

INFORME CONSOLIDADO MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION MIPG

AVANCE DE ACTIVIDADES AL TERCER TRIMESTRE
DEL AÑO 2021

SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA Oficina Asesora de Planeación

Tabla de contenido

DIMENSIÓN DE TALENTO HUMANO	3
Política de Gestión Estratégica del Talento Humano	3
Política de Integridad	7
Política de Planeación Institucional	9
Política de Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público	23
DIMENSIÓN DE GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	34
Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.....	34
Política de Servicio al ciudadano	38
Política de Participación ciudadana en la gestión pública.....	38
Política de Racionalización de trámites	50
Política de Gobierno digital	65
Política de Seguridad digital	65
Política de Defensa jurídica	75
Política de Mejora normativa	80
Política de Gestión Ambiental (Componente).....	84
DIMENSIÓN DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	94
Política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.....	94
DIMENSIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	94
Política de Gestión documental.....	104
Política de Gestión de la información estadística.....	89
Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	113
DIMENSIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN.....	113
Política de Gestión del conocimiento y la innovación	118
DIMENSIÓN DE CONTROL INTERNO	118
Política de Control interno.....	125

DIMENSIÓN DE TALENTO HUMANO

Política de Gestión Estratégica del Talento Humano

1. Descripción de la política.

Comprende el fortalecimiento de las prácticas para generar una mejor gestión de los servidores públicos a lo largo de su ciclo de vida al interior de la entidad (ingreso, desarrollo y retiro). De igual manera, propende porque todos los servidores actúen con base en los principios y valores establecidos en el código de integridad. La dimensión está conformada por dos políticas: Gestión estratégica de talento humano y política de integridad.

El desarrollo de esta política permite lograr estos cuatro objetivos básicos: 1) Servidores públicos con un mayor nivel de bienestar, desarrollo y compromiso; 2) Mayor productividad del estado; 3) Incremento en los niveles de confianza del ciudadano en el Estado y, por consiguiente; 4) Incremento en los índices de satisfacción de los grupos de interés con los servicios prestados por el Estado.

2. Avance en la gestión integral de la Política

Durante el periodo julio-septiembre se siguieron desarrollando de forma virtual los planes de Bienestar, incentivos y mejoramiento de clima laboral, el Plan de Capacitación y el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, dado que en el marco de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional y Distrital, por Covid 19, se continua dando prioridad al esquema de trabajo en casa.

Desde el Plan de Bienestar se ejecutaron las siguientes actividades de forma virtual:

- Jornadas de integración por dependencias de subsecretaría General
- Jornadas de información BOGDATA
- Polla Pasión Tricolor
- Jornada rendición de cuentas
- Programa de incentivos.
- Entrega de anchetas para pre-pensionados

En cuanto al Plan de capacitación los funcionarios se capacitaron en los temas descritos a continuación que corresponden a capacitaciones por gestión, es decir gratuitas para la entidad y para los funcionarios. En el mes de julio se finalizaron las capacitaciones contratadas con la Universidad Nacional.

1. Taller BEPS y PPS Colpensiones.
2. Herramientas y técnicas para prevenir la corrupción en la Secretaría de Hacienda ONUDC Sesión 2.
3. Evaluación del Desempeño Laboral.
4. Herramientas y técnicas para prevenir la corrupción en la Secretaría de Hacienda ONUDC Sesión 3.
5. Reforma al Código General disciplinario: Modificaciones Introducidas por la Ley 2094 de 2021.
6. Ejecución Presupuestal.
7. Taller traslado régimen RPM Colpensiones 8) Presupuesto público DASCD.
8. Publicación de Datos Abiertos en la Plataforma de Datos Abiertos.

9. Visualización de Datos.
10. Capacitación Gerencia Pública y Socialización de la Resolución SHD-000439.
11. Paquetes contables (culminación Grupo 2) Universidad Nacional.
12. Comercio Electrónico (culminación) Universidad Nacional.
13. Gestión Documental (culminación) Universidad Nacional.
14. Código General del Proceso (culminación) Universidad Nacional.
15. Servicio al Ciudadano del Ser al Hacer (culminación grupo 4) Universidad Nacional.
16. Capacitaciones del sistema BogData en áreas y temas específicos según las necesidades de cada área.

Además se continúa suministrando la inducción de forma virtual a quienes ingresan a la Entidad, remitiendo la información relacionada con temas de interés general de la Secretaría Distrital de Hacienda: estructura, funciones, código de integridad, Políticas de seguridad de la información en la SDH, situaciones administrativas del Talento Humano, Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Solidaria, Plan Estratégico SDH, Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y proyecto BogData, entre otros. También se incluye el Curso al Servicio Público ofrecido por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, y Curso virtual: Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG del Departamento Administrativo de la función Pública

Igualmente, desde Seguridad y Salud en el Trabajo se ha dado cumplimiento a la ejecución de las actividades planteadas para el periodo a fin de prevenir, reconocer y mitigar los riesgos que puedan afectar la seguridad y salud de los servidores de la Secretaría Distrital de Hacienda en su ambiente de trabajo, desde los diferentes sistemas de Vigilancia Epidemiología, entre ellos los del Riesgo Psicosocial, del Riesgo Cardiovascular y del Riesgo de Desórdenes Músculo Esquelético. Otra gestión muy importante ha sido la participación en el regreso escalonado a las actividades presenciales en la Entidad a través de la expedición de las Circulares interna No. SDH-000009 del 27 de agosto de 2021 “Regreso Seguro, Escalonado y Responsable a las actividades presenciales en la SDH y la Circular No. SDH000010 del 1º. De septiembre de 2021 “Actualización del Protocolo de Bioseguridad en la Secretaría Distrital de Hacienda como Medida de Prevención de la Transmisión de Coronavirus COVID 19.

Con relación a las vacantes de la planta de personal se adelantaron las siguientes acciones:

Convocatoria 328-2015:

El proceso de provisión de las vacantes de la Convocatoria 328 desde su inicio al 30 de septiembre ha avanzado en un 75.93%

El número de vacantes que pueden cubrirse con las mismas listas de la Convocatoria 328 creció un 29.9%, desde su inicio al 30 de septiembre

Se han proyectado más de 1030 resoluciones de nombramiento y más de 380 resoluciones de derogatoria, desde su inicio al 30 de septiembre.

Planta Temporal:

Vacantes de la Dirección de Gestión Corporativa: Provistas al 100%

Vacantes de la Dirección Distrital de Impuestos: De los 66 empleos temporales, 62 se encuentran ocupados (93%). Las 4 vacantes de auxiliar administrativo deberán proveerse con nuevas listas o mediante concurso abierto a la ciudadanía

Vacantes de la Dirección Distrital de Cobros: De los 132 empleos temporales se encuentran ocupados 85 (64%). Los 47 restantes se encuentran en proceso de provisión mediante encargo.

En materia de evaluación de desempeño, el 30 de julio se realizó capacitación para los servidores de carrera administrativa, provisionales y directivos, orientada a realizar la primera evaluación semestral del año 2021. Dicha capacitación contó con la participación de 514 funcionarios. Igualmente, desde el 21 de julio al 18 de agosto, se enviaron mensajes desde el buzón edl@shd.gov.co recordando las fechas de evaluación semestral con el instructivo para realizarla.

Para efectos de la desvinculación de personal de la Entidad, desde el 26 de agosto se empezó a aplicar la encuesta de retiro diseñada por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, de manera que hasta el 30 de septiembre se remitió a 11 personas que se desvincularon de las cuales 8 contestaron, siendo así seis retiros por renuncia regularmente aceptada, uno por pensión por jubilación y uno por aplicación de lista de legibles en firme.

Con respecto a la acción estratégica “Caracterizar el estado del modelo del talento humano y planta de personal de la SDH como insumo para modernización de la entidad” cuyo entregable es “informe técnico de caracterización del Talento Humano de la SDH”, una vez aplicada la encuesta a todos los servidores de la entidad, se cuenta con un informe preliminar sobre las estadísticas de algunas variables sociodemográficas (genero, rango de edad, estado civil, tipo de vivienda, etc.).

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad de la Política

Para el periodo julio-septiembre de 2021 desde la Subdirección del Talento se continuo avanzando en el cumplimiento de los atributos de calidad contemplados en la dimensión, en relación con el talento humano y el equipo directivo, a través de la vinculación de 85 servidores, entre los diferentes tipos de nombramientos (libre nombramiento y remoción, de carrera administrativa, de carácter temporal y provisional) , de acuerdo con la naturaleza de los empleos y la respectiva normatividad que los regula verificando el cumplimiento de lo contemplado en el Manual de Funciones y de Competencias, de acuerdo con las necesidades presentadas.

Respecto al Manual de Funciones y Competencias, y Con el fin de dar cumplimiento al artículo 1º del

Decreto Nacional 989 del 9 de julio de 2020 *“Por el cual adiciona el Capítulo 8 al Título 21 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector Función Pública”*, en el artículo 2.2.21.8.2 que determina las competencias para el desempeño del cargo de Jefe de Oficina, asesor, coordinador o auditor de control interno o quien haga sus veces en las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y territorial, la SDH se trabajó y proyectó la Resolución No. SDH- 000422 del 6 de julio de 2021 *“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Planta de Empleos de la Secretaría Distrital de Hacienda”*.

Así mismo durante el III trimestre se continuó con las acciones de inducción general del personal vinculado, en modalidad virtual, dando cubrimiento al 100% de los nuevos servidores, poniendo a su

disposición los cursos y contenidos requeridos para su adecuado conocimiento de la entidad y del servicio público. Haciendo además acompañamiento a las inquietudes que presentaron los nuevos funcionarios durante este proceso.

Se continuó con el desarrollo de las actividades contempladas en los planes y programas de Bienestar, Capacitación y Seguridad y Salud en el Trabajo, de manera que los servidores cuenten con las condiciones adecuadas a lo largo del ciclo de vida de los servidores.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

En el siguiente cuadro, se reporta el porcentaje de cumplimiento de las acciones para el tercer trimestre incluidas en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

Tabla 1. Avance PAS T3 Política de Gestión Estratégica del TH

ACTIVIDADES ACCIONES	PRODUCTOS ENTREGABLE	Meta Indicador	T 1		T 2		T 3		DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES REALIZADAS (Fecha de corte: 30/09/2021)
			P	E	P	E	P	E	
Aplicar encuesta de Satisfacción 2020, de acuerdo a lo lineamientos establecido por la oficina de planeación.	Resultados de la encuesta	1	1		0		0		La encuesta fue diseñada y aplicada durante el primer trimestre, de manera que una vez la Oficina Asesora de Planeación socialice los resultados se determinaran las acciones que sean pertinentes
Diseñar juntamente con la Oficina asesoría de comunicaciones la estrategia de comunicaciones para la aprobación del código de integridad.	Plan de comunicación	4	1	1	1	1	1	0	Para el tercer trimestre se presentó retraso en la ejecución de las tres actividades relacionadas con campañas de socialización de los valores de la casa, ya que están enmarcadas dentro de un proceso que requiere contratación que se encuentra en curso. Sin embargo, desde el marco de la campaña de Senda de Integridad liderada por la Alcaldía Mayor que busca afianzar la cultura de integridad y transparencia en la gestión pública de todas las entidades del Distrito, la Entidad ha venido participando y con el liderazgo del equipo de la Senda de Integridad y la participación de los gestores de integridad se han llevó a cabo las actividades planteadas que promueven la difusión e interiorización de los valores.

ACTIVIDADES ACCIONES	PRODUCTOS ENTREGABLE	Meta Indicador	T 1		T 2		T 3		DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES REALIZADAS (Fecha de corte: 30/09/2021)
			P	E	P	E	P	E	
Identificar y consolidar con las áreas pertinentes el material.	Consolidación de los temas de la inducción bajo la metodología E-learning, para que el 2022 se implemente la plataforma E-learning	1	0		1		0		En el primer trimestre se establecieron condiciones en el anexo técnico precontractual para la Inducción E-learning. En el Segundo trimestre se establecieron condiciones en el anexo técnico precontractual para la Inducción E-learning

Política de Integridad

1. Descripción de la Política

Su propósito es desarrollar mecanismos que faciliten la institucionalización de la política de integridad en las entidades públicas con miras a garantizar un comportamiento probo de los servidores públicos y controlar las conductas de corrupción que afectan el logro de los fines esenciales del Estado.

Por lo tanto, tiene un enfoque preventivo, de manera que las entidades deben implementar un marco o modelo de Integridad público que incluya la formación y fortalecimiento de los valores del servicio público establecidos en el código de integridad, la implementación de acciones para la identificación temprana de conflictos de intereses, mecanismos de denuncia y control interno que permitan un seguimiento efectivo a los riesgos de gestión y corrupción, así como la implementación de las acciones de mitigación.

La política de integridad busca fortalecer desde el interior de la entidad la aplicación de un marco de valores, que aporten a la prevención de conductas proclives a la corrupción. Se articula directamente con la política de Gestión Estratégica del Talento Humano cuyos objetivos se orientan a fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad como motores de la generación de resultados de las entidades públicas.

2. Avance en la gestión integral de la Política.

Surtido todo el proceso de la convocatoria para ampliar el grupo de gestores de integridad de la Entidad se concluyó con la emisión de la Resolución SDH-000400 “Por la cual se reconoce el listado oficial de Gestores de Integridad en la Secretaría Distrital de Hacienda” del 28 de junio de 2021, publicada el 30 de junio de 2021, en el registro distrital con el número 7174, en la cual quedo conformado el grupo de gestores de integridad por 49 servidores. Por tanto, se continuó con su capacitación gestionando ante la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional de la Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá la inscripción de los nuevos gestores de integridad en el curso Líderes de la Cultura de Integridad en la plataforma Soy 10 aprende, y así mismo se gestionó la inscripción para el Curso Virtual de Integridad, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción dictado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

De otra parte, con el fin de identificar el nivel de satisfacción de quienes participan en las actividades para afianzar la integridad, se contempló desarrollar en el tercer trimestre el diseño de un Instrumento

o medio para identificar la satisfacción de las acciones implementadas, de manera que se diseñó una encuesta a través de la herramienta de Forms.

Se realizó la reunión trimestral con el grupo de gestores, el 21 de julio, en la cual se abordaron temas como los Grupos responsables de gestión de actividades del Plan de Integridad, el Reto No. 7 de Senda de Integridad – Transparencia que deja Huella – Enviando Señales y se plantearon algunos compromisos entre ellos, diligenciar la Declaratoria de conflicto de interés y promocionar el cumplimiento del reto en sus dependencias.

En relación con la difusión del Código de Integridad, se establecieron tres actividades relacionadas con campañas de socialización de los valores de la casa, las cuales han presentado retraso en su ejecución ya que están enmarcadas dentro de un proceso que requiere contratación que se encuentra en curso. Sin embargo, desde el marco de la campaña de Senda de Integridad liderada por la Alcaldía Mayor que busca afianzar la cultura de integridad y transparencia en la gestión pública de todas las entidades del Distrito, la Secretaría Distrital de Hacienda ha venido participando y con el liderazgo del equipo de la Senda de Integridad y la participación de los gestores de integridad se han llevado a cabo las actividades planteadas.

Entre dichas actividades cabe resaltar, por ejemplo, el reto “El Pacto del Senderista”, un ejercicio de concertación realizado entre junio y julio, en el cual con la votación de 613 servidores y 446 ciudadanos se logró definir diez comportamientos, (dos por cada valor) con los que se comprometen los funcionarios de la Entidad y que reflejan los valores institucionales: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia

Otra actividad fue el Diorama de Integridad para el cual la Secretaría General seleccionó 20 gestores de integridad del Distrito, de los cuales cuatro gestores de integridad fueron de la Secretaría Distrital de Hacienda. Con su acompañamiento en la creación del concepto del Diorama de Integridad del distrito, en un espacio virtual con la votación abierta para servidores y ciudadanía, realizado el 20 de agosto, se llegó a la selección de dicho Diorama.

Para el periodo en cuestión también se llevó a cabo la actividad del Conversatorio sobre Integridad en la Gestión Pública y Ética, el 28 de septiembre, un espacio de dialogo abierto sobre varios aspectos relacionados con el fortalecimiento de nuestros valores institucionales, cómo prevenir la corrupción y el cuidado de los recursos públicos. Este evento virtual contó con la participación del Secretario de Hacienda, la Subsecretaria General, el Subsecretario Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, Henry Samuel Murrain Knudson, y 410 servidores conectados.

De otra parte, también se tiene como mecanismo de divulgación del código de integridad, para los nuevos funcionarios, a través de la Inducción general, la cual se viene realizando de forma virtual, enviando a cada nuevo servidor un correo electrónico dándole la bienvenida a la Entidad y el material de inducción mediante los enlaces de los videos de la última jornada de inducción realizada en el 2020, De manera que se suministró el material para la inducción virtual a 85 nuevos servidores.

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad de la Política.

Para el periodo julio-septiembre de 2021 desde la Subdirección del Talento se continuo avanzando en el cumplimiento de los atributos de calidad contemplados en la dimensión, en relación con el talento humano y el equipo directivo, a través de la vinculación de personal de acuerdo con la naturaleza de los empleos (libre nombramiento y remoción, de carrera administrativa, de carácter temporal y provisional) y la respectiva normatividad que los regula verificando el cumplimiento de lo contemplado en el Manual de Funciones y de Competencias, de acuerdo con las necesidades presentadas.

Respecto al Manual de Funciones y Competencias, y Con el fin de dar cumplimiento al artículo 1º del

Decreto Nacional 989 del 9 de julio de 2020 “Por el cual adiciona el Capítulo 8 al Título 21 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector Función Pública”, en el artículo 2.2.21.8.2 que determina las competencias para el desempeño del cargo de Jefe de Oficina, asesor, coordinador o auditor de control interno o quien haga sus veces en las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y territorial, la SDH se trabajó y proyectó la Resolución No. SDH- 000422 del 6 de julio de 2021 “Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Planta de Empleos de la Secretaría Distrital de Hacienda”

Así mismo durante el III trimestre se continuó con las acciones de inducción general del personal vinculado, en modalidad virtual, poniendo a su disposición los cursos y contenidos requeridos para su adecuado conocimiento de la entidad y del servicio público. Haciendo además acompañamiento a las inquietudes que presentaron los nuevos funcionarios durante este proceso.

Se continuó con el desarrollo de las actividades contempladas en los planes y programas de Bienestar, Capacitación y Seguridad y Salud en el Trabajo, de manera que los servidores cuenten con las condiciones adecuadas a lo largo del ciclo de vida en la Entidad.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021.

En el PAS_2021_Seguimiento trim III, se reporta el porcentaje de cumplimiento de las acciones incluidas en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021.

DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Política de Planeación Institucional

1. Descripción de la Política

El objetivo principal de la política de planeación institucional es generar los lineamientos para que la Secretaría Distrital de Hacienda defina la ruta estratégica y operativa que guiará la gestión de la entidad, de tal manera que sea posible cumplir con su misión, visión, objetivos y metas propuestas, satisfaciendo las necesidades y derechos de sus grupos de valor. En este sentido, es importante que

la planeación institucional se realice en sintonía con las políticas públicas vigentes para la ciudad y el Plan de Desarrollo Distrital, y articule las acciones y los recursos.

Asimismo, en la definición e implementación de esta política será necesario tener en cuenta dos elementos fundamentales: i) Buscar que los equipos que implementan las demás políticas del MIPG tengan el mismo entendimiento de la razón de ser de la entidad y de su ruta estratégica; ii) Diseñar mecanismos que promuevan la participación ciudadana en la planeación institucional.

2. Avance en la gestión integral de la Política.

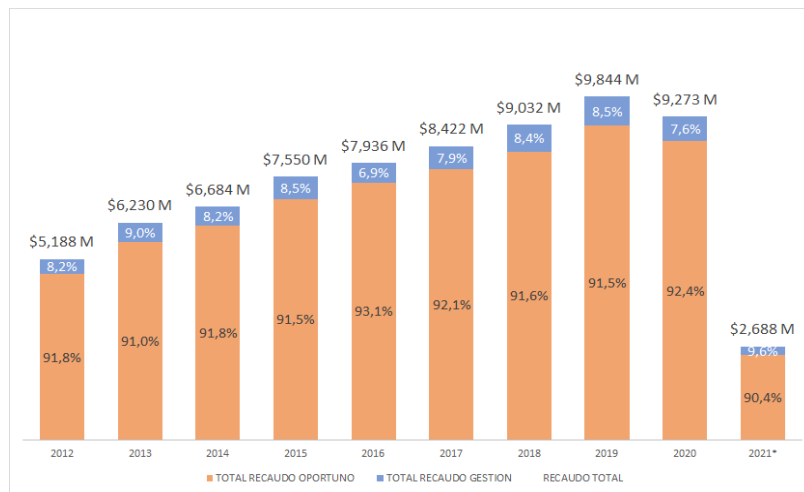
Avances plataforma estratégica

Una vez aprobada y socializada la plataforma estratégica de la SDH 2020 – 2024, durante el tercer trimestre se avanzó en la revisión de las metas de la MEGA con el equipo directivo y en la definición de los indicadores estratégicos, como se muestra a continuación:

MEGA aprobada: Para el 2024, la Secretaría Distrital de Hacienda habrá consolidado un esquema de ejecución con altos niveles de eficacia y rendición de cuentas, en al menos cinco sectores que ejecutan gasto del distrito, que permitan elevar el recaudo oportuno por encima del 93% e incrementar el aporte voluntario en 50%.

Respecto a la meta de elevar el recaudo oportuno por encima del 90%, se evidenció a partir de la información histórica para el periodo 2012-2020 y 2021 preliminar analizada con la Dirección de Impuestos, que ese porcentaje se ha cumplido permanentemente y por tanto se tendría que hacer un mayor esfuerzo en el contexto de la MEGA 2025. Específicamente, teniendo en cuenta que durante los últimos 9 años (2012 –2020) la participación mínima del recaudo oportuno ha sido de 91,0% y la máxima del 93,1%, la propuesta de meta presentada al equipo directivo y aprobada es: elevar el recaudo oportuno a 93%.

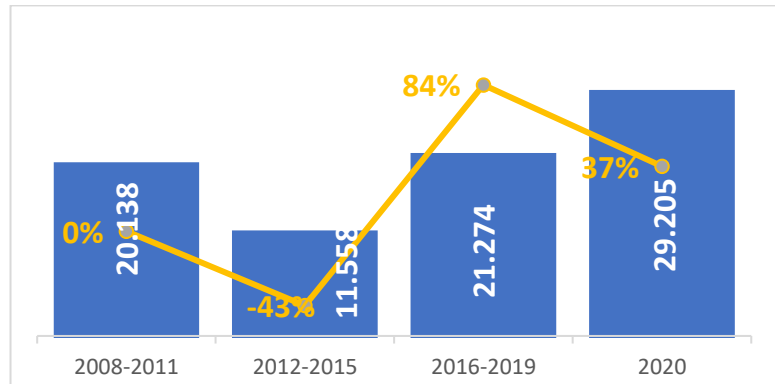
Figura 1. Participación del Recaudo Oportuno 2012-2021



Fuente: Cifras de recaudo tributario, Dirección de Impuestos

Respecto a la meta de incrementar el aporte voluntario en 50%, el Secretario de Hacienda como líder del equipo directivo propuso presentar los datos por número de contribuyentes que realizan el aporte voluntario y no como monto puesto que el valor es simbólico comparado con el recaudo total. En ese sentido, la información es:

Figura 2. Contribuyentes promedio Aporte Voluntario por administración



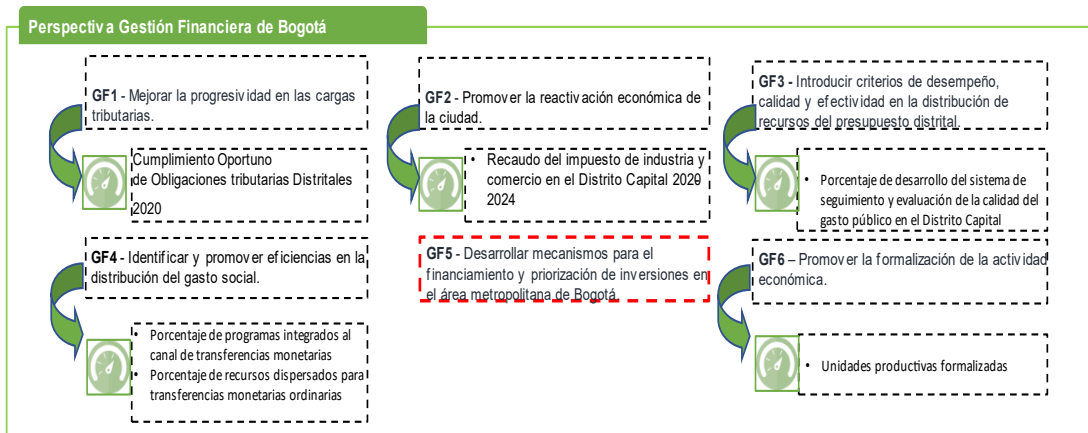
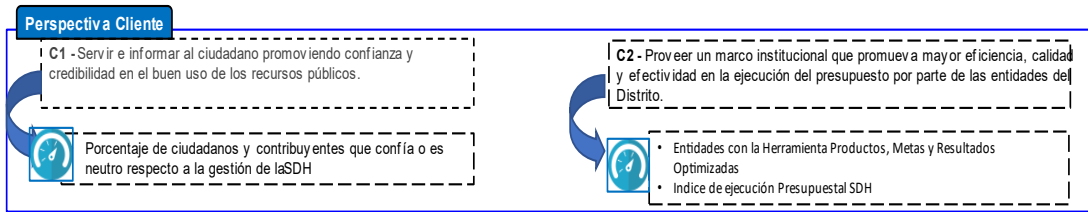
Fuente: Cifras de recaudo tributario, Dirección de Impuestos

El incremento evidenciado para el periodo 2016 – 2019 es del 84%. Por su parte, el avance del aporte voluntario en el 2020 fue del 37%, superando la cifra del periodo anterior, en número de contribuyentes, por la solidaridad despertada durante la pandemia. Durante el periodo 2021-2024 se buscará incrementar el número de contribuyentes que hacen aporte voluntario hasta llegar a un 50%.

Indicadores estratégicos: En la siguiente figura se muestra el estado actual del mapa de indicadores estratégicos del tercer trimestre:

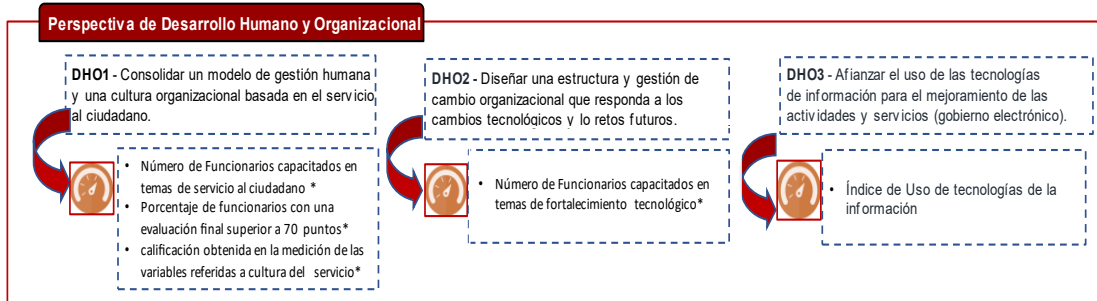
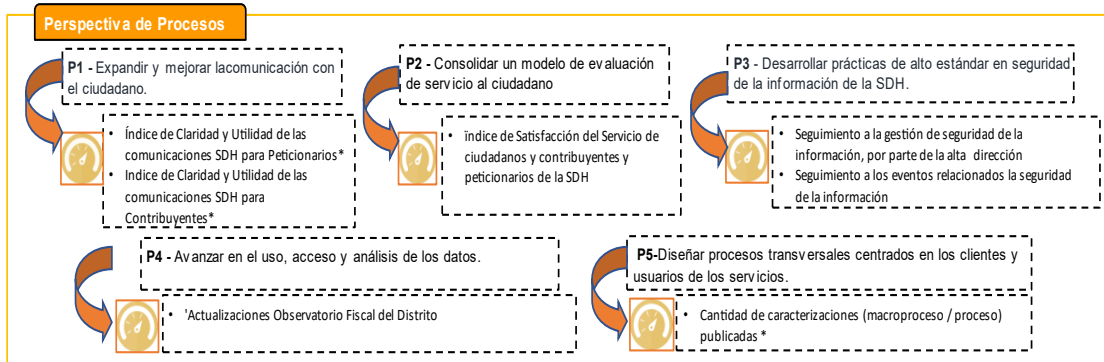
Figura 3. Indicadores estratégicos 2020-2024

Indicadores Estratégico SDH 2020 – 2024



3

Indicadores Estratégico SDH 2020 – 2024



(*) En Revisión

2

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

En este trimestre se adelantaron reuniones de trabajo con las diferentes áreas y se avanzó en la definición de indicadores estratégicos para todos los objetivos estratégicos. Se sigue trabajando en la definición de indicador para el objetivo GF5 – Desarrollar mecanismos para el financiamiento y priorización de inversiones en el área metropolitana de Bogotá y están en proceso de revisión y aprobación los indicadores para los objetivos P1-Expandir y mejorar la comunicación con el ciudadano.; P5-Diseñar procesos transversales centrados en los clientes y usuarios de los servicios DHO1 - Consolidar un modelo de gestión humana y una cultura organizacional basada en el servicio al ciudadano. y DHO2 - Diseñar una estructura y gestión de cambio organizacional que responda a los cambios tecnológicos y lo retos futuros. Para el último trimestre se tendrán definidos los indicadores y el reporte de avance a segundo semestre de la vigencia.

Política de administración de riesgos: En relación con el trabajo presentado en la sesión del CIGD en abril de 2021, con respecto a los avances de la política de administración de riesgos, se continúa trabajando en el perfeccionamiento del documento que contiene los lineamientos y responsabilidades con respecto a los diferentes tipos de riesgos en la entidad.

Las revisiones a la política han alcanzado una faceta documental donde se establece la mejor manera de documentar y presentar los resultados de su construcción. Se están analizando las posibilidades para la inclusión de la política en el acervo documental del Sistema de Gestión de Calidad, que se complementa con las actividades que adelantaron desde la Oficina de Análisis y Control de Riesgos durante los comités del CIGD en los meses de agosto y septiembre con respecto a la revisión integral de los riesgos, en concordancia con los lineamientos actuales y futuros con la aprobación y socialización de la política de administración de riesgos.

Con respecto al convenio suscrito con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, se adelantaron reuniones a lo largo del trimestre para la revisión de todos aquellos aspectos importantes al momento de hablar de una política de riesgos, enfatizando en temas de conflicto de interés enfocado a la sensibilización de los funcionarios de la entidad.

- **Riesgo operacional y de corrupción**

En el mes de abril se culminó el proceso de actualización de la matriz de riesgo operacional de la entidad. Resultado de la revisión y actualización de la matriz de riesgo operacional de la entidad, se identificaron 499 riesgos operacionales de los cuales el 5,2% se encuentran ubicados en el nivel residual extremo, el 8% en el nivel alto, el 26%,1 en el moderado y el 60,7% en el bajo.

Para el reporte del comportamiento de los riesgos en los procesos en el tercer trimestre de 2021, se recibieron 36 reportes, de los cuales 8 procesos consideran que se han materializado riesgos en sus actividades. De estos 8 reportes, 4 se reportaron con oportunidad a la OACR y 4 no fueron reportados, por lo cual se debe adelantar un análisis de la situación en los procesos correspondientes.

Dentro de los 8 procesos que identificaron la materialización de riesgos, se contempla un total de 13 riesgos materializados y que a su vez están identificados en la matriz de riesgo. Los procesos deben

realizar mesas de trabajo con la OACR para determinar las causas de los riesgos y los ajustes correspondientes en la matriz de riesgos para evitar su materialización en futuras ocasiones.

Con respecto a las causas de los riesgos materializados, se considera que están identificados 11 de estos, considerando su inclusión dentro de la matriz de riesgos y enlazado con los controles establecidos. Ahora, con respecto a los fallos en los controles por su diseño y ejecución, 6 riesgos materializados de los 11 reportados consideran que la falla en el control del riesgo está asociada con los atributos descritos para el control.

Para la siguiente vigencia, se están planteando nuevas formas de hacer seguimiento a los riesgos de una manera más inmediata, a través de las campañas de sensibilización de la OACR para que los procesos reporten de manera inmediata la materialización de los riesgos, y no esperar hasta el cierre del trimestre para hacer el balance correspondiente. Esto implica mejoras en la herramienta que se trabajarán en conjunto entre la OACR y la OAP.

- ***Riesgos de corrupción en trámites***

Durante el segundo semestre de 2021, en el marco del convenio suscrito con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito UNODC, se realizaron aproximadamente 20 sesiones de trabajo para analizar las cadenas de valor de 8 trámites y 2 otros procedimientos administrativos priorizados, con el fin de encontrar puntos críticos en los que se podrían generar actos de corrupción.

Estos trámites y otros procedimientos administrativos fueron:

- Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias.
- Impuesto sobre vehículos automotores
- Impuesto predial unificado
- Consulta y certificación de pago
- Consulta de obligaciones tributarias pendientes
- Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
- Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
- Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
- Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido
- Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago

Aplicando la metodología de la UNODC y con la participación de representantes de las áreas responsables de los trámites y OPAS, de la Oficina Asesora de Planeación y de la Oficina de Análisis y Control de Riesgos, se identificaron 7 riesgos de corrupción en los siguientes 4 trámites:

- Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias.
- Impuesto sobre vehículos automotores
- Impuesto predial unificado
- Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido

Para cada uno de los riesgos se establecieron sus causas y consecuencias, así como los controles que se aplican en las áreas con el fin de evitar su ocurrencia. Estos riesgos también fueron valorados determinando su probabilidad de ocurrencia e impacto; la combinación de estas dos variables permitió determinar el nivel de riesgo inherente de cada uno, encontrando que 3 riesgos se ubican en una zona de riesgo inherente moderada y 4 se ubican en la zona extrema. A continuación, se relacionan los riesgos identificados:

Tabla 2. Riesgos de Corrupción Identificados

Trámite	Riesgos	Causas	Consecuencias	Controles	Nivel de riesgo inherente
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Aceptar o solicitar dádivas (regalos u otro beneficio) en ejercicio de las funciones propias del cargo, para hacer uso mal intencionado de los roles y privilegios a los cuales se tiene acceso, con el fin de favorecer a un ciudadano otorgándole la facilidad de pago, o evitándole o levantándole las medidas cautelares o suspender el proceso de cobro, omitiendo o alterando el cumplimiento de los requisitos protocolarios.	<p>Puede haber un interés particular de beneficiar a un deudor o a un tercero</p> <p>Puede haber presión por parte de un tercero para la omisión de requisitos</p>	<p>Detrimiento patrimonial</p> <p>Investigaciones y sanciones contra el servidor público</p> <p>Pérdida de imagen, confianza y credibilidad en la gestión de la entidad</p>	El gestor de cobro, cuando se requiere, diligencia y verifica mediante lista de chequeo que se cumplan los requisitos, plazos y garantías (para estas últimas, si es el caso), para otorgar la facilidad de pago. Posteriormente, el revisor valida que la información de la lista de chequeo diligenciada sea consistente contra la respuesta de aceptación o negación; en caso de encontrar inconsistencias, lo devuelve al gestor para su corrección y se registra como salida no conforme. Las evidencias de la ejecución del control son la lista de chequeo, visto bueno del revisor y salida no conforme.	Moderado
Impuesto sobre vehículos automotores Impuesto predial unificado	Uso mal intencionado y no autorizado de la información por parte de terceros, incumpliendo así las funciones atribuidas o responsabilidades contractuales, desviando la característica de la confidencialidad de la información, para beneficio propio o de un contribuyente.	<p>Falta de un comportamiento íntegro por parte los servidores de la entidad</p> <p>Permitir el acceso a la información privilegiada por parte de terceros, producto de tercerizar procesos</p>	<p>Incumplimiento de las metas de recaudo y detrimento patrimonial</p> <p>Pérdida de imagen, confianza y credibilidad en la gestión de la entidad</p> <p>Demandas interpuestas por los ciudadanos en contra de la entidad</p> <p>Afectación a los procesos operacionales de la entidad</p>	<p>El Jefe de la Oficina de Gestión del Servicio, profesionales grado 18 y/o 21, mensualmente mediante correo electrónico envían piezas comunicativas con el fin de recordar a los servidores del área el cumplimiento de sus funciones en el marco de una gestión ética. Los gestores de calidad verifican el cumplimiento del control y en caso de encontrar desviaciones informan a través de correo electrónico al Jefe inmediato y/o al Subdirector del área. Como evidencia, quedan los correos electrónicos enviados.</p> <p>El supervisor del contrato, según periodicidad establecida en el contrato, verifica que el contratista acredite que cuenta con mecanismos y políticas de seguridad de la información exigidos por la entidad. En caso de encontrar inconsistencias, hay lugar a iniciar los procesos de incumplimiento de las obligaciones contractuales. Como evidencia de la ejecución del control se obtiene el informe de supervisión que acredita el cumplimiento de las obligaciones contractuales.</p>	Extremo

Trámite	Riesgos	Causas	Consecuencias	Controles	Nivel de riesgo inherente
<p>Impuesto sobre vehículos automotores</p> <p>Impuesto predial unificado</p>	<p>Aceptar o solicitar dádivas (regalos u otro beneficio) en ejercicio de las funciones propias del cargo, a cambio de exonerar total o parcialmente a un contribuyente del pago del impuesto (de vehículos o de predial), haciendo uso malintencionado e indebido de los recursos institucionales y desviando el principio de integridad de la función administrativa, hacia el beneficio propio o de terceros.</p>	<p>Falta de un comportamiento íntegro por parte los servidores de la entidad</p>	<p>Incumplimiento de las metas de recaudo</p> <p>Demandas interpuestas por los ciudadanos en contra de la entidad</p> <p>Investigaciones y sanciones contra el servidor público</p> <p>Pérdida de imagen, confianza y credibilidad en la gestión de la entidad</p>	<p>El Jefe de la Oficina de Gestión del Servicio, profesionales grado 18 y/o 21, mensualmente mediante correo electrónico envían piezas comunicativas con el fin de recordar a los servidores del área el cumplimiento de sus funciones en el marco de una gestión ética. Los gestores de calidad verifican el cumplimiento del control y en caso de encontrar desviaciones informan a través de correo electrónico al Jefe inmediato y/o al Subdirector del área. Como evidencia, quedan los correos electrónicos enviados.</p>	<p>Extremo</p>
		<p>Existencia de tramitadores que prometen facilitar los servicios gratuitos a los ciudadanos</p>		<p>El Jefe de la Oficina de Gestión del Servicio, establece y divulga de acuerdo con las necesidades del servicio y los lineamientos establecidos por la oficina, la rotación aleatoria de los servidores que prestan atención al ciudadano. El gestor de calidad de la Oficina de Gestión del Servicio, verifica el cumplimiento del control y en caso de encontrar desviaciones informa a través de correo electrónico al Jefe inmediato y/o al Subdirector del área.</p>	
		<p>Posibilidad de modificar el valor a pagar sin una autenticación previa que garantice la verificación de identidad del contribuyente, tercero autorizado o del funcionario que realiza el proceso</p>		<p>Actualmente esta causa no tiene un control establecido. No obstante, se tiene previsto implementar un mecanismo tecnológico que permita validar la identidad del contribuyente, tercero autorizado o del funcionario en el sistema de información tributaria, como medida preventiva para impedir la materialización del riesgo. Falta integración de la autenticación con el nuevo sistema de información tributaria.</p>	
		<p>Posibilidad de hacer liquidaciones sin una autenticación previa que garantice la verificación de identidad del contribuyente, tercero autorizado o del funcionario que realiza el proceso</p>		<p>Actualmente esta causa no tiene un control establecido. No obstante, se tiene previsto implementar un mecanismo tecnológico que permita validar la identidad del contribuyente, tercero autorizado o del funcionario en el sistema de información tributaria, como medida preventiva para impedir la materialización del riesgo. Falta integración de la autenticación con el nuevo sistema de información tributaria.</p>	

