

INFORME CONSOLIDADO MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG

AVANCE DE ACTIVIDADES AL PRIMER TRIMESTRE
DEL AÑO

SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA | Oficina Asesora de Planeación

Tabla de contenido

DIMENSIÓN DE TALENTO HUMANO	4
Política de Gestión Estratégica del Talento Humano	4
Política de Integridad	7
DIMENSIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	10
Política de Planeación Institucional	10
Política de Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público	17
DIMENSIÓN DE GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS	25
Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	25
Política de Servicio al ciudadano	29
Política de Participación ciudadana en la gestión pública	44
Política de Racionalización de trámites	48
Política de Gobierno digital	53
Política de Seguridad digital	61
Política de Defensa jurídica	64
Política de Mejora normativa	66
Política de Gestión Ambiental (Componente)	71
DIMENSIÓN DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS	78
Política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional	78
DIMENSIÓN DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	83
Política de Gestión documental	83
Política de Gestión de la información estadística	86
Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	89
DIMENSIÓN DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	93
Política de Gestión del conocimiento y la innovación	93
DIMENSIÓN DE CONTROL INTERNO	99
Política de Control interno	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Atributos de calidad Dimensión de Direccionamiento Estratégico	14
Tabla 2. Gastos Seleccionados Plan De Austeridad 2021	19
Tabla 3. Avance PAS 2021-I	41
Tabla 4. Atributos de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados.	50
Tabla 5. conceptos, proyectos de actos administrativos y resoluciones.....	67
Tabla 6. Programas y actividades plan anual PIGA 2021.....	74
Tabla 7. Balance sobre el ejercicio de diligenciamiento del FURAG.	87
Tabla 8. Atributos Dimensión de Información y Comunicación	88
Tabla 9. Plan de Acción 2021	94
Tabla 10. Conformación del equipo técnico de Gestión de Conocimiento e Innovación	95
Tabla 11. Atributos de Calidad Dimensión de Control Interno	100

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Acciones de difusión de la planeación estratégica SDH 2020-2024	11
Ilustración 2. Articulación de la planeación institucional con la plataforma estratégica SDH 2020-2024.....	12
Ilustración 3. Planeación institucional SDH 2020-2024	13
Ilustración 4. Seguimiento a gastos de funcionamiento a 31 de marzo de 2021- SDH	20
Ilustración 5. Seguimiento PAA a 31 de marzo de 2021 - SDH	21
Ilustración 6. seguimiento a gastos de funcionamiento a 31 de marzo de 2021- Concejo	21
Ilustración 7. Seguimiento PAA Concejo De Bogotá	22
Ilustración 8. Contrato 200454-200	31
Ilustración 9. Avance Contrato (1).....	32
Ilustración 10. Avance Contrato (2).....	32
Ilustración 11. Avance Contrato (3).....	33
Ilustración 12. Resultados en Líneas Estratégicas	34
Ilustración 13. Resultados por línea transversal	34
Ilustración 14. Índice de Transparencia	35
Ilustración 15. Nuestros Retos 2021	35
Ilustración 16. Propuesta de indicadores estratégicos de servicio.....	38
Ilustración 17. Nuestros Retos (1).....	39
Ilustración 18. Nuestros Retos (2).....	39
Ilustración 19. Nuestros Retos (3).....	40

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

A través de las diferentes acciones enmarcadas desde varios de los programas que lidera la Subdirección del talento Humano se ha procurado propiciar las condiciones para contar con servidores comprometidos con los objetivos de la Entidad y así mismo generar su desarrollo personal y laboral.

El plan de Bienestar, incentivos y mejoramiento de clima laboral, el plan de Capacitación y el Plan de seguridad y Salud den el Trabajo, se han caracterizado por ser muy reconocidos entre los servidores. Año tras año siempre se ha buscado generar mayor alcance y cobertura, así como también diversificar las actividades contempladas. Un aspecto muy importante, ha sido que a través de diferentes herramientas (encuestas, mesas de trabajo, solicitudes directas), se han hecho participes los servidores en la construcción de dichos planes, para identificar sus preferencias y necesidades, las cuales una vez priorizadas se han definido en cada uno de los programas.

Dentro de las estrategias definidas a través de estos programas cabe resaltar que a partir de 2019 se implementó en la Entidad la modalidad de teletrabajo, se han implementado horario-alternativos para la flexibilización de la jornada laboral en pro de mejorar el bienestar y calidad de vida de los servidores, También se vincularon en 2019 a cuatro jóvenes en el marco del Programa Estado Joven. Se realizaron mediciones de la percepción de clima laboral los cuales también han servido como insumo para formular anualmente el Plan de Bienestar. El alcance de los programas de Bienestar ha buscado ampliar su cobertura contemplando en las actividades también a los servidores solteros, dado que esta población consideraba que los programas antes de centraban en los servidores casados y con hijos. Otro aspecto por destacar es que se ajustó, en 2019, la resolución por la cual se adopta el plan de incentivos y de estímulos, incluyendo el reconocimiento a los servidores que se distinguen por sus buenas prácticas en el servicio a la ciudadanía.

De otra parte, para 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, se han actualizado las matrices de riesgos laborales en las diferentes sedes, se han practicado los exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro, se ha trabajado el Plan estratégico de Seguridad Vial, se han desarrollado los sistemas de vigilancia en Riesgo Psicosocial, riesgo cardio vascular y Desordenes Osteomusculares y se implementaron las salas amigas para lactantes. Con ocasión de las medidas de emergencia económica y sanitaria por el Coronavirus, desde Seguridad y salud en el trabajo se adaptaron las medidas pertinentes de bioseguridad, en las instalaciones, con el fin de los servidores que requieran asistir presencialmente lo hagan de manera segura. Así mismo dada la situación actual de confinamiento obligatorio y de trabajo en casa, los programas de control de vigilancia epidemiológica de riesgo psicosocial tomaron un papel protagónico y a través del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo se han brindado diversas opciones para abordar este importante tema de salud mental.

Desde el plan de capacitación, cabe mencionar que se han abordado los cuatro (4) ejes temáticos propuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en su Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020. (Creación del valor público, Gestión del conocimiento y la innovación, transformación digital, probidad y ética de lo público). En cuanto a la inducción y la reinducción entre 2020 y 2021 se han realizado mejoras, pues con el fin de brindar, con mayor oportunidad, la inducción que contempla los temas generales mínimos para obtener un conocimiento global de la entidad se implementó a partir de este año, la estrategia de dar un mensaje de bienvenida, por correo electrónico, y suministrar el acceso a los vínculos de las presentaciones de las temáticas incluidas en la inducción virtual de 2020, a los nuevos servidores. En cuanto a la reinducción, en 2020, se realizó de forma virtual a manera de concurso, incluyendo actividades de retos para motivar la participación de los funcionarios repasando temas de interés institucional previamente remitidos por las áreas, siendo así una actividad novedosa que propicia el auto aprendizaje.

En 2020 todos los programas de Bienestar, capacitación y seguridad y salud en el trabajo lograron asumir y enfrentar satisfactoriamente el reto de llegar a los funcionarios en estos tiempos de aislamiento generados por la emergencia económica y sanitaria, adaptando sus actividades a la virtualidad. De esta manera se pudo llegar a un mayor número de servidores y a sus familias. Fue también una oportunidad para identificar que, en condiciones normales, estos planes se pueden plantear de una forma mixta entre actividades presenciales y virtuales.

En lo que tiene que ver con el plan anual de vacantes y el plan de previsión se han venido desarrollando con el fin de proveer los empleos vacantes, es así como en años anteriores se ofertó a funcionarios de carrera administrativa, los cargos priorizados en las distintas áreas, para procesos de encargo. A partir de la reactivación de la convocatoria 328 de 20015 a finales de 2019, la entidad reinició las gestiones para efectuar los nombramientos en periodo de prueba hasta agotar las listas de elegibles o el vencimiento de las mismas, conforme a las autorizaciones dadas por la CNSC, de manera desde la Subdirección del Talento Humano se han hecho todo lo posible por adelantar los nombramientos y

posiciones en lo que está a su alcance, de manera que se designó a una asesora para liderar dicho proceso y se amplió el grupo de trabajo a cargo de este tema. Así pues, al finalizar el primer trimestre de 2021 de los 806 empleos de carrera administrativa a proveer mediante la convocatoria 328, 112 fueron declarados desiertos/insuficientes/lista agotada, y se llegaron a proveer 500 empleos. También, en el primer trimestre de 2021, se publicó el Acuerdo de Convocatoria número 002 del de 14 de enero de 2021 CNSC – SDH, “por el cual se convoca y se establecen las reglas del Proceso de Selección, en las modalidades de Concurso de Ascenso y Concurso Abierto”, para proveer los empleos en vacancia definitiva pertenecientes al Sistema General de Carrera Administrativa de la planta de personal de la Secretaría Distrital de Hacienda - Proceso de Selección No. 1485 de 2020 - DISTRITO CAPITAL 4, el cual fue modificado por el Acuerdo 0016 de del 29 de enero de 2021, con una oferta de 274 vacantes de las cuales 192 se ofertaron para el Concurso Abierto y 82 para el Concurso para Ascenso.

En materia de evaluación de desempeño, la entidad cuenta con un sistema propio de evaluación adoptado mediante Resolución SDH-000013 del 30 de enero de 2018, de manera que dicho proceso se ha adelantado en concordancia con lo establecido en dicha resolución, y para la actual vigencia se consideró importante intuir este tema en la planeación del área y por tanto se contempló dentro del Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021, a fin de visualizar la gestión que se realiza para orientar y concientizar a los servidores sobre la evaluación y la concertación de compromisos.

Por último, y no menos importante es la inclusión en el plan de Acción de la Subdirección del Talento Humano, de 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”, en la cual se ha avanzado en el diseño de un instrumento para la recolección de la información necesaria para la caracterización del talento humano de la entidad.

En relación con la experiencia con el reporte FURAG, resultó ser una oportunidad para ratificar que es fundamental articular todos los planes que integran la gestión estratégica del Talento Humano (Plan Anual de Vacantes, Plan de Previsión, Plan de Capacitación, Plan de Bienestar y Plan de Seguridad y salud en el trabajo), y a su vez es indispensable que todos respondan a la plataforma estratégica de la entidad.

La gestión estratégica del Talento Humano abarca un gran número de actividades relacionadas con la planeación, el ingreso, desarrollo y retiro, y por medio del reporte FURAG observamos que si bien es cierto la entidad se encuentra en un alto grado de madurez en cuanto a la gestión estratégica del talento humano, dado que la planeación del talento humano se ha realizado en concordancia con los objetivos y metas institucionales, en los cuales los planes de bienestar, Capacitación y Seguridad y Salud en el Trabajo se han constituido en una gran fortaleza, pues se destinan importantes recursos humanos como económicos a dichos programas, con el fin de que a lo largo del ciclo de vida de los servidores dentro de la entidad, se generen condiciones y ambientes adecuados para el desarrollo personal y profesional, es posible realizar mejoras en los demás aspectos relacionados con la planeación, el ingreso y el retiro, para alcanzar un mejor nivel en su implementación.

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

Para el periodo enero-marzo 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 normativa vigente y verificando el cumplimiento de lo contemplado en el Manual de Funciones y de Competencias, para proveer los empleos de carrera administrativa en el marco de la convocatoria 328 de 2015, y así mismo adelantar la vinculación de personal temporal de acuerdo con las necesidades presentadas.

Una vez vinculado el personal se les brindo la inducción general, mediante la cual se ofrece un conocimiento integral sobre varios aspectos como. código de integridad, régimen disciplinario, mecanismos de evaluación y seguimiento, servicios administrativos, entre otros.

También se realizó en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación la socialización de la Planeación Estratégica, en la cual se dio a conocer el ejercicio realizado por el equipo directivo para llegar a establecer los objetivos estratégicos para la vigencia 2020-2024, y así mismo los planes de acción establecidos por las áreas para contribuir al logro de dichos objetivos. Cada directivo realizó la presentación de la plataforma estratégico a su equipo, con lo cual se buscó generar un espacio de mayor cercanía entre el líder y sus colaboradores, así como también propiciar un compromiso colectivo indispensable para avanzar en el logro de los retos que se planteó la entidad.

Con el fin de suministrar a los servidores en su ingreso y durante su permanencia, los medios, condiciones y herramientas mínimas necesarias para facilitar el desarrollo de sus funciones se adelantaron en el periodo actividades enmarcadas en los programas de Bienestar, Capacitación y Seguridad y Salud en el Trabajo

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

En el anexo PAS_2021_Seguimientotrim 1, se reporta el porcentaje de cumplimiento de las acciones incluidas en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021.

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

Para la Entidad los temas de la ética y la transparencia han sido relevantes en su gestión y se han venido trabajando de acuerdo con la normativa vigente, es así como a la fecha se ha logrado avances importantes en los tres componentes principales de la esta política: El código de integridad, plan de integridad y gestores de integridad.

En relación con el Código de Integridad, una vez adoptado en 2018, se han venido realizando año a tras año, actividades institucionales, lideradas por la Subdirección del talento Humano y con el apoyo de los gestores de integridad, para socializar y promover la interiorización de los valores (honestidad, compromiso, responsabilidad, diligencia y justicia), entre los servidores de la Entidad. En 2020, resultado del autodiagnóstico, se identificó que un aspecto por mejorar era el de la medición sobre el nivel de apropiación del código de integridad, por lo tanto, dentro del plan de acción para abordar los aspectos por mejorar, la Subdirección del Talento Humano considero importante abordar este tema, en la misma vigencia, y aplicar el instrumento “Test de Apropiación de Valores”, (instrumento propio del DAFP). Dicho cuestionario conformado por treinta (30) preguntas que corresponden a situaciones adaptadas a la cotidianidad del trabajo y enfocadas en la aplicación de los valores, se dispuso entre el 23 de noviembre y el 1 de diciembre de 2020, a través de nuestro canal institucional Hacienda al Día, con el objeto de identificar el nivel de apropiación de los valores del Código de Integridad en nuestra entidad.

Cerrada la encuesta se adelantó la tabulación de los datos y obtención de los resultados. Para el análisis de los resultados, se tuvo en cuenta el semáforo, diseñado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

En la realización de esta medición fue muy importante contar con el apoyo de integrantes del Grupo de Gestores de Integridad, pues gracias a su gestión se alcanzó la participación de 620 funcionarios de las diferentes dependencias. y se dieron a conocer los resultados mediante la emisión de “Hacienda al Día del 7 de diciembre.

Los resultados demostraron que los servidores de la Secretaria Distrital de Hacienda reflejan la integridad en su actuar y pensar, arrojando calificaciones de “muy alto” para los valores de honestidad, compromiso, responsabilidad y justicia y de “alto” para el valor de la diligencia.

En cuanto al Plan de Integridad, este se ha venido formulando y ejecutándose anualmente, con actividades definidas para cada una de sus fases (Alistamiento, Armonización, Diagnostico, implementación, seguimiento y medición), a través de la coordinación de la Subdirección del Talento Humano y con la participación de los gestores de integridad.

Relacionado con el componente de los gestores de integridad, desde 2018 su designación fue formalizada por medio acto administrativo, y durante 2020 y 2021 se abrieron nuevas convocatorias para ampliar sus integrantes, por cuanto adelantadas las fases de postulación voluntaria, y validación de los postulantes por sus jefes inmediatos y compañeros de áreas, se encuentra en trámite el acto administrativo por el cual se actualiza el listado oficial de gestores de integridad de la entidad, conformado por 50 servidores.

Otro aspecto por resaltar dentro de las estrategias desarrollada en materia de integridad fue la inclusión de este tema en la encuesta de satisfacción 2020, liderada por la Oficina Asesora de Planeación, de manera una vez se socialicen los resultados serán un insumo para definir acciones hacia la mejora continua de esta política.

Por último, en el trimestre en cuestión se adelantó el reporte de FURAG, un ejercicio que implicó mirar a la Entidad como un todo, involucrando no solamente a las áreas responsables de cada política, sino haciendo partícipes a todos los involucrados.

A través de las respuestas a los aspectos contemplados se pudo identificar, como fortaleza: en materia de integridad que la Entidad ha adoptado desde tiempo atrás el tema de la ética y desde 2018 con la unificación de los valores para todo el Distrito, la Entidad ha demostrado un gran interés por adoptar las medidas pertinentes para acogerse a los cambios que conllevó el Decreto 118 de 2018, es así como en ese mismo año se expidieron las resoluciones por medio de las cuales se reconocieron a los gestores de integridad y se adoptó el Código de Integridad. Además, desde entonces, se incluyó como un componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el Plan de Integridad.

Como debilidad y opción de mejora se encuentra el tema de manejo del conflicto de interés, el cual es necesario empezar a abordarlo de una forma más directa para que se pueda reconocer cuando se presenta y como proceder, así como definir el área que lidera el tema.

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

Para el periodo enero-marzo 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 normativa vigente y verificando el cumplimiento de lo contemplado en el Manual de Funciones y de Competencias, para proveer los empleos de carrera administrativa en el marco de la convocatoria 328 de 2015, y así mismo adelantar la vinculación de personal temporal de acuerdo con las necesidades presentadas.

Una vez vinculado el personal se les brindo la inducción general, mediante la cual se ofrece un conocimiento integral sobre varios aspectos como. código de integridad, régimen disciplinario, mecanismos de evaluación y seguimiento, servicios administrativos, entre otros.

También se realizó en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación la socialización de la Planeación Estratégica, en la cual se dio a conocer el ejercicio realizado por el equipo directivo para llegar a establecer los objetivos estratégicos para la vigencia 2020-2024, y así mismo los planes de acción establecidos por las áreas para contribuir al logro de dichos objetivos. Cada directivo realizó la presentación de la plataforma estratégico a su equipo,

con lo cual se buscó generar un espacio de mayor cercanía entre el líder y sus colaboradores, así como también propiciar un compromiso colectivo indispensable para avanzar en el logro de los retos que se planteó la entidad.

Con el fin de suministrar a los servidores en su ingreso y durante su permanencia, los medios, condiciones y herramientas mínimas necesarias para facilitar el desarrollo de sus funciones se adelantaron en el periodo actividades enmarcadas en los programas de Bienestar, Capacitación y Seguridad y Salud en el Trabajo.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

En el anexo PAS_2021_Seguimientotrim 1, se reporta el porcentaje de cumplimiento de las acciones incluidas en el Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

DIMENSIÓN DE 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

a. Difusión de la plataforma estratégica

Teniendo en cuenta que en el último trimestre de 2020 se adoptó la planeación estratégica de la Secretaría Distrital de Hacienda para el cuatrienio, alineada con el Plan de Desarrollo Distrital, durante el primer trimestre se realizaron acciones de socialización y difusión de la Misión, la Visión 2030, la Mega 2024, los 16 objetivos estratégicos y la articulación de todos estos elementos con la planeación institucional.

Esta difusión estuvo dirigida en primera instancia a los gestores de calidad, aliados de la Oficina Asesora de Planeación para los temas de direccionamiento estratégico e

implementación del Sistema de Gestión en cada una de las dependencias de la entidad, y contó con la participación de 70 personas. En segunda instancia, la difusión se dirigió a los gerentes públicos de la entidad, es decir principalmente a los subdirectores y jefes de oficina de todas las direcciones, teniendo en cuenta que los demás directivos hicieron parte activa de la construcción y adopción en Comité Directivo de la planeación estratégica, y contó con la participación de 35 personas. Esta socialización con gerentes públicos pretendió, además, articular los acuerdos de gestión con la estrategia de la entidad y la planeación institucional por dependencias.

Finalmente, se realizó una jornada de socialización con todos los servidores de la entidad, que contó con la participación de 838 personas, en la cual los directores o jefes, una vez apropiada la plataforma estratégica, la transmitieron a sus equipos incluyendo un análisis sobre cómo cada dependencia le aporta desde su misionalidad y plan de acción al cumplimiento de la estrategia de toda la entidad. A continuación se presenta el balance de las mencionadas acciones de difusión:

Ilustración 1. Acciones de difusión de la planeación estratégica SDH 2020-2024



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

b. Construcción del plan de acción institucional 2021

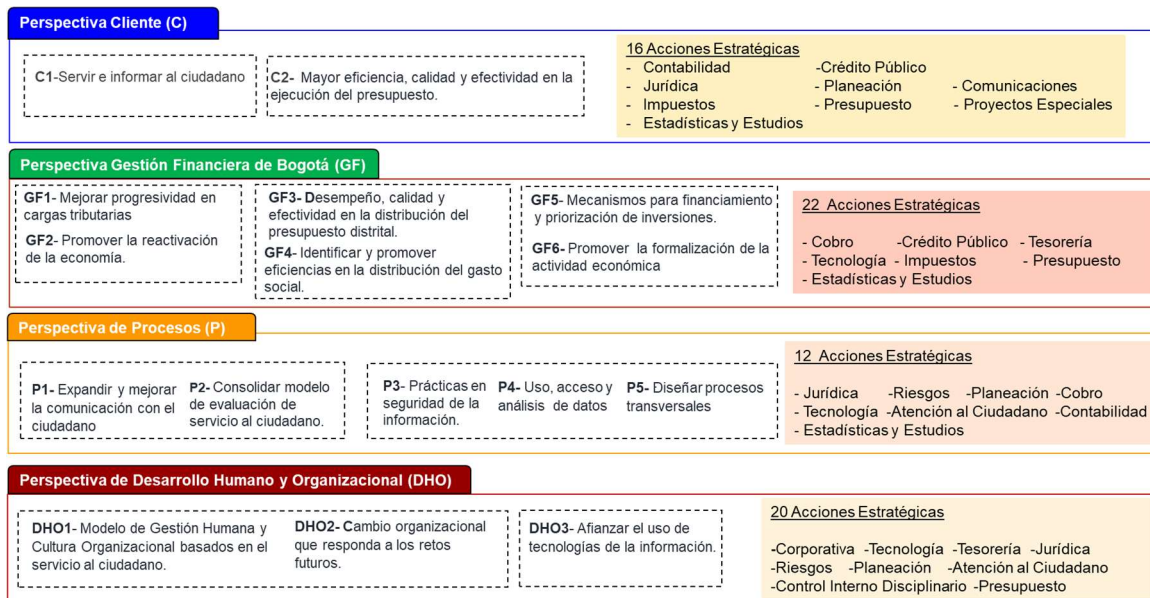
En paralelo a estas acciones de socialización, se ha venido trabajando en aquellos elementos esenciales de la planeación estratégica que requieren ser reforzados según los atributos de calidad de la política, en particular la validación de los indicadores de medición para los 16 objetivos estratégicos, con metas y responsables, y la definición de los controles para los riesgos estratégicos identificados.

