

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	JOSÉ IGNACIO LEÓN FLOREZ	Período evaluado: 12-11-2014 a 11-03-2015
		Fecha de actualización: 11-03-2015

El Área de Control Interno de la Secretaría Distrital de Hacienda – SDH, elabora el informe pormenorizado cuatrimestral, en cumplimiento del artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, con la información suministrada por las áreas de la Entidad, las cuales son responsables de la implementación y ejecución de los módulos y del eje transversal del Modelo Estándar de Control Interno – MECI actualizado en el Decreto 943 de 2014 a través de los productos mínimos para cada uno de los elementos.

1. MÓDULO CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Avances

1. TALENTO HUMANO

1.1.1. Acuerdos, compromisos o protocolos éticos:

Documento con los principios y valores

La información sobre el ideario Ético está vigente y publicada en la intranet de la SDH en el menú "Nuestra Entidad", versión 2 del 9 de Julio de 2013.

Acto Administrativo que adopta el documento

En ésta administración se establecieron 5 principios y valores como "*Marco Ético Hacendario*", el cual hace parte de la Plataforma Estratégica de la Entidad y fue aprobado en Comité de Ética de la SDH.

Estrategias de socialización permanente

Para cerrar la campaña de valores en la Dirección de Impuestos de Bogotá, el 9 de diciembre de 2014, se conmemoró el día internacional contra la corrupción con la realización de actividades lúdicas resaltando el marco ético de la entidad, esta jornada fue planeada y ejecutada por el equipo de gestores con el apoyo del cuerpo directivo de la DIB. Las estrategias desarrolladas por la DIB en la línea de valores fue presentada a la Dirección de Gestión Corporativa y La Oficina Asesora de Planeación para la articulación con las estrategias previstas institucionalmente y los videos alusivos a los valores, fueron presentados al Área de comunicaciones para su disposición en la intranet.

En las inducciones realizadas en la Dirección Distrital de Contabilidad sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, se sensibiliza a los funcionarios sobre la vivencia de los valores éticos de la entidad.

1.1.2. Desarrollo del talento humano:

Manual de funciones y competencias laborales

Se expidió la Resolución No. SDH-000284 del 22 de diciembre de 2014 "*Por la cual se establece el Manual específico de funciones y competencias laborales para los empleos de la planta de cargos de la Secretaría Distrital de Hacienda*", el cual se encuentra publicado en la Intranet.

Plan Institucional de Formación y Capacitación

Al terminar el año 2014, se construyó el plan de capacitación 2015 en las sesiones programadas para reflejar las necesidades de capacitación y ya en el 2015, con ICONTEC y con Crece Ltda., se encuentran en ejecución las capacitación de:

- Formación de auditores internos en HSEQ Y del Sistema Integrado de Gestión.
- Coaching Organizacional, Coaching Gerencial y Auditoría Forense.

El Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) en ejecución de los planes institucionales de capacitación de las entidades distritales, capacitó en:

- Reinducción de empleados a servidores públicos: *"El ABC del nuevo servidor público distrital"*.
- Sistema de Gestión de la Calidad en el Distrito Capital y MECI 1000:2014.
- Diplomado en formulación de proyectos de planes de ciudad de Bogotá Humana.
- Interventoría en la contratación pública.

Adicionalmente, la Subdirección del Talento Humano gestionó el apoyo interinstitucional del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y del DASCD y se capacitó en:

- Auditoria interna de calidad.
- Curso especial en aplicación de normas y reglas ortográficas en la redacción de documentos empresariales.
- Servicio al cliente, un desafío.

Y a través de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se realizó las capacitaciones virtualmente de:

- Curso Resolución de Conflictos.
- Curso Fortalecimiento de la Gestión.

En la Dirección Distrital de Tesorería, se planeó la capacitación interna *"El Tesoro del Saber"* para fortalecer la formación en temas de importancia estratégica y operativa seleccionados por los servidores públicos.

La Oficina Asesora de Planeación identificó las necesidades de formación y competencias comportamentales respecto de los procesos CPR-01: *"Administración documental"*, CPR-06: *"Mejora continua"* y CPR-58: *"Planeación, seguimiento y evaluación de la gestión"* y el 20 de noviembre de 2014 remitió por correo electrónico los formularios diligenciados al correo oficial de capacitación.

Programa de inducción y reinducción

La Subdirección de Talento Humano realiza periódicamente el proceso de inducción a los funcionarios y Directivos que ingresan a la entidad.

A nivel de la Dirección Distrital de Contabilidad se adelantaron las inducciones sobre el Sistema de Gestión de la Calidad a 2 funcionarios nuevos y en la Oficina de Control Interno Disciplinario se realizó la inducción específica y/o entrenamiento en el puesto de trabajo a la nueva funcionaria.

Programa de bienestar e incentivos

El plan de incentivos para los funcionarios está en la Resolución SDH-000169 del 14 de junio de 2013 y su otorgamiento se llevó a cabo de acuerdo con el desempeño obtenido en cada categoría.

También, se realizaron actividades del plan de bienestar como:

- Concurso de Decoración navideña.
- Jornada de Integración Hacendaria.
- Día de los Mejores.
- Vacaciones recreativas diciembre 2014.

Sistema de evaluación del desempeño

La Entidad cuenta con un sistema propio de evaluación del desempeño y los funcionarios de carrera administrativa fueron evaluados por los jefes de las dependencias para el periodo comprendido entre el primero de agosto de 2014 y el 31 de enero de 2015, en los formatos establecidos y fueron remitidas a la Dirección de Gestión Corporativa en el mes de febrero de 2015.

De igual manera, se diligenciaron por los funcionarios los formatos de definición de objetivos para el periodo del primero de febrero de 2015 a 31 de enero 2016.

1.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.2.1. Planes, programas y proyectos:

Planeación

La Oficina Asesora de Planeación dio las directrices para la realización del cierre de vigencia en cuanto el seguimiento de indicadores, el plan estratégico y los proyectos de inversión. Con base en información de las áreas se realizó la revisión y consolidación del avance del plan estratégico 2014 el cual alcanzó un cumplimiento del 92,9%.

Así mismo, se programó y publicó el plan de acción de todas las dependencias del plan estratégico para el 2015 y formulación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2015.

En la Dirección Distrital de Tesorería el día 23 de enero de 2015 se reunieron todos los funcionarios con el propósito de revisar los logros 2014 y los retos del equipo de trabajo en el 2015.

Igualmente, la Dirección de Impuestos de Bogotá realizó comités de Dirección semanales, en el que la Directora participó de los temas y decisiones presentados en el comité directivo de la Secretaría, realizó seguimiento a la gestión, se trataron temas nuevos que afectaban la ejecución de la planeación y se evaluaron los resultados alcanzados.

La misión y visión institucionales adoptados y divulgados

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

Se destaca que la Dirección de Distrital de Contabilidad realizó en las reuniones de retroalimentación socialización con la presentación de los avances de plan estratégico el 28 de noviembre de 2014.

Objetivos institucionales

Consolidados los objetivos estratégicos para el 2014 se alcanzó un cumplimiento del 92,91%, destacándose el buen comportamiento del objetivo 1: "*Gestionar la financiación del Plan de Desarrollo 'Bogotá Humana 2012-2016, buscando nuevos Ingresos y potencializando los recursos existentes*" con el 97,2% de consecución y el objetivo 4: "*Establecer un modelo de atención al ciudadano estructurado bajo criterios de participación y transparencia, que mejore los niveles de confianza en la entidad y la satisfacción de sus usuarios*" obtuvo un 96,9% de cumplimiento. Y los mismos se encuentran publicados en la intranet en el menú "*Nuestra Entidad*".

Planes, programas y proyectos

La Oficina Asesora de Planeación realizó seguimiento a la gestión que se compila en el informe de la misma, en el trimestral octubre-diciembre 2014, el cual incluye la planeación estratégica, proyecto de inversión, sistema de gestión de la calidad, estrategia anticorrupción e indicadores aplicando los parámetros establecidos en la guía de indicadores y por parte de los profesionales del área la retroalimentación a dicho informe. De igual manera, a través del seguimiento al cumplimiento de los planes, programas y proyectos de la Secretaria se realizó la validación, ajuste y consolidación como parte del balance anual de gestión.

