

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

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	LUIS FRANCISCO CANTE CESPEDES	Período evaluado: 12-03-2012 a 10-07-2012
		Fecha de elaboración: 11-07-2012

### Subsistema de Control Estratégico

#### Dificultades

El Subsistema de Control Estratégico para este período dado el cambio de gobierno presentó dificultades normales por la misma armonización del Plan de Desarrollo 2008 - 2012 "Bogotá Positiva - para Vivir Mejor", y el nuevo Plan de Desarrollo Bogotá Humana 2012 – 2016 que fue adoptado mediante Acuerdo 489 del 12 de junio de 2012.

La construcción del Plan de desarrollo requirió de un trabajo arduo y complejo entre la Administración Distrital y el Concejo de Bogotá. De otra parte la ciudadanía en el marco del programa de Presupuestos Participativos logro definir sus prioridades de inversión social y podrá participar de manera incidente en el manejo de los recursos públicos distritales.

Se dio inicio al ciclo de reuniones sobre planeación estratégica con el equipo directivo de la SDH, el objetivo principal de esta actividad es contar con los objetivos estratégicos de la Entidad para el periodo 2012 – 2016 a partir de la visión y experiencia del personal directivo. Los objetivos específicos de la sesión de planeación estratégica fueron determinar la Misión, Visión y Objetivos de la Entidad y establecer e identificar cuáles son los retos que se presentan para la Entidad en este cuatrienio.

#### Avances

##### 1. Ambiente de Control

##### **Acuerdos, compromisos protocolos éticos:**

Se han llevado a cabo diversas reuniones para darle a conocer a la nueva administración los avances de la "Gestión Ética Hacendaria" y para determinar la orientación de la gestión entorno al para el próximo cuatrienio. También en reunión del 18 de mayo de 2012, se instaló el Comité Coordinador de Ética de la Secretaría Distrital de Hacienda (Resolución No. SDH-000120 del 28 de marzo de 2012) en dicha reunión se presentaron logros y retos de la Gestión Ética Hacendaria.

Se cuenta con un espacio Virtual de Formación Ética disponible para divulgación. Durante este período se ha trabajado en la formulación Plan de Acción 2012, se tuvo en cuenta los resultados de la encuesta aplicada a finales del año para medir el impacto de la campaña "Ruta Ética Hacendaria – Súbete al Tren" y las directrices nueva administración. Se tiene como reto para la vigencia 2012 la articulación de la gestión ética con cada uno de los componentes del Sistema Integrado de Gestión.

##### **Desarrollo del Talento Humano:**

Se ha dado continuidad a los programas liderados por Cavila que agrupa actividades e iniciativas de: Capacitación y Desarrollo Integral, Bienestar, Salud Ocupacional, Mejoramiento del Clima Laboral e Incentivos.

De otra parte la Entidad viene trabajando en la formalización de la planta de empleados en cumplimiento de la Sentencia 614 de 2009 de la Corte Constitucional, la cual viene liderando el Secretario de Hacienda. Bajo esta perspectiva y, a la luz de la meta "Lograr que las entidades, órganos y organismos distritales cuenten con estructuras organizacionales y plantas de empleos técnicamente ajustadas a los requerimientos misionales" enmarcada en el Plan de Desarrollo Distrital 2012-2016 "Bogotá Humana", este proceso se está ejecutando por etapas:

- Etapas:
  - Etapas 1: Modificación de la Estructura Interna y Funcional
  - Etapas 2: Modificación de la Planta de Personal
  - Etapas 3: Ajuste al Manual de Funciones y Competencias Laborales
  - Etapas 4: Implementación

Con el propósito de que esta actividad resulte de una estrategia de participación colectiva se cuenta con un espacio de interacción con los funcionarios (as) de la Entidad, para conocer sus comentarios, observaciones o sugerencias en torno al tema.

### **Estilo de Dirección:**

En este aspecto se evidencia el compromiso de la Alta Dirección y del grupo directivo, en cabeza del Secretario Distrital de Hacienda, al mantener comunicación permanente con los servidores de la Entidad, dar a conocer los lineamientos para unificar criterios y establecer parámetros de confianza y respeto entre la familia Hacendaria. En este año se continuó con las reuniones “conversatorios con el Secretario de Hacienda” en los que se han tratado temas de interés para los funcionarios entre otros lo relacionado con el plan de desarrollo económico y social y de obras públicas para Bogotá Distrito Capital 2012-2016 “BOGOTÁ HUMANA” y específicamente en lo que tiene que ver con la estrategia Financiera.