Adicionalmente, en alineación con la plataforma estratégica de la entidad definida para el período 2020-2024 y principalmente con su mapa estratégico, se definió el plan de acción de la Secretaría Distrital de Hacienda para la vigencia 2021. La construcción del Plan de Acción contó con la orientación metodológica de la Oficina Asesora de Planeación y un trabajo articulado con las áreas, a través del cual se logró la identificación de las acciones estratégicas que desde su misionalidad desarrollarán las 16 áreas que hacen parte del plan de acción y que contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

Con el propósito de identificar y definir las acciones que trascienden la gestión operativa de las áreas y que tienen un carácter estratégico, se realizaron jornadas de trabajo con la Dirección de Cobro, la Dirección de Gestión Corporativa, la Dirección de Informática y Tecnología y la Oficina de Atención al Ciudadano, que permitieron revisar las acciones propuestas y ajustar su alineación con la estrategia. El plan de acción aprobado se encuentra publicado en el portal web de la entidad en el enlace <https://www.shd.gov.co/shd/Plan%20Accion>. Adicionalmente, se realizaron mejoras importantes en el formato utilizado para la formulación y seguimiento del plan de acción, asegurando la alineación con la estrategia, la definición de productos, metas e indicadores, e indicando la programación trimestral y el registro de avances cualitativos y evidencias (58-F.27).

Así, se logró garantizar que todas las dependencias se reflejen en la planeación estratégica de la SDH, como se muestra a continuación:

Ilustración 2. Articulación de la planeación institucional con la plataforma estratégica SDH 2020-2024



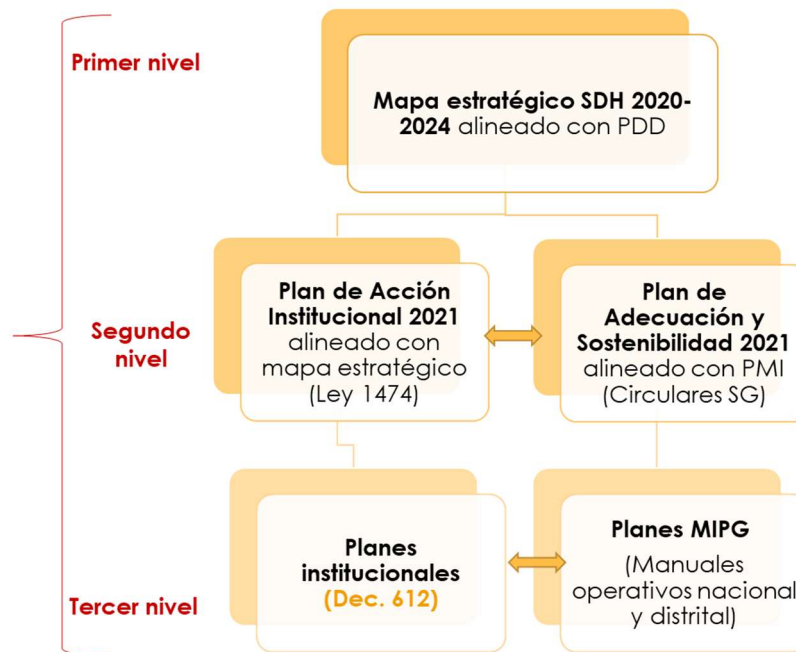
Fuente: Oficina Asesora de Planeación con base en planes de acción por áreas

c. Construcción del plan de adecuación y sostenibilidad MIPG y planes institucionales 2021

Alineado con los desarrollos del plan estratégico y el plan de acción institucional, se construyó con los líderes de política del MIPG, establecidos en la resolución SDH-000575 del 18 de diciembre de 2020, el plan de adecuación y sostenibilidad 2021. Así mismo, se construyeron los 18 planes institucionales, incluyendo los 12 planes a que se refiere el Decreto 612 de 2018 y los planes que hacen parte de los manuales operativos del MIPG a nivel nacional y distrital. El plan de acción institucional, el plan de adecuación y sostenibilidad y los planes institucionales de las diferentes dimensiones fueron aprobados en la sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 27 de enero de 2021 y publicados en la página Web de la SDH antes del 31 de enero de 2021, tal como establece la Ley 1474 de 2011.

A continuación se presenta un balance de los planes que fueron diseñados y aprobados durante el primer trimestre de 2021, en articulación con el mapa estratégico de la SDH 2020-2024 aprobado en la vigencia anterior:

Ilustración 3. Planeación institucional SDH 2020-2024



Fuente: Oficina Asesora de Planeación con base en planes aprobados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño

d. Reporte *FURAG* política de planeación institucional

Durante el primer trimestre se prepararon la información y las evidencias para reportar la política de planeación institucional en el Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública. En total se respondieron doce preguntas de la política, identificando como aspectos positivos el uso de metodologías especializadas para la formulación de la planeación estratégica de la entidad para el cuatrienio 2020-2024, incluyendo una identificación del contexto interno y externo a través de herramientas cuantitativas y cualitativas de consulta a los grupos de valor, y la formulación de los planes institucionales articulados con el mapa estratégico.

Como oportunidades de mejora se identificó la necesidad de definir controles y esquema de monitoreo para los riesgos estratégicos, actualizar y fortalecer la caracterización de los grupos de valor con el fin de ajustar la planeación institucional anualmente y mejorar la formulación, documentación y seguimiento oportuno de los indicadores en los tres niveles de la planeación.

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:

Tabla 1. Atributos de calidad Dimensión de Direccionamiento Estratégico.

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO / IMPLEMENTACIÓN
<p>1. Definida como resultado de un proceso de participación de sus grupos de valor</p>	<p>Para la definición de la planeación estratégica se consultó a los grupos de valor internos y externos, a través de herramientas cuantitativas y cualitativas de recolección de información. El reto es incorporar la participación ciudadana en las demás etapas de la planeación.</p>

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO / IMPLEMENTACIÓN
<p>2. Articulada con los planes de desarrollo nacional o territorial según sea el caso y el Direccionamiento Estratégico</p>	<p>El mapa estratégico está articulado con el Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024, a través de la identificación de los principales objetivos y metas estratégicas que le apuntan al cumplimiento de las metas sectoriales.</p>
<p>3. Articulada con los recursos físicos, de infraestructura, tecnológicos, entre otros, disponibles</p>	<p>Si bien la planeación institucional se basó en el análisis del contexto interno, especialmente en la identificación de recursos disponibles, el mapa estratégico plantea la necesidad de fortalecer las perspectivas de desarrollo humano y organizacional, tecnológica y de procesos, con el fin de preparar a la entidad para la consecución de los resultados propuestos.</p>
<p>4. Con resultados anuales para el cumplimiento de las metas estratégicas</p>	<p>Los planes institucionales se han planteado resultados y metas anuales. No obstante, en el caso del mapa estratégico, se avanza en la validación de los indicadores y metas que permitirán evidenciar su cumplimiento.</p>
<p>5. Orientada a resultados y a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor, con los recursos necesarios que aseguren su cumplimiento</p>	<p>Se plantea la necesidad de actualizar y analizar mejor la caracterización de los grupos de valor de la SDH, así como sus principales necesidades y expectativas, con el fin de contar con mejores insumos para la planeación institucional.</p>
<p>6. Soportada en un esquema de medición para su seguimiento y mejora</p>	<p>Durante la vigencia 2021 se realizarán auditorías internas y externas de calidad, así como la definición de acciones de mejora relacionadas con los resultados de la medición de niveles de satisfacción de la vigencia anterior.</p>
<p>7. Con riesgos identificados y controles definidos para asegurar el cumplimiento de gestión institucional</p>	<p>El mapa estratégico cuenta con una identificación de los principales riesgos, es necesario avanzar en la definición de controles y esquema de seguimiento. Así mismo, la entidad avanza en la actualización de sus matrices de riesgos para todos los procesos, así como en la definición de planes de mejora para los controles que se han definido.</p>

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO / IMPLEMENTACIÓN
<p>8. 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 10%.
 - Al cierre del primer trimestre la entidad cuenta con la información demográfica, de necesidades y expectativas para sus principales grupos de valor, proveniente de la medición de satisfacción vigencia 2020, lo cual servirá como insumo principal para actualizar la caracterización.

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 60%
 - Durante el primer trimestre del año se acompañó desde la OAP el proceso de optimización en la formulación de los siguientes planes:
 - ✓ Plan de acción institucional 2021 - Planes de acción de las dependencias.
 - ✓ Plan de Adecuación y Sostenibilidad MIPG de las 18 políticas.
 - ✓ Plan Anual de Adquisiciones, componente de inversión.
 - ✓ Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC).
 - ✓ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).
 - ✓ Plan Institucional de Participación Ciudadana (PIPC).
 - La optimización en estos planes institucionales consistió principalmente en:
 - ✓ Articular la formulación de los planes y todas las acciones propuestas con el mapa estratégico de la entidad;
 - ✓ Definir acciones estratégicas según el nivel y la temática del plan, evitando incluir acciones operativas o rutinarias, o acciones duplicadas con otros planes institucionales;
 - ✓ Definir indicadores, metas y programación trimestral, con el fin de mejorar tanto la planeación como el seguimiento en todos los planes mencionados;

- ✓ Definir la gobernanza en cada plan, especialmente con la asignación de responsables únicos y específicos, y las estrategias de articulación con los demás involucrados en cada plan o acción cuando fuera necesario.
 - ✓ Especialmente para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se definieron roles específicos para los líderes de los seis componentes que lo conforman, los esquemas de monitoreo para la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa y las características del entregable a la Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa para facilitar su seguimiento y evaluación conforme lo establece la Ley.
 - Adicionalmente, se avanzó parcialmente en la optimización del mapa estratégico de la SDH 2020-2024, a través de la validación de indicadores estratégicos y responsables de reporte.
 - El reto importante es avanzar en los esquemas de seguimiento y 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 10%.
 - En el primer trimestre se avanzó con la definición del anexo técnico para la adquisición del software de gestión de la SDH.

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, 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

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*

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

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. SDH-000014 del 31 de julio de 2020, la cual contempla la ejecución de las siguientes actividades para el primer trimestre de 2021:

- Preparación, consolidación y publicación del Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2021 de la Secretaria 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 el proceso para el cierre de ingresos de diciembre de 2020, en el Sistema Bogdata, módulo PSM.
- Generación en el sistema Bogdata módulo PSM, del reporte de la constitución de reservas presupuestales debidamente firmado y con los anexos requeridos por la Dirección Distrital de Presupuesto.
- Radicación de la relación de los certificados de disponibilidad presupuestal expedidos en el módulo PSM el primer día de 2021, que reemplazaron los que amparaban los procesos de contratación en curso a 31 de diciembre de 2020 a la Dirección Distrital de Presupuesto
- Radicación de las actas de fenecimiento de las reservas constituidas en 2019 mediante los formatos 11-F.10 y 11-F.11 a la Dirección Distrital de Presupuesto.
- 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.

Dando cumplimiento a la Circular DDT No. 5 del 12 de noviembre de 2020, con la asesoría de la Dirección Distrital de Tesorería y basado en las metas financieras establecidas por el Consejo Distrital de Política Económica y Fiscal - CONFIS se formuló el Programa Anual Mensualizado de Caja – PAC.

De igual manera, las necesidades de adquisiciones de bienes, obras y servicios para soportar la ejecución de los planes, programas y proyectos de La Entidad fueron identificadas y consolidadas en el del Plan Anual de Adquisiciones – PAA, el cual durante

el primer trimestre presentó 12 versiones, las actualizaciones se encuentran consignadas en el sistema Bogdata, módulo MM.

Se continúa haciendo uso de los Acuerdos Marco de Precios existentes o, según aplique, se solicita la inclusión de bienes o servicios adicionales o el desarrollo de acuerdos nuevos conforme a las necesidades de La Entidad a fin de propender la eficiencia y la adquisición de bienes, obras y servicios con características técnicas uniformes.

En cumplimiento del Decreto 492 del 15 de agosto de 2019, la Secretaría Distrital de Hacienda definió el Plan de Austeridad para la vigencia 2021, cuyo objetivo consiste en “Establecer los lineamientos para fortalecer el uso racional de los recursos públicos asignados a la Secretaría Distrital de Hacienda, afianzando la cultura de ahorro, aplicando las medidas de austeridad del gasto establecidas por el Gobierno Distrital y los controles y lineamientos que permitan que la SDH sea una entidad eficiente, eficaz y austera”. Se seleccionaron cinco (5) gastos, los cuales fueron incluidos como línea base durante la vigencia 2020 para la implementación y seguimiento del indicador de austeridad a partir del primer semestre del presente año en curso. A continuación, se presentan los gastos seleccionados en el plan de austeridad de la vigencia:

Tabla 2. Gastos Seleccionados Plan De Austeridad 2021

GASTO	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLE
1. HORAS EXTRAS, DOMINICALES Y FESTIVOS	Limitar la autorización de las horas extras, considerando las estrictamente necesarias por necesidades del servicio, con el fin de disminuir el gasto y generar ahorro.	Subdirección de Talento Humano
2. VIÁTICOS Y GASTOS DE VIAJE	Reducir las comisiones a las realmente necesarias y los desplazamientos a reuniones, privilegiando el uso de medios virtuales, con el fin de verificar si hay ahorro en este gasto.	Subdirección de Talento Humano
3. TELEFONÍA FIJA	Actualizar y centralizar el uso de claves para las llamadas telefónicas internacionales, nacionales y a celulares, para revisar si hay disminución en el consumo de este servicio que genere ahorro.	Subdirección Administrativa y Financiera
4. VEHÍCULOS OFICIALES	Controlar el consumo de combustible (gasolina) de los vehículos de la entidad a través del reporte del microchip y el cupo establecido de consumo para evidenciar si hay ahorro en este gasto.	Subdirección Administrativa y Financiera
5. IMPRESIONES	Evaluar el flujo del consumo de papel en las impresiones y comprobar si hay ahorro.	Subdirección de Servicios de TIC

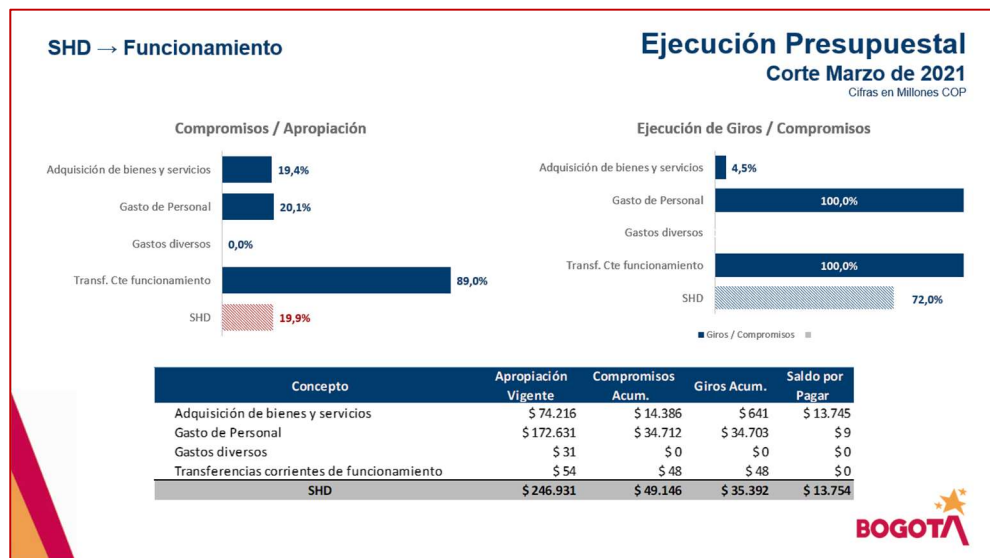
Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera

También se consolidó el informe de seguimiento con corte al 31 de marzo de 2021 de los gastos establecidos en el Decreto, para su presentación a la Dirección de Gestión Corporativa y consulta de la Oficina de Control Interno.

Estrategias de mejora implementadas

Durante el primer 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 los gastos de funcionamiento de las Unidades Ejecutoras 01-Secretaría Distrital de Hacienda y 04-Fondo Cuenta del Concejo de Bogotá D.C. Se realizó especial énfasis en la apropiación vigente frente a los compromisos y giros acumulados, así:

Ilustración 4. Seguimiento a gastos de funcionamiento a 31 de marzo de 2021- SDH

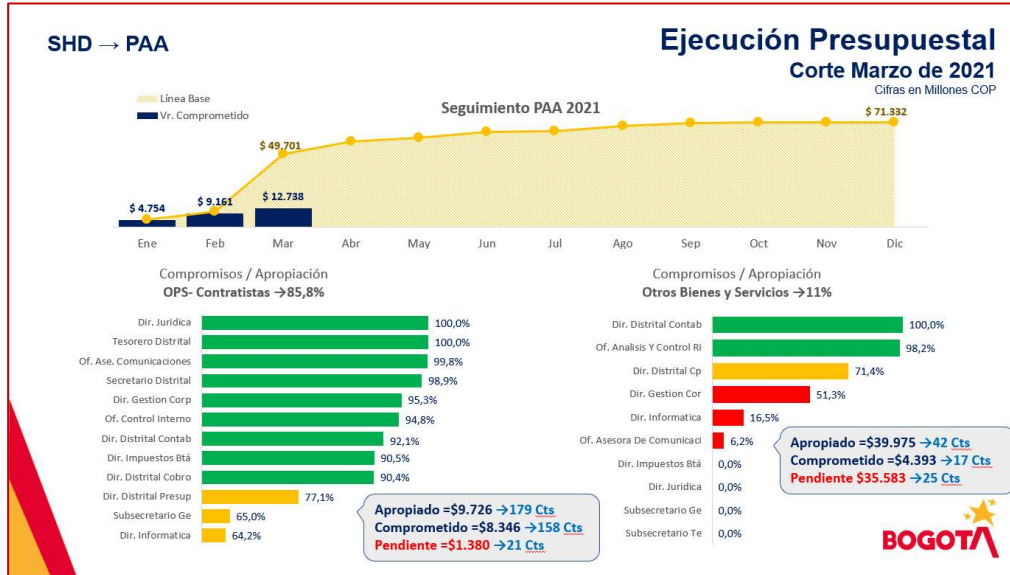


Fuente: Subsecretaría General

Al corte del 31 de marzo se estableció que, del presupuesto disponible para gastos de funcionamiento de la Secretaría Distrital de Hacienda, se logró un cumplimiento en compromisos acumulados del 19.9% y los giros ejecutados constituyeron el 72% de los compromisos.

De igual manera, se incluyeron indicadores detallados del cumplimiento del Plan Anual de Adquisiciones – PAA por dependencia, referenciando el porcentaje de cumplimiento y la cantidad de contratos asociados.

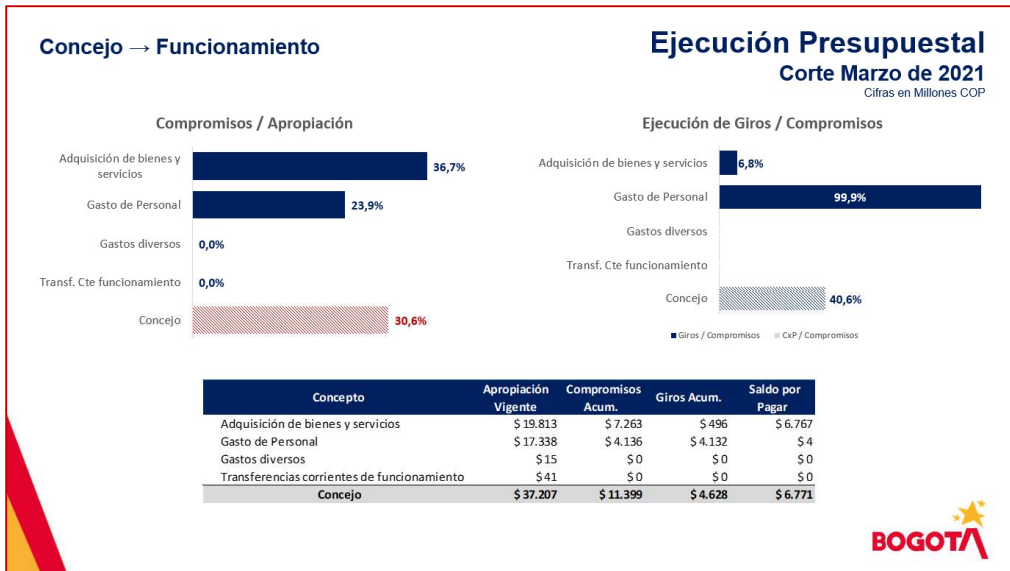
Ilustración 5. Seguimiento PAA a 31 de marzo de 2021 - SDH



Fuente: Subsecretaría General

Al corte del 31 de marzo, de los 221 contratos programados para apropiación en la Secretaría Distrital de Hacienda fueron comprometidos 175.

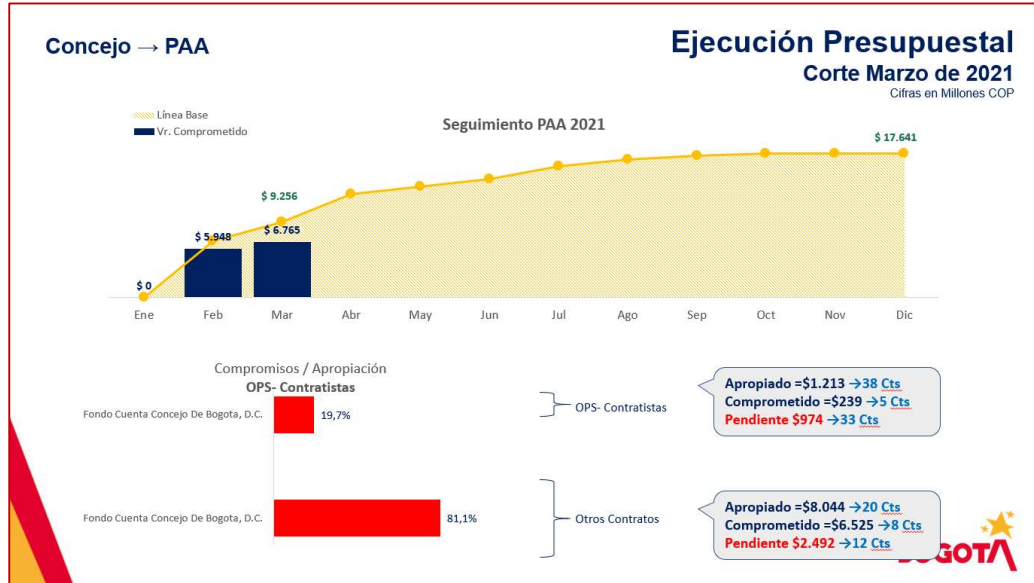
Ilustración 6. seguimiento a gastos de funcionamiento a 31 de marzo de 2021- Concejo



Fuente: Subsecretaría General

Al corte del 31 de marzo se estableció que, del presupuesto disponible para gastos de funcionamiento del Fondo Cuenta del Concejo de Bogotá D.C., se logró un cumplimiento en compromisos acumulados del 30.6% y los giros ejecutados constituyeron el 40.6% de los compromisos.

