Una vez establecidos los objetivos estratégicos por la Alta Dirección, la Oficina Asesora de Planeación envió en el mes de octubre a todas las dependencias un formato en el cual describirán las metas, actividades y productos que aportarán el cumplimiento de los objetivos, esta información deberá ser entregada en la última semana del mes de noviembre para su revisión, ajustes y aprobación.

## 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.

### Divulgación de los procedimientos

La Dirección de Impuestos de Bogotá en lo relacionado al seguimiento y actualización del Sistema Integrado de gestión, ha realizado las siguientes actualizaciones a la documentación del Sistema de Gestión de Calidad:

Código del SGC	Nombre del Documento	Tipo de Cambio	Estado del Trámite	Observaciones	
26-F.02	Edicto	Modificación	Publicado		
26-F.03	Citación	Modificación	Publicado		
26-F.10	Resolución	Modificación	Publicado		
26-F.15	aviso	Modificación	Publicado		
23-F.09	Auto de apertura a pruebas dentro del trámite de Compensaciones y/o Devoluciones	Actualización	Publicado		
19-F.31	Solicitud de saneamiento de documentos tributarios	Modificación	Publicado		
26-P-01	Notificaciones y Comunicaciones Masivas	Modificación	En aprobación	Desde el 17 de julio	
43-I.03	Organización Documentos Tributarios	Modificación	En aprobación		
23-I.05	Procesos Concursales	Dar de baja	En aprobación		
49 Formatos asociados a los procedimientos 23-P-02 y 23-P-03		Modificación	Publicados 40		
19-F.16	Pliego de Cargos Autoadhesivos Anulados No Informados.	Modificación	Publicado		
19-F.17	Pliego de Cargos Autoadhesivos Repetidos No Informados.	Modificación	Publicado		
19-F.18	Pliego de Cargos Extemporaneidad en la Entrega de la Información.	Modificación	Publicado		
19-F.19	Pliego de Cargos por Inconsistencia en la Información Remitida.	Actualización	Publicado		
19-F.20	Auto de Prorroga para Entidades Recaudadoras.	Actualización	Publicado		
19-F.21	Auto de Practica de Pruebas Entidades Recaudadoras.	Actualización	Publicado		
19-F.22	Auto que Admite el Recurso de Reposición de Entidades Recaudadoras.	Actualización	Publicado		
19-F.23	Auto que Inadmite el Recurso de Reposición a Entidades Recaudadoras.	Actualización	Publicado		
19-F.24	Auto de Archivo Entidades Recaudadoras.	Actualización	Publicado		
19-F.25	Resolución Sanción Entidades Recaudadoras.	Actualización	Publicado		
19-F.26	Resolución que Resuelve el Recurso de Reposición Entidades Recaudadoras.	Actualización	Publicado		
19-F.28	Acta Final de Conciliación Cierre de Recaudo por Vigencia.	Actualización	Publicado		
19-P-01	Régimen Sancionatorio	Actualización	Publicado		Desde el 29 de junio
CPR-28	Asesoría Jurídico Tributaria	Actualización	En aprobación		Desde el 8 de junio
28-F.12	Resolución que resuelva recursos de reconsideración	Actualización	En aprobación		
28-F.15	Resolución de Revocatoria Directa	Actualización	En aprobación		
28-F.16	Resolución de oficio	Actualización	En aprobación		
28-F.18	Respuesta a solicitudes de revocatoria directa	Actualización	En aprobación	Desde el 18 de marzo	
28-F.22	Revocatoria directa cuantía inferior	Creación	En aprobación		
28-F.19	Respuestas Derecho de petición que pasa como recurso de reconsideración o revocatoria directa	Actualización	En aprobación	Desde el 12 de mayo	
69-F.173	Solicitud Recibo de Pago Plusvalía	Actualización	Publicado	Por parte del área	
69-F.54	Auto Verificación o cruce	Actualización	En aprobación		
69-F.55	Auto de Inspección Tributaria	Actualización	En aprobación		
69-F.57	Emplazamiento para Corregir	Actualización	En aprobación		
69-F.58	Emplazamiento para Declarar	Actualización	En aprobación		
69-F.68	Auto de Archivo	Actualización	En aprobación		
69-F.98	Requerimiento de Información	Actualización	En aprobación		
69-F.65	Auto De Archivo	Actualización	En aprobación		
69-F.53	Auto Comisorio	Actualización	En aprobación		
69-F.87	Requerimiento Especial	Actualización	En aprobación		
69-F.54	Auto Verificación o cruce	Actualización	En aprobación		
69-F.61	Liquidación oficial de corrección aritmética	Actualización	En aprobación		
69-F.65	Auto de archivo	Actualización	En aprobación		
69-F.66	Auto inadmisorio solicitud de corrección por menor valor	Actualización	En aprobación		
69-F.67	Liquidación oficial de aforo general	Actualización	En aprobación		
69-F.68	Liquidación oficial de corrección por menor valor	Actualización	En aprobación		
69-F.69	Liquidación oficial de revisión	Actualización	En aprobación		
69-F.73	Resolución sanción por improcedencia	Actualización	En aprobación		
69-F.74	Resolución sanción por no declarar	Actualización	En aprobación		
69-F.76	Revocatoria de oficio liquidación	Actualización	En aprobación		
69-F.77	Auto de archivo solicitud de corrección por menor valor	Actualización	En aprobación		
69-F.109	Liquidación oficial de aforo predial vehículos publicidad	Actualización	En aprobación		
69-F.111	Liquidación oficial de corrección sanción	Actualización	En aprobación		
69-F.193	Oficio desistimiento corrección por menor valor	Actualización	En aprobación		

## Proceso de seguimiento y evaluación satisfacción del cliente

Para el III Trimestre (Julio - Septiembre) de 2016, en la entidad de acuerdo con el procedimiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora, se abrieron 12 acciones que corresponden al 19% de las abiertas en la vigencia como se muestra a continuación.

ACCIONES ABIERTAS 2016				
PERIODO	SAC	SAP	SAM	TOTAL
ENERO A SEPTIEMBRE	30	19	13	62
TRIMESTRE III	3	4	5	12

En el trimestre se cerraron un total de once (11) acciones, entre las cuales cuatro (4) fueron formuladas del año 2016, y todas cumplieron con los tres criterios Eficiencia, Eficacia y Efectividad (EEE); siete (7) se abrieron en el año 2015, de las cuales cuatro no cumplieron con el criterio de eficiencia, no se cumplió con el tiempo programado y una incumplió el criterio de efectividad, aunque se ajustó la documentación, el riesgo contemplado volvió a ocurrir, las áreas destacadas con el cierre de las acciones fueron:

- Oficina Asesora de Planeación (3) acciones
- Subdirección de Proyectos Especiales (3) Acciones
- Dirección Distrital de Crédito Público (2) Acciones
- Dirección de Gestión Corporativa (1) Acción
- Dirección de Informática y Tecnología (1) Acción
- Dirección Distrital de Tesorería (1) Acción

La Dirección Distrital de Presupuesto en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación elaboró el cuestionario de preguntas para la aplicación de la encuesta de satisfacción del Servicio de Gestión Presupuestal Distrital, en la que se van a medir el servicio, los aplicativos, la asesoría y las capacitaciones. Nos encontramos en la consolidación del listado de contactos de cada una de las Entidades Distritales.

Como instrumento interno de medición y control de la gestión realizada por la Dirección, 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.

La Dirección de Impuestos de Bogotá identificó las siguientes acciones respecto a la encuesta de satisfacción y al tratamiento de los riesgos residuales como extremos y altos de la matriz de riesgo:

Año	SAP / SAC / SAM	Proceso	Nombre Proceso	Proceso Actual	Descripción breve del problema	OBJETIVO
2016	SAC-13	CPR-18	EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO	CPR-18	El resultado ponderado de los atributos medidos en la encuesta general de satisfacción de la línea 195, llegó a un 72,8%, valor que se encuentra por debajo del límite establecido en los parámetros definidos al interior de la Secretaría de Hacienda el cual debe ser mayor o igual a 90%, generando percepción de insatisfacción en el ciudadano por el servicio prestado en la línea 195.	Mejorar la percepción de satisfacción en los ciudadanos respecto al servicio presentado en la línea 195
2016	SAP-15	CPR-18	EDUCACIÓN TRIBUTARIA Y SERVICIO	CPR-18	Generación de liquidaciones sin tener en cuenta las sanciones e interés de mora a que hubiere lugar por las vigencias omisas vencidas. Atención a ciudadanos o realización de trámites sin cumplir los protocolos establecidos	Prevenir la generación de riesgo de corrupción
2016	SAP-06	CPR-19	ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS CORRIENTES DE BANCOS Y CONTRIBUYENTES	CPR-19	Riesgo potencia que se venzan los términos legales para resolver las solicitudes de saneamiento	Prevenir la generación de riesgo operacional

La Subdirección de Gestión Judicial de la Dirección Jurídica tiene en este momento una acción "Correctiva" originada como consecuencia de los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente esta acción fue aprobada por la Oficina Asesora de Planeación el 19 de septiembre de 2016 y el plan de acción dentro de la misma es el siguiente:

Tipo Acción	Descripción breve del problema	PLAN DE ACCIÓN A REALIZAR
<b>SAC 29-2016</b>	La encuesta realizada por la firma CIFRAS & CONCEPTOS en el mes de noviembre de 2015, evaluó la satisfacción del servicio Defensa Judicial, arrojando como resultado un índice general de satisfacción del 75.6%, siendo este un índice bajo de satisfacción, Dentro de los atributos evaluados se encuentran comunicación con un 71.9%, cumplimiento/oportunidad con un 72.3% y efectividad /calidad con un 71.5%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar una mesa de trabajo con cada una de las áreas interesadas, con el fin de aclarar sus inquietudes y hacer los ajustes a que haya lugar.</li> <li>2. Revisar los procedimientos (actividades, relación de tiempos) y realizar los ajustes a que haya lugar.</li> <li>3. Elaborar y enviar una comunicación a las áreas, explicando las acciones adoptadas respecto de las inquietudes presentadas en las mesas de trabajo e informando los ajustes realizados.</li> <li>4. Realizar evaluación de eficacia y eficiencia del plan de acción.</li> <li>5. Realizar evaluación de la efectividad del plan de acción.</li> </ol>

La Dirección Distrital de Tesorería durante el trimestre III se presentó los siguientes avances:

- La OAP dio a conocer la metodología a desarrollar para la aplicación de las encuesta de satisfacción.
- La áreas que componen la Subdirección de Operación Financiera diseñaron los capítulos, las preguntas a aplicar y definieron la base de contactos a encuestar, así:

CAPITULO DE LA ENCUESTA SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN FINANCIERA	ÁREA	CANTIDAD DE PREGUNTAS	No. PERSONAS A ENCUESTAR
Preliminares	DDT	4	109
A. Servicios de Pagos	OGP	2	82
B. Aplicativo OPGET	SOF y OFICINAS	8	109
C. Aplicativo OPGET - Capacitación	SOF y OFICINAS	3	109
D. Asesoría	SOF y OFICINAS	5	109
E. Ventanilla	OGP - OGI	3	Según Afluencia
F. MOVIMIENTO DE SALDOS	OC	2	38

- La Oficina Asesora de Planeación - OAP revisó la información suministrada, realizando algunos ajustes menores y otorgando su aval sobre la encuesta a aplicar.
- En septiembre la OAP inició la aplicación de las encuestas, actividad que continua. Se espera tener resultados preliminares en Noviembre de 2016.