### **2. Direccionamiento Estratégico**

La Secretaria Distrital de Hacienda participó activamente en la construcción del Plan de Desarrollo Bogotá Humana 2012 – 2016 que fue adoptado mediante Acuerdo 489 del 12 de junio de 2012, en la ejecución del mismo la SDH tiene un papel preponderante al ser el responsable de garantizar los recursos que requieren las entidades distritales para cumplir con sus metas y la sostenibilidad de las finanzas distritales, desde esta perspectiva, se gestionaron recursos provenientes de ingresos tributarios, no tributarios, transferencias de la Nación y recursos de capital.

La Secretaria Distrital de Hacienda culminó el 8 de junio de 2012 la inscripción y registro de los proyectos de inversión a cargo de esta entidad en el marco del Plan de Desarrollo Bogotá Humana y el proceso de armonización quedó validado, cerrado y finalizado en el sistema SEGPLAN.

De otra parte Bogotá obtuvo por segundo año consecutivo la calificación crediticia, con calificaciones de BBB- como emisor de deuda en moneda extranjera de largo plazo y del Bono Global en Pesos, y BBB en largo plazo en moneda local. La firma calificadora internacional Fitch Ratings, quien realiza el proceso evaluador de la entidad, además otorgó la calificación triple A de riesgo crediticio a nivel local. Esto de gran importancia debido a que abre las posibilidades de inversión y endeudamiento para las obras de infraestructura y otros en la capital.

El 21 de junio de 2012, la SDH obtuvo la Recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad, que evidenció el compromiso en la búsqueda del mejoramiento continuo para cumplirle con calidad y oportunidad nuestros clientes externo e internos.

### **3. Administración de Riesgos**

La Dirección de Sistemas e Informática ha desarrollado una gestión de riesgo tecnológico, sin articularse con la gestión de los demás riesgos en especial con el riesgo operativo. Este panorama hace necesario que se gestione una modificación de las funciones de manera que integre la gestión del riesgo operativo y de seguridad de la información. A 30 de Octubre de 2012, se tiene proyectado por parte de la Ofician Asesora de Análisis y Control de Riesgos contar con el 100% de avance del análisis de riesgos en seguridad de la información, para las direcciones Dirección de Impuestos de Bogotá, Dirección Distrital de Tesorería, Dirección de Sistemas e Informática y Dirección de Gestión Corporativa y para el 28 de febrero de 2013 se cuenta con el 100% de la información de identificación y valoración de riesgos en seguridad de la información cargada en el aplicativo VIGIA para estas mismas dependencias. A 31 de Diciembre de 2012 se dispone del 100% de definición de planes de tratamiento de riesgos en seguridad de la información. Estas actividades cantarán con el seguimiento por parte del Área de Control Interno.

## **Subsistema de Control de Gestión**

### **Dificultades**

La SDH ha realizado importantes inversiones en componentes de Tecnología de Información – TI, pero en ocasiones los resultados obtenidos no están directamente relacionado con el nivel de inversión realizado, se presentan debilidades relacionadas con: los plazos, presupuestos, calidad de los productos contratados, supervisión y gerencia de los proyectos y en las líneas de comunicación y retroalimentación entre los usuarios funcionales y técnicos. Así mismo, no obstante el tema de disponibilidad e integridad de la información ha mejorado, es necesario seguir trabajando de manera coordinada para dar un mejor servicio a la ciudadanía en especial en épocas de vencimiento del pago de Impuestos.

### **Avances**

#### **1. Actividades de Control**

##### **Políticas de Operación:**

A través de la presentación del Informe de Gestión Integral, con una periodicidad trimestral, se busca evaluar si las políticas de operación facilitan la ejecución de los procesos y las actividades, en cumplimiento de los objetivos institucionales. La

política de calidad se revisa y ajusta de acuerdo con las necesidades de la Entidad.

#### **Procedimientos:**

Se continúa trabajando en la definición de la "Cadena de Valor" y el nuevo "Mapa de Procesos". Los procedimientos se revisan y actualizan permanentemente, bien sea por iniciativa de los responsables o a través de las auditorías internas de calidad.

#### **Controles:**

Los procedimientos incorporados en el sistema de Gestión de la Calidad disponen de los respectivos controles preventivos, detectivos y correctivos para garantizar el cumplimiento de su objetivo, y se presentan propuestas de mejora a través de las revisiones que se practican durante la vigencia.