Ilustración 7. Seguimiento PAA Concejo De Bogotá



Fuente: Subsecretaría General

Al corte del 31 de marzo, de los 58 contratos programados para apropiación del Fondo Cuenta del Concejo de Bogotá D.C. fueron comprometidos 13.

En lo referente a las reservas constituidas para la Secretaría Distrital de Hacienda, al 31 de marzo se realizaron giros efectivos del 29.8% de las reservas de funcionamiento y del 22.3% de las reservas de inversión. Con respecto al Fondo Cuenta del Concejo de Bogotá D.C., los giros corresponden al 16.8% de las reservas constituidas para funcionamiento y al 18.6% de las reservas de inversión.

Para el segundo trimestre de 2021, se proyecta el seguimiento con indicadores sobre el proceso de contratación por dependencia a fin de identificar la oportunidad en las solicitudes de contratación y brechas frente al Plan Anual de Adquisiciones.

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:

- Programado de manera técnica y realista y con criterios de austeridad: El Presupuesto de la vigencia 2021 fue aprobado mediante el Decreto 328 de 2020, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y fue registrado en el sistema Bogdata módulo PSM. De igual manera, la Entidad estableció y aprobó el Plan de Austeridad para la vigencia 2021 atendiendo los lineamientos establecidos en el Decreto 492 de 2019 y trimestralmente genera informes consolidados de

seguimiento a los gastos referenciados en la normatividad. El informe de austeridad del primer trimestre de 2021 se emitió el 15 de abril de 2021.

- Basado en evidencias.
 - ✓ 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 2021 la programación se registró en el Sistema PREDIS, no obstante, para la vigencia 2022 el registro se realizará en el Sistema Bogdata módulo PSP. En el módulo MM se registra el Plan Anual de Adquisiciones – PAA.
 - ✓ 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.
 - ✓ 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.
- 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 primer trimestre de 2021 se generaron 12 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.

- 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 la etapa de 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 primer trimestre de 2021, se propuso elaborar un instrumento de medición que permita medir los avances de los lineamientos establecidos en la política para los diferentes actores involucrados en la ejecución de esta. Con el fin de desarrollar la herramienta que permita medir el estado de implementación de la política de gestión presupuestal, en primera instancia, La Subsecretaría General y la Dirección de Gestión Corporativa implementaron la consolidación de informes y el seguimiento mensual a la ejecución presupuestal de las Unidades Ejecutoras 01 y 04, con el objetivo de identificar las brechas existentes entre lo realizado y lo planificado, no sólo a nivel macro sino por cada dependencia.

Durante el segundo trimestre del año, se proyecta la entrega del avance del desarrollo de la herramienta para lo cual se ha identificado la necesidad de convocar mesas de trabajo con diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Hacienda, que impactan la política de gestión presupuestal en sus tres etapas (programación, ejecución y cierre) a fin de promover la participación de todos los actores involucrados e identificar los aspectos que deben incluirse en la medición, los criterios de calificación y el método de aplicación.

Ver anexo: PAS_2021_SeguimientoTrimI_SAF.

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 en la vigencia anterior, para su fortalecimiento a continuación, se relaciona los avances en la gestión de la política durante el primer trimestre.

a. 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 y establecimiento 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 en la vigencia 2020 fueron diseñados y caracterizados en su totalidad; de igual forma, se dio inicio a la etapa de presentación y validación ante las diferentes instancias, como, asesores de áreas de la Oficina Asesora de Planeación, responsables de procesos, coordinadores de macroprocesos y por último la Alta Dirección. Durante el primer trimestre del 2021, se continuó con el desarrollo de estas sesiones de presentación, donde para el macroproceso de Relacionamiento Estratégico se surtieron satisfactoriamente y fue aprobado por el Comité Directivo como instancia final.

En este sentido, se definió el plan de implementación y despliegue del esquema de macroprocesos y se adelantaron acciones como la divulgación y familiarización

metodológica a los asesores de área de la OAP para el macroproceso de Relacionamiento Estratégico. Por otra parte, se realizó la presentación y validación del macroproceso

Respecto a la actualización de los procesos de la SDH, se realizó la transición del proceso CPR-124 Educación Tributaria y Servicio conforme con la nueva estructura del mapa de procesos. En términos de la actualización de la documentación de los procesos, por la implementación del proyecto BogData se han intervenido aproximadamente 195 tipos documentales, entre procedimientos, guías, manuales e instructivos, de los cuales el 56% se encuentran finalizados y aprobados y el 42% se encuentra en proceso de construcción y revisión.

Por otra parte, se inició la estructuración y documentación del proceso interno correspondiente a la ejecución del Sistema Distrital Bogotá Solidaria en Casa (SBSC) e implementación de la estrategia de Ingreso Mínimo Garantizado (IMG), desde los roles y funciones de la SDH, realizando mesas de trabajo con las diferentes dependencias de la entidad involucradas en el desarrollo de estos, tales como el Despacho del Secretario, la Dirección Distrital de Tesorería, la Dirección de Presupuesto, entre otros. Como primera medida está realizando el mapeo del proceso, el cual incluye la identificación de los actores internos y externos, definición de macroactividades, subprocesos y actividades y desarrollo del flujo integral del proceso; paralelamente se identifican oportunidades de mejora, optimizaciones con el sistema BogData, estandarización o adaptación de actividades.

Para esta categoría se definió como estrategia para la actual vigencia, definir los lineamientos y políticas transversales para la gestión del cambio en la SDH, a través de un documento asociado al proceso de direccionamiento estratégico, actividad programada para el segundo trimestre de la vigencia 2021.

b. Infraestructura física

En referencia con planes para la adecuación y mantenimiento de la infraestructura (edificios, sedes y espacios físicos, sistemas o mecanismos de mantenimiento), se han realizado mejoras en las instalaciones e infraestructura de la sede Calle 54, tales como adecuaciones en las áreas de cafetería y oficinas, así como mantenimiento del sistema de control de acceso, avance correspondiente a la estrategia: Avanzar en los planes de remodelación de las sedes Condominio y Calle 54 definida en la vigencia anterior.

Dentro de lo ejecutado en el primer trimestre 2021, para el contrato 190461 -proyecto de inversión: No. 7647 Fortalecimiento de la Infraestructura de la SDH y el CAD en Bogotá, se adicionaron recursos, destinados a la adecuación de la infraestructura del Edificio CAD y la sede del Archivo Central, de igual forma se ejecutaron actividades como, adecuaciones físicas (pisos y techos) y compra de bienes y elementos tecnológicos para automatización de sala de juntas del piso 6 de CAD, adecuaciones en la sede archivo carrera 32, se realizó la contratación correspondiente al acompañamiento al proyecto eléctrico de la vigencia y se iniciaron con el proceso contractual del proyecto eléctrico de Subestaciones.

En cuanto a las actividades relacionadas con Gestión Ambiental, a través de Comunicaciones se han enviado campañas referentes al reciclaje, ahorro de energía y ahorro de agua. De igual manera se invitó a todos los servidores a participar en la capacitación del nuevo código de colores para la separación de residuos.

c. Talento Humano

En el primer trimestre de 2021 no se ha desarrollado ninguna estrategia que implique la modificación a la Planta de Personal o a la Estructura Organizacional de la SDH, sin embargo, se están proponiendo ajustes al Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales que impactan algunas dependencias de la Dirección Distrital de Tesorería y la Oficina de Control Interno.

d. Servicios Tecnológicos

Acorde con el desarrollo del proyecto BogData y con las necesidades de la entidad, se puso en operación la plataforma SAP para los procesos de ERP y Core de la Entidad y se continúa con la fase de operación y estabilización, desarrollo de actividades acordes con el cronograma, ejecución de entrenamientos en los diferentes niveles (nivel 1 funcionarios, nivel 2 entidades y nivel 3 120 funcionarios internos), atención de incidentes y actualización de documentación de procesos impactados.

En línea con la modernización tecnológica de la entidad, actualmente se encuentra en etapa de estructuración el proceso contractual cuyo objetivo es la adquisición 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.

e. Reporte FURAG

En el diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) para la política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, se identificaron oportunidades de mejora referentes a fortalecer los mecanismos para recoger y analizar las sugerencias y expectativas de los usuarios y partes interesadas para mejora de los procesos, definir si se requiere establecer lineamientos para atención de grupos étnicos y el análisis de la relación de las funciones y competencias asignadas a la entidad versus la capacidad instalada.

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, de la siguiente manera:

- 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: la definición del nuevo mapa de procesos de la entidad, a partir de la caracterización de los macroprocesos y los procesos, así como la actualización de los procedimientos, guías, e instructivos, entre otros, permite orientarse a la satisfacción de las necesidades de los grupos de valor, los objetivos estratégicos institucionales y las políticas internas. Adicionalmente, esta labor contempla la articulación de los procesos de la entidad con la nueva solución tecnológica implementada (BOGDATA).
- 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. La estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Hacienda está definida de manera funcional con un modelo jerárquico para un desarrollo misional institucional a partir de funciones, procesos y procedimientos. Mediante el Decreto 545 de 2006 se adopta la estructura interna y funcional de la SDH, que con el propósito de aumentar niveles de eficacia y eficiencia es modificada y fortalecida mediante el Decreto 601 de 2014. Posteriormente, con el Decreto 834 de 2018 se hace traslado de algunas dependencias de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá a la Dirección Distrital de Cobro con el propósito de agrupar áreas que desarrollan funciones similares y cuyas funciones están asociadas a procesos de la misma naturaleza.

Por su parte, mediante la Resolución 101 de 2015 se establece el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de cargos de la Secretaría Distrital de Hacienda el cual acoge el Decreto Ley 785 de 2005 y el Decreto 2484 de 2014 del DAFP, estableciendo las funciones que deben cumplir los servidores públicos con criterios de eficiencia y eficacia para el cumplimiento de la misión, los objetivos y funciones que la ley y los reglamentos han señalado.

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: 5%

Se realizó la transición del proceso CPR-124 Educación Tributaria y Servicio conforme con la nueva estructura del mapa de procesos.

Política de Servicio al ciudadano

1. Descripción de la política.

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 Secretaria 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 primer trimestre de la vigencia 2021 se adelantaron las siguientes apuestas:

1. Se implementó un mecanismo de seguimiento quincenal teniendo en cuenta que por medio de la resolución 575 del 18 de diciembre de 2020, se estableció que el liderazgo de esta política es de la Subsecretaria General. Esta instancia de seguimiento 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.

Se encarga de:

- ✓ Garantizar la implementación de la Política pública de Servicio a la Ciudadanía
- ✓ Realizar seguimiento a la prestación del servicio por todos los canales dispuesto para el cumplimiento de dicho fin
- ✓ Definir las estrategias de prestación de servicio en la SDH

- ✓ Generar Informes y seguimiento de cifras de la prestación del servicio a la Ciudadanía
- ✓ Demás actividades y acciones que pueden contribuir a la prestación del servicio a la ciudadanía

Integrantes Permanentes:

- ✓ Subsecretaria General
- ✓ Oficina de Atención al Ciudadano
- ✓ Oficina Asesora de Planeación
- ✓ Oficina Asesora de Comunicaciones
- ✓ Subdirección de Educación Tributaria y Servicio
- ✓ Oficina de Gestión del Servicio y Notificaciones
- ✓ Subdirección de Proyectos Especiales
- ✓ Subdirector de Gestión Documental

Los Integrantes de este seguimiento quincenal son de manera permanente, pero teniendo en cuenta que toda la entidad está comprometida con actividades en esta política siempre se invitan a las áreas que sean necesarias para tomar decisiones y estas se llevan al Comité de Gestión y Desempeño para conocimiento y aprobación.

A la fecha se han realizado 6 seguimientos:

- Contrato No. contrato No. 200454 de 2020 suscrito 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"
- ✓ Gestión de PQRS
- ✓ Propuesta de Trabajo de Diligenciamiento de Furag
- ✓ Propuesta de Back Office
- ✓ Propuesta de Indicadores de Gestión de Servicio a la Ciudadanía
- ✓ Socialización de Resultados de Índices de medición al Servicio a la Ciudadanía.

2. 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"

Ilustración 8. Contrato 200454-200

CONTRATO 200454- 2020	
Objeto	Prestar los servicios tecnológicos complementarios a al prestación del servicio de analítica de datos, agendamiento, gestión de redes sociales, chat bot y registro de solicitudes de información, con reportera e indicadores sobre estos servicios
Alcance	Agendamiento a la ciudadanía a través de IVR telefónico Agendamiento a la ciudadanía a través de acceso WEB Chat tributario de atención a la ciudadanía – 10 agentes Chatbot de preguntas frecuentes Atención a DM de redes sociales – A definir según turnos requeridos Servicio de lunes a viernes de 7:00am a 4:30pm, sábados 8:00am a 2:00pm, redes sociales 7x24x365 Servicios de correo electrónico y SMS – A definir según consumo
Entregables	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Envío de reportes de operación diario ▪ Informes mensuales de servicio ▪ Desarrollos para los agendamientos ▪ Desarrollos para el Chat ▪ Pronósticos de operación <div style="background-color: #f1c40f; padding: 10px; border: 1px solid #f1c40f; margin-top: 10px;"> <p>ACTA DE INICIO: 12 DE ENERO 2021 TERMINACIÓN: 29 DE JUNIO 2021</p> </div>

Este contrato No 200454-0-2020 ha permitido a la SDH acercarse a los ciudadanos para garantizar la gestión de sus solicitudes y trámites. Estas nuevas funcionalidades permiten tener una variedad de canales dispuestos a los ciudadanos, aprovechando la tecnología Bot como es el chatbot, atención 7x24 por medio de las redes sociales, así mismo la funcionalidad de agendamiento IVR - Web permite al ciudadano escoger su cita ya sea por punto de atención y hora de acuerdo a su necesidad, en cuanto al interior de la SDH permite llevar estadísticas diarias de las interacciones recibidas por estos canales, así como el soporte técnico que presta el contratista para el óptimo funcionamiento de los servicios.

Avances Contrato Corte marzo 2021:

Ilustración 9. Avance Contrato (1)

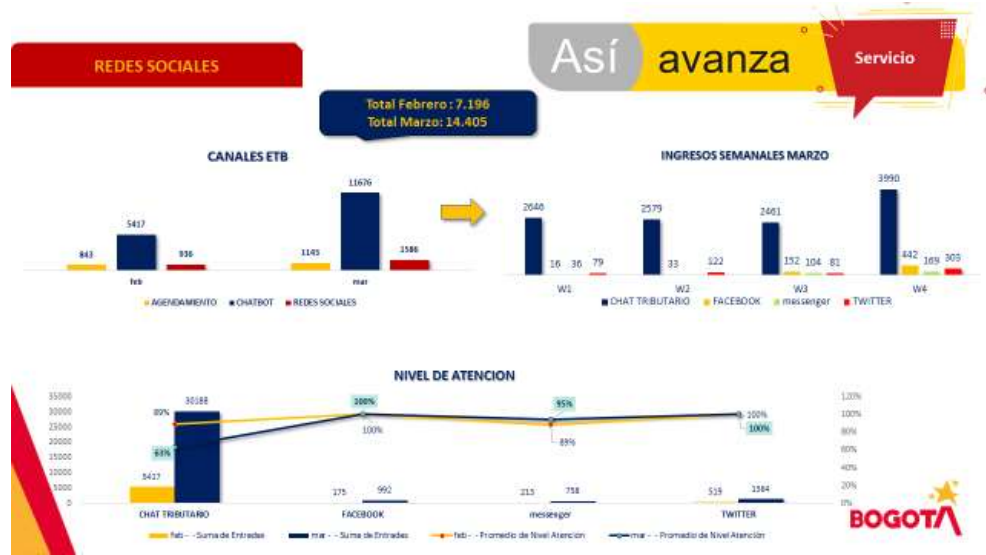


Ilustración 10. Avance Contrato (2)



Ilustración 11. Avance Contrato (3)



3. Índice de Servicio al Ciudadano por parte de la Veeduría Distrital Vigencia 2020 (Resultados en febrero de 2021)

Con el fin de evaluar la calidad en la prestación del servicio a la ciudadanía desde los diferentes canales de servicio y puntos de contacto de las entidades del Distrito, la Veeduría Distrital diseño y aplicó la “Metodología para la aplicación del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía - IDSC”, que permite comparar la implementación de las diferentes acciones que garanticen el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) – CONPES 03 de 2019 y demás normas en materia de servicio a la ciudadanía.

Es importante señalar que la aplicación del IDSC para dicha vigencia, tuvo que ser modificada y aplicada exclusivamente a los canales telefónico y virtual, debido a las medidas tomadas por el Gobierno Nacional y Distrital frente a la pandemia por el Covid-19, ya que, si bien es cierto que las entidades deben garantizar la continuidad en la atención a los requerimientos de la ciudadanía, de los canales presenciales se encuentra disponible únicamente el Supercade CAD, que abre con los respectivos protocolos de bioseguridad y aforo para evitar las aglomeraciones.

El informe de resultados que a continuación se presenta contribuye a que las entidades distritales, cuenten con información general sobre la calidad en la prestación del servicio en la ciudad, y con ello formulen planes de mejoramiento para alcanzar un servicio adecuado y uniforme.

Para Bogotá, la ejecución de dicha metodología permite medir la implementación de acciones frente a las cuatro (4) líneas estratégicas y la línea transversal de Mejoramiento

continuo de la PPDSC y los componentes de Transparencia Activa y Transparencia Pasiva de la Ley 1712 de 2014.

Resultados de la SDH:

✓ Pasamos del 89% en 2019 al 94% en 2020

Ilustración 12. Resultados en Líneas Estratégicas



Ilustración 13. Resultados por línea transversal



Ilustración 14. Índice de Transparencia

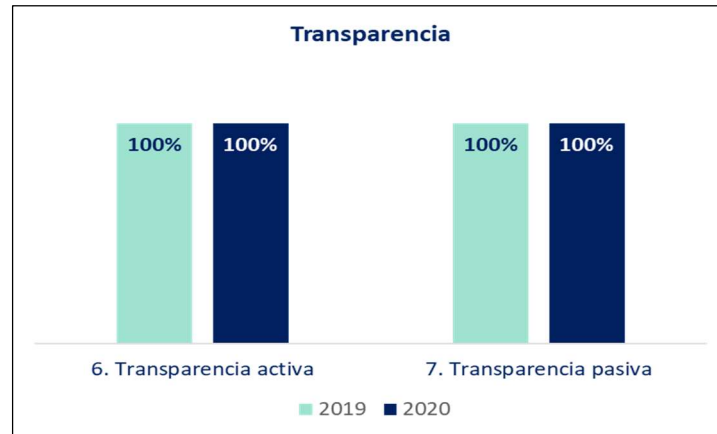


Ilustración 15. Nuestros Retos 2021

Línea	Lineamiento	Tema Evaluado	% Cumplimiento
Líneas Estratégicas	2. Infraestructura Para la prestación de servicios	Existe menú de opciones corto y fácil de entender	50/100
		La página web cuenta con información accesible para la población en situación de discapacidad visual como ConVerTIC	0/100
		La página web cuenta con información accesible para la población en situación de discapacidad auditiva como el Centro de Relevó	0/100
	3. Cualificación del Talento humano	Antes de terminar la llamada el servidor consultó si el Ciudadano Incógnito se encontraba satisfecho con la información entregada	0/100
	4. Articulación Institucional E Interinstitucional	Recibió atención en la primera llamada	50/100
		El tiempo de espera para ser atendido fue corto o razonable	50/100
		La información publicada en la página web tiene la opción para ser convertida a lenguajes nativos o dialectos indígenas, de pueblos	0/100
		El chat se encontraba habilitado en el horario anunciado	0/100
		El tiempo de espera para ser atendido fue inferior o igual al tiempo anunciado (Chat virtual)	0/100
Línea Transversal	5. Mejoramiento Continuo	La Entidad cuenta con sistemas o estadísticas de medición de tiempo de espera en el canal virtual (chat)	0/100

En 2019 la entidad se ubicó en **5to** puesto con un resultado del **89%**.

En 2019 solo **4 entidades** tenían porcentajes **mayores al 90%** de cumplimiento

En 2020 aumentó a **12 entidades** tenían porcentajes **mayores al 90%** de cumplimiento

- En la página Web de acuerdo a los resultados del índice de medición de servicio implementado por la Veeduría Distrital en la vigencia 2020 cuales resultados fueron socializados en febrero de 2020 se implementó: Se implementó la barra de accesibilidad en el portal web en este momento está dirigida al centro de relevó; Esta información son videos dirigidos a la población en condición de discapacidad auditiva (que son diferentes

de los que tiene un intérprete en la parte inferior derecha con intérprete de lengua de señas).

5. **PROPUESTA BACK OFFICE:** Esta propuesta se lidera desde la subsecretaría General de Hacienda, basada en el decreto 847 de 2019 expedido por la alcaldía mayor de Bogotá, en el cual se establecen y unifican los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía. **Que el artículo 13 de la ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 establece que “(...) Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma (...)”.**

Capítulo I “Artículo 2. Servicio a la Ciudadanía: Es 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”.

Estas propuestas básicamente consisten en:

- ✓ Permitir un control en el traslado de PQRS entre áreas.
- ✓ De cara al usuario permite información del estado y etapa de su PQRS.
- ✓ Repositorio consolidado de todas los PQRS gestionados y respondidas por el back office.
- ✓ Unificación de la gestión e información de todas las dependencias encargadas de la atención de solicitudes escritas.
- ✓ Unificación de la información respecto a la PQRS (esto cuando se presentan varios radicados para una solicitud radicado Bogotá te escucha (SDQS) y radicado SHD (CORDIS).
- ✓ Matriz de escalamientos, elimina la posibilidad de error en el momento de escalar.
- ✓ Velocidad de la información disponible.
- ✓ Visualización de los indicadores y datos.
- ✓ Calidad de la información entregada al ciudadano
- ✓ Sistema de control de asignaciones a los analistas, reparto de cargas de trabajo, (mallas de turnos).
- ✓ Control de tiempos de antigüedad de solicitudes.

