

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

Jefe de Control Interno,
o quien haga sus veces:

LUIS FRANCISCO CANTE CÉSPEDES

Período evaluado: 12-07-2013 a 11-11-2013

Fecha de actualización: 8-11-2013

El Área de Control Interno de la Secretaría Distrital de Hacienda – SDH, elabora el presente informe pormenorizado cuatrimestral, en cumplimiento del artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, con la activa participación de todas las áreas de la Entidad, responsables de la implementación y ejecución de los subsistemas y componentes del Modelo Estándar de Control Interno - MECI.

Subsistema de Control Estratégico

Dificultades

Éste subsistema tiene como marco general, el Plan de Desarrollo 2012 – 2016 *"Bogotá Humana"*, adoptado mediante Acuerdo N° 489 del 12 de junio de 2012, y el Plan Estratégico 2012-2016 *"Por la gestión responsable, transparente y sostenible de los recursos de la Bogotá Humana"*.

El proyecto de cupo de endeudamiento presentado por la Administración al Concejo de Bogotá fue de \$4.3 billones como parte de las fuentes de financiación del Plan de Desarrollo, se presentó en varias oportunidades viéndose afectado por las recusaciones e impedimentos surgidos en el Concejo de Bogotá, corporación que lo aprobó en cuantía de 3,037 billones de pesos, lo que implicó realizar cambios en la programación presupuestal y el financiamiento del plan plurianual de inversiones.

La Entidad radicó ante el Concejo de Bogotá el proyecto de Presupuesto Anual para 2014 por un monto de 14,65 billones de pesos dentro de los términos establecido por la Ley.

Se presentaron debilidades en la orientación para la formulación de los indicadores estratégicos: relacionados con la alineación con otras Direcciones de la entidad, referidos a la formulación por áreas más que por estrategia, la tendencia a indicadores de procesos y no estratégicos de impacto (Sin embargo existe oportunidad de mejora respecto de una mayor socialización del plan estratégico 2012-2016).

Se sugiere explorar alternativas en la capacitación institucional frente a funcionarios de la planta temporal para la mejora del servicio hacendario.

Avances

1. Ambiente de Control

Acuerdos, compromisos o protocolos éticos:

La información del Ideario Ético Hacendario esta publicada en la página intranet de la entidad, en la aplicación *"Ululo Virtual"* como también se realizan los talleres para el desarrollo del Marco Ético Hacendario.

En septiembre se empezó la difusión de los valores del Marco Ético Hacendaria a través de la campaña *"Vivamos la Ética Hacendaria"*, como parte de esta estrategia se socializó los valores de la equidad y el respeto y en las jornadas de *"Inducción General"* se realizaron talleres de socialización de los valores que conforman el Marco Ético Hacendario.

Continúan como gestores éticos los funcionarios designados mediante la Resolución SDH- 000412 del 19 de septiembre de 2011 *"Por la cual se designan los Gestores y Gestoras de Ética de la Secretaría Distrital de Hacienda y se establecen parámetros para adelantar la Gestión ética Hacendaria"* y a la fecha no ha entrado en funcionamiento el aplicativo *"Indicadores de Gestión Ética Distrital"* diseñado por la Alcaldía Mayor – Dirección de Desarrollo Institucional.

Durante este periodo se adelantaron 5 reuniones, el 4 de julio de seguimiento al proyecto *"Cordialmente"* y Talleres de *"Inducción"* y *"Proyección de la ética hacendaria"*, el 18 de julio estrategias de comunicaciones para socializar el Marco Ético Hacendario, el 17 julio Inducción y re inducción, el 13 de agosto coordinación para editar videos de los Talleres de Inducción y estrategia de socialización de los valores para agosto-diciembre 2013 y el 20 de septiembre se hizo el balance proyecto *"Cordialmente"* al igual que la preparación de los temas a incluir en la inducción de septiembre, entre otros.

Se continuó con los Talleres de Formación para la Mediación del Conflicto que hacen parte del desarrollo del Proyecto *"Cordialmente"*.

En el mes de julio de 2013, el equipo de gestores y gestoras de calidad de la DIB socializó a todos los funcionarios sobre el Sistema Integrado de Gestión, en cuyas actividades se incluyó un capítulo sobre la Planeación Estratégica de la entidad y su marco ético.

Desarrollo del Talento Humano:

En el marco del Proceso de Modernización de la Estructura y Ajuste de la Planta de Personal que adelanta la entidad, se

remitió para revisión del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) mediante oficio 2013-ER-2789 del 16 de agosto del año en curso, el Proyecto de Manual de Funciones.

En el Sistema de Gestión de Calidad se encuentra documentado el Proceso CPR-02 y su Procedimiento 02-P.01 Provisión de Personal, para la selección de los cargos del Nivel Directivo.

Se llevaron a cabo sesiones de inducción para los nuevos funcionarios en las jornadas del 25 y 26 de julio de 2013 con 30 participantes, el 27 y 28 de agosto de 2013 con 21 participantes, el 29 y 30 de agosto de 2013 con 23 participantes y el 25 y 26 de septiembre de 2013 con 26 participantes.

Se adelantó Jornada de Re-inducción a funcionarios de carrera y libre nombramiento y remoción de la entidad el día 30 de octubre de 2013, con una cobertura de 465 asistentes.

Como resultado Proceso de Encargos 2013 en la entidad en el primer ciclo de las 89 vacantes publicadas, se contó con inscripciones en 86 de ellas. De este número, 64 cuentan con servidores y servidoras seleccionadas para ser encargadas y 22 fueron declaradas desiertas.

El Plan de Incentivos se encuentra vigente la Resolución SDH-000169 del 14 de junio de 2013 y conforme a este se inició el procedimiento con las actividades de campaña de divulgación de la Resolución, establecimiento de la convocatoria, publicación de la misma, reuniones de divulgación del procedimiento, reuniones de instrucción en el diligenciamiento de los formatos para inscripción, inscripciones, prórroga de las inscripciones y expedición del concepto de viabilidad de los proyectos postulados.

En cuanto al Subprograma de Capacitación y Desarrollo Integral el indicador "Conocimientos Implementados" presentó durante el segundo trimestre de la vigencia, un resultado del 73.61% incumpliendo la meta establecida del 80%. En consecuencia se generó la Acción Preventiva No. 6.

El Programa de Salud Ocupacional se ha desarrollado de acuerdo con el cronograma de actividades en el mismo, incluyendo actividades tales como exámenes periódicos ocupacionales (glicemia, citología, entre otros) y visiometría.

Se han venido desarrollando las actividades contempladas en el Plan de Bienestar como el campeonato de fútbol con 180 participantes, el campeonato de ajedrez con 24 funcionarios, yoga con 14 participantes; baile DIB con 30 servidores, baile CAD con 15 participantes, pilates con 30 personas, Curso de cocina oriental con 20 participantes, curso tejido en telar con 16 funcionarios, curso feng shui con 17 participantes, curso de fotografía con 20 servidores, curso decoración de eventos especiales con 20 participantes, retos para comunicarnos con 984 funcionarios, caminata sendero Panche con 59 participantes y vacaciones recreativas con 286 servidores.

Las evaluaciones de desempeño de los funcionarios de carrera administrativa fueron realizadas por los responsables y registradas en los formatos respectivos. Así mismo, en el mes de septiembre de 2013 se evaluó a los funcionarios de planta temporal conforme las directrices impartidas por la Dirección de Gestión Corporativa.