#### **Indicadores:**

Se cuenta con una batería de indicadores que permite hacer seguimiento y verificar el cumplimiento de las metas previstas en los diferentes planes, información que se reporta en los Informes de Gestión Integral.

#### **Manual de Procedimientos:**

Se revisa y se ajusta de acuerdo con las necesidades de la Entidad.

## **2. Información**

### **Información Primaria:**

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría Distrital de Hacienda de Bogotá, D.C., publica el Plan de Compras 2012 en su página web. También tiene acceso directo a Contratación a la Vista, SECOP, información sobre Menor Cuantía y Convocatorias a Licitación Pública de la vigencia 2012.

Los procesos de selección de contratistas de esta Secretaría pueden ser consultados en el Portal Único de Contratación [www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co).

Se aplica el procedimiento para la recepción y atención de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, y de su gestión se presentan informes mensuales, cuyos resultados se comunican a las dependencias para el mejoramiento en términos de oportunidad y de calidad de las respuestas. Por otra parte, se mantiene y actualiza el normograma institucional, el cual consolida la documentación legal y reglamentaria que rige la gestión de la Entidad. La Alcaldía Mayor, a través del Decreto 52 de 2012, adoptó el manual de imagen corporativa y visual de la nueva administración, cuya aplicación es de carácter obligatorio para realizar cartas, memorandos, circulares, actas, resoluciones, decretos, presentaciones de PowerPoint y demás documentos.

La Secretaría Distrital de Hacienda adoptó la figura de Defensor de Ciudadano mediante Resolución No. SDH-000394 del 22 de septiembre de 2010. En la página web encontramos la información básica del defensor del ciudadano y tiene dispuestos varios canales para la interacción que la ciudadanía: Canales telefónicos 3385111, 3385138, 3385134, 3385142; telefax 3509804; línea gratuita 018000124000 y atención personalizada en la Carrera 30 N° 25-90, costado occidental, primer piso en el horario de 8:00 am a 5:30 pm. Los ciudadanos pueden radicar peticiones verbales a estas líneas de atención. Las comunicaciones escritas se reciben vía correo electrónico al correo [webmaster@shd.gov.co](mailto:webmaster@shd.gov.co) y mediante escritos radicados en la Oficina de Correspondencia dirigidas al defensor del ciudadano.

### **Información Secundaria:**

En la página Web y en la Intranet se dispone de un link para recibir sugerencias y opiniones del cliente interno y externo, cuya información se utiliza para retroalimentar la mejora de los procesos. Así mismo, se mantienen y actualizan las Tablas de Retención Documental.

### **Sistemas de Información:**

La Secretaría Distrital de Hacienda dispuso los servicios electrónicos para que todos los contribuyentes puedan realizar su pago por internet de forma fácil, ágil y segura ingresando a [www.haciendabogota.gov.co](http://www.haciendabogota.gov.co). Desde este sitio, en la sección "Impuestos en línea", los contribuyentes pueden obtener el formulario sugerido por la Administración para proceder con el pago electrónico. En aquellos casos que no se haya emitido formulario o se deba cambiar algún dato de la declaración, los contribuyentes cuentan con herramientas virtuales para la liquidación del impuesto. En momentos de alta afluencia se presentan inconvenientes de caídas del sistema que conlleva: el aumento de quejas por parte de los usuarios, que no se

cubran las necesidades del ciudadano y por el ende el incremento de la percepción negativa de la gestión de la entidad, situaciones que ha sido evidenciada y comunicada a las dependencias responsables del tema por el Área de Control Interno para que se implementen acciones de mejoramiento.

Los contribuyentes pueden solucionar sus dudas escribiendo al chat tributario de [www.haciendabogota.gov.co](http://www.haciendabogota.gov.co), al correo electrónico [oponiontributaria@shd.gov.co](mailto:oponiontributaria@shd.gov.co), o llamando a la Línea 195, donde además podrán programar una cita en cualquiera de los 12 puntos de atención con los cuales cuenta la entidad. El Plan Estratégico de Sistemas de Información – PESI, el cual es actualizado en lo referente a diagnósticos, dimensionamientos de la infraestructura tecnológica y avances en ejecución. La gerencia de proyectos de desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación – TIC se realiza bajo los criterios definidos por el Project Management Institute en el PMBOK. Es necesario dar estricto cumplimiento a la resolución 305 de 2008 de la Comisión Distrital de Sistemas. Lo anterior con el propósito de ejecutar los proyectos tecnológicos con estándares internacionales generalmente aceptados y que sean procesos continuos, ordenados, dinámicos y flexibles, con enfoque en el servicio a la ciudadanía, y optimicen la toma de decisiones en tiempo real.

