



Management System Certification / **Certificación de Sistemas de Gestión**
 Audit Summary Report / **Reporte Resumido de Auditoría**

Organization/ Organización:	SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA				
Address/ Dirección:	Carrera 30 # 25-90 Piso 6				
Standard(s)/ Norma(s):	ISO 9001:2015	Accreditation Body(s)/ Acreditación(es):	ONAC		
Representative/ Representante:	Secretaria Distrital de Hacienda Beatriz Elena Arbeláez Martínez.				
Site(s) audited/ Sitio(s) auditados:	Bogotá	Date(s) of audit(s)/ Fecha(s) de Auditoría(s):	23-24-25-26-27/Jul-2018 (8 días auditor)		
EAC Code/ Código EAC:	36	NACE Code/ Código NACE:	75.11	Technical Area code / Área Técnica	36.1
Effective No. of Personnel/ Número efectivo de Empleados:	+/-1400 empleados		No. of Shifts/ Número de Turnos:	Solo en datacenter 7x24	
Lead auditor/ Líder:	Ing. Jaime López Hernández	Additional team member(s)/ Miembro(s) adicional(es) del equipo auditor:	Cesar David Barriga Leonardo Botero		
Additional Attendees and Roles / Asistentes adicionales y roles					
N/A					
<i>This report is confidential and distribution is limited to the audit team, audit attendees' client representative and the SGS office / Este reporte es confidencial y su distribución se limita al equipo auditor, al representante del cliente y a la oficina de SGS.</i>					

1. *Audit objectives/* **Objetivos de Auditoría:**

<p><i>The objectives of this audit were/</i> Los objetivos de la auditoría fueron:</p> <p><i>To determine conformity of the management system, or parts of it with audit criteria and its:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>ability to ensure applicable statutory, regulatory and contractual requirements are met,</i> • <i>effectiveness to ensure the client can reasonably expect to achieve specified objectives, and</i> • <i>ability to identify as applicable areas for potential improvement</i> <p>Determinar la conformidad del sistema de Gestión, o partes de esta con los criterios de auditoría y su:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para asegurar el cumplimiento de los de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables • Eficacia para asegurar al cliente que los objetivos específicos son razonablemente logrados, y • Capacidad para identificar cuando aplique áreas de mejora potenciales.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL	Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	1 of 6	

2. Scope of certification/ Alcance de la certificación:

Servicios: Administración de ingresos tributarios; Gestión integral de tesorería; Gestión contable distrital; Gestión presupuestal distrital; Gestión de riesgo financiero y obligaciones contingentes; Administración de entidades liquidadas; Gestión y administración de la deuda pública y de cooperación; Gestión de cobro coactivo de obligaciones no tributarias.			
Has this scope been amended because of this audit? / Ha sido modificado este alcance como resultado de esta auditoría?	<input type="checkbox"/> Yes/Sí	<input checked="" type="checkbox"/> No/No	
This is a multi-site audit and an Appendix listing all relevant sites and/or remote locations has been established (attached) and agreed with the client/ Esta es una auditoria multisitio y con el cliente se ha establecido y acordado una lista con todos los sitios y/o instalaciones remotas relevantes (anexo).	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No	
For integrated audits, confirm the current level of the client's IMS integration / Para auditorías integradas, confirmar el nivel actual de integración del Sistema de Gestión Integrado del cliente.	<input checked="" type="checkbox"/> N/A	<input type="checkbox"/> Basic / Básico	<input type="checkbox"/> High / Alto

3. Current audit findings and conclusions/ Hallazgos y conclusiones de la actual auditoría

<p><i>The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives required by the standard(s). A sampling process was used, based on the information available at the time of the audit. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records. El equipo auditor condujo un proceso de auditoría basado y enfocado en aspectos/riesgos/objetivos significativos como lo requiere la(s) norma(s). El proceso de muestreo fue empleado, basado en la información disponible a lo largo del tiempo de auditoría. Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevistas, observación de actividades y revisión de documentación y registros.</i></p> <p><i>The structure of the audit was in accordance with the audit plan and audit plan included as an annexe to this summary report. La estructura de la auditoría estuvo de acuerdo con el plan de auditoría incluido como un anexo a este reporte de auditoría.</i></p>			
The audit team concludes that the organization/ El equipo auditor concluye que la organización	<input checked="" type="checkbox"/> has/ ha	<input type="checkbox"/> has not / no ha	established and maintained its/ Establecido y mantenido su
Management system in line with the requirements of the standard and demonstrated the ability of the system to systematically achieve agreed requirements for products or services within the scope and the organization's policy and objectives. Sistema de Gestión de acuerdo con los requisitos de la norma y demostrado la capacidad del sistema para alcanzar sistemáticamente los requisitos establecidos para los productos o los servicios dentro del alcance y los objetivos de la política de la organización.			
Number of nonconformities identified/ Número de no conformidades identificadas:	0	Major/ Mayor	0 Minor/ Menor
Therefore, the audit team recommends that, based on the results of this audit and the system's demonstrated state of development and maturity, management system certification be/ Por lo tanto el equipo auditor, basado en los resultados de esta auditoría y el estado de desarrollo y madurez demostrado del sistema, recomienda que la certificación del sistema de gestión sea:			

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL	Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	2 of 6	

Granted/ *Continued /* *Withheld /* *Suspended until satisfactory corrective action is completed/*
 Otorgada Mantenida Retenida Sujeta a que la acción correctiva sea completada satisfactoriamente.

4. Previous Audit Results/ Resultados de Auditorías Anteriores

The results of the last audit of this system have been reviewed, to assure appropriate correction and corrective action has been implemented to address any nonconformity identified. This review has concluded that:/ Los resultados de la auditoría anterior a este sistema se han repasado en detalle, para asegurar que la apropiada corrección y acción correctiva ha sido implementada para atender la no conformidad identificada. Esta revisión concluye que:

- | | |
|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <i>Any nonconformity identified during previous audits has been corrected and the corrective action continues to be effective. (Refer to section 6 for details) /</i> Cualquier no conformidad identificada durante auditorías anteriores ha sido corregida y la acción correctiva sigue siendo efectiva: (Consulte la sección 6 para más detalles) |
| <input type="checkbox"/> | <i>The management system has not adequately addressed nonconformity identified during previous audit activities and the specific issue has been re-defined in the nonconformity section of this report. /</i> El sistema de gestión no ha tratado adecuadamente la no conformidad identificada durante las actividades de auditoría anteriores y puntos específicos han sido redefinidos en la sección de no conformidades del informe. |

5. Audit Findings/ Hallazgos de auditoría

The audit team conducted a process-based audit focusing on significant aspects/risks/objectives. The audit methods used were interviews, observation of activities and review of documentation and records. / El equipo auditor condujo la auditoría basado en procesos y enfocado en aspectos/riesgos/objetivos significativos. Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevista, observación de actividades y revisión de la documentación y de los registros.

<i>The management system documentation demonstrated conformity with the requirements of the audit standard and provided sufficient structure to support implementation and maintenance of the management system. /</i> La documentación del sistema de gestión demostró conformidad con los requisitos de la norma de auditoría y provee la estructura suficiente para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión.	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<i>The organization has demonstrated effective implementation and maintenance / improvement of its management system and can achieve its policy objectives, as well as and the intended results of the respective management system(s). /</i> La organización ha demostrado la efectiva implementación y mantenimiento/ mejora de su sistema de gestión y es capaz de alcanzar sus objetivos de política, así como los resultados esperados para el respectivo sistema de gestión.	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<i>The organization has demonstrated the establishment and tracking of appropriate key performance objectives and targets and monitored progress towards their achievement. /</i> La organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento apropiado de los objetivos y metas, así como el monitoreo del progreso de los mismos dirigido a lograrlos.	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<i>The internal audit program has been fully implemented and demonstrates effectiveness as a tool for maintaining and improving the management system. /</i> El programa de auditorías internas se lleva a cabo y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión.	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<i>The management review process demonstrated capability to ensure the continuing suitability, adequacy, effectiveness of the management system. /</i> El proceso de la revisión por la gerencia demostró su capacidad para asegurar la continua conveniencia, adecuación y efectividad del sistema de gestión	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
<i>Throughout the audit process, the management system demonstrated overall conformance with the requirements of the audit standard. /</i> A través del proceso de auditoría, el sistema de gestión demostró conformidad general con los requisitos de la norma de auditoría	<input checked="" type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	3 of 6

<p>Certification claims are accurate and in accordance with SGS guidance and the organization is effectively controlling the use of certification documents and marks. / Las demandas de la certificación son exactas y de acuerdo con las guías de SGS y la organización controla eficazmente el uso de los documentos de certificación y marcas.</p>	<input checked="" type="checkbox"/> N/A	<input type="checkbox"/> Yes/Sí	<input type="checkbox"/> No/No
--	---	---------------------------------	--------------------------------

6. Significant Audit Trails Followed/ Líneas de investigación significativas durante la auditoría

The specific processes, activities and functions reviewed are detailed in the Audit Planning Matrix and the Audit Plan. In performing the audit, various audit trails and linkages were developed, including the following primary audit trails, followed throughout / Los procesos, las actividades y las funciones específicas revisadas se detallan en la matriz de planeación de auditoría y el plan de auditoría. En el desarrollo de la auditoría se siguieron varias líneas de investigación e interacciones, incluyendo las siguientes líneas de investigación primaria de auditoría:

Relating to Previous Audit Results/ **En relación con los resultados de la auditoría anterior:**

Hallazgo fase I

P7 Dir informática y tecnología.

Data center y control de cableado: En el piso septimo en zona de cuarto de UPS, se encontró Inflamables en el área, como carrito madera, ropa y otros elementos, los cuales son inflamables.

Ver 7.1.3 - 8.5.4.

Se evidencia el área despejada de material inflamable.