Mejoró el Sistema de Gestión de la Calidad sensibilizando a los funcionarios a través de actividades y el juego "guardianes del tesoro", en el que participaron todos los funcionarios de la Dirección Jurídica.

La Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales presenta altos índices de rotación de personal, lo que dificulta los procesos de gestión del conocimiento.

Estilo de Dirección:

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 al interior de la familia Hacendaria.

En el marco de la undécima Revisión Gerencial al Sistema de Gestión de la Calidad 2012, se revisó y actualizó la Política de Calidad y de acuerdo con el plan de trabajo de implementación del Sistema Integrado de Gestión Distrital bajo la norma NTD SIG 001, se tiene prevista la formulación de una Política del Sistema Integrado de Gestión.

Se revisaron los acuerdos de gestión firmados por los Directivos y Jefes de la SDH, que permiten llevar un control sobre los resultados frente a lo programado institucionalmente y la evaluación del desempeño de los servidores.

La Oficina Asesora de Planeación -OAP presentó una propuesta de Política Integral de Administración de Riesgos, la cual fue validada por la Oficina de Análisis y Control de Riesgos - OACR- y el Área de Control Interno -ACI- y actualmente está

en revisión y aprobación por parte de la Dirección Jurídica.

2. Direccionamiento Estratégico

Planes y Programas:

En cuanto al reporte del avance en el cumplimiento de las metas y objetivos, por medio de los indicadores establecidos para tomar las acciones correspondientes, se entrega la información en el Informe de Gestión Integral en el formato 58-F.26, informe al cual se realiza retroalimentación por parte de los profesionales asignados a los diferentes procesos.

Las áreas reportan el seguimiento al cumplimiento de los planes de acción a la Oficina Asesora de Planeación –OAP-, al igual que reportan los avances de los diferentes proyectos de inversión, a solicitud de ésta oficina en los informes trimestrales. La OAP por su parte, realiza informes de retroalimentación a las áreas solicitando ajustes y/o correcciones cuando es pertinente.

Se está diseñando, acorde al Plan Estratégico de la Entidad, el Plan Estratégico de Sistemas de Información 2013-2016; acorde a las necesidades propias de la Entidad.

Se realiza el seguimiento a la ejecución de proyectos financiados con recursos del crédito otorgados por medio de la Banca multilateral con el fin de optimizar el gasto.

Modelo de Operaciones por Procesos:

La Oficina Asesora de Planeación -OAP-, dentro del plan de trabajo para la sostenibilidad de la certificación NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 incluyó la revisión y actualización documental del Sistema de Gestión de Calidad –SGC-.

Dentro de la ejecución de este plan de trabajo, los responsables de procesos actualizaron las caracterizaciones de los procesos a su cargo, así como los respectivos normogramas, a los cuales la oficina realizó la revisión y actualización del mapa de procesos de la SDH. Se trabaja en un mejoramiento continuo a través de la actualización permanente de la documentación de operación en el SGC.

Estructura Organizacional:

En el marco del Proceso de Modernización de la Estructura y Ajuste la Planta de Personal que se adelanta en la entidad, se cuenta con una propuesta de estructura organizacional, incluyendo planta de personal y funciones, aprobada por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital –DASCD- mediante concepto 2013-EE-487 del 13 de marzo del 2013 y esta pendiente el trámite definitivo del proyecto de decreto ante el DASCD y la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Conforme la estructura de la entidad y el manual de funciones, en las caracterizaciones de procesos (CPR) se relacionan los cargos responsables del proceso y procedimientos.

3. Administración de Riesgos

El Contexto estratégico:

La Oficina de Análisis y Control de Riesgos -OACR- documentó y divulgó el procedimiento 76-P.01 Administración del Riesgo Operacional SARO, actualmente está publicada la versión 2.

La OAP, en coordinación con la OACR, genera un espacio en la agenda de las reuniones con los gestores y gestoras de calidad de la entidad, con el fin de divulgar temas relacionados con riesgos.

Desde la OAP en el marco del plan de trabajo para la sostenibilidad de la certificación y en cumplimiento del procedimiento 06-P.05 Revisión Gerencial al SGC, ha realizado el seguimiento a éste compromiso por parte de los responsables de procesos.

Se cuenta con matrices de riesgo operacional, seguridad de la información, corrupción y plan de continuidad del negocio, la Dirección de Sistemas e Informática está realizando la revisión de dichas matrices para establecer los planes de acción que se deben llevar a cabo para mitigar los riesgos que se presenten.

Identificación del riesgo:

De acuerdo con el plan de trabajo propuesto por la Oficina de Análisis y Control de Riesgos –OACR- y con su acompañamiento se realizaron las respectivas revisiones a las matrices con el fin de establecer los Planes de Acción sobre los riesgos residuales con severidad extrema y alta (riesgo operacional, seguridad de la información y riesgos de corrupción).

En cuanto a los riesgos anticorrupción la OACR efectuó el levantamiento de los mismos remitiéndolos para aprobación a todos los directores y se realizó la socialización.

El Área de Control Interno –ACI- realizó el Informe de seguimiento a las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, con fecha de corte a agosto 31, publicado en la página web de la Entidad.

El programa anual de auditoría de la SDH se diseña y ejecuta con base en un análisis de criticidad de los procesos del SGC, conjugado con la necesidad de cumplir con las funciones legales que le corresponden.

A través de las Auditorías Internas de Gestión, el ÁCI evalúa los factores y subfactores de riesgos en el ambiente de control de los procesos, procedimientos o actividad objeto de análisis; así se conocen los potenciales eventos de riesgo en las áreas que están o no bajo control.

El ACI permanece está atenta y disponible frente al tema de riesgos y controles, conforme a la Metodología de Riesgos que se viene implementando la Oficina de Análisis y Control de Riesgos –OACR- .

La Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá –DIB- continúa la revisión y actualización de las matrices de riesgos de los 4 procesos restantes (Servicio al Contribuyente CPR-18, Gestión de la Información Tributaria CPR-39, Devoluciones y/o Compensaciones CPR-23 y Notificación CPR-26).

Análisis del riesgo:

Con la implementación de la Metodología de Riesgos en los procedimientos publicados en el Sistema de Gestión de Calidad -SGC- durante el segundo semestre de 2013 se está adelantando el seguimiento a los riesgos identificados en los procedimientos con el fin de establecer los Planes de Acción necesarios para su mitigación.

El Procedimiento 71 P-02, califica y valora cinco (5) factores de riesgo: a) Ponderación del proceso; b) Crecimiento reciente; c) Complejidad; d) Sistema de control interno; y e) Sensibilidad al riesgo. Cada factor se califica promediando los resultados obtenidos, de acuerdo con la ponderación de los subfactores. La sumatoria del resultado de cada factor constituye el total de la calificación del ambiente de control para el proceso evaluado. A menor calificación, menor significación para la generación de riesgos.

En materia de seguridad de la información, el Área de Control Interno -ACI- recomendó y logró que las actividades de planeación y ejecución de la auditoría se modelaran sobre la actualización del mapa de riesgo de los procesos más críticos de la SDH (Impuestos, Tesorería y Sistemas); en igual sentido, se ha velado porque la formulación y aplicación del plan de mejoramiento del SGSI, se realice teniendo en cuenta las prioridades derivadas de los niveles de criticidad de los hallazgos y del mapa de riesgos identificado por esa auditoría.