Trámite	Riesgos	Causas	Consecuencias	Controles	Nivel de riesgo inherente
<p>Impuesto sobre vehículos automotores Impuesto predial unificado</p>	<p>Aceptar o solicitar dádivas (regalos u otro beneficio) en ejercicio de las funciones propias del cargo, para manipular información privilegiada relacionada con el impuesto (predial o de vehículos), desviando así los intereses institucionales en cuanto a metas de recaudo, para obtener un beneficio propio o para un tercero.</p>	<p>Falta de un comportamiento íntegro por parte los servidores de la entidad</p>	<p>Detrimiento patrimonial al verse afectadas las metas de recaudo Investigaciones y sanciones contra el servidor público Pérdida de imagen, confianza y credibilidad en la gestión de la entidad</p>	<p>El Jefe de la Oficina de Gestión del Servicio, profesionales grado 18 y/o 21, mensualmente mediante correo electrónico envían piezas comunicativas con el fin de recordar a los servidores del área el cumplimiento de sus funciones en el marco de una gestión ética. Los gestores de calidad verifican el cumplimiento del control y en caso de encontrar desviaciones informan a través de correo electrónico al Jefe inmediato y/o al Subdirector del área. Como evidencia, quedan los correos electrónicos enviados.</p>	<p>Extremo</p>
		<p>Debilidades en el control de las múltiples actividades desarrolladas por un solo servidor</p>		<p>El revisor, cada vez que se requiere, verifica que los actos administrativos, oficios, liquidaciones, validaciones, entre otros, cumplan con todos los requisitos, y estén acorde con la información de impuestos que reposa en la entidad. En caso de encontrar inconsistencias, se devuelve al profesional encargado del manejo de esta información para su ajuste.</p>	
		<p>Realizar tareas de manera manual sin el seguimiento adecuado</p>		<p>El Jefe de cada Oficina (General de Fiscalización, Fiscalización Grandes Contribuyentes, Liquidación y Control Masivo) con el VoBo del revisor asignado, revisan aleatoriamente que los expedientes estén debidamente foliados y con la hoja de ruta actualizada por los servidores que tienen el reparto asignado. En caso de identificar materialización del riesgo se informa a la autoridad competente (Por efectos del trabajo en casa los controles se están haciendo mediante los canales digitales, Share Point, correo electrónico).</p>	
		<p>Posibilidad de hacer liquidaciones sin una autenticación previa que garantice la verificación de identidad del contribuyente, tercero autorizado o del funcionario que realiza el proceso</p>		<p>Actualmente esta causa no tiene un control establecido. No obstante, se tiene previsto implementar un mecanismo tecnológico que permita validar la identidad del contribuyente, tercero autorizado o del funcionario en el sistema de información tributaria, como medida preventiva para impedir la materialización del riesgo. Falta integración de la autenticación con el nuevo sistema de información tributaria.</p>	

Trámite	Riesgos	Causas	Consecuencias	Controles	Nivel de riesgo inherente
Impuesto sobre vehículos automotores Impuesto predial unificado	Aceptar o solicitar dádivas (regalos u otro beneficio) en ejercicio de las funciones propias del cargo, para proferir actos administrativos en cualquier etapa del proceso de cobro, arbitrarios y contrarios a la ley y a los intereses de la entidad, con el propósito de obtener un beneficio propio o para un tercero.	Seguimiento inadecuado a las decisiones tomadas dentro de las etapas de cobro por parte de quien ejerce la supervisión y vigilancia del ejercicio de las actuaciones administrativas Falta de un comportamiento íntegro por parte los servidores de la entidad	Investigaciones y sanciones contra el servidor público Pérdida de imagen, confianza y credibilidad en la gestión de la entidad Detrimento patrimonial	El revisor verifica que la decisión tomada frente a la situación particular de cobro esté debidamente pronunciada frente a la ley tributaria. En caso de encontrar inconsistencias, devuelve el acto administrativo a quien lo proyectó para su respectivo ajuste. Como evidencia se obtienen comunicaciones cruzadas entre revisor y gestor y el acto administrativo aprobado.	Extremo
Impuesto sobre vehículos automotores Impuesto predial unificado Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Aceptar o solicitar dádivas (regalos u otro beneficio) en ejercicio de las funciones propias del cargo, para manipular el fallo de un recurso por acción u omisión a favor de un contribuyente y en contra de la administración, omitiendo las pruebas que respaldan dicho fallo, con el fin de obtener un beneficio propio o para un tercero.	Falta de un comportamiento íntegro por parte los servidores de la entidad Realizar tareas de manera manual sin el seguimiento adecuado La influencia o presión de un tercero	Detrimento patrimonial al verse afectadas las metas de recaudo Investigaciones y sanciones contra el servidor público Pérdida de imagen, confianza y credibilidad en la gestión de la entidad	La Jefe de la Oficina de Recursos Tributarios revisa la totalidad de los fallos emitidos y cada vez que se requiere, hace retroalimentación sobre los posibles casos en que se hayan cometido errores, con el fin de evitar su recurrencia. Si durante la revisión realizada a los fallos encuentra algún error, lo pone en conocimiento de las áreas de gestión para que se realicen los ajustes respectivos. Como evidencia de dicha revisión, quedan los ajustes realizados en los fallos y correos electrónicos. El profesional de la Oficina de Recursos Tributarios cada vez que se requiere, revisa el contenido de los fallos proferidos y los contrasta con los documentos que se encuentran en el expediente que contiene las pruebas respectivas. Posteriormente, la jefe de la Oficina aprueba los fallos, los firma y los envía a notificar. En caso de encontrar inconsistencias, los devuelve para su respectivo ajuste.	Moderado
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Aceptar o solicitar dádivas (regalos u otro beneficio) en ejercicio de las funciones propias del cargo, para manipular información privilegiada relacionada con los valores a devolver o compensar, desviando así los intereses institucionales para obtener un beneficio propio o para favorecer a un tercero	Realizar ingreso o registro y ajustes manuales de la información (saldos) por migrar al nuevo sistema de información (BOGDATA)	Pérdida de imagen, confianza y credibilidad en la gestión de la entidad Investigaciones y sanciones contra el servidor público Detrimento patrimonial	El sustanciador debe establecer cuál es el saldo que se va a devolver, y lo contrasta con el saldo creado por el revisor (quien es el único que tiene rol para crear saldos). Si el saldo no existe en el nuevo sistema, le solicita al revisor su creación. Posteriormente, el Jefe de la Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones verifica diariamente de manera aleatoria, que el saldo creado en el sistema coincida con el registrado en la base de datos de Excel y el generado en el sistema Legado.	Moderado

Trámite	Riesgos	Causas	Consecuencias	Controles	Nivel de riesgo inherente
		Falta de un comportamiento íntegro por parte los servidores de la entidad		La Jefe de Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones rota cada 3 meses los grupos de revisión para brindar mayor objetividad y transparencia en el proceso de revisión.	
		La influencia o presión de un tercero		La Jefe de la Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones, cada vez que ingresa un servidor nuevo al área o cuando se requiere, asegura que se cumpla la prohibición explícita de que los servidores a su cargo tengan contacto directo con los contribuyentes. En caso de incumplimiento de esta directriz, se hace llamado de atención verbal, y si el funcionario reincide, se comunica a la Oficina de Control Disciplinario Interno.	
		Debilidades en la verificación de los saldos a pagar		El Profesional Universitario, cada vez que se requiere, realiza una preclasificación respecto a los requisitos mínimos de las solicitudes, que es verificada por los sustanciadores. Si se detecta que una solicitud no cumple con el total de los requisitos se inadmite en cualquier etapa del proceso.	
				El Técnico Administrativo encargado de generar la orden de pago en el sistema de Tesorería, cada vez que se requiere, valida el saldo favor que se reporta en la planilla (donde van relacionadas todas las resoluciones), el saldo a favor que contiene la resolución y el saldo a favor que se creó en el sistema TRM. En caso de encontrar inconsistencias, el Técnico lo devuelve tanto al revisor como al sustanciador, con copia al Jefe de Oficina, y ellos realizan los ajustes requeridos antes de proferir la orden de devolución.	

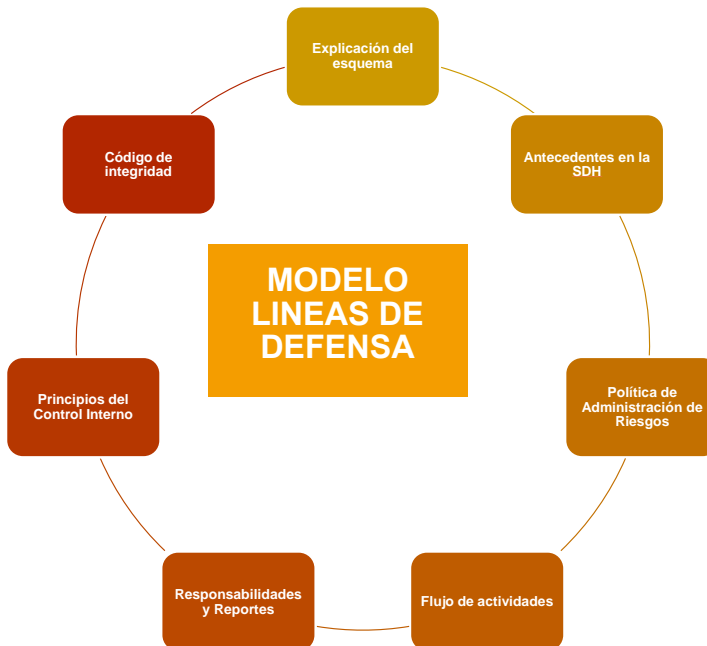
Fuente: Oficina asesora de Planeación

Caracterización de los grupos de valor: Tomando como fuente principal la información de la Medición de Satisfacción 2020 se culminó con la actualización, socialización y publicación de la caracterización de los grupos de valor, siguiendo la metodología del Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública, que garantiza la inclusión de las variables relevantes, las desagregaciones requeridas y la participación de los usuarios a través de la encuesta. Esta caracterización le permitirá a la Entidad contar con los elementos para una adecuada planificación del Sistema de Gestión, la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, cumplimiento de políticas públicas y políticas de desarrollo administrativo.

Construcción de la guía de planeación: Se está construyendo la *Guía de Planeación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión*, la cual busca crear un marco metodológico para facilitar el ejercicio de la planeación estratégica y su articulación con las herramientas de planeación y seguimiento establecidas a nivel nacional y territorial. Se espera socializar y publicar la guía en el mes de diciembre.

Avances plan de acción según resultados IDI para la política de planeación institucional: De acuerdo al plan de acción propuesto por la OAP en atención a las recomendaciones realizadas por el DAFP, se avanzó en la generación del documento Modelo líneas de defensa para ser aplicado en la SDH cuya la función es centralizar todos aquellos conceptos referentes a las líneas de defensa, como las responsabilidades y el reporte de actividades. Este documento contiene:

Figura 4. Modelo Líneas de Defensa



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

La OAP liderará una campaña para dar a conocer los aspectos importantes del Modelo de Líneas de Defensa, de manera tal que cada funcionario, líder de proceso y líder de sistema tenga claro el rol que juega en la entidad, y los momentos y reportes que deben tener en cuenta respecto al Sistema de Control Interno.

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad de la Política.

Para esta política el criterio diferencial se define desde el marco normativo, como son la Ley 152 de 1994 – Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, la Ley 1474 de 2011 que se refiere al plan de acción de las entidades públicas y la obligatoriedad de su publicación para consulta de la ciudadanía y el Decreto 612 de 2018 que fija directrices para la integración de los planes institucionales y

estratégicos en las entidades públicas. En este sentido, y de acuerdo con el manual del MIPG, la planeación institucional busca la articulación de todos sus planes en los tres niveles, así como la optimización de los procesos de monitoreo y seguimiento, para orientar todos los esfuerzos de la entidad hacia el logro de los resultados, en especial aquellos del mapa estratégico.

A continuación, se hace un balance sobre el cumplimiento o implementación de estos atributos de calidad para la política de planeación institucional:

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO / IMPLEMENTACIÓN
<p>1. Articulada con los recursos físicos, de infraestructura, tecnológicos, entre otros, disponibles</p>	<p>Los planes institucionales se han actualizado en función de las necesidades de las dependencias y las recomendaciones realizadas desde la Oficina Asesora de Planeación. Se presentarán ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para formalización y/o aprobación.</p> <p>Se espera continuar trabajando en la interiorización de los ejes de la planeación estratégica, incluyendo mayor integralidad entre las perspectivas y objetivos estratégicos, con respecto a los procesos, planes y proyectos contemplados en la entidad, para lo cual desde la OAP se están estructurando los lineamientos para la formulación y articulación con la estrategia de la planeación institucional de la vigencia 2022 (Plan de Acción Institucional, Plan de Adecuación y Sostenibilidad y Planes Institucionales).</p>
<p>2. Con resultados anuales para el cumplimiento de las metas estratégicas</p>	<p>Los planes institucionales se han planteado resultados y metas anuales. Durante el tercer trimestre se continuó con el avance en la definición y estructuración de formatos para los indicadores estratégicos. Se encuentran definidos y aprobados 18 indicadores.</p>
<p>3. Orientada a resultados y a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor, con los recursos necesarios que aseguren su cumplimiento</p>	<p><i>Se socializó y publicó tanto en página web como en intranet la caracterización de los grupos de valor, incorporando no solo su información demográfica y de tipologías, sino también sus necesidades y expectativas identificadas en la medición de satisfacción 2020.</i></p>
<p>4. Soportada en un esquema de medición para su seguimiento y mejora</p>	<p><i>Durante el mes de agosto se llevó a cabo la Auditoría Externa de recertificación para determinar la conformidad del sistema de gestión de la SDH, El ente certificador auditó 19 procesos y no se presentaron no conformidades con el sistema de gestión de la secretaría.</i></p>
	<p>Para el tercer trimestre del año se establecieron actividades para el fortalecimiento de una visión integral para el manejo de gestión de</p>

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO / IMPLEMENTACIÓN
<p>5. Con riesgos identificados y controles definidos para asegurar el cumplimiento de gestión institucional</p>	<p>riesgos en la SDH. En el CIGD del mes de octubre se informó de las actividades del Comité de política de riesgos que sesiona mensualmente, donde se tratan los riesgos financieros; sin embargo, no hay un espacio para tratar los riesgos no financieros, razón por la cual propuso que dentro de este comité (CIGD) se tenga una agenda para tratar los temas no financieros (agenda gestión de riesgos), presentar las alertas a los miembros y que sea un espacio no solo de la OACR, sino de los líderes de las diferentes dependencias, enfocados en la gestión preventiva avanzando hacia la cultura de gestión basada en riesgos.</p>
<p>6. Que incorpore las acciones a desarrollar para las demás dimensiones de MIPG</p>	<p>Uno de los principales resultados de las políticas de Planeación Institucional y Seguimiento y Evaluación al Desempeño en la SDH es la definición y monitoreo periódico del Plan de Adecuación y Sostenibilidad del MIPG para las 18 políticas, alineado al mapa estratégico de la entidad y al plan de acción institucional.</p>

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

El Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021 para la política de planeación institucional define las siguientes acciones:

1. Actualizar y mejorar la caracterización de los grupos de valor de la SDH.
 - Avance 100%.
 - La entidad cuenta con el documento de caracterización de los grupos de valor, actualizado, socializado y publicado al tercer trimestre del 2021 de acuerdo con la información que ha sido recogida y/o actualizada a partir de la medición de satisfacción vigencia 2020.
2. Mejorar la formulación de los planes institucionales, a partir de los insumos de la planeación estratégica, fortaleciendo el diseño y documentación de los indicadores de seguimiento.
 - Avance 80%
 - Durante el tercer trimestre del año se acompañó desde la OAP el proceso de optimización en los siguientes planes:
 - En el marco del plan de gestión de la información estadística 2021, se avanzó en la actualización del inventario de operaciones estadísticas de la Secretaría Distrital de Hacienda, mediante la identificación de operaciones estadísticas a incluir y excluir de los inventarios de oferta de la SDH y la actualización de los formularios F1 en aplicativo dispuesto por la SDP.
 - Ajustes y mejoras en el Plan de acción institucional 2021 - Planes de acción de las dependencias, en términos de redacción y alcance de las actividades, ajustes en los indicadores y en las metas.
 - Ajustes y mejoras en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG según solicitudes de los líderes de políticas socializados en el CIGD del mes de agosto.

- Adicionalmente, se avanzó en la optimización del mapa estratégico de la SDH 2020-2024, con la aprobación de las metas de la MEGA, tanto para el recaudo oportuno como para el aporte voluntario, y con la validación de nuevos indicadores estratégicos y responsables de reporte.
 - Se ha avanzado en el esquema de seguimiento al plan institucional se mantiene el reto de generar las estrategias de comunicación sobre los resultados, tanto a los servidores de la entidad, como a los equipos directivos y la alta dirección.
3. Definir las necesidades de seguimiento y documentación de los planes institucionales para ser incluidas en el Software de Gestión de la SDH.
- Avance 50%.

En el tercer trimestre se dio inicio al proceso contractual cuyo objetivo es la provisión de una herramienta tecnológica, que permita la administración, organización, gestión, control efectivo y seguro del Sistema de Gestión de la Entidad; así como, contar con información adecuada para la toma oportuna de decisiones, implementar acciones tendientes a mejorar la prestación de productos y servicios a los grupos de valor, seguimiento a la gestión y planeación de la entidad y adaptación a los cambios.

Política de Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público

1. Descripción de la Política

La Política de Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público busca una eficiente ejecución del presupuesto, la cancelación de las obligaciones contraídas y la generación oportuna y confiable de los informes requeridos, mediante un ejercicio estratégico de planeación en una primera fase y de ejecución y seguimiento en la segunda.¹

El objetivo principal de la política es definir los lineamientos que la Secretaría Distrital de Hacienda utilizará para el manejo de los recursos presupuestales de que dispone, de forma apropiada y coherente para el logro de las metas y objetivos institucionales, ejecutando el presupuesto de manera eficiente, austera y transparente y llevando un adecuado control y seguimiento en la administración y ejecución del presupuesto de la entidad.

2. Avance en la gestión integral de la Política.

Para la actual vigencia, el presupuesto de la Secretaría Distrital de Hacienda fue aprobado en los términos establecidos en la normatividad vigente, para tales efectos, el 29 de diciembre de 2020 la Alcaldía Mayor de Bogotá expidió el Decreto 328 de 2020 “Por el cual se liquida el Presupuesto Anual de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones de Bogotá, Distrito Capital, para la vigencia fiscal comprendida entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021 y se dictan otras disposiciones, en cumplimiento del Acuerdo Distrital 788 del 22 de diciembre de 2020”. Con base en los fundamentos normativos que regulan la forma en que deben desarrollarse los requisitos de la Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público, la Secretaría Distrital de Hacienda dio cumplimiento a la Circular Externa No. DDP-000004 del 04 de mayo de 2021, la cual contempla la guía de ejecución, seguimiento y cierre presupuestal 2021 y la Directiva 002 de 2021, Lineamientos de Política Presupuesto Anual, así:

¹ Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital, Tomo II, Operación de las Dimensiones Operativas del MIPG, Versión 1, 2018, p.65.

- Preparación, consolidación y publicación del Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2022 de la Secretaría Distrital de Hacienda.
- Ejecución y compromiso presupuestal mediante la expedición de Certificados de Disponibilidad Presupuestal y Certificados de Registro Presupuestal para los procesos contractuales de las unidades ejecutoras 01 y 04.
- Ejecución del proceso para el cierre de ingresos de diciembre de 2021 en el Sistema BogData, módulo PSM.
- Radicación mensual de los reportes de la ejecución presupuestal de ingresos y gastos, tanto de la vigencia, como de las reservas presupuestales debidamente firmada por el responsable de presupuesto y el ordenador del gasto, a la Dirección Distrital de Presupuesto.

Plan Anual de Adquisiciones - PAA

Durante el tercer trimestre de la vigencia 2021 la Junta de Contratación se reunió en modalidad virtual en 12 oportunidades generándose las actas de las juntas No 21 a la 32 (8 sesiones ordinarias y 4 extraordinarias). A partir de éstas, se generaron cuatro versiones del PAA las cuales fueron publicados en SECOP y en la página WEB de la entidad. A continuación, se relacionan las cifras de los totales del PAA por cada unidad ejecutora en cada una de las versiones publicadas en la WEB:

Tabla 3. Cifras Plan Anual de Adquisiciones tercer trimestre de 2021

VERSIÓN	FECHA	UE:01	UE:03	UE:04	VALOR TOTAL PAA
28	8/07/21	\$ 89.082.081.269	\$ 4.147.000.000	\$ 19.731.888.707	\$ 112.960.969.976
29	22/07/21	\$ 88.406.044.567	\$ 4.147.000.000	\$ 20.781.671.135	\$ 113.334.715.702
30	20/08/21	\$ 90.527.268.206	\$ 3.908.000.000	\$ 20.856.391.731	\$ 115.291.659.937
31	9/09/21	\$ 88.652.719.525	\$ 4.048.283.300	\$ 20.850.313.129	\$ 113.551.315.954

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera / BogData

Así mismo se informa la cantidad de líneas existentes para cada una de las versiones:

Tabla 4. Líneas del Plan Anual De Adquisiciones tercer trimestre de 2021

U.E.	VERSIÓN 28	VERSIÓN 29	VERSIÓN 30	VERSIÓN 31
UE 01	392	406	438	439
UE 03	12	12	11	11
UE 04	220	217	215	217
Total	624	635	664	668

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera / BogData

Las modificaciones presentadas durante el trimestre corresponden a los ajustes relacionados con el objeto del contrato, modalidad de contratación, código UNSPSC, plazo y valor; sobre este último, se adelantaron actividades de liberación de saldos para las líneas que adelantaron procesos de contratación, estos recursos liberados han sido destinados a cubrir otras necesidades.

La Subdirección de Asuntos Contractuales, en su función de seguimiento a la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones, desde el segundo trimestre del año ha enviado memorandos de alerta a las dependencias sobre la radicación de estas líneas. Durante el tercer trimestre del año, se destacan las siguientes actividades:

- Seguimientos semanales a la radicación de las Líneas del Plan Anual de Adquisiciones – PAA de la vigencia, llevadas a cabo entre la Subdirección de Asuntos Contractuales, la Subdirección de Asuntos Financieros y la Subsecretaría General.
- Seguimiento mensual realizado por el Secretario de Hacienda, la Subsecretaria General a la Subdirección de Asuntos Contractuales y las diferentes áreas con la finalidad de verificar la ejecución presupuestal Vs. La planeación del PAA.
- Alertas sobre la radicación de las líneas del PAA en la Subdirección de Asuntos Contractuales, realizadas mediante correo electrónico y memorandos. (Memorandos enviados el 24 de agosto de 2021 bajo los números 2021IE016132O1, 2021IE016342O1, 2021IE016161O1, 2021IE016163O1, 2021IE016168O1, 2021IE016181O1, 2021IE016176O1, 2021IE016170O1, 2021IE016178O1, 2021IE016179O1, 2021IE016180O1, 2021IE016342O1, 2021IE016597O1, 2021IE016582O1).

Teniendo en cuenta las actividades descritas anteriormente, se evidencio un aumento en la radicación de las líneas, lo cual conlleva una mayor cantidad de ejecución de recursos por parte de la SDH.

Traslados Presupuestales

En el tercer trimestre teniendo en cuenta las necesidades de las áreas se realizaron las gestiones de dieciséis (16) traslados presupuestales de las unidades ejecutoras 01 y 04. Los traslados se encuentran incorporados en el sistema BogData, módulo PSM²

Inicio de la Programación Presupuestal para la vigencia 2022

El Decreto 714 de 1996³ (artículo 19 y artículo 20 lineamiento de política presupuestal) establece en su artículo 7º que el Presupuesto Anual del Distrito⁴ es el instrumento para el cumplimiento de los planes y programas de desarrollo económico y social. De acuerdo con lo anterior y en coordinación y compatibilidad del Presupuesto Anual con el Plan de Desarrollo del Distrito Capital, se da inicio a la programación presupuestal para la vigencia 2022, basados principalmente en la austeridad del gasto y teniendo en cuenta los lineamientos de programación presupuestal para la vigencia 2022 expedidos por la Alcaldesa de Bogotá.

Una vez se establece el procedimiento para conformar las partidas a incluir en el proyecto de presupuesto por cada uno de los rubros, partiendo del proceso de cálculo de las cantidades de los elementos del catálogo DANE 2021 con sus respectivos precios unitarios y su homologación a las actuales posiciones presupuestales, se dio inicio a las capacitaciones para incluir la información en

² Estado Orgánico del Presupuesto Distrital (Por el cual se compilan el Acuerdo 24 de 1995 y Acuerdo 20 de 1996.) 4 II. DEL PRESUPUESTO ANUAL DEL DISTRITO CAPITAL

ARTÍCULO 15º. De la Composición del Presupuesto. El Presupuesto Anual del Distrito Capital se compone de las siguientes partes:

- a) El Presupuesto de Rentas e Ingresos. Contendrá la estimación de los ingresos corrientes, las transferencias, las contribuciones parafiscales y los recursos de capital de la Administración Central y de los Establecimientos Públicos Distritales
- b) El Presupuesto de Gastos. Incluirá la totalidad de las apropiaciones para el Concejo Distrital, la Personería Distrital, la Contraloría Distrital, la Veeduría Distrital, las Secretarías de Despacho, los Departamentos Administrativos y los Establecimientos Públicos Distritales, distinguiendo entre gastos de funcionamiento, servicio de la deuda pública y gastos de inversión.
- c) Las Disposiciones Generales. Corresponde a las normas que se expiden en cada vigencia fiscal, tendientes a asegurar la correcta ejecución del presupuesto dentro del mismo período. (Acuerdo 24 de 1995, art. 13)

BogData, módulo BPC, con lo cual se realiza el cargue de las cifras proyectadas correspondiente a Bienes y Servicios de la Unidad Ejecutora 01 Dirección de Gestión Corporativa y de la Unidad Ejecutora 04 Fondo Cuenta Concejo de Bogotá, de las vigencias 2020, proyección 2021 y 2022³, previo análisis con las Direcciones y Dependencias correspondientes.

Realizado el registro de la información y de acuerdo con la programación presupuestal, a 30 de septiembre, se espera la entrega de la cuota Global establecida y firmada por la alcaldesa de la Ciudad, con lo cual se procederá a realizar el ajuste correspondiente a las cifras registradas, para una revisión definitiva por parte de la Dirección Distrital de Presupuesto, para su aprobación.

Austeridad del gasto a 30 de septiembre de 2021

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 29 del Decreto 492 de 2019⁴, la Secretaría Distrital de Hacienda ha realizado seguimiento al cumplimiento de las metas definidas en el Plan de Austeridad de la vigencia 2021. A continuación, se presentan los resultados del Indicador de Austeridad – IA (porcentaje de ahorro) y del Indicador de Cumplimiento – C(IA) al corte del 30 de septiembre de 2021:

Tabla 5. Indicador de Austeridad y Cumplimiento tercer trimestre de 2021

NOMBRE DEL GASTO SELECCIONADO	GASTO 2020 (\$)	GASTO 2021 (\$)	INDICADOR DE AUSTERIDAD	IA META 2021	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
			$IA_t = 1 - \frac{GE_t}{GE_{t-1}} * 100$		$C(IA) = \frac{IA_{Observado}}{IA_{meta}} * 100$
1. Horas extras, dominicales y festivos	\$ 51.797.828	\$ 35.301.379	32%	2%	1.592%
2. Viáticos y gastos de viaje	\$ 1.710.899	\$ 2.976.855	-74%	2%	-3.700%
3. Telefonía fija	\$167.502.460	\$ 61.605.310	4%	3%	117%
4. Vehículos oficiales	\$15.648.629	\$11.991.533	23%	2%	1.169%
5. Impresiones	\$ 29.730.000	\$ 20.787.000	30%	2%	1.504%

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera / Informe Austeridad del Gasto Tercer Trimestre 2021.

Como se puede apreciar, el comportamiento de los gastos durante la vigencia 2020 fue decreciente, debido a que, desde el segundo trimestre del ese año, se implementó el trabajo en casa por la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19.

Igualmente, durante el año 2021, y una vez flexibilizadas las restricciones de manera paulatina en distintos sectores a nivel laboral y económico, se ha generado el retorno gradual de los servidores públicos en modalidad presencial en las oficinas de la Secretaría Distrital de Hacienda con control de aforo, con lo cual, los indicadores de cumplimiento se verán afectados en la medida en que se retorne con mayor porcentaje de asistencia presencial a la entidad⁵.

Estrategias de mejora Implementadas:

Durante el tercer trimestre de 2021, bajo el liderazgo de la Subsecretaría General y la Dirección de Gestión Corporativa, se realizaron seguimientos mensuales a la ejecución presupuestal y las reservas de

³ Artículo 15⁵ del Decreto 714 de 1996, además del presupuesto de rentas e ingresos se debe proyectar el presupuesto de gasto.

⁴ Por el cual se expiden lineamientos generales sobre austeridad y transparencia del gasto público en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones.

⁵ . Detalle de los gastos, en el “Informe de Austeridad a 30 de septiembre de 2021”.

los gastos de funcionamiento de las Unidades Ejecutoras 01- Dirección de Gestión Corporativa y 04-Fondo Cuenta del Concejo de Bogotá D.C., así como al proceso de contratación por dependencia. Se realizó especial énfasis en la apropiación vigente frente a los compromisos y giros acumulados, así:

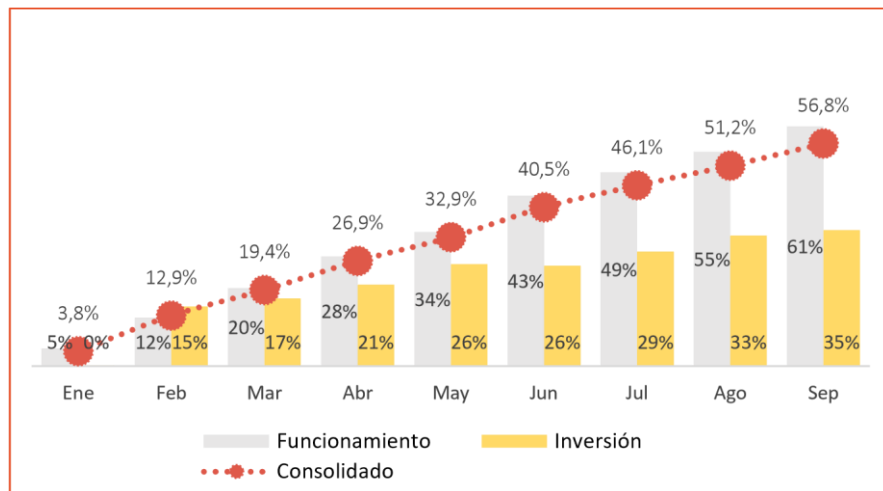
Figura 5. Compromisos PAA corte septiembre 2021



Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

A corte de septiembre de 2021 la ejecución de la Secretaría Distrital de Hacienda por concepto de funcionamiento se ubicó en el 61,2%, mientras la ejecución por el concepto de Inversión fue de 34,7%.

Figura 6. Compromisos PAA corte septiembre 2021

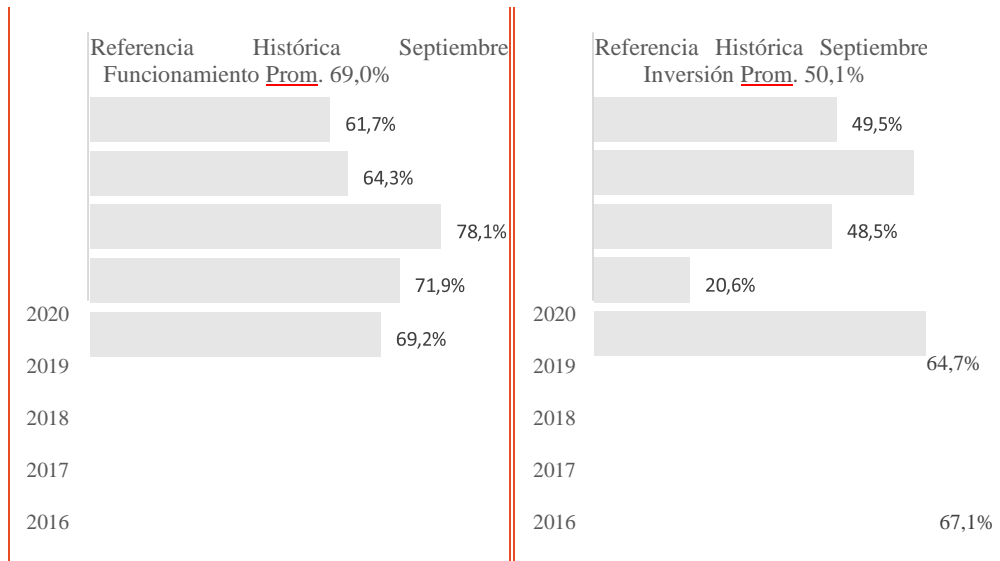


Compromisos / Presupuesto

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

La entidad en su consolidado ha comprometido el 56,8% de los recursos asignados. Si bien el nivel de compromisos ha incrementado, no es suficiente frente a los comparativos históricos.

Figura 7. Compromisos PAA corte septiembre 2021



Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

En el comparativo con referencia histórica, el balance de la ejecución por funcionamiento está por debajo del promedio histórico de los últimos cinco años ubicado en 69,0%, mientras la ejecución fue del 61,2% con una diferencia de 7,8%, para el concepto de inversión el promedio está en 50,1% y la ejecución fue de 34,7% con una diferencia de 15,4%.

La entidad está adelantando actividades de seguimiento y control, con el objeto de cumplir con los compromisos establecidos en el Plan Anual de Adquisiciones.

Figura 8. Compromisos PAA corte septiembre 2021

Concepto	Apropiación Vigente	Compromisos Giros Acum. Acum.	Saldo por Pagar
Adquisición de bienes y servicios	\$ 63.569	\$ 40.670	\$ 17.416
PAA	\$ 49.268	\$ 38.213	\$ 14.992
GEB	\$ 10.176	\$ 0	\$ 0
Serv. Públicos	\$ 2.518	\$ 1.424	\$ 1.401
Otros	\$ 1.606	\$ 1.033	\$ 1.022
Gasto de Personal	\$ 170.661	\$ 102.533	\$ 102.455
Gastos diversos	\$ 215	\$ 199	\$ 189
Transferencias corrientes de funcionamiento	\$ 60	\$ 55	\$ 55
SHD	\$ 234.505	\$ 143.457	\$ 120.115
			\$ 23.342

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

En el detalle de los grandes agregados se identifica lo siguiente:

- Adquisición de Bienes y Servicios: Se ha comprometido el 64,0% de los recursos y de lo comprometido se ha girado el 48,8%.
- Gasto de personal: Este concepto se compromete mes a mes, a corte septiembre se ubica en el 60,1%.
- Gastos Diversos: Se ha comprometido el 92,4% de los recursos y de estos se han girado el 95,4%.
- Transferencias corrientes de funcionamiento: Se ha comprometido el 92,2% y de lo comprometido se ha girado el 100%.

La entidad ha comprometido el 56.8% de los recursos (funcionamiento + inversión), de lo cual se girado el 76,7%.

Figura 9. Línea Base PAA corte septiembre 2021



Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

A corte de septiembre y de acuerdo con el PAA, la entidad debería tener comprometido \$45.746 millones; la ejecución es de \$37.330 millones que corresponden al 81,6% de la meta. La brecha identificada está dada por las siguientes líneas:

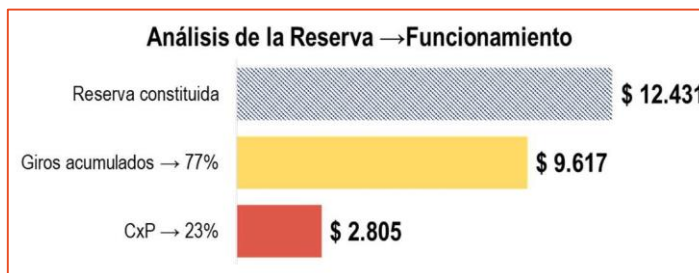
Figura 10. Brechas de línea en el PAA a corte septiembre 2021

Brecha (Pareto 82% en 7/26 líneas)			
Corporativa	Seguros	→\$2.846	En trámite
	Capacitación PIC	→\$400	En trámite
Informática	Soporte y manten. SAP	→\$1.900	Sin radicar
	Manten. Servidores y dispos.	→\$615	En trámite
	Seguridad Perimetral	→\$319	En trámite
	Mant. Vmware	→\$301	En trámite
Comunicaciones	Avisos corrientes, notificaciones	→\$300	En trámite
		= \$6.682 millones	

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

La brecha identificada asciende a \$8.416 millones, en donde \$6.682 millones (82%) se concentra en las 7 líneas del PAA presentadas en la figura anterior.

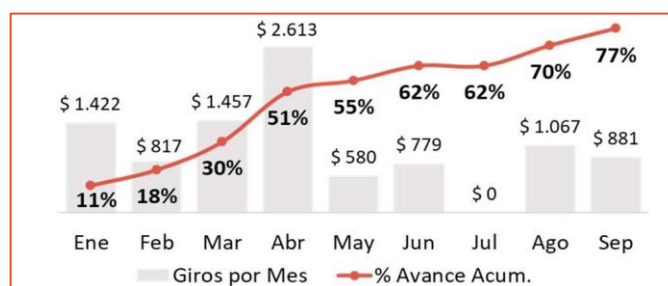
Figura 11. Reserva de Funcionamiento corte septiembre 2021



Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

Se ha girado el 77% de los recursos de las reservas constituidas por funcionamiento.

Figura 12. Giros reserva de funcionamiento corte septiembre 2021



Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

Durante el primer trimestre del año La Entidad giró el 30% de las reservas constituidas, para el segundo trimestre se giró el 32% y para este corte del tercer trimestre 15%, para un acumulado del 77%, producto de los seguimientos y acuerdos establecidos con las áreas. En el marco de ejercicio de seguimiento, es importante indicar que las áreas han realizado compromisos para el cumplimiento de las metas, establecidas de la siguiente manera:

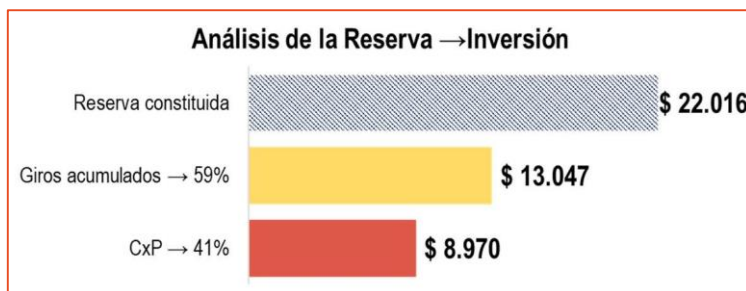
Tabla 6. Compromisos de cumplimiento de metas 2021

Tipo	Núm Cts	Vr. reserva	Vr. girado	Vr. CxP	% Avance
Cumple pago	124	\$ 1.525	\$ 1.525	\$ 0	100,0%
Liq. Cto	77	\$ 2.444	\$ 1.616	\$ 828	66,1%
Pago	13	\$ 3.355	\$ 2.182	\$ 1.173	65,0%
Pago + Liq	27	\$ 5.098	\$ 4.294	\$ 803	84,2%
Total	241	\$ 12.422	\$ 9.617	\$ 2.805	77,4%

Cifras en Millones

Del total de 241 contratos, 124 han sido ejecutados al 100%, 77 contratos se identificaron que los recursos serán liberados mediante liquidación del contrato, 40 contratos se encuentran en proceso de pago y 27 contratos quedarán con saldos, cuyos valores serán liberados mediante la liquidación del contrato.

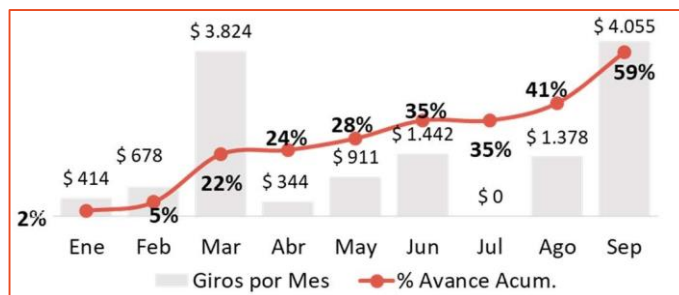
Figura 13. Reserva de Inversión corte septiembre 2021



Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

Se ha girado el 59% de los recursos de las reservas constituidas por inversión.