- ✓ Estadísticas de la operación (kpis, productividad, calidad).
- ✓ Alerta a solicitudes que lo ameriten (tutelas, silencios administrativos, etc.)
- ✓ Inteligencia del negocio: saber porque nos están reclamando para tomar las acciones correctivas.
- ✓ Sistemas de consultas: etapa en la que se encuentra la solicitud, analista asignado, tiempo de gestión, área asignada.
- ✓ Control por parte del analista para saber que vencimientos tiene para el día, para los próximos días, cantidad de PQRS nuevos asignados, etc.

Esta propuesta está acompañada de un cronograma que permita evaluar por medio de un proyecto de Servicio a la Ciudadanía en la SDH que permita determinar cuál de las tres opciones propuestas pueden ser viables: IN HOUSE 1, IN HOUSE 2, Tercerizar.

6. **PROPUESTA FRONT OFFICE:** Busca determinar y consolidar los indicadores del Front Office en la SDH, ya se identificaron algunos indicadores de gestión:
 - ✓ Gestion Turnos Supercades
 - ✓ Gestion Call Center
 - ✓ Ingresos Correo Electrónico
 - ✓ Redes Sociales
 - ✓ Línea Ws
7. Se desarrolló la propuesta de indicadores estratégicos de Servicio para realizar medición y seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos relacionados con el servicio a la Ciudadanía:

Ilustración 16. Propuesta de indicadores estratégicos de servicio.

Indicadores estratégicos – servicio					
Objetivo Estratégico	Iniciativa Estratégica	Indicador del objetivo estratégico	Fuente	Periodicidad	Responsable
C1-Servir e informar al ciudadano promoviendo confianza y credibilidad en el buen uso de los recursos	Implementar las estrategias de participación ciudadana, comunicaciones, diálogos ciudadanos y rendición de cuentas	Nivel general de confianza de los ciudadanos y contribuyentes en la gestión de la SDH	Medición anual de satisfacción del servicio	Anual	OAP
P1-Expandir y mejorar la comunicación con el ciudadano	Disponer de nuevos canales de atención virtuales	Número de usuarios de los diferentes canales de atención y trámites	Usuarios canales	Semestral	Sub General (Equipo servicio)
P2-Consolidar un modelo de evaluación de servicio al ciudadano	Diseñar, implementar y mantener el modelo de evaluación de servicio	Nivel general de satisfacción de los ciudadanos y contribuyentes en la gestión de la SDH	Medición anual de satisfacción del servicio	Anual	OAP
		Indicador compuesto de servicio 4C Conocimiento: 40% Claridad, coherencia y calidez: 20% c/u	Mediciones satisfacción del servicio (OAP, SETS, DCO)	Anual	2020-2021: OAP (Encuesta) 2022-2024: SG (Equipo servicio)

8. **DILIGENCIAMIENTO DE FURAG:** En este primer trimestre se realizó el diligenciamiento del El Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (**FURAG**) para la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en la SDH, este ejercicio fue coordinado desde el seguimiento quincenal al Servicio, en donde se organizaron mesas de trabajo con las diferentes áreas de la entidad para dar respuesta de manera integral, es así como de da respuesta en el 100% y hacer diferentes revisiones a los enlaces relacionados y las evidencias cargadas en la carpeta dispuesta en Share Point para este fin.

Teniendo en cuenta dicho diligenciamiento se pudo evidenciar los retos para la SDH en el 2021 asociado a diferentes componentes:

Ilustración 17. Nuestros Retos (1)



Ilustración 18. Nuestros Retos (2)



Ilustración 19. Nuestros Retos (3)



Dichos retos fueron socializados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para que todas las apuestas estén orientadas a dar cumplimiento a todos los componentes de manera integral de la Política de Servicio a la Ciudadanía.

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.

5. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

Tabla 3. Avance PAS 2021-I

ACTIVIDADES / ACCIONES	PRODUCTOS / ENTREGABLE	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES REALIZADAS	ESTADO
Gestionar con la Secretaría General, la incorporación en el Convenio 42240-561-2020 los criterios establecidos en la NTC 6047 para garantizar la accesibilidad a los puntos de atención CADE	Convenio Modificado	Unidad	La atención en los SuperCADES se hará en: Suba, Américas y el CAD y será desde el lunes 3 de mayo de 2021 y por medio de las reuniones de seguimiento al convenio solicitar a la Secretaría General los respectivos ajustes y adecuaciones a los puntos	En Desarrollo
Identificar las necesidades de adecuaciones físicas en las áreas en donde atendemos ciudadanos en la SDH	Documento Diagnóstico	Unidad	Programada para reporte 2 trimestre	No iniciada

ACTIVIDADES / ACCIONES	PRODUCTOS / ENTREGABLE	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES REALIZADAS	ESTADO
Realizar el Plan de Acción, en donde se definan los recursos necesarios para adelantar cada una de las adecuaciones	Documento de Plan de Acción	Unidad	Por la situación actual de Emergencia Sanitaria la atención en los puntos de atención presencial se encuentra concentrada solamente en el Supercade CAD, con la evaluación de apertura de otros puntos de atención después que se logre la definición, se realizará al área Administrativa las solicitudes correspondientes para analizar las adecuaciones, proceso que debe presentarse a la Secretaria General para su aprobación y se reportará en el tercer trimestre de la vigencia.	En Desarrollo
Implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: Visual, Auditiva, Cognitiva, Mental, Sordoceguera, Múltiple y Física o motora y lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.	Documento de Caracterización y Plan de Acción	Unidad	Se realizó documento de diagnóstico en el que se identificaron acciones a implementar por parte de la Secretaría para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: Visual, Auditiva, Cognitiva, Mental, Sordoceguera, Múltiple y Física o motora y lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016. El documento contiene además el plan de implementación de las diferentes acciones a corto plazo. Evidencia: Documento accesibilidad canales (1)	En Desarrollo
Ofrecer servicio en horarios adicionales.	Disposición de Canales de autogestión que garanticen atención 7/24	Porcentaje	Actualmente se tienen dispuestos servicios de atención 7 x 24 como son: la Oficina Virtual que permite realizar transacciones como liquidación y pago de impuestos, consulta de pagos, consulta de obligaciones pendientes; Página web donde se encuentran las funcionalidades de impuestos para liquidar presentar o pagar, está dispuesto el servicio de ChatBot que permite acceder a consultas e información sobre los tramites de la entidad. Se encuentra en el canal de Youtube los videos sobre procesos de capacitación, formación e información que permite dar a conocer los principales temas de formación. Igualmente, la atención de consultas por las diferentes redes sociales	En Desarrollo
Ofrece la posibilidad de realizar PQRS y todos los trámites de la SDH a través de dispositivos móviles	Garantizar la funcionalidad y Trámites de la SDH disponibles en la App Secretaria General (Super Cade Virtual)	Unidad	Se registran los seguimientos mensuales, con la generación de los certificados de confiabilidad del funcionamiento correcto del aplicativo SuperCade Virtual mes a mes desde enero a marzo. Evidencia: Certificados de confiabilidad enero-marzo.pdf. Servicio dispuesto por medio de la secretaria general - Supercade Virtual https://shd.gov.sharepoint.com/:f/s/DespachoSubsecretariaGeneral/EtGWp49Cd0pJqTiuFxCBg78BbAoR7RiSPfbJK5BkWHYd5g?e=ID9kxd	Cumplido
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 Bogotá Te Escucha y CRM Correspondencia	Porcentaje	En el cronograma presentado por la Unión Temporal Core Tributario para este desarrollo y que se está ejecutando de acuerdo con lo previsto al 31 de marzo, se registran 17 actividades con el cumplimiento de las 5 primeras. indicador en 5/17. Evidencia Cronograma: Correspondencia - Integración SDQS v1.1	En Desarrollo

ACTIVIDADES / ACCIONES	PRODUCTOS / ENTREGABLE	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES REALIZADAS	ESTADO
Contar con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Habilitar consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	Unidad	Esta actividad está programada para cumplirse en el tercer trimestre, teniendo en cuenta que debe colocarse a disposición primero la interoperabilidad entre CRM Correspondencia y Bogotá Te Escucha para poder adelantar las acciones necesarias para colocar a disposición de las PQRS que ingresan a la entidad.	En Desarrollo
Contar cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Disponer de información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales	Unidad	Como avance se informa la identificación de una Ventanilla Única virtual a ser instalada en la Secretaría de Desarrollo Económico como parte de la estrategia de Reactivación Económica y Tropa Económica. Evidencia: ventanilla única tropa.pdf	En Desarrollo
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 Secretaría General la disposición en los puntos de atención presencial de información sobre la entidad Diseñar vbrochur con servicios de la entidad canales de contacto	Unidad	En la página se encuentra dispuesta la información requerida y actualizada la información de los puntos de atención así como la disposición física, el vbrochure con información se encuentra en construcción junto con la oficina de comunicaciones. Se realizará reporte en el 3er trimestre.	En Desarrollo
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	De acuerdo con los servicios definidos se adelanta el documento diagnostico con las áreas que prestan un servicio al ciudadano y así proceder a construir la información de los servicios dispuestos, así como la capacitación de los funcionarios. Se realizará reporte en el trimestre 2.	En Desarrollo
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	De acuerdo con los servicios definidos se adelanta el documento diagnostico con las áreas que prestan un servicio al ciudadano y así proceder a construir la información de los servicios dispuestos. Se reportará en el segundo trimestre.	En Desarrollo
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	Unidad	Se realizó ajuste a la política de tratamiento de datos personales, se efectuaron mesas de trabajo donde se socializó de la política y se encuentra para presentar al Comité de Gestión y desempeño del mes de abril.	En Desarrollo

ACTIVIDADES / ACCIONES	PRODUCTOS / ENTREGABLE	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES REALIZADAS	ESTADO
La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos	Verificar el procedimiento de solicitud de tratamiento de datos - Procedimiento	Unidad	Se revisó el SGC y no se encontró procedimiento publicado para ajustar de acuerdo con el avance en la propuesta de la política, por lo anterior una vez publicada la nueva versión de la política se deben realizar las mesas de trabajo para documentar, validar y publicar el procedimiento correspondiente. Evidencia: Borrador de Resolución Política de SPI-SHD 2021 - Comentarios OACR.	En Desarrollo
La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	Seguimiento a la implementación de la Interfaz entre Bogotá te escucha y CRM correspondencia	Unidad	Se registra el avance de acuerdo con el cronograma "Plan Correspondencia - Integración SDQS" según el cual se estaría entregando la solución en el segundo trimestre acorde con el compromiso.	En Desarrollo
En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación	Revisión proceso de gestión de peticiones ciudadanas para determinar el proceso de desistimiento tácito con apoyo de la oficina asesora jurídica.	Unidad	Esta actividad está programada realizarse en el tercer trimestre, se inició con la revisión del requisito en la normatividad asociada y la identificación del tratamiento actual que se da al interior de la Secretaría para las PQRS que ingresan y se gestionan tanto por CRM correspondencia como para las de Bogotá Te Escucha. Evidencia cronograma Correspondencia - Integración SDQS v1.1	En Desarrollo
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	Realizar seguimiento al cumplimiento y aplicación de los planes de capacitación solicitados	% avance en capacitación sobre temas desarrollados	Programada para reporte 4° trimestre	En Desarrollo

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

Desde el año 2018, al interior de la Secretaría se ha venido avanzando poco a poco con la implementación de la política de participación ciudadana, al inicio identificar y habilitar

ejercicios en los que se involucrara a los ciudadanos en las diferentes etapas del ciclo de la gestión, era una tarea compleja, teniendo en cuenta que muchas de las áreas que hacen parte de la entidad no entendían la forma de facilitar y desarrollar mecanismos de participación en una entidad técnica como la Secretaría. No obstante, a lo largo del proceso de implementación se ha venido identificando formas y espacios para involucrar a los diferentes grupos de valor de la entidad.

Este ejercicio, ha involucrado diferentes actividades de socialización y trabajo articulado, con el fin de generar espacios y compromisos al interior de la entidad en diferentes niveles de incidencia, como lo fue al inicio de la implementación el ejercicio de colocar a disposición información para que los ciudadanos pudieran ejercer control social tanto en la entidad como en otras entidades a nivel distrital y actualmente, poder generar espacios de dialogo con los ciudadanos para ejercer la gestión administrativa.

Durante la vigencia 2020, para la Política de Participación Ciudadana, se logró de manera significativa visibilizar un mayor compromiso por parte de las diferentes áreas en la generación de espacios de dialogo con los diferentes grupos de valor para involucrarlos en la gestión institucional, así mismo se resaltan las diferentes actividades realizadas para la generación de condiciones institucionales idóneas para la participación ciudadana, las cuales son insumo importante para la planeación de la política para próximas vigencias y que sirven como herramientas para la generación de estrategias a implementar.

En este sentido, se resalta la gestión realizada por las diferentes áreas que hacen parte de la mesa de implementación de la política de participación conformada en el 2020, quienes lograron desde sus competencias desarrollar actividades que fortalecieron la cultura de la participación ciudadana en la entidad y que así mismo lograron articulación para que en la vigencia 2021 se pueda seguir avanzando en la implementación de la política a través de un acompañamiento coordinado y efectivo para que los diferentes ejercicios que se planteen permitiendo visibilizar el compromiso de la Secretaría con la mejora continua de la relación estado ciudadano.

Así las cosas, la articulación que se logró durante la vigencia 2020 permitirá seguir avanzando en la implementación de la política a través del desarrollo de actividades en las cuales se focalicen esfuerzos en la generación de espacios de dialogo efectivo e incidente con los grupos de valor y ciudadanos en el marco de las estrategias de los lineamientos dados desde la Alcaldía Mayor a través del Plan Distrital de Desarrollo y la estrategia de gobierno, que será la hoja de ruta para el desarrollo de ejercicios efectivos que apalanquen la implementación de la política en el cuatrienio.

Un ejemplo claro de estos avances son los ejercicios de dialogo que hemos estado realizando en el marco de la rendición de cuentas, como lo fue el que se realizó el 12 de marzo de esta vigencia, donde, a partir de un lenguaje claro y cercano, se informó sobre las acciones adelantadas en el 2020, y se recogieron propuestas de los participantes que pueden contribuir a la optimización de la gestión y de procesos para toma de decisiones. En

estos espacios, se abordaron distintos aspectos tales como, la forma como se manejan las finanzas del distrito, nuestros ingresos y presupuesto, la forma como hemos atendido la contingencia de la pandemia y nuestros planes de reactivación económica.

De otra parte, durante el primer trimestre del 2021, se llevó a cabo el diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avances a la Gestión – FURAG, en el cual para la política de participación ciudadana el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP programó 20 preguntas distribuidas de la siguiente manera: 10 preguntas relacionadas con los espacios de diálogo planeados y ejecutados en la vigencia 2020 por la entidad y 10 relacionadas con el ejercicio de la participación ciudadana para la rendición de cuentas.

Del diligenciamiento de este formulario se identificaron avances en la política como lo es el que hemos habilitado diferentes espacios para que los ciudadanos participen en la gestión, se han desarrollado actividades para generación de condiciones idóneas para la participación al interior de la entidad, pero también se identifican brechas que se deben trabajar para seguir implementando los lineamientos de los líderes de la política a saber:

- ✓ Realizar ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas
- ✓ Capacitar a los grupos de valor en participación ciudadana y control social
- ✓ Realizar ejercicios de participación en la gestión institucional para la racionalización de Trámites
- ✓ Retroalimentación a la ciudadanía a través de comunicaciones directas a los grupos de valor que participaron
- ✓ Divulgar las acciones de mejoramiento resultante de los espacios de diálogo con los grupos de valor
- ✓ Medir el nivel de satisfacción de los grupos de valor frente al ejercicio de rendición de cuentas de la entidad y frente a los diferentes espacios de diálogo que se habiliten.
- ✓ Permitir espacios de diálogo en las etapas del ciclo de la gestión entre los directivos y los grupos de valor

Es importante tener en cuenta que alguna de estas brechas, ya se están trabajando al interior de la Secretaría y hay otras que a partir de los resultados tendremos que iniciar a revisar e implementar acciones tendientes a su cierre.

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

Teniendo en cuenta que, 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; y para el cumplimiento de esto 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 en el desarrollo de actividades que permitan evidenciar el avance en los diferentes lineamientos allí dados, para lo cual a continuación revisamos cada lineamiento y el avance que se ha venido dando en los mismos.

- a. *Elaborar diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad:* para esta entidad ha venido aplicando el autodiagnóstico propuesto por MIPG sobre participación ciudadana, cuyos resultados se han presentado y han sido base para el diseño de la estrategia que se ejecuta en esta vigencia.
- b. *Construir la estrategia de Participación articulada con el direccionamiento estratégico y planeación institucional.* Desde el plan de desarrollo se han incluido medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan, así las cosas, la Secretaría formulo el plan de participación incluyendo los lineamientos dados en ese sentido en la Directiva 05 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. DE esta manera se ha incluido de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia, encaminados a fortalecer la participación ciudadana
- c. *Construir las estrategias de Rendición de Cuentas en el PAAC* Desde la Oficina Asesora de Planeación se ha elaborado la estrategia de rendición de cuentas como un componente del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, acorde a los lineamientos impartidos para la construcción de dicho plan.
- d. *Ejecutar las estrategias de Participación ciudadana,* durante la vigencia 2020 se ejecutó el plan de participación ciudadana en el cual se llevaron a cabo las diferentes actividades planteadas para el fomento de la participación ciudadana y la generación de condiciones institucionales idóneas para el ejercicio de la participación. De otra parte, se ha venido realizando seguimiento a la ejecución y se ha venido presentando y evaluando por parte de los directivos de la entidad.
- e. *Ejecutar la estrategia de Rendición de Cuentas.* En el marco del desarrollo de las actividades de la estrategia de rendición de cuentas, se ha venido publicando información para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos; durante la vigencia 2020 se convocó a eventos de diálogo y audiencias públicas participativas para dar a conocer a los diferentes grupos de valor

acerca de la gestión realizada por la Secretaría y las diferentes entidades del sector hacienda.

- f. *Evaluar los resultados y retroalimentar.* En el desarrollo de los espacios de audiencias públicas se ha venido publicando en la web las memorias de las audiencias que se han realizado, y se han desarrollado estrategias dentro de la audiencia que permitan mostrar claramente a los ciudadanos el cumplimiento de las metas y la gestión realizada en la entidad. Así mismo se ha venido trabajando al interior para dar respuesta a las preguntas formuladas por los ciudadanos en el espacio de diálogo, en el marco de la responsabilidad que tiene la entidad para con estos usuarios.}

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

En archivo adjunto se relacionan los avances que se han tenido para cada una y la descripción de las actividades desarrolladas.

Política de Racionalización de trámites

1. Descripción de la política.

Esta política tiene como propósito reducir los costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en la interacción de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor con el Estado, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites y otros procedimientos administrativos - OPA, de modo que puedan acceder a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.

2. Avance en la gestión integral de la Política

✓ Se diligenció el formulario único de reporte y avance de gestión - FURAG para la evaluación de la presente política, dando respuesta a un total de 23 preguntas evidenciándose:

Oportunidades de mejora identificadas:

- ✓ La implementación de la estrategia de racionalización de trámites frente a las acciones establecidas, caracterización de usuarios y seguimiento en línea que puedan hacer los usuarios de sus trámites.
- ✓ Se debe contemplar la medición de la satisfacción de los usuarios con el uso de los trámites en línea.
- ✓ La actualización y articulación de los trámites y otros procedimientos administrativos - OPA contenidos en la página web de la entidad, guía de trámites y servicios de Bogotá y Sistema Único de información de trámites – SUIT frente al contenido y enlaces de acceso.

- ✓ La capacitación a los funcionarios asignados a la gestión de trámites y OPA de la entidad.
- ✓ Tener en cuenta para la estrategia de racionalización de trámites la reducción de pasos, costos, requisitos, tiempos, comunicación de las mejoras a los usuarios y el aumento de mecanismos y controles para evitar posibles riesgos de corrupción.

Fortalezas:

- ✓ Se cuenta con criterios de accesibilidad web, usabilidad y promoción para los trámites y OPA parcial y totalmente en línea.
- ✓ El sistema de información que maneja la entidad permite identificar la cantidad de usuarios que realizaron trámites en línea.
- ✓ Se participó en la jornada de socialización dada por la Función Pública y la Secretaria General frente a la revisión de PAAC, racionalización e inscripción trámites y OPA, donde se gestionaron los siguientes aspectos:
- ✓ Se incorporó el trámite a racionalizar “Impuesto sobre vehículos automotores - 7924” con la mejora administrativa “Disponer de nuevos canales de atención virtuales, como correos electrónicos consultasvirtuales@shd.gov.co, líneas WhatsApp, ferias virtuales, servicios de videollamadas” y demás información requerida en la estrategia de racionalización de trámites en el SUIT, quedando acorde a la estrategia de racionalización de trámites aprobada y publicada en enero de 2021 en la entidad.
- ✓ Se atendió la directriz de publicar la estrategia de racionalización de trámites en el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano PAAC 2021 conforme a lo que se encuentra en el SUIT.
- ✓ Se aprobó e incluyó dos actividades en el PAAC 2021 asociadas a mantener actualizado el inventario de trámites y OPA en el SUIT y aumentar el porcentaje (%) de trámites y OPA inscritos en SUIT.
- ✓ Se revisó la matriz de diagnóstico de los trámites y OPA pendientes de inscribir por parte de la Secretaria Distrital de Hacienda en el SUIT con la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá y la Dirección Distrital de Tesorería, con el objetivo de establecer una ruta de trabajo con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP para evaluar la eliminación o continuidad del trámite en el SUIT.
- ✓ Se revisó y ajustó la estrategia de racionalización de trámites conforme a las observaciones dadas por el DAFP con la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá y Dirección Distrital de Cobro, las cuales se presentarán en el comité institucional de gestión y desempeño.