Política "no se permite mantener dentro de los racks elementos diferentes a equipos de computo ...

Los usuarios Data center deberán desechar las basuras generadas por los desembalajes de los equipos, tales como Cajas de cartón... Cualquier elemento considerado como basura o desecho, se tratara como una violación a la política.

Cierre eficaz.

Relating to this Audit including any significant changes (eg: to key personnel, client activities, management system, level of integration, etc.) :/ **En relación con esta auditoría/ incluyendo cualquier cambio significativo (ej.: personal clave, actividades de los clientes, sistema de gestión, nivel de integración, etc):**

Registro de los auditados y requisitos incluido en registro SGS GS0307 Plan Aud V6.

Cambios principales en la organización:

Proyecto de aplicativo CORE ERP.

Centralización paso de la oficina Cr 68 a Cr 30.

Oficina virtual.

Planeación, seguimiento y evaluación de la gestión

CPR 58 Planeación, seguimiento y evaluación de la gestión

Evidencias de conformidad:

Comité según actas No. 3 23-ene, incluye ítems normativos y compromisos:

Implementación – cambios ISO 9001 Ver 2015. Plan acción correctiva Icontec. Formular compromisos

Gerentes – dependencia SDH (alineación compromisos área. Acta 1-Ago-17 Transición norma. Gestión por procesos. Sistema información SGC, buena práctica atención ciudadano canales ágiles (presencial y oficina virtual link en página).

CPR 01 Administración y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Proyecto core – ERP transversal para los procesos.

Planeación, seguimiento y evaluación de la gestión: Oficina virtual link en página Nov-2017.

Establecer dirección de cobro distrital (Decreto).

Office 365 (cero papeles).

Nuevo esquema PQRS.

Diagnóstico MIPG.

Nuevo esquema PQRS en proceso (mayor enfoque ciudadano): Resolución 43, seguimiento, evaluación PRS.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL	Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	4 of 6	

01-P-04 Revisión gerencial al sistema integrado de gestión.

Contexto interno:

Se observa inclusión de leyes, diseñar estrategia recursos, estructura: secretaria. Oficinas 5 (ejemplo riesgo).

Dos sub direcciones. Plan estratégico 2016 – 2010 alineado - igual a calidad:

OAP Actualizar norma ISO. MIPG. PMO. ERP. Impuestos, ERP. Humano.

Herramienta para seguimiento incluye detalle específico de implementación de plan estratégico – objetivos (5), relación y afectación de los 54 procesos. Riesgos corrupción, operacionales.

Externo: Económico Ley 819 2013. Político-Administrativo ley 1421 1993 art 54. Legal. Tecnológico Decreto 1008 2018. D (Tecnológica-RH), OFA (Escalamiento SGSI como subsistema, influencia Consejo). Cambio calificación AAA (crédito público), interrupción concurso por vinculación. Catástrofe natural.

Política calidad 23-01 Ver 8.

Revisión dirección: 23-01.

Implementar SHD (Encuestas satisfacción): Dirección presupuesto ficha técnica 78, “claridad requisitos 9, oportunidad trámite 9, claridad procedimiento 9.

8.3 Diseño y desarrollo: Plan de acción mejora (Proyecto CORE - ERP).

Documentación SGC:

Caracterización de 8 servicios:

Administración de ingresos tributarios;

Gestión integral de tesorería;

Gestión contable distrital;

Gestión presupuestal distrital;

Gestión de riesgo financiero y obligaciones contingentes;

Administración de entidades liquidadas;

Gestión y administración de la deuda pública y de cooperación;

Gestión de cobro coactivo de obligaciones no tributarias.

Mejoras:

A. Centralización paso de la oficina Cr 68 a Cr 30.

B. Sistemas: Módulos (solo sirve 10%) a ERP (SAP) proyecto ene 2018. (Interconexión Impuestos, Contabilidad, etc).

C. Atención al ciudadano CADE – SUPERCADES solo 15

% . Nuevo manual de estándar del servicio.

Análisis de Hacienda pública Distrital

Análisis sectorial

CPR 30 Análisis de Hacienda pública Distrital

CPR 30 Análisis sectorial

Corresponde CPS 02 Adm de impuestos.

Evidencias de conformidad:

Entradas proceso: Información entidades, suscripciones.

Planeación (semanal): anual 2018-2019. Insumo “predial, ICA, multas tránsito, PIB, impuestos Bogotá, etc”.

Programa 3-nov presupuesto. Ingresos.

Requerimiento: Hoja excel de control por mes – identificación 47882.

Marco fiscal mediano plazo proyecto inversión 26-04 SDM-OAP-81915 Renovación flota Transmilenio.

Análisis fiscal simulación optimista “proyección ingresos Transmilenio parqueo via público, otros, deuda. Déficit 3 años. Simulación conservadora. Comunicación interna correo 3-may.

Javier daza – subdirector análisis fiscal. 4-may. Incluye gráfico comparativo escenario “confis 2019”.

Almacenamiento de versiones V8 final.

Seguimiento mensual proyección ingresos jun semáforo bajo delineación urbana, publicidad exterior.

Salida:

Proyección de ingresos excel 2017-2018 (Marco fiscal)

Comunicación: correo secretaria 30-oct, Contraloría 31-ene (sistema información).

CPS 09 Gestión y Administración de la Deuda Pública y de Cooperación

CPR 15 Administración de la deuda, seguimiento y coordinación de operaciones de banca multilateral y cooperación

Corresponde a crédito público.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	5 of 6

CPR 63 Gestión operación crédito público

Evidencias de conformidad:

Financiero con otras entidades. Banca Multilateral y operaciones.

Última modificación "creación guía para el cálculo y actualización del perfil de la deuda 63-G-04". V8

Documentos:

Proced. Cupo endeudamiento.

Proced. Emisión títulos deuda pública interna.

Proced. Crédito banca comercial interna.

Proced. Crédito banca comercial externa 63-P04.

Proced. Títulos deuda pública externa.

Proced. Contratos empréstitos multilaterales.

Director Distrital de Crédito Público.

Inicio actividades:

*1) Análisis y determinación de las necesidades de recursos y el instrumento de endeudamiento

Salida:

1.-Exposición de motivos y proyecto de acuerdo de cupo de endeudamiento.

2.-Informes al Concejo de Bogotá.

3.-Prospectos de emisiones de bonos.

4.-Contratos de empréstito.

5.-Gestión realizada con la banca local.

6.-Proceso de calificación de riesgo.

7.-Certificado capacidad de pago.

8.- Perfil de la deuda.

Plan endeudamiento distrito capital.

Participación en objetivos:

Obs1 Implementar nuevos estándares gestión financiera y fiscal.

Obs3 establecer modelo atención facilite interacción con grupos de interés.

Proyección hacia proyectos APP.

Proyecto Metro Bogotá: No requiere endeudamiento inicialmente.

Entradas: proyecciones financieras – flujo caja.

Responsabilidad:

*1) Evaluación según proyecto: resultado selección de entidades, tipo de crédito y tiempo.

Muestra presentada:

Salud Jun-18 60.

Transmisible 1) 60: 18, Caja Dic 2016. 30-01-2017.

Transmisible 2) 30. 27-02-18 divididos: Simulación en hoja excel: tasa 5.19% se observa la más baja. Se observa que fue la menor. Confronta BBVA -2.20%. Total 5.99 DTF T.A.

10" Bancolombia Findeter: 12 años línea estado

20" Bancolombia Findeter.

Control aprobación otra área "secretaría".

Ley 358 1997: Parte externa trimestral: Concejo de Bogotá, trimestre 2018.

Capacidad pago 1,32%.

Deuda (Deuda/Ingresos corrientes) 11,12%

Análisis muy favorable decreciente.

Último trimestre 2017:

Capacidad pago 1,18%

Deuda (Deuda/Ingresos corrientes) 12,63%

Análisis muy favorable decreciente.

CPS 02 Administración de ingresos tributarios

CPR 18 Educación Tributaria y Servicio. Corresponde a Crédito público.

Evidencias de conformidad:

Formación ciudadanos (líneas futuros contribuyentes colegios. Universidades programas. Ferias. Gremios.

Fidelización impuestos).

Proc. Servicios contribuyentes

Proc. Educación tributaria

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	6 of 6

Of. Gestión del servicio: Orientación tributaria, medios virtual-chat-presencial Supercade
 Of. Control Masivo: Contribuyentes omisos. Visitas. Operativos. Persuasivas mensajes.
 Of. Notificación y documentación fiscal: a) actos administrativos. b) manejo fiscal.
 Recursos: (Asignado corporativo – proyectos de inversión)
 1 sub dirección
 4 oficinas.
 Gestores de calidad 3: Apoyo procedimiento. Indicadores.
 Utilización de contratistas-terceros.
 Planeación cronogramas:
 Imp 2”.
 Veh 2”.
 5 grupos:
 Gremios. Colegios. Ferias. Universidades. Localidades. Escuela tributaria (Inst. Derecho Tributario). Feb
 Gremios Medio magnéticos: comunicación externa web correo.
 Registro 7-feb 111 personas de 195 inscritos. Expositor Claudia Elizabeth Bohórquez Prof. Univ. Of Edu.
 Tributaria SHD. Muestra comunicación empresa envesta y grupo5g.
 CPR 26 Notificaciones comunicaciones masivas:
 Corresponde a Crédito público
 Proc. notificaciones y comunicaciones masivas
 Actos administrativos: contratista correo.
 Notificación personal: incluye atención presencial piso 3º.
 Control hoja de excel incluye notificación id y personas que asistieron. Promedio 12 personas.
 Muestra mayo total enviados 389.
 297 entregado personal 136.
 92 no contactados contribuyente ->publicación aviso edictos diario alta circulación.
 BDP envio notificación electrónica.
 Mejora cuadro de control, con link encuesta “tablero OET – localidad, fecha, incluye link informe, “Impuestos territoriales”. CUN. Link con encuesta que incluye 7-feb. Consolidado “Apertura otros procesos”, objetivo 100.
 Oportunidades mejora Duración 19, apertura otros procesos formación Impuestos distritales, reforma tributaria, NIIF, territorial. Calificación conferencista 90%.
 49% Material de apoyo.
 CPR 87 Gestión masiva
 Corresponde a Crédito público.
 Proc. Gestión masiva, con calificación AAA (crédito público).