Con corte a 30 de noviembre de 2014 se recaudó 6,5 billones de pesos, un 105% de la meta del año, con un crecimiento del recaudo oportuno en el impuesto de predial del 22% y de 10% en el impuesto de vehículos. El 91% de los contribuyentes de predial cumplieron oportunamente su obligación, es decir 1,25% más que en 2013. Cada punto de incremento aporta a Bogotá 30 mil millones de pesos.

Durante la vigencia 2014 se cerraron los proyectos financiados con recursos de la banca multilateral, con resultados satisfactorios para el Distrito, así mismo se planteó una reformulación del proyecto de inversión 698 "*Coordinación de Inversiones de Banca Multilateral*", ajustando los costos acorde a la ejecución del año 2014 y proyectados del 2015.

De igual manera, se realizó una evaluación y verificación que condujo a la reformulación del proyecto 699 de estudios para el fortalecimiento de las finanzas públicas, propendiendo una articulación entre los objetivos trazados del actual Plan de Desarrollo y los recursos disponibles, los temas que deben ser priorizados como la actualización de la metodología de cálculo de la evasión de ICA, la actualización de modelo para el marco fiscal de mediano plazo y el diseño del modelo de equilibrio general que permita proyectar comportamiento sectorial, realizar simulaciones de políticas distritales o externas sobre la dinámica económica de la ciudad.

1.2.2. Modelo de operaciones por procesos:

Mapa de procesos

En el Sistema de Gestión de Calidad se encuentran caracterizados y documentados todos los procesos y procedimientos de la SDH. La Oficina Asesora de Planeación actualizó del mapa de procesos teniendo en cuenta la simplificación de procesos de la Dirección Jurídica.

Divulgación de los procedimientos

El Área de Comunicaciones mediante el correo electrónico *comunicaciones@shd.gov.co*, divulga todas las actualizaciones de los procedimientos de la Entidad, con el fin de que todos los servidores conozcan las actualizaciones que se realizan al Sistema de Gestión de Calidad.

Se les recordó a directores, subdirectores y jefes la aplicación del procedimiento 40-P-03 “Asignación y entrega de bienes devolutivos” en cumplimiento de la acción de mejora SAM- 18 de 2014.

Se actualizó y socializó los siguientes documentos en el SGC:

- CPS-02 “Administración de ingresos tributarios”.
- CPR-37 “Contratación” se capacitó sobre el manual de contratación.
- 03-P-03 “Atención de requerimientos por parte del defensor del ciudadano de la SDH”.
- 19-P-01 “Régimen sancionatorio”.
- 19-P-06 “Evaluación operativa de ingreso y seguimiento”
- 05-P-01 “Recursos tributarios”.
- 36-P-01 “Representación judicial, extrajudicial y administrativa”.
- 36-P-02 “Atención de tutelas”.
- 36-P-03 “Intervención dentro de los procesos concursales”.
- 54-P-01 “Elaboración de los estados contables de Bogotá D.C., del sector público distrital y del sector gobierno general”.
- 55-P.01 “Asesoría”.
- 61-P-01 “Administración de Comunicaciones Oficiales”.
- 30-P-05 “Marco Fiscal de Mediano Plazo” junto con la guía y procedimientos asociados.
- 05-I-03 “Instructivo radicación de recursos y revocatorias”
- 19-I-01 “Devolución de mayores valores consignados por las entidades recaudadoras”
- 19-I-02 “Calificación de reciprocidad a las entidades recaudadoras”
- 54-I-01. “Gestión de operaciones recíprocas”.
- 61-I-02 “Trámite de las Comunicaciones en el Despacho”. se dio de baja. 61-I-03 “Trámite de correspondencia externa recibida y enviada proveniente o con destino al Concejo de Bogotá D.C. o relacionada con proyectos de acuerdo formulados por concejales de la ciudad”.
- 06-F.07 “Solicitud de acción correctiva, preventiva o de mejora”.
- 19-F.30 “Prueba habilitante para el recaudo de los impuestos distritales”.
- 05-F.06 “Auto que decreta pruebas”.
- 05-F.13 “Tabla única de control de recursos”.
- 05-F.24 “Resolución de revocatoria directa”.
- 05-F.25 “Auto inclusorio de providencias judiciales”.
- 05-F.26 “Auto que acepta desistimiento del recurso”.
- 69-F.18 “Solicitud de facilidad para el pago de obligaciones tributarias”.

Y se cerró la SAC 14, cuyo objetivo era la modificación de los procedimientos del Proceso CPR 63.

Proceso de seguimiento y evaluación satisfacción del cliente

La Oficina Asesora de Planeación oficializó los resultados de la encuesta de satisfacción 2014 implementada por la firma IPSOS-Loyalty, cuyo objetivo era establecer el nivel de satisfacción de los clientes de diferentes segmentos con el servicio prestado por la SDH, determinando los procesos y atributos que mayor impacto tienen sobre la satisfacción y las necesidades / expectativas en torno al servicio en el periodo del 18 al 21 de Noviembre de 2014, la cual fue debidamente socializada, iniciando la revisión y análisis de los resultados, que generaron la formulación de las acciones correctivas 05 y 06 de 2015 y las acciones preventivas No. 9 y 10 -2015.

Se transcriben las conclusiones dadas por la firma y que se encuentran en el informe *“Consolidado de estudios de Satisfacción SDH”*:

- “Hay una mejora generalizada de los indicadores de cliente interno fundamentados en la amabilidad percibida, y en la implementación de mejoras de las áreas.*
- Los datos nos muestran una gestión estructural en la Dirección de Gestión Corporativa que no se ven en el indicador general por la diversidad de servicios que prestan, el plan de bienestar, el diagnóstico y mejoramiento del clima organizacional, el programa de higiene y el programa de incentivos son los procesos a continuar mejorando, así como el servicios de ascensores y el de mantenimiento de vehículos.*
- Se debe revisar el trámite de pagos, porque se está percibiendo como lento y demorado aunque una parte del proceso no lo gobierne la Subdirección de pagos.*
- En la Dirección Jurídica se consolidan los esfuerzos que ya se notaban el año anterior, este año la labor en la Subdirección Jurídica Hacendaria y la Subdirección de Gestión Judicial fueron fundamentales para apuntalar esto. En asuntos contractuales la claridad en la información es la oportunidad de mejora*
- La Dirección de Estudios Fiscales y la Dirección de Contabilidad continúan con una excelente labor interna que es altamente valorada por los usuarios internos.*
- Los estudios generados por la Dirección de Estudios Fiscales se podrían aprovechar en el acercamiento personalizado a los Grandes Contribuyentes.*
- En la Dirección de sistemas las mejoras se deben enfocar en la red wireless, el desarrollo de software para el sistema SI Capital y los módulos de orientación tributaria.*
- En la Dirección de Análisis y Riesgos, se enfocaron en sus usuarios reales de los productos y allí enfocaron sus mejoras. La oportunidad sigue estando en las matrices de riesgo.*
- En la oficina de planeación hubo esfuerzos en mejorar la comunicación con las áreas y en tener unidad de criterio y se va logrando. El foco de mejora sigue estando en la asesoría y acompañamiento en los proyectos de inversión”.*

Y respecto a los niveles de satisfacción se traen de presente algunos:

- la Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales obtuvo una calificación sobresaliente .
- La Oficina Asesora de Planeación obtuvo un nivel del 81%
- La Dirección Jurídica se ubicó en un 80.1% donde resulta posible formular acciones preventivas para la mejora continua e inició la revisión del cuestionario a aplicar en 2015.
- la Gestión Presupuestal Distrital obtuvo un 84.5% por la disminución de la Satisfacción en las Empresas Sociales del Estado, los Establecimientos Públicos y las Empresas Industriales y Comerciales del Orden Distrital.

En el 2015 la Oficina de Servicio al Contribuyente realizó el seguimiento y cierre de las acciones resultados de la encuesta de satisfacción de 2013. A su vez, formuló los planes de acción con base en los resultados de la encuesta 2014 y el impacto de las acciones ejecutadas en la vigencia anterior. La Oficina de Correspondencia realizó mensualmente la *“Evaluación a la satisfacción de la ciudadanía frente a las respuestas de la SDH a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias”*, donde se plasmó el análisis de los resultados obtenidos de acuerdo a la calificación obtenida y es remitido a la Alta Dirección de la SDH, para la retroalimentación a los equipos de trabajo.