La Subdirección de Ejecuciones Fiscales radicó la SAC 4-2016, en respuesta a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción al cliente SDH 2015. El plan se orientó a la mejora de:

- Atención en la creación, modificación y desactivación de usuarios
- Utilidad de la información dispuesta en el aplicativo
- Facilidad del manejo del aplicativo
- Utilidad del buzón SICO\_soluciones@shd.gov.co
- Se realizaron capacitaciones sobre la funcionalidad del aplicativo SICO y se realizaron conciliaciones con 13 entidades y la participación de 57 funcionarios.
- Se finalizaron las conciliaciones con la Secretaría de Educación, Secretaría de Ambiente y Secretaría del Hábitat.

- Se realizó una jornada de trabajo con 16 funcionarios de la Secretaría de Integración Social para verificar la gestión del cobro coactivo, fechas de ejecutoria y conciliación de cartera.
- Se definieron las preguntas para la encuesta de satisfacción a las entidades.

Durante el trimestre III la Oficina de Gestión de Ingresos a través del desarrollo de sus procesos, estuvo atenta a identificar oportunidades de mejora del Proceso CPR-14 “Recaudo, Registro y Legalización de Ingresos”, así como a acatar cualquier directriz impartida por la Alta Dirección de la SDH y/o la Oficina Asesora de Planeación, para garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.

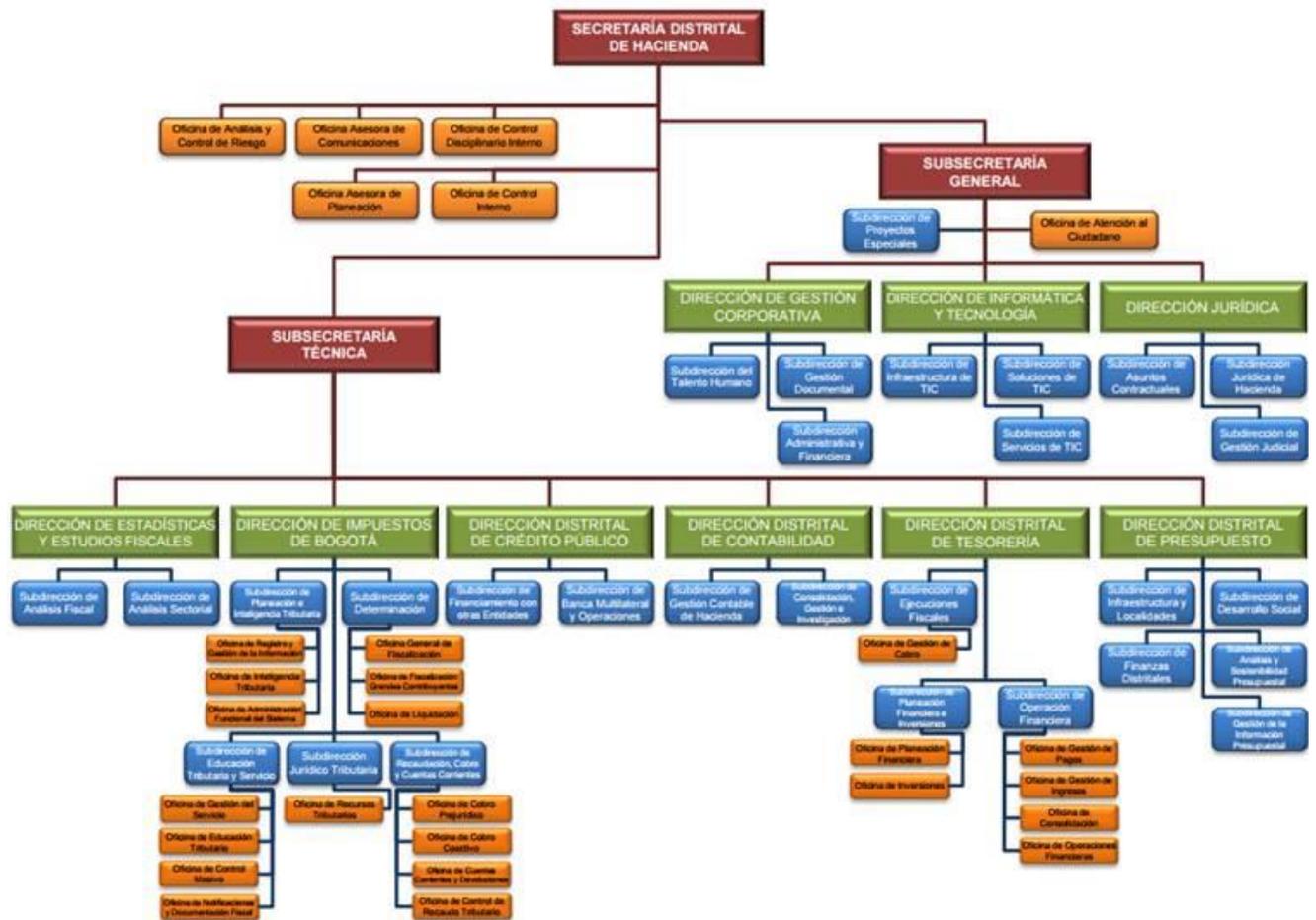
En cumplimiento de la SAM 03 de 2016 de la DDT que busca aumentar la eficiencia de sus procesos y la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, en el trimestre III se trabajó arduamente en la actualización de documentos en cuanto a: redacción de los textos, mejoras internas en la operatividad, actualización de actividades, responsabilidades y roles, links e imágenes. A continuación se relacionan los documentos actualizados y publicados en el SGC desde el 16-09-2016:

ACTUALIZACIÓN DOCUMENTAL CPR 14 – TRIMESTRE III
Caracterización del Proceso CPR-14: Recaudo, Registro y Legalización de Ingresos.
Procedimiento 14-P.01: Recaudo en ventanilla y validación del movimiento diario de ingresos.
Procedimiento 14-P.02: “Recaudo, registro y legalización de ingresos efectuados a través del sistema financiero”.
Instructivo 14.I.01: Actas de ajuste (ACJ) diferencial cambiario.
Instructivo 14.I.04: Recaudo en ventanilla actividades diarias OPGET.
Instructivo 14.I.05: Actas de legalización ingresos (ALE).
Instructivo 14.I.06: Actas de ajuste (ACJ).
Instructivo 14.I.12: Devoluciones de Ingresos No Tributarios.
Instructivo 14.I.14: Actas de registro y legalización de ingresos con recibos de pago con código de barras.
Formato 14-f.03: Formato para el recaudo de conceptos varios.
Formato 14-f.12: Disponibilidad recursos ventanilla.
Formato 14-f.13: Disponibilidad recursos multas tránsito y transporte.
Formato 14.f.16: Traslado de recursos disponibles entre cuentas bancarias de la DDT.

### **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 cumplimiento a la Estrategia de Mejoramiento Institucional, en trabajo conjunto entre la Subsecretaría General, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Análisis y Control de Riesgos, Dirección de Informática y Tecnología y la Subdirección de Gestión Documental, entre los meses de abril y septiembre revisaron y optimizaron los procesos y procedimientos de la Dirección de Impuestos de Bogotá

### 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>

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 Oficina Asesora de Planeación cuenta con cuatro indicadores para el proceso **CPR 58 Planeación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión**, el reporte se realiza con vencimiento de un trimestre debido a que la OAP es la encargada de consolidar la información registrada en los informes trimestrales de las áreas:

- Nivel de ejecución del flujo de caja de los proyectos de inversión

La SDH tiene programados giros por la suma de \$21.598 millones en la vigencia 2016 equivalentes al 74,08% del total del Presupuesto de Inversión (\$29.155,97 millones). Realizó giros a septiembre por la suma de \$11.029,69 millones equivalentes al 51,07% de los giros programados en la vigencia y al 82,21% de los giros programados a septiembre. Presenta un desfase entre los giros realizados contra los programados a septiembre (\$13.416,68 millones) de \$2.387 millones. Que corresponde principalmente a los siguientes proyectos del Plan de Desarrollo Bogotá Humana:

728- "Fortalecimiento a la gestión institucional del Concejo de Bogotá" (\$810 millones),

705- "Gestión Integral de TIC-Bogotá Humana" (\$874 millones),

703- "Control y servicios tributarios" (\$425 millones)

701- "Comunicación participativa y eficiente" (\$225 millones)

En algunos procesos pre-contractuales de los proyectos se retrasaron los registros presupuestales y en consecuencia el flujo de pagos, conjuntamente el proceso de armonización presupuestal realizado durante el mes de junio generó cambios en la programación de los giros por la redistribución de los recursos a los proyectos del Nuevo Plan de Desarrollo, los cuales están sujetos a la suscripción e inicio de las nuevas contrataciones.

- Nivel de Ejecución Financiera de los Proyectos de Inversión

La Secretaría Distrital de Hacienda programó en la vigencia 2016 compromisos con recursos de inversión por valor de \$29.263,25 millones los cuales se redujeron a \$29.155,97 millones, para garantizar pagos de pasivos exigibles.

A septiembre de 2016 se ejecutaron \$19.732,95 millones equivalentes al 67,7% del Presupuesto de inversión de la vigencia. El cumplimiento fue del 96,3% frente a la programación al tercer trimestre (\$20.487,28 millones).

Este grado de cumplimiento consolidado se conforma a partir de los menores cumplimientos de tres proyectos de inversión del Plan de Desarrollo "Bogotá Mejor Para Todos" (703 con el 48%, 728 con el 97% y 705 con el 0%) y al cumplimiento del 100% del proyecto 714.

El Desfase de \$754,3 millones se debe como se dijo anteriormente a retardos en algunos procesos pre-contractuales y a cambios en las necesidades de contratación. Los recursos de la vigencia no comprometidos a 31 de mayo, fecha de cierre del Plan de Desarrollo anterior, "Bogotá – Humana" ascienden a \$10.315 millones, redistribuidos a los proyectos formulados y/o alineados con el actual Plan de desarrollo "Bogotá Mejor Para Todos".

- Nivel de ejecución física de los proyectos de inversión

A septiembre 30 de 2016, se cuenta con los avances físicos de los proyectos de Inversión de "Bogotá Humana" reportados a mayo 31 con el cierre del Plan de Desarrollo. Abarcando los adelantos físicos de las metas de los proyectos que continuaron su ejecución, formulados y alineados con el nuevo Plan de Desarrollo "Bogotá Mejor Para Todos".

El cierre físicos de algunos proyectos de inversión del plan de desarrollo anterior, se realizará a 31 de diciembre teniendo en cuenta que las metas fueron programadas para toda la vigencia 2016. De acuerdo a lo reportado por los gerentes de los proyectos.