CPS 08 Administracion de Entidades Liquidadas o Suprimidas

CPR 52 Administración de Entidades Liquidadas o Suprimidas
 Evidencias de conformidad:
 Entrada: Requerimientos externos. 30 días (atención interna 20)
 Se conoce los tiempos de cumplimiento legal.
 Generación de solicitudes con entidades externas Foncep – Edis.
 Remisión requerimiento Sise.
 Control: Revisión cruzada de certificación (15 días) o repuesta.
 Control: Kordex informe en hoja excel incluye No. Radicación y radicación salida, se observa atención de todos los ítems 2017 y 2018 total 19 requerimientos todos con cumplimiento de tiempo.
 Se dispone de sistema de información de control.
 Muestra conformidad:
 Identificación 2018ER55031 17-05-2018.
 2018ER39574 10-04. Proceso de digitalización respuesta 56882 Pensión – intereses moratorios a favor 60 años. Envio Foncep 18-04.
 2018ER13691 Respuesta EE20078 mesada 14. Foncep. 27.05.2015.
 Documentos físicos:
 2018ER39574.
 2018ER13691 EE20078 entrega 472.
 CPR 70 Proc Adm Bienes inmuebles y derechos fiduciarios recibidos en entrega de pago y/o cesión de bienes.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	7 of 6

EDIT 220 Trolis. Saldo 21.
 Control bienes bodega inventario:
 20-04-2018 (SISE-EDIS-CPSD-FONDATT) Altos Teusaca 0,51. Girardot Resort 0,1888, Transactivos 0,2903, etc.
 Maquinaria Sáenz y Cia SA 17.311.052 en liquidación judicial (compartido DIAN) 15.08.2017. Concepto 3.05.2017.

CPS 07 Fortalecimiento gestión riesgo financiero y obligaciones contingente

Evidencias de conformidad:
 Recursos 13 personas.
 Aplicativo consolidado por proceso.
 Planificación:
 2 Operacional. 2 Corrupción. Mercado todos los días. Criterios:
 Pxl (1 - 5) Estratégico. Económico. Legal. Reputacional. Ambiental.
 Altos y extremos: Tratamiento política aceptable "bajo-moderado".
 Política riesgos POL-07 V01. 24-04-17. Comunicada intranet y socialización en correo, 27-dic.
 Metodología de riesgos operacional ISO 31000. Responsabilidad "Participar... construcción de matrices de riesgo".
 2 Operacional:
 2017 jun
 Comparativo 31-dic-2017 vs 30-jun-2017 residual: Moderado 51 – 35. Alto 5 – 7. Extremo 2-0 (Extremo Backup personal. Brindar información incorrecta a los ciudadanos y/o partes interesadas).
 2018:
 Bajo-moderado:
 CPR 69 Determinación de obligaciones 2.
 Responsabilidad en cada proceso.
 Supercades:
 Insuficiencia, parcial o inadecuada prestación servicio Medio
 Afectar integridad funcionarios bajo.
 Tratamiento riesgos: 1-1-5-2: Alto
 CPR-10 Presupuesto: Falla aplicativo
 CPR-37 Contratación: falencia informe evaluación técnica.
 CPR-58 Asesoría no adecuada para la solución de problemas en la ejecución de proyectos Moed - Posible
 CPR-68 Ataques de líderes de opinión (redes sociales) reputacional, Posible.
 CPR-68 Dificultad para la transmisión y recepción del mensaje en el espacio de comunicación directa.
 Moderado – Posible.
 CPR-68 Divulgación de información errada May – Improbable.
 Causa 2 control 1 sin control.
 CPR-69 Imposibilidad gestionar la población asignada.
 CPR-82 Presentar forma extemporanea o exógena (DIAN) Mayor – Improbable
 CPR-82 Presentar información errada (DIAN) Mayor – Posible.
 13-jun comunicación.
 Corte 30-dic-17: finales may 54 procesos (2 meses).
 2 Corrupción. Documentación guía gestión v2.
 Enero 2018 v1.
 Todos en amarillo – verde. Muestra:
 CPR 23 Morosidad contribuyente – Pérdida recursos. Causa favorecimiento tercero. Cambiar folios.
 CPR 44 Construir software: Manipular código fuente. Deterioro. QA. Guía 44-G-08.
 En proceso de ejecución 50%: cronograma
 CPR 87 Adulterar actos administrativos. Actos mal intencionados. 10-jul. Adulterar expedientes foliar expediente. Rango de folios de la prueba.
 CPR 47 G. Riegos financiero
 Gestión: CRP-47 Ver18. Contexto Informes inconsistencias. Entregar no oportunamente informes o reportes.
 Bajo.
 CPR 34 G. Obligaciones Contingente
 CPR 76 Adm riesgo operacional de la seguridad de la información y continuidad

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	8 of 6

(Metodología calidad)

Objetivo 1 Nuevos estándares de gestión financiera.

Objetivo 4 Optimizar los procesos en la entidad.

Riesgo mercado: salida reporte tesorería.

CPS 05 Gestión Contable Distrital

CPR 53 Elaboración de estados financieros y contables

Evidencias de conformidad:

Recursos 71 planta, contratistas y provisionales.

CPR 54 Elaboración de estados financieros, reportes e informes complementarios, consolidados Bogotá, Gobierno general y sector público distrital

Sistema de información 95% de las áreas, por módulos (nómina, tesorería, etc).

Presupuesto: transferencia a las entidades y control de ejecución.

Enlace: automático al sistema contable.

Registros contables 5% soportes.

Otras actividades ejecutadas:

Análisis financieros:

Revisión de responsables:

Gestión de proveedores: (Controlado en el área)

Conciliación bancaria: Mensual s3-f09 v3. Muestra:

ITAU Corbanca may Transferencia ACH 990.057.499. ACH \$756.690.185.

Dic sin movimientos grandes.

Identificación carpetas folio 184 carpeta 6, caja 932. Serie 101000-25.4 fechas ok.

B. Popular may línea 21 reporte 20.06.

Dic.

Identificación carpetas folio 42 carpeta 7, caja 932. Serie 101000-25.4 fechas ok.

Se revisa pendiente incluido en extractos.

Impuestos.

Cumplimiento normativo contaduría general. Se han determinado las posibles salidas no conforme:

Oportunidad informes: Oct-nov-dic. Mar ampliación cuentas 472080 y 572080. 17-07 ampliación 18-jul nómina.

Confiabilidad: inconsistencias revisión firma balance subdirector.

Creación de terceros.

Sistema general de regalías y distribución (Hacienda).

Cuentas x pagar prestamos.

Ingresos entrada prestamos.

Operación institucional pago.

Entidades distritales.

CPR 55 Asistencia técnicas a las entidades del distrito.

Irma Consuela.

Capacitación.

Jairo Rojas Asesoría.

Entrada:

Análisis de datos interno: reporte trimestral. Asistencia cambio norma. Encuesta capacitación, informes contraloría.

Plan operativo: seguimiento informe IGI trimestre capacitación 16-01 y 29-Jun Contador Público 47 y Manual políticas contables 57 (5 horas). Registro.

Externos: solicitud directa: radicado – correo. Control.

CPR 35 Asesoría jurídica (Conceptos Grande).

Radicado 2018ER38940 liquidación y traslado rendimientos, 2018-6765 convenio 667-2009 Secretaria Desarrollo económico (rendimiento financiero, tres días hábiles efectuar consignación, cinco días liquidación. 30.05-2018

Gestión de conocimiento página shd.gov.co.

Rendimientos financieros.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	9 of 6

CPR 36 Defensa jurídica

Evidencias de conformidad:

Herramienta siproj DC

Herramienta (Alcaldía Mayor):

Siva Rubiano Mario

Liliana Forero 5.

No actualizado abogado 5.

Francisco Mendieta.

Herramienta access 1731 41702510 caja 928 -8 comunicación 08-01-08 Clara Ines Díaz, posterior Rafael Arcangel en proceso.

Activos 1958 procesales activos. Todos asignado abogado.

Comunicación externa depuración información

CPR 37 Contratación licitaciones – proveedores

Gestión de proveedores: (Controlado en el área)

Planeación: hoja excel por año.

Prestar servicio 48 días – 25 días.

Caso 2018IE11392

8.05 Papel de seguridad. 12.07 Comunicaciones 48 días. Límite 25.

Entrega al área “Oficina asesora comunicaciones”, 12-07 “fecha esperada 13-07-2018”. En trámite.

2018IE2112 (6.03 estudios previos, requisitos, comunicación desierto alarmas SECOP I)->12065: comunicación publicación estudio mercado datos históricos. En estudios.

2017IE26292 46 días proceso secop II, Preproducción, producción y edición de videos contenidos institucionales. Publicación SECOP II contratos.gov.co, subasta. Anexo técnico 1 o 2 minutos. Transmitir video streaming. Dibujo a mano. Contrato 180164-0-2018.

Caso 2018IE11392 8.05 Papel de seguridad. 12.07 Comunicaciones 48 días. Límite 25.

Entrega al área “Oficina asesora comunicaciones”, 12-07 “fecha esperada 13-07-2018”. En trámite.

CPR 44 Construcción o Mantenimiento de Soluciones de Software

*Proceso de apoyo para el proyecto proyecto CORE-ERP.

Evidencias de conformidad:

Asignación personal técnico etapas para el Diseño.