### **3. Comunicación Pública**

#### **Comunicación Organizacional:**

La política de comunicación interna se actualiza y se divulga de acuerdo con las necesidades de la Entidad, facilitando el manejo de la información al interior, contribuyendo en el aumento de la participación de los servidores en la gestión institucional y aportando al desarrollo de un clima laboral favorable.

#### **Comunicación Informativa:**

La Secretaría Distrital de Hacienda, trabajó activamente en el presupuesto participativo, una de las apuestas más importantes que está haciendo el Gobierno de la “Bogotá Humana”, el cual permitirá la participación ciudadana y el control social en las decisiones sobre el presupuesto y la lucha contra la corrupción. Implementar presupuestos participativos en los niveles distrital, local y en unidades básicas barriales, es una prioridades del Gobierno Distrital y un compromiso de eficiencia y transparencia en el gasto público.

La página web [www.haciendabogota.gov.co](http://www.haciendabogota.gov.co), conexión entre la Entidad y los usuarios externos, donde se encuentran, además de los servicios en línea (pago de impuestos, entre otros), información de interés general de la Entidad para el público nacional y extranjero.

Hacienda en Línea: Es un programa de radio virtual que se emite los martes y jueves, de 11:15 a 11:30 a.m. a través de la página [www.dcradio.gov.co](http://www.dcradio.gov.co). Los invitados hablan sobre diversos temas de la Entidad, o del Sector Hacienda.

#### **Medios de Comunicación:**

El Área de comunicaciones gestiona ante los medios de comunicación masivos la publicación de información institucional de interés general para los ciudadanos. A través del Plan de Medios se mantiene actualizada la información disponible para el ciudadano y partes interesadas, al tiempo que se hace seguimiento en las áreas de atención al usuario, para garantizar el fácil acceso a la información generada por la Entidad.

## **Subsistema de Control de Evaluación**

### **Dificultades**

Se presentaron demoras en el inicio de las auditorías internas de calidad, sin embargo se contó con la participación activa de los auditores que con responsabilidad y compromiso ejecutaron las auditorías en el tiempo solicitado y quedo como enseñanza que debemos organizar y planear mejor nuestras auditorías y trabajar en equipo para que se mejoren los resultados y blindemos nuestros procesos y productos para prestar un mejor servicio a nuestra ciudad.

### **Avances**

#### **• Autoevaluación**

##### **Autoevaluación del Control y la Gestión:**

Se hace seguimiento a los Informes de Gestión Integral, de cuyo resultado se presentan los correspondientes informes de retroalimentación a las áreas. Igualmente, se verifica la efectividad de las acciones correctivas, derivadas de los informes, aspecto que está contemplado en el Procedimiento para la planeación, seguimiento y evaluación de la gestión, inscrito en el Sistema de Gestión de la Calidad. En las auditorías de Calidad se evalúa la efectividad de los Controles.

##### **Evaluación Independiente**

### **Evaluación del Sistema de Control Interno:**

Se cuenta con un procedimiento inscrito en el Sistema de Gestión de la Calidad para adelantar esta actividad, el cual se actualiza en la medida en que se generan los procedimientos que lo componen. Dentro del proyecto de innovación adelantado por la Entidad, se mejoraron los procedimientos relacionados con el tema de las auditorías internas. El Área de Control Interno comprometido con el fortalecimiento del Autocontrol ha publicado los siguientes boletines para que sean aplicados e interiorizados por los servidores públicos de la SDH: Procesos de atención al ciudadano, sistemas de información, atención de la peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; uso de la información; auditorías internas de calidad como instrumento de sostenibilidad y mejoramiento del SGC.

### **Auditoría Interna:**

El Área de Control Interno, en cumplimiento de lo estipulado en los artículos 209 y 269 de la Constitución Política, la Ley 87 de 1993 y demás normas que los complementan; de conformidad con lo previsto en el Programa Anual de Auditoría aprobado en sesión de abril 17 de 2012 por el Comité de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2012 está adelantando las siguientes auditoría de gestión: Contratación e Interventoría, Quejas y Reclamos y Participación Ciudadana y Control Social. También ha realizado evaluaciones para prevenir y generar mejoras oportunas de temas específicos entre los que efectuaron: a los planes de mejoramiento, Plan de contratación, Sistema de rendición Electrónica de la cuenta SIRECI, Seguimiento al procedimiento 10P-01 Programación presupuestal y Formularios Impuesto Predial Unificado 2012, Primer vencimiento.