1.2.3. Estructura organizacional:

Estructura organizacional que facilite gestión por procesos

Se expidió el Decreto 601 del 22 de diciembre de 2014 "Por el cual se Modifica la estructura Interna y Funcional de la Secretaría Distrital de Hacienda y se dictan otras Disposiciones". Dentro de los aspectos a resaltar de la nueva estructura de la SDH, es la creación de la Oficina de Control Interno.

La Oficina Asesora de Planeación realizó una reunión el 16 de febrero para socializar la nueva estructura organizacional, estableciendo actividades y responsables para trabajar con las áreas en temas de actualización documental que va a requerir el sistema.

1.2.4. Indicadores de gestión:

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

Los resultados alcanzados por los indicadores de gestión, de procesos y de calidad de la Entidad, con corte a 31 de diciembre de 2014 están publicados en la intranet ingresando por el link "SIG".

Se creó el indicador "Evaluación de resultados del Sector Hacienda en el marco del plan de desarrollo" para la vigencia 2015 en el Plan Estratégico y el pasado 31 de diciembre, se cerró la SAC 02, cuyo objetivo era replantear el indicador "Eficiencia en la presupuestación de los recursos" y fue reemplazado por el de "Programación Presupuestal del Servicio de la Deuda Vigente Acertada".

En el 2014 la Dirección Distrital de Presupuesto definió 3 indicadores de procesos:

1. Categorización Distrital Ley 617-00, de vital importancia ya que su cumplimiento permite garantizar la transferencia de los recursos provenientes de la participación en los ingresos corrientes de la nación que apalancan la inversión en Educación, Salud, Agua Potable y Saneamiento Básico.
2. Optimización en tiempos de respuesta, encaminado a reducir el tiempo de trámite de las modificaciones y viabilidades presupuestales a 3 días en el término de un año.
3. Nivel de satisfacción alcanzado en la capacitación.

Y 2 indicadores del Plan Estratégico:

1. Requerimientos funcionales especificados: Módulo de Plantas de Personal y el Diseño del Plan Financiero para los Establecimientos Públicos y Unidades Administrativas Especiales y
2. Actividades implementadas, orientadas al fortalecimiento del presupuesto como instrumento para la asignación eficiente de los recursos de las entidades distritales, conforme a los lineamientos establecidos en el Plan de Desarrollo Distrital; a garantizar la sostenibilidad fiscal del Distrito y a obtener información sobre el desempeño del ciclo presupuestario. Las acciones han permitido unificar criterios, métodos y procedimientos de información, optimización y fortalecimiento de procesos de programación, ejecución, seguimiento y cierre presupuestal y el mejoramiento en la prestación del servicio de la gestión presupuestal Distrital.

Seguimiento de los indicadores

Las dependencias de la SDH reportaron en el 4to informe trimestral de gestión de 2014 el seguimiento de los indicadores a la Oficina Asesora de Planeación y a diciembre 31 de 2014 el único indicador cuyo resultado estuvo por debajo de la meta fue "Plan de Provisión de Cargos Implementado", del Plan Estratégico, por lo que fue ajustada y replanteada la meta para 2015 y 2016.

Los indicadores de gestión establecidos para la Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones (comunicaciones oficiales CEE entregadas, requerimientos cuantificados y comunicaciones oficiales CER entregadas), mantuvieron un comportamiento por encima de la meta propuesta, resultado del seguimientos y control adelantado a la entrega oportuna de CEE y CER, control diario a las devoluciones que se presentan. Así mismo, se realizó un seguimiento constante a los derechos de petición, lo cual ha permitido mejorar la oportunidad de respuesta al ciudadano.

Se revisaron los resultados de los indicadores estratégicos y de proceso de la Tesorería Distrital, en reuniones de todos los funcionarios, y conjuntas con la Oficina de Asesora de Planeación.

Se cerró la Acción Correctiva SAC No. 16 - 2014, relacionada con el replanteamiento del producto a medir en el indicador "*Hechos de alto impacto advertidos por la OCID, prevenidos o corregidos*".

Revisión de la pertinencia y utilidad de los indicadores

Se realizó seguimiento en el aplicativo del SIG - Módulo Indicadores-, el cual se reportó en el informe de gestión del cuarto trimestre 2014. Igualmente se efectuó el seguimiento de los indicadores formulados y se dejó registro en el SIG, y fueron revisados los indicadores del Plan Estratégico.

También se replanteó el indicador del CPR -77, cuya formulación se encuentra en proceso, al igual que la hoja de vida del indicador "*Ordenes de Pago Enviadas*" ajustando la línea base al 99% y al revisar los indicadores de la OCQS, de acuerdo al análisis se mantienen los indicadores aumentando la meta para la vigencia 2015.

1.2.5. Políticas de operación:

Establecimiento y divulgación de las políticas de Operación.

A través de las políticas de operación se establecen las acciones y mecanismos asociados a los procesos definiendo parámetros de medición del desempeño de los mismos.

De conformidad con lo establecido en la NTCGP-1000-2009, enfoque al cliente, el Plan Anticorrupción y la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión NTD-SIG 001:2011, las entidades deben construir el portafolio de servicios, instrumento de fortalecimiento de la comunicación con usuarios y partes interesadas que divulga información precisa sobre sus bienes y servicios.

En coordinación con La Oficina Asesora de Planeación la Dirección Distrital de Presupuesto participó en las mesas de trabajo en cumplimiento de la fase II y realizó la definición del contenido del portafolio, identificando el proceso que genera el bien o servicio, la respuesta / resultado del servicio: Certificación, correo, entre otros; el Canal de atención: Teléfono, presencial, correo electrónico, página web; el tiempo de respuesta: Intervalo de tiempo en que el ciudadano obtiene la respuesta (inmediato, horas, días), el responsable: Área encargada de prestar el servicio; el sitio de prestación del servicio: Donde el ciudadano accede al servicio, los requisitos y/o documentos para el servicio.

Se continuo con la revisión y fortalecimiento de las políticas operacionales entendidas como políticas de AMV, controles de ingreso a las áreas, sistemas de información, manejo de portales bancarios-tokens y elementos de seguridad de tesorería, gestion documental, seguimiento permanente a las medidas de seguridad y de control fijadas.

Manual de Operaciones adoptado y divulgado

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

Mediante Resolución SDH-000226 del 8 de Octubre de 2014 se adopto y consolido el manual de programación, ejecución y cierre presupuestal del Distrito Capital, que fue publicado y socializado.

1.3. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

1.3.1. Políticas de administración del riesgo:

Definición de políticas manejo de los riesgos

Mediante la resolución No. SDH-000431 de diciembre 31 de 2013, se adoptó la Política Integral de Administración de Riesgos de la Secretaría Distrital de Hacienda.

El Área de Control Interno realizó la evaluación a la política y metodología integral de administración de riesgos de la SDH y se generó del plan de mejoramiento a los hallazgos encontrados y con fundamento en ello se adelanta una revisión de actualización de la misma.

Divulgación del mapa de riesgos institucional y sus políticas

La Oficina Análisis y Control de Riesgos, producto del informe de auditoría de control interno, se comprometió a adelantar una campaña de divulgación del mapa de riesgos institucional de la SDH con el propósito de difundir su objeto, lectura e interpretación en todos los niveles de la organización.

Además, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación, se comunicaron directrices sobre las fechas para la radicación de planes de acción, revisión y actualización de matrices para esta vigencia.

Y en diciembre 2014 fue actualizada la matriz de riesgos anticorrupción con la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación.

1.3.2. Identificación del riesgo:

Identificación de factores internos y externos del riesgo.

La Oficina Análisis y Control de Riesgos determinó un listado de factores de riesgo con el propósito de facilitar el proceso de identificación de riesgos y son fraude interno, fraude externo, relaciones laborales, clientes, daños activos físicos, fallas tecnológicas y ejecución y administración legal. Estos factores permiten identificar las vulnerabilidades a las que está expuesta la Entidad a nivel interno y externo de manera focalizada.

Se realizó análisis y ajuste en el trimestre de los riesgos de los procesos de la Oficina Asesora de Planeación: CPR-01 "*Administración documental*" y CPR-06 "*Mejoramiento Continuo*", y como resultado de ello quedaron dos riesgos asociados. Asimismo, se realizó la identificación del Plan de Continuidad del Negocio para dichos procesos.