Implementación: fuentes de la información

Planeación:

Soporte proyecto CORE-ERP.

Requerimiento 485 Impuestos distritales para construcción: Oficina virtual. App tributaria. Contabilidad página web. En proceso nuevo canal de pago.

Muestra:

Oficina virtual en página web. Autenticación. Acceso <https://>.

Diseño especificación técnica

Entradas: RQ 485 F.05.11

Internet.

Requisitos técnicos

SIS-INF-1233 Autenticación.

SIS-INF-2016-49 03.2017:

Especificación. Definición de campos DB.

Centralización de funcionalidades de impuestos (predial-vehículos, etc).

Características funcionales:

Usuarios simultaneos >10000

Uso logs.

Diseño de pantallas.

Diseño DBs: solo visualización.

SIS-INF-2017-82 Consulta de pagos. Webservices Weblogic.

Migración.

Consulta de pagos.

Pruebas unitarias.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	10 of 6

Actividad: Especificación técnica, Jose Rafael Ocampo, Finalizado, 10.08.2017, Inicio 16.08, Avance 100.
 Pruebas QA Sandra Milena Bellon, Finalizado, 23.08, 13.09, finalizó 20.09, desfase 5d:
 Consulta de pagos. Actualización manual. Elaboración paso a producción. Paso a producción Lorena Guerrero 01.09. Verificación técnica.
 QA Pruebas de calidad DB.
 Jose Antonio Florez: Plan de pruebas funcionales:
 001 Ingreso. 002 Datos contacto. 003 Agregar inf contacto. 005 Mis impuestos. Buzón electrónico. ...021 contraseña.
 Estructura independiente para proyecto CORE-ERP.
 Mantenimiento: Requerimientos.
 Recursos: Líderes técnicos:
 Fallas funcionalidad: Se evidencia registros OPGET 30.04 Muy alto. Finalización 15.05.
 Fallas abiertas:
 OPGET:
 425-2018 28-03 Información histórica cheques finalizado 9.07 100%. Pendiente proceso 2 ajustar mostrar imágenes.
 693 Activar el rol no activos. Falla parametrización.
 722 Falla parametrización.
 739 Corregir reporte detallado archivo plano tamaño campo9.
 Oficina virtual: 505 Ajustar servicio expedir nueva factura vehículo para mostrar dirección notificación registrada RIT.
 728 No carga información 04.07 vehículo RHQ 736 activo pruebas usuario 23.07.
 Gestión configuración versión.
 Oficina virtual: Sub versión Java.
 Oficina virtual: Componentes utilizados
 Control inventario:
 Script DB V1. Paquetes .sql 14. Actualización privilegios v4.
 Instructivo instalación v6
 Aplicación v2213.
 Objetivos proceso:
 Indicador: Cumplir tiempos desarrollo (No. requerimiento resueltos /programados). Mensual. 100. 100. 98.95. 100. 100. 100. No conformidad No. 3 2018, resultado encuesta interna 2017 gestión demanda – requerimiento: Método: análisis, dBA, infraestructura, medio o procedimiento. Plan acción:
 Socializar estantares Ds. Revisión o ajustes anexo 4 OLA sotic-sitic procedimiento 44-P-01 29-06, reporte requerimientos análisis mesa técnica, bitácora, control devoluciones.

CPR 46 Gestión infraestructura tecnológica

Evidencias de conformidad:
 Responsabilidades: Gestión de los siguientes:
 Física: Eléctrica regulada, UPS, centro cableado, datacenter):
 Se dispone de sistema detección temprana incendios. Sirena.
 Conectividad: Seguridad perimetral. Datacenter. Comunicaciones, Sistemas operativos, Servidores, Base datos, Aplicaciones.
 Planeación de espacio servidores: herramienta file systems, ccsdhzdbclient02 15%. DECADVMS05
 Se observa gestión activa alarmas Datacenter: 2º piso torre.
 Gestión de problemas:
 Herramientas de monitoreo.
 Datacenter 7x24
 Backup en virtual->posterior Dataprotecto.->Cinta (Política rotación).->Cintas->Courries Tandem contrato 1 año abril. Envío semanal 24-05. 02-05 13-04. Recibe Tandem.
 Pruebas restauración.
 Riesgos: Matriz.: Corrupción. Operativo. No disponibilidad servicios infraestructura.

CPR 65 gestion de servicios de TIC

Evidencias de conformidad:
 Atención nivel I.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	11 of 6

Soporte usuarios.
 Entrada: Software – Llamadas.
 Recursos: Herramienta
 Recursos personas: 11 analistas (Outsourcing).
 Objetivos:
 Atención incidentes primer nivel, categorías con categorización y tiempo respuesta.
 Soporte usuario final presencial.
 Seguimiento reporte mesa servicio cada 8 días. Muestra mar

Solicitudes	Incidentes
SETIC	518 918
SITIC	165 640.

Tickets por persona.
 Tickets “alarmados” cercano al vencimiento.
 Tickets estado nivel I 1368, cerrados – sin resolver 53. Esperando respuesta usuario final 8, 7 abiertos.
 Incidentes recurrentes (falla masiva): Error página web 4. Falla liquidadores 4. Categorías 233 bloqueo contraseña. 208 falla correo. 170 cupos impresión. 98 Cuentas creación aplicativo.
 91 soporte aplicaciones. 78 soporte computador.
 Nivel II: Abiertos 241. 196 capa media aplicaciones tributarias. 81 Monitoreo UIM. 68 Gestión DBs.
 Analistas de servicio.

CPR 77 Gestión Ambiental

Evidencias de conformidad:
 Documentación en Caracterización: Cumplir normatividad vigente semestral.
 Seguimiento: medición recursos públicos.
 Residuos.
 Plan anual:
 Cultura: disminución hacia cero papel videos.
 Campaña uso residuos navidad.
 Salida proceso: Control interno. Reportes mensual.
 Austeridad: consumo papel mensual: trimestre fotocopias cupo 211.458, real 126.044, 118.320, 122.100. 42%.
 Acompañamiento 2017 3.335 vx 2018 2637. Se observa tendencia a la baja 2016 – 2017 – 2018.
 Mejora: Reemplazo fluorescentes a led: 4 y medio pisos.
 Reportes entidad externa:
 Plataforma II segundo semestre 2017.

CPR 40 Gestión de Bienes

Evidencias de conformidad:
 Contratos bienes. Recepción y almacén (control bienes sótano).
 Comprobante de ingreso. Seguimiento: Cierre mensual. Diario. Inventario anual: Tercero: reporte
 Se dispone de inventario SAI: Ubicación módulo 27. Control No. Placa-id bien, serial.
 Uso de código de barras.
 Novedades 65-F-03 V3: Salida personal: Orden de cambio 24803. Portátil 2054271.
 Sergio Andres Gómez – Jefe Crédito
 Asignación según posición: CAD Torre A Piso 16 Módulo 15 Puesto I.

CPR 41 Programación, Ejecución y Cierre del Presupuesto de Gastos e Inversiones de la Secretaría Distrital de Hacienda

Evidencias de conformidad:
 Política de calidad: conocida.
 Responsabilidades:
 Según profesional grado 30, 21, 11. Técnicos 27, 19, auxiliares. En el manual de funciones. Publicado.
 Comunicación resolución (intranet SDH-000101 15-04-2015 muestra profesional especializado 222 grado 21).
 SISCO: Pagos contratistas
 Indicador pagos: jun trimestral, ordenes pago enviada. Meta 96.
 88, 96.71, 99.18, 96.19 – 97.58 – 98.86 Meta 96. Muestra 98.86 % cumplimiento automático. (3).

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	12 of 6

Análisis porcentaje certificaciones de pago 24% aumento 1er trimestre, 77.35 pago entre 0 y 4 días.

CPR 42 Adm servicios entidad y CAD

Evidencias de conformidad:

Responsabilidad: Zonas comunes.

Aseo: Subcontratista

Supervisión contrato Olga Rojas: Informes mensual: Mar Serviaseo 170084-0-2017. A la fecha no hay obligaciones incumplidas. Ninguna novedad. Certificación aportes. No materialización de riesgos.

Planillas: Registros contratista ene – feb Piso hacienda, 9, 10 “Asear: Piso 6. Tesorería. Hacienda. Piso 7 (limpieza cuarto de cableado) y 6to.

Seguridad zonas comunes.

Servicio de transporte:

Vehículos propios.

Servicio por demanda.

Control Hoja vida.

Seguimiento mantenimientos:

Tarjetas de proximidad.

Control aplicativo: Gestión de solicitudes basado en herramienta.

*Visita Bodega sótano:

Impresoras remates +-35

Nuevas outsourcing:

Impresora HP 5 + 18 + 2 en minuta.

12 + 27.

Propiedad portátiles:

2073259

2073267

2073274

Bodega 75. 8 gigas: coincide con el valor en registro proveedor 75.

Comprobante de traslado 24.

Solicitud pedido elementos 40.f02.

CPS 06 Gestion Presupuestal Distrital

Evidencias de conformidad:

Documentación CPS10 V11 Servicio. CPR-10 Proceso v15.

10-p-01 Procedimientos. Último cambio 27-06-18 formato 01-f-02 v11 (incluido).

Contexto externo entidades distritales, consejo, alcalde Bogotá.

Requisitos externos aplicables:

Ley 38/89. Decreto 111 96.

Ley 617 2000 seguimiento control 35%

Ley 734 2002 Código disciplinario

Ley 819 de 2003 Transparencia y responsabilidad fiscal

Distrito:

Decreto 1421 1993

Decreto 714 96

Entre otros.

Partes interesadas:

Entidades del distrito. SHD. Consejo Bogotá. Alcaldía, etc.

Entrada plan desarrollo

Presupuesto: transferencia a las entidades y control de ejecución.