Es de anotar que el seguimiento a los proyectos de inversión en el aplicativo SEGPLAN, por instrucciones de la SDP, no se cargó a 30 de septiembre y el próximo cargue de seguimiento se realizara con corte a 31 de diciembre de 2016.

- Cumplimiento del Plan Estratégico:

En este trimestre se realizó el proceso de Planificación Estratégica de la entidad para el periodo 2016-2020 con sus respectivos componentes se definieron la Visión, Misión, objetivos estratégicos los cuales fueron aprobados por el Comité de Dirección, con vigencia a partir del pasado 16 de septiembre de 2016, para su publicación en los medios de difusión electrónicos de la SDH.

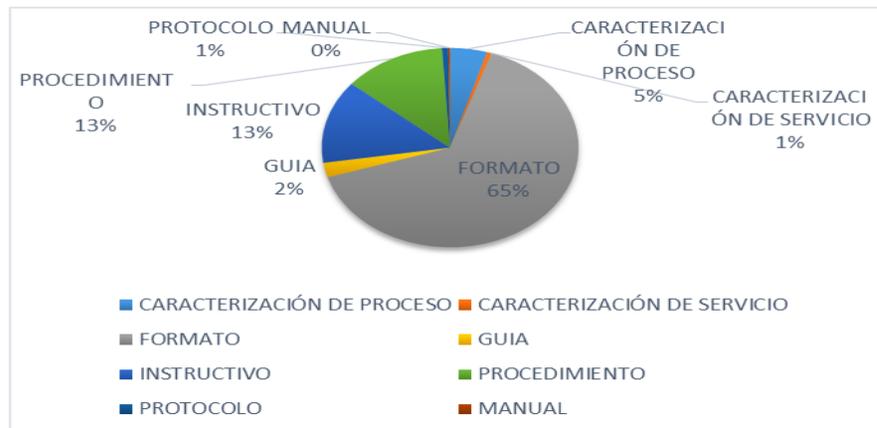
El cumplimiento de los indicadores del plan estratégico “Bogotá Humana” Los resultados de estos indicadores se registraran en el cuarto trimestre del 2016 cuando se concluyan los proyectos de este plan en la vigencia 2016, los cuales se pueden revisar en el aplicativo SIG-Modulo Indicadores.

**Para el indicador de “Productos del SIG Implementados”** este trimestre se está analizando la incorporación de producto “Metodología para la Referenciarían Competitiva” en el proceso CPR- 06 Mejoramiento Continuo, adjuntando a la Norma Técnica Distrital NTD.SIG:001:2001 y a los requerimientos de la entidad

Y para el indicador: **“Documentación vencida del SIG, controlada”**, cuyo objetivo es contar con el menor porcentaje de documentación del SIG sin actualizar, luego de transcurridos 2 años que es el período máximo posible sin realizar revisión de la misma.

Para este trimestre la medición del indicador, se tuvo en cuenta el 100% de la documentación equivalente a 1.184 documentos, con un porcentaje del 7.52% de la documentación vencida, conformado por 89 Formatos, en donde la estructura documental que distribuida de la siguiente forma:

TIPO	CANTIDAD
CARACTERIZACIÓN DE PROCESO	55
CARACTERIZACIÓN DE SERVICIO	7
FORMATO	769
GUIA	28
INSTRUCTIVO	160
PROCEDIMIENTO	153
PROTOCOLO	9
MANUAL	3
<b>TOTAL</b>	<b>1184</b>



## **Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores**

De acuerdo a los nuevos objetivos estratégicos la revisión y pertinencia de los indicadores que se encuentran en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión serán analizados en los meses de noviembre y diciembre de 2016.

### **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.

#### **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 y en la página web para consulta de las partes interesadas.

El Manual de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra actualizado y disponible para su consulta en la documentación del SIG.

## **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.

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

La Oficina de Análisis de Control y Riesgos efectuó revisión y actualización en el mes de septiembre 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.

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.**

En relación con el procedimiento 76-P-01 “Administración del Riesgo Operacional - SARO” En el aplicativo VIGIA se validó el resultado de los análisis de pruebas al ajuste de los determinadores para la evaluación de causas y controles obteniendo resultados consistentes con la matriz de riesgos de Excel, con lo cual se dio el paso a la revisión de matrices de riesgo operativo con corte a 31 de agosto de 2016 a través de dicho aplicativo

Con respecto al procedimiento 76-P-02 “Gestión de Riesgo en Seguridad de la Información”, Como parte del proceso de optimización de la Dirección de Impuestos de Bogotá, la Oficina de Análisis y Control de Riesgos realizó un diagnóstico con el propósito analizar y evaluar los diferentes escenarios de riesgo que pueden comprometer la seguridad de la información a nivel transversal de la entidad, a través de la identificación de amenazas y vulnerabilidades, en el marco de la metodología ISO 27005.

La identificación de los activos de información así como de las debilidades internas que pueden generar la materialización de riesgos de seguridad se llevó a cabo a través de visitas de campo y pruebas de recorrido que fueron realizadas por un equipo interdisciplinario conformado por recurso humano de OAP, SGD, DIT y OACR, el cual identificó 164 vulnerabilidades.

Para continuar con el proceso de gestión de riesgos de seguridad de la información, es necesaria la valoración de riesgo residual, a través de la identificación y evaluación de los controles existentes por cada debilidad relacionada; para lo cual es necesario realizar un trabajo conjunto con el equipo de Seguridad de la Información y la Dirección de Impuestos de Bogotá, con el propósito de definir un perfil de riesgo para la priorización y establecimiento de los planes de tratamiento de aquellos catalogados como inaceptables e inadmisibles.

Por otra parte, se presentó el diagnóstico de riesgo inherente de Continuidad de Negocio al Subsecretario General y al Director de Informática y Tecnología, actividad que fue realizada tomando como base la metodología establecida por la Norma ISO 27005, en relación con la identificación y asociación de vulnerabilidades y amenazas sobre los cuatro componentes que comprometen la Continuidad del Negocio (infraestructura física, infraestructura tecnológica, personal y operación). De acuerdo con lo anterior, se identificaron 50 riesgos distribuidos así:

Infraestructura tecnológica con el 42% de riesgos.

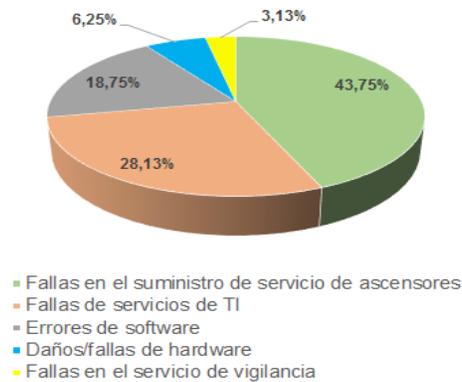
Infraestructura física con el 28% de riesgos.

Personal con el 16% de riesgos.

Operación con el 14% de riesgos.

Durante el tercer trimestre de 2016 se ha venido realizando seguimiento e investigación de incidentes concernientes a Continuidad del Negocio generados por factores humanos, físicos y tecnológicos que afectan o retrasan la operación de la entidad. Durante el período en mención se presentaron 32 incidentes distribuidos así:

Clasificación de incidentes presentados en el III trimestre de 2016



Una vez efectuado el análisis de los incidentes presentados en el tercer trimestre de 2016 en relación con la locación física en la que suceden, se evidencia que el 43,75% de los mismos se presentaron en el edificio CAD y el 12,5% en el Centro Administrativo Distrital.

Es de destacar que en la SHD se ha venido fortaleciendo la cultura de reporte de incidentes de Continuidad de Negocio, prueba de ello es que durante el tercer trimestre de 2016, el 96,87% de los incidentes fueron reportados en la misma fecha en que sucedieron.

### 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.

Para el proceso CPR 34 "Gestión de las Obligaciones Contingentes" y dado que en el manual de contratación está establecido que la OACR debe firmar las matrices de riesgo de ciertos procesos contractuales, se realizó la evaluación de las matrices remitidas, evidenciando fallas en el proceso de identificación y valoración de riesgo dado que las matrices son elaboradas por funcionarios de la Subdirección de Asuntos Contractuales, cuya experticia está enfocada a la parte legal del contrato; desconociendo el principio bajo el cual la identificación y valoración de los riesgos debe ser realizada por quien tiene el conocimiento y está a cargo de la ejecución del contrato; es decir, el área de origen. El área de riesgo solo debe estar a cargo de proporcionar los lineamientos metodológicos y de monitorear el cumplimiento de los mismos.

### 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.

De acuerdo a la Observación N° 5 levantada en la Auditoría AIC2015-008 del 4-May-15, por fallas presentadas en el acceso al sitio Share Point, para la consulta de las matrices de Riesgo Operativo, por parte de algunos responsables de los procesos. Y teniendo en cuenta que las razones son entre otras de incompatibilidad de versiones del navegador internet explorer, problemas con estaciones de trabajo y atributos del aplicativo Excel mal parametrizados, los cuales son de gobernabilidad de la Dirección de Tecnología e Informática – DTI la garantía de disponibilidad y funcionalidad permanente del sitio Share Point, por tal motivo la OACR notificó las necesidades de área a la DIT y la Subdirección de Infraestructura TIC manifestó que garantizará la prestación efectiva de los servicios a través de las siguientes acciones, mediante comunicación enviada por correo electrónico en los siguientes términos.

“La Subdirección de Infraestructura de TIC de acuerdo a sus planes de mejora y modernización, desarrolló un plan de trabajo desde septiembre de 2015 para garantizar y optimizar el servicio de SharePoint en la Secretaria Distrital de Hacienda.

De acuerdo a lo anterior se creó un RFC (Solicitud de Cambio) con el número 2234 donde se documentan las siguientes actividades:

1. Actualización de la aplicación SharePoint de versión 2010 a la versión 2013
2. Aprovisionamiento de nueva infraestructura con alta capacidad en los diferentes servidores.
3. Migración de Bases de Datos al Clúster de SQL Server
4. Se dispone infraestructura en Alta disponibilidad para el servicio de SharePoint
5. Esquema de monitoreo diario por parte de los operadores Datacenter.

Esto garantiza la operación, estabilidad y continuidad del servicio así como la calidad y eficiencia necesaria para los usuarios finales, como hasta el momento se ha evidenciado.

Teniendo en cuenta lo anterior, el 30 de junio se solicitó a la OAP el cierre del hallazgo y la eliminación de este compromiso en la revisión gerencial.

### **Mapa de riesgos Institucional.**

Existe un Mapa de Riesgos Operacional y un Mapa de Riesgos de corrupción, pero no se encuentran integrados en un Mapa de Riesgos Institucional, en donde se eleven todos los riesgos que afectan a la entidad en su conjunto y los riesgos identificados de los procesos misionales incluyendo los riesgos de corrupción de los que trata la Ley 1474 de 2011.

## 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 – 2016 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.
- ✓ Las directrices de la Convocatoria 328 de 2015 de la Secretaría 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.
- ✓ 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.
- ✓ Hay desconocimiento de quien es el representante de la alta dirección para efectos de garantizar la operacionalización de las acciones de desarrollo, implementación y mejoramiento

de MECI.