Se verificaron los factores internos y externos de riesgos de los procedimientos CPR-40 "*Gestión de bienes*", CPR-42 "*Administración de servicios de la Entidad y el CAD*", CPR-43 "*Gestión documental*" y CPR-77 "*Gestión ambiental*" y se concluyó que era necesario actualizar las matrices de riesgo y se revisó los riesgos identificados para los procesos CPR 61 "*Administración de Comunicaciones Oficiales*" y CPR - 03 "*Sistema de Quejas y Soluciones*".

Riesgos identificados por proceso que pueden afectar el cumplimiento de objetivos

Se vienen formulando solicitudes de acción preventiva, para el tratamiento de los riesgos con calificación alta y extrema y periódicamente se realizan revisiones a las matrices revaluando riesgos, causas y controles, para su actualización.

La Subdirección Administración con el acompañamiento de la Oficina de Análisis y Control de Riesgos verificó de los riesgos identificados por proceso que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos y concluyó que era necesario actualizar las matrices de riesgo de los procesos CPR-40 "*Gestión de bienes*", CPR-42 "*Administración de servicios de la Entidad y el CAD*", CPR-43 "*Gestión documental*" y CPR-77 "*Gestión ambiental*" y se concluyó que era necesario actualizar las matrices de riesgo y se revisó los riesgos identificados.

De acuerdo con la revisión realizada con la OACR, se identificaron nuevos riesgos para los procesos y procedimientos asociados a la OCQS, así:

- Procedimiento 03-P-01 "*Quejas y soluciones*"
 - Demora en la asignación de trámite (Queja, Reclamo o Sugerencia) al área competente
 - Obstaculizar la recepción de PQRS
 - Omisión de PQRS
 - Filtración información confidencial
 - Ocultar a la ciudadanía información considerada pública.
- Procedimiento 03-P-02 "*Defensor del Ciudadano*"
 - Ambigüedad de funciones (concentración de autoridad o acceso de poder).
 - Ocultar a la ciudadanía considerada publica
- Procedimiento 61-P-01 "*Administración de Comunicaciones Oficiales*"
 - Sistema de Información susceptible de manipulación o adulteración

- Ocultar a la ciudadanía información considerada pública.

1.3.3. Análisis y valoración del riesgos:

Análisis del riesgo

Con el acompañamiento de la Oficina de Análisis y Control de Riesgos las áreas identificaron los riesgos propios de su procedimiento determinando las posibles causas que lo originan y producto de estas revisiones fueron notificadas para formular los planes de acción orientados a administrar los riesgos con calificación residual alta y extrema.

La OACR, revisó la matriz de riesgos de la Subdirección Financiera en una reunión y se acordaron los riesgos de corrupción a incluir en la matriz y frente a los riesgos operativos se concluyó que son vigentes ajustando algunos controles para el riesgo asociado con el manejo de la caja menor e igualmente se analizó de los riesgos identificados para cada uno de los procesos de la OCQS.

La oficina Asesora de Planeación efectuó el análisis y ajuste en el trimestre de los riesgos de sus procesos: CPR-01 “Administración documental” y CPR-06 “Mejoramiento Continuo”, y como resultado de ello quedaron 2 riesgos asociados.

Evaluación de controles existentes

Para los 53 procesos definidos actualmente en la entidad se identificaron 410 riesgos y 676 controles, los cuales permiten mitigar el riesgo inherente lo que se refleja en la reducción de riesgos extremos y altos en la valoración residual.

Valoración del riesgo.

La metodología para la identificación de riesgos establece una serie de atributos (impacto y probabilidad) que facilitan el proceso de valoración del riesgo. Esta valoración es revisada periódicamente por parte de los responsables de los procesos, con el acompañamiento de la OACR.

Controles

La metodología para la identificación de controles establece una serie de atributos que facilitan el proceso de valoración del control a fin de determinar su efectividad en la reducción de la probabilidad y el impacto en el riesgo inherente. A partir de la identificación de los riesgos residuales externos y altos, se verificó la efectividad de los controles o las razones de su ineficacia dentro de los procesos.

A febrero de 2015 se han formulado 62 planes de acción de los 113 riesgos identificados como extremos y altos en las matrices de riesgos de los 8 procesos de la Dirección de Impuestos de Bogotá.

Se recibió por parte de la Oficina de Análisis y Control del Riesgo, el Manual del Sistema V.I.G.I.A. Riesgos Perfil Gestor Administrador de Riesgo, en el cual se encuentran establecidas las funcionalidades con las que cuenta el Software para la Gestión de Riesgos; sistema de información que permite el registro de los riesgos identificados, la gestión por parte del responsable del proceso, la asignación de responsables sobre los controles que se aplican a cada uno de los eventos del riesgo, documentar las auditorías realizadas a las actividades de control, valorar los riesgos del negocio y verificar el costo en el que se incurre para mitigar la materialización de los eventos de riesgo. El 9 de Febrero de 2015 se recibió la capacitación para el manejo del Aplicativo VIGIA.

Y con las SAPs formuladas se han identificado e incorporado, por parte de los responsables de los procesos, nuevos controles, ejemplo: La Dirección Jurídica dentro de la matriz de riesgos identificó un riesgo residual alto, el cual cuenta con su respectivo plan de acción SAP-24 de 2014.

Mapa de riesgos de proceso

Actualmente todos los procesos cuentan con el mapa de riesgos y están dispuestos en SharePoint por la Oficina de Análisis y Control de Riesgos. En cada procedimiento se encuentra el link para acceder a la matriz de riesgos del proceso.

Mapa de riesgos Institucional

Una vez finalizado el levantamiento de matrices de riesgo por proceso, se consolidó los riesgos en una matriz y mapa institucional, identificando los riesgos extremos y altos para establecer la solicitud de acción preventiva y reducir su impacto, mediante el fortalecimiento de controles y facilitar la administración de los mismos a fin de optimizar el mapa en beneficio de los objetivos de la SDH.

Dificultades

- Persisten debilidades en el desarrollo de estrategias de socialización permanente de los principios y valores éticos definidos por la SDH, faltan gestores éticos, no se han diseñado indicadores que permitan medir la eficacia y la eficiencia de la gestión ética. Se debe revisar periódicamente la pertinencia del ideario ético con el fin de mantenerlo vigente y acorde con la realidad institucional.
- El Plan Institucional de Capacitación para 2015 no está publicado en la intranet; no responde a todas las necesidades de los servidores públicos; su ejecución no se desarrolló oportunamente de acuerdo a lo programado; hay temas técnicos que exigen una alta especialización en la capacitación (procedimiento tributario, estadísticas y manejo de bases de datos) no programadas.
- En la caracterización de los procesos no se encuentran incluidas las políticas de operación.
- La publicación o socialización de los cambios en los procedimientos a través del correo electrónico no garantiza que los interesados conozcan el alcance total de los cambios.
- Debido a la estructura de la encuesta, realizada por la firma Ipsos Napoleón Franco se dificulta la adopción de un plan de acción ya que los argumentos para calificar a la SDH resultan para algunas áreas ambiguos.
- El cargue de información, complejidad y cálculo de variables para unos indicadores en el aplicativo.
- Falta mayor divulgación y aplicación de las políticas de administración de riesgos y socialización de los mapas de riesgo de los procesos.

2. MÓDULO DE CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Avances

2.1. AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.2. Autoevaluación del Control y Gestión:

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

En los Comités de Dirección semanal y reuniones con los equipos de trabajo, los responsables de procesos reiteran a los funcionarios de la Dirección de Impuestos de Bogotá el compromiso del autocontrol en las actividades ejecutadas para minimizar el producto no conforme en los trámites y servicios, la DIB tiene un instructivo de medición del producto no conforme, 06-I-03, que aplican los revisores y responsables de proceso en las áreas, (revisión de actos, oficios y peticiones), los resultados de la medición se reportan trimestralmente a La Oficina Asesora de Planeación anexo al informe de gestión integral y son evaluados en cada área para establecer las acciones preventivas y/o correctivas. En 30 de enero de 2015 la Oficina de Cuentas Corrientes de la DIB radicó una solicitud de acción correctiva (SAC 02/2015) para tratar las causas del producto no conforme del proceso de Devoluciones y/o Compensaciones, que superó el margen de tolerancia del 7%.

En la Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales sensibilización de los funcionarios adscritos a la dirección respecto de la cultura de la autoevaluación en la evaluación de desempeño, las reuniones regulares y en la elaboración del informe gerencial de seguimiento trimestral y en la Subdirección Financiera se dieron instrucciones y se retroalimentó al equipo de trabajo en casos especiales que se presentan en la revisión, elaboración de órdenes de pago, constitución de disponibilidades, reservas presupuestales y pasivos exigibles.