Figura 14. Giros reserva de inversión corte septiembre 2021



Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

Durante el primer trimestre del año La Entidad giró el 22% de las reservas constituidas, en el segundo trimestre se giró el 13% y para el tercer trimestre se avanzó en un 24%, obteniendo un giro acumulado del 59%.

Tabla 7. Giros Acumulados septiembre de 2021

Tipo	Núm Cts	Vr. reserva	Vr. girado	Vr. CxP	% Avance
Cumple pago	33	\$ 1.292	\$ 1.292	\$ 0	100,0%
Liq. Cto	7	\$ 2.321	\$ 2.256	\$ 65	97,2%
Pago	4	\$ 17.819	\$ 9.457	\$ 8.362	53,1%
Pago + Liq	3	\$ 584	\$ 42	\$ 542	7,2%
Total	47	\$ 22.016	\$ 13.047	\$ 8.970	59,3%

Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

Del total de 47 contratos, 33 contratos han sido ejecutados al 100%, 7 contratos se identificaron que los recursos serán liberados mediante liquidación del contrato, 7 contratos se encuentran en proceso de pago y 3 contratos quedarán con saldos, cuyos valores serán liberados mediante la liquidación del contrato.

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad de la Política.

Para la dimensión “Direccionamiento estratégico y planeación” se han cumplido los atributos de calidad, así:

Presupuesto:

- Basado en evidencias.
 - o Programación: Se realizó de acuerdo con los lineamientos de la Dirección Distrital de Presupuesto. Para la revisión y validación de la información programada para la vigencia 2022 el registro se realizó en el Sistema BogData módulo BCP. En el módulo MM se registran las actualizaciones del Plan Anual de Adquisiciones – PAA.
 - o Ejecución: Para el seguimiento y análisis de la ejecución presupuestal se cuenta con los reportes que se obtienen del Sistema BogData módulo PSM, tales como: Informe de Ejecución del Presupuesto de Gastos e Inversiones de las Unidades Ejecutoras 01 y 04, Informe de Ejecución Reservas Presupuestales, Informe de Ejecución de Sentencias Judiciales, Informe de CDP y CRP. Del módulo MM se obtiene el reporte de Ejecución del Plan Anual de Adquisiciones, también Actas de Junta de Contratación, Actas de anulación de saldos presupuestales. Desde la Subsecretaría General y la Dirección de Gestión Corporativa se realizó seguimiento a la ejecución presupuestal y las reservas de las Unidades Ejecutoras 01 y 04, identificando las brechas de cumplimiento y las dependencias implicadas.
 - o Cierre: El cierre mensual del presupuesto es un proceso automático. Los reportes de la ejecución presupuestal se generan del módulo PSM y lo concerniente al Plan Anual de Adquisiciones – PAA del módulo MM. Se realiza la consolidación de los informes solicitados para su reporte a los Entes de Control.
- Orientado a resultados: La asignación de recursos de inversión de La Entidad se realiza teniendo en cuenta los indicadores de objetivo y de producto obtenido de la herramienta Productos, Metas y Resultados – PMR. De igual manera, se realiza el seguimiento a la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones, compromisos y giros.
- Coherente con las metas y objetivos de la entidad: El Plan Anual de Adquisiciones - PAA consolida las necesidades de servicios, obras y productos requeridos para cumplir con las metas y objetivos trazados en la plataforma estratégica de la Secretaría Distrital de Hacienda. El PAA es dinámico, durante el tercer trimestre de 2021 se generaron 4 versiones y su actualización registra en el módulo MM.

Gestión presupuestal:

- Incorporación de procesos de adquisición de bienes y servicios acorde con el marco normativo: La Entidad realiza los procesos contractuales a través del Portal de Contratación Pública del Estado Colombiano - SECOP II.
- Aplicación de mecanismos internos de seguimiento y control presupuestal: Desde la Subsecretaría General y la Dirección de Gestión Corporativa se ha implementado el seguimiento a la ejecución presupuestal y las reservas de las Unidades Ejecutoras 01 y 04. De igual manera, se presentan informes periódicos al Comité Directivo de la Entidad.

- Reporte y publicación de información oportuna a las diferentes instancias y a la ciudadanía. La Entidad dispone en su página web información de interés, atendiendo lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Ley 1474 de 2011 y la Resolución 3564 de 2015 expedida por MINTIC.

Para la dimensión “Gestión con valores para resultados” la SDH cumple los atributos a través del cumplimiento de procesos y normatividad aplicable durante las etapas de programación y ejecución presupuestal, la publicidad y las actividades de seguimiento implementadas en aras de generar alertas tempranas y estrategias oportunas y adecuadas que promuevan la eficacia de la política. Por último, en la página web se dispone información de interés relacionada con las actividades desarrolladas durante la implementación de la política: estados contables y financieros, Plan Anual de Adquisiciones, Informes de Austeridad del Gasto, información de PQRS, aspectos generales del presupuesto, información relativa a la Tesorería de Bogotá, Información de contratos, Plan anticorrupción y atención al ciudadano e informes a Entes de control y la ciudadanía, entre otros.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

Para el tercer trimestre del año se programaron las siguientes acciones:

Tabla 8. Seguimiento PAS 2021 tercer trimestre 2021

ACTIVIDAD / ENTREGABLE	INDICADOR TRIMESTRE	SEGUIMIENTO
Reporte de ejecución presupuestal de la SDH con los estándares preestablecidos en las normas. / Reporte socializado.	3 de 3 Cumplimiento: 100%	Se realizaron los siguientes reportes de ejecución presupuestal de la SDH, así: 1. Comité Directivo del 06/07/2021: Se presentó el informe de ejecución presupuestal de las unidades ejecutoras 01 y 04 al corte del 30 de junio de 2021. 2. Seguimiento Ejecución - Acuerdo Concejo - SDH del 25/08/2021: Se presentó el informe de
		seguimiento de la ejecución presupuestal de la Unidad Ejecutora 04 al corte del 31 de julio de 2021. 3. Seguimiento Ejecución por áreas con Comité Directivo del 06/09/2021: e presentó el informe de ejecución presupuestal de las unidades ejecutoras 01 y 04 al corte del 31 de agosto de 2021.
Desarrollar talleres prácticos, capacitaciones presencial o virtual para fortalecimiento de la gestión presupuestal (programación, ejecución y cierre). / Talleres realizados	1 de 1 Cumplimiento: 100%	El 17 de septiembre de 2019 se realizó la capacitación sobre ejecución presupuestal, la cual contó con la participación de 159 personas. Se socializaron los resultados de la ejecución presupuestal con corte al 31 de agosto de 2021, se reforzaron los conceptos de reservas presupuestales, cuentas por pagar y pasivos exigibles, traslados presupuestales, niveles de servicio de la Subdirección de Asuntos Contractuales y funciones de los supervisores de contratos con relación a la ejecución presupuestal.

DIMENSIÓN DE GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos

1. Descripción de la Política

El objetivo principal de la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos es fortalecer las capacidades organizacionales de la Secretaría Distrital de Hacienda para generar mayor valor público en la prestación de bienes y servicios, aumentando así su productividad. Para esto es necesario alinear los resultados del Direccionamiento Estratégico y la planeación institucional con el modelo de operación por procesos, la estructura y la planta de personal. Así, la implementación de esta y las demás políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) debe contribuir al fortalecimiento organizacional y la optimización de los procesos.

2. Avance en la gestión integral de la Política

En el marco de la implementación de la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos y en línea con el desarrollo de las diferentes iniciativas establecidas, para su fortalecimiento a continuación, se relaciona los avances en la gestión de la política durante el tercer trimestre de 2021.

Trabajar por Procesos

Actualmente la Entidad continúa con el proceso de implementación de la nueva estructura de procesos y optimización de esta, a través del diseño e implementación de macroprocesos que permitan robustecer la capacidad de gestión y por ende la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, así como la articulación de las diferentes dimensiones y políticas del MIPG con una adecuada gestión por procesos.

El mapa de procesos de la SDH cuenta con 6 Macroprocesos, uno en el nivel estratégico (Relacionamiento Estratégico), 4 en el nivel misional (Definición del Presupuesto Distrital, Gestión de Ingresos Distrital, Gestión del Gasto Distrital y Gestión Contable Distrital) que enmarcan la cadena de valor y uno en el nivel de soporte (Gestión Administrativa), los cuales surtieron la etapa de diseño y se encuentran caracterizados en su totalidad; la siguiente etapa corresponde a la presentación y validación ante las diferentes instancias, como, asesores de áreas de la Oficina Asesora de Planeación, responsables de procesos, líderes de macroprocesos y por último la Alta Dirección, allí se determina la adopción en el Sistema de Gestión y el inicio a la etapa de implementación.

Teniendo en cuenta la aprobación en comité directivo de los Macroprocesos de Relacionamiento Estratégico y Definición de Presupuesto Distrital y de acuerdo con el plan de implementación y despliegue, durante el tercer trimestre, se realizó la revisión de los procesos asociados al macro de Definición de Presupuesto Distrital y en línea con el diseño del macroproceso se elaboraron por parte de la OAP las propuestas de diagrama de proceso correspondientes, por otra parte se continuó con la etapa de adecuación del proceso, caracterización y documentación, respecto a los procesos del macro de Relacionamiento Estratégico.

Así mismo, en cuanto a los macroprocesos que se encuentran en la etapa de presentación y validación, se avanzó en la discusión de los macroprocesos, Gestión de Ingresos Distrital, Gestión del Gasto Distrital, Gestión Contable Distrital y Gestión Administrativa, en las diferentes instancias, técnicos, directores y líder de macroproceso, para continuar con las respectivas presentaciones ante el comité directivo.

Para el tercer trimestre respecto a la actualización de los procesos de la SDH, han realizado la transición 20 procesos, conforme con la actual estructura del mapa de procesos. En términos de actualización documental de los procesos, por la implementación del proyecto BogData se han intervenido aproximadamente 202 tipos documentales, entre procedimientos, guías, manuales e instructivos, de los cuales el 67% se encuentran finalizados y aprobados y el 33% se encuentran en proceso de construcción y revisión.

Por otra parte, se continua con la estructuración del proceso de transferencias monetarias del Sistema Distrital Bogotá Solidaria de la estrategia de Ingreso Mínimo Garantizado (IMG), con la ejecución de la etapa de caracterización del proceso, donde se definieron los elementos del mismo, tales como proveedores, entradas, salidas, características de calidad de las salidas y usuarios o partes interesadas, así como el ciclo PHVA del proceso, los indicadores de seguimiento, control de salidas no conformes y realizando el análisis y validación del proyecto de caracterización en conjunto con las áreas pertinentes.

Sumado a lo anterior se realizaron mesas de trabajo con los responsables del proceso y con el acompañamiento de la Oficina de Análisis y Control de Riesgos, para la identificación de activos de información y la definición de matrices de riesgos operativos, de corrupción y de seguridad de la información.

En el marco de la resolución SDH-000377 de julio de 2021 *“Por el cual se establece el procedimiento operativo para el manejo de los recursos de las transferencias monetarias del Sistema Distrital de Bogotá Solidaria que pertenece a la estrategia del Ingreso Mínimo Garantizado y se efectúan unas delegaciones”* y en la cual se define las principales actividades y delegación de funciones para la operación de la estrategia integral de Ingreso Mínimo Garantizado, se estructuró por parte de la Oficina Asesora de Planeación la propuesta de contenido del Manual Operativo de Transferencias Monetarias, encontrándose en validación por parte de los responsables del proceso, de forma que se continúe con la fase de documentación.

Infraestructura Física

Con el fin de atender las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones e infraestructura física de la Entidad y de las zonas comunes del Centro Administrativo Distrital- CAD, la Entidad suscribió un contrato de mantenimiento locativo con suministro de personal, equipo, materiales y repuestos, los cuales se encuentran en ejecución, el cual estuvo vigente hasta el 20 de septiembre de 2021. Así mismo se está desarrollando un proceso contractual para seleccionar el contratista de mantenimiento integrado.

Durante el tercer trimestre de 2021, se continuó con la ejecución de acciones encaminadas a mejorar y promover la gestión ambiental al interior de la Secretaría Distrital de Hacienda, mediante los programas de uso eficiente del agua, Uso Eficiente de la energía, gestión integral de los recursos e implementación de prácticas sostenibles.

Gestión de Bienes y Servicios

La Secretaría Distrital de Hacienda, una vez identificada la necesidad de adquirir bienes tecnológicos y demás elementos necesarios para el desarrollo de su actividad, realiza los estudios técnicos y de mercado que permiten una mejor relación costo/beneficio, toda vez que, si bien el acuerdo marco de precios presenta mejores costos, las especificaciones técnicas pueden ser diferentes a la requeridas para la operación de La Entidad.

Durante este trimestre al cierre de este informe nos encontramos realizando los ajustes a la red para la implementación del software de control a través del enrolamiento del carné de cada uno de los funcionarios autorizados por su respectivo jefe con cupo para el servicio de fotocopiado.

El servicio de internet consta de un canal dedicado que actualmente se tiene con el ISP ETB de 400 MB para el acceso de todos los ciudadanos a las aplicaciones que tenemos publicadas, entre otras, algunos liquidadores de impuestos, brindando también acceso a todos los funcionarios de la entidad a navegación en internet y office 365 (correo electrónico, almacenamiento en línea, chat, reuniones en línea, etc.).

Como medidas para ofrecer un servicio de calidad y poder tener control sobre el acceso de los funcionarios y los ciudadanos, actualmente se tiene contratado un filtrado de contenido que permite manejar 4 perfiles de navegación para los funcionarios y restringe el acceso a las páginas expresamente prohibidas por ley a las entidades públicas. Igualmente, se tiene contratado el servicio de administrador de ancho de banda, que permite definir anchos de banda por servicio, priorizando el servicio al ciudadano por sobre la navegación de los funcionarios.

Durante el tercer trimestre el servicio fue prestado mediante contrato 210184-0-2021, dicho contrato también contempla el servicio de internet, así como los servicios de canales de datos que se tienen con nuestras sedes y Supercades, y los canales de datos con algunas entidades del distrito a las que se le ofrece el servicio de extranet para la consulta a los reportes presupuestales históricos.

En este trimestre los responsables de la administración de inventarios revisaron los elementos devolutivos y de Control Administrativo que se encontraban en bodega y que no volverían al servicio por obsolescencia, deterioro físico o daño total, los cuales podían ser dados en enajenación de bienes o rematados.

En lo relacionado a los elementos que presentan obsolescencia, deterioro o daño físico fueron llevados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Distrital de Hacienda el 20 de agosto de 2021 para su revisión mediante acta No. 9 de la misma fecha se aprobó la baja de los bienes.

Para la protección de los elementos la Entidad se cuenta con un programa de seguros que ampara los intereses patrimoniales actuales y futuros, así como los bienes de propiedad de la Secretaría Distrital de Hacienda y el Concejo de Bogotá.

Servicios Tecnológicos

En línea con la modernización tecnológica de la entidad, en el tercer trimestre se dio inicio al desarrollo del proceso contractual cuyo objetivo es la provisión de una herramienta tecnológica, que permita la administración, organización, gestión, control efectivo y seguro del Sistema de Gestión de la Entidad, lo que involucra actividades tanto administrativas como operativas referentes al SG tales como: Planes institucionales, Administración documental, Mejora, Salidas No Conforme, Medición, Auditorías, Gestión del Cambio, entre otras; permitiendo contar con información adecuada para la toma oportuna de

decisiones, implementar acciones tendientes a mejorar la prestación de productos y servicios a los grupos de valor, seguimiento a la gestión de la entidad y adaptación a los cambios.

Esta necesidad se enmarca en la meta número 2. *“Implementar dos herramientas para la apropiación de las estrategias de optimización de la planeación institucional y el seguimiento al desempeño”* del proyecto de inversión No. 7609 *“Fortalecimiento de la gestión y desempeño de la Secretaría Distrital de Hacienda”* y sobre el cual se realizó la adición de recursos para el financiamiento de la provisión de la solución tecnológica y se encuentra incluida en el Plan Anual de adquisiciones bajo la línea número 1000000985.

Talento Humano

Durante el presente trimestre se expidió la resolución SDH-000422 del 06 de julio de 2021: *“Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Planta de Empleos de la Secretaría Distrital de Hacienda”*, relacionada con los requisitos de estudio y experiencia para el desempeño del cargo de jefe de oficina, asesor, coordinador o auditor de control interno o quien haga sus veces en las entidades de la Rama Ejecutiva del territorial, dando cumplimiento al Decreto Nacional 989 de 2020.

En relación con la convocatoria 328 de 2015, la entidad continúa con la provisión de las vacantes producto de dicha convocatoria y durante el tercer trimestre de 2021 se han posesionado 62 servidores públicos en periodo de prueba. Así mismo, respecto a la convocatoria Distrito Capital IV, a la fecha de corte la Comisión Nacional del Servicio Civil continúa desarrollando las etapas propias del concurso de méritos para proveer 270 vacantes de la planta de personal de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Teniendo en cuenta la comunicación de la Comisión Nacional del Servicio Civil No. 20204000910941 del 27 de noviembre de 2020, en donde se concreta el concepto particular para la Secretaría Distrital de Hacienda frente a uso de listas para "mismos empleos", y al Acuerdo No. 2027 del 4 de junio de 2021 emanado de la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC, se registraron en el aplicativo SIMO 55 vacantes definitivas las cuales tienen características de "mismos empleos" a los de la Convocatoria 328 de 2015 con el fin de ser autorizado el uso de listas de elegibles. Al corte del 30 de junio de 2021, la CNSC había autorizado 54 y en el mes de agosto de 2021 autorizaron la vacante faltante, para un total de 55 vacantes de mismos empleos.

Así mismo, en el tercer trimestre la entidad reportó en SIMO, 8 vacantes por listas agotadas, 5 vacantes por listas vencidas y 7 nuevas vacantes de carrera administrativa.

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad de la Política

Los avances de la Secretaría Distrital de Hacienda en la definición de la política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos contribuyen específicamente a dos de los atributos de calidad definidos para la Dimensión de Gestión con valores para resultados:

Un trabajo por procesos que tiene en cuenta los requisitos legales, las necesidades de los grupos de valor, los objetivos estratégicos institucionales, las políticas internas y cambios del entorno, para brindar resultados con valor

Una estructura organizacional y la planta de personal articulada con los del modelo de operación por procesos, que facilita su interacción en función de los resultados institucionales.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

Conforme al Plan de Adecuación y Sostenibilidad definido para la vigencia 2021, se presentaron los siguientes avances:

Actividad: Concluir la transición al nuevo mapa de procesos de la Entidad.

Avance: 55%

Para el segundo trimestre se programó la transición de 7 procesos, de los cuales 5 procesos finalizaron el ejercicio de transición conforme la actual estructura del mapa de procesos, estos son: CPR-117, CPR-120, CPR -129, CPR-119 y CPR-116. La brecha en el cumplimiento está asociada principalmente a los procesos impactados por la implementación del sistema BogData y la actualización documental que se deriva de esta y la cual está alineada con la transición de los procesos, así mismo respecto a los procesos no impactados por BogData, se realizó una prórroga del boletín de calidad 109 ampliando el término de tres meses para la finalización de la transición.

Actividad: Definir los lineamientos y políticas transversales para la mejora de los procesos y procedimientos en la SDH.

Avance: 70%

Desde la Oficina Asesora de Planeación se realizó la estructuración de un procedimiento para la gestión del cambio donde se establecen los lineamientos y acciones necesarias para gestionar de manera planificada los cambios que se presenten en la entidad, así mismo se actualizó el formato 01-F.28 *Planificación de los Cambios del Sistema De Gestión*, de acuerdo con el alcance y actividades definidas en el procedimiento. Actualmente el documento se encuentra en una fase de revisión y validación por los profesionales de la OAP.

Política de Servicio al ciudadano

1. Política de Servicio al Ciudadano.

La política Pública de Servicio a la Ciudadanía busca garantizar el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

2. Avance en la gestión integral de la Política.

Para la Secretaría Distrital de Hacienda el Servicio a la Ciudadanía es un compromiso institucional como se puede evidenciar en la Planeación estratégica 2020-2024 en donde se estableció el consolidar un Modelo de Gestión Humana y Cultura Organizacional basada en el Servicio al Ciudadano, que permita garantizar

la comunicación con los ciudadanos, evaluar la atención a nuestros ciudadanos, para lograr recuperar la confianza y credibilidad de todos nuestros grupos de valor.

Atendiendo a esta apuesta realizada por la entidad en el tercer trimestre de la vigencia 2021 se adelantaron las siguientes actividades:

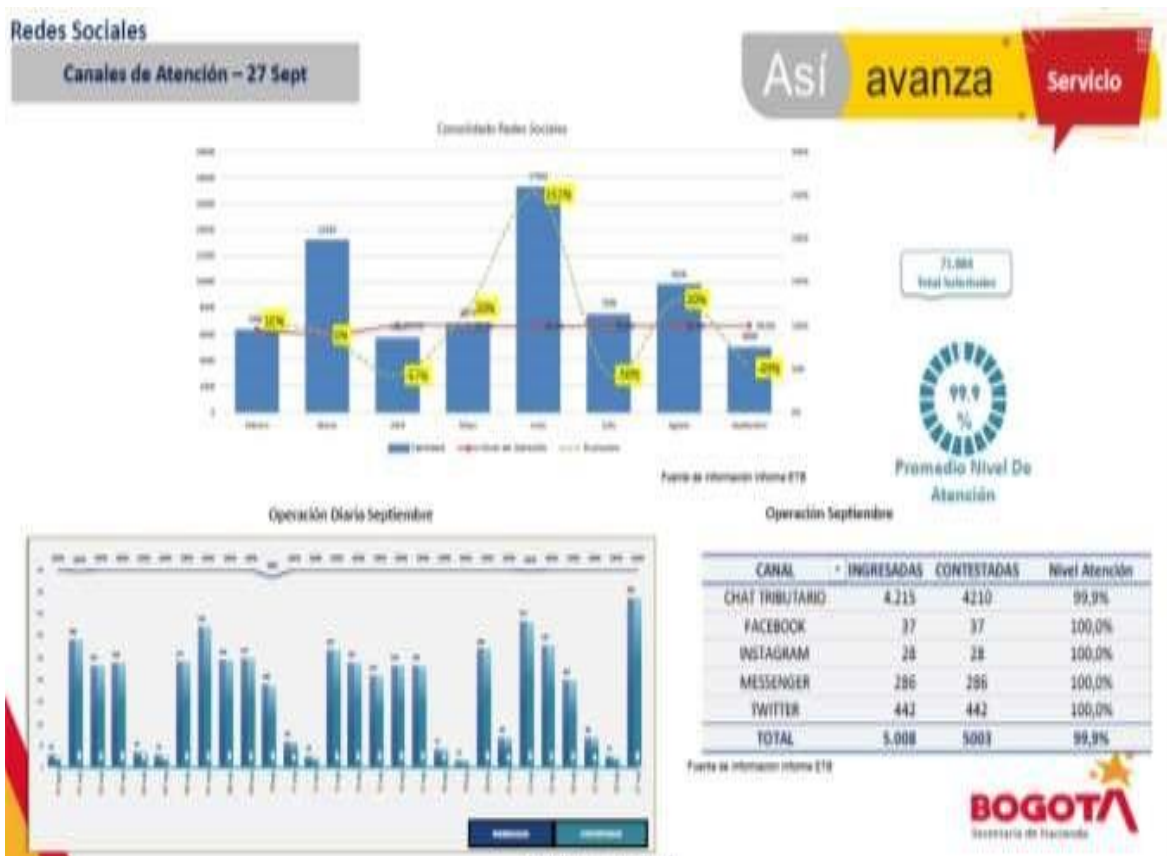
1. Seguimientos Quincenales de Servicio a la Ciudadanía: Se Desarrollaron 6 seguimientos a la implementación de la Política de Servicio a la Ciudadanía; en esta instancia se busca articular todas las estrategias, acciones y actividades de servicio ejecutadas en la Secretaria Distrital de Hacienda para brindarles a los ciudadanos una experiencia de servicio acorde a sus necesidades. Durante estas sesiones se han realizado seguimiento a los siguientes temas estratégicos para esta política:

- a. Presentación encuesta IPSOS – OAP Resultados de encuesta de satisfacción de ciudadanos
- b. Propuesta de Defensor de la Ciudadanía
- c. Mecanismos de Seguimiento a PQRS
- d. Presentación Preguntas consulta ciudadana interna modelo de servicio SDH - OAC
- e. Indicadores PQRDS – Bogotá Te Escucha
- f. Indicadores canales de atención en la SDH
- g. Presentación ejercicio diagnóstico accesibilidad puntos de atención
- h. Socialización Interfaz – CRM (OAC)
- i. Presentación las necesidades de adecuaciones físicas

2. Construcción del Modelo de Servicio a la Ciudadanía; dentro de las apuestas de los objetivos estratégicos de la Secretaria Distrital de Hacienda está el contar con un modelo que permita establecer ¿Cómo realizar la prestación del servicio a la ciudadanía de manera adecuada? Para adelantar la construcción de dicho modelo desde la Subsecretaria General, ya contamos con un ejercicio de árbol de problema de modelo de servicio, en este momento se está fortaleciendo con los resultados de los Talleres adelantados entre el mes de agosto y septiembre de 2021 por parte de IPSOS, con los funcionarios de la SDH en donde se analizaron los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana y las posibles soluciones. Con este ejercicio se tiene previsto en el último trimestre realizar la encuesta ciudadana en donde se pregunte si les interesa participar en esta construcción, ya se realizó una primera consulta en donde se obtuvieron 40 respuestas y por eso se realizará nuevamente la consulta.

3. Contrato ETB: El 29 de diciembre de 2020 se firmó el Contrato No. contrato No. 200454 de 2020 entre la Secretaría Distrital de Hacienda y la Empresa Telefónica de Bogotá ETB, cuyo objeto es "*Prestar los servicios tecnológicos complementarios a la prestación del servicio de analítica de datos, agendamiento, gestión de redes sociales, chatbot y registro de solicitudes de información, con reportera e indicadores sobre estos servicios*" Este contrato ha permitido a la SDH acercarse a los ciudadanos para garantizar la gestión de sus solicitudes y trámites a corte de septiembre se puede evidenciar el siguiente comportamiento:

Figura 15. Operación canales de Atención



Fuente: Subsecretaria General

Este contrato finalizó el 20 de septiembre de 2021, por lo que desde la Subsecretaria General se adelantó el trámite de solicitud de la nueva contratación para garantizar la prestación del servicio; esto teniendo en cuenta que se tenía prevista la salida en vivo del CORE y se era necesario contar con todos los canales para la atención de los ciudadanos por todos los canales, adicionalmente para dar cumplimiento con los lineamientos de la política de Servicio a la Ciudadanía, es por esto que se incluyeron los siguientes servicios:

- a. **Agendamiento:** Se podrá realizar agendamiento por parte del ciudadano desde la página Web, se podrá reubicar y cancelar de manera más dinámica, según la satisfacción de cada ciudadano. El agendamiento es sincrónico IVR y web. A través del IVR que se va a desarrollar se tendrá un audio con las siguientes opciones: Agenda por CADE, Agenda por fecha, Se confirma la agenda a través de un mensaje de texto (SMS). Puede derivar atención al ciudadano a través de agente.
- b. **Chat Tributario :** El chatbot tributario, contesta con 3 a 4 opciones y despliegue listas de trámite y cuando no lo encuentre pase a un asesor. Se incluye encuesta de satisfacción. Para el caso en que el ciudadano quiera pasar a agente y no esté en el

horario disponible, se tendrá la opción de ir al link a dejar su solicitud. (El link lo indica la entidad)

C. Los Reportes: Chat contestadas, Chat abandonado, Chat ingresando, Tiempo de conversación, Tiempo abandono, Informe de tipificación, Registro de información para captura de solicitudes de los contribuyentes. Atención mensajería de redes sociales (Instagram, Facebook y twitter) 7x24x365. La administración de incidencias por contribuyente único, integrando todas sus interacciones en las distintas plataformas.

Servicios permanentes a los contribuyentes que se comunican con las diferentes áreas de la entidad, para resolver incidencias, uso de la plataforma tecnológica y otras dudas de carácter tributario respondiendo a un programa de manera directa para solicitar ampliación de información o servicios.

A. Analítica de Datos. Disponer de una funcionalidad que permita a la SDH generar una consulta que pueda ser descargada en formato Excel, para lo cual es necesario contar con dos campos tipo fecha de tal forma que el usuario ingrese una inicial y otra final para determinar un periodo de ejecución de la consulta en el momento requerido, esta funcionalidad solo puede estar disponible para el rol de administrador o quien defina la SDH. Para los temas de Analítica de datos la entidad tomará los resultados de que se arrojen desde las funcionalidades de la línea 195 y se requieren sean entregadas en xls para integrarse con las herramientas de SAP, se requiere que la información generada tenga una periodicidad por hora.

B. Los Indicadores. Se toman los indicadores expuestos en el Anexo No 1 Ficha Técnica ETB_SHD, en caso de requerirse alguno que no se encuentre contenido el proveedor revisa su correspondencia si la solicitud atiende una necesidad particular de la SDH se estimaran los costos y se realizará el desarrollo en caso de aprobarse, pero si la solicitud es una necesidad que aporta al mejoramiento y beneficio de la herramienta los costos los asume el proveedor.

C. Bases de datos. LA SDH requiere que las BD generadas durante la operación sean entregados en las características requeridas con una periodicidad mensual, se deben contemplar las BD de los audios y la BD de todas las interacciones que se generen en la operación con los clientes por los otros medios organizada por tipificación.

Para la operación descrita anteriormente se hace necesario contar con: 15 Agentes generales para atender esta operación. De estos 15 agentes 3 agentes para redes sociales y 12 atendiendo chat tributario, en todo caso esta distribución es flexible, es aprobada por la entidad previa entrega del dimensionamiento de atención de los diferentes canales. El horario de atención es: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 10:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

Atención de Redes sociales Atención Youtube: Luego de revisar se encontró que al no tener una App administradora de la red social YOUTUBE, se hace necesaria la atención por parte de un servicio de agente general que atienda la red social (no se consideran servicio de agentes adicionales, se considera la atención con los mismos recursos de la operación actual.

D. Tipificador (Redes Sociales), dentro del cual se estima la misma estructura del árbol de tipificación vigente para otros canales como Facebook e Instagram. Las estadísticas asociadas se entregarán con la periodicidad que se encuentra en el DASHBOARD. Las estadísticas asociadas estarán ligadas a la volumetría de gestión realizada desde el Tipificador (Redes Sociales), mostrando por intervalos (hora, día, semana, quincena, mes), volumetría de gestión y motivos de consulta. No

se cuenta con tiempo de atención o registros de volumetría de entrada ya que estas estadísticas se pueden tener en plataformas como Hootsuite.

La atención al canal de Youtube, se dará con los mismos servicios de agentes generales con los que se atiende actualmente la operación de redes sociales, solo se incluyen horas de desarrollo. El horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 10:00 pm. Sábado 8:00 am a 8:00 pm, se requieren Horas de Desarrollo: 10 horas de desarrollo para la integración a la atención de redes sociales

E. Back Office- PQRs: La Entidad tiene atraso en la contestación de PQRs y surge la necesidad de apoyar esta operación, entrando a revisar las carpetas que tienen los PQRs y empezar a construir la base datos con apoyo del servicio de agentes generales y un minero de datos que permita tener mediciones y estadísticas que se puedan generar. Este servicio se implementa y se desarrolla para brindar mecanismos que apoyen a la Entidad para dar respuesta oportuna y efectiva a los casos escalados por diferentes canales establecidos por la SDH 1, en este caso los que se tienen represados pendientes por contestar. Se debe contemplar la descarga del Drive2 donde se encuentran las carpetas que corresponde a las PQR y requerimientos que llegan a la SDH, con el fin de tener un seguimiento ordenado estableciendo parámetros entre la Línea 195 y la entidad.

F. WhatsApp: WhatsApp se postula como un canal estratégico clave de atención al ciudadano, ya que es la aplicación de mensajería instantánea líder en el mundo. Para gestionar las interacciones con clientes a través de esta aplicación de mensajería, el servicio de atención de WhatsApp se integra como un canal más de atención a la plataforma de servicio de atención de omnicanalidad con el que cuenta la línea 195. El servicio de agente puede atender los chats provenientes de WhatsApp. En el entorno de chat, el servicio de agente puede transferir el chat a otra extensión y debe tipificar el 100% de los chats. El cliente puede interactuar desde sus dispositivos.

La aplicación permite: Tener acceso a una sola plataforma, Hacer seguimiento. Que no se puedan borrar mensajes y respuestas o interacciones, Los agentes radican en Bogotá te escucha como PQR, Permite guardar y almacenar la conversación para llevar un seguimiento a las respuestas de los agentes al ciudadano, Además, puede visualizar el nombre del servicio de agente que lo está atendiendo en tiempo real. Se generan las estadísticas de atención.

G. Oficina Virtual: La SDH puede usar cualquiera de los canales de atención al ciudadano dispuestos para la entidad en la línea 195. Se estiman cantidades para turno de Servicio de Agentes Generales, Mailing, SMS, Minutos de celular. Estos recursos y otros que puedan gestionarse en la operación, pueden ser usados en cualquiera de los canales de omnicanalidad dispuestos en la línea para atención al ciudadano: (Chatbot, Integración Chatbot con WhatsApp, Servicio de Agentes, Video llamadas, confirmaciones o envío de comunicación masiva, etc.) Se consideran 2 Servicios de Agentes Generales. Horario de Atención: lunes a viernes 8am – 5pm y sábados 8am -12m.

H. Video Llamada con atención de lenguaje de señas: Se brinda la oportunidad de atender personas con discapacidad auditiva, por medio de lenguaje de señas gracias al personal capacitado, quien atenderá las necesidades. Al ingresar a la aplicación el usuario da clic en la opción video llamada el cual estará alojado en el portal web de la entidad o donde sea indicado. Se desplegará la pantalla con la video conferencia activa, el agente atendiendo al usuario, ya sea por mensaje de señas o por el método tradicional. Horario atención: Lunes a Viernes 8am – 5pm.

I. Traducción Lenguas Nativas: Cada vez que se necesite una traducción en lenguas nativas, se solicitará una cotización a los traductores oficiales, se enviará una propuesta en equivalencia en

cantidad de horas de desarrollo para su aprobación por parte de la entidad. Si se requiere un agente para dar la respuesta, se podrán usar los agentes que se tienen en la línea de SDH o disponer de uno nuevo y se cobrará hora conexión del Servicio de Agente técnico (turnos mensuales). Queda a disponibilidad que en el momento que la Entidad lo requiera, nos soliciten una propuesta para la atención del ciudadano en lengua nativa, se debe indicar la lengua nativa, la cantidad de hojas, palabras o contenido a ser traducido para presentar una propuesta y que sea cobrado como one time a través de las horas de desarrollo.

J. Estadísticas e Informes: Durante un período de 3 meses, las métricas de la operación serán medibles y no penalizables, exentos de multas y penalizaciones. Una vez transcurrido ese tiempo la operación tendrá las métricas correspondientes y las medidas de las mismas según el anexo técnico.

4. Desarrollo de la Interfaz entre Bogotá Te Escucha y nuestro Sistema de Correspondencia CRM: Con la entrada a producción el 15 de septiembre de 2021 de la interfaz entre CRM y BTE se tiene que todas las PQRS que ingresan a la entidad cuentan con un número de radicado en BTE, a partir del cual el ciudadano puede consultar el estado de la solicitud a través del visor de consulta dispuesto en BTE. Es importante anotar, que, en mejora realizada a la interfaz a partir del 30 de septiembre de 2021, al momento de radicar una solicitud en CRM correspondencia el ciudadano puede conocer el número de radicado en BTE.

5. Seguimiento a PQRS

El Comité Directivo de la Secretaría Distrital de Hacienda en sesión del 27 de septiembre aprobó un plan de choque que tiene como objetivo que a 31 de diciembre de 2021 -al menos- el 50% de solicitudes ciudadanas recibidas antes del 30 de septiembre estén atendidas con respuesta de fondo. Así mismo con relación a los nuevos radicados del IV trimestre del año deben ser atendidos dentro del término legal para de esta manera evitar la conformación de un nuevo cumulo de solicitudes vencidas por atender. Desde la Subsecretaría General con el apoyo de la Oficina de Atención al Ciudadano semanalmente se verificará el avance de la meta y se reportará el cumplimiento al Comité Directivo mensualmente.

Este plan de choque atiende además alertas tempranas de la Secretaría General, Veeduría Distrital, resultados de la encuesta de satisfacción y reportes de atención mensuales de PQRS, así como cumple con la directriz emanada desde la revisión gerencial de articular las estrategias para la atención oportuna de PQRS en la entidad.

La línea base de solicitudes ciudadanas recibidas antes del 30 de septiembre es de 97.765 y con corte al 15 de octubre se tienen 58.728 solicitudes, es decir, con la gestión de las primeras semanas del plan de choque se logró disminuir el rezago en un 39% aproximadamente, entre otras estrategias con la verificación diferenciada de títulos ejecutivos en la Dirección de Cobro, y la firma masiva de respuestas en la Dirección de Impuestos y Despacho del Secretario (Ingreso Mínimo Garantizado)

6. Como parte del avance el Plan de Adecuación y Sostenibilidad para la Política de gestión y desempeño institucional, el cual está enmarcado dentro del objetivo estratégico “*Servir e informar al ciudadano promoviendo confianza y credibilidad en el buen uso de los recursos públicos*” la Subdirección Administrativa y Financiera, al corte del 30 de septiembre de 2021, elaboró el Plan de ejecución - Adecuaciones en cumplimiento de la NTC 6047 Accesibilidad al medio físico, en el que se desarrollaron las siguientes actividades:

- a. Se efectuó la programación de las visitas de campo a las dependencias que atienden ciudadanía en el edificio CAD y Supercades carrera 30, Suba y 20 de Julio, con el fin de identificar el grado de cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047, para tener claridad sobre las especificaciones técnicas requeridas para hacer accesibles e incluyentes los espacios de atención presencial al ciudadano, así:

02/08/2021: Edificio CAD y Super Cade Carrera 30 Oficina de Atención al Ciudadano, Subdirección de Proyectos Especiales, Subdirección de Educación Tributaria y Servicio (DIB), Oficina de Gestión de Servicio y Notificación de Cobro y Subdirección de Cobro Tributario.

03/08/2021: Super Cade Suba Subdirección de Educación Tributaria y Servicio (DIB). 04/08/2021: Super Cade 20 de julio - Subdirección de Educación Tributaria y Servicio (DIB).

- b. Elaboración del informe de Visitas a los puntos de atención al ciudadano SDH 2021 bajo los criterios de la NTC 6047 y el informe de inspección de accesibilidad, elaborado por la SDH (Subdirección de Talento Humano y Subdirección Administrativa y Financiera) y por la ARL Positiva respectivamente.
- c. Presentación de los informes de las visitas en el Comité de Servicio al Ciudadano del día 24 de septiembre de 2021.

A partir de la información recolectada la Subdirección Administrativa y Financiera, realizó análisis a través de Matriz de Excel, donde se identificaron las actividades y aspectos a intervenir tanto de responsabilidad de la Secretaria Distrital de Hacienda como de las diferentes Entidades Distritales y se estableció un cronograma de intervención.

7. La Subdirección de Educación Tributaria y Servicio ha adelantado las siguientes acciones en pro de cumplir con las actividades/acciones previstas. *Localización física de sede central y sucursales o regionales, Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales, Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax, Carta de trato digno, Listado de trámites y servicios, Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias, Correo electrónico de contacto de la Entidad, Noticias, Información relevante de la rendición de cuentas, Calendario de actividades*” tenemos que, en el mes de septiembre se realizó la entrega de cinco mil (5.000) volantes por cada una de las siguientes referencias: predial, vehículos, facilidades de pago, trámite terceros, alivios tributarios y línea 195, para un total de Treinta mil (30.000) volantes entregados; así mismo, se realizó la publicación de cinco (5) habladores en tamaño pliego, los cuales fueron ubicados en los SuperCADE donde la Secretaría Distrital de Hacienda presta sus servicios (CAD, Suba y 20 de Julio); en ellos se comunicó a la ciudadanía que para atención presencial debería realizarse agendamiento a través de la línea 195 (opción 3) o a través del link: <https://www.shd.gov.co/shd/agendamiento>; también se publicó información de interés referente al paso a paso para realizar la liquidación y pago de los impuestos predial y vehículos.