- ✓ Se considera que los talleres de sensibilización para inducir y promover las actuaciones éticas, y que desestimule, rechace y sancione socialmente los actos contrarios a los mandatos constitucionales y a la ética, es deber únicamente de la Subdirección de Talento Humano.
- ✓ Algunas jefaturas consideran que los funcionarios no cumplen a cabalidad con las funciones asignadas, así mismo hay dificultades para el cumplimiento de las funciones de las áreas por falta de personal.
- ✓ Se evidencia que la falta de exigencia para surtir los cargos, de experiencia relacionada con las funciones del cargo y dificulta para evaluar la idoneidad del personal para ejercer las funciones.
- ✓ No se evidencia conocimiento de las políticas de seguridad por parte de todos los funcionarios de la SDH.
- ✓ No hay consulta del Manual de Calidad como herramienta de gestión.
- ✓ No se realiza socialización y difusión periódica a los funcionarios del mapa de riesgos de los respectivos procesos.
- ✓ No se han identificado factores que pueden afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos de los procesos en contextos políticos y sociales.

## 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.

FECHA PUBLICACIÓN	TEMA TRATADO	NO. DE BOLETÍN
14-Jul-2016	Conozca las instancias de participación dentro del MECI	9
28-Jul-2016	Complementariedad entre el MECI y el SGC	10
11-Ago-2016	Control Interno – El éxito depende de nosotros	11
25-Ago-2016	Seguridad de la información o seguridad informática	12
08-Sep-2016	Autoevaluación del control y la gestión, clave para mejorar	13
22-Sep-2016	Lo que debemos saber sobre el Derecho de Petición	14
06-Oct-2016	Momentos clave para una exitosa gestión ética en las entidades públicas	15
20-Oct-2016	Conceptos Básicos de SCRUM	16
3-Nov-2016	La seguridad digital comienza por ti.	17

La Oficina de Atención al Ciudadano como parte de las actividades que facilitan la apropiación de los funcionarios en el SGC, mantiene el seguimiento al trámite y respuesta a las PQRS, para lo cual se envía correo electrónico preventivo a las dependencias y funcionarios responsables con el propósito de que brinden la respuesta y finalicen en el aplicativo Cordis. De igual manera se continúa con el acuerdo que se tiene con la Oficina de Control Disciplinario interno para remitir, en caso de reincidencia los casos de las PQRS no resueltas. Se busca con ello mantener el SGC y evitar la entidad el inicio de acciones frente a la no respuesta de las PQRS.

### **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 diciembre 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*

Los procedimientos correspondientes a la auditoría de la Oficina de Control Interno fueron revisados, actualizados y actualmente se encuentran para ser socializados a los interesados con el fin de hacer su publicación y formalización en el aplicativo SIG. Estos procedimientos son el 71-P-02 “Auditoría de Gestión” y 71-P-04 “Auditoría Interna del Sistema de Gestión”.

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

El Programa Anual de Auditoría para la vigencia 2016, aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno de la SDH se ha venido ejecutando y los informes de Ley se han presentado con la oportunidad Legal, sin embargo, se encuentran auditorías internas que han iniciado con posterioridad a la fecha programada, por encontrarse los funcionarios en otras actividades propias a la Oficina.

Dentro de las actividades que se han ejecutado en el período comprendido entre el 11 de julio a 10 de noviembre de 2016, se encuentran las siguientes:

Se presentó informe con corte al 30 de junio de 2016, a través de correo electrónico el día 29 de julio 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 SDH.

Se presentó a través de correo electrónico el día 28 de septiembre 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.

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 31 de agosto 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 publicado en la página web de la SDH al 31 de agosto de 2016.

Posteriormente, el día 15 de septiembre de 2016, fue enviado por correo electrónico el informe de 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.

Se presentó por correo electrónico el 29 de julio de 2016, a la secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, con corte al 30 de junio de 2016, el informe correspondiente a la relación de informes presentados y publicados por la Oficina de Control Interno.

Se presentó el 29 de julio de 2016, a través del SISIG, el estado de avance de la implementación del Sistema Integrado de Gestión, con corte al 30 de junio de 2016.

El día 18 de agosto de 2016, se envió al Despacho de la Secretaría Distrital de Hacienda, el informe de austeridad del Gasto correspondiente al segundo trimestre de 2016.

Se presentó el 21 de septiembre de 2016 a la Secretaría Distrital de Hacienda y se publicó en la página web de la entidad en el link: [http://www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/files/despacho/controlinterno/INFORME\\_PETICIONES\\_QUEJAS\\_RECLAMOS\\_Y\\_SUGERENCIAS\\_PRIMER\\_SEMESTRE\\_2016.pdf](http://www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/files/despacho/controlinterno/INFORME_PETICIONES_QUEJAS_RECLAMOS_Y_SUGERENCIAS_PRIMER_SEMESTRE_2016.pdf) dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el informe correspondiente al primer semestre de 2016 de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en la SDH.

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 junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2016.

Se continuó con el seguimiento al plan de acción de implementación de las NIIF en la Dirección Distrital de Contabilidad.

El día 2 de noviembre de 2016, se presentó a la Dirección de Gestión Corporativa el informe de la evaluación realizada en 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.”. Así mismo se envió copia del mismo a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

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, culminó con la presentación del informe final el 2 de agosto de 2016 y del plan de mejoramiento por parte de los auditados el día 29 de agosto de 2016.

La auditoría al Proceso de Participación Ciudadana y Control Social, culminó con la presentación del informe preliminar el día 27 de septiembre de 2016 y la presentación del plan de mejoramiento por parte de los auditados el 4 de noviembre de 2016.

La auditoría al Proceso de Contratación e Interventoría, se encuentra en la etapa de ejecución actualmente.

En la auditoría al Proceso de Nómina se presentó el informe final el día 31 de octubre de 2016 y actualmente se encuentra dentro de los términos para la presentación del plan de mejoramiento por parte de los auditados.

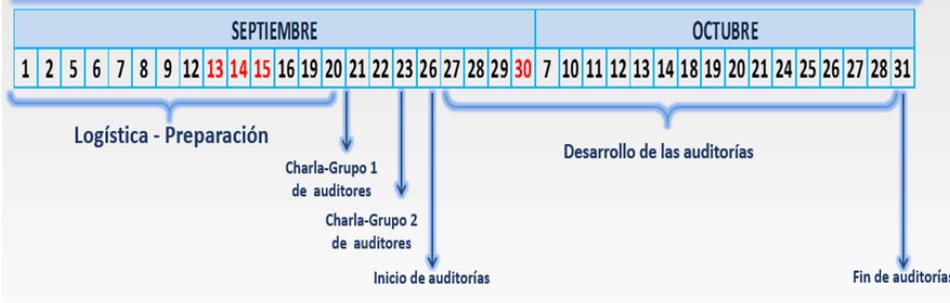
En la evaluación a la Gestión del Riesgo de la Entidad, fue presentado informe preliminar el día 4 de noviembre de 2016 a la Oficina de Análisis y Control de Riesgos, igualmente se comunicó a los responsables de los siguientes procesos: CPR-09 Programación y Gestión de Pagos, CPR-11 Ejecución, Seguimiento y Cierre Presupuestal, CPR-53 Elaboración de Estados Contables e Informes Complementarios a cargo de la SDH, CPR-63 Gestión de Operaciones de Crédito Público, CPR-80 Análisis de Hacienda Pública sobre la Actividad Económica Sectorial e Impacto de las Políticas Públicas, CPR-28 Asesoría y Discusión Jurídico Tributaria, los resultados de la evaluación realizada a los controles de las matrices de riesgo operacional.

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

La Oficina de Control Interno en su función de coordinar las auditorías internas de calidad de la Entidad y atendiendo el cumplimiento del Programa Anual de Auditorías aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno y el procedimiento 71-P-04 “Auditoría Interna del Sistema de Gestión”. El segundo ciclo de auditorías internas de calidad de 2016, se llevó a cabo del 1 primero de

septiembre al 31 de octubre de 2016, de acuerdo al siguiente cronograma:

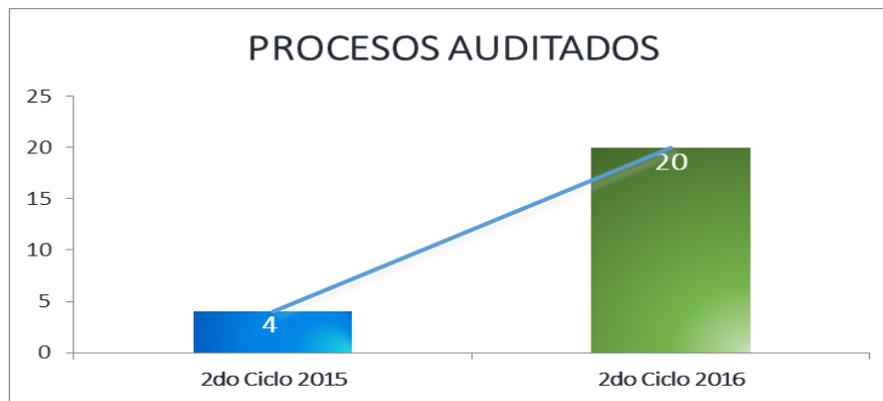
Atendiendo el cumplimiento del **Programa Anual de Auditorías** aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno y el procedimiento 71-P-04 "Auditoría Interna del Sistema de Gestión".  
 El segundo ciclo de auditorías internas de calidad de 2016, se llevará a cabo del **12 al 31 de octubre**.



En total se auditaron 20 procesos de los 21 programados, el proceso CPR-83 "Backoffice" de la Dirección Distrital de Tesorería, será auditado en el mes de noviembre.