El Área de Control Interno -ACI- continúa atenta a la culminación del proceso de implementación para adelantar la evaluación en relación con la Gestión Integral de Riesgos.

Valoración del riesgo:

La Oficina Asesora de Planeación -OAP- modificó el procedimiento 01-P.01 Construcción, Administración y Control de la Documentación del Sistema Integrado de Gestión, reemplazando la tabla de control de riesgos del capítulo 10 por un link dispuesto en el sharepoint de la entidad por la Oficina de Análisis y Control de Riesgos -OACR-, donde reposan las matrices y mapas de riesgos de todos los procesos, el acceso a ésta última así como el control de cambios y versiones es administrado por la OACR, este nuevo esquema ha permitido la revisión y actualización de los riesgos de los procedimientos sin que implique necesariamente cambio de versión en los documentos del SGC.

Políticas de administración del riesgo:

El Área de Control Interno –ACI- está atenta a la culminación de la implementación de la nueva Metodología para la Gestión Integral de Riesgos, por parte de la Oficina de Análisis y Control de Riesgo -OACR-.

Frente a la Matriz de Ambiente de Control, los auditores internos formulan observaciones y recomendaciones con el fin de que las áreas adopten medidas frente a la administración de los riesgos potenciales que no son tratados.

La OAP presentó una propuesta de Política Integral de Administración de Riesgos, la cual fue validada por la OACR y el Área de Control Interno, la cual está en revisión y aprobación por parte de la Dirección Jurídica.

La Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá -DIB- a 31 de octubre de 2013 ha formulado los planes de acción para las matrices de riesgos del nuevo procedimiento de Control a la Generación e Incorporación de Actos Oficiales 39-P-08, y de los procesos de Asesoría Jurídico Tributaria CPR-28 y Control de la Información de Recaudo CPR-19.

Subsistema de Control de Gestión

Dificultades

La Secretaría Distrital de Hacienda ha realizado importantes inversiones en componentes de Tecnología de Información y Comunicación – TIC, pero en ocasiones los resultados obtenidos no están directamente relacionados 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. Por lo expuesto la Dirección de Sistemas e Informática busca una mayor eficacia e impacto del control interno en su gestión, no obstante que el tema de disponibilidad e integridad de la información ha mejorado, se debe seguir trabajando de manera coordinada para mejorar el servicio a la ciudadanía, situaciones que han sido evidenciadas y comunicadas por el Área de Control Interno a las dependencias responsables del tema, para que se implementen acciones de mejoramiento.

Entre las dificultades que más impactan la gestión de los procesos tributarios, están las falencias del Sistema de Información Tributario que genera múltiples requerimientos de las áreas de gestión de la DIB. La falta de confianza en el sistema y las debilidades en la seguridad de la información, generan re procesos y demoras en la sustanciación de los expedientes.

Hay que mejorar la atención oportuna y efectiva a los requerimientos de mejoras al sistema de información; existen atrasos en los aplicativos Opget, Sico y Sispac y se puede racionalizar y simplificar la respuesta y atención a los requerimientos de correctivos, de mantenimiento y mejora de las herramientas.

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, evidenciando la aplicación de la política de calidad.

La Oficina Asesora de Planeación -OAP- dentro del plan de trabajo para la sostenibilidad de la certificación NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 incluyó la revisión y actualización documental del SGC.

El Área de Control Interno -ACI-, a través de actividades de monitoreo, seguimiento y evaluación a las áreas funcionales de la SDH, establece guías de acción para implementar estrategias en cada uno de los temas, y para la determinación de controles que permitan que la gestión sea más eficiente, eficaz y efectiva. Igualmente, a través de la gestión se busca garantizar el control en la ejecución de la función, planes y programas de la entidad.

Procedimientos:

Dentro de la ejecución del plan de trabajo para la sostenibilidad de la certificación NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, los responsables de procesos actualizaron los documentos del SGC de los procesos a su cargo.

La actualización documental es un proceso continuo al cual la OAP realiza seguimiento y acompañamiento de acuerdo con el procedimiento 01-P.01 Construcción, Administración y Control de la Documentación del Sistema Integrado de Gestión.

De los 19 procedimientos de la La Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá -DIB-, se han revisado y actualizado 8 procedimientos. Se encuentran en revisión y actualización 4 procedimientos más. En julio de 2013 se revisó y actualizó en el SGC la caracterización del servicio de la DIB y los ocho (8) procesos asociados, conforme las modificaciones realizadas por la Oficina Asesora de Planeación a los formatos de estos documentos y el resultado de la revisión y actualización de los indicadores de planeación estratégica y de procesos y de las matrices de riesgo operacional. En cuanto a los instructivos, se han actualizado 6 instructivos, creado 1, eliminado 4, y en proceso de revisión y actualización 2 más.

Controles:

La ejecución de auditorías internas de calidad y de gestión, permite evaluar los controles de los procedimientos en las áreas auditadas.

La La Oficina Asesora de Planeación -OAP-, modificó el procedimiento 01-P.01 Construcción, Administración y Control de la Documentación del Sistema Integrado de Gestión, reemplazando la tabla de control de riesgos del capítulo 10 por un link dispuesto en el sharepoint de la entidad por la La Oficina de Análisis y Control de Riesgos -OACR-, donde reposan las matrices y mapas de riesgos de todos los procesos, cuyo acceso y control de cambios y versiones es administrado por la OACR. Este nuevo esquema ha permitido la revisión y actualización de los riesgos de los procedimientos sin que implique necesariamente cambio de versión de los documentos del SGC.

Se cuenta con matrices de riesgo operacional, seguridad de la información, corrupción y plan de continuidad del negocio; la Dirección de Sistemas e Informática está realizando la revisión de dichas matrices para establecer los planes de acción que se deben llevar a cabo para mitigar los riesgos que se presenten.

Indicadores:

La OAP realiza seguimiento a los indicadores reportados por las áreas dentro de los informes de gestión integral y retroalimenta a los responsables de procesos sobre los resultados de los mismos, mantenimiento un inventario actualizado de todos los indicadores del Plan Estratégico de la entidad, adicionalmente se cuenta con un aplicativo donde los responsables de procesos crean y actualizan la información relacionada con los indicadores a su cargo.

Dentro del plan de trabajo para la sostenibilidad de la certificación NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 se incluyó la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, de acuerdo con el procedimiento 06-P.02, el cual contempla el resultado de los indicadores como fuente para la generación de SAC, SAP y SAM y se hace el seguimiento al cumplimiento de los planes de trabajo de las acciones formuladas.

Igualmente, la OAP realizó la actualización de la Guía para la Construcción y Evaluación de Indicadores 58-I.01 que se encuentra en la versión 2. Además, formuló una acción de mejora que incluye una nueva revisión y ajuste a la Guía y los indicadores de la SDH, en ésta acción contempla las recomendaciones del informe de auditoría externa de calidad 2013.

La Dirección de Sistemas e Informática –DSI- desarrolló un plan de trabajo para el rediseño e implementación de controles estratégicos y de operación.