Así mismo, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Acercamientos tributarios en el Centro Comercial Gran San de forma presencial con un total de 126 ciudadanos atendidos
- Feria móvil comunitaria en el parque Marruecos con un total de 75 ciudadanos atendidos

- Acercamiento tributario en territorio (Plazoleta Portal de las Américas) con un total de 13 ciudadanos atendidos
- Feria presencial en el Portal de las Américas con un total de 48 ciudadanos atendidos
- Jornada de atención presencial – Feria de reactivación Gobierno Abierto Bogotá en el Parque la Valvanera con un total de 28 ciudadanos atendidos

Ahora bien, respecto a la actividad/acción referente a *“Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano”* y en cumplimiento de la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en la entidad, la Oficina de Gestión del Servicio participa activamente en el proceso de cualificación con un grupo de 20 servidores donde se desarrolla la temática de servicio a la ciudadanía a través de 5 Módulos a saber:

1. Conceptos de Servicio.
2. Escuchando nuestro Lenguaje.
3. Creando Confianza.
4. Resolución de Conflictos y Ética.
5. Transparencia.

El proceso de inducción – impartido por la Veeduría Distrital - se realiza los días 7 y 16 de septiembre, 4 y 14 de octubre y 11 de noviembre en sesiones de 2 horas por módulo.

Habiéndose desarrollado un total de 3 módulos de los 5 previstos, a la fecha el cronograma de capacitación cuenta con un avance del 60%

8. La Dirección Distrital de Cobro los trámites, se encuentran definidos, actualizados y cargados en las plataformas dispuestas para ello como son:


1. Guía de Trámites y Servicios de Bogotá
2. Sistema Único de Trámites y Servicios SUIT
3. Portafolio de Servicios de la Secretaría Distrital de Hacienda

La Dirección de Cobro de forma trimestral realiza la revisión de la información contenida en las plataformas indicadas, con el ánimo de que el ciudadano pueda acceder de forma ágil y sencilla al trámite prestado, así como la actualización periódica de información como: requisitos para acceder al trámite de facilidad de pago tributaria y no tributaria, formatos editables que faciliten al ciudadano su diligenciamiento, canales de atención y radicación y normatividad aplicable.

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad de la Política.

De acuerdo con El Manual Operativo MIPG en donde se establecen los atributos de calidad para cada dimensión de acuerdo con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y resultado de todos los ejercicios

de autoevaluación en la implementación de la PDSC, se ha evidenciado por medio de los grupos de trabajo de cada una de las áreas los retos para superar en el año 2021 son los siguientes:

- Alinear el plan sectorial y/o el plan institucional de la entidad con la política de servicio a la ciudadanía, con el objeto de potencializar las estrategias sectoriales y/o institucionales de cara a la ciudadanía.
- Reportar oportunamente la información requerida por el área responsable de liderar la gestión de servicio a la ciudadanía para consolidar las estadísticas del servicio.
- Documentar y articular todos los procesos, procedimientos o lineamientos de cara a la ciudadanía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
- Contar con un programa de gestión documental que administre la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos y que permita a la ciudadanía tener acceso a la información pública de manera ágil y oportuna según lineamientos dados por el Archivo General de la Nación
- Articular el sistema de gestión documental con el sistema de información dispuesto para el servicio a la ciudadanía en los diferentes canales de atención
- Formular anualmente una estrategia de racionalización de trámites.
- Garantizar el acceso a la información a las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia u otro idioma para la población objeto de la entidad de acuerdo con los ejercicios de caracterización adelantados
- Establecer puntos de servicio presencial que faciliten el acceso de la población a los trámites y servicios de la entidad conforme a lo establecido en la NTC 6047.
- Contar con un único medio telefónico para que los ciudadanos puedan obtener información sobre trámites, servicios, información general y eventos de especial tratamiento y atención por parte de la entidad.
- Implementar estrategias de lenguaje claro orientadas a mejorar la comunicación con sus clientes internos y externos
- Establecer estrategias internas de gestión de conocimiento e innovación social para consulta e intercambio de información entre todos los niveles de la organización para mejorar los estándares en la provisión de servicios con excelencia.
- Adoptar mecanismos o herramientas o instrumentos de seguimiento y evaluación para la implementación de la política institucional de servicio a la ciudadanía.
- Implementar una sede electrónica de la entidad para la realización de trámites y servicios 
Identificar y establecer la promesa de valor de la entidad con el ciudadano.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

Tabla 9. Avance PAS tercer trimestre política de Servicio al Ciudadano

ACTIVIDADES / ACCIONES	PRODUCTOS / ENTREGABLE	UNIDAD DE MEDIDA	ESTADO
Identificar las necesidades de adecuaciones físicas en las áreas en donde atendemos ciudadanos en la SDH	Documento Diagnóstico	Unidad	Cumplida

ACTIVIDADES / ACCIONES	PRODUCTOS / ENTREGABLE	UNIDAD DE MEDIDA	ESTADO
Contar con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Desarrollo Interfaz que garantice la articulación de Bogota Te Escucha y CRM Correspondencia	Porcentaje	Cumplida
La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	Identificar trámites para la ventanilla única de la SDH y Distrital	Unidad	Cumplida
La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	Identificar trámites para la ventanilla única de la SDH y Distrital - Componente Dirección Distrital de Cobro	Unidad	Cumplida
La entidad pública la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: Localización física de sede central y sucursales o regionales, Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales, Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax, Carta de trato digno, Listado de trámites y servicios, Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias, Correo electrónico de contacto de la Entidad, Noticias, Información relevante de la rendición de cuentas, Calendario de actividades.	Coordinar con la Secretaria General la disposición en los puntos de atención presencial de información sobre la entidad Diseñar brochure con servicios de la entidad canales de contacto	1	Cumplida
La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	Actualizar e Implementar la política de datos personales	1	En desarrollo
La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de estos	Verificar el procedimiento de solicitud de tratamiento de datos - Procedimiento	1	En desarrollo

Fuente: Avances en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

Política de Participación ciudadana en la gestión pública

1. Descripción de la Política

. Esta política tiene como propósito permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de

participación ciudadana; para lo cual, las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), incluyendo aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana.

2. Avance en la gestión integral de la Política

Durante el tercer trimestre del 2021 se continuo avanzando en la implementación de la política de participación ciudadana, a través de la ejecución de actividades para atender los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), conforme a las herramientas dispuestas en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, avanzando en el diseño de condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana y en la habilitación de espacios que aportan a la promoción efectiva de la participación ciudadana, como se describe a continuación:

Para la vigencia se ha realizado acompañamiento por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina Asesora de Comunicaciones, a los diferentes espacios de dialogo, la cual busca garantizar que los mismos cuenten con un proceso acucioso de planeación en el que se defina de manera clara el alcance que desea dar al ejercicio, establecer dentro de la entidad hasta donde se van a incorporar las contribuciones ciudadanas, identificar el grupo objetivo, condiciones generales del ejercicio, fecha de realización, canal de comunicación, herramienta a utilizar, tipo de ejercicio a realizar, tiempo requerido, metodología de recolección de información, método de convocatoria y diseño los instrumentos de evaluación que se aplicarán al ejercicio escogido, para el mismo, generando en cada espacio una uniformidad institucional que permita visibilizar el compromiso de la entidad en la habilitación de estos espacios.

En la ejecución de los espacios, se propende por el diseño de herramientas que permitan a los ciudadanos expresar sus opiniones, sugerencias y apreciaciones alrededor de los temas planteados, así como también desarrollo de estrategias de comunicación y movilización para para la participación del mayor número posible de actores, con el fin de que cada ejercicio sea más nutrido y provechoso en sus resultados, y de su análisis nos permitan identificar necesidades, sugerencias y oportunidades de mejora que redunden en el fortalecimiento de la gestión institucional de la Secretaría.

Con el acompañamiento a cada ejercicio de diálogo, se ha venido garantizando la socialización de los resultados, no solo con publicaciones en el portal, sino a través del desarrollo de actividades de divulgación con los grupos de valor participantes, en el marco de la responsabilidad que como entidad tenemos para asumir compromisos resultantes de estos ejercicios, y fortalecer la cultura de la participación en la gestión de parte de los ciudadanos y grupos de valor, aumentando de igual manera la credibilidad en los espacios que se habilitan.

Durante este tercer trimestre, se han finalizado de manera completa, dos ejercicios de diálogo, uno la rendición de cuentas del sector Hacienda el pasado 15 de julio, en la cual se mostró a los ciudadanos el balance del primer semestre del 2021, de cada una de las entidades del sector y se dieron a conocer los retos para lo que queda de vigencia y para el 2022, y dos, la consulta ciudadana relacionada con la primera fase para el diseño del modelo de servicio de la Secretaría Distrital de Hacienda, en la cual se

identificó una base de datos de ciudadanos interesados en realizar el ejercicio de diseño de un modelo de servicio para la Secretaría y perspectivas y las necesidades y perspectivas de los servidores en relación con este modelo a diseñar. Así mismo se inició la consulta relacionada con las finanzas del distrito, en la cual se busca conocer los requerimientos e intereses de la ciudadanía sobre la información financiera de la ciudad.

En relación con las demás las actividades programadas en el marco del Plan Institucional de Participación, como las relacionadas con el fortalecimiento de las condiciones idóneas para la participación ciudadana al interior de la entidad se ha venido adelantando las diferentes acciones para poder contar con ejercicios que fortalezca la cualificación en temas propios de la política y en generar incentivos a los servidores que desarrollen y fortalezcan la participación ciudadana en la entidad, cuyos resultados finales los tendremos en el último trimestre de esta vigencia⁶.

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad de la Política

Dentro de los atributos de calidad para la dimensión de Gestión de Valores con Resultados, la política de Participación Ciudadana aporta a través de la promoción de espacios de participación ciudadana que se evalúan para generar acciones de mejora, para lo cual en el manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, ha establecido para la política algunos criterios diferenciadores, en los cuales la Secretaría ha venido trabajando y desarrollando actividades que permitan avanzar en la implementación y el cumplimiento de los diferentes lineamientos allí dados, que redundaran en el avance de la dimensión.

En este sentido se ha venido avanzando en la ejecución de actividades de dialogo que permitan obtener resultados que apoyen la gestión institucional, a través de aportes que generen valor a las soluciones que se plantean desde la Secretaría, así como también, el desarrollo de actividades permanentes de rendición de cuentas, mostrando claramente a los ciudadanos el cumplimiento de las metas y la gestión realizada en la entidad;

Así mismo, con el objetivo de garantizar la promoción efectiva de la participación en cumplimiento de las responsabilidades que como entidad tenemos frente al ejercicio de este derecho constitucional que tienen los ciudadanos, se ha fomentado desde la secretaría la cualificación de los ciudadanos para el aprovechamiento de los espacios de participación que habilitan las entidades y el fomento al interior en nuestros servidores de la cultura de la participación y la rendición de cuentas.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

Teniendo en cuenta las actividades y el cronograma establecido para el desarrollo del plan de adecuación, tenemos dos actividades finalizadas al 100% y 4 en desarrollo, que van acorde con el cronograma inicialmente planteado, para lo cual en archivo adjunto se relacionan los avances que se han tenido para cada una y la descripción de las actividades desarrolladas.

Tabla 10. Avance PAS tercer trimestre Política de Participación Ciudadana en la Gestión

⁶ Para verificar estas acciones por favor diríjase al siguiente link: <https://www.shd.gov.co/shd/node/37978>

Actividad	Producto	Estado
Análisis de los resultados de FURAG	Resultados obtenidos en el Índice de Gestión y Desempeño para la Política de Participación Ciudadana	Cumplido
Plan Institucional de Participación definido	Plan Institucional de Participación definido	Cumplido
Acompañamiento a las áreas en el desarrollo de las actividades del componente de fomento de la participación	Informes de acompañamiento a ejercicios de diálogo	En desarrollo
Acompañamiento e inclusión en la estrategia de comunicaciones institucional el tema de participación ciudadana.	Estrategia de comunicaciones ejecutado	En desarrollo
Desarrollo de las actividades planteadas en el Plan Institucional de Participación Ciudadana 2021	Informes de ejecución de actividades y avances	En desarrollo
Presentación de avances en Comité de Gestión y Desempeño Institucional	Presentación de avance de implementación de la política en CGDI	En desarrollo

Política de Racionalización de trámites

1. Descripción de la Política

La dimensión de Gestión con valores para resultados y la implementación de las políticas que la integran, buscan aportar al objetivo de MIPG frente a la agilización, simplificación y flexibilización de la operación de las entidades para la generación de bienes y servicios que resuelvan efectivamente las necesidades de los ciudadanos y puedan facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de la entidad.

En esa medida, la política de racionalización de trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y otros procedimientos administrativos - OPA, con el objetivo de facilitar la interacción estado – ciudadano, aumentar la transparencia en las actuaciones administrativas, atender las necesidades y expectativas del ciudadano asociadas a los trámites, facilitar el acceso a la información y ejecución de trámites y OPA's, fortalecer el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas, entre otros, facilitando al ciudadano el acceso a sus derechos, cumplimiento de sus obligaciones y desarrollo de las actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.

2. Avance en la gestión integral de la Política de Racionalización de trámites.

En cuanto a la gestión y el fortalecimiento de la política de racionalización de trámites para el 3er trimestre de la vigencia se presentaron los siguientes avances:

- A partir de las recomendaciones de mejora dadas en la medición del índice de desempeño institucional (IDI) 2020, la Secretaria Distrital de Hacienda ha venido trabajando en los siguientes aspectos:

Tabla 11. Avance recomendaciones IDI Política Racionalización de Trámites

#	Descripción	Avance
1	Inscribir en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT todos los trámites de la entidad.	Durante el tercer trimestre la OAP en conjunto con los procesos misionales, revisaron los trámites, OPA's, consultas de información y otros servicios, ya sea inscritos en el SUIT, registrados en la Guía de trámites y Servicios de Bogotá o novedades en la documentación de estos en las fuentes oficiales de información, permitiendo identificar: <ul style="list-style-type: none"> - 34 posibles trámites, consultas de información u otros servicios objeto de revisión por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, agrupados en 3 grupos para validación (Fechas esperadas de envío 17 de septiembre, 08 de octubre y 03 de noviembre) - Se participó en el mes de septiembre en una mesa distrital dada por la secretaria general para la inscripción trámites, OPA's y Consultas de información en el SUIT y en la Guía de trámites y servicios de Bogotá, información que posteriormente se validó con la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá para los posibles trámites o servicios: Corrección por mayor valor, Corrección por menor valor y estampillas.
2	Inscribir en el SUIT (Sistema Único de Identificación de Trámites) la totalidad de los trámites y OPAS que tiene la entidad.	Conforme al concepto de revisión de Trámites, OPA's, Consultas de información u otros servicios de la Secretaria Distrital de Hacienda emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y Secretaria general, se proseguirá con el proceso de inscripción o actualización en el Sistema Único de información de trámites - SUIT y la Guía de Trámites y Servicios de Bogotá según corresponda.
3	Mejorar las actividades de racionalización de trámites mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.	En el marco del desarrollo del Programa de dinamización de la racionalización de trámites del Distrito Capital, se llevó a cabo el 05 de agosto de 2021 con la Secretaria General, la identificación de información necesaria para dar continuidad al piloto de participación ciudadana con el trámite "Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio", se espera en el cuarto trimestre avanzar en el desarrollo de la metodología socializada y analizar los resultados y buenas prácticas obtenidos para replicar en otros trámites.
6	Reducir los requisitos de los trámites /otros procedimientos administrativos, mediante las acciones de racionalización de trámites /otros procedimientos administrativos implementados por la entidad.	La Dirección Distrital de Cobro bajo una acción administrativa implementada en el 2021 en la estrategia de racionalización para los trámites de: Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias y Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias, ha logrado brindar al contribuyente una mejora en los requisitos de los trámites, estableciendo que para poder aplicar a la facilidad de pago el valor mínimo de la cuota inicial a cancelar se hará conforme a la capacidad económica del deudor y no al 30% como estaba inicialmente establecido.

#	Descripción	Avance
9	Disminuir la presencia del ciudadano en las ventanillas de la entidad haciendo uso de medios digitales, mediante las acciones de racionalización de trámites /otros procedimientos administrativos implementados por la entidad.	Se han impactado 10 acciones tecnológicas de la estrategia de racionalización asociadas a la disposición de nuevos canales de atención como líneas de WhatsApp y ferias virtuales, lo que reduce los costos y tiempos en el desplazamiento del ciudadano hasta el punto de atención de la entidad para realizar los trámites de: Impuesto predial unificado, Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio, Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio, Impuesto sobre vehículos automotores y Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio.
10	Aumentar los mecanismos y controles para evitar posibles riesgos de corrupción, mediante las acciones de racionalización de trámites /otros procedimientos administrativos implementados por la entidad	Se desarrolló la estrategia de priorización de Trámites y OPA's para identificar posibles riesgos de corrupción, la cual se desarrolló a través de mesas de trabajo colaborativas con la Secretaría Distrital de Hacienda y UNODC. (más información de los resultados en el desarrollo del presente informe)

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP

- Aún se está en proceso de eliminación del trámite de Participación Plusvalía teniendo en cuenta el artículo 10 del Decreto Distrital 803 de 2018, donde la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-, desde el 26 de agosto de 2019 es la entidad encargada de expedir el recibo para pago del efecto plusvalía, se gestionará con función pública y la entidad su validación.
- Se realizó el consolidado y monitoreo de la estrategia de racionalización de trámites en el Sistema Único de información de trámites – SUIT para el segundo cuatrimestre del 2021 dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 1099 de 2017 artículo 9. Se obtuvo un avance de 4 de las 25 acciones definidas para la vigencia, las cuales impactan 3 trámites. El estado general del monitoreo tuvo el siguiente resultado:

Tabla 12. Consolidado monitoreo estrategia de racionalización de trámites – II Cuatrimestre 2021

Cantidad acciones monitoreadas	Valor ejecutado (%)	Análisis
12	20%	<ul style="list-style-type: none"> • 10 acciones tecnológicas que siguen aún en desarrollo del plan de trabajo, de las cuales: <ul style="list-style-type: none"> 5 acciones asociadas a la implementación de la oficina virtual y que mejoran la realización de los trámites de Facilidades de pago de obligaciones tributarias, devoluciones y compensaciones e impuesto a la publicidad visual exterior. 3 acciones con la implementación del botón de pago PSE a través de la oficina virtual para el trámite del impuesto de delineación urbana y el trámite de impuesto a la publicidad exterior. 2 acciones con interacción del módulo de terceros a través de la oficina virtual para el trámite del impuesto sobre vehículos y Consulta de obligaciones tributarias pendientes. • 1 acción administrativa que aún sigue en desarrollo del plan de trabajo, asociada a reducir tiempos de respuesta del trámite de facilidades de pago de obligaciones tributarias, acción que se ve impactada con el desarrollo de la oficina virtual. • 1 acción normativa que aún sigue en desarrollo del plan de trabajo, asociada a simplificar el trámite de impuesto de delineación urbana frente a la asignación del código único, acción que se ve impactada con la implementación de BogData.
11	55%	<ul style="list-style-type: none"> • 10 acciones tecnológicas y 1 acción administrativa que lograron cerrar a satisfacción su plan de trabajo y se implementaron en la entidad, de las cuales: <ul style="list-style-type: none"> 1 acción administrativa asociada al trámite Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros frente a mejorar los tiempos de atención con el ultimo dígito de verificación. 10 acciones tecnológicas asociadas a la disposición de nuevos canales de atención lo que reduce los costos y tiempos en el desplazamiento del ciudadano hasta el punto de atención de la entidad, estas acciones impactan los trámites de Impuesto predial unificado, Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio, Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio, Impuesto sobre vehículos automotores y Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
2	65%	<ul style="list-style-type: none"> • 2 acciones administrativas que fueron actualizadas en el Sistema Único de información de trámites – SUIT con la mejora implementada frente al valor a cancelar como cuota inicial para acceder a los trámites de Facilidades de pago de obligaciones tributarias y no tributarias.

Fuente: Creación propia a partir de los datos de monitoreo estrategia de racionalización 2021 – II cuatrimestre

- Se participó en mesas de trabajo con equipo de la OAP de racionalización para profundizar los conceptos y proceso de inscripción de trámites, consultas de información y otros procedimientos administrativos OPA's y servicios para levantamiento de un procedimiento transversal con dicha información, así mismo, se ha dado revisión y construcción de información para el portafolio de productos y servicios de la entidad. Se espera en el cuarto trimestre de 2021 contar con la documentación final para surtir el proceso de revisión y administración en el SGC.

- Durante el segundo semestre de 2021, en el marco del convenio suscrito con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito UNODC, se realizaron aproximadamente 20 sesiones de trabajo para analizar las cadenas de valor de 8 trámites y 2 otros procedimientos administrativos priorizados, con el fin de encontrar puntos críticos en los que se podrían generar riesgos de corrupción.

Estos trámites y otros procedimientos administrativos fueron:

- Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias
- Impuesto sobre vehículos automotores
- Impuesto predial unificado
- Consulta y certificación de pago
- Consulta de obligaciones tributarias pendientes
- Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
- Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
- Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
- Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido
- Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago

Aplicando la metodología de la UNODC y con la participación de representantes de las áreas responsables de los trámites y OPA's, de la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Análisis y Control de Riesgos, se identificaron 7 riesgos de corrupción en los siguientes 4 trámites:

- Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias.
- Impuesto sobre vehículos automotores
- Impuesto predial unificado
- Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido

Para cada uno de los riesgos se establecieron sus causas y consecuencias, así como los controles que se aplican en las áreas con el fin de evitar su ocurrencia. Estos riesgos también fueron valorados determinando su probabilidad de ocurrencia e impacto. De la combinación de estas dos variables se pudo establecer que 3 riesgos se ubican en una zona de riesgo inherente moderada y 4 se ubican en la zona extrema. Los cuales se muestran a continuación:

Tabla 13. Riesgos de corrupción en trámites

Trámite	Riesgos	Causas	Consecuencias	Controles	Nivel de Riesgo inherente
Facilidades de pago para los deudores de	Aceptar o solicitar dádivas (regalos u otro beneficio) en ejercicio de las funciones propias del cargo, para hacer uso mal	Puede haber un interés particular de beneficiar a un deudor o a un tercero	Detrimiento patrimonial Investigaciones	El gestor de cobro, cuando se requiere, diligencia y verifica mediante lista de chequeo que se cumplan	Moderado

Trámite	Riesgos	Causas	Consecuencias	Controles	Nivel de Riesgo inherente
obligaciones tributarias	intencionado de los roles y privilegios a los cuales se tiene acceso, con el fin de favorecer a un ciudadano otorgándole la facilidad de pago, o evitándole o levantándole las medidas cautelares o suspender el proceso de cobro, omitiendo o alterando el cumplimiento de los requisitos protocolarios.	Puede haber presión por parte de un tercero para la omisión de requisitos	y sanciones contra el servidor público Pérdida de imagen, confianza y credibilidad en la gestión de la entidad	los requisitos, plazos y garantías (para estas últimas, si es el caso), para otorgar la facilidad de pago. Posteriormente, el revisor valida que la información de la lista de chequeo diligenciada, sea consistente contra la respuesta de aceptación o negación; en caso de encontrar inconsistencias, lo devuelve al gestor para su corrección y se registra como salida no conforme. Las evidencias de la ejecución del control son la lista de chequeo, visto bueno del revisor y salida no conforme.	
Impuesto sobre vehículos automotores Impuesto predial unificado	Uso mal intencionado y no autorizado de la información por parte de terceros, incumpliendo así las funciones atribuidas o responsabilidades contractuales, desviando la característica de la confidencialidad de la información, para beneficio propio o de un contribuyente.	Falta de un comportamiento íntegro por parte los servidores de la entidad Permitir el acceso a la información privilegiada por parte de terceros, producto de tercerizar procesos	Incumplimiento de las metas de recaudo y detrimento patrimonial Pérdida de imagen, confianza y credibilidad en la gestión de la entidad Demandas interpuestas por los ciudadanos en contra de la entidad Afectación a los procesos operacionales de la entidad	El Jefe de la Oficina de Gestión del Servicio, profesionales grado 18 y/o 21, mensualmente mediante correo electrónico envían piezas comunicativas con el fin de recordar a los servidores del área el cumplimiento de sus funciones en el marco de una gestión ética. Los gestores de calidad verifican el cumplimiento del control y en caso de encontrar desviaciones informan a través de correo electrónico al Jefe inmediato y/o al Subdirector del área. Como evidencia, quedan los correos electrónicos enviados. El supervisor del contrato, según periodicidad establecida en el contrato, verifica que el contratista acredite que cuenta con mecanismos y políticas de seguridad de la información exigidos por la entidad. En caso de encontrar inconsistencias, hay lugar a iniciar los procesos de incumplimiento de las obligaciones contractuales. Como	Extremo

Trámite	Riesgos	Causas	Consecuencias	Controles	Nivel de Riesgo inherente
				evidencia de la ejecución del control se obtiene el informe de supervisión que acredita el cumplimiento de las obligaciones contractuales.	

Trámite	Riesgos	Causas	Consecuencias	Controles	Nivel de riesgo inherente
Impuesto sobre vehículos automotores Impuesto predial unificado	<p>Aceptar o solicitar dádivas (regalos u otro beneficio) en ejercicio de las funciones propias del cargo, a cambio de exonerar total o parcialmente a un contribuyente del pago del impuesto, haciendo uso malintencionado e indebido de los recursos institucionales y desviando el principio de integridad de la función administrativa, hacia el beneficio propio o de terceros.</p>	<p>Falta de un comportamiento íntegro por parte los servidores de la entidad</p> <p>Existencia de tramitadores que prometen facilitar los servicios gratuitos a los ciudadanos</p>	<p>Incumplimiento de las metas de recaudo</p> <p>Demandas interpuestas por los ciudadanos en contra de la entidad</p> <p>Investigaciones y sanciones contra el servidor público</p> <p>Pérdida de imagen, confianza y credibilidad en la gestión de la entidad</p>	<p>El Jefe de la Oficina de Gestión del Servicio, profesionales grado 18 y/o 21, mensualmente mediante correo electrónico envían piezas comunicativas con el fin de recordar a los servidores del área el cumplimiento de sus funciones en el marco de una gestión ética. Los gestores de calidad verifican el cumplimiento del control y en caso de encontrar desviaciones informan a través de correo electrónico al Jefe inmediato y/o al Subdirector del área. Como evidencia, quedan los correos electrónicos enviados.</p> <p>El Jefe de la Oficina de Gestión del Servicio, establece y divulga de acuerdo con las necesidades del servicio y los lineamientos establecidos por la oficina, la rotación aleatoria de los servidores que prestan atención al ciudadano. El gestor de calidad de la Oficina de Gestión del Servicio, verifica el cumplimiento del control y en caso de encontrar desviaciones informa a través de correo electrónico al Jefe inmediato y/o al Subdirector del área.</p>	Extremo

Trámite	Riesgos	Causas	Consecuencias	Controles	Nivel de riesgo inherente
		Posibilidad de modificar el valor a pagar sin una autenticación previa que garantice la verificación de identidad del contribuyente, tercero autorizado o del funcionario que realiza el proceso		Actualmente esta causa no tiene un control establecido. No obstante, se tiene previsto implementar un mecanismo tecnológico que permita validar la identidad del contribuyente, tercero autorizado o del funcionario en el sistema de información tributaria, como medida preventiva para impedir la materialización del riesgo. Falta integración de la autenticación con el nuevo sistema de información tributaria.	
		Posibilidad de hacer liquidaciones sin una autenticación previa que garantice la verificación de identidad del contribuyente, tercero autorizado o del funcionario que realiza el proceso		Actualmente esta causa no tiene un control establecido. No obstante, se tiene previsto implementar un mecanismo tecnológico que permita validar la identidad del contribuyente, tercero autorizado o del funcionario en el sistema de información tributaria, como medida preventiva para impedir la materialización del riesgo. Falta integración de la autenticación con el nuevo sistema de información tributaria.	

Impuesto sobre vehículos automotores Impuesto predial unificado	Aceptar o solicitar dádivas (regalos u otro beneficio) en ejercicio de las funciones propias del cargo, para manipular información privilegiada relacionada con el impuesto, desviando así los intereses institucionales en cuanto a metas de recaudo, para obtener un beneficio propio o para un tercero.	Falta de un comportamiento íntegro por parte los servidores de la entidad	Detrimiento patrimonial al verse afectadas las metas de recaudo Investigaciones y sanciones contra el servidor público Pérdida de imagen, confianza y credibilidad	El Jefe de la Oficina de Gestión del Servicio, profesionales grado 18 y/o 21, mensualmente mediante correo electrónico envían piezas comunicativas con el fin de recordar a los servidores del área el cumplimiento de sus funciones en el marco de una gestión ética. Los gestores de calidad verifican el cumplimiento del control y en caso de encontrar desviaciones informan a través de correo electrónico al Jefe inmediato y/o al Subdirector del área.	Extremo
--	--	---	--	---	---------

			<p>en la gestión de la entidad</p>	<p>Como evidencia, quedan los correos electrónicos enviados.</p>	
		<p>Debilidades en el control de las múltiples actividades desarrolladas por un solo servidor</p>		<p>El revisor, cada vez que se requiere, verifica que los actos administrativos, oficios, liquidaciones, validaciones, entre otros, cumplan con todos los requisitos, y estén acorde con la información de impuestos que reposa en la entidad. En caso de encontrar inconsistencias, se devuelve al profesional encargado del manejo de esta información para su ajuste.</p>	
		<p>Realizar tareas de manera manual sin el seguimiento adecuado</p>		<p>El Jefe de cada Oficina (General de Fiscalización, Fiscalización Grandes Contribuyentes, Liquidación y Control Masivo) con el VoBo del revisor asignado, revisan aleatoriamente que los expedientes estén debidamente foliados y con la hoja de ruta actualizada por los servidores que tienen el reparto asignado. En caso de identificar materialización del riesgo se informa a la autoridad competente (Por efectos del trabajo en casa los controles se están haciendo mediante los canales digitales, Share Point, correo electrónico).</p>	

		Posibilidad de hacer liquidaciones sin una autenticación previa que garantice la verificación de identidad del contribuyente, tercero autorizado o del funcionario que realiza el proceso		Actualmente esta causa no tiene un control establecido. No obstante, se tiene previsto implementar un mecanismo tecnológico que permita validar la identidad del contribuyente, tercero autorizado o del funcionario en el sistema de información tributaria, como medida preventiva para impedir la materialización del riesgo. Falta integración de la autenticación con el nuevo sistema de información tributaria.	
--	--	---	--	--	--

Trámite	Riesgos	Causas	Consecuencias	Controles	Nivel de riesgo inherente
Impuesto sobre vehículos automotores Impuesto predial unificado	Aceptar o solicitar dádivas (regalos u otro beneficio) en ejercicio de las funciones propias del cargo, para proferir actos administrativos en cualquier etapa del proceso de cobro, arbitrarios y contrarios a la ley y a los intereses de la entidad, con el propósito de obtener un beneficio propio o para un tercero.	Seguimiento inadecuado a las decisiones tomadas dentro de las etapas de cobro por parte de quien ejerce la supervisión y vigilancia del ejercicio de las actuaciones administrativas Falta de un comportamiento íntegro por parte los servidores de la entidad	Investigaciones y sanciones contra el servidor público Pérdida de imagen, confianza y credibilidad en la gestión de la entidad Detrimento patrimonial	El revisor verifica que la decisión tomada frente a la situación particular de cobro, esté debidamente pronunciada frente a la ley tributaria. En caso de encontrar inconsistencias, devuelve el acto administrativo a quien lo proyectó para su respectivo ajuste. Como evidencia se obtienen comunicaciones cruzadas entre revisor y gestor y el acto administrativo aprobado.	Extremo

Trámite	Riesgos	Causas	Consecuencias	Controles	Nivel de riesgo inherente
Impuesto sobre vehículos automotores Impuesto predial unificado Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Aceptar o solicitar dádivas (regalos u otro beneficio) en ejercicio de las funciones propias del cargo, para manipular el fallo de un recurso por acción u omisión a favor de un contribuyente y en contra de la administración, omitiendo las pruebas que respaldan dicho fallo, con el fin de obtener un beneficio propio o para un tercero.	Falta de un comportamiento íntegro por parte los servidores de la entidad	Detrimento patrimonial al verse afectadas las metas de recaudo Investigaciones y sanciones contra el servidor público Pérdida de imagen, confianza y credibilidad en la gestión de la entidad	La Jefe de la Oficina de Recursos Tributarios revisa la totalidad de los fallos emitidos y cada vez que se requiere, hace retroalimentación sobre los posibles casos en que se hayan cometido errores, con el fin de evitar su recurrencia. Si durante la revisión realizada a los fallos encuentra algún error, lo pone en conocimiento de las áreas de gestión para que se realicen los ajustes respectivos. Como evidencia de dicha revisión, quedan los ajustes realizados en los fallos y correos electrónicos.	Moderado
		Realizar tareas de manera manual sin el seguimiento adecuado	Pérdida de imagen, confianza y credibilidad en la gestión de la entidad	El profesional de la Oficina de Recursos Tributarios cada vez que se requiere, revisa el contenido de los fallos proferidos y los contrasta con los documentos que se encuentran en el expediente que contiene las pruebas respectivas. Posteriormente, la jefe de la Oficina aprueba los fallos, los firma y los envía a notificar. En caso de encontrar inconsistencias, los devuelve para su respectivo ajuste.	
		La influencia o presión de un tercero			
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Aceptar o solicitar dádivas (regalos u otro beneficio) en ejercicio de las funciones propias del cargo, para manipular información privilegiada relacionada con el impuesto de vehículos, desviando así los intereses institucionales en cuanto a metas de recaudo, para obtener un beneficio propio o para un tercero.	Realizar ingreso o registro y ajustes manuales de la información (saldos) por migrar al nuevo sistema de información (BOGDATA)	Pérdida de imagen, confianza y credibilidad en la gestión de la entidad Investigaciones y sanciones contra el servidor público Detrimento patrimonial	El sustanciador debe establecer cuál es el saldo que se va a devolver, y lo contrasta con el saldo creado por el revisor (quien es el único que tiene rol para crear saldos). Si el saldo no existe en el nuevo sistema, le solicita al revisor su creación. Posteriormente, el Jefe de la Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones verifica diariamente de manera aleatoria, que el saldo creado en el sistema coincida con el registrado en la base de datos de Excel y el generado en el sistema Legado.	Moderado

Trámite	Riesgos	Causas	Consecuencias	Controles	Nivel de riesgo inherente
		Falta de un comportamiento íntegro por parte los servidores de la entidad		La Jefe de Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones rota cada 3 meses los grupos de revisión para brindar mayor objetividad y transparencia en el proceso de revisión.	
		La influencia o presión de un tercero		La Jefe de la Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones, cada vez que ingresa un servidor nuevo al área o cuando se requiere, asegura que se cumpla la prohibición explícita de que los servidores a su cargo tengan contacto directo con los contribuyentes. En caso de incumplimiento de esta directriz, se hace llamado de atención verbal, y si el funcionario reincide, se comunica a la Oficina de Control Disciplinario Interno.	
				El Profesional Universitario, cada vez que se requiere, realiza una preclasificación respecto a los requisitos mínimos de las solicitudes, que es verificada por los sustanciadores. Si se detecta que una solicitud no cumple con el total de los requisitos se inadmite en cualquier etapa del proceso (*)	
		Debilidades en la verificación de los saldos a pagar		* (Mismo control) El Técnico Administrativo encargado de generar la orden de pago en el sistema de Tesorería, cada vez que se requiere, valida el saldo favor que se reporta en la planilla (donde van relacionadas todas las resoluciones), el saldo a favor que contiene la resolución y el saldo a favor que se creó en el sistema TRM. En caso de encontrar inconsistencias, el Técnico lo devuelve tanto al revisor como al sustanciador, con copia al Jefe de Oficina, y ellos realizan los ajustes requeridos antes de	

Trámite	Riesgos	Causas	Consecuencias	Controles	Nivel de riesgo inherente
				proferir la orden de devolución.	

Fuente: Creación propia Oficina Asesora de Planeación - Resultados de la metodología riesgos de corrupción UNODC

Adicionalmente, en el desarrollo de la metodología de la UNODC, se identificaron 4 Trámites y 2 OPA's, que no presentan riesgos de corrupción puesto que no se reúnen los cuatro elementos que lo constituyen (acción u omisión, uso del poder, desviación de la gestión pública y beneficio privado o para un tercero), y que deben suceder en forma simultánea para que estos se configuren. Los cuales se muestran a continuación:

Tabla 14. Trámites en los que no se identificaron riesgos de corrupción

Trámite / OPA's	Justificación
Consulta y certificación de pago	Este OPA, se desarrolla de manera automatizada en la mayoría de sus etapas y ocurre con posterioridad a la realización del pago de la obligación por parte del contribuyente. En su desarrollo intervienen operadores financieros que remiten a la Secretaría de Hacienda, información en archivos planos cifrados lo cual reduce la posibilidad de que estos sean modificados. Adicionalmente, tanto la entidad bancaria como la Secretaría de Hacienda, realizan validaciones que permiten garantizar que la información para realizar el pago del impuesto, fue en efecto, generada por la Secretaría de Hacienda; la transacción realizada se aplica en la cuenta corriente del contribuyente, sin intervención manual. Cuando las transacciones son realizadas a través del botón de pago de la Secretaría de Hacienda, los contribuyentes, una vez aprobada la transacción, generan su certificación de pago automáticamente, sin la mediación de un servidor para obtenerla. Si el pago se realiza a través de portales de bancos o presencialmente, la certificación se obtiene a través de la Oficina de virtual al día siguiente de ocurrida la transacción, sin la posibilidad de que un servidor pueda modificar la información.
Consulta de obligaciones tributarias pendientes	La consulta de información de obligaciones tributarias pendientes se puede realizar a través de la Oficina Virtual en la página web y es gratuita; esta información no es susceptible de modificación ya que proviene del sistema de información tributaria SIT II. Los posibles riesgos de corrupción que podrían ocurrir, relacionados con modificación de información, se identificaron previamente en la cadena de valor de trámites como el impuesto predial y el impuesto de vehículos.
Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	No es posible que el contribuyente o que el servidor pueda llegar a obtener un beneficio económico, puesto que no se modifican valores, sino información general del contribuyente, tal como el número de la placa del vehículo, el número de identificación del contribuyente, como su dirección de residencia, el chip del predio, entre otros. Adicionalmente, esta información se compara con la existente en bases de datos de otras entidades. Por lo tanto, no existe interés por parte de un contribuyente en solicitar una corrección para registrar una información inconsistente porque esto lo perjudicaría; y el servidor tampoco podría obtener algún provecho al realizar este trámite, dados los múltiples controles que existen en el mismo.

Trámite / OPA's	Justificación
Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Si el contribuyente intentara obtener un Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio con información que no concuerde con su condición real de persona natural o jurídica, se vería afectado; además la información consignada en el RIT se compara con la registrada en el Registro único tributario RUT el cual es propio de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, eliminando así la oportunidad de que el contribuyente o el servidor puedan sacar provecho al realizar este trámite.
Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	En mesa de trabajo realizada el 9 de septiembre de 2021, se concluyó que en este trámite no se presentan riesgos de corrupción puesto que no se reúnen los cuatro elementos que lo constituyen (acción u omisión, uso del poder, desviación de la gestión pública y beneficio privado o para un tercero), y que deben suceder en forma simultánea para que estos se configuren. No es posible que el contribuyente o que el servidor pueda llegar a obtener un beneficio económico, puesto que este trámite es gratuito; además, en algunos casos se obtiene el certificado en línea y de manera inmediata. Adicionalmente, no se conocen denuncias de hechos de corrupción relacionadas con este trámite y tampoco existe interés por parte de un contribuyente en modificar un registro para que no concuerde con su condición real de persona natural o jurídica, porque si esto sucediera, se vería afectado.
Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	No es posible que el contribuyente o que el servidor pueda llegar a obtener un beneficio económico, puesto que este trámite es gratuito; además, al realizarse en forma presencial, se revisan los documentos, cuya información debe compararse con la registrada en bases de datos de otras entidades y además se analizan las causales argumentadas por el contribuyente para cancelar su actividad económica. Adicionalmente, no se conocen denuncias de hechos de corrupción relacionadas con este trámite y tampoco existe interés por parte de un contribuyente en falsificar un certificado de cancelación de actividades económicas, porque si esto sucediera, se vería afectado. Aunque se cancele la actividad económica, esto no implica que el contribuyente deje de figurar en el RIT ni que deje de ser sujeto pasivo de otras obligaciones tributarias.