- ✓ Se llevó a cabo dos mesas de trabajo para analizar el contexto y estado del trámite de plusvalía con el DAFP y catastro, y la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, se debe gestionar para el próximo trimestre una siguiente mesa de trabajo con el propósito de esclarecer responsabilidades respecto al trámite.
- Se comunicó a la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá y Dirección Distrital de Cobro mediante el Memorando 2021IE00530401 la solicitud de actualización de información de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, el Portal Web SDH y la Guía de trámites y Servicios de Bogotá, donde se gestionaron los siguientes aspectos:
 - ✓ Los responsables están en proceso de validación y actualización de las fuentes de información de trámites como la validación de usuarios para su creación en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
 - ✓ Se realizó un diagnóstico de la información que se encuentra publicada en la página de la entidad, donde se identificó inconsistencias frente a los enlaces de acceso, contenidos de trámites y OPA y trámites que no se encuentran inscritos en el SUIT.
- Se evidenció falencias en el conocimiento del proceso a seguir para el registro, corrección y actualización de la información de los trámites u OPA en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, esto debido a la asignación de nuevos funcionarios a la gestión de trámites y OPA, para lo cual se participó en la capacitación del uso, manejo y registro de la información de los trámites en el SUIT dada por el DAFP, se está gestionando una segunda capacitación a los funcionarios que no pudieron participar.
- Se está gestionando la posibilidad de contar con apoyos adicionales en la Oficina Asesora de Planeación para dar mayor acompañamiento y orientación a los temas de trámites, otros procedimientos administrativos – OPA y consultas de la entidad y mantener actualizada y unificada la información en los diferentes portales de información y consulta que tenga la entidad.

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

Tabla 4. Atributos de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados.

Atributo	Contribuciones
<p>1. 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 	<p>Proceso de actualización de enlaces de acceso en los diferentes portales de consulta de trámites y servicios de la entidad.</p>

Atributo	Contribuciones
<p>internas y cambios del entorno, para brindar resultados con valor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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>Tramites y otros procedimientos administrativos inscritos en el SUIT.</p> <p>Gestiones de trámites pendientes de inscripción en el SUIT.</p>
<p>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.</p>	
<p>3. El uso de los recursos disponibles atiende las políticas de transparencia, integridad y racionalización del gasto público.</p>	<p>Definición de nuevas acciones en la estrategia de racionalización de trámites.</p>
<p>4. Los procesos judiciales en los que intervenga la entidad cumplan con los parámetros de pertinencia y oportunidad dentro del ámbito de la legalidad.</p>	
<p>5. 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>	
<p>6. La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSD.</p>	
<p>7. La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRSD y son insumo para la mejora continua en sus procesos.</p>	<p>Revisión de acceso y disposición de información de trámites y servicios en la entidad.</p>
<p>8. Un servicio de calidad evidenciado de manera permanente en los comportamientos y actitudes</p>	<p>Con la promoción de trámites y servicios que pueden realizar los</p>

Atributo	Contribuciones
<p>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>ciudadanos, usuarios y grupos de valor en los diferentes canales de atención, así como gestionar el acceso de la información clara y actualizada en los diferentes portales de información de la entidad.</p>

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 reporta un avance del 25%, el cual corresponde a un diagnóstico inicial realizado comparando la información que se encuentra publicada en el portafolio de servicios de la página de la entidad, guía de trámites y servicios de Bogotá y Sistema Único de información de trámites – SUIT, resultado del mismo se presentaron inconsistencias de contenido y enlaces de acceso, desde la OAP se solicitó bajo el memorando 2021IE00530401 a los responsables la actualización en los portales de información, se está en proceso de revisión y actualización de la información. De forma adicional, se espera en el segundo trimestre llevar mesas de trabajo con las áreas para identificar nuevos servicios, trámites u Otros Procesos Administrativos - OPA con el objetivo de actualizar los trámites de la entidad. Se anexa seguimiento en la matriz Excel - PAS_2021_SeguimientoTrimestral.

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 información y las comunicaciones, de manera oportuna y segura, facilitando espacios de participación a los ciudadanos contribuyan con identificación de problemáticas para el mejoramiento de los trámites y servicios.

La Política de Gobierno Digital, de la Secretaría Distrital de Hacienda 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.

- ✓ **Arquitectura:** aplicando los lineamientos, estándares y mejores prácticas contenidos en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial del Estado se busca que las entidades mejoren su gestión fortaleciendo sus capacidades institucionales y de gestión de TI.

Se destacan los siguientes avances:

- Modelo de gestión y gobierno de TI: Dentro del cual se destaca la gestión en los siguientes temas

- **Estrategia de TI:** Incorporada y alineada con las estrategias sectoriales, el Plan Nacional de Desarrollo, los planes sectoriales y los planes estratégicos institucionales. En tal sentido, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI 2020-2024, se encuentra publicado en la página web de la entidad y está alineado con el Plan de Desarrollo Distrital y al Plan Estratégico Institucional, donde se contiene la línea estratégica tecnología a seguir en esta vigencia para la SDH, dando cumplimiento a los procedimientos internos de la entidad. Así mismo se realiza un seguimiento trimestral a la gestión del presupuesto de TI que apalancan los proyectos allí contenidos.

Se cuenta con el catálogo de servicios de TI, el cual se encuentra debidamente configurado en el Software de gestión de mesa de ayuda (CA), para la atención de servicios de TI.

- **Gobierno de TI:** Existe un manual de funciones que rige para toda la entidad, contamos con un catálogo de servicios y una declaración de prestación de servicios de TI basado en mejores prácticas de ITIL. Existe un proceso de contratación en la entidad que aplica para los productos y servicios de TI. El mejoramiento y el seguimiento de los procesos de TI se hace a través de los indicadores definidos en el Sistema de Gestión de Calidad. A través de la supervisión de los contratos tanto de los proveedores como de contratistas se garantiza que los productos y servicios recibidos sean los exigidos por la entidad en los procesos de contratación.
- **Información:** Existen acuerdos de calidad de la información y administración y no repudio de los datos, existe un programa para la gestión de documentos y expedientes electrónicos y se contempla dentro de la Arquitectura de Información de la entidad, la cual se administra a través de los diferentes espacios o gestores documentales, se cuenta con un modelo de interoperabilidad ya descrito, así como el uso del código postal del país en el diseño de los componentes de información.
- **Sistemas de información:** La entidad cuenta con el Procedimiento 121-P-01 “Construcción o mantenimiento de soluciones de software” para atender las demandas de las áreas funcionales, se cuenta con una metodología para el desarrollo y mantenimiento de Software, todos los desarrollos de software adelantados por terceros incluyen los derechos patrimoniales para la Secretaría Distrital de Hacienda, cuenta con los ambientes de desarrollo, pruebas y producción para el ciclo de vida de desarrollo de software, para lo cual adicionalmente cuenta con el SSR (Sistema de Solicitudes y Requerimientos).

Como parte del proceso de transformación digital de la Entidad, se está realizando la migración del Sistema de Información denominado SiCapital-ORACLE al nuevo Sistema de información BogData-SAP. La migración entre los sistemas de información se lleva a cabo de forma modular, de acuerdo con el cronograma de implementación del proyecto BogData, una vez finalizada la puesta en producción se conservarán los sistemas legados quedarán en modo

consulta en atención a la normatividad vigente y los procesos que eventualmente requieran esta información.

- **Infraestructura de TI:** Para garantizar la continuidad de esta estrategia de gestión, la entidad y la dirección cuentan con los recursos que permiten el soporte y mantenimiento de la plataforma tecnológica y talento humano.
 - **Infraestructura On-Premise:** Dentro del Data Center propiedad de la SDH administrado por la entidad se cuenta con la plataforma Super Clúster de ORACLE en la cual están instalados y en operación los módulos de SICapital para el ERP y el CORE de la entidad, también se cuenta con la plataforma de hiperconvergencia HP-Simplivity en donde se operan los servicios tecnológicos tales como la mesa de servicio, página WEB. Adicionalmente los recursos tecnológicos de redes, cableado estructurado y seguridad perimetral para la prestación del servicio. Existe un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica, que incluye los períodos programados de mantenimiento de la infraestructura alojada en el datacenter de la entidad, que además apoya la gestión de otras entidades que allí operan. Incluye el cronograma de apagados y ventanas de mantenimiento para realizar estas actividades, previamente coordinadas con el contratista y los fabricantes, lo que se complementa con la revisión de los pasos a adelantar para cada acción a través del Comité de Cambios. Existe un procedimiento detallado para el monitoreo de la infraestructura de TI, adelantada a través del procedimiento de Gestión de Eventos, así como un proceso de respaldo y configuración de la información para la infraestructura que soporta la operación del negocio, en este caso el súper clúster de Oracle, en el cual se alojan las soluciones que respaldan los procesos misionales de recaudo, presupuesto, tesorería y contabilidad y algunos de los procesos de apoyo a la gestión.
 - **Infraestructura y servicios Cloud:** La entidad tiene dos infraestructuras que apoyan la gestión de servicios de TI, una en modo SaaS y PaaS. La infraestructura de los servicios de colaboración esta alojada en la nube de Microsoft 365 la cual incluye los servicios de correo electrónico, agenda, almacenamiento, archivos compartidos, Teams, entre otros. Por otro lado, y con ocasión de la puesta en operación de algunos módulos del ERP del proyecto Bogdata se tiene la plataforma HEC (Hana Enterprise Cloud).

Se cuenta con un procedimiento de control de cambios donde se está revisando la mejor forma de implementar el análisis del impacto en la implementación o ajustes a realizar sobre los recursos tecnológicos con el fin de garantizar la continuidad de los servicios.

- ✓ **Servicios Ciudadanos Digitales:** busca que los servicios ciudadanos digitales sean integrados a los procesos, servicios digitales, trámites digitales, sistemas de información y demás que lo requieran, buscando racionalizar recursos, estandarizar y armonizar la administración pública en pro de mejorar los servicios del Estado.

Los avances más notorios de la entidad en los últimos años están asociados a la disposición de la “Oficina Virtual” que se encuentra dispuesta en la página web de la entidad, en condiciones de seguridad de acceso para consulta y pago de impuestos. Estos mismos servicios se pueden consultar en la aplicación móvil de la entidad, que cuenta con el mismo diseño y experiencia de usuario que la Oficina Virtual ofrece. Así mismo con la se esperan mejoran los servicios básicos ciudadanos con la implementación de BOGDATA. La entidad adelanto proceso contractual con ETB para realizar mejoras a la línea 195 donde se mejoró la experiencia a través de los canales de atención, chat bot, chat tributario y agendamiento.

- ✓ **Seguridad de la Información:** Busca que las entidades públicas incorporen la seguridad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general, en todos los activos de información de las entidades del Estado, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos. Este habilitador se desarrolla a través del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, que orienta la gestión e implementación de la seguridad de la información en el Estado.

El diligenciamiento del FURAG fue positivo, las áreas que hacen parte del cumplimiento de la política de gobierno digital son receptivas y siempre dispuestas a dar cumplimiento a las actividades propuestas, de igual manera de forma articulada y oportuna logramos dar respuesta y levantar las evidencias permitiéndonos obtener un resultado en corto tiempo y de esta manera publicar dentro de los tiempos establecidos.

Como oportunidades de mejora tenemos: fortalecer nuestro portal web en usabilidad y accesibilidad, fortalecer el esquema para la estrategia y el gobierno de TI, fortalecer la seguridad y privacidad de la información en la SDH, implementar tecnologías de la cuarta revolución industrial (Blockchain, AI, IoT, Robótica, Machine Learning).

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

1. La gestión de la entidad se soporta 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:

En 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, de la forma más eficiente.

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

Para garantizar la atención del ciudadano, las TIC representan un componente importante que permita la interrelación y la salvedad de la información hacendaria administrada. En este sentido, los servicios de TIC cubren para los procesos misionales de la entidad la interrelación con los contribuyentes que garantice la declaración, reconocimiento y pago de obligaciones tributarias, la expedición de certificados respecto de los bienes a cargo, la actualización de la información de los responsables a través del intercambio de información con fuentes primarias que afecten las bases gravables de los impuestos, los medios y espacios para la recepción de información de recaudo con los bancos que cuentan con convenio vigente y la actualización y cruce de información de las cuentas corrientes para procesos de fiscalización y cobro de obligaciones. Todas ellas en el marco de una política de administración y seguridad de la información, que, desde la entidad, garantiza que únicamente el responsable de la obligación es quien cuenta con el acceso a la información tributaria, de acuerdo con las restricciones de la reserva con la que esta información cuenta.

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

Como se observa en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, el compromiso por la reducción y facilidad de trámites de contribuyentes con la entidad, se diseñan y simplifican los trámites a través de la reducción de los procesos adelantados, que se apalancan en su mayoría en mejoras tecnológicas para que sea el ciudadano o empresa declarante quién autogestione las obligaciones a cargo. Dentro de los procesos que actualmente se desarrollan se encuentran el Impuesto a la Publicidad Visual Exterior a través de Oficina Virtual para declaración y pago, consulta de obligaciones tributarias pendientes a juzgados civiles municipales, facilidades de pago para deudores de obligaciones tributarias para radicación a través de Oficina Virtual con generación de Resolución de pago automática, Impuesto de Delineación Urbana para declaración y pago por Oficina Virtual, Registro de contribuyente de Impuesto de Vehículos Automotores directamente desde el concesionario, trámite del proceso de Devolución y/o compensación de obligaciones tributarias a través de Oficina Virtual.

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

Trámites descritos anteriormente y que están dirigidos a la consulta de obligaciones, declaración, reconocimiento y pago electrónico de las obligaciones tributarias. Para ello, el mayor avance con el que cuenta la entidad es la disposición del espacio en el Portal Web denominado "Oficina Virtual", que a su vez para medios móviles y como aplicación se denomina "Hacienda Bogotá". Así mismo la SDH ha mejorado su atención a través de los distintos canales de atención con la implementación del chat bot, chat tributario y agendamiento mejorando la experiencia del ciudadano.

- 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 instancias como las Cámaras de Comercio, la Superintendencia de Notariado y Registro, el SIM, curadurías urbanas, catastro, entre otros. Igualmente, para la operación financiera se cuenta con modelos de recepción de información que le permitan a la entidad, dentro del cumplimiento de sus funciones, la consolidación de cifras de programación y ejecución presupuestal, consolidación de la información contable, de tesorería para la programación y ejecución del PAC, utilizando medios de recepción a través de Webservices o recepción de archivos planos, o aun la propia consolidación de cifras con cargue entre los aplicativos de Sicapital (Desarrollado por la entidad) y Bogodata.

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 bienes y servicios tecnológicos, se vienen adelantando procesos de tercerización en el entendido que los mismos no hacen parte del Core de Negocio de la entidad y son comúnmente entregados a terceros ya sea por Entidades del Sector Público o empresas privadas, ya que son servicios especializados de común reconocimiento en el mercado. Entre ellos los servicios de 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 especialmente 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

4. La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRSD y son insumo para la mejora continua en sus procesos

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

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

Avance: Se publicó en el sitio web de la entidad (<https://www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/files/despacho/planeacion/MIPG/2021/PETI2020-2024.pdf>) el documento PETI (2020 – 2024), que contiene la definición del lineamiento tecnológico de la entidad, alineado con el plan estratégico y los requerimientos tecnológicos de vanguardia, recogiendo las preocupaciones y oportunidades de mejoramiento de los interesados en lo relacionado con la gestión de TI para apoyar la estrategia y el modelo operativo de la Secretaria Distrital de Hacienda.

% Cumplimiento: 100

Actividad: Rediseñar Página WEB.

Avance: En febrero de 2021 se firmó el contrato 210047-0-2021, cuyo objeto es "Prestar servicios para desarrollar el nuevo portal web para la Secretaría Distrital de Hacienda, de conformidad con lo establecido en el pliego de condiciones del proceso de Selección Abreviada de Menor Cuantía No. SDH-SAMC-0008-2020 y la propuesta presentada por el contratista.", el plan de trabajo se presentó preliminarmente.

% Cumplimiento: 3

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

Avance: Se definió el equipo de trabajo desde la Subdirección de Infraestructura de TIC - SITIC quienes definen y entregan un plan de trabajo.

%Cumplimiento: 5

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: De acuerdo con el plan de trabajo definido para esta actividad se presenta un 90% de avance en el cumplimiento de las actividades relacionadas con las pruebas de funcionalidad en los dispositivos y componentes de la infraestructura tecnológica identificados en la Fase de Diagnóstico.

%Cumplimiento: 90

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

Avance: De acuerdo con el proceso de implementación y puesta en operación de la solución BogData y en particular para las funcionalidades del ERP que están relacionadas con Entidades, se han venido identificando y documentando en el diseño y construcción de plantillas y en la definición de extractores, las necesidades para el intercambio de información requerida por las partes (SDH-Entidades del Distrito). A través de estos procesos, las entidades han venido realizando en sus aplicaciones y procesos, los desarrollos o ajustes que les permiten el cargue de información que deben reportar a la Secretaría de Hacienda Distrital y a su vez, a la Secretaría de Hacienda Distrital realizar los desarrollos para el procesamiento y la generación de las operaciones relacionadas con los diferentes tipos de información.

Adicionalmente, en la estabilización del ERP se generaron canales de comunicación entre la Secretaría de Hacienda Distrital y las entidades, como las salas virtuales de soporte y las salas de triage, en las que se han venido identificando nuevas necesidades de información que han permitido el afinamiento de los procesos de intercambio de información.

%Cumplimiento: 25

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

Avance: Se adelantó la revisión de la solicitud de contratación de un profesional que apoye los temas de innovación al interior de la SDH de acuerdo con los lineamientos de la política.

%Cumplimiento: 10

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

Avance: Se realizó el levantamiento del inventario de aplicaciones de los servicios que se prestan desde la DIT, con el fin de incluirlos en la caracterización de servicios y tramites que está realizando la Oficina de Servicio al Ciudadano.

%Cumplimiento: 10

Actividad: Definir matriz de roles y responsabilidades.

Avance: Se cuenta con el documento ajustado de la Política de Seguridad de la Información, donde está contenida la responsabilidad de cada uno de los grupos de la entidad. Esta política se socializó en mesas de trabajo con las áreas, se encuentra para presentar en el comité de gestión del mes de abril.

%Cumplimiento: 50

Actividad: Identificar los riesgos de seguridad de la información.

Avance: Con el fin de realizar la actualización de los riesgos de Seguridad de la Información se inicia con la revisión de los riesgos identificados en la vigencia anterior para definir el plan de tratamiento del riesgo.

%Cumplimiento: 5

Actividad: Definir e implementar los planes de tratamiento.

Avance: Actualmente nos encontramos construyendo conjuntamente con la Oficina de Riesgos de la SDH, los planes de mitigación de riesgos con el fin de que definir los controles que se va a implementar para mitigar los riesgos en el área de tecnología.

%Cumplimiento: 5

Actividad: Definir indicadores de Seguridad de la información.

Avance: Estamos revisando con lo establecido en la Resolución No. 500 del 10 de marzo de 2021 del MinTIC, por la cual se establecen los lineamientos y estándares para la estrategia de seguridad digital y se adopta el modelo de seguridad y privacidad como habilitador de la política de Gobierno Digital, los indicadores que nos permita medir la gestión en la implementación del modelo de seguridad y privacidad de la información para la SDH.

%Cumplimiento: 5

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

Avance: Actualmente estamos realizando un cruce de información de los autodiagnósticos realizados en la vigencia anterior con el fin de identificar, cual es el estado actual de los con 114 controles definidos en el estándar ISO 27001 y definir la brecha para el fortalecimiento de estos controles, con el fin de en esta vigencia mejorar nuestra evaluación de autodiagnóstico y FURAG.

%Cumplimiento: 10

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

Avance: Actualmente el avance de cumplimiento de los 107 deberes de seguridad del proyecto BOGDATA, es el siguiente: pendientes por parte de la UT 31, cumplidos parcialmente 15, cumplidos 59, escalados al comité funcional y pendientes por parte de la SDH 2, tenemos dos deberes pendientes el debe 65 y el 145 de aprobación del módulo de BP, pues los funcionales de las áreas nos indican que los reportes no cumplen con las funcionalidades requeridas, razón por la cual por parte de seguridad no podemos dar una aprobación hasta no contar con los requerimientos faltantes.

%Cumplimiento: 55

Política de Seguridad digital

1. Descripción de la política.

Busca que la SDH cuenten 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

Como resultado del análisis de riesgos de seguridad digital en la SDH generó como resultado la identificación de la necesidad de establecer acciones en la actualización de la política de seguridad de la información debido al Decreto 1008 del 2018 – Política de Gobierno Digital.

Así mismo durante el 2020 se realizaron mesas de trabajo para la evaluación de riesgo bajo los cambios de escenarios laborales por el COVID 19, identificando importantes

oportunidades de mejora y la necesidad de gestionar los riesgos digitales en este escenario, para los cuales se están definiendo los planes de tratamiento en esta vigencia.

Se toma como punto de partida, el autodiagnóstico correspondiente a la vigencia 2020 y se presentaran estos resultados con los de la evaluación de FURAG 2020, a las áreas con el fin de realizar un plan de trabajo conjunto que permita fortalecer los controles de seguridad de la información en la SDH.

Se revisó la metodología de la gestión de riesgos adoptada en la entidad y de acuerdo con las actividades a realizar contenidas en la guía para la administración del riesgo del DAFP, la cual ya incorpora los criterios de afectación del riesgo en los activos los cuales son Integridad, confidencialidad y Disponibilidad conforme revisión realizada la estrategia para el cumplimiento del plan en esta vigencia 2021 es:

- ✓ Identificar los riesgos de seguridad digital.
- ✓ Tipificar los riesgos digitales en la matriz de riesgos de Seguridad de Información y de la DIT.
- ✓ Tipificar los activos de seguridad digital.

Para la vigencia 2021 la estrategia es abordar los siguientes temas:

- ✓ Revisar y actualizar la valoración de los riesgos digitales antes de controles frente a la triada de seguridad (Disponibilidad, Integridad y Confidencialidad)
- ✓ Revisar el impacto de los controles definidos en este grupo de riesgos.
- ✓ Revisar la valoración luego de controles.
- ✓ Definir planes de tratamiento.

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

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.”

La Secretaria Distrital de Hacienda cuenta con la publicación en el sitio WEB de la Política de Seguridad de la Información, la cual cuentan con el aval de la Alta Dirección. Se tiene implementado el Manual de Seguridad y Privacidad de la Información donde se establece el marco de referencia para el gobierno y los aspectos necesarios para la gestión, implementación, operación, seguimiento y mejora del Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información en la Secretaría Distrital de Hacienda, conforme a lo estipulado en la norma NTD SIG 001:2011, en la ISO/IEC 27001:2013 y en la estrategia de Gobierno en Línea. Así mismo se cuenta con el inventario de activos de información, clasificado y tipificado por las direcciones de la entidad. La entidad ha dado importantes avances en la gestión riesgos, identificando las vulnerabilidades y asociándolas a amenazas, de manera

que los riesgos de seguridad sean evaluados, calificados y priorizados para determinar la importancia de su tratamiento, en el 2020 se identificaron los riesgos frente a la situación que enfrentaba el país con el COVID 19, durante este primer trimestre se está trabajando con las áreas en la construcción del plan de tratamiento de los riesgo que se identificaron para el trabajo en casa en la vigencia 2020 y se espera que este año se implementen o fortalezcan los controles a los riesgos identificados, los planes serán presentados a la OAP con el fin de ser revisados y aprobados, para dar inicio a la implementación en las áreas identificadas

“El uso de las TIC para tener una comunicación fluida con la ciudadanía y atendiendo las políticas de Gobierno Digital y Seguridad”.