Se presenta informe a la Jefe de la Oficina de Correspondencia Quejas y Soluciones, poniendo en conocimiento de algunas falencias en el cumplimiento del procedimiento 03-P-01.

Herramientas de autoevaluación

Trimestralmente todas las áreas de la Entidad reportan a la oficina Asesora de Planeación el avance de su gestión, que es analizada y de ser necesario se hacen recomendaciones para la mejora.

La Dirección Distrital de Tesorería lleva una matriz de compromisos internos que es revisada periódicamente por el equipo y hace seguimiento a indicadores, actualización de correspondencia-CORDIS, cumplimiento de horario, políticas de seguridad, control de cuentas bancarias, control de tokens. Y se revisó de logros 2014 y los retos para 2015 con participación de los funcionarios.

Para el control específico de los productos y servicios, la Dirección de Impuestos de Bogotá cuenta con un instructivo de medición de producto no conforme aplicado por los revisores y los responsables de procesos, lo que permite identificar las oportunidades de mejora en los procesos.

La Dirección de Sistemas e Informática DSI, en referencia al mejoramiento de proceso de gobierno de los servicios de TI, utilizó un nuevo enfoque de ciclo de vida de servicios basados en las mejores prácticas de acuerdo a ITIL V. 3, integrando personas, procesos y tecnología, evaluando los niveles de madurez de los procesos actuales para mejorar e implementar procesos según las buenas prácticas de ITIL., se han estructurado los servicios de la Entidad y su dependencia tecnológica, implementando 6 procesos base y elaborando el catálogo de servicios, en la primera fase.

La DSI dentro de su catálogo de servicios cuenta con una mesa de Servicios, el cual es el único punto de contacto que gestiona y apoya las solicitudes tecnológicas para la SDH, el anterior servicio cuenta con la herramienta Unicenter que permite realizar el control y gestión de los diferentes tickets solicitados por las áreas de la Entidad lo que permite contar con documentación de los casos atendidos, generar indicadores para tomar decisiones acerca del comportamiento del servicio.

La DSI cuenta con el sistema de solicitud de requerimientos, que administra las solicitudes de requerimientos de software hechas por las áreas y tiene implementado en el servicio de impresión una asignación para cada funcionario de una cuota de impresión, permitiendo controlar la impresión, generar estadísticas de consumos por área y velar por la buena utilización de estos recursos.

El Área de Control Interno elaboró y publicó en la intranet de la Entidad los siguientes boletines de autocontrol en los “*Jueves de Autocontrol*”:

- EL autocontrol frente al derecho de petición garantía fundamental frente a los contribuyentes.
- El autocontrol y las finanzas de fin de año.
- Por una cultura de autocontrol en la SDH.
- Cobit a la vanguardia en auditoría.
- Autocontrol, la piedra angular del control interno.

2.2. AUDITORÍA INTERNA

2.2.1. Auditoría Interna:

Procedimiento de auditoría interna

El procedimiento 71P-04 de “*Auditoría interna de calidad*” se encuentra en la versión 12 (su última actualización se realizó en el mes de diciembre de 2014) y el procedimiento 71 P-02 “*Auditoría de gestión*” se encuentra en la versión 2 (dentro de las actividades definidas en el programa Anual de Auditoría 2015 se estableció una revisión y actualización del mismo).

Programa de auditoría - Plan de auditoría

El Área de Control Interno conforme al programa anual de auditoría del 2014 aprobado por el comité de coordinación de control interno con el acta No. 1 del 8 de abril de 2014 terminó en el cuatrimestre las siguientes auditorías de gestión y evaluación:

- De la auditoría al proceso de gestión de cobro de la Dirección de Impuestos, el plan de mejoramiento a los hallazgos establecidos.

- De la auditoría al proceso de contratación e Interventoría en cumplimiento del Decreto 371 de 2010 la entrega del informe final y el plan de mejoramiento a los hallazgos enunciados.
- De la auditoría al proceso de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en cumplimiento del Decreto 371 de 2010 la entrega del informe final y el plan de mejoramiento a los hallazgos establecidos.
- La auditoría a la gestión administrativa de la Subdirección de Banca Multilateral y operaciones con énfasis en los proyectos financiados con recursos de la banca multilateral.

De otra parte, ha coordinado las auditorías internas de calidad, lo cual derivó en la modificación del procedimiento y la presentación al Comité Directivo en diciembre de 2014 del resultado de las auditorías de calidad para la vigencia 2014.

Y para el año 2015, el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, en reunión del 9 de febrero de 2015 mediante acta No. 2 de 2015 aprobó el Programa Anual de Auditoría de la SDH, en los términos propuestos por el Asesor de Control Interno y cumpliendo con las directrices fijadas por el DAFP y el Decreto 370 de la Alcaldía Mayor, para la elaboración del mismo.

Informe Ejecutivo Anual de Control Interno

De acuerdo con los literales a) y b) del artículo 12 de la Ley 87 de 1993, la Oficina de Control Interno tiene como función “*Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno*” y de “*Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando*”.

Con el Decreto 943 del 21 de mayo de 2014 se actualizó el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en el que se determinan las generalidades y estructura para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno. Teniendo en cuenta esta estructura el Área de Control Interno desarrolló una Guía de Autoevaluación del Sistema de Control Interno, la cual fue aplicada al nivel directivo de la entidad y consolidados los resultados se obtuvo un 83% de observancia.

El Área de Control Interno en cumplimiento de las funciones de carácter asesor, monitoreo, seguimiento, evaluación y control en los procesos de la entidad, entre otras actividades, realizó:

- El informe de Avance del Sistema de Control Interno para el DAFP, según instructivo anual.
- El informe Sistema de Control Interno Contable.
- El Informe de Austeridad del Gasto.
- El Informe de Seguimiento al Comité de Conciliaciones -acción de repetición.
- El seguimiento al cumplimiento de las acciones contempladas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2014 de cada responsable de proceso con corte al 31 de diciembre de 2014, el cual se encuentra publicado en la página web de la Entidad.
- Se publicó en la página web el informe de seguimiento correspondiente al sistema de quejas, reclamos, solicitudes y Derechos de Petición.
- Se realizó evaluación a la Política y Metodología Integral de Administración de Riesgos de la SDH, que culminó con la presentación del informe y la generación del plan de mejoramiento por la Oficina de Análisis y Control de Riesgos a los hallazgos encontrados.
- La rendición y validación en el aplicativo SIVICOF de los reportes mensuales de noviembre, diciembre de 2014, enero y febrero de 2015 con destino a la Contraloría de Bogotá.
- La Rendición y validación en el aplicativo SIVICOF de la cuenta anual de 2014, con destino a la Contraloría de Bogotá, en febrero de 2015.
- Se presentó en enero de 2015 a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Veeduría Distrital el informe de controles de advertencia del Sector Hacienda del cuarto trimestre de 2014.
- Se realizó las evaluaciones, monitoreos y acompañamiento solicitadas por las áreas.
- Se cerró la SAC 23 y está en ejecución la SAC 37 - 2014.

- Se presentó el informe de los avances de diciembre de 2014 con el fin de presentar ante el comité en la Revisión Gerencial.
- Se participó en la encuesta practicada por la Veeduría Distrital respecto a lo ordenado en el Decreto 371 de 2010, remitiendo la información a la Oficina Asesora de Planeación.
- Se realizó el seguimiento oportuno de las respuestas dadas por las áreas a los requerimientos de la Contraloría de Bogotá D.C, en desarrollo de 4 auditorías especiales adelantadas del 25 de agosto al 30 de noviembre de 2014, los temas auditados fueron: Plusvalía, Predial Aeropuerto, ICA y Tecnología y Sistemas TIC'S.
- se dio trámite a solicitudes de la Personería, Contraloría General de la República, Contaduría de la General de la Nación, Veeduría Distrital y Concejo de Bogotá.
- Se asistió a los comités de dirección, coordinación de control interno; de calidad; de riesgos, técnico de sostenibilidad del sistema contable; de tesorería; de inversiones; de archivo, de conciliaciones, junta de contratación, sectorial. En el 2014 el área participó en 141 comités.