CPR 10 Programación presupuestal

Entradas:

- Orden nacional, POT, Diagnóstico, Plan financiero plurianual

Planeación: Anteproyecto 8 Oct. Proyecto 1 nov. 2017 Acuerdo Decreto

Actividades:

- Plan desarrollo Bogotá

- Plan financiero.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	13 of 6

- Plan operativo anual operaciones POAI
- Presupuesto SHD.
- Presupuesto para otras entidades.
- Aprobación consejo Plan desarrollo.
- Plan plurianual de inversiones (Inversiones futuras anual)

Manual operativo presupuestal 191 2017.
 Presupuesto General 2018 32 bill
 Consejo 20,919 bill
 CONFIS (Empresas) 11,138 Bill
 JAL Fondo desarrollo 1,971
 Crédito 6,96 2018 2,6 billon
 52% transmilenio
 13 IDU
 12 Metro
 6 Educación
 3 Recreación-deporte
 3 Seguridad
 4 Ambiente

- Ingresos tributarios (Pred+Ind+veh+Cigarr+Cons Cerveza+Sobretasa+contrat obras públicas)+Transferencias+Rendimientos financieros
- Gastos (Funcionamiento servicios personales+Generales+Transferencias funcionamiento)+(Deuda Interna+Externa+Pensiones+etc)+(Inversión directa)

Entrega presupuesto SHD.
 Entrega presupuesto entidades distritales
 Traslados cuentas
 Situación fiscal abr.
 Muestra:
 DADEP Dpto Adm Defensoria espacio público: comunicación formal 02-10-17 \$31. Manual operación presupuesto ok con modificación \$36. 17-Oct. Correo.
 IDRD 02-10 \$560.065.015.000 Manual operación presupuesto con disminución \$528.139.000.000 53.380 justificación fuente endeudamiento y menor valor requerido.
 CPR 11 Seguimiento presupuestal
 Control ejecución presupuesto SHD
 Control ejecución presupuesto para otras entidades
 Visitas entidades
 Ley 617 2000 seguimiento control 35%
 Reportes Consolidación presupuesto entidades del distrito
 DADEP Dpto. Adm Defensoría espacio público: comunicación formal
 IDRD ok
 Publicación: portal web, Informe ejecución presupuestal. Dic2017

CPR 64 Asesoría técnica y presupuesto
 Evidencias de conformidad:
 Otras entidades
 Asesor (venta entidades ejemplo ETB suspensión-EEB)
 Salida no conforme (capacitación).
 Encuestas muestra
 DADEP Dpto. Adm Defensoría espacio público (Jurídica – Talento h) formato PYC planta y contratos 18-01. 14-07-07 Planta personal.
 IDRD Tesorería - Sistemas: programación presupuestal 2018 17.07.17.
 Tecnología 2018 Rito Reyes 19-jul-18. Jairo Rojas. Magda Pachón.
 Programación: Ejecución trimestral. Nivel satisfacción capacitación Anual
 Corrección: Planificación cambios SGC.
 Riesgos: Desconocer cambios normativos. Fallas aplicativos (Alto):
 Se determina Nov-2017 problema recurrencia.
 Se revisa los siguientes aspectos reportados:

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	14 of 6

Incumplir cronogramas (Medio). Inconsistencia.

Revisión

Oct

9 IDIGER Cargue entidad no arroja proyectos

9 Caída todos los servicios. (Afectación 66 entidades).

19 Secretaria General no ingreso PREDIS

10 Secretaria gobierno falla PREDIS

SEP

6 Secretaria General no ingreso PREDIS.

6 Fondo financiero salud Concurrencia (muchas secciones abiertas).

NOV

20 conexión no ha sido posible Secretaria de la mujer.

20 Entidad 227-UMV 7:10 am.

CPS 02 Administración impuestos tributarios

CPR 39 Adm del sistema de administración tributaria

Evidencias de conformidad:

Objetivo proceso:

Administrar el sistema de información tributario para que provea los servicios tecnológicos oportunos, estandarizados y seguros.

Oportunidad prestación servicio: 29, 31, 61, 55, 29, 26 Cumplimiento 100, 100, 81.96, 90.9; 100; 100 jun-2018.

Fortalecer servicios que optimicen la operación.

Mejora oficina virtual 100%.

Total pagos electrónicos recibidos 2015 10%; 2016 11,8%; 2017 14%, 2018 19,55% junio.

Tendencia en aumento.

Cartera en línea: 75%.

608-2017 0%: ajustar reportes

25.05 aprobado. Generar reportes actos oficiales Ley 1819 de 2016.

Ajustar reportes gestión modulo actos oficiales 0% (proyecto CORE).

Orientación hacia implementación proyecto ERP.

Recursos: 14.

Indicadores:

Seguimiento y validación de requerimientos herramienta.

Ejecución de pruebas de usuario.

Autoridad

Subdirector de Planeación e Inteligencia Tributaria

Pruebas de usuario.

Líder funcional.

Modelo de datos tributario

Base de registro RIT Base de control tributario Base única de contribuyentes caracterizados

Actividades

Requerimiento

Proveer los roles y privilegios de acceso al sistema Administrar las herramientas ofimáticas

Solicitudes de creación, actualización y/o anulación de usuarios, roles y privilegios de funcionarios de la DIB y terceros.

Lineamientos para la administración de usuarios, roles y privilegios de la DSI

Gestionar y mantener el sistema de información tributario

Procesar la información para los procesos de la DIB Gestionar y realizar las pruebas gestión masiva.

Migración CORE

Migración 2: cartera SFC. Migración 3 Inteligencia tributaria – control. Migración 4 Conciliación.

CPR 86 Planeación e inteligencia tributaria

Directrices.

Entradas:

Conformación base única contribuyente.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	15 of 6

Salidas:

Plan estratégico 2016 – 2020 incluye:

Mantener encima 90% pago directo tributos en los ciudadanos.

Cumplimiento oportuno:

Predial 2017 89.33	100
Veh 2017 72.62	100
ICA 2017 85	99.04 cambio comun memorando 16-feb-2018 acuerdo 648 2016.

Recaudo:

Oportuno sin sancionatorio	99.18
Gestión (cobro)	Superior 642.607

Contexto económico: Bogotá. País afectación caída ingresos, PIB, Desaceleración 2015 con gráficos de sustentación. Desaceleración consumo hogares. Análisis laboral. Expectativas 2017 3.6% - 3.7. Estratégico nuevos mecanismos recaudo. Clasificación contribuyene página 25. Informes trimestrales.

CPR 69 Determinación de obligaciones

Evidencias de conformidad:

Política de calidad cumplimiento objetivos

Seguimiento

Mejoras:

Documentación procedimiento 2017: Acción correctiva. Cerrada.

Acción correctiva: tratamiento de un hallazgo.

Riesgos operativos – corrupción.

Proyecto CORE – ERP: documentando casos de uso. Documento negocio.

Autoridad: según normas de competencias: Estatuto tributarios.

Prevenir incumplimiento obligaciones recopilación información.

Salida:

Memorando:

Actos administrativo (modulo actos oficiales)

2017EE243301 Requerimiento especial 2017032...18976. Antecedentes. Marco legal dec362 2002. Respuesta al requerimiento.

Personas Natural:

Grandes contribuyentes:

Reporte jun 2018:

Muestra:

Predial: Omisos 7.749.

Inexactos: 2405. Muestra reparto

AAA0083PNFZ NESTOR MORA (Abr – Jul 2000.000) 10%.

2016-2017 Base y tarifa. Expediente y requerimiento.

Vehículo: 10.464

Omisos 6.511

Inexactos 3.953 UCZ114 Juan Manuel Gonzalez. 2015-2016. 2015 publicación. Omisión en sanción.

Informes proceso interno contribuyentes:

Abr-may-jun:

Liquidación: 13724 predios, vehículo, industria y comercio, licencias, etc. (Actual 8.000):

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	16 of 6

Fiscalización general: 85455 registros 251.000. (Actual reparto 68.671 registro):
 Grandes contribuyentes: 7242. (Actual 15.222):
 Salidas no conformes:
 Legalidad, argumentación. Contribuyente. (Oficina recursos tributarios por revocatoria).
 Entrega documentación física a gestión documental.

CPR 28 Asesoría y discusión jurídico tributaria

Piso 14.
 Evidencias de conformidad:
 Recursos personas 16
 Proc. Recursos tributarios
 Entradas:
 27-dic (2013) directa fallado Predial AAA....“mal presentada” revocada. Comunicación externa entregado a (Oficina notificación) edicto.
 Of. Recursos tributarios (Discusión Reconsideración
 Cuando no esta de acuerdo con la liquidación 30%, aceptación de sanción, asesoria jurídico tributario (abogados), publicación gasetta.
 Velar para equivocaciones jurídicas (medición).
 Proc. Asesoría jurídica tributaria
 Entrada: Ej. Peticiones – consultas primer piso.
 Tablero de control (Hoja excel)

- 2017: Secretaria movilidad proyecto ley contribución parqueadero, proyecto viable 14-11-17.
- Denuncia: Remitido a EDPAC.
- Aclaración radicado 13083 5.02. respuesta UVT 2017 33.156.
- 2018: 2018 ER11994 ingreso - salió IE3123 Tutelas 2018-063: Juzgado 11 civil municipal comunicación interna – cumplimiento tiempos.

Informes revisión último: 19-Jun incluye gráficos y análisis detallado por tipología ej: Revocados.
 Conclusiones y recomendaciones: predial 62%. Mayores causales (sujeto pasivo, inexistencia y errores base).
 En las demandas, los principales motivos de inconformidad: base gravable y en la indebida notificación actos administrativos.
 Resolución ley: DDI-033742 jun 21 2018 comunicación electrónica.
 Resolución SDH-000198 9-oct-2017 1% descuento ...”autoricen la notificación electrónica”.

CPS 04 Gestión Integral de Tesorería.