Fuente: Creación propia Oficina Asesora de Planeación - Resultados de la metodología riesgos de corrupción UNODC

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad

Conforme a las actividades desarrolladas por la Secretaria Distrital de Hacienda dentro del 3er trimestre del 2021, se relaciona a continuación las contribuciones al cumplimiento de los atributos de calidad para la dimensión Gestión con valores para resultados:

Tabla 15. Atributos de calidad para la Dimensión

	Atributo	Contribuciones
1.	<p>La gestión de la entidad se soporta en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un trabajo por procesos que tiene en cuenta los requisitos legales, las necesidades de los grupos de valor, los objetivos estratégicos institucionales, las políticas internas y cambios del entorno, para brindar resultados con valor. • Una estructura organizacional y la planta de personal articulada con los del modelo de operación por procesos, que facilita su interacción en función de los resultados institucionales. • El uso de las TIC para tener una comunicación fluida con la ciudadanía y atendiendo las políticas de Gobierno y Seguridad Digital. • La consulta de las disposiciones legales que regulan su gestión. • El compromiso con la preservación del medio ambiente. • Trámites simples y eficientes que faciliten el acceso de los ciudadanos a sus derechos. • El uso de tecnologías de la información y las comunicaciones que eviten la presencia de los ciudadanos en las ventanillas públicas. • El uso de mecanismos de interoperabilidad para mejorar la relación Estado – Ciudadano. • La promoción de espacios de participación ciudadana que evalúa para generar acciones de mejora. 	<p>La SDH esta trabajando en la estandarización de información de trámites y servicios en las fuentes oficiales de consulta como es: el Sistema Único de información de Trámites – SUIT y Guía de Trámites y Servicios de Bogotá</p> <p>Tramites y otros procedimientos administrativos inscritos en el SUIT.</p> <p>Gestiones de trámites pendientes de inscripción en el SUIT.</p> <p>Implementación de canales de atención y mejoramiento de requisitos de trámites que mejorar la realización y acceso trámites y servicios de la entidad.</p> <p>La SDH está preparando los insumos de información requeridos por la Secretaria General para el desarrollo del piloto de participación ciudadana.</p>
2.	<p>La delegación o tercerización (cuando procede) de procesos, bienes y/o servicios se ajusta a los requerimientos de la entidad y a sus grupos de valor.</p>	
3.	<p>El uso de los recursos disponibles atiende las políticas de transparencia, integridad y racionalización del gasto público.</p>	<p>Ejecución de las acciones en la estrategia de racionalización de trámites.</p>
4.	<p>Los procesos judiciales en los que intervenga la entidad cumplan con los parámetros de pertinencia y oportunidad dentro del ámbito de la legalidad.</p>	
5.	<p>La entidad rinde permanentemente cuentas de su gestión promoviendo la transparencia, la participación y la colaboración de los grupos de valor y grupos de interés.</p>	
6.	<p>La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSD.</p>	
7.	<p>La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRSD y son insumo para la mejora continua en sus procesos.</p>	

	Atributo	Contribuciones
8.	<p>Un servicio de calidad evidenciado de manera permanente en los comportamientos y actitudes de las personas que desarrollan labores en los diferentes canales de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respetuoso: reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias. • Amable: ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás. • Confiable: las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos. • Empático: comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión. • Incluyente: el servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas. • Oportuno: todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, y cumplir los términos acordados con el ciudadano. • Efectivo: el proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano. • Innovador: la gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad. 	<p>Gestionar el acceso de la información clara y actualizada en los diferentes portales de información de la entidad.</p> <p>Dada la aprobación del macroproceso de relacionamiento estratégico, alinear las acciones y servicios conforme a las necesidades del usuario como actor principal de la organización y la integración con el modelo de servicio de la entidad.</p>

Fuente: Creación propia a partir de los atributos de la dimensión 03 – Gestión con valores para resultados

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

Frente a la acción incluida en el PAS 2021 “Realizar un diagnóstico del estado actual de los trámites de la SDH” se mantiene un avance del 50%, dada la identificación de posibles trámites y/o servicios que no se encontraban documentados en la guía de tramites y servicios de Bogotá o Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, los cuales se encuentran en proceso de validación por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y Secretaria General y se espera concepto en el cuatro trimestre del 2021.

Política de Gobierno digital

1. Descripción de la Política

La Política de Gobierno Digital de la Secretaría Distrital de Hacienda permite poner a disposición de los ciudadanos los trámites y servicios a través de los canales virtuales dispuestos mediante el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, de manera oportuna y segura, facilitando los espacios de participación a los ciudadanos contribuyan con identificación de problemáticas para el mejoramiento de los trámites y servicios.

La Política de Gobierno Digital, dispone a través del sitio WEB y los canales virtuales mediante el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones los trámites y servicios a los ciudadanos de

manera oportuna y segura, facilitando espacios de participación que contribuyen con identificación de problemáticas para el mejoramiento de estos con tecnología de vanguardia.

Objetivo Principal: Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

Objetivos Específicos:

- Mejorar, automatizar y hacer más eficientes los procesos y procedimientos de la entidad con el fin optimizar la gestión y la relación con los ciudadanos.
- Priorizar la información en línea a través de sitios web y medios de comunicación.
- Desarrollar espacios y mecanismos concretos de participación para permitir a los usuarios contribuir activamente en el desarrollo y mejoramiento de sus servicios y participar en la solución a las problemáticas de la entidad de carácter público.

2. Avance en la gestión integral de la Política.

El avance en la gestión integral de la política se enmarca los elementos fundamentales que hacen posible la ejecución e implementación de los componentes, dichos elementos son Arquitectura, Servicios Ciudadanos Digitales y Seguridad de la Información.

Dentro de la arquitectura de TI se presentan los siguientes dominios:

- **Estrategia de TI:** Con relación al PETI durante este último trimestre, se realizó el documento donde se describe la metodología de seguimiento del PETI, la matriz de ponderación de los proyectos habilitadores y los contratos, el cuadro de mando integral y la definición de indicadores.
- **Gobierno de TI:** Se continúa al igual que el anterior trimestre realizando la articulación de la Mesa de Servicios de acuerdo con los nuevos requerimientos que van surgiendo del proyecto BOGDATA. Desde el inicio de la operación cuenta con recursos técnicos y funcionales de la SDH y el personal técnico del implementador; así mismo tienen definidos los procesos y los procedimientos que dan continuidad al proceso de atención.
- **Información:** Durante el periodo se ejecutaron las siguientes tareas:
 - En conjunto con la Oficina de Análisis y Control del Riesgo -OACR- se armonizaron los temas sobre el inventario de activos de información y el levantamiento de información para las matrices de los componentes de información en el ejercicio técnico que se adelanta para los módulos SAP de Tesorería y Contabilidad. Lo anterior como una propuesta para valoración de las áreas funcionales.
 - Se realizó una reunión con MINTIC para tener claridad sobre el alcance que debe dar la entidad al tema de los Componentes de Información.
 - Se dio continuidad a la construcción del inventario de transacciones y reportes de los módulos del sistema de información BogData.

- **Sistemas de información:** En conjunto con la Oficina de Análisis y Control Riesgo -OACR- se viene trabajando en el levantamiento de información, para el diligenciamiento de la matriz de sistemas de información, en paralelo con el trabajo que adelanta la OACR en el tema de actualización de activos de información de la SDH. Los sistemas de información considerados son:
 - SI-Capital como sistema histórico o de consulta.
 - SI-Capital sistemas legados como sistemas productivos en plataforma Oracle
 - Aplicativos de propósito específico usados por las diferentes áreas de la SDH, para apoyar su gestión
 - Módulos SAP del proyecto BogData.

- **Infraestructura de TI:** En el transcurso del tercer trimestre de 2021 se han adelantado las siguientes acciones en relación con la infraestructura tecnológica de la Entidad, en donde se soportan los servicios tecnológicos y los sistemas de información:
 - Se continua con el afinamiento de la solución súper clúster de Oracle teniendo como base el diagnóstico que incluye la identificación y priorización de los hallazgos identificados. Con esto se ha logrado una mejor distribución de los recursos; su estabilización para soportar la alta disponibilidad que se tienen con las fechas de los vencimientos para liquidar y pagar los impuestos distritales que se tienen programados.
 - Se adquirió el servicio de la infraestructura administrada en HEC para el sistema ECommerce versión 20.05 en los ambientes productivo, desarrollo y calidad para adelantar la implementación y puesta en operación de la nueva Oficina Virtual del Core Tributario a través de la cual se dispone el recaudo de los impuestos que actualmente se realizan a través de la plataforma SITII.
 - Se hicieron ajustes sobre la VPN Site to Site con HEC logrando mejorar la conectividad con los usuarios de BogData.
 - Se culminó la implementación del protocolo IPv6 en la planta telefónica.
 - Se finalizó el proceso de adquisición de la nueva solución de respaldo y recuperación de información, con lo cual, se iniciará su implementación, puesta en operación y migración de la información almacenada a la fecha.

- **Servicios Ciudadanos Digitales:** Durante este período la entidad adelantó el proceso de entendimiento de la oferta de los servicios ciudadanos digitales ofrecidos por la Agencia Nacional de Gobierno Digital y el Ministerio TIC, adelanto el proceso de acompañamiento en el marco del Convenio 475 de 2020 realizado entre la AND y MinTIC en el cual se realizó la identificación del trámite del RIT para la vinculación al SCD Carpeta Ciudadana Digital (CCD), así mismo, producto de la identificación se realizó la contextualización a las áreas del proceso de vinculación y se gestionó el concepto técnico para la vinculación del RIT a la CCD.

- **Seguridad de la Información:** Se están incluyendo dos indicadores que la Oficina de Planeación solicitó para hacerle seguimiento a la gestión de la seguridad de la información en la entidad, los cuales fueron entregados y revisados por la OAP, se encuentran en ajustes por parte del

asesor de seguridad de la información, así mismo se está realizando una articulación con los lineamientos de la política.

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad de la Política

1. La gestión de la entidad se soporta en:

- En los procesos, con sus fundamentos legales, las necesidades de los grupos de valor, los objetivos estratégicos institucionales, las políticas internas y cambios del entorno, para brindar resultados con valor:

La estructura de trabajo por procesos de la Secretaría Distrital de Hacienda, se han definido los procesos de apoyo asociados a la Gestión de Tecnologías de la Información (CPR-121) y desde este accionar todo el equipo de trabajo de la DIT está comprometido con el fin de crear las mejores condiciones tecnológicas viables para facilitar la realización de los procesos misionales y de las otras áreas de soporte forma eficiente.

Dentro de las mejoras que se están evidenciando con las observaciones allegadas al documento de política al documento se encuentra la necesidad de separar los dos documentos de las políticas quedando Tratamiento de Datos Personales aparte de Seguridad de la Información, así mismo se requiere identificar la información que se pueda incluir en el manual de seguridad de la información y retirarlo documento de la política con el fin de dejar lineamientos mas generales. De igual manera se solicitó revisar las funciones de las áreas mencionadas en la política de acuerdo con lo contemplado en el Decreto 601 del 2014, con el fin de validar si las competencias son correspondientes a las funciones expresadas en la política.

- El uso de las TIC para tener una comunicación fluida con la ciudadanía y atendiendo las políticas de Gobierno y Seguridad Digital:

La SDH gestionó el fortalecimiento de los servicios relacionados con la ejecución del plan de analítica de datos, que permite la generación de respuestas tipo de PQRS y solicitudes de servicio a través de redes sociales; agendamiento, chatbots para optimización de servicio, WhatsApp, video llamadas para atención con lenguaje de señas, estos servicios conectados atreves de la omnicanalidad de la operación de la Línea 195.

- Trámites simples y eficientes que faciliten el acceso de los ciudadanos a sus derechos:

Actualmente se esta en el proceso de migración y de puesta en producción la nueva oficina virtual, en la cual se espera que se vayan incluyendo escalonadamente los tramites de impuestos, ICA, sobretasa de la gasolina, RIT, entre otros, así mismo se viene adelantando la gestión para incluir dentro de la carpeta ciudadana los trámites antes mencionados, sin embargo, se esta priorizando la inclusión del como primer tramite vinculado a la carpeta ciudadana.

- El uso de tecnologías de la información y las comunicaciones que eviten la presencia de los ciudadanos en las ventanillas públicas:

La subdirección de Educación Tributaria realizó el fortalecimiento del canal de atención telefónica pasando de tener una atención de 2 agentes a atender con 30 agentes, lo anterior permitió atender el

98% de las llamadas que ingresan a través de la línea 3385000, lo que conlleva a disminuir el desplazamiento del ciudadano a los puntos de atención presencial.

Adicionalmente la subdirección atiende 4 líneas de WhatsApp mediante las cuales se ofrece atención inmediata al ciudadano, con un promedio de atención mensual en el III trimestre de 6.816 para un total 20.448 ciudadanos atendidos.

La SDH cuenta con el canal virtual de correo electrónico Radicacionvirtual@shd.gov.co que permite atender solicitudes de información y trámites por parte de los ciudadanos.

- El uso de mecanismos de interoperabilidad para mejorar la relación Estado – Ciudadano:

Para garantizar espacios interoperables se cuenta con convenios de cruce de información con entidades como las Cámaras de Comercio, la Superintendencia de Notariado y Registro, el SIM, las curadurías urbanas, Unidad Administrativa de Catastro Distrital -UACD-, entre otros. Igualmente, para la operación financiera del distrito se cuenta con modelos de recepción de información que le permiten a la entidad dentro del cumplimiento de sus funciones, la consolidación de cifras de programación y ejecución presupuestal, la consolidación de la información contable, de tesorería para la programación y ejecución del PAC. Para esta operación se utilizan medios de recepción a través de Web Service y recepción de archivos planos. Por último, se han desarrollado en la Entidad interfaces entre los sistemas de Información SI-CAPITAL y BogData para cargue y consolidación de información.

2. La delegación o tercerización (cuando procede) de procesos, bienes y/o servicios se ajusta a los requerimientos de la entidad y a sus grupos de valor:

Para el caso de los bienes y los servicios tecnológicos, se vienen adelantando procesos de Outsourcing en el entendido que los mismos no hacen parte de la misionalidad de la Entidad y son comúnmente contratados ya sea por Entidades del Sector Público o empresas privadas ya que son servicios especializados disponibles en el mercado. Entre ellos, los servicios de antivirus, impresión, mesa de ayuda y monitoreo de servicios de TI, prestación de servicios de conectividad o modelos enteramente de servicio para plataformas de tecnología o aplicaciones de ofimática.

3. La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSD:

Los medios dispuestos en el Portal Web de la entidad, entre ellos el acceso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (<https://www.shd.gov.co/shd/recepcion-pqrs>) mecanismo centralizado de la Alcaldía Mayor y a través del correo electrónico contactenos@shd.gov.co, la Entidad se encuentra en el proceso de rediseño del Portal WEB de la entidad con el fin de brindar un mayor acercamiento a la población con discapacidad para lo cual cuenta con un contrato en ejecución donde se realiza un rediseño inicial y está en proceso de contratación de un profesional especializado en el tema para fortalecer el equipo de trabajo en esta disciplina.

4. La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRSD y son insumo para la mejora continua en sus procesos, la entidad se encuentra trabajando en la centralización del proceso y revisando la posibilidad de disponer una consulta que facilite la ubicación o estado de las solicitudes realizadas.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

Actividad: Definir el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información 2020 – 2024.

Avance: Se dio cumplimiento el 31 de enero de 2021 correspondiente al primer trimestre del 2021.

Evidencia:

<https://www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/files/despacho/planeacion/MIPG/2021/PETI2020-2024.pdf>

%Cumplimiento: 100

Actividad: Rediseñar Página WEB.

Avance: Se concluyeron las actividades de la Fase **2 y 3**, correspondientes a conceptualización y diseño.

Los logros obtenidos durante el trimestre son:

- Wireframes con el prototipo final y aprobado de la sede electrónica.
- Realización de otro tipo de prueba o test con prototipos en alta fidelidad e informe de resultados.
- Realización de otro tipo de prueba final con usuarios externos seleccionados e informe de resultados.
- Entrega de recomendaciones y buenas prácticas en usabilidad, diseño de interacción y estrategia de mantenibilidad de nivel de accesibilidad AA.
- Entrega del manual de estilo de diseño (inventario de iconos y convenciones).
- Entrega de un sistema de diseño. Foundations (fuentes, iconografía, colores, espaciado, grillas y demás), diseño gráfico, wireflow y prototipos de alta fidelidad.

Se tuvo retrasos en la entrega de las actividades de la fase 4 correspondiente a la implementación, de los sprint del 1 al 4, para ello se solicitó al proveedor ejecutar las acciones para poner al día el plan de trabajo.

Repositorio Fase III:

https://shdgov.sharepoint.com/:f:/r/sites/SDH_COMPARTIDO/DIT/SITIC/Nuevo%20Portal%20Web/Fase%203?csf=1&web=1&e=x4hrUR

%Cumplimiento: 50%.

Actividad: Elaborar y consolidar la documentación del Plan de Continuidad de los servicios tecnológicos.

Avance: Durante el trimestre se tuvo la necesidad de trabajar en forma coordinada con la Oficina de Análisis y Control del Riesgo -OACR- dado que esta área se encuentra liderando la actualización de la

Matriz de Activos de Información de la Entidad y ese ejercicio incluye tanto el software como el hardware que lo soporta, indicando el nivel de criticidad que surja de la valoración de cada uno de los activos se establecerán también los servicios de TIC y la infraestructura que los soporta, para luego continuar con la definición de los tiempos de recuperación para cada uno de los servicios de TI que se cataloguen como críticos y que deben estar considerados dentro del Plan de Continuidad de Negocio -PCN-. Se realizó una reunión con la OACR para socializar la información y los avances con el fin de unificar esfuerzos.

Las actividades contempladas para este trimestre fueron:

- Actividad *“Levantamiento de información y diligenciamiento del Catálogo de Sistemas de Información”*, la OACR realizó la clasificación del software en Sistemas históricos y Legados, Módulos SAP, Software de propósito específico y Software como servicio. La Subdirección de Soluciones de TIC -SOTIC- se encuentra revisando la clasificación y haciendo los ajustes pertinentes, así:
 - a) Identificación del estado actual del Sistema de Información SI-Capital, para establecer que aplicativos se encuentran en modo Consulta y cuáles aún permanecen con transaccionalidad hasta tanto la funcionalidad entre en operación en BogData. Lo anterior para establecer la clasificación correcta de Sistemas históricos y los Sistemas legados.
 - b) Cargue de la información de las actividades anteriores en la matriz de sistemas de información de MINTIC, para identificar la información que se debe recolectar con las áreas usuarias, actividad que se coordinará con la OACR y se realizará en forma conjunta con la DIT.
 - c) Reunión con la OACR, líder de activos de información, para la valoración de la información con la que se cuenta a la fecha y la definición de las acciones a seguir. Dado que el levantamiento de información es de gran magnitud y requiere la participación de las áreas usuarias, se considera que el trabajo debe realizarse gradualmente, por lo que se programó reunión para el lunes 4 de octubre, a la cual están invitados funcionarios de la OACR y la DIT.

Evidencia:

https://shd.gov.sharepoint.com/:f:/r/sites/dsi/SIG/Gobierno%20Digital/2021/Dominio_Sistemas_Informacion?csf=1&web=1&e=PHTatb

- Actividad *“Levantamiento de información y diligenciamiento del formato de MINTIC para el Catálogo de elementos de Infraestructura tecnológica”*, la Subdirección de Infraestructura de TIC -SITIC- inició la consolidación del catálogo de elementos de infraestructura. Inicialmente con todos los elementos mientras por parte de la OACR se realiza la revisión y evaluación de los activos de infraestructura que deberán estar consolidados en el Plan de Continuidad de Negocio -PCN-.

Evidencia:

https://shd.gov.sharepoint.com/:f:/r/sites/dsi/SIG/Gobierno%20Digital/2021/Plan_Continuidad_SDH/Cat%C3%A1logo%20de%20Elementos%20de%20Infraestructura?csf=1&web=1&e=sl4Cco

- Actividad *“Consolidación del inventario de la infraestructura tecnológica que soporta los servicios tecnológicos”*.

- Se realizó paralelamente con las actividades 6 y 7 por lo tanto se tiene el mismo porcentaje de avance del 4%.

Evidencia:

https://shdgov.sharepoint.com/:f:/r/sites/dsj/SIG/Gobierno%20Digital/2021/Plan_Continuidad_SDH/Inventario%20de%20Infraestructura%20Tecnol%C3%B3gica?csf=1&web=1&e=hs2A9U

%Cumplimiento: 47

Actividad: Llevar a cabo la Implementación y la realización de pruebas de funcionalidad en los dispositivos y componentes de la infraestructura tecnológica identificados en la Fase de Diagnóstico del proyecto de IPV6.

Avance: Se dio cumplimiento el 30 de junio de 2021 correspondiente al segundo trimestre del 2021.

%Cumplimiento: 100

Actividad: Identificar y documentar las necesidades para el intercambio de información que requiera la SDH con otras entidades.

Avance: Para este trimestre se alcanzó un 19.5% de avance equivalente a la implementación de la matriz para el levantamiento de necesidades y funcionalidades existentes del Sistema BogData que generan intercambio de información, así mismo, se cuenta con el informe de gestión realizado sobre el tema en los años 2018 y 2019. Se diligenciaron las matrices de interoperabilidad para los módulos de Tesorería (TR), Presupuesto (PSM) y Contabilidad (CO). En Comité de la Subdirección de Soluciones TIC -SOTIC- realizado el 10/08/2021 se identificó que en el ERP los módulos HCM y CRM-Correspondencia también generan intercambio de información con otras entidades y por lo tanto se debe realizar el ejercicio de diligenciamiento de la matriz de interoperabilidad. Se presentó la herramienta a 2 entidades, la Secretaria de Gobierno y la Secretaria General, de las cuales se espera respuesta del uso que van a dar esta herramienta, dado que manifestaron, que ya realizaron la integración a los aplicativos para la gestión financiera con los reportes de presupuesto y tesorería que generan de BogData.

%Cumplimiento: 54,5

Actividad: Validar la oferta de servicios con la Agencia Nacional Digital.

Avance: Se realizan mesas de trabajo de contextualización de la oferta de los servicios ciudadanos digitales (SCD) por parte de la Agencia Nacional de Gobierno Digital, de las cuales queda como producto el documento de oferta de los servicios ciudadanos digitales (SCD) en el que se especifica el proceso de vinculación a la Carpeta Ciudadana Digital (CCD).

%Cumplimiento: 100

Actividad: Identificar y caracterizar los trámites y servicios que requieren autenticación electrónica, notificación y comunicación.

Avance: La Subdirección de Educación Tributaria realizó la matriz que muestra la identificación de los trámites y servicios que se ofrecerán a través de Oficina Virtual, lo que representa mejora en los servicios ofrecidos al ciudadano permitiéndole autenticación, notificación, comunicación y autogestión de sus impuestos.

%Cumplimiento: 100

Actividad: Definir matriz de roles y responsabilidades.

Avance: Durante este trimestre se realizó una revisión y ajuste de las observaciones allegadas por las áreas al documento de la Política de Seguridad de la Información, sin embargo se hace necesario realizar un ajuste en cuento a la verificación de las responsabilidades de las áreas a las cuales se hace mención en el documento de la política, así mismo se esta realizando matriz con la metodología RACI, que nos permita identificar cuales son los roles y responsabilidades asociadas a cada una de mas áreas y de esta manera dejaremos los lineamientos de forma general en el documento de política.

%Cumplimiento: 55

Actividad: Identificar los riesgos de seguridad de la información.

Avance: Durante el trimestre la OACR ejecutó las siguientes actividades que soportan el

1. Análisis DAFO, normativo e interesados.
2. Descriptores de exposición y plantilla de valoración de impacto, en línea con esquema manejado en corrupción.
3. 110 vulnerabilidades identificadas entorno Data Center, trabajo presencial y trabajo remoto.
4. 45 amenazas asociadas a situaciones de exposición en Data Center, trabajo presencial y trabajo remoto.
5. 27 riesgos establecidos producto de situaciones de exposición en Data Center, trabajo presencial y trabajo remoto.
6. Asociación de activos involucrados en combinaciones de riesgo, amenaza, vulnerabilidad.
7. 216 combinaciones valoradas en términos de probabilidad e impacto.
8. 67 controles identificados y asociados a las combinaciones de riesgo.
9. Evaluación de los controles en términos de diseño para determinar el riesgo residual.
10. Metodología y técnica de muestreo para poblaciones grandes (MUM), en proceso de verificación de muestra.

Evidencia:

Link:https://shd.gov.sharepoint.com/:x/s/SDH_Inicio/despacho-sdh/OACR/CPR-76/EfVYdPinIzxAkPfXn8q25YYBM5j5UnrjWkVL7qJbuht9iA?e=PDXQzB

https://shd.gov.sharepoint.com/:f/s/SDH_Inicio/despacho-sdh/OACR/CPR-76/Ero2O_zxjc1Aksgswatq4H8BMwp-h5QLk12i4pyqwGHocA?e=Hx9Uc6

%Cumplimiento: 96,66

Actividad: Definir e implementar los planes de tratamiento.

Avance: Durante el trimestre se realizaron mesas de trabajo con la SITIC y seguridad de la información para generar propuestas de planes de mitigación para atender vulnerabilidades con severidad extrema, las cuales fueron socializadas con el subdirector de la SITIC para su aprobación, los cuales no fueron aprobados, el asesor de Seguridad de la Información construye la matriz “Vulnerabilidades a tratar desde la política” a través de lineamientos de política y Manual de Seguridad; a la fecha no se tienen planes de tratamiento oficializados ante la OAP por parte de los dueños y gestores de los activos involucrados en las combinaciones de riesgo (Seguridad de la Información, Subdirección de Infraestructura TIC y la Subdirección de Servicios TIC).

%Cumplimiento: 40

Actividad: Definir indicadores de Seguridad de la información.

Avance: Para este trimestre no se presenta avance en la actividad, los indicadores entregados en la Oficina de Planeación se encuentran en ajustes por parte del asesor de seguridad de la información.

%Cumplimiento: 50.

Actividad: Asesorar a las áreas frente a la implementación de los controles de la norma.

Avance: Se finalizó la evaluación de la efectividad de los controles, identificándose cuatro dominios en estado repetible, por lo anterior y con el fin de mejorar el porcentaje de avance en la implementación se asignó esta actividad a un nuevo profesional, la brecha de cumplimiento de seguridad de la información de acuerdo con esta evaluación se encuentra en el 52% de cumplimiento.

%Cumplimiento: 30

Actividad: Validar el cumplimiento de los deberes de seguridad del proyecto BOGDATA.

Avance: Esta actividad no presenta avance estamos a la espera de los avances en las pruebas de los deberes asociados al CORE, que están directamente relacionadas con los deberes de seguridad pendientes,

tan pronto se entreguen los resultados de las pruebas se retomará las validaciones, del cumplimiento de los debes.

%Cumplimiento: 57

Política de Seguridad digital

1. Descripción de la Política

Busca que la SDH cuente con esquemas robustos y seguros que garanticen la constante interacción, incluyendo los mecanismos para identificar, evaluar y tratar el riesgo de seguridad digital, así como para seleccionar medidas de seguridad, de preparación y de recuperación; se viene trabajando en mejorar la capacidad de frente a las amenazas presentes en el medio digital.

El propósito es contrarrestar el incremento de las amenazas informáticas que afecten significativamente las plataformas tecnológicas, y afrontar retos en aspectos de seguridad digital.

Objetivo: Implementar la gestión de los riesgos de seguridad digital basados en la definición metodológica del Modelo de Gestión de Riesgos de Seguridad Digital para, incrementar la confianza de las múltiples partes interesadas en el uso del entorno digital y del aseguramiento de los activos de información en la entidad.

Objetivos Específicos:

- Gestionar los riesgos de seguridad digital a través del proceso de gestión de riesgos de la SDH.
- Identificar, analizar, valorar y tratar los riesgos, amenazas y vulnerabilidades del entorno digital.
- Identificar, caracterizar y valorar los activos de información del entorno digital.

2. Avance en la gestión integral de la Política.

Una vez realizada la presentación del análisis del estado frente al resultado obtenido frente al FURAG, relacionado con la política de seguridad digital, en donde se obtiene un porcentaje del 78,17% respecto a la vigencia 2021, se evidencia una reducción de -0.89%, con respecto al resultado del 2020.

Figura 16. Resultados IDI 2020 vs 2019 Política de Seguridad Digital

	2020	2019	Δ
D3 Gestión para Resultados con Valores	89,22	83,33	↑ 7,07%
POLÍTICA 7 Seguridad Digital	78,17	78,87	↓ -0,89%

1. La dimensión de Gestión para Resultados con Valores presentó un crecimiento respecto a 2019.

2. En cuanto al puntaje de la política de Seguridad Digital, el puntaje es menor respecto a la medición anterior.

Fuente: presentación Oficina Asesora de Planeación CIGD

El análisis realizado frente a esta reducción es la no participación de la entidad en los planes de capacitación frente a seguridad digital, que propone el gobierno nacional, esto se debe a que por temas de la pandemia no se presentó oferta por parte de el Ministerio TIC, de igual manera se realizó una actualización de la autoevaluación en donde se incluyen la identificación de la infraestructura crítica cibernética de la entidad, la cual no se contaba en las evaluaciones anteriores, de igual manera la política

de Seguridad Digital, a diferencia de las demás políticas no tiene índices desagregados en esta medición, razón por la cual no es fácil establecer cual es el impacto en la reducción del porcentaje.

Por lo mencionado anteriormente, a continuación, se presentan acciones de mejora que permitirán mejorar el resultado de la evaluación de FURAG para la siguiente vigencia.

Tabla 16. Plan de acción recomendaciones IDI Política de Seguridad Digital

#	POLÍTICA	RECOMENDACIÓN IDI Y/O PREGUNTA DEL FURAG	ACCIÓN POR REALIZAR	PRODUCTO	RESPONSABLE	CORTE DE REVISIÓN
1	Seguridad Digital	¿La entidad ha identificado factores externos e internos (contexto) que puedan afectar la seguridad de su información?	Para la identificación y valoración de riesgos de seguridad de la información, y se actualizan de acuerdo con los cambios en el contexto de la entidad, incluyendo los lineamientos emitidos mediante resolución 500 del 2021 del ministerio TIC.	Actualización de la metodología de identificación y valoración del riesgo contemplando revisiones, mejoras y actualización normativa	Oficina de Análisis y de Control del Riesgo	CIGD Diciembre
2	Seguridad Digital	¿La entidad ha identificado factores externos e internos (contexto) que puedan afectar la seguridad de su información?	Realizar el inventario de activos de información y adoptando los lineamientos para la identificación de infraestructura crítica cibernética del CCOC.	Inventario de activos de información con la clasificación de la infraestructura crítica cibernética de la SDH	Oficina de Análisis y de Control del Riesgo	CIGD Diciembre
3	Seguridad Digital	¿La entidad ha establecido el alcance para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)?	Establecer el alcance y el plan de implementación del MSPI que contemple los cambios normativos, el contexto de la entidad y los indicadores de seguimiento así como el contexto de la entidad.	Documento anexo de política de seguridad y privacidad de la información actualizado con el alcance y plan de implementación del MSPI.	Oficial de Seguridad de la Información	CIGD Octubre
4	Seguridad Digital	¿La entidad ha establecido un procedimiento de gestión de incidentes de seguridad de la información?	Actualizar el procedimiento para la gestión de incidentes de la DIT que incluya, los incidentes relacionados con seguridad de la información y seguridad digital.	Documento con la actualización del procedimiento de gestión de incidentes de la DIT que incluya los incidentes de seguridad de la información y seguridad digital.	Subdirección de servicios de TI	CIGD Octubre

Fuente: Presentación Oficina Asesora de Planeación

Con respecto a las acciones mencionadas anteriormente, se han tenido avances en cuanto a la actualización del inventario de activos de información y la valoración en cuanto a la integridad, confidencialidad y Disponibilidad.

Así mismo en forma coordinada con la Oficina de Análisis y Control del Riesgo -OACR- dado que esta área se encuentra liderando la actualización de la Matriz de Activos de Información de la Entidad y ese ejercicio incluye tanto el software como el hardware que lo soporta, indicando el nivel de criticidad que surja de la valoración de cada uno de los activos se establecerán también los servicios de TIC y la infraestructura que los soporta, para luego continuar con la definición de los tiempos de recuperación para cada uno de los servicios de TI que se cataloguen como críticos y que deben estar considerados dentro del Plan de Continuidad de Negocio -PCN- . Se realizó una reunión con la OACR para socializar la información y los avances con el fin de unificar esfuerzos.

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad de la Política.

Gestión con Valores para Resultados:

- *La gestión de la entidad se soporta en:*
 - El trabajo por procesos, el cual tiene en cuenta los requisitos legales, las necesidades de los grupos de valor, las políticas internas de la entidad y los cambios del entorno, para brindar resultados con valor.”

- Durante el trimestre se realizaron mesas de trabajo con la SITIC y seguridad de la información para generar propuestas de planes de mitigación para atender vulnerabilidades con severidad extrema, las cuales fueron socializadas con el subdirector de la SITIC para su aprobación, los cuales no fueron aprobados, el asesor de Seguridad de la Información construye la matriz “Vulnerabilidades a tratar desde la política” a través de lineamientos de política y Manual de Seguridad.
- “El uso de las TIC para tener una comunicación fluida con la ciudadanía y atendiendo las políticas de Gobierno Digital y Seguridad”. La subdirección de Educación Tributaria realizó el fortalecimiento del canal de atención telefónica pasando de tener una atención de 2 agentes a atender con 30 agentes, lo anterior permitió atender el 98% de las llamadas que ingresan a través de la línea 3385000, lo que conlleva a disminuir el desplazamiento del ciudadano a los puntos de atención presencial. Adicionalmente la subdirección atiende 4 líneas de wasap mediante las cuales se ofrece atención inmediata al ciudadano, con un promedio de atención mensual en el III trimestre de 6.816 para un total 20.448 ciudadanos atendidos.
- “La consulta de las disposiciones legales que regulan su gestión.”Velamos con el cumplimiento al Ley 1581 del 2012 y el Decreto 1377 del 2013 Protección de datos personales. Ley 1712 del 2014 Transparencia al derecho de acceso a la información pública, reglamentada mediante el Decreto 1008 del 14 de junio de 2018 de Gobierno Digital. CONPES 3920 de 2018 Política Nacional de explotación de datos. Circular 017 del 2018 de: Registro Nacional de Base de Datos – RNBD de la secretaria jurídica distrital.
- “Una estructura organizacional articulada con los procesos y que facilita su interacción, en función de los resultados institucionales”. De acuerdo con la resolución SDH-000575 del 18 de diciembre 2020 por medio de la cual se crea el comité institucional de gestión de desempeño de Secretaria Distrital de Hacienda en el artículo 2 numeral 8, las políticas de gestión de desempeño institucional de la SDH serán lideradas por las dependencias que se relacionan a continuación, que se encargan de realizar el diagnostico, generar línea base y plan de trabajo para MIPG, además garantizar la implementación de las políticas establecidas.

Gestión con Valores para Resultados	Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	Lidera la Subsecretaría General y trabaja en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación
	Gobierno digital	Lidera la Subsecretaría General y trabaja en coordinación con la Dirección de Informática y Tecnología y la Oficina Asesora de Planeación
	Seguridad digital	Dirección de Informática y Tecnología y la Oficina Asesora de Planeación
	Defensa Jurídica	Dirección Jurídica
	Mejora Normativa	Dirección Jurídica

- “Trámites simples y eficientes que faciliten el acceso de los ciudadanos a sus derechos”: Las soluciones ofrecidas por la Secretaria Distrital de Hacienda, atiende los lineamientos establecidos en la política de seguridad y privacidad de la información, así como el cumplimiento de las mejores prácticas en los mecanismos dispuestos a los grupos de interés a través de la plataforma tecnológica segura.
- “La delegación o tercerización (cuando procede) de procesos, bienes y/o servicios se ajusta a los requerimientos de la entidad y a sus grupos de valor”. Desde las políticas definidas se garantiza la

integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información compartida con terceros a través de las cláusulas en los contratos, siguiendo los lineamientos definidos en la política del Subsistema de Seguridad y Privacidad de la Información.

- “La entidad rinde permanentemente cuentas de su gestión promoviendo la transparencia, la participación y la colaboración de los grupos de valor y grupos de interés”. De acuerdo con los lineamientos establecidos en la política de gobierno digital y la ley de transparencia la SDH viene desarrollando un plan de publicación de datos abiertos.
- “La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSD”. Las soluciones ofrecidas por la Secretaria Distrital de Hacienda atienden las recomendaciones de seguridad definidas por la entidad, así como el cumplimiento a la aplicación de mejores prácticas en los mecanismos dispuestos a los grupos de interés a través de la plataforma tecnológica.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

Actividad: Implementar procedimiento Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información.

Avance: Durante este trimestre se realizó la revisión del procedimiento de gestión de incidentes que se encuentra en la Oficina de Análisis y Control de Riesgos, se incluyó el triage de la valoración del incidente en el documento propuesto para la gestión de incidentes de seguridad de la información.

%Cumplimiento: 90.

Actividad: Fortalecer el conocimiento de la entidad en los temas de Seguridad Digital.

Avance: Se mantiene el porcentaje de avance debido que no se realizaron actividades relacionadas con sensibilización y capacitación a los funcionarios de la entidad en los temas de Seguridad y Privacidad de la Información

%Cumplimiento: 33,33.

Actividad: Documentar e Implementar la Guía para la identificación de infraestructura crítica cibernética.

Avance: Durante el trimestre la OACR ejecutó las siguientes actividades que soportan el cumplimiento al 30%.

1. Se revisaron la resolución 00500 de marzo de 2021, la directiva presidencial 03 de marzo de 2021 y el anexo 1 del modelo de seguridad y privacidad de la información.
2. Las actividades para incluir en el documento corresponden a:
 - a) Revisar y ajustar formato de inventario de activos de información de acuerdo con requerimientos normativos y nuevas tipologías de activos a incluir.
 - b) Revisar formato de inventario de activos de información en mesa de trabajo de la DIT.
 - c) Ajustar formato de inventario de activos de información con base a los comentarios de la DIT.

- d) Documentar inventario de activos de información de acuerdo con información de proyecto IPV6.
- e) Solicitar a las áreas la relación de software y servicios Web que utilizan.
- f) Consolidar la información reportada por las áreas y clasificarla de acuerdo con la tipología de activo y su origen (interno - externo)
- g) Pre-poblar formato de valoración de activos de información.
- h) Diligenciar matriz de activos de información con las áreas.
- i) Valorar los activos de información en términos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de acuerdo con lo establecido por la resolución 194 de 2015.

%Cumplimiento: 30.

Actividad: Identificar la infraestructura crítica cibernética.

Avance: Durante el trimestre se identificaron e inventariaron 90 elementos catalogados como software de propósito específico de origen interno, así mismo se identificaron e inventariaron 149 elementos catalogados como software de propósito específico y 10 catalogados como servicios de origen externo.

%Cumplimiento: 28.

Actividad: Participar en las convocatorias para el fortalecimiento de capacidades en Seguridad digital realizadas por Gobierno Nacional.

Avance: Las convocatorias del gobierno se abrieron finalizando el tercer trimestre motivo por el cual no fue posible realizar la participación de los funcionarios en este período, contamos con el boletín informativo de MINTIC con el cual se espera realizar en el próximo trimestre las convocatorias al personal de la SDH a través del correo de la oficina de comunicaciones en los siguientes:

- Gestión de Riesgos
- Gestión de Incidentes.
- Uso de herramientas y software libre para análisis de vulnerabilidades.
- Taller de fortalecimiento tecnológico para mejores prácticas de configuración de correo seguro.
- Taller de fortalecimiento tecnológico múltiples factores de autenticación – seguridad del lado de los usuarios.
- Seguridad en entornos híbridos de los data centers.

%Cumplimiento: 0.

Política de Defensa jurídica

1. Descripción de la Política

La defensa jurídica de la entidad puede definirse como todas aquellas acciones que desde la gestión pública pueden adelantarse en aras de minimizar los procesos en contra de la entidad y, por ende, proteger los recursos públicos. Esta no se reduce solamente a la defensa dentro de los procesos judiciales ya iniciados, sino que comprende además la prevención del daño antijurídico y los trámites posteriores a la imposición de una sentencia condenatoria.