2.3. PLANES DE MEJORAMIENTO

Planes de mejoramiento:

Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento

El Área de Control Interno cuenta con el procedimiento 71-P-05 “Formulación y Seguimiento de Planes de mejoramiento” cuyo objetivo es: Establecer, en el marco del ciclo PHVA, el conjunto de actividades que deben desarrollar las dependencias de la Secretaría Distrital de Hacienda -SDH-, para prevenir y/o subsanar los hallazgos identificados en las Auditorías internas de gestión (procedimiento 71-P.02), las realizadas por la Contraloría de Bogotá D.C. u otro ente competente.

El alcance del procedimiento inicia con el conocimiento del área auditada del informe final de auditoría emitido por el Área de Control Interno, la Contraloría de Bogotá D.C. u otro competente y culmina con la verificación realizada por el funcionario de Control Interno del cumplimiento de las acciones de mejoramiento en el plan de mejoramiento y el envío del informe al Jefe del ACI.

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

El Área de Control Interno realiza permanentemente seguimiento a las acciones definidas en los planes de mejoramiento tanto de los entes de control como los internos productos de las auditorías de gestión realizadas en la Entidad.

Del informe de Auditoría Modalidad Regular practicado por la Contraloría de Bogotá a la Secretaria Distrital de Hacienda, período auditado 2012, plan de auditoría Distrital 2013, fueron cerrados los hallazgos administrativos 2.2.1 y 2.2.1, por el ente de control.

En la Dirección de Sistemas e Informática cuenta con la herramienta SHAREPOINT, plataforma de productividad y colaboración empresarial que permite conectar equipos de trabajo e interactuar con la información dentro de la Entidad y se tiene unas carpetas para gestionar los planes de mejoramiento que adelante el área interactuando sobre el mismo documento en forma versionada, permitiendo contar con cronogramas a través del proyecto server para verificar el cumplimiento de los diferentes planes de mejoramiento.

Dificultades

- Debilidades en la cultura de autoevaluación del control en algunos los procesos en la SDH.
- La Entidad no cuenta con suficientes herramientas que permitan una adecuada autoevaluación del control y la gestión que le permita tomar oportunamente los correctivos necesarios.
- Falta de auditores capacitados para las diferentes auditorias (de calidad, de gestión y del SIG).

Avances

3.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

3.1.1. Información y comunicación interna y externa:

Identificación de las fuentes de información externa

Entidades públicas distritales, entidades públicas nacionales, calificadoras de riesgos, organismos de control, Contaduría General de la Nación, sector financiero, banca multilateral, inversionistas, personas naturales y jurídicas, CONFIS revisores fiscales, encuesta IPSOS-Loyalty encuestas específicas en ejecuciones fiscales, seguimiento al sistema de quejas peticiones y reclamos SPQR.

La Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, a través de la Subdirección de Gestión del Sistema Tributario y de la Subdirección de Impuestos a la Producción y al Consumo, ha establecido convenios de información con entidades del orden nacional y distrital para la consolidación de la información de los sujetos pasivos de los tributos distritales y de los objetos tributarios, que permiten el desarrollo de los programas de gestión. Adicional la DIB anualmente expide la resolución de medios magnéticos para la obtención de información de sujetos y objetos.

Fuentes internas de información sistematizada y de fácil acceso

Se actualizó el portal web en cuanto al plan de acción 2015 e informe de gestión SHD 2014, procesos y documentos de calidad publicados en la web, sistemas de información de la SDH (OPGET-SISPAC-SICO-MEC), informes trimestrales de gestión, informes mensuales de todas las áreas, informes diarios de seguimientos a bancos.

La Subdirección de Gestión Judicial utiliza las bases de datos de ACCES para procesos judiciales, concursales y tutelas. La Subdirección de Asuntos Contractuales utiliza el sistema de información SISCO para el registro por parte de las áreas de los documentos del estudio previo y por parte de la SAC de los contratos, modificaciones, y su legalización, que es soporte para la rendición de informes. La Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá procesa información al interior de las áreas de gestión, el control de la misma y el procesamiento están en el proceso de "*Gestión de la Información Tributaria*" CPR-39, y en los procesos y procedimientos de la Dirección de Sistemas e informática. Para la ejecución de sus procesos, cuenta con el Sistema de Información Tributario SIT II y otros aplicativos de apoyo. Las necesidades y requerimientos del SIT II se tramitan ante la Dirección de Sistemas e Informática, con la intermediación de la Oficina de la Información Tributaria.

El equipo de comunicaciones de la DIB cuenta con un correo institucional para la divulgación permanente de información interna: "*Boletines Informativos de Impuestos*", y la Subdirección Jurídico Tributaria tiene un correo para la divulgación de las novedades normativas: "*Píldora Tributaria*". Con el apoyo de la Dirección de Sistemas e Informática y el área de comunicaciones, la Dirección de Impuestos de Bogotá ya implementó una nueva herramienta para la atención virtual de ciudadanos, Righ Now, mediante la cual se está manejando el chat tributario, envío de comunicaciones masivas, módulo de preguntas frecuentes y foros interactivos.

Se continúa con la puesta en marcha del observatorio de la SHD el cual se constituirá como herramienta de consolidación de los datos de las diferentes fuentes de información.

En la Dirección Distrital de Contabilidad dispone la información bajo la infraestructura que brinda la entidad en aplicativos LIMAY, Consolidación, Bogotá Consolida, Terceros II; así como la que almacena en el espacio share/contabilidad. Se tiene acceso a aplicativos de gestión que soportan para el proceso, que son herramienta de evaluación y seguimientos, se aplican controles automáticos y/o manuales al ingreso de a información, se solicitan correcciones si se requieren y se realizan acciones de mejora para la calidad de la información.

En la Web institucional se publicó información sobre generalidades del presupuesto; Así se invierte el presupuesto de Bogotá; proyectos y presupuestos del Distrito Capital; informes de inversión por población objetivo; formatos e instructivos; glosario de términos presupuestales y presentaciones.

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

Desde la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá se apoya la rendición de cuentas con las actividades del programa de cultura tributaria. Durante el 2014 se visitaron 42 colegios, 33 públicos y 9 privados, donde se desarrollaron jornadas de sensibilización a 5.182 estudiantes aproximadamente, de grados 9, 10 y 11. Los colegios visitados pertenecen a las localidades de Usme, Bosa, Antonio Nariño, Barrios Unidos, Engativá, Fontibón, Teusaquillo, Puente Aranda, Barrios Unidos, Suba, Los Mártires y Kennedy. Adicional, se realizaron 17 conversatorios en las universidades Jorge Tadeo Lozano, Rosario, EAN, Sergio Arboleda, Central, Militar y ESAP; con la participación de 1.745 estudiantes. En estos conversatorios participan, además de la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá, las Direcciones de Crédito Público y Presupuesto y el Despacho del Secretario de Hacienda con temas de economía de ciudad.

También se realizaron 24 conversatorios con gremios donde participaron 2.000 ciudadanos aproximadamente, 45 jornadas de capacitación a servidores públicos con participación de 1.647 funcionarios, 30 conversatorios con juntas administradoras locales y juntas de acción comunal, donde participaron 678 ciudadanos

Para efectos de la rendición anual de cuentas, la Subdirección de Asuntos Contractuales envió respuesta a la Veeduría Distrital.

De igual manera se reporta la siguiente información:

- Trimestralmente de la categoría CGR-Presupuestal 2014, a la Contaduría General de la Nación.
- De la ejecución de las transferencias de la Nación a la Contraloría General de la República por medio de la plataforma SIRECI y de los Formatos establecidos por el DNP a través del SICEP.
- A la Contaduría General de la Nación los informes del formulario único territorial (FUT).
- De los informes FUT para el Departamento Nacional de Planeación sobre atención a víctimas en Bogotá; categorías del sistema general de regalías y registro presupuestales agua potable y saneamiento básico.
- Envío consolidado de los Informes de seguimiento al Sistema General de Regalías a través del sistema de rendición electrónica de cuentas-SIRECI- de la Contraloría General de la República.
- Seguimiento a la gestión presupuestal de gastos e inversión y de las reservas presupuestales de las entidades del sector central y establecimientos públicos.
- Distribución, seguimiento y control de los ingresos provenientes del sistema general de participaciones o transferencias con destino al Distrito Capital, de conformidad con lo establecido en los CONPES.
- Elaboración de los informes y presentaciones requeridas sobre el sistema general de regalías.
- Para evaluar la calidad de vida en Bogotá y elaborar el informe "*Programa Bogotá como vamos*".
- Se contribuyó con información para el observatorio ciudadano que tiene como finalidad la evaluación a la gestión del Plan de Desarrollo Bogotá Humana.