La Oficina de Control Interno Disciplinario cuenta con un indicador de Plan Estratégico y dos de Calidad, con los cuales se mide algunos aspectos como el impacto de hechos que involucran posible corrupción, faltas reiteradas y aquellos que presuntamente conllevan a faltas gravísimas, así como la eficiencia y eficacia de la labor de la oficina.

Al interior la Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales - DEEF cuenta con un cornograma para asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos (Análisis, Estudios, Investigaciones ETC) cuyo cumplimiento se ve reflejado en el Sistema de indicadores de seguimiento, que se cumplen permanentemente.

Manual de Procedimientos:

Se realizó la revisión y actualización del Manual de Calidad de la SDH que ésta publicada en su versión 16, vigente a partir del 22 de julio de 2013 y permanentemente hay actualización de la documentación del SGC de acuerdo con las solicitudes de los responsables de procesos, disponiendo a través de la intranet los documentos para consulta por parte de todos los usuarios de la entidad, conforme al procedimiento 01-P.01, Construcción, Administración y Control de la Documentación del Sistema Integrado de Gestión.

2. Información

Información Primaria:

El Área de Control Interno trabajó en la revisión de los formatos de envío de información a la Contraloría de Bogotá D.C. en cumplimiento de la Resolución Reglamentaria 10 de 2013, adecuando los formatos de cada Dependencia a la necesidad solicitada por el Ente de Control; el 18 de septiembre, en la SDH, se realizó una reunión con la Contraloría de Bogotá, para hacer la programación de los formatos cuyo envío inicia en enero de 2014. El 3 de octubre se inició la realización de mesas técnicas sobre los formatos, los cuales estarían en fase de pruebas. Esta actividad es fundamental porque se requiere remitir con oportunidad y confiabilidad la información del Distrito Capital en cabeza de la Secretaría Distrital de Hacienda.

Se mantiene el acceso directo a Contratación a la Vista, SECOP, información sobre Menor Cuantía y Convocatorias a Licitación Pública de la vigencia. Los procesos de selección de contratistas de esta Secretaría pueden ser consultados en el Portal Único de Contratación www.contratos.gov.co.

La entidad tiene el Defensor del Ciudadano y en la página web se encuentra la información básica de esta figura con varios canales para interactuar con la ciudadanía: Líneas telefónicas 3385111, 3385138, 3385134, 3385142; telefax 3509804; línea gratuita nacional 018000124000 y atención personalizada en la Carrera 30 N° 25-90 primer piso de 8:00 am a 5:30 pm, se pueden radicar peticiones verbales. Las comunicaciones escritas se reciben vía correo electrónico al correo webmaster@shd.gov.co y/o radicados en la Oficina de Correspondencia dirigidas al Defensor del Ciudadano.

Se implementó y puso en funcionamiento los buzones de sugerencias, como herramientas estratégicas de mercadeo y servicio para conocer la percepción y opiniones de los clientes, los usuarios, los ciudadanos y/o contribuyentes, actualmente se encuentran en cada uno de los CADES y SUPERCADDES. Con los documentos diligenciados en los buzones, se procede al registro en el Cordis y en el sistema SDQS de Secretaria General de la Alcaldía Mayor.

Por otra parte, se está revisando y aprobando el proceso CPR-03 Sistema de Quejas y Soluciones y el procedimiento 03-P-01 Quejas y Soluciones que ya fueron enviados a la Oficina Asesora de Planeación para su revisión.

En el aplicativo Cordis la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá ha incorporado una tipología de trámites y servicios para orientar y facilitar la radicación de las solicitudes y requerimientos de los usuarios, lo que ha reducido sustancialmente

el re direccionamiento de comunicaciones y el tiempo de respuesta. Esta tipología se encuentra documentada en la Cartilla de Radicación de Trámites de la DIB.

La OAP, realiza seguimiento a las acciones adelantadas por los responsables de proceso en relación con los informes de quejas y reclamos presentados por la Dirección de Gestión Corporativa. Dentro del plan de trabajo para la sostenibilidad de la certificación NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 se incluyó la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, de acuerdo con el procedimiento 06-P.02, el cual contempla los informes de quejas y reclamos como fuente para la generación de SAC, SAP y SAM y se realiza el seguimiento al cumplimiento de los planes de trabajo de las acciones formuladas y en concordancia con el procedimiento 06-P.06 Medición de Satisfacción del Cliente, lidera el proceso planificación, evaluación y seguimiento a las encuestas de percepción de satisfacción de los clientes de los servicios internos y externos que presta la SDH en diferentes procesos, la ejecución de estas encuestas ha comenzado en las diferentes áreas.

Se modificó el procedimiento 01-P.01 Construcción, Administración y Control de la Documentación del Sistema Integrado de Gestión, reemplazando los normogramas tanto de las caracterizaciones de procesos como de los procedimientos, por un link que permite acceder al normograma único de la SDH realizando el control de versiones al mismo, de acuerdo con las modificaciones solicitadas por las diferentes áreas.

La Dirección de Sistemas e Informática tiene identificados a los usuarios de sus servicios y cuenta con software para el manejo de los requerimientos.

En la actualidad la Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales – DEEF cuenta con algunos contratos y/o convenios para la obtención de información, como por ejemplo el existente con DANE, DIAN, y adquisición de información de los sectores de la construcción, consumo y expectativas de industria y comercio.

Información Secundaria:

Cada mes se consolida, valida y remite la información de la rendición de cuentas a la Contraloría, el Concejo, la Veeduría y la Personería de Bogotá. Dentro de la gestión del período y en cumplimiento del rol de atención a los entes de control, el Área de Control Interno verificó y participó, en los casos específicos, en el trámite de requerimientos, provinieron de la Contraloría de Bogotá, la Contraloría General de la República, la Personería de Bogotá, la Procuraduría General de la Nación; y la Veeduría Distrital que remite el Despacho del Secretario.

La Dirección Jurídica de Hacienda atendió oportunamente 59 peticiones, de las cuales se destacan 24 de ellas que corresponden al estudio, revisión y elaboración de proyecto normativos y 15 a conceptos, cumpliendo con los términos establecidos en el procedimiento de Asesoría Jurídica 35 P- 01, la Ley 1437 de 2011, el Decreto Distrital 654 de 2011, la Resolución No. SDH 000259 del 3 de julio de 2012 y realizando un seguimiento continuo de las normas vigentes que regulan los asuntos a resolver.

La Dirección de Sistemas ha adquirido Infraestructura para el procesamiento de la información secundaria y se encuentra desarrollando estrategias para garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la misma.

En el aplicativo CORDIS se desarrolla la funcionalidad para identificar los documentos por causal “cerrado” y reasignar los reenvíos, con el objetivo de mejorar el indicador y se realiza un seguimiento constante al cumplimiento del indicador de correspondencia externa enviada, por cuanto se ha detectado dificultades en la capacidad operativa del contratista de correspondencia.

El correo CAVILA es utilizado como fuente de información e interacción con usuarios internos de las actividades de Bienestar y diariamente se consulta con el fin de tramitar solicitudes y resolver las inquietudes que llegan a dicha dirección electrónica, en cuanto al sistema de sugerencias y opiniones (Intranet) se realizan las acciones pertinentes orientadas a mejorar los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente interno.