CPR 12 Gestión de la Planeación Financiera Para el Distrito Capital
 Evidencias de conformidad:
 Documentación: 10 procesos, 22 Proc. 51 Instructivos.
 Of. Financiera
 Planeación:
 Asesoría - Capacitación:
 Ciudad Bolivar 33,46 rojo. 14-03-2018.
 Se dispone de registro resolución 007 de 2017 29-01.
 Actividades:
 Flujo de caja (Armonizar tiempos según ingresos – Gastos)
 Entrada: Presupuesto Distrital
 Actividad: Ordinario
 Especifico (Metro)
 Atención SISPAC.
 Acompañamiento uso SISPAC – Flujo caja
 Herramienta SISPAC (Recolección información por entidad)
 Comunicación externa: boletines
 Secretaria distrital hábitat: correo 12-abr, 16-jul.
 Salida:
 Flujo caja
 Ranking entidades flujo caja no ejecutados: página web:
 Secretaria distrital hábitat.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	17 of 6

Secretaria hacienda – Dir. Distrital presupuesto
 Dpto. Adm distrital servicio civil.
 Análisis de información: Comparativo por entidad flujo de caja – entidad utilizando semáforos.
 Programación diaria
 Mejora proyectada SAM 3 ranking de recursos (minimizando las operaciones manuales).
 Obj. calidad: Administrar recursos ...disponibilidad
 Asesoría – acompañamiento entidades distritales satisfechos (capacitación-asistencia- Permisos): 90% Anual.
 Mejora indicador flujo caja mar: oportunidad 10 am. Mensual 85%.
 Riesgo financiero financiero y operacional
 Validación antes de publicación flujo caja mensual, Medio.
 Información inconsistente, Bajo.
 Salidas no conforme:
 Validación antes de publicación flujo caja mensual.
 Recursos 7 personas.

CPR 13 Inversiones (CDT– Cuentas)

Objetivos: disponibilidad
 Liquidación:
 Calificación riesgo:
 Riesgos:
 Riesgos: Asignación de cupos según disponibilidad de recursos, en control en herramienta Mec.
 Errores solicitud traslados Medio:
 Trader de oficina inversiones.
 Secretaria hábitat.
 Operaciones sin requisitos, bajo.
 Operaciones no acordes, bajo.
 Inconsistencias, bajo.
 Realizar compras sin autorizaciones, bajo.
 Entregar información privilegiada, bajo.
 Actividades:
 Muestra Inversiones Mar 9 (4.942), se evidencia cuadro de control detallado por entidad.
 Disponibilidad:
 Saldos diarios Financieros.
 Entrada: Oficina central de pagos.
 Requerimiento correo necesidades:
 Entidad – cuenta – recursos:
 Seguimiento flujo caja diario – semanal
 Comité tesorería mensual: Acta No. 02:
 Ingresos. Rentas. Incluye análisis detallado “Modificación presupuesto \$697. Representación ingresos tributarios del mes feb 14.54%. Sobre tasa gasolina 67”.
 “Flujo caja: ejecución valor rezago 200 mil millones.
 Reservas presupuestales sin cuentas por pagar 2 bill, constituidas...”
 Escenarios de flujo de caja. Aspectos inflación 3.37%.

CPR 90 Administración de. Cuentas bancarias.

Sub Operación financiera
 Evidencias de conformidad:
 Actividad gestión entidad central:
 Apertura – cierre cuentas bancarias Nit Bogotá.
 Herramientas OPGET.
 Certificación cuenta bancaria.
 Indicador: Trámite extemporáneamente. Mensual 10 días.
 Producto no conforme: Solicitudes apertura términos.
 Inversiones
 Entidades.
 Riesgos: Colpatría 17-05 2018IE4178 pago nómina memorando interno 2018IE40. CARTA 8-03-2018. 6.04

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	18 of 6

2018EE16393. Entrega jurídica. Help Bank.
 Of. G. Ingresos
 CPR 14 Recaudos, registro y legalización ingresos
 Caracterización del servicio.
 Proc. Recaudo ventanilla.
 Recaudo
 Actas legalización sector financiero.
 Actas ajustes.
 Indicador:
 Cuentas bancarias hasta 90 días (soportes).
 Salidas no conforme:
 Actas y soportes. 34.677 actas 93 actas no conformes. Análisis
 Control: Describir las características incumple confiabilidad producto y/o servicio.
 “Inexactitud en la información”,
 Deliberación con inconsistencias: Ninguna.
 Concesión con error: Ninguna.
 Muestra acta legalización 124572.
 Of. G. Pagos
 CPR 09 Programación y gestión de pagos.
 Entrada orden pago ->radicación.
 Control autorización Presupuesto y Ordenador gasto.
 Control por herramienta automático.
 Planificación: Ops firmadas: 111-01, controles totales.
 Programación:
 Aprobación. Rendimiento financiero SGP.
 Salida: Operaciones financieras (Herramienta)
 Salida: Correo a inversiones.
 Of. operaciones financieras
 CPR 81 Homebanking.
 Entrada Programación y gestión de pagos
 Atención de la transaccionalidad de pagos.
 Validación monto total.
 Transferencia.
 Autorizaciones:
 Administrador (Despacho): Tres personas (). Por cada banco. Se cuenta con contingencia a nivel de persona.
 Preparador (Subir archivos) Profesional universitario línea 1. 2 titulares y 2 backup. Contingencia.
 Autoriza por Token. Procedimiento 81-p-01 línea 4 Aplicación pagos: Cheques, Cargue archivo portal.
 Controles:
 Papel seguridad bancos.
 Token: Persona control de herramienta de inventario. Acta asignación 8.03 inicio 26.03, B. Santander, con firmas de aceptación responsabilidad.
 Inventario cheques.
 CPR 83 Back office
 Actividad: ejecución inversión renta fija – variable, etc.
 Herramienta OPGET.
 Entrada: Inversiones.
 Autoridad:
 Bolsa: Profesional. Profesional especializado. Gestión de usuarios contingencia,
 Administrado por otra área inversiones:
 Deceval: Dos personas.
 Riesgo mercado:
 Demoras (Medio). Errores (Medio). Valoración incorrecta (Bajo).
 Salida
 Se verifica características oportunidad, confiabilidad seguro y legible.
 Revisado 90 salidas. 0 salidas no conformes.
 CPR 84 Rendimientos financieros

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	19 of 6

Of. Consolidación
 CPR 74 Registro consolidación
 Proceso de validación, conciliación.
 Salida estado diario tesorería.
 Recursos: +-16.
 Mensual abr: Firmas Aprobó. Elaboró. Subdirector SGCH (Rio Bogotá). B. Bogotá rendimientos.
 CPR 82 Cumplir obligaciones tributarias a cargo tesoro distrital.
 Control: Validación y consolidación: DBs. Resumen mensual:
 DIAN consolidación y respuesta requerimientos: oficio 120242-266 13-jul (15 días), retenciones expediente DI
 2016 2018 00100, atendido 23-jul.

CPR 68 Comunicación Pública SDH

Evidencias de conformidad:
 Alcaldía mayor
 SDH
 Calendario tributario.
 Plan de comunicación: Anual. (Externo – interno) 2018. Fuente información: Dirección impuestos, etc
 Que comunicar:
 Calendario tributario. Predial: Calendario. A quien: estratos 3-4-5-6. Cuando: según calendario. Prensa: El tiempo.
 Quien: Proveedor.
 Oficina virtual:
 Rendición de cuentas 2017:
 Proyecto CORE – ERP: Café secretaria 25-ene. 130 Hotel.
 Control: control informe impuesto predial descuento 10%, 2-jun y 9-jun: conforme.
 Se revisa plan de mejora “datos estadísticos atención ciudadano
 Abr 155 solicitudes pendientes
 may 135 pendientes vencidas
 120 derechos de petición estado pendiente.
 Plan acción mejora:
 1 Revisar resolución 046 2015 y realizar capacitación
 2 Corrección
 Modificación resolución 043 deroga 046, “todos los servidores deberán dar cumplimiento en las leyes 1437 de 2011, 1474 2011, 1581 de 2012, 1712 de 2014 y 1755 de 2015.
 Capacitación CORDIS sección radicar PQRs, Power Point incluye normatividad respectiva Decreto 601 (ley 1755 de 2015 falta disciplinaria).

SUPERCADE Américas. 3er piso

Gestión del servicio- Atención al contribuyente.
 5 funcionarios – 1 Coordinador
 2 horarios de atención 7 am a 5 pm
 Sábados de 8 a 12.
 Sistema digitarnos- convenio interinstitucional.
 Evidencia revisada:
 Atención en:

- Impuesto de Industria y Comercio.
- Vehicular
- Predial.
- Inscripción de RIT.
- Tramite de devoluciones
- Radicaciones de facilidades de pago y saneamiento.
- Plusvalía.
- Criterios de solicitud y servicio.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	20 of 6

- Devoluciones.
- Adjudicación de turno.
- SIT II. Y SAT Software.

Se Valida Información en Turno 70011- predial vigencia 2018. (2 predios a contrastar)

- Presentación hacia cliente
- Solicitud de turno.
- Digitalización y validación de la información. Verificación de dirección de predio y pertenencia del poseedor. Estadística relacionada en un Excel archivo plano. Se verifican estadísticas de No de ciudadanos, atendidos y No de trámites realizados.
- Tiempos de pago y pago en entidad bancaria
- Se explica proceso de pago por factura.
- Resolución de dudas. Apoyo adicional
- Pago intereses por Mora.
- Estadísticas de Satisfacción de cliente aleatorio. Especialmente en épocas de vencimiento y no vencimiento. Se consolida con cierre de mediciones.
- Se verifica cierre de requerimiento, validación, grabado servicio. Se verifica control de referencia de recaudo, a la luz de las estadísticas. Se cierra turno.
- Verificación de la coordinación y supervisión. Si sucede algún evento, se cuenta con chat de soporte técnico con apoyo de la secretaria de hacienda. Dependiendo del tipo de salida y del requerimiento por lo general se interviene en tiempo real. Verificación de la acción correctiva para dar soporte a un evento real.
Se verifica que no hay casos de repercusión mayor asociada a la operación. (Indicadores).
La corrección básica primaria.