Las áreas de la SDH vienen dando grandes avances para mejorar la comunicación a través de los distintos canales de atención con el fin de mejorar y facilitar el servicio, como son telefonía fija y móvil, Pagina WEB, Chat, redes sociales, la entidad a través del contrato con ETB está mejorando las funcionalidades donde se cuenta con Chat Bot, Chat Tributario y Agendamiento.

“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 diagnóstico, generar línea base y plan de trabajo para operativizar MIPG, además garantizar la implementación de las políticas establecidas.

Gestión con Valores para Resultados	Políticas de Gestión y Desempeño Institucional	Dependencia Líder de la implementación de la Política
	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	
	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

Reporte del porcentaje de cumplimiento de las acciones incluidas en el PAS 2021 y remitir como anexo el seguimiento en la matriz Excel.

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

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 año 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 (devolución en materia tributaria) el cual será socializado a las partes interesadas, para continuar con la revisión por parte de la Oficina Asesora de Planeación-OAP y realizar su publicación 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, 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, se evidenció la necesidad de contar con un procedimiento transversal para el pago de sentencias, que permita 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.

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 procedimiento 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

Se remite como anexo el seguimiento a la matriz en formato Excel.

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

La Subdirección Jurídica de Hacienda resuelve de fondo, de forma precisa y confiable, las solicitudes de asesoría jurídica recibidas, en materia jurídico-hacendaria, de conformidad con la normatividad vigente, que permiten soportar desde el punto de vista jurídico, las decisiones que deban tomar los directivos de la Entidad. Además, asesora, desde el ámbito de su competencia, a las demás dependencias de la Secretaría Distrital de Hacienda, a otras entidades distritales, y a terceros.

Los conceptos que emite la Subdirección están fundamentados en la normatividad constitucional, en la legislación nacional y distrital vigente, y en los pronunciamientos de las altas Cortes, con el fin de soportar el criterio jurídico frente a un tema en particular.

En su elaboración, es importante identificar el problema jurídico a resolver, para que los argumentos expuestos en las consideraciones, lleven a su resolución de manera lógica y ordenada; así mismo, las conclusiones deben responder puntualmente las inquietudes planteadas por el consultante.

La Subdirección profirió en el Primer Trimestre del año 2021 once (11) conceptos en materia jurídico – Hacendaria.

De igual manera, le corresponde a la Subdirección revisar proyectos normativos, los cuales en su generalidad se materializan a través de resoluciones.

Previo a la expedición de un acto administrativo de carácter general, las áreas de la entidad deben enviar el respectivo proyecto a la Subdirección Jurídica de Hacienda, quien realiza una revisión integral y emite sugerencias y observaciones desde el punto de vista jurídico hacendario.

En ocasiones es necesario realizar reuniones de trabajo con las áreas involucradas en el tema.

De otra parte, la Subdirección Jurídica de Hacienda realiza la publicación de los proyectos de actos administrativos en el sitio web de la entidad, con el fin de recibir comentarios de los ciudadanos, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 8 de la Ley 1437 de 2011. En el micrositio se adjunta el proyecto, se señala el epígrafe, las fechas de inicio y cierre de la consulta pública, y se informa el medio o mecanismo a través del cual se recibirán los comentarios, en este caso, el correo electrónico del funcionario que proyecta el acto administrativo, quien debe recibir y analizar los comentarios, preguntas y sugerencias, y dar respuesta a los mismos durante el tiempo de consulta.

Se propende para que cada área analice y tenga en cuenta los comentarios realizados por los ciudadanos durante el tiempo de consulta, ya sea acogiéndolos, no acogiéndolos o acogiéndolos en forma parcial.

De igual manera, esta Subdirección 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 expedidos por la entidad.

Así mismo, en el marco de la presente política, se publicaron en la página Web de la entidad los conceptos, proyectos de actos administrativos y resoluciones, mencionados en el presente documento, en el enlace *Contratación y normativa/ Normativa/ Normativa misional*.

Tabla 5. conceptos, proyectos de actos administrativos y resoluciones.

TIPO	TEMA
Concepto	Informes de auditoría sobre procesos contables
Concepto	Gravamen a los movimientos financieros/ patrimonios autónomos
Concepto	Administración cuenta corriente/ Afectación de la Cuenta Corriente
Concepto	Unificación de Concepto Jurídico acerca de la competencia para devolver recursos a un tercero
Concepto	Condonación de intereses
Concepto	Concepto Laboral Administrativo
Concepto	Retención en la fuente de la Contribución Especial por contrato de obra pública y por concepto de concesión
Concepto	Cómo clasificar abonos recaudados bajo la denominación de depósitos de tesorería
Concepto	Ajustes presupuestales por conversión de plantas temporales
Concepto	Cobro coactivo Sociedades disueltas y en estado de liquidación
Concepto	Cesión de derechos económicos a favor de un tercero
Concepto	Temporalidad Contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión

TIPO	TEMA
Decretos	Notas de vigencia y modificaciones Decreto 601 de 2014, "Por el cual se modifica la estructura interna y funcional de la Secretaría Distrital de Hacienda, y se dictan otras disposiciones"
Proyecto decreto	Por medio del cual se realiza una adición al Presupuesto Anual de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones de Bogotá, Distrito Capital, para la vigencia fiscal comprendida entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2021
Proyecto decreto	Por medio del cual se reglamenta el Fondo Cuenta para el Sistema Distrital Bogotá Solidaria
Proyecto decreto	Por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 777 de 2019, "Por medio del cual se reglamenta el Estatuto Orgánico del Presupuesto Distrital y se dictan otras disposiciones"
Proyecto resolución	Por la cual se aclara y modifica la Resolución 593 de 29 de diciembre de 2020 "Por la cual se modifican algunos plazos para el pago de las declaraciones del impuesto de industria y comercio, Retención del Impuesto de Industria y Comercio, impuesto predial e impuesto sobre vehículos Automotores por la vigencia 2021 y anual del impuesto de industria y comercio de la vigencia 2020 y se dictan otras disposiciones"
Proyecto resolución	Por la cual se modifica el plazo para declarar y pagar el Impuesto de Industria y comercio del año gravable 2020
Proyecto resolución	Por medio de la cual se aprueba el Sistema Integrado de Conservación - SIC de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá D.C
Proyecto resolución	Por la cual se levanta la medida de suspensión de términos en los procesos que adelantan las Direcciones Distritales de Impuestos de Bogotá y de Cobro de la Secretaría Distrital de Hacienda
Proyecto resolución	Actualización manual de contabilidad
Proyecto resolución	Por la cual se constituye y se establece el funcionamiento de la Caja Menor de la Secretaría Distrital de Hacienda para la vigencia 2021, con cargo al presupuesto asignado a la entidad
Proyecto resolución	Por medio de la cual se adopta la segunda versión del Manual de Políticas Contables para la Entidad Contable Pública Bogotá D.C
Proyecto resolución	Por medio de la cual se adopta y actualiza para la administración del impuesto de industria y comercio, avisos y tableros en el Distrito Capital de Bogotá, la Clasificación de Actividades Económicas-CIIU revisión 4 adoptada por el DANE para Colombia, con ocasión a la Resolución 549 del 8 de mayo de 2020 proferida por el DANE
Proyecto resolución	Por la cual se levanta la medida de suspensión de términos en los procesos que adelantan las Direcciones Distritales de Impuestos de Bogotá y de Cobro de la Secretaría Distrital de Hacienda
Proyecto resolución	Por la cual se suspenden los términos en las actuaciones adelantadas por la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá
Proyecto resolución	Por la cual se establecen las personas naturales, jurídicas, consorcios, uniones temporales y/o sociedades de hecho, el contenido y las características de la información que deben suministrar a la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá
Proyecto resolución	Por medio del cual se modifica el Decreto Distrital 474 de 2016, "Por medio del cual se reglamenta el Acuerdo 648 de 2016 que simplifica el sistema tributario Distrital y se dictan otras disposiciones"
Proyecto resolución	Por la cual se establecen los lugares, plazos y descuentos que aplican para cumplir con las obligaciones formales y sustanciales para la presentación de las declaraciones tributarias y el pago de los tributos administrados por la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, DIB de la Secretaría Distrital de Hacienda para la vigencia 2021"
Proyecto resolución	"Por la cual se establecen las personas naturales, jurídicas, consorcios, uniones temporales y/o sociedades de hecho, y el contenido y las características de la información que aquellas deben suministrar a la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá".
Proyecto resolución	Por la cual se modifica el la Resolución No. SDH-315 del 17 de octubre de 2019
Proyecto resolución	"Por la cual se modifica la Resolución N°SHD-561 del 18 de diciembre de 2019"

TIPO	TEMA
Proyecto resolución	"Por la cual se establecen los lugares, plazos y descuentos que aplican para cumplir con las obligaciones formales y sustanciales para la presentación de las declaraciones tributarias y el pago de los tributos administrados por la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, DIB de la Secretaría Distrital de Hacienda para la vigencia 2021"
Proyecto resolución	Por la cual se suspenden los términos legales en las actuaciones adelantadas por la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá
Proyecto resolución	Por medio de la cual se aprueba el Sistema Integrado de Conservación documental - SIC de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá D.C
Resolución SDH 181 de 2021	Por la cual se establece el funcionamiento de la caja menor
Resolución SDH 194 de 2021	Por medio de la cual se aprueba el Sistema Integrado de Conservación documental - SIC de la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá D.C.
Res 000217	Por la cual se modifica el la Resolución No. SDH-315 del 17 de octubre de 2019
Resolución SDH 260 de 2021	Por la cual se dan lineamientos para la provisión transitoria de empleos mediante la figura de encargos
Resolución SDH 594 de 2020	Por medio de la cual se establece el esquema de calificación y días de reciprocidad a las entidades financieras autorizadas para la recepción de documentos tributarios y el recaudo de tributos, anticipos, retenciones, sanciones e intereses administrados por la Secretaría Distrital de Hacienda
Resolución SDH 43 de 2021	Por la cual se proroga la medida de suspensión de términos en los procesos que adelantan las Direcciones Distritales de Impuestos de Bogotá y de Cobro
Resolución SDH 83 de 2021	Por la cual se suspenden los términos en las actuaciones adelantadas por la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá
Resolución SDH 46 de 2021	Por la cual se actualiza el Sistema de Información Bogdata
Resolución SDH 19 de 2021	Por la cual se modifica el plazo para declarar y pagar el Impuesto de Industria y Comercio del Régimen Común Anual y preferencial del año gravable 2020
Resolución SDH 32 de 2021	Por la cual se modifica el plazo para reportar la información de las Estampillas Universidad Distrital Francisco José de Caldas 50 años, Pro-Cultura, Pro-Personas Mayores
Resolución SDH-000124 de 2021	Por la cual se modifica el artículo 2 de la Resolución SHD-432 de 2016
Resolución SDH-000565 de 2020	Por la cual se toman medidas operativas transitorias respecto del registro presupuestal de la Caja Menor en la implementación de la Plataforma BogData
Resolución SDH-000575 de 2020	Por medio del cual se reorganiza el Sistema de Gestión y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría Distrital de Hacienda
Resolución SDH-000593 de 2020	Por la cual se modifican algunos plazos para el pago de las declaraciones del impuesto de industria y comercio, Retención del Impuesto de Industria y Comercio, impuesto predial e impuesto sobre vehículos Automotores por la vigencia 2021 y anual del impuesto de industria y comercio de la vigencia 2020 y se dictan otras disposiciones
Resolución SDH-000597 de 2020	"Por medio de la cual se determina para el año gravable 2021 la base gravable mínima para liquidar el impuesto predial unificado de los predios a los cuales no se les ha fijado avalúo catastral en el Distrito Capital"

Finalmente, la Subdirección tiene actualizado el inventario normativo o normograma, para lo cual se realiza la depuración normativa, utilizado criterios de obsolescencia, duplicidad, norma transitoria y derogatoria, entre otros

Se identificó como oportunidades de mejora para la política, la minimización en la materialización del riesgo de respuestas extemporáneas, por falta de tiempo para la revisión

por parte del subdirector de los proyectos elaborados por los profesionales del área, para lo cual en el próximo trimestre se probarán controles de tiempos de revisión para minimizar este riesgo.

Toda vez que para el éxito de la Política de Mejora Normativa es determinante contar no sólo, con la Alta Dirección de la Entidad, que promueva la mejora continua en la producción normativa en la Secretaría Distrital de Hacienda, sino también, con el esfuerzo especializado y preciso de los profesionales que proyectan los documentos jurídicos y de los directivos que los revisan y aprueban, se está realizando capacitación en temas jurídicos para los funcionarios de la Subdirección como es el Curso del Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Derecho de Petición y Consulta.

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, 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 actos administrativos.
- 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 actos administrativos y su versión definitiva, los 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.
- El uso de los recursos disponibles atiende las políticas de transparencia, integridad y racionalización del gasto público a través de:
 - ✓ Disminuir 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 del país.

- ✓ 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, el propósito ha sido el de 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 esta, así como 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 aplicable.

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 en la Secretaría Distrital de Hacienda mediante la implementación, seguimiento y evaluación del Plan Institucional de Gestión Ambiental enfocado hacia la prevención y mitigación de los impactos ambientales que se generan por medio de las actividades realizadas en la Entidad, para dar cumplimiento a la normativa vigente aplicable y que regula el actuar de las entidades distritales.

Durante el primer trimestre del 2021 y de acuerdo con lo establecido en la política y en la resolución 242 de 2014, se desarrollaron diferentes actividades para dar cumplimiento a los programas establecidos en el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA, las cuales se describen a continuación:

A. USO EFICIENTE DEL AGUA

Se han desarrollado diferentes actividades dentro de este programa, una de las más importantes es la inclusión en el Contrato 190461-0-2019, el cambio de unidades sanitarias y grifería existentes por unas más modernas, con sistemas automáticos de control de flujo de agua y con un mayor grado de ahorro de agua.

Se mantienen las rutinas de seguimiento, inspección periódica y mantenimiento preventivo a los sistemas hidráulicos como los son tanques de almacenamiento, tuberías, grifos de lavamanos, lavaplatos y sanitarios, por otro lado se mantienen registros de control de flujo de agua a un 60% para controlar el sistema evitando posibles roturas de tubería por vibración. También se adelantaron actividades de mejoramiento e impermeabilización en

los tanques de almacenamiento de agua en la cubierta del edificio CAD, con esto se pretende disminuir las posibles pérdidas de agua por fugas en la sede.

Con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones se han elaborado y divulgado a través de “Hacienda Al Día” y la plataforma Yammer varias piezas comunicativas, promoviendo el ahorro del recurso en la entidad y desde casa.

Mensualmente se lleva un control de consumo para determinar las variaciones en el periodo y sus causas.

B. • USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA

En el transcurso del periodo, mensualmente se han venido desarrollando actividades entre las que se encuentra la revisión periódica del sistema eléctrico por medio contratos de mantenimiento preventivo y correctivo, con el fin de disminuir consumos excesivos por pérdida o ineficiencias en el sistema.

Mediante el contrato 190461-0-2019, la entidad ha realizado inversiones en el cambio del 100% de la iluminación existente a sistemas ahorradores de energía, adicionalmente se incluyó un sistema de dimerización de luz, el cual varía la intensidad lumínica de acuerdo con la cantidad de luz natural percibida en el piso, es decir, que a mayor iluminación natural se va a requerir menor intensidad en la iluminación artificial y, por ende, se reflejará una disminución en el consumo. Este sistema inicio su operación a partir del mes de enero de 2021 con la entrega y puesta en funcionamiento de las zonas intervenidas.

En el edificio del Centro Administrativo Distrital - CAD se implementó un sistema automático de encendido y apagado de luces el cual se acciona mediante un programa que permite acceder, encender o apagar cualquier circuito desde lugares remotos, se cuenta con un sistema automático por horarios para el encendido y apagado de luces, logrando que se apaguen todas las luminarias cuando no se tiene presencia de personal laborando, especialmente en la noche. Para el caso de las zonas comunes del CAD se realizó la instalación de sensores de movimiento y cambio de toda la iluminación por sistemas ahorradores de energía (panel LED de 60 * 60).

Mensualmente se lleva un control de consumo para determinar las variaciones en el periodo y sus causas.

C. • GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS

Con el propósito de gestionar correctamente los residuos generados por la Entidad, se implementaron sistemas de control y medición para lo cual se adquirió una compactadora y báscula electrónica para tener un mejor control de los residuos que se generan al interior de las sedes de la Entidad y el CAD.

Igualmente se inició con la fase preliminar del proyecto denominado “Huerta del CAD”, donde se plantea la adecuación de un espacio para que los funcionarios aprendan cómo aprovechar los residuos orgánicos y los puedan convertir en abono para nuestras plantas, inclusive un proyecto que sería extendido.

Se cambiaron los tres (3) practiwagon del CAD, incluyendo la nueva codificación de colores estipulada por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP.

En los dos (2) mezanines se han adecuado contenedores para el acopio de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos. Igualmente, en el mezanine oriental del CAD se cuenta con un contenedor para el depósito de pilas, baterías y residuos electrónicos.

Mensualmente se tiene un control de la generación de residuos ordinarios y aprovechables, el cual se reporta dentro de los indicadores de calidad del área.

D. CONSUMO SOSTENIBLE:

Para este programa se han logrado implementar cláusulas ambientales a los contratos que celebra la Entidad, donde se exige a los contratistas la adecuada disposición final de los residuos que generen con ocasión de la ejecución del contrato.

E. IMPLEMENTACIÓN DE PRÁCTICAS SOSTENIBLES:

Para este programa se han adelantado actividades importantes para los bici-usuarios de la entidad y contribuyentes, reestructurando los espacios, así:

- ✓ Adecuación de los baños de esta área, pasando a sistemas automáticos activados por sensor. o Duchas con agua caliente. o Construcción de vistieres. o 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. o 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.

Respecto al reporte FURAG se identifica que las preguntas establecidas están acordes con la política y los lineamientos ambientales establecidos para el control.

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

Para facilitar la consulta, el Plan Integral de Gestión Ambiental - PIGA se encuentra publicado en la página web de la entidad: <https://www.shd.gov.co/shd/plan-institucional-de-gestion-ambiental>.

Para dar cumplimiento a los atributos de calidad de la política, se cuenta con el proceso CPR 77 – cuyo objetivo es “Propender por el desarrollo de estrategias que permitan un uso racional, eficiente y adecuado de los recursos en la entidad mediante la implementación, seguimiento y evaluación del Plan de Gestión Ambiental enfocado hacia la prevención y mitigación de los impactos ambientales que se generan por medio de las actividades realizadas en la entidad”.

Dentro los logros alcanzados durante el trimestre, se estableció el Plan de Acción Anual del PIGA con los siguientes programas y actividades:

Tabla 6. Programas y actividades plan anual PIGA 2021.

PROGRAMA	ACTIVIDAD	META DE LA ACTIVIDAD
1. Uso eficiente del agua	Jornada para conmemorar el Día mundial del agua.	Realizar una (1) vez al año una jornada (virtual o presencial) para fomentar entre los colaboradores el uso racional del agua, en el marco del Día mundial del agua.
	Verificación de la estructura hidrosanitaria de las sedes de la SDH	Llevar a cabo tres revisiones generales en el año a la estructura hidrosanitaria de la entidad para prevenir daños en la red.
	Evaluación del consumo de agua de la entidad.	Evaluar una vez por trimestre el porcentaje de variación del consumo de agua en m3 con respecto al periodo anterior
	Socializar vía comunicaciones a los colaboradores información relacionada con el Uso eficiente del Agua	Realizar dos campañas anualmente (virtual o presencial), relacionadas con el Uso eficiente del agua, a través de los medios de comunicación internos de la Entidad.
	Implementación de sistemas ahorradores de agua	Llevar a cabo en el año dos jornadas de revisión de los sistemas hidrosanitarios de la entidad con el fin de verificar que el 100 % de las unidades cuente con sistemas ahorradores de agua
	Iniciar con el cambio de baterías sanitarias a sistemas con mejor eficiencia en ahorro de agua (sistema de sensor)	Implementar anualmente 22 sistemas de batería sanitaria tipo sensor en los baños de hombres y mujeres.
2. Uso eficiente de la energía	Ejecutar el 0,75 % de las actividades programadas en el plan de acción, promoviendo un uso racional y eficiente de la energía	Desarrollar una (1) capacitación en el año (virtual o presencial), para fomentar en los funcionarios de la SDH, el uso racional de la energía,
	Ejecutar el 0,75 % de las actividades programadas en el plan de acción, promoviendo un	llevar a cabo en el año 3 inspecciones generales a la estructura eléctrica de la entidad, para prevenir daños

PROGRAMA	ACTIVIDAD	META DE LA ACTIVIDAD
	uso racional y eficiente de la energía	
	Ejecutar el 0,75 % de las actividades programadas en el plan de acción, promoviendo un uso racional y eficiente de la energía	Evaluar el porcentaje de consumo de energía en KWh una vez por trimestre con respecto al año anterior, para verificar el comportamiento del consumo
	Ejecutar el 0,75 % de las actividades programadas en el plan de acción, promoviendo un uso racional y eficiente de la energía.	realizar dos campañas en el año relacionadas con el Uso eficiente de la energía, a través de los medios de comunicación internos de la Entidad.
	Ejecutar el 0,75 % de las actividades programadas en el plan de acción, promoviendo un uso racional y eficiente de la energía	Cambiar en el año 25 % de las luminarias del sistema actual de iluminación, por un sistema led con dimerización de luz.
	Disminuir durante el año en un 0,75% el consumo promedio energía con respecto a los consumos del año 2019	Ejecutar en el año el 100 % de las actividades programadas en el plan de acción, promoviendo un uso racional y eficiente de la energía
	Campaña de socialización sobre separación en la fuente	Desarrollar en el año dos (2) campañas de socialización (virtual o presencial), sobre la importancia del reciclaje y la separación en la fuente
	Realizar un cuarteo de residuos sólidos	Realizar semestralmente 1 cuarteo de residuos para verificar la adecuada separación en la fuente.
	Llevar registro de los residuos que se generan en la entidad.	Llevar un registro mensual de los residuos generados en la Entidad en todas sus sedes.
3. Gestión Integral de Residuos	Llevar a cabo socialización sobre el manejo adecuado de los residuos peligrosos y especiales, entre los supervisores y contratistas que generan este tipo de residuos en la Entidad	Realizar el año una socialización al personal sobre el manejo de residuos especiales y peligrosos. (presencial o virtual)

PROGRAMA	ACTIVIDAD	META DE LA ACTIVIDAD
	Inspección de los centros de acopio	Inspeccionar 1 vez por trimestre los centros de acopio de los residuos convencionales y peligrosos generados en la entidad.
	Socializar por medio del departamento de comunicaciones a los colaboradores información relacionada con la adecuada separación en la fuente de residuos sólidos.	Llevar a cabo dos campañas en al año (virtual o presencial) relacionadas con la adecuada separación en la fuente, a través de los medios de comunicación internos de la Entidad.
	Actualizar el documento PGIRESPEL	Llevar a cabo en el año una (1) actualización del documento PGIRESPEL donde se incluya la generación y el cálculo de la media móvil de la totalidad de las sedes de la entidad.
	Garantizar el seguimiento del transporte de los residuos peligrosos entre sedes	registrar en el año el 100% del control de la movilización de residuos entre las sedes vs la generación
	Realizar una remodelación del centro de acopio del CAD	Llevar a cabo durante el año la remodelación total del centro de acopio del CAD
	Convocar reuniones para hacer seguimiento a las cláusulas ambientales.	Convocar una reunión trimestral (virtual o presencial) con las áreas responsables para hacer seguimiento a las cláusulas ambientales establecidas en los contratos.
	Socializar entre los supervisores de contrato, los criterios para incluir cláusulas de tipo ambiental.	Llevar a cabo en el año una socialización dirigida a los supervisores de contratos (virtual o presencial) sobre las cláusulas ambientales.
	Identificar los contratos a suscribirse por la entidad en los cuales se puedan incluir cláusulas ambientales.	Identificar una vez en el año en el Plan Anual de Adquisiciones, el número de contratos a suscribirse por la entidad en los cuales se puedan incluir cláusulas ambientales.