En el marco del plan de trabajo para la sostenibilidad de la certificación se realiza el seguimiento al proceso que lidera la Dirección de Gestión Corporativa de actualización de las Tablas de Retención Documental en el cual se han llevado a cabo reuniones de trabajo con las dependencias de la entidad y a partir del mes de noviembre se verificará que las Tablas de retención documental de las diferentes áreas se encuentren en fase de análisis y aprobación. De igual manera las áreas continúan realizando la transferencia documental.

También se cuenta con la Cartilla Servicio de Gestión Presupuestal Distrital en la cual los usuarios pueden consultar permanentemente los diferentes temas relacionados a los procesos presupuestales tales como: Caracterizaciones de Proceso, Procedimientos, Formatos, Manual Operativo Presupuestal, Mensaje Presupuestal, Presentación del Presupuesto ante el Concejo, Circulares y Cronogramas de Fechas, además permite consultar la Información histórica de la ejecución

presupuestal y el listado actualizado de los Funcionarios que asesoran las diferentes entidades.

Sistemas de Información:

La Secretaría Distrital de Hacienda dispuso los servicios electrónicos para que todos los contribuyentes puedan realizar su pago por la Internet de forma fácil, ágil y segura, ingresando a 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 en 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.

Los contribuyentes pueden solucionar sus dudas escribiendo al chat tributario de www.haciendabogota.gov.co, al correo electrónico 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 que cuenta la entidad.

El Plan Estratégico de Sistemas de Información –PESI, el cual es actualizado en lo referente a diagnósticos, dimensionamiento 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 N° 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 que optimicen la toma de decisiones en tiempo real.

El desarrollo *in house* de la SDH, ha permitido cumplir con la Misión de la Entidad.

Para la ejecución de sus procesos, la Dirección Distrital de Impuestos de Bogotá –DIB- cuenta con el Sistema de Información Tributarios SIT II, y otros aplicativos de apoyo administrados en las áreas de gestión. Las necesidades y requerimientos del SIT II se tramitan ante la Dirección de Sistemas e Informáticas –DSI-, con la intermediación de la Oficina de la Información Tributaria y se continua con el desarrollo del nuevo sistema de información tributario (proyecto PIT) con el que se espera soportar de una forma más adecuada, segura e integral las operaciones y procesos de la DIB. En el segundo semestre se está implementando una parte de este sistema para el registro de la información de los contribuyentes (RIT).

El Área de Control Interno verifica que los canales de acceso a la información estén siempre disponibles y a través de la Intranet, promueve el autocontrol en la actuación pública, orientado a soportar una gestión eficiente en la SDH y cada mes se consolida, valida y remite la información de la rendición de cuentas a la Contraloría, la Personería, la Veeduría y Concejo de Bogotá

Dentro de las actividades de difusión de la Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales – DEEF se han implementado dos boletines de seguimiento al sector de la construcción y el empleo, con periodicidad mensual, los cuales son publicados en la página web y se envían a través del área de comunicaciones y se encuentra diseñando el piloto para la implementación del Observatorio Fiscal, el cual tiene como objetivo disponer al público de información estadística y fiscal.

3. Comunicación Pública:

Definida en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI); acoge las directrices de la Ley 1341 de 2009, por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones; y el Manual para la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea, además de algunos elementos destacables de las experiencias de ETB, Telefónica, Barcelona y Chile.

Actualmente en pro de la atención a usuarios se trabajan por separado varios proyectos: “Right now-preguntas frecuentes” Portafolio de servicios, Trámites SUIT-DAFP, rediseño y revisión contenido página web Comunicaciones.

Se continúan publicando en la intranet y la extranet la información correspondiente al seguimiento de los bancos y los informes diarios de mercado.

Comunicación Organizacional:

El Área de Comunicaciones del Despacho del Secretario de Hacienda tiene como objetivo orientar y coordinar los contenidos, el diseño y el manejo del inventario de los medios de comunicación en la entidad. El equipo de comunicaciones desarrolla todas las campañas de comunicación interna entre las más destacadas en el cuatrimestre están:

- ✓ Equidad de Género
- ✓ Lenguaje incluyente
- ✓ Simulacro de evacuación
- ✓ Divulgación de la Política Distrital de Mujeres y equidad de género
- ✓ Cambio Climático
- ✓ Consumo responsable
- ✓ Apagón ambiental

- ✓ Ahorro del Agua
- ✓ Día del Árbol
- ✓ Reglamento para el uso de parqueaderos
- ✓ Promoción de campeonatos de Fútbol y Ajedrez
- ✓ Promoción cursos de manualidades

Adicionalmente en conmemoración del día de la violencia contra la mujer el área de Comunicaciones realizará 4 Cine – Foros el primero el 8 de noviembre con la película española “*Te doy mis ojos*”.

La Dirección Jurídica implementó un plan piloto con las áreas de origen de Sistemas e Impuestos para realizar mesas de trabajo donde se revisen y consoliden los estudios previos y documentos anexos de las líneas a contratar según el Plan General de Compras antes de ser radicadas formalmente en la Dirección Jurídica, sin embargo, a este plan se unió el área de corporativa. Según el Plan de acción, la actividad se desarrollaría hasta el 31 de agosto de 2013; a la fecha, las mesas de trabajo se siguen realizando por solicitud de las áreas de origen o de la Subdirección.

Comunicación Informativa:

El Área de Comunicaciones de la SDH ha liderado todas las estrategias de comunicación utilizando gran variedad de recursos e instrumentos para garantizar la divulgación y circulación de la información hacia los diferentes grupos de interés. Con el fin de informar a los ciudadanos se han adelantado las siguientes campañas:

- ✓ Localidades
- ✓ Ley de Cartera

En este período se realizó un intenso trabajo de free press para garantizar la difusión de las noticias requeridas por la entidad en los diferentes medios de comunicación. Como producto de esta labor se produjeron boletines de prensa que se enviaron a los medios de comunicación, se publicaron en el sitio web de la Entidad www.haciendabogota.gov.co y se divulgaron en las cuentas que tiene la Secretaría en redes sociales (Twitter y Facebook).

El equipo de comunicaciones de la DIB cuenta con un correo institucional para la divulgación de información interna de la Dirección “*Boletines Informativos de Impuestos*” y la Subdirección Jurídico Tributaria tiene asignado un correo para la divulgación de las novedades normativas “*Píldora Tributaria*”.

Participó en la mesa de trabajo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación llevadas a cabo en el mes de septiembre de 2013, con el fin de que las áreas de la SDH identificaran los trámites y demás procedimientos administrativos que se deben cargar en el SUIT.

Se continuó con el fortalecimiento del Sistema de Procesos Judiciales SIPROJ WEB Bogotá, al incluirle oportunamente todas las actuaciones y actividades procesales realizadas por los apoderados en los procesos judiciales, penales y concursales y en las acciones de tutela, de grupo y de cumplimiento que por competencia y/o delegación le corresponden a la SDH

Medios de Comunicación:

Se garantizó la publicación de la información requerida por la entidad a través de free press, en los más importantes medios de comunicación como El Tiempo, El Espectador, Portafolio, Caracol radio, RCN radio y televisión, City TV, Canal Capital, Cablenoticias, Telepaís, entre los más destacados.