Bajo el esquema descrito en el párrafo anterior se contrasta adicionalmente:

- Turno 70012 predial vigencia. Paso de vigencia en el Pago de predial 2018.
- Turno 70013 Predial vigencia 2018. Predio nuevo. Validación de escritura. Se presenta error ofimático la información por plataforma de catastro (falla la plataforma interadministrativa), se solicita validación de la información. Se verifica cuando sucede ese error se deriva tiquet a Secretaria de hacienda. Se envía correo e- interno. Se verifica chip y avalúo asignado (No procedió liquidación presuntiva. Se tenía otro turno (se procede a dar aval a ciudadano)
Se procede a liquidación en página web de Secretaria de Hacienda del Distrito. Se validan datos de entrada y del avalúo.
La plataforma saca a la funcionarias del sistema. Se procede a solucionar en tiempo real de manera adecuada. Se observan falencias de conectividad de la herramienta (aplicativos Web) En dos intentos-. Se procede a dar solución en apoyo con otra unidad de servicio, se deriva matriz de seguimiento.
Se verifica funcionaria única para orientación de módulos al usuario.
Se explica liquidación de la sanción a ciudadana por ser un predio nuevo. Se resuelven dudas de manera clara hacia la ciudadana. Se verifica cierre adecuado del caso, con número consecutivo de recaudo. Se verifica que el equipo lo toma un usuario remoto.
- Trazabilidad del tiquet de falla ofimática tiquet 25636 de 26-7-18 lentitud en Outlook y los diferentes aplicativos. Verificar Si existe una inconsistencia de los tiquets de mesa de ayuda. Medición de protocolos de servicios.

SUPERCADE Calle 13

Trazabilidad de los tiquets de Mesa de ayuda.

Evidencia revisada:

Línea 5555 (línea mesa de ayuda)

Bitácora de servicio Canales de atención año 2018.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	21 of 6

Canal de Atención

Item: (especificaciones de equipo)

Criterios de aceptación del servicios:

- Fecha de creación
- No de tiquet
- Hora
- Funcionario
- Caso.
- Duración de la novedad (sin tiempos referidos)
- Fecha de cierre.

A la luz de las bitácoras, donde se efectúa manejo y seguimiento a inconsistencias presentadas en la mesa de ayuda en el proceso de gestión del servicio- Atención al contribuyente, se observa que no se establecen fechas, ni tiempos esperados de respuesta y cierre de los tiquetes. No se referencian la toma de decisiones. En ese sentido se verifica que los tiquetes 24491 de 21-7-18 (caso de Supercade Bosa referido a que no se permite imprimir reporte) y 24792 de 23-7-18 (Américas referido a lentitud en plataforma ofimática “no cerrado”), se cerraron sin solución. Lo anterior denota que los tiquetes pueden permanecer abiertos de manera indefinida sin evidenciar trazabilidad frente al cierre de las brechas encontradas. Lo anterior controvierte el numeral 8.5.2 de la norma ISO 9001:2015 que establece que la organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la prestación del servicio y debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, conservando la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

Se verifica la responsabilidad de mesa de ayuda y queda contrastable que la encuesta de No conformidad hacia la trazabilidad.

Encuesta Satisfacción de cliente en vencimientos para I semestre del año. Se efectúa medición con cliente oculto.

Frecuencia de medición semestral 385 contribuyentes a través de aplicativo intranet por Tablet. Se verifica en el software modulo canal presencial para I Semestre de 2018. Se verifica Sabana de calificación brindada de 1 a 10. Se verifican criterios de calificación de 3 pero no se determina por parte del usuario cual fue el criterio de validación objetivo de la calificación. No se establece un criterio de validación cuantitativo para garantizar que el cliente quedo o no satisfecho. El usuario no refiere el nivel de Insatisfacción.

De 1 a 2 quedan insatisfechas menos del 7.01%

71.17% quedan totalmente satisfechos

21.82% está satisfecho.

En relación a la encuesta de satisfacción del cliente que mide la percepción del usuario frente al servicio de atención al contribuyente, a la luz del software modulo canal presencial para el I semestre de 2018 y su sabana de calificación (1 a 10), se observan calificaciones de 2 y 1 (cliente insatisfecho). Frente a dichas calificaciones, no se brinda al cliente herramientas o métodos que le permitan determinar una calificación objetiva, identificando la causa de su insatisfacción. Lo anterior con el propósito de que la entidad efectúe una adecuada evaluación y análisis que aseguren resultados de percepción válidos. Lo anterior controvierte el numeral 9.1.2 de la norma ISO 9001.2015 La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Derechos de petición

Ofician atención ciudadano.

Evidencia revisada:

Radicación quejas y servicios a través buzón, sistema distrital de quejas y reclamos, física radicación. Correo contactos las cuales llegan a control interno. Respuesta a contribuyente.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	22 of 6

La Secretaria distrital de quejas y reclamos canaliza las PQRS virtuales. Se verifica reporte mensual aplicativo CORDIS. Información de los radicados de PQRS. Se verifica a través del CORDIS aplicativo documental. Se verifica base de datos de marzo de 2018. Con los criterios de validación tipo y secuencia de abordaje, fecha límite de respuesta (parametrizado por ley) documentado consecutivo, control de entrega de correspondencia, canales de e entrada, clasificación dependencia.

Se toma la siguiente muestra:

- Reclamos 23801 externa recibida. 1-3-18. Reclamo por uso de algunos se respondió por 2018EE35354. Salida oficio escrito 12-4-18. Desde la plataforma. Acuse de recibo. SDQS consecutivo de guía.
- Derechos de Petición 23497 1-3-18. Estado de cuenta. Respuesta asociado al 46515 de 26-3-18. Respuesta en quince días hábiles. Se verifica que fue atendido con solicitud de anexar unos documentos por ley AVEAS DATA. Se verifica que el comunicado por notificación por correo electrónico. A cliente Se verifica pantallazo de la oportunidad de 28-2-18. Se le brinda la oportunidad de brindar información.
- Sugerencia 24985 5-3-18. Menos papeles para diligenciar el RIT. Respuesta 37625 13-3-18 consecutivo 2018 eee37625.
- Se verifica Informe de satisfacción de cliente de marzo de marzo de 2018. Incluye tipología de la conformidad 48 registros se verifican cumple y no cumplen para los criterios. Así mismo se verifica encuesta de satisfacción telefónica de cliente. Se consultaron 99 ciudadanos 94% fueron atendidas y 6% no atendidas. Se verifican cumplimiento de términos (100% resueltos). Respuesta suministrada clara y entendible 96% de acuerdo con cliente (pero el 4% no se concluye al respecto pero si cual fue la causalidad y la conclusión. Se derivan recomendaciones. Se derivan capacitaciones asociadas a la No conformidad de Icontec, capacitaciones en normatividad.
- Bajo derechos de petición se efectúa abajo el 100% de la oportunidad bajo la ley 1755 de 2015
- Se verifica que se califica de cara al cliente se toma una muestra del 10% bajo criterios de calidad, oportunidad, claridad, coherencia y calidez. Canal virtual: contáctenos, Sistema distrital de quejas y soluciones.
- Observación: No se han llevado estadísticas de casos recurrentes frente al esquema de reclamaciones independientes de si el cliente o no tiene la razón. (Trazabilidad).
- Se verifica informe de corte de análisis CODIS 11-4-18.
- Hacia la parte Interna se reporta hacia la gestión del servicio y se maneja de manera Independiente.
- Se verifica Indicador en el aplicativo del sistema Integrado de gestión Oficina atención de cliente. Índice de calidad de la respuesta de periodicidad mensual. Meta cantidad respuesta de cumplimiento de criterios/ cantidad de muestra meta del 84% tomando vigencia 2018. Se verifica que en enero y febrero se obtuvieron 68.42 (Enero). Febrero (64.15). y 54.69 (mayo) hay incumplimiento. El análisis del indicador no está permitiendo medir la gestión propiamente de la entidad. El indicador mide la gestión de oras áreas. No se han tomado acciones correctivas. Se concluye:

Se verifica Indicador en el aplicativo del sistema Integrado de gestión de oficina atención de cliente. Índice de calidad de la respuesta de periodicidad mensual, de meta del 84% tomando vigencia 2018. Se observan resultados de 68.42 (Enero), (64.15) Febrero y 54.69 (mayo), denotándose incumplimiento. El análisis del indicador no está permitiendo medir la gestión propiamente al seguimiento y control de las PQRS y DP. El indicador se observa influenciado por la gestión de otras áreas lo cual no permite medir la intencionalidad de la meta en función der los tiempos de respuesta y el cumplimiento de los criterios establecidos. La organización no toma acciones correctivas.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	23 of 6

GESTIÓN DEL CAMBIO.

Evidencia Revisada:

- Dirección de la gestión del Cambio.
- Estrategia de Gestión del cambio tecnológico. Adquisición SAP
- Estrategia Reorganización de cobro.
- Estrategia de reorganización de atención al ciudadano. Enfoque prestación de servicio
- Concentración entidad en un solo sitio. Calidad del servicio- calidad tecnológico
- Adopción CORE- ERP modernización de procesos.
- A la estrategia del gestión del cambio asociada a optimización de procesos y de recaudo articulado a la luz del Talento Humano.
- Gestión del cambio – traslado del edificio. Comunicación, traslado y puesta en marcha del edificio.
- Gestión del CORE ERP (Plan de Gestión del cambio julio de 2018 se define:

Equipo gestión del cambio

Contratación firma externa

Se verifica ciclo de desarrollo de gestión del cambio

Propuesta del PGC de consultoría.