PROGRAMA	ACTIVIDAD	META DE LA ACTIVIDAD
4. Consumo sostenible	Ejecutar las actividades establecidas en el Plan Empresarial de Movilidad Sostenible - PEMS	Desarrollar en el año el 100% de las actividades propuestas en el PEMS sobre movilidad sostenible.
	Implementar jornadas de saneamiento ambiental (Fumigación, jornadas de limpieza, eliminación de archivo obsoleto)	Ejecutar en el trimestre 1 jornada de saneamiento ambiental.
	Realizar socializaciones en Condiciones Ambientales Internas (piezas comunicacionales, actividades lúdicas, charlas, lineamientos, entre otras).	Realizar en el año dos socializaciones sobre la importancia de mantener buenas condiciones ambientales internas.
5. Implementación de prácticas sostenibles	Realizar estrategias para la implementación de prácticas sostenibles en torno a la mitigación del Cambio Climático.	Implementar anualmente una estrategia de prácticas sostenibles
	Iniciar con el cambio del tejado de la sede de la Cra 32 el cual está actualmente en asbesto cemento por otro tipo de material	Realizar en el año el 100 % del cambio de la cubierta de la sede de la cra 32 (Archivo Central)

Con corte al 31 de enero de 2021 se actualizó la matriz de normatividad, la cual fue dispuesta en la herramienta Storm User de la Secretaria Distrital de Ambiente.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

Durante el primer trimestre de 2021 se reportaron los siguientes formularios en la herramienta STORM de la Secretaria de Ambiente:

- ✓ Compras Públicas Sostenibles
- ✓ Informe Huella de Carbono
- ✓ Informe de verificación 242
- ✓ Matriz de aspectos ambientales
- ✓ Matriz de Normatividad

Adicionalmente, se enviaron los siguientes informes a otras entidades:

- ✓ Informe de reencauche de Llantas

- ✓ Informe de generación de residuos a la UAESP

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, coadyuvando 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

En cuanto a la gestión y el fortalecimiento de la política de Seguimiento y evaluación del desempeño institucional para el 1er trimestre de la vigencia se presentaron los siguientes avances:

- Se realizó una revisión y ajuste de la reportería de la información de la gestión de las áreas, por medio del 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 y así mismo el 6 de abril fue socializado en una mesa de trabajo con el equipo de gestores. Entre las mejoras realizadas se destacan las siguientes:
 - ✓ Unificación y articulación de las fechas de entrega de los reportes de gestión.
 - ✓ Se actualizaron los formatos: Formato 58-F.06: “Programación y Seguimiento de Metas y Actividades”, Formato 58-F.08: “Aspectos generales de la programación y seguimiento a proyectos de inversión”, Formato 58-F.03 “Matriz de plan estratégico”, Formato 58-F.27 “Plan de Acción por área”, el ajuste de la plantilla del Informe Ejecutivo – MIPG y de la plantilla para el reporte del seguimiento del PAAC, con el propósito de facilitar la reportería por parte de las áreas.
 - ✓ Se articuló con la Oficina de Análisis y Control de Riesgos - OACR la información que es requerida para el monitoreo de la gestión de los riesgos por parte de los responsables de procesos, definiendo un documento por medio de la herramienta forms de office para el reporte de este monitoreo, el cual permitirá la consolidación y parametrización del reporte y así mismo que las Oficinas de Riesgos y Planeación puedan consultar y analizar esta información para lo

pertinente como responsables de la 2da línea de defensa. El enlace al forms quedó dispuesto en el memorando 2021IE005339 de la Programación para entrega de reportes de seguimiento e informe de gestión a la Oficina Asesora de Planeación – Vigencia 2021. Monitoreo Primera Línea De Defensa - Administración De Riesgos.

- ✓ Se incluyó en el memorando el reporte de la evaluación de proveedores estratégicos, el reporte SPI y el reporte PMR.
- Creación del formato 58-F.28 “Informe de retroalimentación al seguimiento de los proyectos de inversión”, con el cual los profesionales de la OAP reportan a los gerentes de los proyectos los aspectos para tener en cuenta para la mejora en la ejecución y seguimiento a los mismos.
- En relación con las actividades de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, se realizó un cambio en la modalidad de reporte en el primer cuatrimestre del año, una vez diligenciado el avance este debe ser enviado por los procesos a los líderes de componente (antes se hacía un solo reporte a la Oficina Asesora de Planeación), de manera tal que ellos puedan hacer una tarea de monitoreo propio de las responsabilidades de la segunda línea de defensa, y así generar un criterio sobre el avance del cumplimiento del componente, que a su vez es insumo para el concepto general de avance en el PAAC para el cuatrimestre correspondiente.

Entre otras novedades se destaca que el seguimiento se hará de manera cuatrimestral para unificar los tiempos de seguimiento y evaluación del PAAC que realiza la Oficina de Control Interno, se incluye la opción de “Estado de la Actividad” para determinar un avance cualitativo de la actividad en términos de su terminación, avances o demoras en el cumplimiento.

- Se dio respuesta a 47 preguntas formuladas en la herramienta FURAG y a las cuales se relacionaron las respectivas evidencias con enlaces y la normatividad, de esta evaluación se destaca las siguientes oportunidades de mejora y fortalezas:

Oportunidades de Mejora:

- ✓ El Aplicativo o herramienta tecnológica para el reporte, consolidación y seguimiento a los indicadores se encuentra obsoleto y sin soporte.
- ✓ Mejorar en la generación de alertas oportunas al equipo directivo para la toma de decisiones
- ✓ Actualización de la documentación asociada a la medición de la entidad (guía, procedimiento, formatos)
- ✓ Capacitación a los funcionarios de la OAP en indicadores (formulación y seguimiento)

- ✓ Mejorar la forma en que se informa a la ciudadanía sobre los resultados del seguimiento y evaluación.

Fortalezas

- ✓ Los indicadores utilizados por la entidad para hacer seguimiento y evaluación de la gestión están documentados en una ficha técnica en la herramienta tecnológica SIG.
- ✓ Se realiza un reporte periódico de los indicadores (trimestral, semestral, anual).
- ✓ La implementación del sistema SAP, para la formulación y seguimiento de proyectos inversión.
- Se consolidó 27 reportes de la evaluación al desempeño de los proveedores estratégicos y para el último semestre 2020 se logró la evaluación de 14 proveedores estratégicos de la Dirección de Informática y Tecnología. Este consolidado y su respectivo análisis será presentado a la Alta Dirección en el ejercicio de la Revisión Gerencial.
- Se realizó la consolidación del seguimiento al avance a IV trimestre 2020, de las actividades de los planes de acción que reporta las dependencias, el cual fue publicado en la página web de la entidad: <https://www.shd.gov.co/shd/Plan%20Accion>.
- En la herramienta SEGPLAN, dispuesta por la Secretaría Distrital de Planeación, en el Sistema Seguimiento a Proyectos de Inversión – SPI del Departamento Nacional de Planeación y en los formatos: 58-F.06 “Programación y Seguimiento de Metas y Actividades”, 58-F.08 “Aspectos Generales del Seguimiento de Proyectos” y formato 58-F.16 “Formulación de Proyectos”, se reportó el seguimiento a IV trimestre 2020 del avance de los proyectos de inversión de la entidad.
- Se realizó seguimiento en el SEGPLAN y en el formato 58-F.08 “Aspectos Generales del Seguimiento de Proyectos” de los avances de las metas del Plan Distrital de Desarrollo- PDD 2016-2020 “Bogotá Mejor para Todos” y del PDD 2020-2024 “Un Nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI” con corte a 31 de diciembre de 2020.
- Durante el 1er trimestre de la vigencia 2021 las dependencias han realizado gradualmente la actualización de sus indicadores de gestión (calidad) en el aplicativo SIG. A 30 de marzo se habían generado 88 indicadores de los cuales se tiene:
 - 52 en estado activos, esto es, aprobados por el responsable del indicador, la OAP y listos para el cargue de datos y análisis de estos.

- 32 en estado nuevo, es decir, que se crearon para la vigencia 2021 pero están pendientes de revisión y aprobación.
 - 4 notificados al responsable del indicador para su aprobación y remisión a la OAP para activar.
 - A le fecha de corte las siguientes dependencias no reportan la creación de indicadores: Dirección de Presupuesto, Dirección Jurídica, Oficina de Control Interno, Oficina de Riesgos y Oficina de Control Interno Disciplinario.
- Fruto del ejercicio de planeación estratégica se identificó 22 indicadores para hacer seguimiento al cumplimiento de los 16 objetivos estratégicos definidos para el cuatrienio 2020 – 2024, se están adelantando mesas de trabajo con los líderes de proceso para la revisión de su pertinencia y su respectivo ajuste.
- En el 1er trimestre 2021, se logró concluir la recolección de datos en el proceso de medición de los niveles de satisfacción. Se lograron 642 encuestas de cliente interno, 397 de peticionarios, 2.509 de contribuyentes y 243 de servidores de entidades distritales.

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 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.
 - ✓ En la herramienta SEGPLAN, dispuesta por la Secretaría Distrital de Planeación, se realiza el seguimiento trimestral del cumplimiento a los proyectos de inversión, así como en los formatos: 58-F.06 “Programación y Seguimiento de Metas y Actividades”, 58-F.08 “Aspectos Generales del Seguimiento de Proyectos” y formato 58-F.16 “Formulación de Proyectos”, así mismo se creó el

formato 58-F.28 “Informe de retroalimentación al seguimiento de los proyectos de inversión”, con el cual los profesionales de la OAP podrán reportar a los gerentes de los proyectos los aspectos a tener en cuenta para la mejora en la ejecución y seguimiento a los mismos.

- 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.
- 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:
 - ✓ La entidad cuenta con la herramienta LimeSurvey, la cual permite diseñar y aplicar encuestas transaccionales de satisfacción a los grupos de valor de los principales servicios ofrecidos.
 - ✓ 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 serán socializados en el II trimestre 2021 lo que permitirá el análisis para la mejora de los procesos institucionales.
 - ✓ La Oficina de Atención al Ciudadano realiza un informe mensual de las PQRS de la entidad, el cual se envía a los responsables de las áreas y es 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
 - ✓ La Política de Administración de Riesgos de la SDH establece los roles y responsabilidades frente al seguimiento y gestión del riesgo de las líneas de defensa: i) Línea estratégica: Secretario Distrital de Hacienda, ii) 1ª Línea de Defensa: Responsables de proceso, gestores de riesgos, funcionarios, contratistas y particulares que ejerzan funciones públicas en la entidad, iii) 2ª Línea de Defensa: Oficina de Análisis y Control de Riesgos y Oficina Asesora de Planeación, 3ª Línea de Defensa: Oficina de Control Interno.

- ✓ Se artículo con la Oficina de Análisis y Control del Riesgo la forma en que los responsables de proceso de forma trimestral deben reportar el seguimiento a la gestión del riesgo.
- Evaluación de la alta dirección del desempeño institucional que permite generar lineamientos claros para la mejora
- ✓ Para el 2do trimestre del año se realizará el ejercicio de la Revisión Gerencial 2020, en la cual la alta dirección de la SDH evaluará el desempeño institucional. Esta revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre: 1) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; 2) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad; 3) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión, incluidas las tendencias relativas a: a) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; b) el grado en que se han logrado los objetivos de la entidad; c) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; d) las no conformidades y acciones correctivas; e) los resultados de seguimiento y medición; f) los resultados de las auditorías; g) el desempeño de los proveedores externos; h) la adecuación de los recursos; i) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades; j) las oportunidades de mejora.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

Ver anexo del seguimiento a las actividades el plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021 de la Política de Seguimiento y Evaluación del desempeño institucional en la matriz PAS 2021.

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

Los avances de la Política de Gestión Documental para la vigencia 2020 fueron:

- Implementación de las actividades del PINAR previstas para el 2020.

- Actualización de instrumentos archivísticos: a) Diagnóstico Integral de Archivos, b) Plan Institucional de Archivos – PINAR; c) Programa de Gestión Documental – PGD; d) Actualización de las TRD bajo los Decreto 607 de 2017 y 834 de 2018 y e) Sistema Integrado de Conservación. • Implementación del aplicativo de correspondencia CRM
- Elaboración del Plan de Transferencias Secundarias y cronograma de preparación de documentos.
- Elaboración del Plan y de la Guía para Descripción Documental.
- Digitalización del 100% de la correspondencia.
- Utilización de firmas digitales certificadas y correo electrónico certificado.
- Caracterización de la gestión documental en el marco de la emergencia sanitaria.
- Se fortaleció la generación de documentos electrónicos mediante el uso del SGDEA –WCC con que cuenta la Entidad.
- 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.

Frente al diligenciamiento del FURAG vigencia 2020 es preciso señalar que dicho instrumento nos permitió capturar, monitorear y evaluar los avances en la Política de Gestión Documental, cuyo propósito es:

Lograr mayor eficiencia para la implementación de la gestión documental y Administración de Archivos con el fin de propiciar la transparencia en la gestión pública y el acceso a los archivos como garante de los derechos de los ciudadanos, los servidores públicos y las entidades del Estado.

Promover el gobierno abierto (transparencia, colaboración y participación) a través de los archivos como herramienta de control social de la gestión pública.

Fomentar la modernización de los archivos a través de la generación de estrategias que propicien el uso de tecnologías y proyectos de innovación; impulsar en los servidores públicos, la cultura archivística y el desarrollo de estrategias que permitan fortalecer las capacidades para el adecuado manejo y tratamiento de los archivos; así como velar por la recuperación, protección y custodia de los Archivos.

Como parte de la experiencia en el diligenciamiento del cuestionario, se resaltan los siguientes aspectos:

- Se evidenció organización en la designación de las preguntas por política; a la Subdirección de Gestión Documental le fueron asignadas 34 preguntas, todas con opción de respuesta múltiple.
- Se designó un apoyo al líder de la política para asistir a las diferentes reuniones programadas por la Oficina Asesora de Planeación para el diligenciamiento del FURAG.
- La Oficina Asesora de Planeación designó un servidor para brindar acompañamiento en el diligenciamiento del FURAG.
- Conocido el cuestionario, el mismo fue socializado a un equipo primario y conocedor del proceso de gestión documental a fin de revisar y analizar cada pregunta y

generar respuesta acorde a la situación actual de la Política en el sitio web definido por la Oficina Asesora de Planeación.

- Como resultado del ejercicio se evidencia que la Subdirección de Gestión Documental dio respuesta dentro de los tiempos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación.
- Se evidencia que la política de gestión documental acoge las directrices y normativas en el cumplimiento de sus procesos, lo cual se refleja en su gestión.
- Se evidencia que la Entidad ha dispuesto de los recursos necesarios para la implementación de la Política de Gestión documental.
- Se evidencia que dentro de las preguntas se tienen en cuenta la identificación de archivos de derechos humanos, memoria histórica y conflicto armado, sin embargo y a la fecha la entidad de acuerdo con su misionalidad, no se producen documentos asociados a este tipo de archivos.

Como oportunidad de mejora en el diligenciamiento del FURAG evidenciamos:

- La importancia de implementar el Sistema Integrado de Conservación (Plan de Conservación Documental y Plan de Preservación digital a largo plazo).
- Fortalecimiento de la gestión documental electrónica.

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

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 identificaron las necesidades y requerimientos en materia de gestión documental de las 76 dependencias de la Entidad en las mesas de trabajo adelantadas en el marco de la matriz de caracterización de la gestión documental en el marco de la emergencia sanitaria y en la respuesta al memorando 2021IE003317, frente a las mismas se definieron propuestas de planes de trabajo, acuerdos y compromisos 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 y sus procedimientos asociados.
- Entrega y utilización de firmas digitales certificadas mediante dispositivo token a directivos de la Entidad.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

Reportar el porcentaje de cumplimiento de las acciones incluidas en el PAS 2021 y remitir como anexo el seguimiento en la matriz Excel.

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

a. Acciones de fortalecimiento de la política

Para el análisis de los avances, es importante tener en cuenta que esta es una política nueva para la estructura de las entidades, sin que esto signifique que no se realizaban actividades para la gestión estadística, sino que no se contemplaban como un estamento dentro de los sistemas de gestión. En ese sentido, se considera que la gestión de la información estadística se encuentra en un proceso continuo de implementación y fortalecimiento.

En este sentido, respecto a los compromisos adquiridos para la vigencia 2021, vale la pena destacar que las actividades por realizar se enfatizan en el establecimiento de las mesas de trabajo cuyo objetivo principal consiste en la identificación de estadísticas que se estén trabajando en la Secretaría y su respectiva documentación como hojas de vida general.

Durante el primer trimestre del año se realizaron mesas de trabajo con las principales dependencias misionales, con el fin de dar a conocer los conceptos técnicos y metodológicos del Plan Estadístico Distrital, e iniciar la actualización de sus inventarios de oferta estadística. Así, se sostuvieron dos reuniones con la Dirección de Cobro, dos reuniones con la Dirección de Impuestos y una reunión con la Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales. Para los siguientes trimestres se deberá continuar el trabajo con estas dependencias, e iniciar las mesas de trabajo con las demás dependencias misionales y las áreas de apoyo que contribuyen en gran medida a la gestión de los registros administrativos.

b. Reporte FURAG política de gestión de la información estadística

De igual manera, y gracias al ejercicio para responder el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, se identificaron requisitos del modelo que deben ser analizados sobre su aplicación por la naturaleza de la entidad, teniendo en cuenta el manejo de datos y el uso de registros administrativos de otras entidades.

Otra de las actividades por reanudar para este periodo es lo referente al Plan Estadístico Distrital, teniendo en cuenta los lineamientos y actividades pendientes por identificar e implementar para la Secretaría. Por otro lado, se ha venido trabajando en el esquema del plan estadístico a nivel interno que recopila varias de las actividades mencionadas, así como las que resulten producto del análisis de las respuestas al FURAG en términos de la política.

En cuanto al ejercicio de las respuestas al FURAG vale la pena destacar que según lo informado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en una de sus múltiples sesiones de preguntas y respuestas sobre el diligenciamiento del FURAG, los resultados de esta política no harán parte del Índice de Desempeño Institucional que se elabora a partir de los resultados del formulario, al ser una política que se incluyó hasta hace poco en el Modelo y se pretende dar un tiempo para que las entidades termine de acoplar los lineamientos de la política. Esto representa una ventaja en términos de tiempo para realizar un ejercicio efectivo para implementar la política.

Tabla 7. Balance sobre el ejercicio de diligenciamiento del FURAG.

Fortalezas	Debilidades	Oportunidades de mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con el apoyo y los conocimientos de la Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales fue un valor agregado importante al momento de responder las preguntas de esta política. • El ejercicio de la Planeación Estratégica es un insumo importante que respalda la gestión estadística de la entidad. • Se considera que la entidad cuenta con suficiente recurso humano, hardware, software y recurso financiero, lo cual facilita el desarrollo de actividades para la generación, procesamiento, análisis y difusión de información estadística. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existen lineamientos y metodologías sobre buenas prácticas para la gestión estadística, como lo son el código nacional de buenas prácticas estadísticas y los lineamientos del proceso estadístico, de los cuales no se tiene conocimiento, o sobre su aplicación en la entidad. • En la página Web no se cuenta con un espacio para disposición de la información estadística que resulte de interés para consulta por parte de los grupos de valor. • Hacen falta actividades para la definición y ejecución de planes de mejoramiento para mejorar los registros administrativos y demás operaciones estadísticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la identificación y difusión de los indicadores de la SDH que se relacionen con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la implementación de las políticas públicas. • Como parte de un mejoramiento bilateral entre la SDH y las entidades con quienes se relaciona la misionalidad, se podría impulsar la realización de diagnósticos e identificación de mejoras a los registros administrativos que utiliza de otras entidades.