Tablas de retención documental

Las tablas de retención documental fueron probadas en los comités internos de archivo No. 1 de 2014 y No. 6 de 2014, y radicadas en el mes de diciembre ante el Consejo Distrital de Archivos para que surtan el proceso de convalidación.

Durante febrero se conoció la estrategia que lidera la Subdirección Administrativa encaminada a implementar la identificación de expedientes a través de código de barras. Igualmente está en curso la labor de identificación de documentación de apoyo que tenga más de 10 años, con el fin de llevar a cabo de destrucción de la misma, cumpliendo con los requisitos y procedimientos pertinentes.

Política de comunicaciones

La política se encuentra en el Sistema de Gestión de la Calidad, documentación, POL-02 Política de comunicaciones, versión 3.

Se informa a los funcionarios de la Entidad todos los cambios, modificaciones y novedades relacionados con sus procesos y procedimientos. Adicionalmente, mediante el correo institucional de "comunicaciones", envía tips de correspondencia sobre los diferentes temas de gestión del área y se socializó comunicaciones internas a contratistas y supervisores frente al cumplimiento de la entrega de certificación juramentada para efectos de descuentos de retención en la fuente de contratistas.

3.1.2. Sistemas de Información y comunicación:

Manejo organizado o sistematizado de la correspondencia (Aplicativo CORDIS)

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

En el CORDIS, la Dirección de Impuestos de Bogotá incorporó una tipología de trámites y servicios para orientar y facilitar la radicación de las solicitudes y requerimientos de sus usuarios, reduciendo sustancialmente el redireccionamiento de comunicaciones y el tiempo de respuesta. Esta tipología se encuentra documentada en la cartilla de radicación de trámites de la DIB.

La Dirección Distrital de Contabilidad efectuó cierre positivo de la SAM No.22 de 2014 con la cual se fortaleció el seguimiento y cierre de los radicados en el aplicativo CORDIS de la vigencia 2014

Y la Dirección Distrital de Presupuesto cuenta con un tablero de control de seguimiento y control de la correspondencia interna y externa recibida.

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

La Dirección de Sistemas e Informática atendió los requerimientos de los diferentes aplicativos así:
CORDIS

- Depuración de tablas paramétricas de información de entidades y personas e integración con Terceros II: estos desarrollos evitan la duplicidad de información de personas y entidades y al obtener esta información de terceros se obtiene mayor confiabilidad, especialmente para la DDI donde se requiere que la razón social esté actualizada según el registro de Cámara de Comercio.
- Intercambio de información entre el aplicativo de CORDIS y el módulo de devoluciones y/o compensaciones de SIT II: esto con el fin de facilitar la gestión de la DDI en cuanto a la atención al contribuyente en lo referente a Devoluciones y/o compensaciones.
- Interfaz PERNO - CORDIS: Esta funcionalidad evita el proceso manual de actualización del estado del funcionario por diferentes novedades de ausencias, encargos, comisiones, etc.

"Historia Laboral" y PERNO

- Para efectuar mejoras funcionales.

PERNO, SISCO y OPGET

- Solicitud de ajustes por falla en funcionalidad, mejoras y adición de nuevas funcionalidades a la Dirección de Sistemas e Informática, para los aplicativos.
- En el aplicativo PERNO, se desarrolló y dispuso en producción los reportes detallados y anuales de honorarios y descuentos de Concejales.

CREP

- Se programó el plan estratégico para 2015 del aplicativo y se continúa con el plan de mejoramiento a través del seguimiento a todas las funcionalidades, especialmente las relacionadas con liquidadores de intereses, comisiones, perfil de la deuda, reportes y requerimientos de los entes de control y se hizo la devolución de los equipos de los funcionarios y contratistas que terminaron su vinculación con la entidad, o que fueron trasladados a otra área.

PREDIS

- En coherencia con los objetivos y compromisos del Plan de Desarrollo "Bogotá Humana", la Secretaría Distrital de Hacienda- Dirección Distrital de Presupuesto asumió el reto de fortalecer los procesos presupuestales, mediante la optimización del aplicativo para lo cual se adelantaron las prioridades definidas en el plan estratégico de PREDIS 2014.
- Se radicaron requerimientos por fallas en las funcionalidades, mantenimientos por mejora y adición de funcionalidades, la inclusión en los certificados de disponibilidad presupuestal de la fuente de financiación y en los registros presupuestales la modalidad de contratación y el diseño del plan financiero para los establecimientos públicos y unidades administrativas especiales.

Al interior de la Dirección Distrital de Contabilidad se finalizaron capacitaciones para el manejo de los aplicativos de gestión y se continuó el desarrollo de mejoras a los sistemas de información a cargo.

Mecanismos de consulta para obtener información sobre las necesidades y prioridades en la prestación del servicio.

Para el componente tributario, se atendieron 474 requerimientos al finalizar el 2014 y el Proyecto de código de barras se dispuso en producción que genera un impacto positivo a la gestión de la Entidad, aportando al recaudo ágil de los impuestos distritales.

- Se realiza una mejora en el aplicativo de validación de medios magnéticos, que permite el manejo de errores, permite verificar la lista de detalles de errores y realizar ajustes sobre la descripción del mensaje de información cuando se carga el archivo.
- Se dispone un Web Service al cuerpo oficial de Bomberos de Bogotá, para que consulte la información de declaraciones de ICA presentadas, filtrada por documento de identificación y año consultado, información base para la liquidación de la tarifa del concepto técnico que les soliciten.
- Se realiza una mejora para contar con información detallada de los valores recaudados por aporte voluntario, se genere reporte de los pagos hechos por los contribuyentes, desagregados por banco, tipo de impuesto, proyecto de destino; valida el tipo de archivo de los bancos.
- Se desarrolló el protocolo para identificar el universo de registros con cartera cobrable del impuesto predial unificado, a fin de generar masivamente oficios persuasivos, formularios de pago sugeridos (con saldos de intereses liquidados al 17 y 30 de diciembre de 2014) y disponer la información correspondiente en la página web y orientación.
- Se realiza el proceso de consolidación y cargue de información base para la ejecución del protocolo de emisión vehículos 2015, que permite la generación de formularios sugeridos del impuesto de vehículos automotores vigencia 2015.
- Se adelantó el desarrollo de los scripts para el protocolo de emisión predial vigencia 2015, - Se incorporó una nueva funcionalidad para el módulo Gestión Tributaria – Términos legales por registro que permite al usuario funcional consulta de expedientes y visualizar los términos legales por cada deuda de una carpeta, para cada término legal debe quedar el registro del detalle de la carpeta o registro de deuda al cual pertenece.

Para los componentes Administrativo y Financiero en 2014, se atendieron 670 RQ requerimientos de software con el apoyo en la especificación funcional, diseño, desarrollo, pruebas e implementación del componente mencionado del sistema Si Capital. Se resaltan los siguientes requerimientos:

OPGET:

- Se dispuso en producción la firma digital para relaciones de autorización y órdenes de devolución tributarias y no tributarias, -Se implementó la funcionalidad de generación de los informes de contabilizadora.
- Reportes de rendición de cuentas Contraloría Distrital, - Certificado de descuentos tributarios a través de web, - Rediseño al módulo de cuentas bancarias, - Módulo de traslado de Fondos

PREDIS:

Implementación del proceso de fenecimiento de pasivos exigibles para la vigencia, - se implementó la funcionalidad del consolidado neto de ejecución de rentas e ingresos y el consolidado neto de ejecución de gastos e inversiones, - generación y verificación de los archivos planos de reservas presupuestales e Ingresos que financian las Reservas, según validaciones del Sistema CHIP Local y

FUT, nuevos requerimientos del Departamento Nacional de Planeación (DNP), establecidos: en el Artículo 31 de la Ley 962 de 2005, el DECRETO 3402 DE 2007. - Artículo 1°. Formulario único territorial, Decreto 777 de 2011 y la Ley 1450 de 201

LIMAY:

- Funcionalidad que permite el registro de los usuarios que solicitan deshabilitar, habilitar y/o borrar ID de transacción contable para todas las gestiones. Se automatiza el proceso de registro o trazabilidad de las operaciones contables realizadas para auditoría.