Respecto a las auditorías internas de calidad se ejecutaron en este período: 21 auditorías a: 2 servicios, 20 procesos, 45 procedimientos, 4 instructivos, como resultado de este proceso se evidenciaron 41 no conformidades y 57 observaciones.

### **Planes de Mejoramiento.**

#### **Plan de Mejoramiento Institucional:**

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010 y la Circular No. 003 del 12 de enero de 2012 de la Veeduría Distrital, la Secretaría Distrital de Hacienda tiene a disposición de la ciudadanía y el público en general los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría de Bogotá y los planes de mejoramiento producto de las Auditorías Internas de Gestión que actualmente están vigentes.

Plan de mejoramiento Contraloría de Bogotá  
Plan de mejoramiento PQRS Decreto 371  
Plan de mejoramiento Contratación Decreto 371  
Plan de mejoramiento Banca Multilateral.

El Área de Control Interno realiza el monitoreo y seguimiento aleatorio al cumplimiento de las acciones de mejora contenidas en los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría de Bogotá o con el Área de Control Interno.

Durante este período se suscribió el plan de mejoramiento de la Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral – Modalidad Regular -Secretaría Distrital de Hacienda – SDH-período auditado 2011, el cual incluye 30 acciones de mejora que serán objeto de seguimiento por parte del Área de Control Interno.

#### **Plan de Mejoramiento por Procesos:**

A través del Informe de Gestión Integral, las áreas responsables presentan el estado de avance en el cumplimiento de las acciones previstas en las acciones correctivas y preventivas que hayan suscrito como resultado de las auditorías internas de calidad.

**Plan de Mejoramiento Individual:** Durante este cuatrimestre no se han generando Plan de Mejoramiento Individual ya que no se ha presentado una calificación inferior a 75 /100.

### **Estado general del Sistema de Control Interno**

El Sistema de Control Interno presenta un alto grado de cumplimiento en todos los elementos de los tres subsistemas, en tanto que en él se observa una visión integral, una estructura organizacional flexible a los cambios, se definen los niveles de responsabilidad y de gestión, se identifican los procesos y los procedimientos y se proporcionan los recursos para la operación. El sistema igualmente integra los requisitos de la norma NTC GP 1000:2009, los subsistemas y elementos del MECI.

De manera general se puede determinar que la entidad ha venido dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de

1993 y sus decretos reglamentarios, logrando establecer herramientas de gestión que apoyan la toma de decisiones y sirven de guía para alcanzar la optimización y calidad de los procesos. Cada uno de los elementos que conforman el MECI se encuentran implementados y la alta dirección continua con el compromiso, interés y apoyo para que este se siga fortaleciendo.

Se cuenta con un software que está en proceso de implementación el cual permitirá una administración y control sobre el Sistema de Gestión Integral hacendario, a través del manejo de los indicadores, acciones correctivas y preventivas. Buscando reducir el uso del papel en la entidad y garantizar mayor confiabilidad en la información, entre otros.

### Recomendaciones

Se debe avanzar rápidamente en temas relacionados con: la planeación estratégica 2012-2016, el mejoramiento de los procesos y servicios de la entidad, simplificación y racionalización de trámites, programa cadena de valor, simplificar y actualizar la documentación del sistema de Gestión de Calidad. Fortalecer el tema de quejas y reclamos orientado a solucionar las necesidades del cliente externo. Continuar ejecutando acciones encaminadas a fomentar la cultura del autocontrol y la autorregulación orientada al mejoramiento continuo y a la utilización efectiva de los recursos públicos. Concientización de los funcionarios para una permanente autoevaluación, control y análisis de resultados para la toma de decisiones. Respecto a los Sistema de Información se debe fortalecer la administración y control de proyectos con componente tecnológico para que se ejecuten dentro de los términos establecidos, con las funcionalidades esperadas y ajustados a los requerimientos del negocio hacendario. Así mismo implementar mecanismos que garanticen la identificación de los riesgos y el tratamiento de los mismos, para que en la ejecución de los proyectos de Tecnología de Información se tomen decisiones efectivas y oportunas, donde el equipo de trabajo: gerentes, equipo técnico y funcional, casa de software etc., tengan una misma visión y trabajen hacia el logro efectivo de los objetivos del proyecto.

LUIS FRANCISCO CANTE CESPEDES

Firma

Elaboró: Rubiela Hernández Velasco *REV.*  
Revisó: Luis Francisco Cante Céspedes  
Despacho Secretario de Hacienda  
Área de Control Interno