En el cuatrimestre se realizaron las siguientes ruedas de prensa:

- ✓ Convenio de cooperación para fortalecer la formalización empresarial y facilitar el cumplimiento tributario de las MIPYMES el 6 de agosto.
- ✓ La ejecución Presupuestal en Bogotá 12 de agosto.
- ✓ El cupo de endeudamiento 16 de agosto.
- ✓ La cuenta regresiva para morosos de impuestos distritales el 19 de septiembre.

Los medios de comunicación de la entidad son:

- ✓ 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 de pantalla de los computadores, Cartelera, Sitio web de la SDH: www.haciendabogota.gov.co, Programa de radio Hacienda en Línea (virtual), Boletines virtuales dirigidos a grupos de interés tales como los de seguimiento al sector de la construcción y el empleo y “*jurídica al instante*”. Línea telefónica 195 y pbx SDH y Redes Sociales.

La Dirección de Estadísticas y Estudios Fiscales con la Dirección Distrital de Presupuesto coordina la publicación del Marco Fiscal de Mediano Plazo.

Dificultades

Se realizaron ejercicios de auditoría y seguimientos con un número insuficiente de profesionales para cubrir todas las áreas funcionales de la SDH, con la profundidad y cobertura requeridas, en especial las de Sistemas e Informática e Impuestos, por el tamaño y complejidad de las mismas; sin embargo, los auditores participaron activamente con responsabilidad y compromiso, por lo cual hay que organizar y planear mejor las auditorías y trabajar en equipo para que se mejoren los resultados, blindar los procesos y productos para prestar un mejor servicio a la ciudad. Igualmente, se trabaja en unos requerimientos de planta y recursos mínimos para atender las funciones asignadas en la normatividad.

El Plan Anual de Auditoría fue modificado en su ejecución, para efectos de realizar la evaluación de evaluación al proceso de depuración de cartera de impuestos incobrables de la DIB, actividad ejecutada entre el 29 de mayo y el 2 de julio de 2013, y que requirió de la participación de la casi totalidad del equipo de trabajo. El Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno de la SDH, en reunión del día 8 de julio, aprobó dicha modificación y autorizó los cambios para cumplir con el programa previsto.

Se han presentando dificultades para el cumplimiento de las actividades previstas en la programación planteada por el Área de Control Interno, para la actualización de los documentos inscritos en el Sistema de Gestión de la Calidad -SGC, de la SDH, se determinó la necesidad de reprogramar la actualización de la Caracterización del Proceso CPR 71 y de los procedimientos críticos que lo conforman, para el cuarto trimestre, con el apoyo y colaboración de la Oficina Asesora de Planeación y de la Oficina de Análisis y Control de Riesgo.

Las mayores dificultades que ha tenido la Dirección Distrital de Impuesto de Bogotá –DIB- para la medición y control de los procesos, están referidas a la consecución y validación de la información por las falencias en la integridad, oportunidad y confiabilidad de la información. La medición de indicadores requiere la consulta, organización y validación de muchas fuentes de información.

Avances

1. Evaluación

Autoevaluación del Control:

Se continúa con el fomento del autocontrol a través de la campaña "*Jueves de Autocontrol*" en la Intranet. Con los boletines publicados se impulsa las mejores prácticas administrativas y recomendaciones a los funcionarios para que las apliquen en su diario quehacer, Entre los boletines que ha elaborado el Área de Control Interno enunciamos los siguientes:

- ✓ Principios y Valores Institucionales: pilar del Autocontrol.
- ✓ Autocontrol y Auditoría: Mecanismos efectivos para mejorar la gestión y la prestación del servicio en la Entidad.
- ✓ Del Gestor Ambiental en la Secretaría Distrital de Hacienda.
- ✓ Declaración Juramentada de Bienes y Rentas y Actividad Económica Privada Persona Natural (Ley 190 De 1995).
- ✓ Los Proyectos de Inversión y la Gestión Hacendaria.
- ✓ Un lenguaje claro facilita el autocontrol.
- ✓ La comunicación en las instituciones públicas.
- ✓ Reinducción, herramienta que fortalece los principios del MECI.
- ✓ Objetivos alcanzados vs. Autocontrol.
- ✓ Mecanismos de Autocontrol.
- ✓ ¡Autocontrol es manejar nuestro comportamiento!.
- ✓ Comunicación Asertiva y Autocontrol.
- ✓ Buenas prácticas para el Autocontrol.
- ✓ Transparencia y no tolerancia a la corrupción.
- ✓ ¿Estamos comprometidos con la Oficina Cero Papel en la SDH.

Se evalúa los controles de los procesos, se verifica la capacidad de los ejecutores para cumplir con la gestión propia y tomar medidas correctivas, si se requieren, a través de las auditorías, seguimientos, monitoreos y evaluaciones hechos a las áreas de la SDH. El proyecto es continuar la campaña iniciada en 2012, hasta cubrir toda la SDH.

Autoevaluación de la Gestión:

Teniendo en cuenta los recientes cambios realizados al procedimiento Planeación, Seguimiento y Evaluación de la Gestión 58-P-01, la retroalimentación a los informes de gestión integral se han venido realizando en diferentes formas (informes escritos, mesas de trabajo, presentaciones) acordadas con las áreas y los responsables de procesos, en procura de dinamizar y agilizar la retroalimentación con los diferentes procesos.

Los recientes cambios aplicados al procedimiento 06-P.02 Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora fomentan la cultura de Autoevaluación de la Gestión, pues es el responsable de proceso quien verifica el cumplimiento de los criterios

de eficacia, eficiencia y efectividad de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.

2. Evaluación Independiente

Evaluación del Sistema de Control Interno:

De acuerdo con la Circular 001 de 2012 (25 de abril) del Despacho del Secretario Distrital de Hacienda y dentro del proceso de “Modernización de la Estructura y Ajuste de la Planta de Personal de la SDH”, se tiene contemplada la creación funcional y orgánica de la Oficina Asesora de Control Interno, de manera que se cuente con la estructura y planta de empleos técnicamente ajustados, que contribuyan al cumplimiento de los objetivos misionales de la dependencia.

Durante el tercer trimestre de 2013, el Área de Control Interno mantuvo vigente la posibilidad de hacer seguimiento y acompañamiento a diversas labores que se realizan en la Dirección Distrital de Tesorería, en temas como la operación del sistema de grabación de llamadas a posiciones congeladas de emisores y que han sido declaradas por la DDT, en aplicación de procedimientos internos y revisión de operaciones de inversión de excedentes de liquidez de recursos administrados por la DDT; asistencia al Comité de Inversiones de la Subdirección de Planeación Financiera; participación en los arqueos de: cheques en forma continua y talonario; cheques en ventanilla y al Módulo de Entrega de Cheques SHD; Instrumentos Financieros de Renta Variable; papel de seguridad; títulos valores y sobreflex.

La Contraloría de Bogotá, conceptuó sobre la calidad, eficiencia y nivel de confianza del Sistema de Control Interno de la Entidad, evaluando los subsistemas, componentes y elementos que lo conforman, realizando pruebas de auditoría y análisis de documentos para establecer el grado de avance en la implementación del MECI y la calidad del sistema. En el Informe de Auditoría Gubernamental con Enfoque Integral - Modalidad Regular, vigencia 2012, la calificación fue de 3.72 (regular, con nivel de mediano riesgo), frente a una calificación de 3.89 (buena, con nivel de riesgo bajo), obtenida en 2011; los elementos con menor calificación y que incidieron en el resultado fueron: “Información” (3.13) y “Administración del Riesgo” (3.42).