Ahora bien, la política busca que las entidades orienten sus actividades en el marco de un modelo de Gerencia Jurídica Pública eficiente y eficaz que permita lograr de manera sostenible una disminución del número de demandas en su contra y del valor de las condenas a su cargo. Lo anterior aunado a un mejoramiento de su desempeño en la etapa judicial y en la recuperación por vía de la acción de repetición o del llamamiento en garantía con fines de repetición de las sumas pagadas por sentencias, conciliaciones o laudos arbitrales cuando a ello haya lugar.

2. Avance en la gestión integral de la Política.

Frente al avance en la gestión integral de la Política de defensa jurídica se tiene que en el año 2020 se proyectó el diagnóstico y la caracterización de la actividad litigiosa de la SHD durante el cuatrienio 2016-2019, lo que permitió identificar las causas y subcausas generadoras del daño antijurídico a partir de las cuales se diseñaron las políticas de prevención del daño antijurídico de la SHD y el modelo para la gestión de la defensa judicial, siendo aprobadas por el Comité de Conciliación en sesión Ordinaria N°. 311 realizada los días 22 y 24 de septiembre de 2020.

Se socializó al interior de la entidad el diagnóstico de actividad litigiosa y políticas de prevención del daño antijurídico aprobado por el Comité de Conciliación, mediante Memorando 2020IE024234 del 9 de noviembre de 2020, remitido por la Subsecretaria General, en calidad de presidenta del Comité de Conciliación, a las distintas dependencias de la entidad, con el fin de contribuir a la cultura de prevención del daño antijurídico y por ende a la defensa de los intereses del Distrito- SDH.

Para continuar con el desarrollo de políticas de prevención del daño antijurídico, en el plan de acción de la Subdirección de Gestión Judicial de la Dirección Jurídica se tiene previsto para la vigencia 2021, actualizar el manual de políticas de prevención del daño, identificando nuevos hechos generadores de daño antijurídico, precisando las deficiencias administrativas o misionales que originan reclamaciones en contra de la Secretaría Distrital de Hacienda, de acuerdo con los pasos básicos propuestos por la Secretaría Jurídica Distrital y de esta forma, establecer las causas generadoras del daño antijurídico, con miras a formular, evaluar e institucionalizar las acciones que se debe adoptar para reducir los riesgos y costos de enfrentar un proceso judicial.

De otra parte, en lo que atañe al cumplimiento de sentencias, se gestionó entre la Subdirección de Gestión Judicial, la Subdirección de Recaudación y Cuentas Corrientes y la Subdirección Administrativa y Financiera un proyecto de procedimiento transversal para el pago sentencias desfavorables el cual fue socializado con las partes interesadas, y enviado a revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación-OAP, la cual determinó que se debía gestionar como instructivo debido a que desarrolla actividades más específicas, motivo por el que se le realizaron los ajustes correspondientes y se remitió nuevamente a la

Oficina Asesora de Planeación-OAP con el fin de ser creado y publicado en el Sistema de Gestión de Calidad.

Otro aspecto a tener en cuenta es el atinente al reporte en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión-FURAG de la Política de Defensa Jurídica, gestión que se realizó el día 12 de marzo de 2021, atendiendo al cronograma señalado por la OAP, cuyo resultado para la Política de Defensa Jurídica es de 83.6 y frente al cual se identificaron como fortalezas las actividades relacionadas con el Comité de Conciliación (su reglamentación, directrices en conciliación, formulación de políticas de prevención del daño, lineamientos en materia de defensa, entre otras); la información de la gestión (conciliaciones extrajudiciales y judiciales, demandas y fallos ejecutoriados, bases de datos con el inventario de procesos); el talento humano (criterios para selección abogados externos, seguimiento procesos apoderados externos, gestión del conocimiento).

Por su parte como aspectos susceptibles de mejora, de conformidad con el reporte del FURAG y respecto del análisis de información asociada a la política de Defensa Jurídica, se presenta plan de mejoramiento a la OAP para continuar trabajando para mantener los resultados alcanzados y propender por un mejoramiento continuo, que incluye:

Plsn de Acción resultados IDI Política de defensa Juridica

#	RECOMENDACIÓN IDI Y/O PREGUNTA DEL FURAG	ACCIÓN POR REALIZAR	PRODUCTO	RESPONSABLE	CORTE DE REVISIÓN
1	Continuar trabajando para mantener los resultados alcanzados y propender por un mejoramiento continuo	Elaborar conjuntamente entre las Subdirecciones de Recaudación y Cuentas Corrientes de la DIB, la Subdirección Administrativa y Financiera y la Subdirección de Gestión Judicial, el procedimiento transversal para el trámite de cumplimiento de providencias judiciales que ordena pago o devolución a cargo de la SDH.	Procedimiento	Subdirector(a) de Recaudación y Cuentas Corrientes de la DIB, Subdirector(a) Administrativo y Financiero y Subdirector(a) de Gestión Judicial	CIGD Octubre
2		Hacer seguimiento dentro del mes siguiente a la fecha de comunicación de la resolución que ordena el cumplimiento de providencias judiciales relacionadas con pago o devolución a cargo de la SDH	Memorando y/o Mesa de trabajo Teams	Subdirector(a) de Gestión Judicial	CIGD Diciembre

#	RECOMENDACIÓN IDI Y/O PREGUNTA DEL FURAG	ACCIÓN POR REALIZAR	PRODUCTO	RESPONSABLE	CORTE DE REVISIÓN
3		Actualizar el módulo de pagos de sentencias en el Sistema de Información de Procesos Judiciales de Bogotá D.C.-SIPROJ WEB	Ficha de pago de sentencias del Sistema de Información de Procesos Judiciales de Bogotá D.C.-SIPROJ WEB	Subdirección de Recaudación y Cuentas Corrientes de la DIB (Pago capital) y la Subdirección Administrativa y financiera (pago intereses)	CIGD Diciembre
4		Revisar con la Oficina Asesora de Planeación la viabilidad de cargar en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la SDH, el Link que remita al micrositio de Defensa Judicial, con el fin de darle mayor visibilidad a la información y mejorar la disponibilidad de la misma para la consulta de los ciudadanos	Link de acceso sección de Transparencia y Acceso a Información Pública de la SDH	Subdirector(a) de Gestión Judicial y Oficina Asesora de Planeación	CIGD Octubre

Así frente a la necesidad de contar con un procedimiento transversal para el pago de sentencias, se elaboró de forma conjunta entre las Subdirecciones de Recaudación y Cuentas Corrientes de la DIB, la Subdirección Administrativa y Financiera y la Subdirección de Gestión Judicial, el proyecto de Procedimiento transversal para el trámite y cumplimiento de providencias judiciales que ordena pago o devolución a cargo de la SDH, el cual se remitió para revisión de la Oficina Asesora de Planeación-OAP el día 19 de julio de 2021, la cual determinó que se debía gestionar como instructivo debido a que desarrolla actividades más específicas como se socializó en mesa de trabajo llevada a cabo el 20 de septiembre de 2021, motivo por el que se le realizaron los ajustes correspondientes y se remitió nuevamente Instructivo de Cumplimiento de providencias judiciales que ordenen pago o devolución a cargo de la SDH a la Oficina Asesora de Planeación-OAP con el fin de ser creado y publicado en el Sistema de Gestión de Calidad el día 28 de septiembre de 2021.

Adicionalmente, con el fin de contar con la información necesaria para una adecuada gestión de la etapa de cumplimiento y pago de sentencias, así como en la etapa de acción de repetición, el día 14 de julio de 2021 se creó una base de datos de control de cumplimientos de sentencias judiciales en la plataforma colaborativa SharePoint de la Subdirección de Gestión Judicial, en la que se dispuso de roles de acceso y edición para las Subdirecciones de Recaudación y Cuentas Corrientes de la DIB y la Subdirección Administrativa y Financiera.

Para realizar seguimiento, la Subdirección de Gestión Judicial convocará mesas de trabajo con la Subdirección Administrativa y Financiera y la Subdirección de Cuentas Corrientes, dentro del mes siguiente a la fecha de comunicación de la Resolución que ordena el cumplimiento de Providencias Judiciales que ordenan pago o devolución. Respecto del seguimiento a los pagos por devolución de

impuestos gestionados en el primer semestre de 2021, se realizó mesa de trabajo para el día 29 de julio de 2021. Para el período evaluado no se profirieron Resoluciones que ordenan el cumplimiento de providencias judiciales relacionadas con pago o devolución a cargo de la SDH, motivo por el cual, este trimestre no se programó mesa de trabajo en ese sentido.

Para la actualización y registro del módulo de pago en el Sistema Único de Información de Procesos Judiciales del Distrito Capital- SIPROJ WEB, se gestionó el día 15 de julio de 2021 solicitud dirigida a la Secretaría Jurídica para la capacitación y creación de usuarios para los funcionarios la Subdirección Administrativa y Financiera, así como la Subdirección de Cuentas Corrientes, con el propósito que dichas dependencias actualicen el módulo de pagos de la citada herramienta, de conformidad con los pagos que efectúen en el marco de sus competencias. De otra parte, tal como se indicó en el proyecto de Instructivo transversal de pagos, dentro de la primera semana del mes de enero, las mencionadas dependencias remitirán a la Secretaría Jurídica Distrital una Certificación Conjunta del registro y actualización del pago de las sentencias respecto de la vigencia fiscal inmediatamente anterior, en el módulo de pagos de SIPROJ, de conformidad con lo previsto en la Resolución 104 de 2018 o la norma que la modifique o sustituya.

Finalmente, con el fin de darle mayor visibilidad a la información y mejorar la disponibilidad de la misma para la consulta de los ciudadanos, se gestionó el 19 de agosto de 2021 con la Oficina Asesora de Planeación la disposición en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la SDH del Link que remite al micro sitio de Defensa Judicial <https://www.shd.gov.co/shd/ley-transparencia-1519> disponible desde el 26 de agosto de 2021.

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad de la Política.

Para esta política de Defensa Jurídica el criterio diferencial se define desde su marco normativo, y en este sentido de conformidad con las normas aplicables y lineamientos de la Secretaría Jurídica Distrital, se han desarrollado las actividades que componen el ciclo de defensa jurídica, frente a lo cual atendiendo el autodiagnóstico del Plan Marco MIPG y del FURAG, durante la vigencia 2021 nos concentraremos en mejorar los aspectos en los que se han identificado debilidades, como la necesidad de contar con un Instructivo transversal para el pago de sentencias que redunde en contar con la información necesaria para una adecuada gestión de la etapa de cumplimiento y pago de sentencias, así como en la etapa de acción de repetición.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021.

A partir de los autodiagnósticos se definieron las siguientes estrategias de fortalecimiento para la política de defensa jurídica para la vigencia 2021. Se remite como anexo el seguimiento a la matriz en formato Excel.

Tabla 17. Avance PAS tercer trimestre Política de Defensa Jurídica

ACTIVIDADES / ACCIONES	PRODUCTOS / ENTREGABLE	INDICADOR			TRIMESTRE 3	
		Fórmula	Periodicidad	Meta	P	E
Presentar para aprobación del Comité de Conciliación la actualización de las políticas de prevención del daño antijurídico	Documento de actualización de las políticas de prevención del daño antijurídico	Documento con la actualización de las políticas de prevención del daño antijurídico	Anual	1	25%	25%
Realizar clínicas jurídicas como ejercicio práctico del derecho que contribuyan a fortalecer la defensa jurídica de la SDH	Clínicas jurídicas programadas/ clínicas jurídicas ejecutadas	Clínicas jurídicas programadas/ clínicas jurídicas realizadas	Trimestral	4	25%	23%
Formular una estrategia institucional en materia de representación jurídica en procesos concursales	Documento de estrategia institucional en representación jurídica en procesos concursales	Documento con estrategias de representación jurídica en procesos concursales	Trimestral	1	25%	25%

Política de Mejora normativa

1. Descripción de la Política

El objetivo principal de la política de mejora normativa es establecer lineamientos a partir de los cuales la producción normativa de la Subdirección Jurídica de Hacienda responda a criterios técnicos, claros, oportunos y definidos, atendiendo a un orden metodológico que asegure la calidad de los documentos, conceptos y actos administrativos, la depuración de la normatividad generada por la Entidad, así como su compilación y el trabajo conjunto de las áreas involucradas en dicho proceso.

2. Avance en la gestión integral de la Política.

Los avances de la Subdirección Jurídica de Hacienda durante el tercer trimestre, en el marco de la presente política, consistieron en la publicación en la página Web de la entidad y en legalbog de los siguientes documentos clasificados en: proyectos de actos administrativos con su antecedente, sus anexos y conceptos:

No.	TIPO	TEMA
1	Resolución	Resolución SDH-000377 de 2021 Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co) . Define el manejo de los recursos de las transferencias monetarias del Sistema Distrital de Bogotá Solidaria.
2	Concepto	CONCEPTO CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR DEVOLUCIÓN DE RECURSOS PROYECTO SAN RAFAEL Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)
4	Circular	Circular 05 de 2021, Tesorería Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co) (Devolución de Ingresos No Tributarios)

No.	TIPO	TEMA
5	Circular	Circular 03 de 2021 de Tesorería Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co) (Lineamientos sobre el Registro, Liquidación, Modificación y pago de embargos ordenados en contra de proveedores y contratistas del Distrito Capital)
6	Concepto	CONCEPTO CATALOGO DE CLASIFICACION PRESUPUESTAL Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)
7	Concepto	Concepto sobre el régimen jurídico de los fondos de empleados Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)
7		
8	Concepto	Concepto naturaleza del pagare como título ejecutivo, dentro de proceso de cobro coactivo Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)
9	Concepto	Concepto: Fundamento orgánico presupuestal. Prestación del servicio de transporte de carga en vehículos matriculados en la ciudad de Bogotá D.C. Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)
10	Concepto	Concepto: Competencia para anular devoluciones tributarias Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)
11	Circular	CIRCULAR DDT NO. 6 de 2021 Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co) . Sustitución de la Circular No. 6 del 22 de diciembre de 2020-Vigencia 2021 – Programación de Pagos y Cierre de Operaciones de Tesorería.
12	Concepto	Concepto Pago de honorarios Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)
13	Concepto	Concepto Liquidación y consignación de rendimientos financieros Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)
14	Concepto	Concepto Valor Único de Reconocimiento. Rendimientos financieros Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)
15	Concepto	Concepto Sanción por errores en la presentación de información exógena Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)
16	Circular	CIRCULAR DDT – No. 7 DE 2021 Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co) (Procedimiento de asociación de cuentas bancarias a Fondos Presupuestales)
17	Concepto	Concepto Cobro de sanción del 20% por cheques devueltos Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)
18	Resolución	Resolución aprueba la actualización del Programa de Gestión Documental Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)
19	Resolución	Resolución adopta e implementa Tablas de Retención Documental - TRD Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)
22	Proyecto	Proyecto resolución medios magnéticos Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)
23	Proyecto	Proyecto resolución rangos avalúos 2022 Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)
24	Resolución	Resolución aprueba la actualización del Programa de Gestión Documental Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)
25	Resolución	Resolución adopta e implementa Tablas de Retención Documental - TRD Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)

No.	TIPO	TEMA
28	Proyecto	Proyecto resolución medios magnéticos Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)
29	Proyecto	Proyecto resolución rangos avalúos 2022 Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)

La planeación regulatoria involucra a actores relevantes del sector y otras áreas de la Entidad para la identificación de problemáticas. Antes de dar a conocer los decretos y resoluciones se publican los proyectos de acto administrativo en el sitio web y en Legalbog, a fin de que cada área reciba los comentarios de los ciudadanos para que sean valorados, brindando información a la ciudadanía respecto de los proyectos normativos que se encuentran en este sitio. No sobra advertir que la siguiente información es de fácil identificación en las publicaciones realizadas:

- Dependencia al interior de la entidad encargada de liderar el proyecto normativo
- Nombre y cargo del responsable técnico
- Participantes y firmantes del proyecto normativo
- Competencia legal de la entidad para emitir el acto administrativo
- Norma concreta que se reglamenta o modifica
- Tema u objeto propuesto en el proyecto normativo. Desde hace ya varios años, los epígrafes, es decir, el identificador del proyecto es temático. Los números sólo se utilizan de manera accesoria.
- Tipo de instrumento jurídico
- Origen de la iniciativa que da lugar a la propuesta
- Fechas en las que el proyecto normativo estará disponible para consulta pública

Igualmente, la Subdirección Jurídica tiene en cuenta las siguientes etapas cuando elabora un proyecto normativo:

- Identifica claramente el problema a resolver
- Identifica los objetivos generales y específicos de la posible intervención
- Identifica como mínimo 2 alternativas para la resolución del problema
- Compara las diferentes alternativas teniendo en cuenta metodologías de evaluación que permitan identificar los costos y beneficios de cada una
- Explica a las áreas o entidades externas involucradas cuál de las alternativas analizadas resuelve mejor el problema, basándose en los resultados de la evaluación realizada
- Realiza ejercicios de participación durante el diseño de los proyectos normativos con la ciudadanía y actores interesados con la publicación y recibo de comentarios
- Revisa integralmente los antecedentes de hecho y de derecho, con la finalidad de evitar que haya aclaraciones posteriores a los proyectos de regulación que proyecta o revisa.

La Subdirección Jurídica de Hacienda utiliza como mecanismo de participación en el diseño de los proyectos normativos, la publicación en Legalbog, de conformidad con lo establecido en el Decreto Distrital 69 de 2021. En las publicaciones que se hacen en la página web de la entidad se tienen en cuenta las fechas de inicio y cierre de la consulta pública y se indica claramente el medio o mecanismo a través del cual se recibirán los comentarios (correo electrónico del servidor público que proyecta el acto administrativo) quien analiza los comentarios, preguntas y sugerencias recibidos en el tiempo de consulta pública y da respuesta a los mismos.

En el portal Legalbog se efectúa la publicación, la cual queda a disposición de la ciudadanía, para que directamente en ese portal se realicen los comentarios, a los cuales se les debe dar respuesta por parte de quien realiza la publicación, pero bajo la indicación del servidor público que proyecta el acto administrativo.

Como ya se ha mencionado, para lograr mayor entendimiento de los proyectos de regulación, por parte de los interesados, el epígrafe o nombre del proyecto de regulación es temático, sin que se limite simplemente a mencionar que se modifica una determinada norma.

El término que la entidad dispone para la consulta pública de los proyectos de decreto de carácter general, de otros actos administrativos diferentes a los decretos es de cinco días hábiles. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Decreto Distrital 69 de 2021 y el artículo 8 de la Ley 1437 de 2011.

Así mismo, la entidad tiene un listado o inventario actualizado de los actos administrativos emitidos, el cual se encuentra ubicado en el enlace de contenido de la normatividad publicada y cuenta con las evidencias de la producción de dichos actos. También, la Subdirección Jurídica tiene actualizadas las normas que la rigen (conocido como normograma) y son accesibles al público, a través del enlace Normativa | Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co).

La Subdirección continúa en este trimestre con el proceso de compilación temática de normas, como se ha hecho con los Decretos Distritales 191 y 192 de 2021, y con el Decreto 289 de 2021 a través del cual fue establecido el Reglamento Interno del Recaudo de Cartera en el Distrito Capital; también se empezó con la unificación de todas las resoluciones y circulares (18 resoluciones y 18 circulares aproximadamente) expedidas por la Dirección Distrital de Tesorería a fin de tener en un solo cuerpo normativo todo lo referente al tema tesorero. De otro lado, para la revisión del inventario normativo el subdirector jurídico continúa realizando la depuración normativa para mantener un inventario normativo simple y actualizado bajo los siguientes criterios:

- Evitar la obsolescencia normativa
- Evitar la duplicidad normativa
- Hacer expresas las derogatorias de normas
- Incluir expresamente en los proyectos normativos asuntos que hayan sido sometidos a consulta jurídica, y que sea procedente regular expresamente.

También es importante mencionar que la Subdirección participó en la elaboración de propuestas normativas dentro de proyectos que fueron expedidos durante este trimestre:

- Regulación de las vigencias futuras en la Ley 2116 de 2021, "por medio de la cual se modifica el decreto ley 1421 de 1993, referente al- estatuto orgánico de Bogotá"

- Regulación del Uso de excedentes de liquidez de recursos de destinación específica por entidades territoriales de categoría especial , primera y segunda y regulación de vigencias futuras, en la Ley 2155 de 2021, "Por medio de la cual se expide la ley de inversión social y se dictan otras disposiciones".

Así mismo dentro de la Política de Mejora Normativa la Subdirección Jurídica se llevaron a cabo durante el tercer trimestre de este año, dos seminarios virtuales con contenido jurídico hacendario, dirigido a los servidores públicos y contratistas de la entidad, así como las diferentes entidades que forman parte del Distrito sobre los siguientes temas:

TIPO	FECHA	TEMA	CANAL
Seminario Virtual – primera sesión	Julio 30/21 y 05 de agosto	Relación entre planeación económica y la normativa presupuestal	Teams y Youtube
Seminario virtual – segunda sesión	17 de septiembre de 2021	Características del Estatuto Orgánico del Presupuesto y el Presupuesto Anual	Teams y YouTube

La grabación de las sesiones queda disponible para su consulta, para los servidores públicos distritales y ciudadanos en general, tanto en la página web de la entidad, como en YouTube.

De otro lado, la Subdirección Jurídica continúa dando cumplimiento a la Circular 025 de 2020, expedida por la Secretaría Jurídica Distrital, sobre reporte mensual de las observaciones ciudadanas realizadas a los actos regulatorios, de carácter general, expedidos por la entidad.

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad de la Política.

La gestión de Subdirección jurídica de Hacienda de la SDH se soporta en:

- El trabajo por procesos, el cual tiene en cuenta los requisitos legales, las políticas internas de la entidad para brindar resultados con valor, al establecer lineamientos a partir de los cuales la producción normativa de la Subdirección Jurídica de Hacienda responda a criterios técnicos, claros, sencillos, oportunos y definidos, atendiendo a un orden metodológico que asegure la calidad de los documentos, conceptos y actos administrativos, la depuración de la normatividad generada por la Entidad, así como su compilación y el trabajo conjunto de las áreas involucradas en dicho proceso.
- El uso de las TIC para tener una comunicación fluida con la ciudadanía y al implementar la participación ciudadana como factor orientador en la expedición normativa, a través del análisis de comentarios de la ciudadanía a proyectos de acto administrativo.
- La consulta de las disposiciones legales que regulan la gestión se garantiza con el acceso de los ciudadanos a la página web de la SDH, micrositio “Contratación y Normativa” allí se encuentran los proyectos de acto administrativo y su versión definitiva y el enlace a Régimen Legal, en donde aparecen conceptos jurídicos atinentes a la labor del Distrito Capital que abarcan diferentes temáticas legales, circulares y manuales de uso interno de la entidad como mecanismos de participación desde las etapas tempranas del proceso normativo y proyectos normativos.

- El uso de los recursos disponibles atiende las políticas de transparencia, integridad y racionalización del gasto público a través de:
 - ✓ Eliminar la posibilidad que la normatividad responda a presiones o intereses particulares.
 - ✓ Promover que la normatividad sea un instrumento efectivo, garantizando que no imponga cargas excesivas para los usuarios, que además proteja sus derechos, brinde seguridad jurídica y contribuya al desarrollo económico y la competitividad de la ciudad, en aspectos hacendarios
 - ✓ Propiciar mediante la preparación y revisión de documentos jurídicos la solución definitiva de los diferentes problemas jurídicos hacendarios, que se presentan a consideración de la Subdirección Jurídica de Hacienda.

En conclusión, la política tiene como propósito fortalecer la confianza, la efectividad y la transparencia de la normatividad producida por la Subdirección Jurídica, como instrumento jurídico, a través del cual se materializan sus decisiones, estableciendo procesos adecuados para la emisión y revisión de tal normatividad, así como brindar espacios de coordinación de las diferentes dependencias involucradas en dichos procesos.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

En el PAS 2021 no hay acciones incluidas para la Subdirección Jurídica, por lo que no existe porcentaje de cumplimiento para reportar ni remitir en matriz Excel.

Política de Gestión Ambiental (Componente)

1. Descripción de la Política

La Secretaría Distrital de Hacienda se compromete con el ambiente previniendo, controlando y mitigando los impactos ambientales con énfasis en la contaminación, por medio de la implementación de estrategias de gestión ambiental de manera integral en cumplimiento de la mejora continua, los objetivos distritales y la normatividad aplicable⁷.

2. Avance en la gestión integral de la Política.

El objetivo principal de esta política es propender por el desarrollo de estrategias que permitan un uso racional, eficiente y adecuado de los recursos naturales en la Secretaría Distrital de Hacienda mediante la implementación, seguimiento y evaluación del Plan Institucional de Gestión Ambiental PIGA⁸, enfocado hacia la prevención y mitigación de los impactos ambientales negativos que se generan por medio de las actividades realizadas en la Entidad, así mismo, para dar cumplimiento a la normativa vigente aplicable y que regula el actuar de las entidades distritales. Durante el tercer trimestre del 2021 y de acuerdo con lo establecido en la política y en la resolución 242 de 2014, se desarrollaron diferentes

7 Publicada en la página web S.D.H 20120712-politica_ambiental.pdf (shd.gov.co)

8 Publicada en la página web S.D.H Sistema de Gestión Ambiental - SGA | Secretaría Distrital de Hacienda (shd.gov.co)

actividades para dar cumplimiento a los programas establecidos en el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA, las cuales se describen a continuación:

Programa de uso eficiente de la energía

- Se programa el sistema automático de apagado de luces del edificio, este hace que todas las zonas comunes y los pisos queden apagados en su totalidad en determinados horarios. ☑ Se mantienen apagadas las carteleras virtuales.
- La Subdirección de Servicios de TICs configura impresoras en modo ahorro de energía.
- Se activan los sistemas de dimerización de luz en los pisos nuevos, esto hace que la intensidad de las luminarias se gradúe de acuerdo con la intensidad de luz del ambiente.
- Por medio de la Oficina Asesora de Comunicaciones se realizan campañas para motivar a los funcionarios a cumplir los retos ambientales de hacienda, entre ellos, el de ahorro y uso eficiente de la energía.
- El personal de vigilancia se encuentra capacitado para identificar puntos donde se gasta energía innecesariamente y enviar los reportes a la Subdirección Administrativa y Financiera.

Programa de uso eficiente del agua

- Mantenimiento e impermeabilización de tanques de agua potable con el fin de evitar fugas.
- Mantenimiento de las redes hidrosanitarias, baños y desagües.
- Mantenimiento de las redes de recolección de aguas lluvias.
- Instalación de equipos activados por sensor, esto hace que los consumos disminuyan.
- Capacitación y sensibilización en el programa de ahorro y uso eficiente de agua.
- Junto con la oficina de comunicaciones se envían comunicados donde se estimulan a los funcionarios a cumplir con los retos ambientales, entre ellos está el uso eficiente y ahorro del agua.
- Inspecciones rigurosas a los sistemas hidráulicos del edificio C.A.D y demás sedes, apoyo de mantenimiento, funcionarios de aseo, funcionarios de vigilancia, que en las diversas revisiones e inspecciones informan de cualquier detalle alusivo a la gestión del agua.

Programa cero papel

- En la optimización del uso del papel se mantienen las siguientes actividades:
 - o Se continúa impulsando la cultura de “Cero Papel”
 - o Se promueve el Principio de la 3Rs, Reducir, Reciclar, Reutilizar
 - o Se promueven las buenas prácticas de fotocopiar e imprimir por ambas caras de la hoja en baja resolución, utilización del papel usado por una cara, evitar fotocopiar e imprimir documentos que se puedan consultar en la Web y el uso del correo electrónico como medio de envío de documentos y soportes.

Programa gestión integral de residuos

- Las actividades que se realizaron para la gestión de los residuos fueron:
 - o Se promueve consejos útiles para separar los residuos en casa durante la cuarentena.
 - o Se público en la intranet video para recordar la importancia de reciclar y utilizar el material aprovechable que se dispone en casa.
 - o Se mantienen los recolectores ubicados en las dos porterías del CAD para la recolección de residuos peligrosos, eléctricos y electrónicos.
 - o Se mantiene el recolector de pilas.
 - o Capacitaciones constantes en la gestión integral de residuos

Programa de implementación de prácticas sostenibles:

- Para este programa se han adelantado actividades importantes para los bici-usuarios de la entidad y contribuyentes, a pesar de la emergencia sanitaria por el COVID19, los funcionarios que acuden a la entidad en este trimestre han implementado el uso de la bicicleta para mantener el distanciamiento social. Para mantener esta práctica se mantienen los espacios adecuados así:
 - Adecuación de los baños de esta área, pasando a sistemas automáticos activados por sensor.
 - Duchas con agua caliente.
 - Construcción de vistieres.
 - Demarcación todas las zonas de acceso y parqueo garantizando un tránsito seguro a los peatones y bici usuarios.
 - Implementación el sistema de biométrico para ingreso a fin de dar cumplimiento a la normatividad aplicable en la materia, Ley 1811 de 2016 “por la cual se otorgan incentivos para promover el uso de la bicicleta” entre los que se encuentra, el de otorgar medio día libre por cada 30 ingresos en bicicleta.
 - Instalación de 234 cupos de parqueo mejorando en un 334% el confort para los usuarios de este importante medio de transporte.
 - Igualmente, en el parqueadero interno se estipuló un cupo de 10 espacios para incentivar el uso del carro compartido. Se lleva un control mensual de ingreso de bici-usuarios con el fin de cumplir con los incentivos establecidos en la Ley Pro-bici.

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad de la Política.

Cuadro No. 1

Cumplimiento de atributos de calidad Gestión con Valores para Resultados

	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN PARA LA POLÍTICA	EVIDENCIA
Gestión de las entidades soportada en	Un trabajo por procesos que tiene en cuenta los requisitos legales, las necesidades de los grupos de valor, los objetivos estratégicos institucionales, las políticas internas y cambios del entorno, para brindar resultados con valor	El PIGA en la SDH es liderado por la Subdirección Administrativa y Financiera, esta área tiene procedimientos, formatos y guías documentadas, las cuales están estandarizadas en el sistema de gestión integral y mapa de procesos de la entidad.	<u>Sistema de Gestión Ambiental - SGA Secretaría Distrital de Hacienda</u> (shd.gov.co)
	Una estructura organizacional y la planta de personal articulada con los del modelo de operación por procesos, que facilita su interacción en función de los resultados institucionales	El PIGA está considerado como un subsistema dentro del sistema MIPG. Así mismo cuenta con profesional idóneo y calificado para liderar el componente de gestión ambiental de la entidad.	<u>Presentación de PowerPoint</u> (shd.gov.co)
	El uso de las TIC para tener una comunicación fluida con la ciudadanía y atendiendo las políticas de Gobierno y Seguridad Digital	La Oficina Asesora de Comunicaciones por ser un área transversal, apoya al PIGA en estrategias de comunicación al interior y exterior de la entidad, siempre llevando el mensaje de los cumplimientos ambientales que tiene la entidad con el entorno.	Diversas comunicaciones vía correo electrónico, Yammer, intranet, visualización en los televisores de cada piso, propaganda y publicidad física, eventos, capacitaciones, actividades.
	La consulta de las disposiciones legales que regulan su gestión.	El personal idóneo y competente que hace parte del PIGA conoce de normatividad ambiental. En el tercer trimestre, se envió a la Secretaría Distrital de Ambiente, vía correo electrónico, la matriz de normatividad y la matriz de impactos y aspectos ambientales para la revisión y observaciones por parte de dicha Entidad.	Normograma Sistema de Gestión Integral. Matriz de normatividad Matriz de impactos y aspectos ambientales.
	El compromiso con la preservación del medio ambiente.	Se encuentra declarado en la política ambiental de la Entidad y se materializa en las actividades desarrolladas para dar cumplimiento al PIGA.	<u>20120712-politica ambiental.pdf</u> (shd.gov.co)
	Trámites simples y eficientes que faciliten el acceso de los ciudadanos a sus derechos	El Plan Institucional de Gestión Ambiental de la entidad se encuentra publicado en la página web para el acceso y consulta de la ciudadanía.	<u>Microsoft Word - PIGA 2020-2024-V4</u> (shd.gov.co)
	El uso de mecanismos de interoperabilidad para mejorar la relación Estado - Ciudadano	El personal idóneo y competente que hace parte del PIGA tiene las competencias adecuadas para dar respuesta a las inquietudes de la ciudadanía y Entes de control.	Respuestas a los diversos oficios y requerimientos que llegan de las partes interesadas al PIGA de la Secretaría de Hacienda.
	La delegación o tercerización (cuando procede) de procesos, bienes y/o servicios se ajusta a los requerimientos de la entidad y a sus grupos de valor	La gestión ambiental, específicamente la gestión integral de residuos es apoyada por las empresas contratistas del servicio de aseo y cafetería el cual apoya en la estética, paisajismo, salubridad y entornos saludables de la entidad, así como por la Asociación de Recicladores Puerta de Oro, encargada del aprovechamiento de los residuos sólidos generados en la Secretaría de Hacienda.	Contratos empresa de aseo y cafetería Contratos asociación de recicladores.

ATRIBUTOS DE CALIDAD	ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN PARA LA POLÍTICA	EVIDENCIA
El uso de los recursos disponibles atiende a las políticas de transparencia, integridad y racionalización del gasto público.	La intención del PIGA es apoyar a la entidad en hacer lo mismo con menos. Un ejemplo de ello son el programa de uso eficiente del agua, uso eficiente de la energía, programa cero papel, compras verdes, entre otros.	<u>Microsoft Word - PIGA 2020-2024-V4 (shd.gov.co)</u>
La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRSD y son insumo para la mejora continua en sus procesos.	Si se genera alguna PQRSD relacionada con la gestión ambiental de la Secretaría de Hacienda, se analiza cada caso, se realizan las correcciones pertinentes, se implementan planes de mejoramiento y se documentan las lecciones aprendidas.	No se presentaron PQRS relacionadas con la Gestión Ambiental durante el tercer trimestre.
Servicio de calidad: Respetuoso, amable, confiable, empático, incluyente, oportuno, efectivo e innovador.	Como requisito fundamental del servidor público y en especial de los funcionarios de la Secretaría Distrital de Hacienda, estas cualidades son innatas en los integrantes que lideran la política de gestión ambiental PIGA de la entidad.	Evaluaciones de desempeño

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

Para el tercer trimestre del año se programaron las siguientes acciones:

Cuadro No. 2

Seguimiento PAS 2021 tercer trimestre 2021

Tabla 18. Avance PAS tercer trimestre Componente de Gestión Ambiental

ACTIVIDAD / ENTREGABLE	INDICADOR TRIMESTRE	SEGUIMIENTO
Reportes cargados en la Herramienta Storm de la Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	1 de 1 Cumplimiento: 100%	Se realizó el cargue de los siguientes informes: -Información de verificación 242 - formulario 17. -Seguimiento plan de acción PIGA 242 - formulario 18. -Información Institucional 242 - formulario 19.

Fuente: Archivo Excel PAS 2021 Seguimiento III Trimestre.

DIMENSIÓN DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

1. Descripción de la Política

Esta política genera lineamientos para que la entidad realice seguimiento y evaluación a su gestión y desempeño, monitoreando permanentemente sus metas, tiempos y recursos, contribuyendo al desarrollo de una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua. Así mismo, permite promover el seguimiento a la gestión y su desempeño, a fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en sus diferentes planes, identificar posibles riesgos y mitigarlos, monitorear el logro de los objetivos y metas de cada uno de los planes formulados por la entidad y evaluar la satisfacción de los grupos de valor.

2. Avance en la gestión integral de la Política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.

En cuanto a la gestión y el fortalecimiento de la política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional para el tercer trimestre de la vigencia se presentaron los siguientes avances:

- Las áreas realizaron el reporte del seguimiento a la gestión según lo dispuesto en el memorando con asunto: *“Programación para entrega de reportes de seguimiento e informe de gestión a la Oficina Asesora de Planeación – Vigencia 2021”*, con radicado 2021IE005339 enviado el 23 de marzo de 2021 a los Directores, jefes y gestores de las áreas, resaltando la importancia del ejercicio del seguimiento a la gestión informando los siguientes avances:
 - Proyectos de inversión: los gerentes de los proyectos de inversión reportaron el avance de los proyectos para el II trimestre de 2021 en los formatos 58-F.06 y 58-F.08, así mismo los profesionales de la OAP que asesoran los proyectos reportaron el seguimiento en el sistema SEGPLAN y fue informado por el jefe de la OAP a la alta dirección el avance de estos. Como parte del seguimiento a los proyectos de inversión, los profesionales de la OAP realizaron la retroalimentación a los gerentes y gestores de proyectos mediante el formato 58-F.27 “Informe de retroalimentación al seguimiento de los proyectos de inversión”.

Con una periodicidad mensual los gerentes de los proyectos realizan el seguimiento en el sistema de información SPI del DNP, del cual entregan soporte del registro de la información a la OAP.

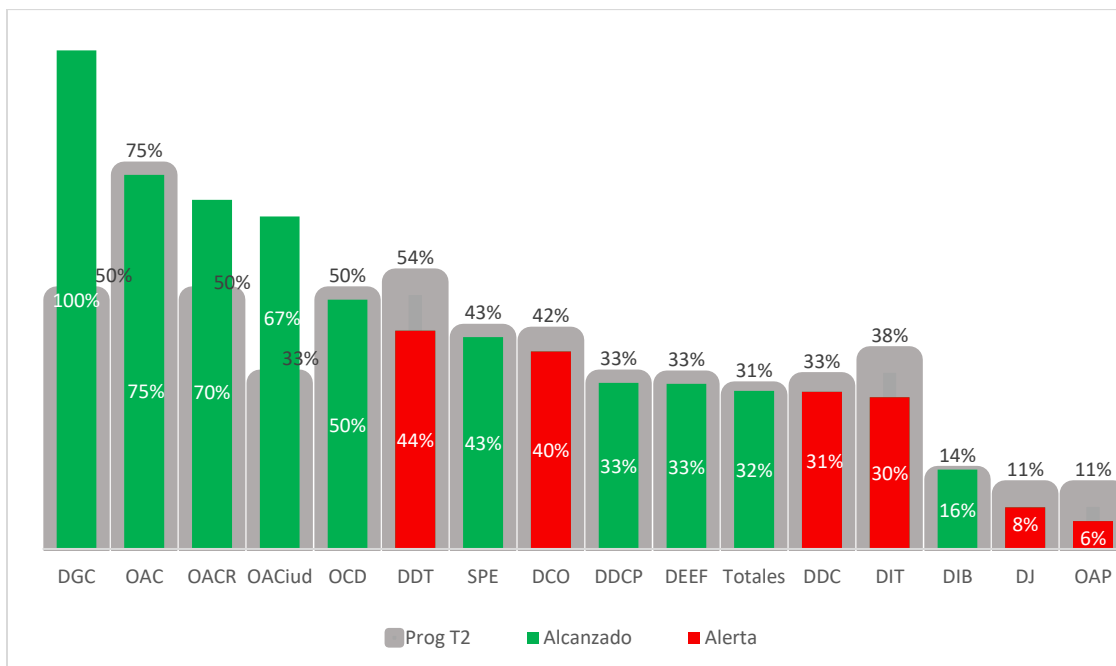
Durante la última semana de septiembre la Oficina Asesora de Planeación con el acompañamiento de la Subdirección de Asuntos Contractuales, los gerentes de los proyectos de inversión y sus equipos de trabajo realizaron la revisión de la ejecución física y financiera de los proyectos de Inversión, en la cual se identificaron los rezagos en la ejecución y cumplimiento de metas con el fin de evaluar las acciones a seguir.

- Matriz Estratégica: La medición del cumplimiento de los 16 objetivos estratégicos se hará a través de 20 indicadores estratégicos, los cuales se continuaron revisando y validaron en mesas de trabajo con las áreas responsables, quedando en el formato 58-F.03 “Matriz

estratégica”: 16 indicadores definitivos programados, 3 continúan en revisión y 1 está en formulación.