CONTRATACION

- Generación automática de órdenes de pago: este desarrollo evita tener que registrar en Opget la información generada en Sisco respecto a las autorizaciones de pago a contratistas, lo cual reduce la carga operativa en la Subdirección Financiera

PERNO:

- Automatización de la situación administrativa de licencia de paternidad: permitirá tener información actualizada del estado del funcionario y el registro contable de la incapacidad, - generación de relación de autorización y contabilización de honorarios y aportes de concejales: permite suprimir proceso manual de diligenciamiento de la relación de autorización en OPGET y su contabilización.

Las campañas de 2015 se gestionan con recursos de la bolsa administrada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor para temas de comunicación y así mantener informada a la ciudadanía.

Además de la fuente de información de la encuesta de satisfacción del cliente interno, a través de diferentes encuestas internas se evalúan las actividades organizadas por la Subdirección de Talento Humano y que buscan dar cubrimiento a la mayoría de los funcionarios, tales como las actividades de bienestar, seguridad y salud en el trabajo y capacitación.

La Oficina de Correspondencia, administra los buzones de sugerencias de la Entidad, con el propósito de conocer las inquietudes, inconformidades y sugerencias de los ciudadanos y la OCQS mensualmente evalúa la satisfacción de la ciudadanía frente a las respuestas dadas por la SDH a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas, a través de la encuesta telefónica.

La Dirección de Impuestos de Bogotá implementó de carácter permanente acciones que le permiten controlar y mejorar la oportunidad y calidad las respuestas a las peticiones.

Con el fin de mejorar la prestación del servicio gestión presupuestal Distrital, se expidió la Circular No. 4 del 3 de Febrero de 2015 para conocer las necesidades de capacitación sobre temas presupuestales en las entidades Distritales.

Y por último a través de la acción disciplinaria se identifican permanentemente necesidades y/o falencias en la prestación del servicio a la ciudadanía, respecto de las cuales se busca retroalimentar a las áreas para que tomen las medidas.

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

La Secretaría Distrital de Hacienda dispone del sistema de información hacendario conocido como Si Capital que comprende 3 componentes: Tributario, Financiero y el Administrativo. Y la ciudadanía ahora cuenta con un portal web más moderno y amigable que facilita el acceso a las herramientas tecnológicas y a la información emitida por la SDH, la nueva página incluye elementos multimedia y de auto servicio que mejora la relación de la ciudadanía.

En aplicación de la política pública de servicio a la ciudadanía, en el marco de la infraestructura tecnológica de la Entidad y para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información de su interés, en la página web de la SDH se creó la sección “Atención a la ciudadanía” con datos de puntos de atención, canales de recepción de PQRS y carta de trato digno a la ciudadanía.

Y en la sección “Nuestra Entidad” del portal web, está un micro-sitio denominado “*Informes a entes de control y a la ciudadanía*”, donde están: Informes de control y rendición de cuentas, informes de gestión, informes mensuales de PQRS, registro de PQRS con respuestas devueltas a la Entidad, registro de PQRS sin datos de contacto del remitente y registro público de derechos de petición.

Se habilitó un nuevo servicio para las personas que han celebrado un contrato con cualquier entidad de la administración central Distrital puedan obtener su certificado de descuentos y retenciones a través de la página web de la SDH, anteriormente solo podía hacerse de manera presencial.

En la intranet de la Entidad la Subdirección cuenta con diferentes espacios que presentan la información relevante sobre los servicios ofrecidos por dependencia y a través del correo de comunicaciones se publica la información puntual sobre las actividades organizadas y de interés general para todos los funcionarios de la SDH.

En 2014 la DIB ha fortalecido la interacción con sus usuarios a través de la aplicación dispuesta en la página Web de módulo de preguntas frecuentes y se viene prestando el servicio de chat con la misma herramienta, inicialmente para temas tributarios pero el objetivo es atender cualquier tipo de información concerniente a la SDH, antes se prestaba el servicio a través del chat de la línea 195.

La Dirección Distrital de Crédito Público diseñó una matriz de seguimiento a la información publicada en la página web de la Entidad, que permite controlar la información disponible para los grupos de interés de la DDCP. Adicionalmente, se apoyó en el Área de Comunicaciones en la traducción de las descripciones de las secciones de información para Inversionistas, así como la de algunos informes al igual que La Dirección Distrital de Contabilidad dispone la información técnico contable público en la página web de la Secretaria y también por los asesores asignados a cada ente público Distrital.

El mejoramiento en el servicio y la buena gestión de los servicios electrónicos se refleja en el aumento constante de pagos electrónicos, que en lo corrido de 2014 llegan a 294.637.

Por último, se mencionan los medios de información:

- Correo electrónico de comunicaciones: comunicaciones@shd.gov.co
- Correo electrónico de obituarios: obituario@shd.gov.co
- Correo electrónico: infoinversionistas@shd.gov.co
- Chat tributario
- Intranet
- Revista El Hacendario Virtual
- Noticiero En 5 Minutos
- Papel tapiz
- Protectores depantalla de los computadores
- Carteleras
- Portal web de la SDH: www.haciendabogota.gov.co
- Programa de radio Hacienda en Línea (virtual)
- Boletines virtuales dirigidos a grupos de interés
- Línea telefónica 195 y pbx SDH
- Redes Sociales

Dificultades

- Los requerimientos de mejora o actualización de software son lentos, el recurso de ingenieros disponibles es insuficiente, y se dificulta el proceso de pruebas al tener que intervenir demasiados actores (usuarios funcionales e ingenieros de los aplicativos (PREDIS, SISCO; OPGET; PAC).
- La actualización de las bases de datos de los contribuyentes no se realiza de manera oportuna.
- Sigue pendiente la aprobación de nuevas tablas de retención documental por parte del archivo distrital, mientras se obtiene es necesario seguir aplicando las tablas desactualizadas.
- Falta integralidad a la información administrada mediante los diferentes sistemas.
- Se presentaron dificultades tecnológicas que afectaron la gestión del Área de Comunicaciones
- La ubicación diferente de las políticas de seguridad, riesgos y comunicaciones en la intranet
- La gestión documental en algunas dependencias de la entidad como la DIB y la Oficina de Ejecuciones Fiscales, por su elevado volumen diario de operaciones, aunado a las deficiencias de infraestructura, generan un alto riesgo que puede comprometer los objetivos de los procesos.

Estado general del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno en la SDH presenta un alto grado de cumplimiento en todos los elementos y componentes de los Módulos de Control de Planeación y Gestión y de Control de Evaluación y Seguimiento, así como en el Eje Transversal información y Comunicación. Del análisis de la autoevaluación al Sistema de Control Interno realizada por los Directivos, se evidenció que los elementos de control: Acuerdos, compromisos o protocolos éticos, Desarrollo del talento humano, Políticas de operación y autoevaluación del control y gestión presentan oportunidades de mejora.

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

Recomendaciones

El Área de Control Interno recomienda para optimizar el Sistema de Control Interno de la Entidad:

- Desarrollar estrategias de socialización permanente de los principios y valores éticos hacendarios, promover e incentivar la participación de los servidores públicos como gestores éticos, diseñar, aplicar y analizar indicadores que permitan medir oportunamente la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión ética.
- Alinear el Plan Institucional de Capacitación con los planes operativos de las Áreas y que dicho Plan se incluyan y realicen sobre temas que requieren las dependencias.
- Establecer y/o revisar que para cada proceso se defina, divulgue y aplique políticas de operación, las cuales son la guía de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la Entidad, definiendo los límites y parámetros necesarios para ejecución de actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas y proyectos previamente definidos.
- Fortalecer en todos los niveles de la entidad la divulgación y aplicación de las políticas de administración de riesgos y la socialización de los mapas de riesgo de los procesos, es pertinente que los servidores públicos conozcan los riesgos a los que están expuestos los procesos de la entidad y la importancia de mantenerlos actualizados.
- Fortalecer la cultura de autoevaluación del control en los responsables de los procesos en la SDH, para garantizar la efectividad de los controles establecidos y emprender las acciones de mejoramiento requeridas.
- Robustecer los sistemas de información interno implementando acciones para corregir las deficiencias y los atrasos para garantizar la oportuna respuesta a los requerimientos, los correctivos, los mantenimientos y las mejoras de las herramientas con calidad y mejorar el nivel de confianza en los usuarios.
- Formar y/o actualizar los auditores para la implementación planteada de la NTD SIG 001:2011.

JOSÉ IGNACIO LEÓN FLOREZ
Asesor de Control Interno SDH