Del seguimiento al Plan Institucional de Gestión Ambiental “PIGA” se obtuvo:

- La entrega de residuos peligrosos para disposición final, durante el mes de julio, se entregaron 131 Kg de luminarias, 12 Kg de balastos y 23 Kg de plástico (tarros de pintura, brochas, etc.), ésta entrega se coordinó mediante el contrato de mantenimiento locativo de la entidad a la empresa *Gaia Vitare*, que cuenta con licencia ambiental para el manejo de los mismos y que entregó certificado de disposición final.
- La instalación en agosto de un ECOPUNTO para la recolección de pilas en la Dirección de Impuestos de Bogotá – DIB el cual se retiró en octubre, debido a que fue prestado por el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público DADEP, contribuyendo a la extensión de buenas prácticas ambientales y cumpliendo con la meta de llenar el colector de pilas del CAD en los tres meses solicitados por la ANDI. Este se instaló el 6 de mayo y la ANDI recolectaron tres canastas, el día 9 de agosto de 2013.
- La socialización de residuos peligrosos se hizo a través de la capacitación al personal de mantenimiento en la Gestión Integral de Residuos Peligrosos y dando a conocer la gestión de los mismos al interior de la entidad.
- La construcción del documento Plan de Contingencia para el manejo de residuos peligrosos de acuerdo con lo solicitado por la Secretaría Distrital de Ambiente, éste documento sigue los lineamientos del FOPAE y debe socializarse con las personas encargadas de la Gestión de Residuos Peligrosos de la entidad.
- El cambio de estrategia en las publicaciones ambientales con el apoyo del Área de Comunicaciones, a través de correos a los funcionarios con información ambiental como el cambio climático enviados el 1 y 8 de agosto, el consumo sostenible remitido el 26 y 28 de agosto, información sobre agua el 23 y 24 de septiembre y se ha insistido sobre la importancia de apagar las luces el día 8 de cada mes, a las 8 pm en cumplimiento del Acuerdo 403 de 2009.
- El proceso de compra de colectores de basura para el acopio de residuos en el CAD se inició durante el mes de octubre instalándose en un mejor sitio de disposición de los residuos, igualmente se compraron dos canecas para el acopio de residuos para la sede del archivo central, por cuanto los colectores que estaban en el predio eran de propiedad de Aseo Capital, quien solicitó su retiro por el cambio en el esquema de recolección y ahora es atendida por Aguas de Bogotá. Se ha presentado escasa participación de los funcionarios en las actividades programadas y dificultad en la escogencia de una organización de recicladores que cumpla con todos los requerimientos normativos aplicables.
- El seguimiento ambiental a obras de construcción realizadas por la entidad, tales como las de intervención de fachadas y remodelación del piso tercero, por requerimiento de la Secretaría Distrital de Ambiente en cumplimiento de la normatividad vigente se construyeron y fueron enviados a dicha entidad los siguientes documentos:
 - Plan de Manejo ambiental.
 - Plan de manejo de residuos de construcción y demolición.
 - Inscripción de las obras en la plataforma de Secretaria de Ambiente.
 - Seguimiento a los vehículos que transporten escombros para que estén inscritos en la base de datos de Secretaria de Ambiente.
- Se realizó el mantenimiento de filtros de las cafeterías para garantizar la calidad del agua que se consume en la entidad y se inició el proceso de compra de nuevas plantas purificadoras en las cafeterías de la SDH.

- El lavado de tanques de agua potable garantizando la misma para el consumo humano dando cumplimiento a la norma.
- El mantenimiento de vehículos de rutina que avalando que cumplan con las condiciones adecuadas para el servicio de la entidad y las normas ambientales aplicables.
- La celebración del día del árbol en octubre con el apoyo de la Secretaría Distrital de Ambiente se conmemoró con una visita al humedal Santa María del Lago.
- El proceso de firma del Acuerdo de Corresponsabilidad se surtió en septiembre y octubre, en él, la entidad realizó el proceso de selección de una organización de recicladores que cumpliera con los requisitos de ley para la firma de un acuerdo de corresponsabilidad en el manejo de los residuos reciclables, se firma el documento con la Asociación de Recicladores Puerta de Oro.

Auditoría Interna:

El 2 de julio de 2013, se retomó el desarrollo del Plan Anual de Auditoría y se convocó al Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno –CCSCI y el 8 julio de 2013, se realizó el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno CCSCI, para aprobar los ajustes al Plan Anual de Auditorías e informar al Comité de los avances del plan a la fecha.

Entre el 29 de julio y el 2 de agosto de 2013, bajo la coordinación del Área de Control Interno- ACI- y con la participación de los auditores formados en la norma NTCGP 1000:2009, 13 en calidad de auditores líderes, 17 como auditores internos y 7 acompañantes, se ejecutarán las auditorías internas de calidad aprobadas por el CCSCI, como compromiso para el mantenimiento de la Certificación de Calidad, de acuerdo al plan de trabajo propuesto por la Oficina Asesora de Planeación. El resultados de las auditorías internas de calidad se plasmo en 13 informes de auditoria que encontraron 22 no conformidades y 28 observaciones es de resaltar que 2 informes de auditoría que fueron escalados ante la Oficina Asesora de Planeación–OAP- y el Área de Control Interno –ACI-, por desacuerdos entre auditados y auditores se resolvieron y que la calificación de la auditorias fue de 4,67.

El Área de Control Interno –ACI- realizo las auditorias de gestión contempladas en el Decreto Distrital 371 de 2010 sobre:

- ✓ Procesos de Participación Ciudadana y Control Social,
- ✓ Procesos de atención al ciudadano, sistemas de información y atención de peticiones, quejas y reclamos y sugerencias de los ciudadanos,
- ✓ Proceso de contratación e interventoría.

Y en cuanto la Evaluación a la Incorporación y Aplicación de Actos Oficiales en la Cuenta Corriente del Contribuyente se continúa participando en las mesas de trabajo con el fin de que las pareas responsables presente el Plan de Mejoramiento.

El Área de Control Interno viene revisando conjuntamente con la Dirección de Sistemas e Informática, los Planes de Mejoramiento que estan sin terminar resultantes de las Auditorías Internas de Gestión sobre la Infraestructura tecnológica y se esta trabajando en el Plan de Choque previsto por el nuevo director de la DSI para la SDH de máxima prioridad para la Entidad.