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

Tabla 8. Atributos Dimensión de Información y Comunicación

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO / IMPLEMENTACIÓN
<p>1. Necesidades de información identificadas para la gestión interna y para atender los requerimientos de los grupos de valor</p>	<p>Se viene trabajando en la identificación de información relacionada con la gestión estadística que pueda ser publicada en la página web de la entidad.</p>
<p>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</p>	<p>La información estadística que se procesa se hace con la mayor claridad posible. Ejemplo de ello son los diccionarios de bases de datos, como los son la Base única de contribuyentes y la Base única de peticionarios</p>
<p>3. Información necesaria para el análisis y gestión de los procesos de la entidad y la toma de decisiones basada en la evidencia</p>	<p>La gestión que se realiza con los registros administrativos manejados en la entidad es un insumo para la toma de decisiones. Es necesario fortalecer su calidad y disponibilidad.</p>
<p>4. Mejoramiento en los procesos de gestión de la entidad como resultado de la producción y análisis de la Información</p>	<p>A partir del ejercicio de diligenciamiento del FURAG se comprendió la importancia de determinar planes de mejora respecto al proceso de gestión estadística llevado a cabo en la entidad, y será un punto para trabajar durante la presente vigencia.</p>

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:

Actualizar, depurar y documentar el inventario de operaciones estadísticas de la SDH
Avance 10%.

El avance consiste en las mesas de trabajo realizadas con las tres dependencias mencionadas en este informe, y en la identificación de operaciones estadísticas a incluir y excluir de los inventarios de oferta de la SDH. 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

- De conformidad con lo establecido en la Directiva No. 026 de 2020, expedida por la Procuraduría General de la Nación (PGN), en noviembre de 2020 se llevó a cabo el seguimiento al cumplimiento de las obligaciones de transparencia previstas en la Ley 1712 de 2014 y el cálculo del Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA.
- Como resultado de lo anterior, a mediados de diciembre de 2020 la PGN remitió el reporte del índice ITA para el periodo 2020, en el que se informa que el puntaje obtenido por la entidad en esta auditoría es de 96/100 y presenta el detalle de la puntuación obtenida en cada uno de los elementos auditados, donde se evidencia la necesidad de revisar lo concerniente a:
 - ✓ correo electrónico para notificaciones judiciales
 - ✓ publicación de la información contractual
 - ✓ esquema de publicación de información
- En enero se publicó la versión 1 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y en abril se publicó una segunda versión que se ajustó así:
 - ✓ Componente 2. Racionalización de trámites, alineando la estrategia del PAAC con la información del SUIT,
 - ✓ Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información del PAAC 2021, incorporó dos actividades asociadas a los trámites de la entidad.
- En marzo 12 de 2021, se realizó una jornada de diálogo ciudadano como espacio preparatorio para la audiencia de rendición de cuentas de la Alcaldesa Mayor, el cual se dividió en dos paneles: uno orientado por el Secretario Distrital de Hacienda

que tuvo como tema central la reactivación económica, y otro conducido por el Subsecretario Técnico donde se abordaron los desafíos de participación y transparencia de hacienda y las finanzas públicas. En este espacio se contó con la participación del Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos.

- En el marco de los conversatorios desarrollados sobre temas de usabilidad y accesibilidad, en el mes de marzo de desarrollo la temática sobre *¿Qué es Lenguaje claro?*

Respecto al ejercicio de diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, en lo que respecta a la política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, las preguntas estuvieron enfocadas en dos elementos fundamentales, como lo son el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC y los elementos propios para el ejercicio de transparencia que se publican en la página Web de la Secretaría (<https://www.shd.gov.co/shd/ley1712-estrategiagel-transparencia>).

A partir del diligenciamiento del formulario, se pudieron considerar las siguientes reflexiones con respecto a la implementación de la política.

- El planteamiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC cumple con el esquema requerido al incluir los componentes necesarios para un efectivo plan.
- Se identifica una oportunidad de mejora en cuanto al mecanismo de consulta durante la elaboración del PAAC, a fin de ampliarla a otros grupos de valor cuando se planteen los planes de próximos periodos. Estos grupos pueden ser Veedores, Academia y Gremios.
- También es importante fortalecer la socialización del PAAC a los grupos de valor internos y externos.
- En cuanto a las actividades de seguimiento se destaca un efectivo cumplimiento en términos de análisis de avance de las actividades, ya que se hace tres veces al año y se tiene evidencia de cada seguimiento.
- En términos de los canales para que los ciudadanos realicen denuncias por actos de corrupción, se importante hacer un análisis sobre la claridad de los lineamientos dados por la entidad para dichas denuncias.
- En colaboración con la Oficina de Análisis y Control de Riesgo para las respuestas sobre los riesgos de corrupción, se considera que se viene haciendo un buen ejercicio para el tratamiento de dichos riesgos.
- Analizar la pertinencia de establecer un procedimiento para traducir la información pública de la entidad para grupos étnicos.

- Se deben analizar las estrategias respecto al acceso a la información de personas con discapacidad.
- Para el caso de la estructura del sitio de transparencia en la página web, es importante determinar la aplicación de los siguientes ítems a la naturaleza de la entidad: o Información sobre los grupos étnicos en el territorio. o Respuestas de la entidad a las solicitudes de información. o Informes sobre la implementación de acciones en el marco de los Acuerdos de Paz.
- Contar con una participación más decidida de los gestores de integridad en el desarrollo e implementación de acciones que garanticen la interiorización de los valores y su práctica diaria, así como en el diseño de mecanismos para identificar mejoras
- Implementar acciones para desarrollar la estrategia de lenguaje claro en la entidad.

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

- 3.1. Desarrollar ejercicios de participación ciudadana para identificar información de interés para los ciudadanos que deba ser publicada.
 - ✓ Atendiendo las orientaciones establecidas en el Directiva 005 de 2020, expedida por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. se implementó el microsítio 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 diálogo donde se generen compromisos viables.
- 3.2. 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.
 - ✓ Para garantizar la publicación de la información básica requerida en la Ley 1712 de 2014², 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 que contiene, para responder a los lineamientos dados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la Resolución No. 0001519 de 2020³ y sus anexos 1,2 y 3.
 - ✓ Durante el primer trimestre la OAP realizó un diagnóstico de la información que se encuentra publicada en la página de la entidad, donde se identificó inconsistencias frente a los enlaces de acceso, contenido del trámite y OPA, y

² "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"

³ "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"

trámites que no se encuentran inscritos en el SUIT, se gestionó la solicitud para la actualización de la información por parte de los responsables de la Dirección Distrital de Cobro y Dirección Distrital de Impuestos.

- ✓ Durante el primer trimestre se revisó la matriz de diagnóstico de los trámites y OPA pendientes de inscribir por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT con la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá y la Dirección Distrital de Tesorería, se espera conocer la ruta de trabajo con el Departamento Administrativo de la Función Pública para evaluar la eliminación o continuidad de los dos tramites validados en el SUIT.
- 3.4. Actualizar y vincular las hojas de vida de los servidores públicos en el Sistema de Información de Gestión de Empleo Público –SIGEP-
- 3.5. 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.
 - ✓ En la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública se publican los instrumentos de gestión de la información.
- 3.6 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.
- 3.7. El lenguaje claro es una herramienta que permite mejorar la comunicación con el 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.
 - ✓ La entidad cuenta con personal con formación en temas relacionados con lenguaje claro y ha implementado herramientas como la Guía de 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.
- 3.8. 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.
- 3.9. 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.
- 3.10. 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 permite el desarrollo de acciones para compartir el conocimiento entre los servidores públicos y promover la construcción de una cultura de análisis y de retroalimentación, facilitando a las entidades públicas aprender de sí mismas para generar mejores productos o servicios para los ciudadanos. Algunos de los objetivos de la política buscan fortalecer la gestión de las entidades públicas, facilitar procesos de innovación y mejorar la prestación de bienes y servicios a sus grupos de valor mediante acciones, mecanismos o instrumentos orientados a generar, identificar, valorar, capturar, transferir, apropiar, analizar, difundir y preservar el conocimiento.

2. Avance en la gestión integral de la Política

Los avances de la Secretaría Distrital de Hacienda en la política de Gestión del Conocimiento y la Innovación durante la vigencia 2020 se centraron en las siguientes acciones:

- Elaboración del autodiagnóstico de la política a través de la aplicación de la herramienta indicada por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Durante este ejercicio se logró evaluar el nivel de madurez en su implementación e identificar por cada uno de sus componentes el nivel en que se encontraban. La calificación obtenida fue de 60.9 puntos, lo cual indicó que existen varias oportunidades de mejora, dado que es un tema por fortalecer en la Entidad, ya que si bien es cierto se han adelantado varias acciones inmersas en los cuatro componentes de esta política, se requiere unificar la estrategia y abordarla con criterios alineados conforme los lineamientos y estructura de esta política. Adicionalmente, como resultado de dicha medición se suministró la base para orientar las acciones y esfuerzos a realizar por la Entidad para las siguientes vigencias.
- Actualización de la matriz de riesgos operacionales del CPR-85 Gestión Administrativa del Talento Humano, con el acompañamiento de la Oficina de Análisis y Control de Riesgos, identificando aquellos relacionados con la fuga de capital intelectual de la entidad, asociados al Procedimiento de Retiro.
- Definición de la propuesta para conformar un equipo interdisciplinario que esté a cargo de la implementación de dicha política bajo el liderazgo de la Subsecretaría General según Resolución SDH-000575 de 18 de diciembre de 2020. Dicha propuesta involucra a las siguientes áreas: Dirección de Tecnología de la Información, Subdirección de Gestión Documental, Oficina Asesora de Planeación, Subdirección del Talento Humano y Oficina Asesora de Comunicaciones.

Como resultado de las anteriores actividades desarrolladas en el 2020, se planteó el siguiente plan de acción para la vigencia 2021:

Tabla 9. Plan de Acción 2021

ACTIVIDADES / ACCIONES	PRODUCTOS / ENTREGABLE	RESPONSABLE	VIGENCIA 2021			
			TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
Conformación del Equipo Técnico Gestión de Conocimiento y la Innovación	Equipos de Trabajo conformado	Subsecretaría General	X			X
Realizar Benchmarking con entidades y Empresas privadas	Documento de Experiencias de las buenas prácticas con las entidades, Lecciones aprendidas	Subsecretaría General				
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

Como avance para este primer trimestre del 2021 se realizó la conformación del equipo técnico de Gestión de Conocimiento e Innovación liderado por la Subsecretaria General Diana Blanco, quien remitió un correo el pasado 20 de enero a los líderes de la Dirección de Tecnología de la Información, Subdirección de Gestión Documental, Oficina Asesora de Planeación, Subdirección del Talento Humano y Oficina Asesora de Comunicaciones, solicitando un representante por cada una de las áreas para su conformación. A continuación, se relacionan los integrantes de dicho equipo:

Tabla 10. Conformación del equipo técnico de Gestión de Conocimiento e Innovación

Equipo CEI 2021	
Nombre	Área
Manuela Jaramillo Gómez	Subsecretaria General
Javier Rodríguez Rodríguez	OAP
Olga Lucia Bonilla Orozco	Gestión Documental
Juan Guillermo Acosta	OAC
Jaidy Saedith Vargas Fonseca	Talento Humano
Héctor Fabio Jaramillo	DIT

Adicionalmente, durante este trimestre se trabajó en el reporte FURAG de la política de Gestión de Conocimiento y la Innovación siendo este un espacio clave para lograr entender las debilidades y fortalezas de la entidad e identificar las acciones que desde las direcciones de la Secretaría Distrital de Hacienda se vienen desarrollando en temas relacionados con la innovación y el conocimiento.

A modo de ejemplos, algunos proyectos que se vienen desarrollando en la Secretaria son: implementación de la herramienta tecnológica BogData; Sistema de seguimiento y evaluación de la calidad del gasto público; Mesas de coyuntura económica como ejercicio colaborativo entre las diferentes secretarías del Distrito para analizar documentos y trabajos en materia de estudios económicos, estadística, entre otros; y el Observatorio como herramienta para visualizar los datos, visor geográfico, indicadores e información relativa a temas fiscales

Finalmente, teniendo como base el resultado del autodiagnóstico realizado el año anterior y la evaluación de FURAG se trabajó en una propuesta con el fin de avanzar en la implementación de la política y así fortalecer el ecosistema de innovación y conocimiento tanto interno como externo de cara al ciudadano.

A continuación, se relacionan los puntos propuestos identificados:

- Fortalecimiento de la plataforma de gestión de conocimiento, retomar Ululo y definir/crear un repositorio único de conocimientos, que requiere la definición de un

emisario de cada área para liderar la organización y disposición de la información de esa área.

- Proponer y apoyar la formalización de la normatividad interna para la promoción de la gestión del conocimiento y la innovación.
- Fortalecer los procesos y actividades de capacitación con relación a innovación, en particular el aprovechamiento de plataformas como PAO-DASC.

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 mejora en sus procesos y resultados.

Acorde con lo anterior, la política de Gestión del Conocimiento e Innovación de la Secretaría 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.

Si bien desde la vigencia 2020 se vienen adelantando acciones al interior de la entidad que incentiven un ecosistema más colaborativo entre las diferentes áreas, desde la

Subsecretaría General y la Subdirección de Talento Humano se adelantó un trabajo con el fin de elaborar un plan de acción que tiene como objetivo adelantar acciones encaminadas a fortalecer la cultura innovadora y la apropiación del conocimiento.

Uno de los objetivos que tiene el equipo técnico de la política es mapear los esfuerzos que de manera independiente vienen desarrollando algunas áreas y lograr una coordinación conjunta que permita a la entidad conocer, comprender y adaptar. Algunas de las acciones que ya se vienen realizando son:

- ✓ Identificar, capturar, clasificar y organizar el conocimiento explícito de la entidad en medios físicos y/o digitales.
 - **Observación:** Desde la Subdirección de Gestión Documental se viene realizando un trabajo de actualización de la tabla de retención de cada una de las áreas, con el propósito de clasificar y organizar la información.
- ✓ Identificar los riesgos relacionados con la fuga de capital intelectual de la entidad y llevar a cabo acciones para evitar la pérdida de conocimiento.
 - **Observación:** si bien esta actividad se adelantó en la vigencia 2020, para este año se tiene planteada acciones para definir los controles en la matriz de riesgo asociada a la fuga de capital intelectual y su respectivo seguimiento.
- ✓ Contar con una persona o grupo que evalúe, implemente, haga seguimiento y lleve a cabo acciones de mejora al Plan de Acción de Gestión del Conocimiento y la Innovación, en el marco del MIPG.
 - **Observación:** Se cuenta con un equipo técnico integrado por 6 miembros de diferentes áreas de la entidad.
- ✓ Participar en eventos académicos nacionales o internacionales gestionados por la entidad como asistente o panelista.
 - **Observación:** Algunas áreas como la Dirección Jurídica y la Subdirección de Análisis Sectorial realiza el análisis de datos en las dependencias misionales y a partir de esto se toman decisiones que impactan directamente a la ciudad.
- ✓ Gestionar los datos de la entidad.
 - **Observación:** Desde las diferentes áreas de la Secretaria de Hacienda se vienen gestionando los datos con el propósito de brindar un valor agregado a lo que ofrecemos a nuestro cliente interno y externo. La Subdirección de Análisis Sectorial realiza el análisis de datos en las dependencias misionales y a partir de esto se toman decisiones que impactan directamente a la ciudad en temas como: destinación del presupuesto, observatorio y marco fiscales de mediano plazo. Ver enlace: <https://observatoriofiscal.shd.gov.co/indicadores>
- ✓ Contar con parámetros y procedimientos para la recolección de datos de calidad que permitan llevar a cabo su análisis para la toma de decisiones basadas en evidencia.
 - **Observación:** Con la implementación del Sistema de BogData se viene gestionando los datos de la entidad y de las 87 entidades del Distrito.
- ✓ Contar con estrategias y planes de comunicación para compartir y difundir el conocimiento que produce la entidad al interior como al exterior de esta, a través de herramientas físicas y digitales. **Observación:** Desde la Oficina Asesora de Comunicaciones se vienen realizando estrategias como Socialización en Hacienda al

Día, por medio del cual se presentan informes de coyuntura con Indicador #flashdeestadísticas. Así mismo, estrategias de comunicación como “Ven y vive la experiencia BogData”, Foro BogData, Café con el Secretario, Mensajes Secretario en videos, Rueda de prensa - Atención a las inquietudes de BogData, Facebook Live - Plan Transitorio de Atención al Contribuyente, Eventos temáticos los viernes donde se tratan diferentes temas como Lenguaje claro, Experiencia del usuario, etc.

- ✓ Contar con espacios formales para compartir y retroalimentar su conocimiento en la programación de la entidad, evaluar su efectividad y llevar a cabo acciones de mejora.
 - **Observación:** La entidad a través de la oficina de comunicaciones informa de manera permanente a los grupos de interés, a través de su página web, acerca de información relevante y datos importantes para la ciudadanía y entes de control.
 - Ven y vive la experiencia BogData, Foro BogData, Café con el Secretario, Mensajes Secretario en videos, Rueda de prensa - Atención a las inquietudes de BogData, Facebook Live - Plan Transitorio de Atención al Contribuyente, Eventos temáticos los viernes donde se tratan diferentes temas como Lenguaje claro, Experiencia del usuario, etc.
- ✓ Participar activamente en redes de conocimiento, comunidades y práctica o equipos transversales para intercambiar experiencias, fomentar el aprendizaje y la innovación pública, además de plantear soluciones a problemas de la administración pública.
 - **Observación:** La Subdirección de Análisis Sectorial junto con otras áreas, participan en eventos y conferencias magistrales con los directivos/responsables de Centros de Pensamiento para mostrar resultados trimestrales o anuales de coyuntura inmobiliario, consumo, entre otros temas. Así mismo, otro espacio de participación en redes de conocimiento es a través de la mesa de coyuntura económica con áreas pares de entidades del distrito, a través de conversaciones quincenales o mensuales, se trabaja en documentos y se comparten documentos de otras entidades para retroalimentación.
- ✓ Mantener cooperación con otras entidades, organismos o instituciones que potencien el conocimiento de la entidad y facilitar su intercambio.
 - **Observación:** A través de las mesas de coyuntura económica las áreas pares de las entidades del distrito (estudios económicos, estadísticas, etc.) crean espacios quincenales o mensuales, con el objetivo de trabajar en documentos y compartir trabajos de otras entidades para retroalimentación.

Finalmente, algunas de las acciones relevantes que debe implementar la Secretaría de Hacienda serán: o Contar con un inventario del conocimiento explícito de la entidad actualizado, de fácil acceso y articulado con la política de gestión documental.

- ✓ Identificar, clasificar, priorizar y gestionar el conocimiento relevante para el logro de la misionalidad de la entidad.
- ✓ Emplear, divulgar, documentar y evaluar métodos de creación e ideación para generar soluciones efectivas a problemas cotidianos de la entidad.

- ✓ Contar con espacios de ideación e innovación.
- ✓ Evaluar los resultados de los procesos de ideación adelantados en la entidad y analiza los resultados.
- Identificar las necesidades de investigación en la entidad, implementar acciones y evaluarlas. ○ Participar en eventos de innovación.

4. Avances Plan de Adecuación y Sostenibilidad 2021

Durante el primer trimestre se completó el 100% de la actividad “Crear un equipo transversal, con responsables por dependencias, que lidere la implementación de la política que garantice que estén documentados y evaluados todos los proyectos propuestos en la entidad por parte de los servidores”, la cual era la única establecida para este primer trimestre. En el siguiente hipervínculo se relaciona el avance de la política para cada uno de los trimestres. [Clic aquí.](#)

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 pública .

2. Avance en la gestión integral de la Política

En términos del mejoramiento del esquema de líneas de defensa, se incluyó el tema en la presentación de las actividades a realizar por la Oficina Asesora de Planeación para el 2021 ante la alta dirección. Este fue un primer escenario para generar conciencia sobre las actividades venideras y los productos que resultaran de esta gestión.

Esto responde a las expectativas que se tienen para este año, ya que las acciones planteadas a partir del autodiagnóstico se enfatizan en la socialización de los roles y responsables del modelo, así como el establecimiento de una estrategia de comunicaciones que favorezca el conocimiento de la gestión del Sistema de Control Interno.

Adicionalmente, la Oficina Asesora de Planeación ha venido liderando el desarrollo para el cumplimiento de las acciones de mejora por Evaluación Independiente al Sistema de Control Interno, que se espera presente un balance favorable para el segundo trimestre del año.

Respecto al ejercicio de diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG, se detectaron unas ideas importantes que nos ponen a pensar sobre el avance que llevamos en términos de la implementación de la política. Los ítems configurados en las preguntas de la política sirvieron para identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, que se presentan a continuación.

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

Tabla 11. Atributos de Calidad Dimensión de Control Interno

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO / IMPLEMENTACIÓN
<p>1. Estándares de conducta y de integridad que direccionan el quehacer institucional</p>	<p>La entidad cuenta con un instrumento para la evaluación de desempeño, en lo concerniente a las conductas comportamentales</p>
<p>2. Niveles de autoridad y responsabilidad apropiadas que facilitan la consecución de los objetivos institucionales</p>	<p>Se contempla dentro de la política de administración de riesgos las responsabilidades y roles que se trabajan en términos de las líneas de defensa. Sin embargo, es un documento que se encuentra en revisión para ser actualizado.</p>
<p>3. Monitorear el entorno institucional que permite la identificación de los riesgos y sus posibles causas.</p>	<p>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.</p>
<p>4. Riesgos identificados y gestionados que permiten asegurar el cumplimiento de los objetivos</p>	<p>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.</p>

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CUMPLIMIENTO / IMPLEMENTACIÓN
<p>5. Actividades de control establecidas que permiten mitigación de los riesgos a niveles aceptables</p>	<p>Se cuenta con un mapa de riesgos por proceso donde se identifican los respectivos controles para mitigar su materialización.</p>
<p>6. Información comunicada a nivel interno y externo que facilita la gestión de la entidad</p>	<p>Todas las comunicaciones realizadas en la entidad, tanto a nivel interno como externo, tienen en cuenta los estamentos de la política de comunicaciones.</p>
<p>7. Auditoría interna que genera valor agregado a la entidad</p>	<p>La Oficina de Control Interno realiza las auditorías de gestión en la entidad y la Oficina Asesora de Planeación realiza las auditorías al Sistema de Gestión de Calidad. A partir de los hallazgos se generan los planes de acción que generan valor agregado y garantizan el principio de la mejora continua en los procesos.</p>
<p>8. Auditoría interna que asegura la calidad de su proceso auditor</p>	<p>La Oficina de Control Interno realiza las auditorías de gestión en la entidad y la Oficina Asesora de Planeación realiza las auditorías al Sistema de Gestión de Calidad. A partir de los hallazgos se generan los planes de acción que generan valor agregado y garantizan el principio de la mejora continua en los procesos.</p>

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.
- Garantizar la socialización del modelo de gestión de líneas de defensa de la SDH al interior de la entidad.

El seguimiento se adjunta en la matriz PAS 2021.