ÁREA AUDITADA	PROCESO AUDITADO	NOMBRE PROCESO AUDITADO	CONSECUTIVO DE AUDITORÍA	NC	O	Incumplimiento NTCGP 1000 / procesos	Observación
Dirección de Informática y Tecnología	CPR-46	Gestión de la Infraestructura Tecnológica	AISG 2016-027	1	1	7.2.1 c) 7.1 c)	
Dirección Jurídica	CPR-37	Defensa Jurídica	AISG 2016-039	0	3	7.2.1 c) 4.1 g) 7.5.1 g) 4.2.3	
Dirección Distrital de Contabilidad	CPR-54	Elaboración de los Estados Contables de Bogotá D.C., Del Sector Público Distrital y del Gobierno Gen	AISG 2016-036	0	1	4.1 g) 54-P-01 Cap. 5 # 5.11	
Dirección Distrital de Crédito Público	CPR-63	Gestión de Operaciones de Crédito Público	AISG 2016-035	0	1	8.3 4.2.4	
Dirección Distrital de Impuestos	CPR-18	Educación Tributaria y Servicio	AISG 2016-033	1	5	4.2.3 b) 7.2.1 c) 4.1 d), g) 6.2.2 c) 7.1 b) 4.2.4	NC 4: es de la Infraestructura de TIC y SOTIC
	CPR-19	Administración de las Cuentas Corrientes de Bancos y Contribuyentes	AISG 2016-025	2	1	4.2.3 a, b, d 7.1 b) 01-P-01	NC 3: es para Sub Dirección Jurídico Tributaria
	CPR-23	Extinción de Obligaciones y Devoluciones de Saldos a Favor	AISG 2016-031	3	1	4.2.3 b) 8.3 4.1 g)	
	CPR-26	Notificaciones y Comunicaciones Masivas	AISG 2016-032	1	2	7.1 c), d) 4.2.4 #5.2.5 26-P-01 4.2.3	OBS 3: es de la OAP
	CPR-28	Asesoría y Discusión Jurídico Tributaria	AISG 2016-030	1	1	8.2.3 28-P-01	
	CPR-39	Administración del Sistema de Información Tributaria	AISG 2016-028	2	1	8.2.1 4.2.3 01-P-01	
	CPR-82	Obligaciones tributaria a cargo del tesoro distrital	AISG 2016-037	0	0		
	CPR-86	Planeación e Inteligencia Tributaria	AISG 2016-029	3	1	4.2.3 c), b) 01-P-01 4.2.1 d)	
	CPR-87	Gestión Masiva	AISG 2016-024	0	1	8.2.3	

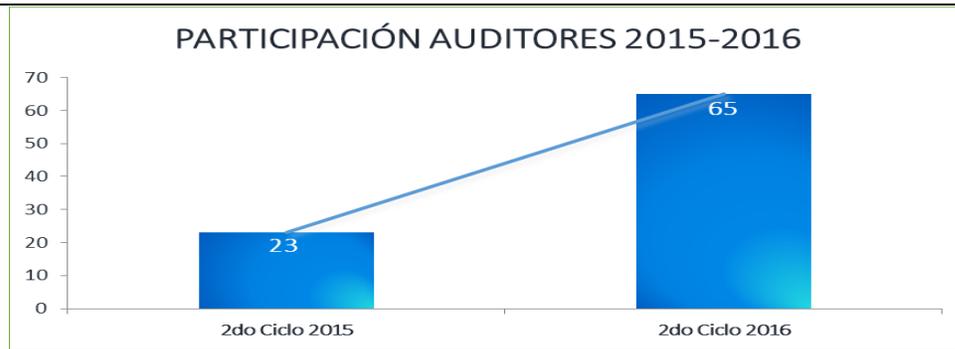
Dirección Distrital de Presupuesto	CPR-64	Asesoría y Capacitación Técnica de Presupuesto	AISG 2016-034	0	0		
Dirección Distrital de Tesorería	CPR-84	Rendimientos Financieros	AISG 2016-023	2	4	7.5.3 4.2.3 01-P-01 7.5.5 7.2.1 4.1	NC 2: es de la OAP OBS 3: es de la OAP
	CPR-81	Homebanking	AISG 2016-038	1	1	4.2.3 4.2.3 a) e)	
	CPR-12	Gestión de la Planeación Financiera para el Distrito Capital	AISG 2016-026	0	2	01-P-01 8.2.3	
	CPR-14	Recaudo, Registro y Legalización de Ingresos	AISG 2016-021	0	2	01-P-01 Inst 14-I-12	
Dirección de Gestión Corporativa	CPR-85	Gestión Administrativa del Talento Humano	AISG 2016-022	2	1	4.1 CPR-85 cap10 01-P-01 8.4 literal c 4.2.3 literal b	
Oficina de Atención al Ciudadano	CPR-89	Atención al Ciudadano	AISG 2016-020	3	0	4.2.3 literal a, b 01-P-01 Act 3, 4 4.1 4.2.1	NC 3: Es para la OAP



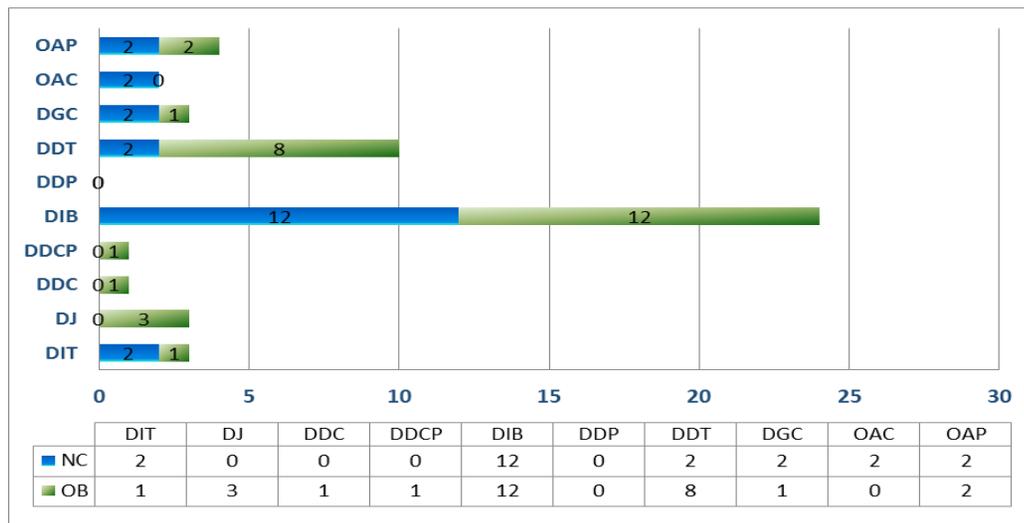
El total de auditores convocados fueron setenta uno (71) y participaron al final en la ejecución de las auditorías un total de sesenta y cinco (65) auditores.



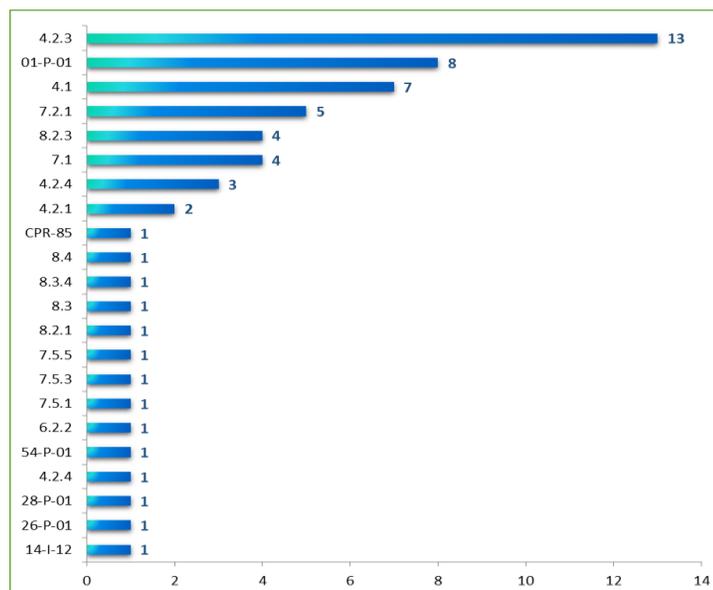
El porcentaje de participación de auditores de calidad para el segundo ciclo de auditorías internas de calidad de 2016, se incrementó respecto al segundo ciclo de 2015 en un 65%.



El total de hallazgos en los procesos auditados corresponde a cincuenta y uno (51) discriminado en veintidós (22) observaciones y veintinueve (29) no conformidades, tal como se muestra a continuación:



Los hallazgos encontrados y relacionados a cada uno de los numerales de la norma, a los procesos y procedimiento son:



Según los resultados de las auditorías se evidencia que continúa liderando en el ranking de los hallazgos el numeral 4.2.3 “Control de documentos” de la NTCGP 1000:2009, seguidas por incumplimientos con el procedimiento 01-P-01 “Control de la documentación del Sistema Integrado de Gestión”, así mismo es de destacar que 8 de los hallazgos fueron relacionados con el capítulo 7

de la norma, "Relación del producto o prestación de servicio".

### EVALUACIÓN DEL MECI:

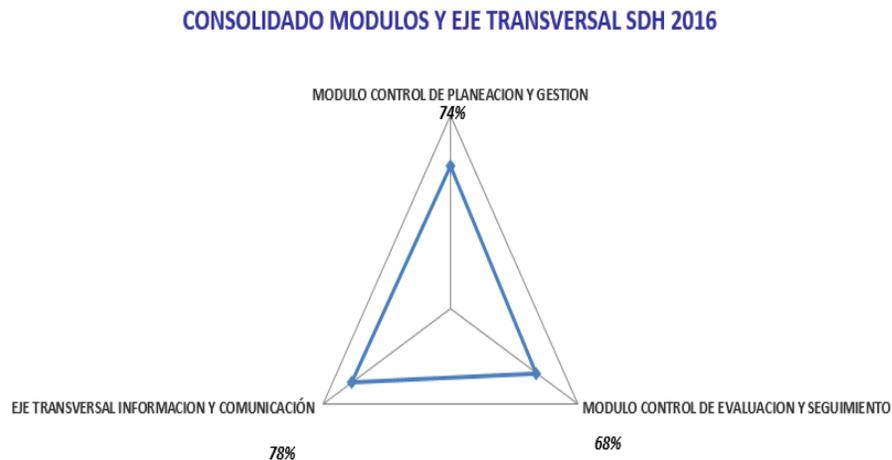
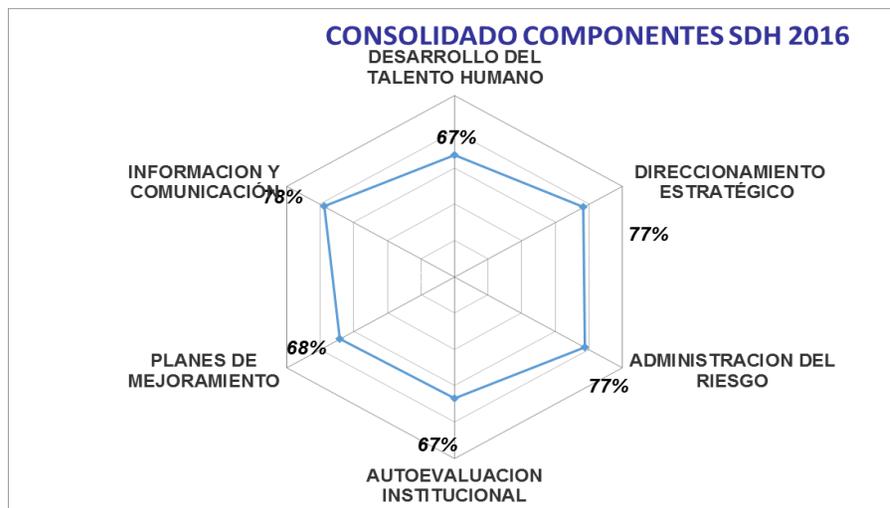
Durante los meses de septiembre y octubre de 2016, la Oficina de Control Interno realizó a los 62 directivos de las diferentes Direcciones, Subdirecciones y Jefaturas de Oficina de la entidad la evaluación del Modelo Estándar de Control Interno, la cual arrojó una calificación final de la sostenibilidad del MECI de **73/100**, a continuación se detalla los resultados por producto, elemento de control, componente y módulos:

CONSOLIDACION EVALUACION :			SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA EVALUACION MECI 2016								
PRODUCTOS FINALES			ELEMENTOS		COMPONENTE		MODULO				
1	Documento con los principios y valores	73%	1	ACUERDOS, COMPROMISOS O PROTOCOLOS ÉTICOS	64%	1	TALENTO HUMANO	67%	1	CONTROL DE PLANEACION Y GESTION	74%
2	Acto Administrativo que adopta el documento	70%									
3	Estrategias de socialización permanente	50%									
4	Manual de funciones y competencias laborales	81%	2	DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	70%	1	TALENTO HUMANO	67%			
5	Plan Institucional de Formación y Capacitación	55%									
6	Programa de inducción y reintroducción	73%									
7	Programa de bienestar e incentivos	65%									
8	Evaluación del desempeño	77%									
9	Planeación	78%	3	PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	74%	2	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	77%			
10	La Misión y visión adoptados y divulgados	81%									
11	Objetivos institucionales	69%									
12	Planes, programas y proyectos	68%									

13	Mapa de procesos	81%	4	MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS	82%				
14	Divulgación de los procedimientos	86%							
15	Proceso de seguimiento y evaluación satisfactorio	78%							
16	Estructura organizacional que facilite gestión por procesos	78%	5	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	78%				
17	Definición de indicadores de eficiencia y efectividad ejecución de planes y proyectos	73%	6	INDICADORES DE GESTION	79%				
18	Seguimiento de los indicadores	84%							
19	Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores	80%							
20	Establecimiento y divulgación de las políticas de Operación.	70%	7	POLITICAS DE OPERACIÓN	71%				
21	Manual de Operaciones adoptado y divulgado	71%							
22	Definición de políticas manejo de los riesgos	67%	8	POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS	72%				
23	Divulgación del mapa de riesgos institucional y sus políticas.	78%							
24	Identificación de factores internos y externos del riesgo.	81%	9	IDENTIFICACION DE RIESGOS	83%	3	ADMINISTRACION DEL RIESGO	77%	
25	Riesgos identificados por proceso que pueden afectar el cumplimiento de objetivos.	84%							
26	Análisis del riesgo	88%							
27	Evaluación de controles existentes	79%	10	ANALISIS Y VALORACION DEL RIESGO	77%				
28	Valoración del riesgo.	75%							

29	Controles	77%	11	AUTOEVALUACION DEL CONTROL Y GESTION	67%	4	AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL	67%	2	CONTROL DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	68%		
30	Mapa de riesgos de proceso	82%											
31	Mapa de riesgos Institucional	64%											
32	Actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación.	64%	13	PLAN DE MEJORAMIENTO	68%	6	PLANES DE MEJORAMIENTO	68%					
33	Herramientas de autoevaluación	70%											
37	Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento.	71%											
38	Seguimiento al cumplimiento de las acciones definidas en el plan de mejoramiento.	66%	13	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	78%	6	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	78%				EJE TRANSVERSAL INFORMACION Y COMUNICACIÓN	78%
39	Identificación de las fuentes de información externa	89%											
40	Fuentes internas de información sistematizada y de fácil acceso.	82%											
41	Rendición anual de cuentas con la intervención de los diferentes grupos de interés.	62%											
42	Tablas de retención documental	82%											
43	Política de comunicaciones	74%											
44	Manejo organizado o sistematizado de la correspondencia	84%											
45	Manejo organizado o sistematizado de los recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos	65%											

46	Mecanismos de consulta para obtener información sobre las necesidades y prioridades en la prestación del servicio.	85%				
47	Medios de acceso a la información con que cuenta la entidad.	76%				
<b>FUNCIONAMIENTO Y MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>				<b>73%</b>		



## PLANES DE MEJORAMIENTO

### Planes de mejoramiento:

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

Dentro del Proceso CPR-71 "Evaluación del Sistema de Control Interno", la Oficina de Control Interno, tiene establecido el procedimiento 71-P-05 "Seguimiento al cumplimiento de Planes de

*mejoramiento*”, a través del cual se dan los parámetros para el seguimiento a cada una de las acciones que se encuentran en los planes de mejoramiento derivados de las auditorías internas y de las auditorías de la Contraloría de Bogotá D.C.

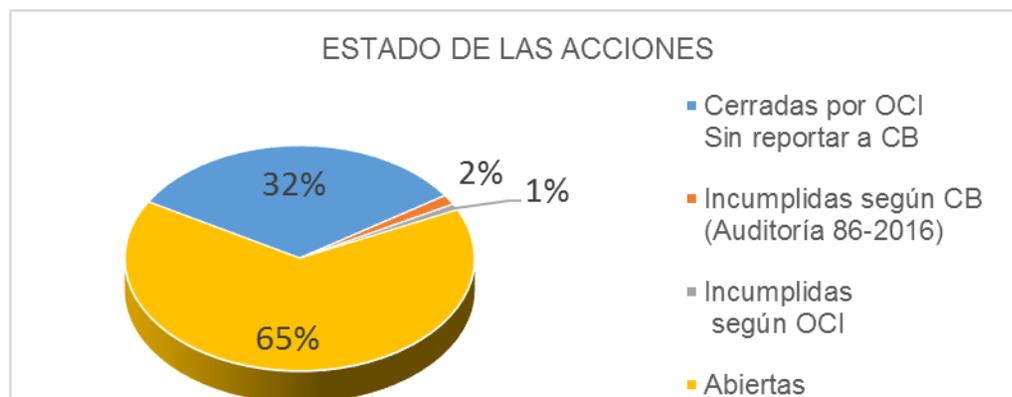
Las Dependencias de la Secretaria Distrital de Hacienda reportan trimestralmente a la Oficina de Control Interno el estado de avance de las acciones de los planes de mejoramiento tanto internos como con los suscritos con la Contraloría de Bogotá D.C, el último reporte se solicitó con corte al 30 de septiembre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

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

Como resultado de las auditorías realizadas por la Contraloría de Bogotá D.C., se generaron los planes de mejoramiento los cuales son suscritos a través del aplicativo SIVICOF, así:

CÓDIGO	NOMBRE AUDITORÍA	CANTIDAD HALLAZGOS	CANTIDAD ACCIONES
87	Evaluación cupo de endeudamiento - Recursos transferidos Metro de Bogotá	1	1
88	INFORME AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Afectación base Hacendaria por falta de acciones de fiscalización y cobro de impuesto ICA, zona de Engativá	1	2
89	AUDITORÍA DE DESEMPEÑO Evaluación Segmento Grandes Contribuyentes IPU Vigencia 2010	2	4
91	INFORME FINAL DE AUDITORÍA MODALIDAD DESEMPEÑO Evaluación a la contratación suscrita 2013-2014 y 2015 por la SDH para la coordinación regional	9	18
92	INFORME FINAL AUDITORIA DE DESEMPEÑO Evaluación reparto masivo realizado por la DIB declaraciones de ICA deducibles y excluidos justificados erróneamente –Actividad Comercial”	1	2
292	INFORME FINAL AUDITORIA DE DESEMPEÑO "Evaluación a la gestión de pago por parte de los contribuyentes de retención de ICA, a través de las tarjetas de crédito - 2010"	2	3

Los funcionarios de la Oficina de Control Interno, en el mes de agosto de 2016, realizaron seguimiento a las Dependencias responsables de las acciones con fecha de terminación 30 de junio de 2016, establecidas en los Planes de Mejoramiento con la Contraloría de Bogotá D.C, del cual se generó la siguiente información:



Se verificó el cumplimiento de 112 acciones lo que equivale al 32% y en ejecución se encuentran 227 acciones equivalente al 65%, así mismo, se encontró que 3 acciones a la fecha de seguimiento no han sido cumplidas lo que representa el 1%.

A continuación se relacionan el estado de las acciones correspondientes a los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría de Bogotá D.C., por cada una de las Dependencias responsables de la SDH:

DEPENDENCIA RESPONSABLE	HALLAZGOS	ACCIONES				
		CERRADAS POR LA OCI	INCUMPLIDAS SEGÚN CB (AUDITORÍA 86-2016)	INCUMPLIDAS OCI	ABIERTAS	TOTAL
DDC	5	1			7	8
DDCP	1				1	1
DDP	1				1	1
DDT	4	1			5	6
DDT/DDC	1		1		0	1
DGC	1				3	3
DIB	92	110	4	3	206	323
DIB/DGC/DIT/ASESOR FONDO CUENTA CONCEJO	1				1	1
DJ	1				1	1
DJ/OAP	1				1	1
OCI	1				1	1
<b>Total general</b>	<b>104</b>	<b>112</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>227</b>	<b>347</b>

## 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.
- ✓ 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.
- ✓ Los funcionarios consideran que los planes de mejoramiento como no hacen parte de sus funciones no le dan la importancia que requiere.
- ✓ Los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría o la Oficina de Control Interno, no eliminan las causas de los problemas.

La interacción entre procesos de diferentes dependencias no es claro, lo cual genera retrasos en la gestión de las dependencias.

Se encuentra deficiencia en algunos de los hallazgos de las auditorías de la Contraloría y de calidad por lo cual los procesos generan planes de mejoramiento deficientes.

## 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](mailto: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.

La Dirección Distrital de Presupuesto creó, implementó y socializó el Buzón Virtual DDP, para mejorar los canales de comunicación entre las entidades y la DDP. El nombre del correo es: [buzonvirtualddp@shd.gov.co](mailto:buzonvirtualddp@shd.gov.co)

Para medir la gestión de la Oficina Asesora de Comunicaciones se cuenta con los siguientes indicadores de Gestión:

1. Campañas de divulgación en materia hacendaria.
2. Noticias publicadas con impacto favorable para la entidad.
3. Satisfacción de la comunicación interna generada por la gestión de comunicaciones.

**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.

La Dirección Distrital de Tesorería en el trimestre III, realizó mejoras significativas al aplicativo SISPAC para facilitar a las entidades distritales la solicitud de reprogramaciones de recursos, ya que se consolidó en una sola pantalla las diferentes opciones que se encontraban desagrupadas en el menú.

Para facilitar el control de las poblaciones asignadas para gestión en cada área de la Dirección de Impuestos de Bogotá, la Oficina de Administración Funcional del Sistema está diseñando, elaborando y disponiendo las bases de gestión en herramientas ofimáticas (Access) que se van utilizar mientras se implementa una funcionalidad integrada a SIT II.

El diseño de estas herramientas está fundamentado en la nueva estructura interna y funcional de la DIB y en las necesidades de información que se han establecido de acuerdo al nuevo modelo de gestión tributaria, por lo que está incluido el esquema de priorización de la gestión, la calificación de la población y la estandarización de las actividades para cada etapa del ciclo tributario. Se adelantaron las siguientes acciones:

- ✓ Diseño, elaboración, entrega, instalación y capacitación del módulo de gestión para el proceso de Cobro, este incluye las Oficinas de Cobro Prejurídico y Cobro Coactivo.
- ✓ Diseño, elaboración, entrega, instalación y capacitación de dos módulos de gestión para el control del proceso de Determinación, uno para la Oficina de Grandes Contribuyentes y otro para la Oficina General de Fiscalización.
- ✓ Diseño y elaboración de la herramienta BUC (Base Única de Contribuyentes) para el control de la gestión de fidelización y control extensivo y persuasivo. Por acuerdo de servicio la Subdirección de Educación Tributaria y Servicio está desarrollando y utilizando otros mecanismos y herramientas para el registro y control de la gestión, por lo que no se realizó la entrega de este módulo como estaba programado.
- ✓ En diseño y elaboración módulo de gestión para el proceso de Determinación – Oficina de Liquidación. Desde el 10 de octubre inicia la instalación y capacitación a los funcionarios de esta oficina.