- **Plan de acción:** Se reportó y publicó el avance a corte II trimestre del plan de acción por área:

Figura 17. Avance plan de acción por dependencias segundo semestre 2022



Fuente Reporteria Plan de Acción 2021 Oficina Asesora de Planeación

A corte II trimestre del análisis realizado al avance del plan de acción se evidenciaron 6 áreas con avance por debajo de los estimado. El rezago más importante se presentó en la Dirección Distrital de Tesorería DDT con su ejecución de 10% por debajo de lo estimado, ya que no ejecutó lo programado para ninguna de las dos actividades del plan institucional. La Dirección de Informática y tecnología DIT presentó una ejecución 8% por debajo de lo esperado por retrasos en 6 de las 15 actividades programadas.

- **Avance en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad – PAS:** Para el segundo trimestre del año se obtuvieron avances considerables en las actividades del PAS, así como alertas de actividades que no se han cumplido, por lo cual se hace una alerta a los líderes de política para determinar las acciones correspondientes. Los resultados fueron presentados en el CIGD del mes de agosto y son los siguientes:

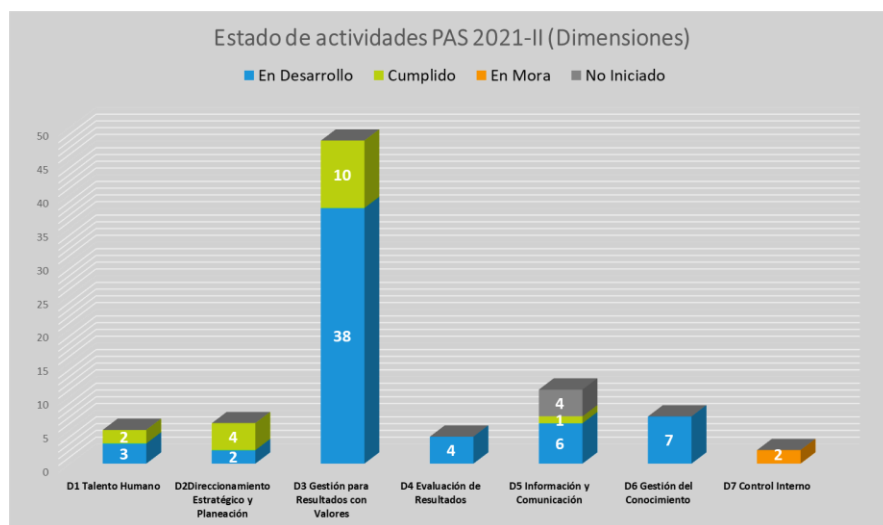
Tabla 19. Nivel de avance en el Estado de las actividades PAS 2021-II

ESTADO	TOTAL	%
En Desarrollo	60	72%
Cumplido	17	21%
En Mora	2	2%

No Iniciado	4	5%
Total	83	100%

Como se observa en la tabla 1, la mayoría de las actividades se encuentra en estado “En Desarrollo”, lo cual puede implicar tanto avances como retrasos en el cumplimiento de las actividades, acorde con su fecha de programación inicial. En el caso de las actividades en mora o no iniciadas, se debe hacer un especial seguimiento para garantizar su cumplimiento al final de la vigencia.

Estado por dimensiones de actividades PAS 2021-II



Fuente Oficina Asesora de Planeación

En la ilustración 1 se puede evidenciar la distribución de actividades por su estado al segundo trimestre del año, donde las dimensiones con mayor atención con las de gestión para resultados con valores, información y comunicación y control interno. Estas dimensiones presentan actividades que no se han culminado y que representan un punto crítico en términos del cumplimiento de los planes. Durante el CIGD realizado en el mes de agosto se emitieron las siguientes recomendaciones para los líderes de política.

- Las actividades cuyo estado se presente como en mora, son actividades cuya finalización se ha pospuesto para el tercer trimestre. No necesariamente son actividades nulas sino que han tenido un avance considerable y faltan detalles para su finalización.
- Es importante identificar las actividades que no se han finalizado para darles cierre en el segundo semestre del año.
- La meta para el tercer trimestre es tener un aumento significativo de actividades en estado “Cumplido”.
- Seguimiento a la gestión del Riesgo: Para el reporte del comportamiento de los riesgos en los procesos en el tercer trimestre de 2021, se recibieron 36 reportes, de los cuales 8 procesos consideran que se han materializado riesgos en sus actividades. De estos 8

reportes, 4 se reportaron con oportunidad a la OACR y 4 no fueron reportados, por lo cual se debe adelantar un análisis de la situación en los procesos correspondientes.

Para la siguiente vigencia, se están planteando nuevas formas de hacer seguimiento a los riesgos de una manera más inmediata, a través de las campañas de sensibilización de la OACR para que los procesos reporten de manera inmediata la materialización de los riesgos, y no esperar hasta el cierre del trimestre para hacer el balance correspondiente. Esto implica mejoras en la herramienta que se trabajarán en conjunto entre la OACR y la OAP.

- Evaluación de proveedores externos estratégicos: con las orientaciones del instructivo “Evaluación de proveedores externos estratégicos” y el formato ajustado para la evaluación, se recibieron y consolidaron 15 evaluaciones de proveedores externos estratégicos correspondientes al primer semestre del 2021 de los cuales 13 obtuvieron calificación excelente, 1 confiable y 1 riesgoso que corresponde al servicio de comunicaciones y notificaciones oficiales para lo cual la Dirección Impuestos de Bogotá está llevando a cabo mesas de trabajo, actas y memorandos del seguimiento con el proveedor.
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: Para el segundo cuatrimestre del año, el balance de las actividades se muestra en la tabla 1, donde la mayor parte de las actividades se encuentran en desarrollo. La idea para el último cuatrimestre del año es finalizar todas las actividades del PAAC e identificar que actividades serán incluidas en el plan del siguiente año, acorde con los lineamientos de la normatividad.

ESTADO	Número de actividades	%
Cumplida	28	38%
En Desarrollo	39	53%
En mora	3	4%
No Iniciado	4	5%

Con respecto a este avance del PAAC, se emitieron las siguientes recomendaciones:

- Revisar las actividades que se encuentran en estado “No Iniciado” y “En Mora”, para determinar acciones para la finalización de las actividades en el último cuatrimestre.
- Analizar la necesidad de intervención para las actividades con estado “En Desarrollo” para su cumplimiento en el último cuatrimestre.
- Hay que recordar que las actividades que no se finalicen en el presente año serán incluidas en el PAAC de la siguiente vigencia.
- Empezar a formular las actividades que se incluirán en el PAAC 2022.
- Prestar atención a las actividades transversales que aplican a todos los responsables de proceso.

- **Índice de desempeño institucional:** Durante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del mes de Julio se formularon acciones para las políticas MIPG que obtuvieron las calificaciones más bajas a cargo de las áreas líderes de política.

Para la Dimensión de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional que obtuvo un IDI de 73,1 se propuso el siguiente plan:

Tabla 20. Plan de Acción resultado IDI Política de seguimiento y evaluación del desempeño

Política	Recomendación IDI	Acción estratégica de mejora	Producto	Corte de revisión
1. Planeación Institucional 2. Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	Fortalecer el esquema de seguimiento y evaluación	Definir un esquema de reportería y presentación al comité directivo para la toma de decisiones basada en evidencia	1. Documento de líneas de defensa 2. Documento de reportería 3. Cronograma de presentación al Comité Directivo	CIGD octubre

- **Indicadores:** Las dependencias realizaron gradualmente la actualización de sus indicadores de gestión (calidad) en el aplicativo SIG. A 30 de septiembre se habían generado 100 indicadores de los cuales se tiene:

- ✓ 97 indicadores en estado activo, esto es, aprobados por el responsable del indicador, la OAP y con datos y análisis.
- ✓ 3 en estado nuevo, es decir, que se crearon para la vigencia 2021 pero están pendientes de revisión y aprobación por la dependencia y la OAP

- **Auditoría Interna:** A partir de la presentación de resultados de Auditoría realizados en el semestre anterior, durante el tercer trimestre se realizó seguimiento a la formulación de acciones encaminadas a responder a tanto no conformidades como oportunidades de mejora:

Tabla 21. Resultados Auditoría interna No. 1 del 2021

Dependencia Responsable de la Acción	Acción Correctiva	Acción de Mejora	Total
Dirección de Gestión Corporativa		3	3
Dirección Distrital de Cobro		4	4
Dirección Distrital de Crédito Público	1		1
Dirección Jurídica		1	1
Oficina Asesora de Planeación	2		2
Oficina de Análisis y Control de Riesgos	1		1
Dirección Distrital de Presupuesto	2	1	3
Total Acciones	6	9	15

- **Auditoría Externa:** del 10 al 13 de Agosto se llevó a cabo la Auditoría Externa de recertificación para determinar la conformidad del sistema de gestión de la SDH. El ente certificador GLOBAL COLOMBIA CERTIFICACIÓN S.A.S. auditó 19 procesos y a producto de la auditoria se presentaron los siguientes hallazgos:

Tabla 22. Resultados Auditoria Externa SDH 2021

Tipo de Hallazgo	Cantidad
No Conformidades	0
Fortalezas	11
Observaciones	2
Oportunidades de Mejora	15

Se llevó a cabo el seguimiento al plan de acción de la no conformidad presentada en la auditoría externa del año 2020: *“No en todos los casos la Secretaría Distrital de Hacienda gestiona de manera adecuada las PQRS recibidas, pues no se evidenció respuesta en algunos de ellos”* con la siguiente evaluación del cierre:

- Se realizó la implementación de las correcciones al gestionar las PQRS pendientes por contestar.
- Se ajustó y mejoró la documentación relacionada con la atención a las PQRS.
- Se efectuaron capacitaciones a los funcionarios de la entidad según las mejoras aplicadas a la documentación.

También se identificaron las siguientes fortalezas:

Direccionamiento Estratégico:

- Contexto adecuado y con bases sólidas que facilita la formulación de una estrategia conducente al logro de propósitos estratégicos a mediano y largo plazo.
- Las metodologías utilizadas para el desarrollo de ejercicios de toma de conciencia de los colaboradores resultan creativas, integradoras y transmiten al personal sentido de pertenencia y apropiación por el SGC de la entidad.
- Alta competencia técnica del personal que conforma el proceso.

Procesos Misionales - Ingresos:

- Adecuada planificación del proceso, operación bajo condiciones controladas y manejo de eficaz para la prevención de salidas no conformes.

- Manejo de la Intranet y Sharepoint con características que incluyen gestión de tareas, de documentos y de la información con seguridad. Estas características aseguran que la entidad cuente con una alta seguridad mientras se almacena, comparte y administra la información de manera digital.
- Alta eficacia del proceso en el cumplimiento de metas establecidas evaluadas con los indicadores asociados.
- Generación de soluciones inmediatas para corregir datos de información solicitada en puntos físicos Super CADE con el apoyo de coordinadores de punto.
- Prestación del servicio de manera presencial es ejecutado con pertinencia, amabilidad y conocimiento lo que permite realizar la atención de una manera eficiente.

Procesos de apoyo:

- ✓ La Implementación de la Plataforma “BogData” permite asegurar e integrar la trazabilidad de la información con los demás procesos de la entidad de una manera asertiva y ágil para lograr una gestión eficaz.

Adicionalmente el ente certificador señaló observaciones y Oportunidades de mejora:

Observación:

Numeral 9.3 revisión por la dirección – Realizado para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación del SGC:

- ✓ Especificar en el informe de la revisión por la dirección los recursos en las entradas y las salidas, esto con el propósito de dar a conocer a la dirección el monto de las inversiones realizadas en un periodo o vigencia y lo que se debe apropiar para la próxima.

Oportunidades de Mejora:

CPR-115 Provisión de bienes y servicios

- Para el sistema “(SAP) Aplicativo BogData (CRM)” es pertinente asegurar que la protección de la información y solicitar conforme a la información del proveedor “HEC Backup Status - SAP ONE Support Launchpad” y al documento externo “SAP-HEC-Backup-TSL Documento externo Backup in SAP HANA Enterprise Clouse” correspondiente al contrato No: 210049. (Numeral 7.1.3 de la NTC ISO 9001:2015).
- Revisar y actualizar guía para el ejercicio de funciones de supervisiones y/o obligaciones de interventoría COD: 37G03 V-10 del 16/10/2019, Numeral 4.2.2 Funciones y obligaciones del supervisor: “De carácter administrativo” conforme a la necesidad de los requerimientos para los diferentes tipos de servicios que ofrecen los contratistas o proveedores específicos. Se menciona que no es necesario para contrato de vigilancia revisar y aprobar el cronograma de ejecución del contrato dado que se cuenta con instalación de puestos de servicio evidenciados en acta de inicio. (Numeral 8.4.1 de la NTC ISO 9001:2015).

CPR-120 Gestión Documental

- Asegurar la identificación física de los equipos (Termohigrómetros), para determinar su estado conforme a la calibración realizada por el proveedor. Solicitar al proveedor certificados de la calibración de los equipos con los cuales calibro los que pertenecen a la entidad (Cantidad: treinta y tres (33) TERMOHIGROMETROS) (Numeral 7.1.5.2 literal b. de la NTC ISO 9001:2015).

CPR - 124 Educación tributaria y servicio

- En la justificación de solicitudes canceladas, para el Sistema SIT II (Sistema de Información Tributaria 2), cuyo requerimiento es atendido, especificar la solución que se dio para cerrar el seguimiento y no dejarlo como "finalizado" dentro del Sistema de Solicitud de Requerimientos, Opción: Informe general de requerimientos / Filtro por fecha / SIT II como opción. (Numeral 7.1.5.1 de la NTC ISO 9001:2015).
- Estandarizar el método para almacenar y preservar registros (información que se conserva documentada y que da confianza en que lo planificado se ha llevado a cabo) en CÓDIGO: 01- P-01- Versión 24 Fecha: 07/10/2020 "Administración de documentos del sistema de gestión de la calidad". (Numeral 7.5.3.2 literal b. de la NTC ISO 9001:2015).

CPR - 124 Educación tributaria y servicio

- Existen documentos en versión "Proceso de actualización". Incluir los documentos protocolos de servicio en Caracterización del proceso Educación tributaria y servicio CPR 124 V-12 del 16/04/2021, el registro "Lista de chequeo para información virtual y telefónica 01-F-26" pertinente al documento "18-F-14 VERIFICACIÓN DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL". Se sugiere continuar con el proceso de migración y actualización de documentos e incluir documentos de libre presentación cuya evidencia da confianza de que los procesamientos se han llevado a cabo. Tales como: "Evidencia consolidado por canales 2021", "Formato revisión WhatsApp" pertinente a los resultados de ejercicios en espacios de participación que sirven de retroalimentación para una mejor atención a la ciudadanía conforme al protocolo de atención virtual (Numeral 4.4.2 y 8.5.1 de la NTC ISO 9001:2015).

CPR - 124 Educación tributaria y servicio

- Estandarizar el criterio "Evaluar mínimo un chat que corresponda a cada funcionario responsable de atender las solicitudes por WhatsApp". Documento de libre presentación "Revisión internas de WhatsApp" (Mayo 2021). Se sugiere adoptar metodologías como la denominada "Tabla de Fisher, Arkin y Colton" para determinar el tamaño de muestra de la cantidad de chats que deberán ser revisados en WhatsApp. (Numeral 4.4.2 y 8.5.1 de la NTC ISO 9001:2015).
- Especificación de qué hacer cuando una solicitud se dirige a la entidad en modalidad (Correo en copia) y no se dirige específicamente a la entidad, pero aun así la información es pertinente para su verificación. (Numeral 8.2.1 y 8.5.2 de la NTC ISO 9001:2015).

Para todos los procesos:

- Estandarizar el método para almacenar y preservar registros dentro de la plataforma "Share Point". (información que se conserva documentada y que da confianza en que

lo planificado se ha llevado a cabo) en los procesos ". (Numeral 7.5.3.2 literal b. de la NTC ISO 9001:2015).

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad de la Política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional.

Los avances de la Secretaría Distrital de Hacienda en la definición de la política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional contribuyen específicamente a los atributos de calidad definidos para la Dimensión de Evaluación de Resultados, de la siguiente manera:

- Ejercicios de evaluación y seguimiento diseñados y planificados que establecen lo que se va a medir, cómo se va a medir y en qué momento:
 - El seguimiento periódico de la gestión y desempeño de las áreas por medio de los reportes de la gestión (Memorando 2021IE005339 23/03/2021) facilita la detección de brechas entre lo planeado y lo ejecutado y en consecuencia la toma de decisiones orientada al cumplimiento de los objetivos.
 - La realización del cálculo de los indicadores estratégicos y de gestión en el sistema SIG-módulo de indicadores, permite determinar la periodicidad y el análisis de los resultados según lo dispuesto por la entidad.
 - El seguimiento a los planes de acción institucionales se realiza trimestralmente, es consolidado y publicado en la página web.
- Desviaciones detectadas en los avances de gestión e indicadores que permitan establecer las acciones preventivas, correctivas o de mejora, de manera inmediata
 - Si hay incumplimiento a la meta programada en los indicadores de gestión en dos periodos consecutivos se debe formular acciones de mejora en el formato 01-F.16, lo cual contribuye a la garantía de cumplimiento. A tercer trimestre de 2021 las dependencias de la SDH han formulado 6 planes de acción que tienen como fuente los resultados y tendencias de los indicadores.
- Medición de la percepción y satisfacción ciudadana, como un ejercicio constante que permite identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora, y necesidades de los grupos de valor:
 - Se realizó la medición de la satisfacción de la prestación del servicio para el año 2020 de los grupos de valor internos y externos por medio de la firma encuestadora IPSOS, cuyos resultados fueron socializados con todas las áreas responsables, así mismo se socializó en el Comité de Gestión y Desempeño y en la Revisión Gerencial. Fruto de los resultados de las encuestas y del análisis de estos, durante el tercer trimestre de 2021 las áreas formularon 13 planes de acción tanto de mejora como correctivas que darán respuesta a las oportunidades de mejora identificadas en la encuesta.
 - La Oficina de Atención al Ciudadano realizó los respectivos [informes mensuales de las PQRS](#) de la entidad que fueron enviados a los responsables de las áreas y publicado en la página web.
 - Se cuenta con el procedimiento de Control de las Salidas No Conformes 01-P-03, el cual establece las condiciones para medir los productos o servicios que no son conformes a los requisitos del cliente, legales, operacional o inherentes. El reporte de las salidas no conformes se realiza trimestralmente, es consolidado por la OAP y contribuye a la calidad de los productos y servicios.

- Seguimiento a los riesgos identificados de acuerdo con la política de administración de riesgos establecida por la entidad.
- Las revisiones a la política han alcanzado una faceta documental donde se establece la mejor manera de documentar y presentar los resultados de su construcción. Se están analizando las posibilidades para la inclusión de la política en el acervo documental del Sistema de Gestión de Calidad, que se complementa con las actividades que adelantaron desde la Oficina de Análisis y Control de Riesgos durante los comités del CIGD en los meses de agosto y septiembre con respecto a la revisión integral de los riesgos, en concordancia con los lineamientos actuales y futuros con la aprobación y socialización de la política de administración de riesgos.
- Evaluación de la alta dirección del desempeño institucional que permite generar lineamientos claros para la mejora.
- Para el tercer trimestre del año se publicaron y comunicaron a las diferentes dependencias los compromisos de la Revisión Gerencial 2020 I trimestre 2021 con el fin de hacer el respectivo seguimiento a través del formato 01 F-17.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

El seguimiento a las actividades el plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021 de la Política de Seguimiento y Evaluación del desempeño institucional se resume a continuación:

Tabla 23. Avance PAS tercer trimestre Política de Seguimiento y Evaluación del desempeño

ACTIVIDADES / ACCIONES	INDICADOR		TRIM 3		DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES REALIZADAS (Fecha de corte: 30/09/2021)	ESTADO
	Fórmula	Meta	P	E		
Definir e implementar una estrategia de Comunicaciones para socializar a información relevante proveniente del seguimiento y la evaluación de los procesos de la entidad.	Estrategia de comunicaciones implementada	1	25%	25%	Se realizaron mesas de trabajo con la Oficina Asesora de Comunicaciones en las cuales se definió el temario y la estrategia de comunicación el cual empezó socializando que es cada una de las dimensiones y políticas del MIPG y en una segunda parte se socializará el avance de la implementación de las políticas MIPG, en la entidad (https://web.yammer.com/main/threads/eyJfdHlwZSI6IlRocmVhZCIsImkljoiMTI0NDg5NzQzODY0NjI3Mij9). Durante el trimestre del año se realizaron tres publicaciones de información en Hacienda al Día, presentando las dimensiones del MIPG y los avances en la implementación del PAS, así: Primera entrega con las generalidades del modelo, un balance general del avance de las políticas y la presentación detallada de las dimensiones de Talento Humano y Direccionamiento Estratégico y Planeación. En la segunda entrega se abordaron las políticas de la dimensión de gestión con valores para resultados (https://web.yammer.com/main/threads/eyJfdHlwZSI6IlRocmVhZCIsImkljoiMTI0NDg5NzQzODY0NjI3Mij9).	En Desarrollo

ACTIVIDADES / ACCIONES	INDICADOR		TRIM 3		DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES REALIZADAS (Fecha de corte: 30/09/2021)	ESTADO
	Fórmula	Meta	P	E		
					SI6II RocmVhZCIsImkljoiMTI3NjkwNjE3MDMxODg0OCJ9)	
Revisar, actualizar, socializar y publicar la Guía "Construcción de indicadores y seguimiento"	Guía "Construcción de indicadores y seguimiento" publicada	1		0,9	Se realizaron los ajustes finales de la Guía "Construcción de indicadores y seguimiento", Se realizó el proceso de Socialización con los miembros de la OAP y el documento quedó listo para su publicación	En Desarrollo
Revisar y actualizar los indicadores y las hojas de vida de los procesos de la entidad.	Número de procesos con indicadores ajustados /Total de procesos	30 procesos	0		Las dependencias realizaron gradualmente la actualización de sus indicadores de gestión (calidad) en el aplicativo SIG. A 30 de septiembre se habían generado 100 indicadores de los cuales se tiene: <ul style="list-style-type: none"> • 97 indicadores en estado activo , esto es, aprobados por el responsable del indicador, la OAP y con datos y análisis de estos. • 3 en estado nuevo, es decir, que se crearon para la vigencia 2021 pero están pendientes de revisión y aprobación. 	En Desarrollo
Definir y estandarizar las herramientas para el seguimiento a la gestión	Procedimiento 58-P-01 actualizado	1	0	0,5	Se continua con las sesiones de trabajo para la revisión y actualización del procedimiento 58-P-01, con los funcionarios de la OAP.	En Desarrollo

DIMENSIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Política de Gestión documental

1. Descripción de la Política

La política de Gestión Documental de la Secretaria Distrital de Hacienda, está orientada a administrar sus documentos, desarrollando los ocho procesos de la Gestión Documental, de una manera normalizada,

garantizando la conformidad de registros auténticos, íntegros y fiables, en soportes físico o electrónico, que permiten sustentar las evidencias documentales de los procesos realizados por la SDH, al igual que potencializar el uso de tecnologías para aumentar la productividad de la Secretaría y un adecuado equilibrio ambiental y normativo en consonancia con las disposiciones legales y buenas prácticas en gestión documental.

2. Avance en la gestión integral de la Política de Gestión documental.

Los avances de la Política de Gestión Documental para el tercer trimestre de 2021 son:

- Se adelantó la ejecución de las actividades programadas en el PINAR previstas para la vigencia 2021.
- Se adelantó la ejecución de las actividades del Plan de Conservación Documental previstas para la vigencia 2021.
- Se adelantó la ejecución de las actividades del Plan de Preservación Digital a largo plazo previstas para la vigencia 2021.
- Se realizó la publicación del PGD 2021-2024 en la página Web, se trabajó en la solicitud de socialización de este con la oficina Asesora de Comunicaciones.
- Se envió oficio de solicitud de convalidación TRD actualización Decreto 834 de 2018, de fecha 21/07/2021.
- Se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación la publicación de las TRD que fueron convalidadas en junio de 2021.
- Se generó la matriz extendida para la calificación de las series/subseries documentales, con el fin de evidenciar las vitales y/o esenciales.
- Se generó el Plan de Transferencias Secundarias identificando los expedientes a transferir, con el cronograma de trabajo para la preparación de la respectiva transferencia.
- Se culminó la eliminación documental de las series aprobadas en la vigencia 2019 por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- En el marco del posicionamiento del manejo de documento electrónico en la Entidad se ha adelantado la implementación de los siguientes mecanismos:

Firmas electrónicas certificadas para todo el nivel directivo de la Entidad.

Digitalización Certificada

Estampados cronológicos y Firma de la Entidad

Correo electrónico certificado para las comunicaciones oficiales, con fines de consulta que contienen marca de agua, proceso de estampado cronológico y firma digital.

- Se continuó con la revisión de las transferencias primarias programadas en el cronograma, se recibieron en el periodo a satisfacción cuatro, lo anterior como estrategia para

la implementación de las TRD aplicadas y convalidadas y optimizar los módulos de archivo de gestión de las dependencias.

- Se dio cumplimiento a la aplicación de Tablas de Valoración Documental (TVD) con la eliminación de 14.272 expedientes, equivalentes a 1.655 cajas de las series documentales que fueron aprobadas bajo el Acta 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Se adelantaron tres (3) mesas de trabajo para la actualización de la TRD en el marco de la actualización del mapa de procesos y los cambios de los documentos del SGC que se presentaron en las dependencias, lo anterior a fin de cumplir con el lineamiento establecido en el Acuerdo 004 de 2019 relacionado con la actualización del instrumento archivístico en la Entidad, de esta manera también se están identificando los soportes de producción documental en cada una de las agrupaciones, permitiendo dar alcance al Plan de Preservación Digital a largo plazo y la interoperabilidad entre los módulos de BogData y SGDEA, es de aclarar que se tuvo que ajustar el cronograma de actualización de TRD.
- Se dio continuidad al Programa de Capacitación de Gestión se capacitaron 417 servidores en el periodo.
- Se realizó seguimiento y actualización a la matriz de caracterización de la gestión documental en el marco de la emergencia sanitaria.
- Se trabajó en el fortalecimiento de la generación de documentos electrónicos mediante el uso del SGDEA –WCC con que cuenta la Entidad.
- Se trabajó en el posicionamiento del Banco del Conocimiento ante los servidores de la Subdirección de Gestión Documental como buena práctica asociada a los ejes “Herramientas para el uso y la Apropiación y Cultura para compartir y difundir de la dimensión Gestión del Conocimiento del MIPG.
- Como parte del mejoramiento continuo y la revisión periódica de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, se actualizaron siete (7) documentos y se crearon cinco (5).
- Se logró la integración del SDQS – Bogotá te Escucha con SAP – CRM desde el pasado 15 de septiembre el cual nos ha permitido avanzar en la modernización y simplificación de trámites para brindar mejor atención a los ciudadanos.
- Se trabajó en la estabilización del aplicativo SAP -CRM, se han realizado estrategias de apropiación y fortalecimiento de conocimientos en la herramienta, se capacitaron en el periodo 557 servidores y se generaron estrategias comunicativas dentro de las cuales se destacan : a) Creación de usuarios en CRM, Correspondencia b)Modificación de contraseña en CRM Correspondencia/ Desbloqueo de contraseña en CRM Correspondencia, c) Ingreso al CRM, d)Divulgación de las pautas CEE y CIE, e)Divulgación de las pautas CER, f)Uso de correo electrónico Externa_Enviada_Virtual@shd.gov.co, g) Uso de correo electrónico h) Uso de correo electrónico Radicacion_Virtual@shd.gov.co.
- La política tuvo en cuenta el presupuesto designado para la ejecución de instrumentos archivísticos, custodia y administración, infraestructura física, infraestructura tecnológica y Talento humano destinado a la Gestión documental.

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad de la Política de Gestión documental.

Frente a los atributos de calidad de la dimensión “Información y Comunicación”, se revisaron los aplicables a la Política de Gestión documental, para lo cual presentamos los siguientes avances:

- Se continuó con la identificación de necesidades y requerimientos en materia de gestión documental de las dependencias de la Entidad, bajo el memorando 2021IE016326O1 del 26 de agosto de 2021, frente a las mismas se definieron planes de trabajo en materia de digitalización, capacitación, organización documental física y electrónica, firmas digitales, permisos de acceso entre otros aspectos, los cuales se pueden evidenciar en el consolidado respectivo.
- La información que se produce en la Entidad se encuentra inventariada por series y subseries documentales en el formato FUID con el fin de acceder a su consulta de manera eficiente y oportuna, lo cual redundará en la toma de decisiones basada en la evidencia.
- Mejoramiento continuo y actualización permanente al proceso de gestión documental en el periodo se actualizaron tres (3) procedimientos, dos (2) instructivos, dos (2) formatos y se crearon un (1) protocolo, un (1) instructivo y tres (3) formatos para un total de 12 documentos y se darán de baja 4 documentos.
- Entrega y utilización de firmas digitales certificadas mediante dispositivo token a directivos de la Entidad.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

Conforme al Plan de Adecuación y Sostenibilidad definido para la vigencia 2021, se presentaron los siguientes avances en el tercer trimestre respecto a cada acción:

Plan Institucional de Archivo - PINAR

% de cumplimiento: 31 % de avance en el trimestre

A corte 30 de septiembre se adelantaron y culminaron las siguientes actividades:

1. Se realizó actualización de (12) doce documentos asociados al proceso de Gestión documental, 120
2. -P-04, 120-P-06, 120-P-08, 120-I-04, 120-I-05, 120-I-09, 120-PR-01, 120 F.07, 120 F.43, 120 F.48, 120F.49, 120-F.50
3. Se actualiza la Matriz de Caracterización de la Gestión Documental con el seguimiento y acompañamiento a las áreas.
4. Se realizó la publicación del PGD en la página Web, se trabajó en la solicitud de socialización del mismo con la oficina Asesora de Comunicaciones.
5. Se generó el Plan de digitalización de acuerdo con la información brindada por las dependencias, en el periodo se digitalizaron 1.184.806 documentos.
6. Se envía el memorando con radicado 2021IE016326O1 del 26 de agosto de 2021 "Reiteración de requerimientos de gestión documental vigencia 2021 en el marco de Matriz de Caracterización de la Gestión Documental".

7. Se adelantaron mesas de trabajo con tres (3) dependencias para la actualización de TRD.
8. Se envió oficio de solicitud de convalidación TRD actualización Decreto 834 de 2018, de fecha 21/07/2021
9. El contrato de custodia con el Proveedor Almarchivos sigue en ejecución, el contratista prestó los servicios de custodia, almacenamiento de un promedio de 75.300 cajas con archivos de la Secretaría Distrital de Hacienda, transportes, rearchivos y consulta, que para el periodo fueron 89.
10. Se generó reporte del módulo de préstamo para seguimiento.
11. Se recibieron 372 solicitudes de consultas al Archivo de Gestión de las Oficinas de Cobro tributario de las cuales se resolvieron 313 solicitudes.
12. Se recibieron 588 solicitudes de consultas al Archivo de Gestión de las Oficinas de Cobro no tributario y se resolvieron 588 solicitudes.
13. Se proyectó recibir 13.432 expedientes de las series documentales "Procesos de Gestión Tributaria" de los cuales se legalizó la recepción de 8.246 expedientes.
14. 13. Se recibieron 855 expedientes de la Dirección de Cobro y sus respectivas Oficinas.
15. 14. Se generó la matriz extendida para la calificación de las series/subseries documentales, con el fin de evidenciar las vitales y/o esenciales.
16. 15. Se está trabajando en el documento Programa de Documentos Vitales y Esenciales.
17. 16. Se generaron cuatro (4) transferencias primarias identificadas así: N° 613 a 616 de la Oficina de Consolidación Gestión e Investigación, Oficina de Cuentas Corrientes y Devoluciones, Despacho de la Dirección de Impuestos y Oficina de Notificaciones y Documentación Fiscal.
18. 17. Se generó el Plan de Transferencias Secundarias identificando los expedientes a transferir y el respectivo cronograma de trabajo.
19. 18. Se cumplió con la eliminación de 14.272 expedientes, equivalentes a 1.655 cajas de las series documentales que fueron aprobadas bajo el Acta 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
20. Se envió correo electrónico a la Oficina Asesora de Comunicaciones solicitando estrategias comunicativas al Procedimiento Administración de Comunicaciones Oficiales dentro de las cuales se socializó a) Creación de usuarios en CRM, Correspondencia b) Modificación de contraseña en CRM Correspondencia/ Desbloqueo de contraseña en CRM Correspondencia, c) Ingreso al CRM, d) Divulgación de las pautas CEE y CIE, e) Divulgación de las pautas CER, f) Uso de correo electrónico Externa_Enviada_Virtual@shd.gov.co, g) Uso de correo electrónico h) Uso de correo electrónico Radicacion_Virtual@shd.gov.co.
21. Se capacitaron a la fecha 417 servidores en las temáticas establecidas para la vigencia en el Programa de Capacitación en Gestión Documental.
22. 21. Se actualizaron los inventarios documentales con 17.773 registros nuevos en el SGDEA- WCC.

23. Se gestionaron 74.078 comunicaciones Externas Recibidas, 35.405 Comunicaciones Externas enviadas y 5.158 Comunicaciones Internas Enviadas.
24. Se tramitaron 13 token nuevos y 8 reposiciones de firma digital certificada a través del contratista Certicámara.
25. Se adelantaron 4.201 registros de descripción documental a expedientes de la serie "Procesos de gestión tributaria".
26. Se adelantó la identificación de los ajustes requeridos a los perfiles de series y subseries del SGDEA - WCC.
27. Se adelantó capacitación en materia de SAP - CRM asistieron 557 servidores de las dependencias de la Entidad.

Plan de Conservación documental

% de cumplimiento: 25% de avance en el trimestre

A corte 30 de septiembre se adelantaron las siguientes actividades:

1. Formulación de las fichas técnicas para la adquisición de equipos de monitoreo ambiental.
2. Elaboración de ficha técnica para servicio de calibración de equipos de monitoreo ambiental.
3. Formulación de fichas técnicas para la contratación de un estudio de la incidencia de la humedad freática en los depósitos de archivo de la Entidad.
4. Formulación de fichas técnicas de las necesidades de control biológico (desinfección, desinsectación, control de animales superiores).
5. Se realizaron visitas de inspección para la infraestructura, mobiliario y servicios de los espacios de almacenamiento de archivo y la presentación del resultado de informes de la inspección.
6. Se adelantó mesa de trabajo con la Subdirección Administrativa y Financiera para presentar la ficha técnica de necesidades de saneamiento ambiental para los depósitos de archivo.
7. Se actualizaron las matrices de riesgo para conservación documental formuladas para las sedes carrera 32 y CAD, se elabora informe de los controles de prevención de emergencias y de conservación preventiva.
8. Formulación de ficha técnica para la adquisición de bolígrafos con las especificaciones técnicas que deben cumplir las tintas de escritura.
9. Formulación de ficha técnica para contratar el estudio de nivel de riesgos contra rayos y el diseño de un sistema de apantallamiento para la Sede Carrera 32. Plan de Preservación digital a largo plazo

% de cumplimiento: 25% de avance en el trimestre

A corte 30 de septiembre se adelantaron las siguientes actividades:

1. Se elaboró el documento en el que se definió el algoritmo hash, requerido en el proceso previo a la carga de los documentos en un sistema de preservación.
2. Se elaboró el documento, en el que se definió el esquema de metadatos para la preservación de documentos electrónicos, basado en el Diccionario de metadatos PREMIS.
3. Se elaboró el documento que contiene el inventario de dispositivos o medios de almacenamiento de documentos electrónicos a preservar y se construyó la respectiva ficha técnica.

Se definió la arquitectura de almacenamiento, los riesgos de falla de los discos duros, los tiempos de renovación del medio de almacenamiento previo a posibles fallos y las técnicas de almacenamiento de preservación digital asociada al replicado.

Política de Gestión de la información estadística

1. Descripción de la Política

Esta política busca que las entidades generen y dispongan la información estadística, así como la de sus registros administrativos, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el líder de Política, para mejorar la efectividad de su gestión y planeación basada en evidencias; garantizando una continua disponibilidad de información de calidad a lo largo del ciclo de la política pública; fomentando el diálogo social con la ciudadanía y los grupos de interés, en el marco de la construcción participativa de las soluciones sociales, y generando una herramienta de control político y social que permita la transparencia de las actuaciones del Estado. Las actividades realizadas en el marco de la implementación de esta política deben contribuir al fortalecimiento del Sistema Estadístico Nacional (SEN) y se deben articular con el Plan Estadístico Distrital.

2. Avance en la gestión integral de la Política de Gestión de la información estadística.

Para la implementación de la política de gestión de la información estadística en la SDH, se tiene como pilar principal el Plan Estadístico Distrital 2020-2024 liderado por la Secretaría Distrital de Planeación. El objetivo de este plan es identificar aquellas fortalezas y debilidades de la información estadística, de manera tal que la ciudadanía y las entidades de gobierno distrital establezcan una hoja de ruta para el desarrollo y fortalecimiento de la actividad estadística del territorio.

Para las actividades del tercer trimestre del año, se sostuvieron reuniones con las dependencias con el fin de generar un trabajo conjunto para la determinación de las operaciones estadísticas que seguirían vigentes en el inventario de oferta estadística, así como las actividades que no se consideraban operaciones y debían ser retiradas a partir de una solicitud enviada a la Secretaría Distrital de Planeación.

En los meses de agosto y septiembre se realizaron seguimientos al avance en la gestión con las dependencias involucradas. Durante estas reuniones se habló de los logros y expectativas respecto al ejercicio en desarrollo con el acompañamiento del asesor de la OAP.

El balance general de las dependencias al final del mes de septiembre es el siguiente:

- **Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales:** Se identificaron 4 operaciones estadísticas en el inventario de oferta y se revisaron las características de estas para iniciar la actualización en el aplicativo del formulario F1.
- **Oficina de Análisis y control de riesgo:** Para esta oficina se tiene una operación estadística y se hicieron ejercicios de revisión para la actualización en el aplicativo del formulario F1. Desde la SDP se sugiere verificar de nuevo que sea una operación estadística estratégica de la entidad, para que de esa manera se tenga la certeza al respecto de las características de esta operación, y en dado caso que sea necesario, se solicite la respectiva exclusión.

- **Oficina Asesora de Planeación:** Después de varias reuniones y análisis, se concluye que la información sobre los niveles de ejecución de los proyectos de inversión no son operaciones estadísticas. Por lo tanto, no se tendrían operaciones para la Oficina Asesora de Planeación.
- **Dirección de Tesorería:** Desde la Dirección se solicita excluir las operaciones identificadas con los códigos 507 (Recaudo, registro y legalización de ingresos), 539 (Valor del Cuadre Cuenta Diaria) y 541 (Estadístico de pagos mensuales de las entidades de la administración pública). Respecto a la operación 468 (Ranking de las Ejecución del Programa Anual Mensualizado de Caja - PAC) se opta por mantenerla vigentes en el inventario y se encuentran pendientes por definir tres operaciones estadísticas adicionales.
- **Dirección de Presupuesto:** se tiene una operación estadística identificada y se encuentra en revisión del formulario F1.
- **Dirección de Crédito Público:** Para las operaciones de esta dirección se solicitó exclusión de las operaciones de Capacidad de pago, Sostenibilidad de la deuda y Saldo de la deuda pública de Bogotá D.C., que se tenían de 2020.
- **Dirección de Impuestos:** Se realizó la solicitud para la generación de las contraseñas para actualizar la información del formulario F1 en el aplicativo. Desde la Dirección se solicita excluir las operaciones identificadas con los códigos 161 (Bases de datos como insumo para informes de recaudo por gestión), 521 (Atención y fidelización de grandes contribuyentes), 453 (Atención pprs de la oficina de gestión del servicio de la dirección distrital de impuestos de Bogotá), 549 (Gestión de cobro), 410 (Notificación de Actos Administrativos), 544 (recaudo semaforización y participación ambiental CAR). Mientras tanto, se siguen realizando revisiones de las características de la operación y está pendiente la Operación estadística de Cartera Tributaria.
- **Dirección de Cobro:** Se cuentan con dos operaciones estadísticas que se encuentran en revisión interna por parte de la dependencia.
- **Dirección de Contabilidad:** Desde la dirección se tiene una operación estadística denominada “Información contable pública distrital”, que se encuentra pendiente de habilitar la contraseña por parte del área de sistemas de la SDP para hacer la actualización del F1. Adicional a ello, está pendiente de solicitar la exclusión del ID 464 (Estados Financieros e Informes Contables a cargo de la Secretaría Distrital de Hacienda).