3. Planes de Mejoramiento.

Plan de Mejoramiento Institucional:

En cumplimiento de la Resolución Reglamentaria de la Contraloría de Bogotá D.C. N° 029 de 2012, se realiza seguimiento y monitoreo 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, que estaban vigentes en el periodo y en virtud de la 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 la información sobre los planes de mejoramiento, los cuales se relacionan a continuación:

- ✓ Auditoría Abreviada "Las prescripciones y la cartera de Impuestos Incobrables en Julio 15 de 2011".
- ✓ Auditoría Abreviada a la SDH "Cartera concursal, cartera suspendida y cartera en depuración-DIB" Ciclo III PAD 2011.
- ✓ Auditoría Procesos de Contratación e Interventoría año 2011 - Decreto 371 de 2010.
- ✓ Auditoría abreviada a los recursos invertidos en el Sistema Integrado de Información y a la Bodega de Datos de la Secretaría Distrital de Hacienda que nunca entró en producción. Ciclo III 2011.
- ✓ Auditoría gubernamental con enfoque integral – Modalidad Regular Período Auditado 2011.
- ✓ Informe de Auditoría Modalidad Regular Secretaria Distrital de Hacienda - SDH Período Auditado 2012 Plan de Auditoría Distrital 2013.
- ✓ Auditoria Gubernamental Visita Fiscal Evaluación y Análisis al Proyecto Portafolio de Servicios Integrados PIT.
- ✓ Informe de auditoria especial a la Secretaria Hacienda Distrital Dirección Distrital de Impuestos "Cartera Prescrita o no Cobrable 2003-2010"
- ✓ Informe Definitivo a la Auditoría Especial Impuesto Unificado de Fondo de Pobres PAD 2013 Vigencias 2009 – 2013
- ✓ Informe de auditoría modalidad especial. "Seguimiento al Impuesto Unificado de Fondo de Pobres Azar y Espectáculos" vigencias 2009 a 2012
- ✓ Contraloría de Bogotá
- ✓ Auditoría Modalidad Especial, a la Secretaría Distrital de Hacienda – SDH

A la fecha de corte del período, los Planes de Mejoramiento suscritos por la SDH, producto de las auditorías regulares, de gestión y especiales realizadas por la Contraloría de Bogotá, que se encontraban activos, fueron objeto de revisión y depuración por parte del Área de Control Interno, a efectos de facilitar el seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas, toda vez que la Contraloría de Bogotá también dio por finalizadas un buen número de actividades que estaban en el plan, de acuerdo con la normatividad interna.

El Área de Control Interno viene revisando conjuntamente con la Dirección de Sistemas e Informática, los Planes de Mejoramiento vigentes suscritos con la Contraloría de Bogotá, producto de lo anterior se deriva un Plan de Choque previsto por el nuevo director de la DSI para la SDH

Plan de Mejoramiento por Procesos:

La Oficina Asesora de Planeación -OAP- realiza el seguimiento a través del Registro de Acciones Correctivas o Preventivas o de Mejora y de la asesoría permanente por parte de los profesionales asignados a los procesos de la SDH.

La evidencia de las mejoras resultado de los planes de acción de ejecutados son consolidadas por la OAP. Por otra parte, durante la próxima revisión gerencial a realizarse durante el último bimestre de 2013, y atendiendo las recomendaciones de la auditoría externa de calidad 2013, se presentará el impacto que las SAC, SAP y SAM han tenido en los procesos.

Plan de Mejoramiento Individual:

En el periodo no se han presentado planes de mejoramiento individuales que deban suscribirse como resultado de la evaluación del desempeño.

Estado general del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno presenta un grado de cumplimiento alto en todos los elementos de los 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 procedimientos y se proporcionan los recursos para la operación. Igualmente, el sistema integra los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009, los subsistemas y elementos del MECI.

De manera general, se puede determinar que se ha venido cumpliendo con 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.

De acuerdo con la Circular 001 de 2012 (25 de abril) del Despacho del Secretario Distrital de Hacienda y dentro del proceso de "Modernización de la Estructura y Ajuste de la Planta de Personal de la SDH", se tiene contemplada la creación funcional y orgánica de la Oficina de Control Interno, de manera que se cuente con la estructura y planta de empleos técnicamente ajustados, que contribuyan al cumplimiento de los objetivos misionales de la dependencia.

El Área de Control Interno 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

Es importante fortalecer el control interno en la parte preventiva, contribuir al mejoramiento del tema de riesgos en la SDH, y robustecer el seguimiento del plan de mejoramiento de la entidad, con miras a determinar la efectividad de las acciones programadas y cumplidas. Así mismo, urge fortalecer el Área de Control Interno con un número de profesionales suficiente para cubrir la complejidad y tamaño de la SDH, escalafonados al más alto nivel, y atendiendo la viabilidad de la creación de la misma dentro de la estructura funcional de la Secretaría Distrital de Hacienda, lo cual se presentó como proyecto de Plan Estratégico para el período 2012 – 2016, dentro del Objetivo Estratégico "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", se tiene previsto: "A. Fortalecer la cultura de autocontrol y de prevención de la corrupción al interior de la SDH", mediante la ejecución de las siguientes estrategias:

- ✓ Identificar los mecanismos de comunicación en la SDH y abrir espacios de sensibilización en temas de autocontrol;
- ✓ Establecer un comité para definir y evaluar los contenidos de las campañas de autocontrol;
- ✓ Definir contenidos de las campañas de autocontrol de la SDH.
- ✓ Realizar campañas de autocontrol.

Del Objetivo Estratégico "5. Contar con una estructura organizacional acorde a los retos de la SDH, con un modelo de operación soportado en procesos y sistemas de información ágiles y sencillos, en un talento humano centro del desarrollo institucional y en la comunicación como agente de cambio", se consideró: "A. Fortalecer la OCI", con las siguientes

estrategias:

- ✓ Apoyar e impulsar la creación de la OCI para la prevención, autocontrol y la mejora continua;
- ✓ Posicionamiento interno y externo de la OCI.
- ✓ Proporcionar el recurso humano necesario para adelantar las auditorías, particularmente con énfasis en TIC's.

"B. *Evaluar el Sistema Integrado de Gestión de la SDH*", con las siguientes estrategias:

- ✓ Definir una metodología de seguimiento a la implementación de los componentes del SIG;
- ✓ Trabajar articuladamente con la OAP y la OACR.

"C. *Documentar en el SGC los procesos y/o procedimientos de Control Interno*", con la siguiente estrategia:

- ✓ Creación y actualización de Procesos y Procedimientos.

E igualmente se continuó con:

- ✓ Se requiere incrementar al interior de la SDH, el número de auditores internos de calidad certificados en la norma NTC GP 1000:2009, para una mayor cobertura en la ejecución
- ✓ Se requiere formar auditores de calidad integrales, acorde con la proyección de implementación de la NTD SIG 001:2011.
- ✓ Estructurar y ejecutar el ciclo del Programa de Auditorías Internas de Calidad 2014.
- ✓ Desarrollar una nueva jornada de sensibilización y actualización, previa a la ejecución del siguiente ciclo de AIC.
- ✓ Retroalimentar a los auditores líderes de la SDH, con los resultados de las auditorías internas de calidad y obtener insumos para la mejora del procedimiento.
- ✓ Formar como auditores internacionales al equipo de trabajo del Área de Control Interno.
- ✓ Dada la normatividad vigente, orientar todos los esfuerzos a la prevención de malas prácticas en la gestión pública.
- ✓ Actualizar y fortalecer el Aplicativo de Planes de Mejoramiento para que permitan agregar nuevas funcionalidades respecto al control de los reportes de avance de las dependencias, gestión de usuarios, generación de informes y estadísticas, incorporación de seguimientos de Control interno, alertas de vencimientos, actividades sin reporte, entre otras.



LUIS FRANCISCO CANTE CÉSPEDES

Asesor de Control Interno SDH

Elaboró: Cielo María Tellez Poveda

Revisó: Luis Francisco Cante Céspedes

Despacho Secretario Distrital de Hacienda - Área de Control Interno