Para todas las herramientas dispuestas, la Oficina de Administración Funcional del Sistema está prestando soporte permanente y capacitación para la asignación de roles de acceso, control de la información y mantenimiento del aplicativo.

### ***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](http://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](http://www.contratos.gov.co); [www.secop.gov.co](http://www.secop.gov.co) y [www.contratacionbogota.gov.co](http://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).

La Dirección Distrital de Crédito Público tiene el compromiso con los inversionistas, prestamistas y sociedades calificadoras de riesgos de actualizar permanentemente la información en la página web en el marco de la consecución de los recursos de endeudamiento, así como por lo establecido en la normatividad del Plan anticorrupción, atención al ciudadano y rendición de cuentas. Para garantizar la disponibilidad de dicha información, se continúa actualizando la matriz de seguimiento a la información publicada que permite llevar el control a la información que se tiene disponible.

Igualmente, se encuentra publicado el video ilustrativo dirigido a los inversionistas y público en general,

mediante el cual se presenta de forma didáctica como consultar la información en la página WEB de la Secretaria, dicho video se puede consultar en el link: <http://www.shd.gov.co/shd/informacion-para-inversionistas>.

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

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

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.

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.

Durante el tercer trimestre se han realizado 36 mesas de trabajo con las dependencias de la entidad para desarrollar y adelantar las TRD definitivas conforme el Boletín de Calidad. De ellas se encuentran en borrador las tablas y se están adelantando las fichas de valoración y ajustando las TRD conforme las sugerencias y aportes de los responsables de las áreas.

### ***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 Auditoria 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](http://aplinternas.shd.gov.co/calidad/archivos_adjuntos/POL-02_4_20160126_081333.pdf)

### ***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.

#### ***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 de Gestión Corporativa en desarrollo del Programa de Gestión Documental Implementado durante el tercer trimestre de 2016, se cumplió satisfactoriamente con la meta del 100% establecida por la Entidad.

En este periodo se realizaron las siguientes actividades en cada uno de los componentes del programa:

En relación con la Implementación del WCC se continuó realizando las actividades de cargue de los inventarios de declaraciones tributarias de acuerdo con la estrategia definida con la Dirección de Informática y Tecnología y la capacidad por lotes que ofrece la herramienta.

En los meses de julio a octubre se continuó con las actualizaciones de los perfiles diseñados en la herramienta para digitalización e ingreso a la misma.

Se realizaron varias reuniones con el ingeniero de soporte para definir nuevos servicios de la herramienta requeridos por los usuarios de diferentes dependencias en las mesas de trabajo.

Adicionalmente, se realizaron tres mantenimientos para evidenciar inconvenientes o diagnosticar el funcionamiento de la herramienta en la entidad.

Para el tercer trimestre de 2016, se alcanzó un avance acumulado del 62% en la Dirección Distrital de Contabilidad, destacando el desarrollo de las siguientes funcionalidades:

### LIMAY:

- Pruebas en ambiente AIX, de la funcionalidad que permite la generación del Estado de Flujos de Efectivo, en términos del Marco Normativo para entidades de gobierno
- Ajustes y mantenimiento al módulo Integrador de Gestión Contable - IGC, Limay Extranet
- Mejoras Módulo OEC

### OPGET

- Paso a producción funcionalidad que permite que toda operación relacionada con las clases de transacción ingresos, pagos y traslados entre bancos relacionadas con el Sistema general de regalías, afecte de manera automática el centro contable SGR en Limay
- Paso a producción de nueva funcionalidad que permite la agrupación de pantallas en un menú "Contabilidad" de acuerdo al proceso contable, permitiendo hacer más amigable el ingreso a los usuarios al aplicativo y facilitar la asignación de roles y privilegios para el área contable.

### PERNO

- Elaboración de especificación funcional para el desarrollo que permite la adecuación del aplicativo a la Resolución CGN 533 de 2015
- Elaboración de especificación funcional para el registro de la prima de permanencia de conformidad con la Resolución CGN 533 de 2015

### SISCO

- Elaboración de especificación funcional y paso a preproducción de la funcionalidad que permite la adecuación de los catálogos de elementos de consumo, elementos devolutivos y consumo para la aplicabilidad de la Resolución CGN 533 de 2015

### SAE- SAI

- Elaboración de especificación funcional para adaptar el aplicativo a las condiciones requeridas en la Resolución CGN 533 de 2015: Modificación al sistema de valuación de elementos de consumo; Redefinición del ingreso de elementos devolutivos y de consumo al almacén incluyendo capitalización y registro del valor residual; redefinición de ingreso de elementos de consumo al almacén para efectos administrativos; Definición del proceso de capitalización de los bienes existentes; Redefinición de entrega

de pedidos de almacén sin afectación contable

## CREP

- Elaboración de especificación funcional para adaptar el aplicativo a las condiciones contables y financieras requeridas para la aplicabilidad de la Resolución CGN 533 de 2015

Estos desarrollos permitirán que los funcionarios encargados del registro contable de la operación financiera cuenten con nuevas herramientas que facilitan el análisis requerido a cada uno de los rubros contables.

## DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ

Con respecto a la revisión estratégica del sistema de información tributario para:

**PIT - RIT (Ajuste de incidencias e integración con SIT II):** El objetivo es disponer un sistema para la inscripción en el RIT de la totalidad de los contribuyentes del Distrito Capital, con lo que se podrá construir el universo de contribuyentes de la ciudad, constituyéndose en la fuente básica de información para la gestión de la administración tributaria. Este sistema se fundamenta en el uso eficiente de la tecnología para obtener y actualizar los datos, conocer la realidad económica y patrimonial de los contribuyentes y flexibilizar la comunicación entre ellos y la administración tributaria. El proyecto se estructuró en 3 fases así:

Fases	Productos	Fecha inicio	Fecha Fin
Fase 1	1. Consulta y actualización de sus datos básicos, contacto y actividades. 2. Buzón de Correo o Buzón Electrónico. 3. Calendario Tributario – Alertas.	04-04-2016	12-09-2016
Fase 2	1. Recepción de información y radicación y seguimiento de trámites.	01-08-2016	24-06-2017
Fase 3	1. Inscripción de Oficio, agendamiento, funcionalidad de campañas para seguimiento.	30-06-2017	15-09-2017

Fuente: Oficina de Registro y Gestión de la Información, y Oficina de Administración Funcional del Sistema

**CRM SIEBEL:** Esta herramienta permite interactuar con varios servicios o módulos del sistema de información tributario a la vez, facilitando la atención integral de los contribuyentes.

Durante el tercer trimestre continuó el desarrollo de los componentes de la fase 2 y se realizaron dos pruebas de concurrencia, donde se observaron fallas e inconvenientes en el sistema por el número de usuarios conectados. En coordinación con la DIT se está trabajando para ajustar la configuración de Siebel de tal forma que permita el número de usuarios requeridos para el servicio. También se detectaron mensajes de error que fueron reportados a la DIT para realizar los ajustes pertinentes.

En octubre se inicia la tercera prueba para verificar la concurrencia luego de los ajustes realizados por la DIT. Esta prueba se está haciendo de forma escalonada aumentando la concurrencia de usuarios de forma progresiva.

**SERVICIOS WEB – LIQUIDADORES:** El objetivo de estos nuevos liquidadores, una vez se establezcan y se ejecuten las mejoras que se han detectado en el ambiente de producción, es facilitar la generación de la liquidación de los impuestos distritales a los contribuyentes obligados fortaleciendo la estrategia de auto atención y mejorando la información dispuesta de los objetos, sujetos y declaraciones o formularios disponibles para el periodo consultado. En una segunda fase se tiene proyectado desarrollar y disponer un aplicativo de calculadora web para facilitar la liquidación de sanciones e intereses a los contribuyentes, así como vincular la información de la cuenta corriente con el objeto de establecer actos administrativos precedentes que afecten los valores de la liquidación generada por los contribuyentes.

### ***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)
<b>Chat tributario</b> Inicie sesión Ver horario de disponibilidad	Liquide Predial 2016 y años anteriores Liquide vehículos 2016 y años anteriores	Facilidad de pago Devolución y compensación	Análisis de cuenta Certificación de pagos
<b>Telefónicos</b> Línea 195 Domingo a Domingo 24 horas. Asesoría a entidades Distritales	Obtenga su certificación de pagos Ingrese a Simplifica Consulte el estado de su pago Obtenga certificado de descuentos y retenciones Ver todos los servicios	Estado de cuenta Recurso de reconsideración Saneamiento de documentos Tributarios Trámite plusvalía Certificado descuentos y retenciones Recaudo Entrega de cheques	Corrección por mayor valor Solicitud de corrección por menor valor Excepciones contra el mandamiento de pago Desembargo por levantamiento de medidas cautelares Información Entidades Liquidadas

✓ En el módulo de Impuestos se encuentra:

Calendario Tributario	Jornadas informativas sobre el predial en Engativá
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	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. <a href="#">Ver más</a>
	<b>18 de marzo vence plazo para pagar ICA</b> Contribuyentes del régimen común del Impuesto de Industria y Comercio ICA que percibieron ingresos en el primer bimestre de 2016, deben atender esta fecha. <b>Ver instructivo para obtener la liquidación Liquide su impuesto aquí</b> <a href="#">Ver más</a>
	<b>Localidad de Kennedy se informa sobre el predial</b> 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. <a href="#">Ver más</a>

✓ En el módulo de Economía y Finanzas encontramos:

Información para inversionistas	Standard & Poor´s ratificó las calificaciones de Bogotá
Presupuesto y ejecución Tesorería de Bogotá Información contable distrital Información económica y fiscal Publicaciones	La firma confirmó las calificaciones de la ciudad 'BBB-', manteniendo una perspectiva estable, según informó la Secretaría Distrital de Hacienda. <a href="#">Ver más</a>
	<b>Expedido por decreto presupuesto para Bogotá 2016</b> La Alcaldía Mayor de Bogotá expidió por Decreto el presupuesto de la Capital para el año 2016. Ver Decreto de presupuesto 2016 <a href="#">Ver más</a>
	<b>Bogotá Humana redujo la pobreza</b> El Alcalde Mayor de Bogotá aseguró que las cifras sobre disminución de la pobreza en Bogotá son contundentes. <a href="#">Ver más</a>

En el módulo Nuestra Entidad encontramos:

Información Institucional	Los SuperCADE cambian sus horarios para ayudar a ahorrar energía
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	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. <a href="#">Ver más</a>
	<b>Esta es la programación para celebrar el Día Internacional de los Derechos de las Mujeres</b> <a href="#">Ver más</a>
	<b>La Secretaría de Hacienda ayuda a poner la Casa en Orden</b> Nos unimos a la campaña de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Casa en Orden. Estamos limpiando nuestra ciudad, por una Bogotá Mejor para Todos. <b>Ver vídeo</b> <a href="#">Ver más</a>

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](mailto:comunicaciones@shd.gov.co)
- ✓ Intranet (actualizada en el mes de febrero de 2016)
- ✓ Página web
- ✓ Correo electrónico de obituarios: [obituario@shd.gov.co](mailto: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](http://www.haciendabogota.gov.co)

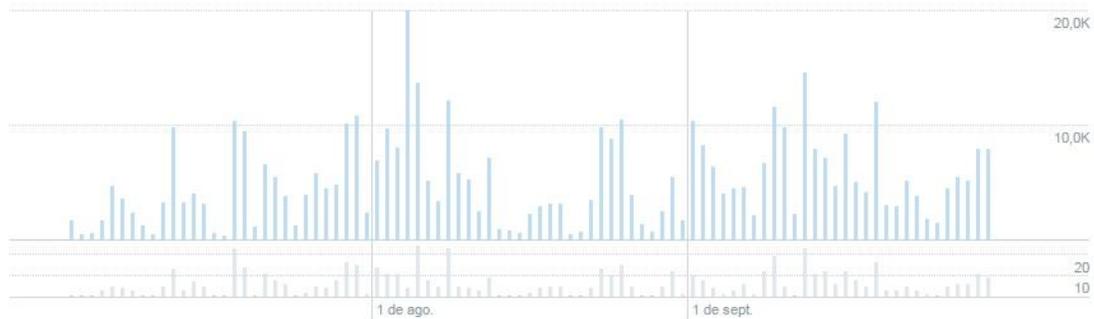
Además de comunicados de prensa difundidos en [www.haciendabogota.gov.co](http://www.haciendabogota.gov.co) y enviados a los medios masivos de comunicación. En la intranet de la Entidad hay espacios con información relevante sobre los servicios ofrecidos por algunas dependencias y con el correo de comunicaciones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

El número de seguidores de la cuenta ha ido en ascenso en el trimestre señalado: 1 de julio la cifra era de 17.271 y al corte el 30 de septiembre fue de 17.835



**Facebook: /Hacienda Bogotá** Del 1 de julio al 30 de septiembre se consiguieron **3,1K impresiones** por día.

Sus Tweets consiguieron **278,1K impresiones** en este período de **91 días**



El número de seguidores de la cuenta ha ido en ascenso en el trimestre señalado: 1 de julio la cifra era de 2.087 y al corte el 30 de septiembre fue de 2.294



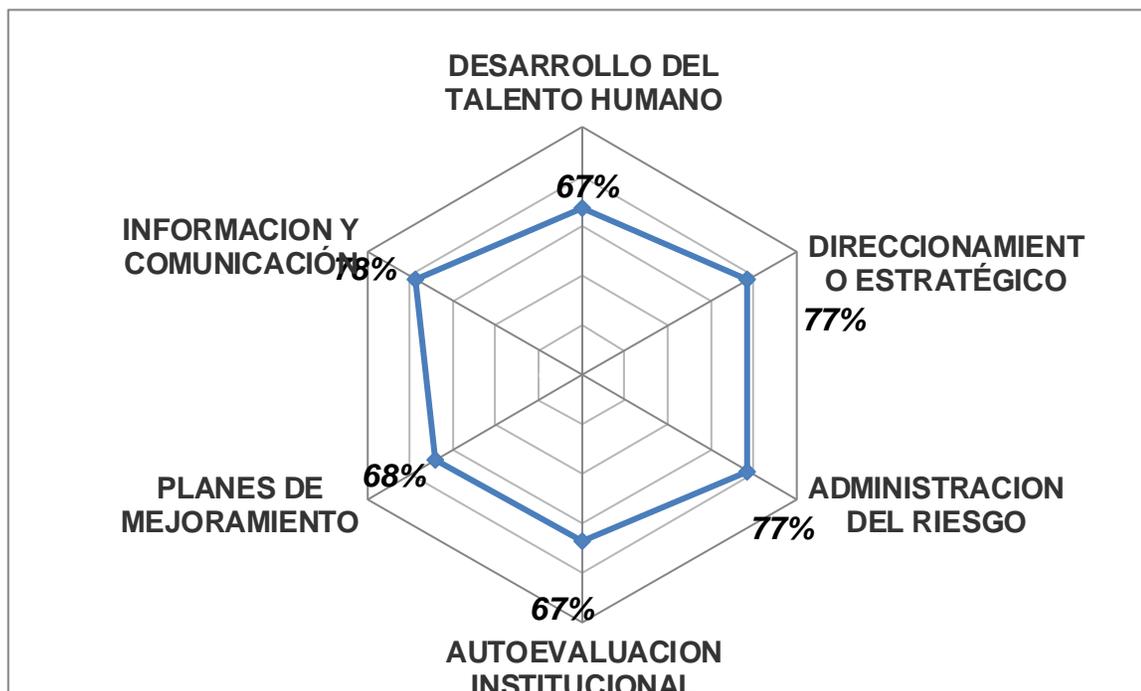
### Dificultades

- ✓ 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,
- ✓ No se lleva un control efectivo para el cierre oportuno de los CORDIS en el sistema,
- ✓ No se ha recibido una adecuada capacitación para la utilización del sistema Cordis,
- ✓ Se considera que los sistemas de información, no cuentan con procedimientos, guías o manuales de usuario actualizados que permiten el adecuado manejo de los mismos,
- ✓ Deficiencia en la divulgación e interiorización por parte de los funcionarios de la política de confidencialidad y el manejo de usuarios y claves,
- ✓ El sistema de información tributario, no tiene las características de calidad para la gestión tributaria. No se tiene un sistema que permita el control efectivo de la gestión,
- ✓ El cargue de actos oficiales en el aplicativo de cuentas corrientes se hace de forma manual, lo que incrementa el riesgo de error,
- ✓ No hay interacción entre los sistemas de información utilizados en la entidad,
- ✓ Hay desconocimiento en cuanto a la rendición de cuentas de la SDH,
- ✓ No se conoce la política de comunicación establecida por la entidad.

## Estado General del Sistema de Control Interno

En el mes de octubre de 2016, la Oficina de Control Interno realizó la evaluación del Modelo Estándar de Control Interno – vigencia 2016, esta evaluación se realizó a 62 Directivos de la SDH (Directores, Subdirectores y Jefes de Oficina), cumpliendo con lo planteado por la Ley 87 de 1993 que en su artículo tercero literales b y c establece “en cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad y corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, fortalecer y perfeccionar el Sistema de Control Interno”. El resultado de esta evaluación establece que el indicador de madurez del MECI en la Secretaría Distrital de Hacienda para la vigencia 2016, correspondió al **73%**, encontrándose en el nivel **SATISFACTORIO**.

En la siguiente gráfica podemos observar la calificación consolidada por Componentes del MECI:



El Sistema de Control Interno en la SDH presenta un nivel **SATISFACTORIO** de cumplimiento en la mayoría de los elementos y componentes de los Módulos de Planeación y Gestión y de Evaluación y Seguimiento.

Es importante resaltar que el componente Desarrollo del Talento Humano fue uno de los que obtuvo la más baja calificación (67%), este componente es la base sobre la cual reposa el Sistema de Control Interno, y tiene como propósito establecer los elementos que le permitan a la entidad crear una conciencia de control y un adecuado control a los lineamientos y actividades tendientes al desarrollo del talento humano, influyendo de manera profunda en su planificación, gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento institucional, con base en el marco legal que le es aplicable a la entidad. Un producto de este componente es el elemento de control: Acuerdos, compromisos y protocolos éticos, siendo este elemento el que obtuvo la más baja calificación (64%) de todos los elementos de control del MECI.

De acuerdo a los resultados de la evaluación (ver gráfica), todos los servidores públicos de la SDH (Directivos, jefes y funcionarios) tenemos una gran oportunidad de mejora para fortalecer cada uno de los elementos y componentes del MECI y esto se logra involucrándonos activamente en la identificación, diseño, estandarización y actualización permanente de los procesos a cargo, la gestión de los riesgos y la verificación constante sobre la aplicación de los mecanismos de

verificación y evaluación de la gestión.

De las respuestas de evaluación de los 62 Directivos de la SDH a continuación se muestran en orden de mayor a menor el número de Directivos que calificaron **con  $\leq 50\%$**  los productos MECI;



Estos resultados serán socializados por la Oficina de Control interno al Comité Directivo para que los responsables de la mejora continua del MECI, establezcan un plan de mejoramiento que permita fortalecer y mejorar el Sistema de Control Interno, priorizando estos productos.

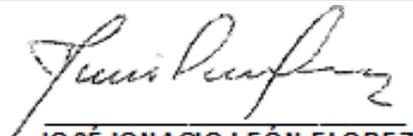
## Recomendaciones

Conforme a los resultados de la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno al Modelo Estándar de Control Interno – SDH vigencia 2016, sugiere las siguientes recomendaciones:

- El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, como representante de la Alta Dirección para el MECI, debe fortalecer su liderazgo para orientar, dirigir y coordinar el proyecto de fortalecimiento del modelo de acuerdo a lo dispuesto por el Comité de Coordinación de Control interno. Con base en los resultados de la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, se deberá diseñar un plan de mejoramiento que permita fortalecer y mejorar el Sistema de Control Interno en la SDH.
- La Alta Dirección de la SDH deberá establecer a través de un acto administrativo el Equipo MECI, en el que se deben establecer los roles y responsabilidades del equipo, los miembros que lo conformen para lo cual deben ser representantes de las diferentes áreas y disciplinas académicas con las que cuenta la entidad, con el objetivo de que los mismos puedan replicar en sus grupos de trabajo los aspectos del Sistema de Control Interno.
- El equipo MECI bajo las orientaciones del representante de la dirección, debe sensibilizar y capacitar a los servidores públicos de la SDH (Directivos, jefes, funcionarios y contratistas) en el Modelo y asesorar a las áreas de la entidad en la implementación y fortalecimiento continuo del mismo.
- Con el fin de mejorar y fortalecer el elemento de control: Acuerdos, compromisos y protocolos éticos en la SDH, sugerimos aplicar 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.
- 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.

- 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).
- 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).
- Analizar y validar los resultados obtenidos a partir de los indicadores para la mejora continua de los procesos.
- Revisar y ajustar las caracterizaciones de los procesos y procedimientos de acuerdo con los cambios y mejoras realizadas en la entidad.
- Las políticas de operación establecidas en la caracterización de cada uno de los procesos deben ser revisadas, socializadas y aplicadas por cada uno de los funcionarios en su quehacer diario.
- Revisar y actualizar el Mapa de procesos de acuerdo a los cambios del entorno, normativos u otros aspectos relevantes para el desarrollo de las funciones de la entidad
- 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 los mecanismos de control y seguimiento que permitan la administración de los riesgos de la entidad.
- 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).
- 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 LEÓN FLOREZ**