Resultados IDI 2020

En cuanto al seguimiento de los resultados obtenidos en el cálculo del IDI para la gestión del 2020, es importante tener en cuenta que la Política de Gestión de la Información Estadística, por ser una de las políticas más nuevas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, su puntuación en el IDI del 2020 no es tenida en cuenta al momento de calcular el índice generalizado para la Secretaría Distrital de Hacienda.

Sin embargo, la Oficina Asesora de Planeación continua con la implementación del Plan de Acción para la política, bajo la dirección de la Secretaría Distrital de Planeación, lo que implica esfuerzos para dar cumplimiento a los lineamientos que se medirán en el 2022.

Para recordar, en el 2020 el resultado para la política de Gestión de la Información Estadística fue de 88,45, sin un comparativo para el 2019 ya que fue la primera vez que se hizo una medición respecto a los lineamientos de esta política.

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad de la Política de Gestión de la información estadística.

La política de Gestión de la Información Estadística pertenece a la Dimensión de Información y Comunicación, dentro de la cual realiza aportes a través de sus actividades para algunos de los atributos de calidad que contempla la dimensión. A continuación, se hace un balance sobre el cumplimiento o implementación de estos atributos de calidad que se relacionan estrechamente con esta política:

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO / IMPLEMENTACIÓN
1. Necesidades de información identificadas para la gestión interna y para atender los requerimientos de los grupos de valor	Trimestre III: Durante este trimestre se realizaron avances importantes para la actualización de las operaciones estadísticas, lo que acerca cada vez más a la OAP para la gestión interna de la información y su consulta por parte de los Grupos de Valor.
2. Información disponible en lenguaje claro y sencillo para ofrecer a los ciudadanos con claras condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites	Trimestre III: Cuando se culmine con la actualización de la base de datos de las operaciones estadísticas de la SDH, se hará una revisión sobre la disponibilidad de la información, teniendo en cuenta los atributos correspondientes. Sin embargo, durante la revisión se han tenido en cuenta aspectos para el entendimiento de los objetivos y el planteamiento de la operación estadística.
3. Información necesaria para el análisis y gestión de los procesos de la entidad y la toma de decisiones basada en la evidencia	Trimestre III: Se ha presentado un avance importante con respecto a la actualización de las operaciones estadísticas manejadas en la SDH, lo cual es un paso importante para realizar un análisis sobre las operaciones y sus respectivos procesos, así como la calidad de la información procesada, que pueda ser un insumo fortalecido para la toma de decisiones en los distintos niveles de la entidad.
4. Mejoramiento en los procesos de gestión de la entidad como resultado de la producción y análisis de la Información	Trimestre II: Se identificaron los puntos fuertes y débiles de la implementación de la política, a partir de la calificación del IDI para el año 2020. Como se ha mencionado, el puntaje de la política de gestión de la información estadística no influye en el puntaje del IDI, eso representa una oportunidad para continuar trabajando en los atributos y su mejora en cuanto a la producción y análisis de la información estadística.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

La política de gestión de la información estadística contempla una actividad en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad:

1. Actualizar, depurar y documentar el inventario de operaciones estadísticas de la SDH

- Avance 75%.
- El avance consiste en las mesas de trabajo realizadas con las dependencias que presentan operaciones estadísticas en el inventario de oferta estadística de la entidad, determinando las inclusiones para actualizar y las exclusiones para gestionar con la SDP. Se organizarán las mesas de trabajo con las demás dependencias de la entidad para continuar con el análisis de los inventarios y así tener resultados para el IV trimestre del año.

Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

1. Descripción de la Política

El propósito de esta política se enmarca en el cumplimiento de la [Ley 1712 de 2014](#), la cual tiene por objeto regular el derecho fundamental de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información. En síntesis, divulgar la información pública en forma adecuada, oportuna y veraz atendiendo las solicitudes radicadas ante la SDH y reportando la información a los entes de control, para el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

La información generada o administrada por las entidades es de naturaleza pública, con excepción de las restricciones fijadas en la normatividad vigente. La publicidad de esta información permite a los ciudadanos y partes interesadas acceder a los trámites y servicios; ejercicio de control social y participar, colaborar y co-crear en la gestión pública.

2. Avance en la gestión integral de la política

Para el tercer trimestre de la vigencia 2021 se reportan los siguientes avances en la gestión y el fortalecimiento de la política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción:

- En el marco del Convenio de Cooperación Internacional suscrito entre Naciones Unidas - Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito y la Secretaría Distrital de Hacienda en el mes de agosto se realizó la tercera sesión del ciclo de capacitaciones sobre Conflictos de Interés dictadas por el equipo de Anticorrupción de la UNODC



Participa en la capacitación:
Herramientas técnicas para prevenir la corrupción al interior de la SDH - Sesión 3

Invitados
Daly Tello
Fabian Espejo
Equipo Anticorrupción UNODC

Aprendamos sobre las soluciones para cada tipo de conflicto de interés y cómo prevenirlo a través del uso de datos.

Miércoles 25 de agosto
8:00 a.m.

Conéctate a través de Teams

Convenio:

UNODC Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA

BOGOTÁ



- Con el apoyo del equipo de transparencia y lucha contra la corrupción de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, en el mes de octubre se dio inicio a un ciclo de tres sesiones de capacitación donde se realiza una sensibilización sobre la gestión de denuncias de corrupción bajo el título de “HERRAMIENTAS TÉCNICAS PARA PREVENIR LA CORRUPCIÓN AL INTERIOR DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA – PROTECCIÓN A DENUNCIANTES”

Estas sesiones tuvieron como propósito generar capacidad en los servidores de la Secretaría Distrital de Hacienda para que logren identificar información veraz, oportuna y pertinente para hacer denuncias de corrupción, conozcan las características que deben contener los canales de denuncia, y los tipos de protección que se deben establecer de acuerdo a la gravedad de la información suministrada.

En la primera sesión, realizada el 8 de octubre se abordaron los temas de: A. Irregularidades notificables: variedad y alcance de la información, B. Conductos de denuncia y C. Tipos de protección contra un trato injustificado.

- En el mes de septiembre, la Oficina de Análisis y Control del Riesgo junto con la Oficina Asesora de Planeación, realizaron una charla virtual a los responsables de procesos y gestores de riesgo, sobre la prevención de riesgos de corrupción. La actividad fue orientada por la Delegada para Asuntos Penales II de la Personería de Bogotá; en ella se abordó la importancia de la prevención de delitos y se presentaron las conductas penales contra la administración pública cometidas con más frecuencia por los funcionarios públicos y particulares que desarrollan funciones públicas.
- Se continuo con el desarrollo de la segunda fase de la iniciativa **Senda de Integridad** denominada **Ruta de la Montaña**, es así como el 1° de julio se publicó en nuestro sitio electrónico el anuncio de la culminación del 6° reto **pacto del senderista**, que fue un ejercicio de concertación entre servidores, gestores de integridad y ciudadanía para definir los acuerdos de comportamiento con los que se comprometen los funcionarios de la Entidad, a fin de vivenciar los valores institucionales: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, la información puede consultarse en el siguiente link <https://www.shd.gov.co/shd/pacto-del-senderista>

Figura 18. Senda de Integridad – Ruta Montaña



Fuente: archivos senda de integridad

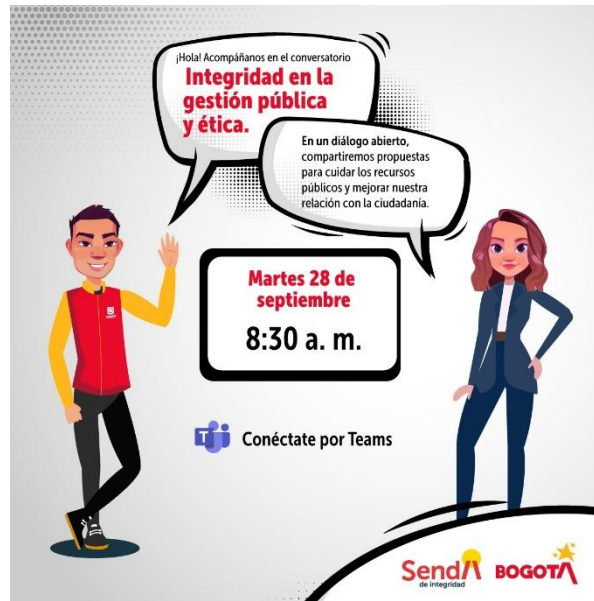
- Adicionalmente se desarrolló el Reto 5. Diorama de la Integridad, en el cual se vinculó a ciudadanos y funcionarios de la SDH para seleccionar la mejor representación visual del servicio público en Bogotá a través de votación. En el proceso de construcción de los dioramas se surtieron los siguientes pasos:

1. La Secretaría General convocó de forma aleatoria a ciudadanos de las bases de datos de los grupos de interés facilitadas por las entidades del distrito, y a gestores de integridad que manifestaron su interés en participar del taller.
2. Se llevó a cabo un taller virtual en el cual se construyeron conceptualmente cada uno de los personajes que aparecen en el diorama, atribuyéndoles características puntuales, posteriormente se seleccionó el escenario y finalmente, lo más importante, el mensaje a transmitir: "el trabajo en equipo de la ciudadanía y los servidores públicos es fundamental para luchar contra la corrupción".
3. Con los insumos del taller la Secretaría General plasmó las ideas en los 3 dioramas que representan cómo desde el trabajo en equipo entre la ciudadanía y los servidores públicos se puede luchar contra la corrupción.
4. Las tres opciones de diorama fueron sometidas a votación a través del diligenciamiento de un formulario dispuesto en la página web.
5. La ciudadanía eligió la propuesta ganadora a través de las redes sociales.

- En el mes de septiembre, los equipos de Senda de Integridad y Gestores de Integridad organizaron el conversatorio "Integridad en la gestión pública y ética", un espacio virtual de diálogo abierto en el que se conectaron más de 440 servidores, donde se compartieron ideas y propuestas para cuidar los recursos públicos y mejorar nuestra relación con los ciudadanos, así mismo se desarrollaron actividades lúdicas de reflexión para fortalecer la apropiación de nuestros valores institucionales, así como, para prevenir la corrupción. El evento virtual contó

con la participación del Secretario de Hacienda y la Subsecretaria General de la entidad y tuvo como invitado al Subsecretario Distrital de Cultura Ciudadana y Gestión del Conocimiento de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, Henry Samuel Murrain Knudson quien nos compartió la conferencia “*Todo el mundo lo Hace: Transgresión y corrupción desde la perspectiva de las normas sociales*”.

Figura 19. Invitación conversatorio integridad de la gestión pública ética



Fuente: archivos senda de integridad

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad de la Política

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO / IMPLEMENTACIÓN
<p>1. Desarrollar ejercicios de participación ciudadana para identificar información de interés para los ciudadanos que deba ser publicada.</p>	<p>Atendiendo las orientaciones establecidas en el Directiva 005 de 2020, expedida por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. se implementó el micrositio Huella de Gestión, un espacio que busca identificar necesidades e intereses de información de la ciudadanía para entregar información en tiempo real, incluyendo espacios de dialogo donde se generen compromisos viables.</p> <p>En el Plan de Participación Ciudadana de la vigencia 2021 se incluyeron seis (6) ejercicios de consulta ciudadana para identificación de necesidades de información en: 1) el proceso de construcción del Observatorio Fiscal, 2) la Implementación del nuevo modelo de servicio a la ciudadanía con énfasis en la mejora de los canales de atención y/o identificación de oportunidades en el <i>front office</i> de servicio de la SHD, 3) Identificación de necesidades de información contable, presupuestal e inversión, 4) la identificación de herramientas de financiamiento en el Distrito Capital, 5) Mejoramiento y necesidades de información de la ciudadanía en relación con la matriz de riesgos en la SHD y 6) Agenda regulatoria y expedición de actos administrativos.</p>

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO / IMPLEMENTACIÓN
<p>2. Consagrar los mínimos de información general básica con respecto a la estructura, los servicios, los procedimientos, la contratación y demás información que los sujetos obligados deben publicar de manera oficiosa en su sitio web o en los sistemas de información del Estado según el caso y las obligaciones legales.</p>	<p>Para garantizar la publicación de la información básica requerida en la Ley 1712 de 2014¹⁰, la entidad como sujeto obligado cuenta en su sitio web con la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Para la vigencia 2021 este espacio se está ajustando las categorías de información, para responder a los lineamientos dados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Resolución No. 0001519 de 2020¹¹ y sus anexos 1,2 y 3.</p>
<p>3. Actualizar la información de los trámites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT-</p>	<p>Como resultado del diagnóstico realizado durante el primer trimestre del año a los contenidos de la página web, en el marco del proceso de actualización de la sede electrónica, se determinó contar con un “botón” de trámites y servicios para unificar en un único sitio la información sobre trámites, OPAS y servicios que presta la entidad, a fin de facilitar su consulta a la ciudadanía y demás partes interesadas. Por lo anterior, durante el segundo trimestre las dependencias de la entidad, con la orientación de la Oficina Asesora de Comunicaciones, la Dirección de Informática y Tecnología, la Oficina Asesora de Planeación y la Agencia Nacional Digital han trabajado en la depuración de la información y el diseño del mencionado botón.</p>
<p>4. Actualizar y vincular las hojas de vida de los servidores públicos en el Sistema de Información de Gestión de Empleo Público –SIGEP-</p>	<p>La entidad contempla en su Plan de Estratégico de Talento Humano acciones para actualizar la información del SIGEP, reportando en FURAG un avance de entre 81% y 100% de actualización de los módulos del sistema. En el espacio de Transparencia y Acceso a la Información Pública la entidad presenta el directorio de funcionarios enlazado al SIGEP (https://www.shd.gov.co/shd/directorio-institucional).</p>
<p>5. Publicación de los instrumentos de gestión de la información pública (registro de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de información y programa de gestión documental), así como de las Tablas de Retención Documental, el informe de solicitudes de acceso a la información pública de la entidad y el documento donde consten los costos de reproducción de la información.</p>	<p>En la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Numeral 7. Datos Abiertos se publican los instrumentos de gestión de la información (https://www.shd.gov.co/shd/transparencia).</p>
<p>6. Armonizar los procesos de servicio al ciudadano, gestión documental y las TIC con las dimensiones de transparencia activa, pasiva y gestión de la información. Partiendo que la información pública es un bien público y uno de los principales activos de la entidad.</p>	<p>El espacio de Transparencia y Acceso a la Información Pública recoge la información de transparencia activa y transparencia pasiva de los servicios al ciudadano y gestión documental, los cuales se soportan en el uso de las TIC.</p>
<p>7. El lenguaje claro es una herramienta que permite mejorar la comunicación con el</p>	<p>La entidad cuenta con personal con formación en temas relacionados con lenguaje claro y ha implementado herramientas como la Guía de</p>

¹⁰ “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”

¹¹ “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos”

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO / IMPLEMENTACIÓN
ciudadano, con el fin de garantizar el goce efectivo de derechos de los ciudadanos, la calidad del servicio que prestan las entidades públicas y la confianza hacia los servidores públicos	Lenguaje Claro para servidores públicos y 10 pasos para comunicarse en Lenguaje Claro del DNP. Se han traducido a lenguaje claro piezas informativas y respuestas a PQRSD. La traducción de documentos a lenguaje claro fue realizada con la participación de los servidores de la entidad.
8. Capacitar a los servidores públicos en el nuevo derecho de acceso a la información y a sus grupos de valor en la información pública de la entidad.	En los planes de capacitación institucionales (PIC) se han desarrollado las temáticas de buen uso de los recursos públicos y acceso a la información bajo los preceptos de ética, transparencia y anticorrupción.
9. Identificar las condiciones de los grupos de interés, para que la información pueda ser transmitida en lenguaje claro y adecuado para su entendimiento	A partir de la Caracterización General de la Secretaría Distrital de Hacienda se ha elaborado el Mapa de Actores. Se procesaron los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los grupos de valor en la vigencia 2020 que dio insumos de información para la formulación de acciones de mejora por parte de las dependencias, de cara a los servicios que presta la SDH a los contribuyentes, ciudadanos y entidades.
10. Determinar con claridad cuál es la información pública reservada y la información pública clasificada de la entidad acorde con la ley 1712 de 2014 y los tiempos en los cuales el ciudadano tiene acceso restringido. No olvide capacitar y divulgar a los servidores públicos y ciudadanos estas condiciones	La entidad cuenta con el Índice de Información Clasificada y Reservada, adoptado mediante la resolución SDH-000196 de 2015. Esta información se encuentra disponible para consulta de la ciudadanía en general, en la página Web de la entidad, en la sección transparencia y acceso a la información pública.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

Los avances al Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021 pueden consultarse en el archivo de PAS_2021 en formato Excel, adjunto a este informe.

DIMENSIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

Política de Gestión del conocimiento y la innovación

1. Descripción de la Política

La gestión del conocimiento y la innovación como política de gestión y desempeño tiene como propósito **facilitar el aprendizaje y la adaptación de las entidades a los cambios y a la evolución de su entorno**, a través de la gestión de un conocimiento colectivo y de vanguardia, que permita generar productos/servicios adecuados a las necesidades de los ciudadanos y, además, propicie su transformación en entidades que a través de su dinámica, faciliten la innovación institucional en el marco de un Estado eficiente y productivo.¹²

¹² <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/34112007/Manual+Operativo+MIPG.pdf/ce5461b4-97b7-be3b-b243-781bbd1575f3>

La gestión del conocimiento y la innovación dentro del MIPG busca que las entidades:

- Consoliden el aprendizaje adaptativo, mejorando los escenarios de análisis y retroalimentación para ayudar a resolver problemas de forma rápida.
- Mitiguen la fuga de conocimiento.
- Construyan espacios y procesos de ideación, experimentación, innovación e investigación que fortalezcan la atención de sus grupos de valor y la gestión del Estado.
- Usen y promuevan las nuevas tecnologías para que los grupos de valor puedan acceder con más facilidad a la información.
- Fomenten la cultura de la medición y el análisis de la gestión institucional y estatal.
- Identifiquen y transfieran el conocimiento, fortaleciendo los canales y espacios para su apropiación.
- Promuevan la cultura de la difusión y la comunicación del conocimiento en los servidores y entidades públicas.
- Propicien la implementación de mecanismos e instrumentos para la captura de la memoria institucional y la difusión de buenas prácticas y lecciones aprendidas.
- Estén a la vanguardia en los temas de su competencia.

2. Avance en la gestión integral de la Política.

De acuerdo con los resultados obtenidos, por la evaluación del FURAG 2020, la calificación para la política fue de 80.3 lo que supera en un 8% al valor obtenido en el 2019 de 74.1

La calificación por cada uno de los ejes fue la siguiente:

Tabla 24. Resultados FIRAG 2020 política Gestión del Conocimiento e Innovación

COMPONENTE Y EJES	CALIFICACIÓN
<i>Planeación de la gestión del conocimiento y la innovación</i>	81,9
<i>Generación y producción del conocimiento</i>	84,5
<i>Generación de herramientas de uso y apropiación del conocimiento</i>	70,0
<i>Generación de una cultura de propicia para la gestión del conocimiento y la innovación</i>	77,9
<i>Análisis institucional para la toma de decisiones</i>	81.2

Los resultados del Índice de Desarrollo Institucional refieren con mayor oportunidad de mejora en los temas relacionados con generación de herramientas de uso y apropiación del conocimiento y una cultura de propicia para la gestión del conocimiento y la innovación.

Así mismo dentro de las recomendaciones realizadas por el Departamento Administrativo de la Función pública – DAFP, se encuentran:

1. Implementar herramientas de gestión del conocimiento para fortalecer el desarrollo de la política de gestión del conocimiento y la innovación.
2. Apoyar los procesos de comunicación de la entidad para conservar su memoria institucional.
3. Identificar y evaluar el estado de funcionamiento de las herramientas de uso y apropiación del conocimiento para su adecuada gestión.
4. Identificar, clasificar y actualizar el conocimiento tácito de la entidad para establecer necesidades de nuevo conocimiento.
5. Priorizar la necesidad de contar con herramientas para una adecuada gestión del conocimiento y la innovación en la entidad.
6. Contar con repositorios de conocimiento explícito en la entidad para evitar su pérdida.
7. Definir las actividades de innovación en las que la entidad va a trabajar en la vigencia correspondiente.
8. Generar métodos de comunicación nuevos o mejorados como contribución de la innovación en los procesos de la entidad.
9. Identificar las necesidades de investigación relacionadas con la misión de la entidad, con el fin de determinar los proyectos de investigación que se deberán adelantar.
10. Contar con un grupo, unidad, equipo o personal encargado de gestionar proyectos de investigación que se vayan a adelantar en la entidad.
11. Establecer las acciones necesarias para gestionar los productos de investigación en curso o para incluir proyectos de investigación en la planeación estratégica de la entidad, acordes con su misión.
12. Generar acciones de aprendizaje basadas en problemas o proyectos, dentro de su planeación anual, de acuerdo con las necesidades de conocimiento de la entidad, evaluar los resultados y tomar acciones de mejora.
13. Diseñar y ejecutar actividades en entornos que permitan enseñar-aprender desde varios enfoques.
14. Participar en comunidades de práctica como acción para colaborar con otras entidades para la producción y generación de datos, documentos, información, investigaciones, desarrollos tecnológicos, entre otros.
15. Documentar, publicar y adoptar buenas prácticas en temas de innovación.

De acuerdo con las actividades programadas dentro del Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG (PAS) y con los resultados de autodiagnóstico y evaluación FURAG, el plan de acción contiene las siguientes actividades

ACTIVIDADES / ACCIONES	PRODUCTOS / ENTREGABLE	RESPONSABLE	VIGENCIA 2021			
			TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4
Conformación del Equipo Técnico Gestión de Conocimiento y la Innovación	Equipos de Trabajo conformado	Subsecretaría General	X			
Identificar los repositorios que tiene la entidad	Inventario de Repositorios	Subsecretaría General			X	
Definir los controles en la matriz de riesgo asociada a la fuga de capital intelectual	Controles definidos e implementados para mitigar la fuga de capital intelectual	Subdirección del Talento Humano			X	
Ajustar el documento procedimiento de retiro	Procedimiento de retiro ajustado	Subdirección del Talento Humano		X		
Desarrollar capacitaciones orientadas a metodologías de innovación, conforme a lo establecido en el PIC	Capacitaciones realizadas	Subdirección del Talento Humano				X
Documentar el desarrollo de buenas prácticas a través de los equipos de trabajo	Documento de buenas prácticas de equipos de trabajo elaborado	Subdirección del Talento Humano				X
Proponer de plataforma o repositorio unificado para la gestión de conocimiento	Construir propuesta tecnológica	Dirección de informática y tecnología			X	
Proponer la información documentada para la gestión del conocimiento y la innovación	Propuesta documental	Subdirección de gestión documental				X

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad de la Política.

Según lo establecido en el Manual Operativo de MIPG, los siguientes atributos de calidad permitirán a la entidad adelantar una adecuada Gestión del Conocimiento y la Innovación:

- Gestión documental y recopilación de información de los productos generados por todo tipo de fuente.
- Memoria institucional recopilada y disponible para consulta y análisis.
- Impulso a la investigación y a la innovación institucional.
- Bienes o productos entregados a los grupos de valor, como resultado del análisis de las necesidades y de la implementación de ideas innovadoras de la entidad
- Espacios de trabajo que promueven el análisis de la información y la generación de nuevo conocimiento.
- Comunidades de práctica y redes de conocimiento.
- Los resultados de la gestión de la entidad se incorporan en bases de datos y repositorios de conocimiento, de fácil acceso, sencillos para su consulta, análisis y mejora.

- Decisiones institucionales incorporadas en los sistemas de información y disponibles.
- Espacios para difundir lecciones aprendidas y buenas prácticas.
- Alianzas estratégicas donde se compartan y revisen experiencias con otros, generando mejoras en sus procesos y resultados.

Acorde con lo anterior, la política de Gestión del Conocimiento e Innovación de la secretaria Distrital de Hacienda tiene grandes desafíos en materia de planeación, generación y producción, herramientas de uso y apropiación, analítica institucional y cultura de compartir y difundir.

Para este tercer trimestre las acciones que el equipo técnico realizó:

- Banco del Conocimiento:

Una vez estructurado e implementado el Banco del Conocimiento de la SGD, este fue presentado oficialmente el 17 de febrero de 2021, y a la fecha se han realizado actualizaciones teniendo en cuenta las necesidades de la dependencia siempre buscando fomentar procesos de aprendizaje en tiempo real, generar una nueva cultura de transferencia de conocimiento y seguir promoviendo nuevas y mejores prácticas de intercambio y multiplicación del conocimiento en materia de SGD.

Se han realizado cambios en la estructura del Banco para una mejor visualización del Home y sus secciones, también se han hecho actualizaciones en la sección de noticias incluyendo temas de interés publicados por el área de comunicaciones, cambios de presentación y contenido de la matriz de riesgo, PINAR, Indicadores segundo trimestre, pautas de correspondencia CIE, CEE, CER.

Así mismo, se han realizado actualizaciones en la página de conformación de equipos de trabajo de la Subdirección de Gestión Documental debido a los nuevos ingresos y retiros del personal en la Subdirección y Oficinas, y actualizaciones de contenido en las páginas de:

- Entrenamiento y Preguntas Frecuentes (cargue de videos y contenido)
- Consejos Trabajo en casa y presencial en la SDH. (Cargue de Charla y contenido)
- Capacitaciones y Entrenamientos SGD (Pagina en construcción, cargue de contenido)

- Propuesta para la identificación y cargue de información en el repositorio unificado

Como parte de la estrategia para la creación de un repositorio unificado, no solo de información, sino de conocimiento, que en principio está asociado a la estructuración, organización y disposición de datos, manuales y conceptos de manera que pueda ser direccionada y administrada por las propias áreas productoras de la misma, se propone:

- Realizar el trabajo de levantamiento de información, en una primera etapa con las áreas misionales, debido a la importancia de la información que producen.
- Listar de posibles líderes y postularlos ante las direcciones para su asignación.
- Identificar repositorios en las dependencias y la información que contiene
- Establecer flujo de manejo y aprobación de la información.

El propósito es seleccionar personas que conozcan de manera general cada Macroproceso y procesos de documentación y que puedan organizar el conocimiento producido en cada área.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

Durante este tercer trimestre los avances obtenidos fueron los siguientes:

- *Publicación el procedimiento Retiro del Servicio 112-P-08 al 14/09/2021:* desde esa fecha se viene implementando las modificaciones correspondientes a su versión 3, que incluyen las mejoras a los controles que se enfocan en comunicar al momento que se tiene conocimiento de la novedad del retiro en la STH, al jefe inmediato de quien se desvinculará, a fin de al interior del área se pueda previamente planear la entrega de los temas a cargo del funcionario en proceso de desvinculación y de otra parte se incorporó el seguimiento, por parte de la Subdirección del Talento Humano, a la entrega de la Constancia de Retiro, estableciendo tiempo para su entrega, de manera que el incumplimiento de esta genera ser remitido el caso a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
- *Matriz de riesgos del proceso de Gestión del talento humano:* Realizada la publicación de la actualización del procedimiento, la subdirección de talento humano solicitó el acompañamiento de la Oficina de Análisis y Control de Riesgos, a la fecha de corte de este informe se había realizado la primera sesión de trabajo para conocer necesidades y establecer un plan de trabajo que le permita contar con la actualización de los riesgos teniendo en cuenta la nueva metodología establecida por la función pública.
- *Identificar los repositorios que tiene la entidad, destacándose los siguientes avances:*

BogData es el proyecto tecnológico que a nivel distrital se constituye en una herramienta para que todas las entidades distritales cuenten con un sistema único e integrado que permita mantener una gestión adecuada de los recursos a nivel de Presupuesto, Contabilidad, Tesorería y Terceros.

la SDH para el Distrito, actualmente dispone de un repositorio en SharePoint donde se almacenan y comparten los materiales escritos y de multimedia de las capacitaciones realizadas en todos los módulos y funcionalidades de esta solución. la ruta:

https://shdgv.sharepoint.com/sites/BogData_SDH/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?csf=1&web=1&e=0erPdk&cid=64ff43e7%2D1a8a%2D4e32%2D916f%2D5b698034ddcd&FolderCTID=0x012000A4851E3955602944AF316D45B5C771E5&viewid=e146a39f%2D6621%2D430c%2Db586%2D125f9d51bee0&id=%2Fsites%2FBogData%5FSDH%2FDocumentos%20compartidos%2FMaterial%5FEntrenamiento%5FBogData%5FSDH

Actualmente se encuentra en su fase final el programa de capacitaciones internas y externas, para el uso y apropiación del ERP BogData; por otra parte, se ha iniciado la actualización de las capacitaciones en la SDH para el uso, apropiación y mantenimiento del componente de CORE tributario de BogData el cual se encuentra próximo a ser puesto en producción.

Con todo lo anterior, la SDH promueve la adopción de la solución BogData en todos sus componentes y crea y atesora los recursos de capacitación para la formación del personal técnico y funcional que debe interactuar con esta solución.

Es importante resaltar que, aunque el conocimiento relacionado con BogData es un gran hito a resaltar, no es el único aporte que se realiza desde la DIT para el esquema de gestión del conocimiento y la innovación; es así como se han designado un pequeño grupo de ingenieros del Despacho DIT y SITIC para trabajar en las medidas y condiciones necesarias para la actualización de la plataforma computacional y

lógica de Ululo, donde se podrán implementar nuevos cursos de diversos conocimientos que deben ser compartidos al interior de la SDH.

Cabe anotar que la plataforma Ululo se constituye en la base para la construcción, despliegue y desarrollo de diversos cursos en un ambiente virtual de aprendizaje; sin embargo, este recurso sólo será enriquecedor en la medida en que se publiquen nuevos objetos virtuales de aprendizaje (OVAs) desarrollados al interior de la SDH para la promoción y conservación del conocimiento tácito y explícito que se tiene en nuestra Entidad.

Así la SDH continúa con sus labores de gestión del conocimiento y la innovación buscando mantener el valor de su capital intelectual y la conservación de los conocimientos que permiten realizar las labores diarias, presentes y futuras, de una forma más adecuada para el beneficio de todos los funcionarios y finalmente en beneficio de todos los ciudadanos del Distrito Capital.

Adicionalmente, con el apoyo de la Oficina asesora de Comunicaciones, que jalona el tema de Gestión de Cambio, se mantiene continuamente actualizado el micrositio BogData <https://haciendabogota.wixsite.com/bogdata>, que está dirigido a mantener la información sobre el avance y desarrollo del proyecto a todos los grupos de interés que se verán afectados por este nuevo sistema. Actualmente, el proyecto se encuentra en su fase final con el programa de capacitaciones internas a la SDH y las externas a las entidades distritales, realizadas a nivel distrital, con el objetivo de garantizar para el uso y apropiación del ERP BogData;

Adicionalmente de identifico que el conocimiento relevante para el logro de la misionalidad está identificado, clasificado y priorizado, dentro de la siguiente ubicación <https://www.shd.gov.co/shd/publicaciones-shd>

Es importante señalar que para el último trimestre la vigencia se espera contar con la identificación de los repositorios de información con los que las dependencias cuentan, esto mediante la información que sea suministrada por las personas asignadas en cada dependencia.

- *Realizar Benchmarking con entidades y Empresas privadas:*

El ejercicio que se viene realizando en la entidad corresponde a un benchmarking funcional en donde se identifican las mejores prácticas de una empresa que sea excelente en el área que se quiere mejorar. No es necesario que esta empresa sea competidora o incluso que pertenezca al mismo sector. Dentro del desarrollo se tienen en cuenta las siguientes fases:

1. Planificación
 - ¿Qué quiero medir
 - ¿A quién voy a medir?
 - ¿Cómo vamos a hacerlo?
2. Datos: Podemos obtener datos de diferentes fuentes: interna, asociaciones profesionales o investigaciones propias entre otras.
3. Análisis

- Analizar los elementos que causan las diferencias entre nuestra compañía y las empresas estudiadas, para poder identificar las oportunidades de mejora.
- Proponer las mejoras que vamos a llevar a cabo

4. Acción

- Analizar la información e identificar los mejores aspectos de las empresas que hemos seleccionado,
- Los puntos de referencia se adaptan a la entidad, añadiéndole alguna mejora o alguna ventaja que le aporte a los grupos de valor.

5. Seguimiento: Hacer un informe con toda la información destacada del proceso.

A la fecha, se está realizando en análisis de la información de entidades del nivel Nacional y Distrital, de donde se recogerán las mejores acciones posibles para ser tenidas en cuenta en el desarrollo del plan de acción de próximas vigencias

DIMENSIÓN DE CONTROL INTERNO

Política de Control interno

1. Descripción de la Política.

El propósito de esta dimensión es suministrar una serie de lineamientos y buenas prácticas en materia de control interno, cuya implementación debe conducir a las entidades públicas a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público. Se debe resaltar que el control interno tal como ha sido concebido en la Constitución Política de 1991 busca: i) garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional; ii) proteger los recursos buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten; iii) velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características, lo que en su conjunto permitirá aumentar la confianza de los ciudadanos en la entidad pública¹³.

El propósito de esta política es permitir a las entidades contar con acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste. Con la implementación de esta política, se logra cumplir el objetivo de MIPG “Desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua”¹⁴.

2. Avance en la gestión integral de la Política.

Acciones Formuladas Resultados IDI – Documentos de Líneas de Defensa (julio)

Aunque en los resultados del Índice de Desempeño Institucional para la política de control interno fueron muy positivos con respecto al año 2019, hay actividades que fortalecen la política y es un aporte para

¹³ Tomado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>

¹⁴ Tomado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>

otras políticas que tuvieron que formular acciones de mejora por el puntaje alcanzado. En el caso de la política de planeación institucional, con el fin de fortalecer el esquema de seguimiento y evaluación, se opta por el documento de reportería de líneas de defensa como un ejemplo de seguimiento que se aplica a las actividades de la entidad, tal como es la aplicación del esquema para evitar la materialización de riesgos desde los distintos sistemas de gestión.

Plan de continuidad del negocio (julio)

Para el CIGD del mes de julio se agendó un punto por parte de la Oficina de Análisis y Control de Riesgos con respecto a los avances en la implementación del Plan de Continuidad del Negocio. Para esta ocasión se hizo énfasis en la socialización que se ha realizado con las áreas involucradas en las actividades del plan, de manera tal que exista una sinergia entre los responsables de la construcción y mantenimiento del plan.

Todo esto se ve reflejado en el Manual propio del plan, con los lineamientos y actividades a desarrollar por parte de los responsables determinados para la SDH, cumpliendo el objetivo de establecer unos lineamientos estándar y de control para el desarrollo del plan, y así mismo otorgar un grado de seguridad razonable a la sostenibilidad de la entidad a través del restablecimiento de los servicios críticos y de la operación en general.

El mantenimiento del Plan de Continuidad del Negocio y su correspondiente plan de contingencia permitirá asegurar que permanezcan vigentes los lineamientos en el contexto en el cual se ejecutan las actividades para alcanzar la resiliencia del negocio. Con el Apoyo de la Oficina de Control Interno se realizarán inspecciones a la información, así como el directorio telefónico de los funcionarios y proveedores que participan en la ejecución de estrategias de los dos planes de forma periódica para asegurar que estén actualizados.

Estas actividades fortalecen el esquema de líneas de defensa, al establecer nuevas formas de prevenir situaciones que impida el cumplimiento de los objetivos de la entidad. De esta manera, se van identificando nuevos elementos que fortalecen la estructura de las líneas de defensa y su aplicación para la SDH.

Agenda de Revisión integral de riesgos SDH (Agosto)

El seguimiento al comportamiento de los distintos tipos de riesgo es importante para la estructura del modelo de líneas de defensa. Identificar actividades que sean propias del modelo e incluirlas como parte integral de este, es importante para reconocer actividades que ya se vienen realizando y que puedan ser documentadas, de manera tal que exista relación entre los distintos roles y se establezcan actividades similares con un fin común.

Para la agenda del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del mes de agosto se incluyó un tema para la revisión del seguimiento a los riesgos, donde se manifiesta desde la Oficina de Análisis y Control de Riesgos que se han realizado esfuerzos importantes para la mejora en la gestión del riesgo. El punto más importante tratado fue la posibilidad de incluir un espacio de análisis de los riesgos no financieros (ya que los riesgos financieros se tratan en el Comité de la Política de Riesgos que podría ser el mismo CIGD, donde se tenga la oportunidad de hacer un balance sobre los distintos riesgos de la entidad, cuyo liderazgo recae en los diferentes sistemas de gestión de la entidad.

Sin embargo, se están analizando distintas opciones de manera tal que el tema de riesgos no se trate en espacios tan pequeños y que tampoco se sobrecarguen los espacios ya existentes. Quedó el compromiso de un trabajo en conjunto entre la Oficina de Análisis y Control de Riesgos y La Dirección Jurídica para analizar la opción de ajustes en el marco normativo del Comité de la Política de Riesgos para incluir los temas de riesgos no financieros, así como los participantes correspondientes.

3. Avance en el cumplimiento de los atributos de calidad de la Política

La Política de Control Interno pertenece a la Dimensión de Control Interno, donde se contemplan los siguientes los atributos de calidad y las actividades que se realizan para su cumplimiento.

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO / IMPLEMENTACIÓN
1. Estándares de conducta y de integridad que direccionan el quehacer institucional	La entidad adoptó e implementó el Código de Integridad y los valores de la casa y cuenta con un instrumento para la evaluación de desempeño, en lo concerniente a las conductas comportamentales. Se esperan realizar más actividades para su correlación con el SCI.
2. Niveles de autoridad y responsabilidad apropiadas que facilitan la consecución de los objetivos institucionales	Se contempla dentro de la política de administración de riesgos las responsabilidades y roles que se trabajan en términos de las líneas de defensa. Ya se han adelantado mesas de trabajo para la actualización de la política, de manera integral con los demás sistemas de gestión de la entidad.
3. Monitorear el entorno institucional que permite la identificación de los riesgos y sus posibles causas.	Como parte de la metodología para la identificación de riesgos, se cuenta con una fase previa donde los procesos analizan el contexto en el cual se desenvuelve este. De igual manera, a partir del ejercicio de la Planeación Estratégica 2020-2024, se ha divisado un nuevo panorama en el cual se encuentra la SDH, más con el contexto actual de emergencia sanitaria en la ciudad.
4. Riesgos identificados y gestionados que permiten asegurar el cumplimiento de los objetivos	Se cuenta con un mapa de riesgos por proceso, el cual tiene un monitoreo trimestral por parte de la primera y segunda línea de defensa.
5. Actividades de control establecidas que permiten mitigación de los riesgos a niveles aceptables	Se cuenta con un mapa de riesgos por proceso donde se identifican los respectivos controles para mitigar su materialización.
6. Información comunicada a nivel interno y externo que facilita la gestión de la entidad	Todas las comunicaciones realizadas en la entidad, tanto a nivel interno como externo, tienen en cuenta los estamentos de la política de comunicaciones. Se empezará a trabajar en una estrategia para la comunicación de los roles definidos en el Modelo de Líneas de Defensa para la SDH.
7. Auditoría interna que genera valor agregado a la entidad	Dentro de los roles de evaluación de la gestión y los procesos de la entidad, la Oficina de Control Interno realiza las auditorías de gestión en la entidad, mientras que la Oficina Asesora de Planeación realiza las auditorías al Sistema de Gestión de Calidad. Estos ejercicios de auditoría sirven para analizar el desempeño de las dependencias y el cumplimiento de los requisitos al momento de generar salidas tanto internas como externas, detectando mejoras que permitan un efectivo cumplimiento de las funciones y el servicio.

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO / IMPLEMENTACIÓN
8. Auditoría interna que asegura la calidad de su proceso auditor	A partir del procedimiento 01-P-05 <u>Auditoría interna del sistema de gestión de la calidad</u> , 71-P-01 <u>Plan anual de auditoria</u> y 71-P-02 <u>Auditoría de gestión</u> , se establece el procedimiento efectivo para llevar a cabo las auditorías en la entidad.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

La Política de Control Interno contempla dos actividades en el Plan de Adecuación y Sostenimiento – PAS que son las siguientes:

- Construir un modelo de gestión de líneas de defensa de la SDH teniendo en cuenta responsabilidades, roles, actividades, interacciones entre líneas y flujo de actividades. (Avance del 90%).
- Garantizar la socialización del modelo de gestión de líneas de defensa de la SDH al interior de la entidad. (Actividad no iniciada).