Líneas de acción de la gestión del cambio (dimensión de comunicación, sensibilización, entrenamiento, Medición en el nivel de adopción)

Fase de diseño

- Comunicaciones I. Se verifican acciones hacia la comunicación (acciones, técnicas, población, responsable, fecha). Disponible por comunicación interna frente a su planeación y avance. Se verifica 10 actividades de comunicaciones
- Sensibilización I, II III y 16 actividades de sensibilización
- Se verifica en página intranet infografía referida hacia el proyecto Core ERP avance de actividades,
- Se verifica dentro de la gestión del cambio la gestión del conocimiento (soportada por compensar, alcaldía de Medellín etc.)

Fase de respuesta hacia la ejecución.

Fase de línea de Medición en nivel de adopción

Implementación capacitación (80 personas entrenamiento y procesos generación de competencia.

Periféricos (procedimientos y procesos) 65% impactan de manera directa.

Se verifica cronograma Gestión del cambio se verifican los avances semanales y quincenales. Se verifican informes semestrales, agrupadas por fases.

Se verifica actividad de comunicación de contenidos de 4-5-18 comunicación de glosario de SAP.

Se verifica pieza de socialización con la trazabilidad y lenguaje de como vamos con al implementación del software ERP.

Se evidencia seguimiento avanzado de proyectos status – enviar contenido o insumos OAC de 4-5-18. Se derivan actas de consolidación y avance –que terminan en una infografía. Sería interesante dejar consolidada a la luz del cronograma. Se consolida seguimiento de avance a través de mesas de seguimiento. Todo lo anterior de cara a Unión Temporal que es la consolida y lleva a cabo a través de una Unión temporal. Se verifican informes de gestión mensual contrato No 170351-0-2017 se verifica acta 20180126 f01 agc c plancom v1.1 de 26-1-18 se verifica agenda, conclusiones y acuerdos planes de acción y compromisos, asistentes, aprobación del acta. Se verifica seguimiento al cronograma avance real vs avance esperado 8como Indicador de cumplimiento) se verifican indicadores en cumplimiento. La información es trazable por medios magnéticos (por correo e-). Se verifica desde enero, abril mayo y junio. Actas particularmente de 22-5-2018 820180522b f02 agc c. Se verifica a su vez acta de 18-4-2018 actividades de revisión de plan de comunicación proyecto CORE-ERP

Se cuenta con un control de verificación desde el área de talento Humana, a nivel de supervisión de

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	24 of 6

interventoría por el contrato y por seguimiento a la ejecución. Se despliega una serie de informes para observar la ejecución de la implementación.

La organización efectúa encuestas hacia los servidores públicos para la percepción del nivel implementación.

Se verifica informe Gestión del cambio junio de 2018 (consultoría) Maximizar. Descripción de la encuesta, Se verifica:

Resultados y análisis de datos. Se verifica avance y brechas que deben ser cerradas. Se derivan recomendaciones. . Se verifican resultados encuestas equipo proyecto.

GESTIÓN. DOCUMENTAL

Evidencia revisada:

- Regulación por el Decreto 1080 bajo las circulares del sistema Nacional de archivos.
- CPR 43 – Proceso de gestión documental de la SHD. Caracterización de procesos v18. Define Alcance, responsables de procesos, elementos de proceso, entradas salidas y características (cumplimiento de ley 527 de 1999). Se verifica disponibilidad según tabla de retención documental.
- Se verifica plan de gestión documental PGD. Cumplimiento Decreto 1080 de 2015 Plan institucional de archivos PINAR. 8 variables de proceso de gestión documental de cumplimiento. Sistema integrado de conversación y los activos de información.
- Validación de riesgos operacionales
- Procedimiento planeación documental 43-P-06.
- Procedimiento de organizacional documental. 43-P-13 (se verifica principio de procedencia y el de orden original).
- Tablas de retención documental de subdirección de asuntos contractuales. Se verifica conformidad del procedimiento CPR 37(proceso) Y 37-P-01 y garantía de cumplimiento del contrato a nivel de 37 F 14 y hoja de ruta 37 F-22.
- Se verifica trazabilidad a la luz del contrato de gestión del cambio contrato No 170351-0-2017. Se verifica formalización en el SGDA con garantía de usuario y contraseña y perfil de búsqueda. (plataforma ORACLE. Se puede verificar que hayan existido Unión N temprar CORE ERP. Identificador de carpeta 0000619798. El contrato es a nivel de Interventoría INDUDATA. No se verifica.
- Se verifica cumplimiento de los documentos de la supervisión de interventoría. (carpeta de supervisión e interventoría) 01 F- 15 v3. Los documentos se suben a SECOP II.
- Indicadores Por responsable
 - Actualización FUID archivo central. Meta 97% / 100% carpetas actualizadas/carpetas recibidas. Meta en cumplimiento al 100%. Medición trimestral.
 - Comunicaciones oficiales correspondencia externa. Meta acumulada 90% correspondencia. Se observan meta en cumplimiento de 98%.
 - Documentos digitalizados. Meta 95% comunicaciones digitalizadas/ comunicaciones recibidas. Cumplimiento por encima del 98%.
 - Atención de solicitudes de consulta medición trimestral (2 días hábiles) – índices en cumplimiento por debajo de 2 (1,01 I trimestre), 0,67 (II trimestre)
 - Transferencia de carpetas hacia archivo central. Meta 95% transferencias realizadas/programadas. Trimestral al 100%

Observación. Se debería Controlar la gestión y supervisión de los documentos de los contratos de interventoría externos (antes y posterior a la liberación del proceso jurídico) como mecanismos de supervisión y seguimiento.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	25 of 6

CPR 78 Desarrollo y Gestión del Talento Humano

CPR 02 Provisión de Personal

Información documentada:

- Se verifica caracterización del proceso Provisión del personal CPR-02
- Se verifica el procedimiento Provisión V9 02_p-01 del 03 de noviembre 2015

Objetivo:

Cubrir las necesidades del personal, según requerimientos o necesidades de los procesos; se verifica mediante trazabilidad los siguientes casos: Se confirma documento – Oficio del 17 de octubre 2017, solicitud evaluación de aspirante a nombramiento ordinario para el Sr. Javier Deaza Chaves, donde se confirma análisis de Hoja de vida – Cargo Asesor, Código 105 Grado 05 donde se establece requisitos de competencia como:

Educación – Profesional en administración, contaduría, pública, derecho, y afines. Núcleo de función economía; donde se confirmó documentos como Economista universidad Santo tomas y Postgrado – Magister en economía Universidad Javeriana.

Experiencia requerida – min 3 años, donde se evidencia registros certificaciones Universidad Javeriana – línea Investigación confirmando experiencia 2007 al 2012.

Se confirma Matricula de economistas N°36951.

Se confirma Nombramiento realizado el SDH-000201 del 24 de octubre 2017.; confirma Manual de funciones donde se describe responsabilidades y funciones con descripción para asesorar en planeación estratégica.

Se confirma documento Protocolo para inducción Nuevo funcionario, donde se presenta Presentación de la entidad y funciones determinadas del cargo, Ubicación conectividad, Funciones, procesos y procedimientos del área.

Se confirma Nombramiento para el Cargo Sub-director de análisis Fiscal – con validación según perfil resolución N° SDH-000101, cargo Directivo – donde la naturaleza del cargo coordinación de análisis económico y sostenibilidad fiscal.

Se verifican los registros de capacitación según documento Plan Institucional de Capacitación PIC-2017-2018; se confirma informe de actividades realizadas con el proveedor Crece, el cual suministró el módulo de capacitación del curso de actualización norma NTC ISO 9001:2015, Facilitador – Jaime Rodriguez; grupo 2 – Agosto 2017 y grupo 3 septiembre – Octubre – 20 Horas.

Se verifica el registro de evaluación para participantes del grupo en formación, con muestra para Jenny Choconta – Funcionario Control Interno, donde confirma evaluación del 13 de septiembre 2017; como punto de partida del conocimiento que se tiene de la norma. Se verifica registro Evaluación Final para participación del curso de actualización.

Se verifica el registro de certificación aprobación y asistencia del participante según contrato N°160221-0-2016, donde se confirma curso de Actualización Norma NTC 9001:2015.

Se verifica dentro del PIC, marcos de referencia para la implementación según necesidades que se establecen para la entidad, apoyados de otras entidades como SENA, donde se confirmó ejes temáticos por la función pública desempeñada, donde se toma muestra de los registros para Servicio al usuario, cantidad – 40 horas, dirigido a 30 funcionarios, facilitadora Gloria Valenzuela – Proveedor de servicios Crece, donde se hace trazabilidad al funcionario – Zonia Marlen Olarte Ospina – Auxiliar administrativo – Sub dirección consolidación, gestión e investigación. Donde se confirma perfil de cargo evidenciando funciones como atención de usuarios internos y externos; donde se evidencia competencia declarada en:

Análisis de hoja de vida – auxiliar administrativo, cód. 407 – grado 27

Educación Bachiller – Confirma registro Bachiller académico 1997 Colegio formación integral Mundo Nuevo

Experiencia 36 meses, confirma registro de experiencia entidad registraduría Nacional.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	26 of 6

Formación: certificado servicio al ciudadano Junio 2016, Evaluación del desempeño donde se confirma fecha febrero 2018, aplicado semestralmente con notificación del 16 de marzo 2018 – sobresaliente.

Se confirma registro Examen médico ocupacional con concepto apto para el cargo a desempeñar. Se confirma nombramiento según resolución N° 000128 del 30 de abril 2013., posesión acta N° 00052 del 21 de Mayo 2013.

Se verifica para el caso de los proceso CPR02 y CPR 78 riesgos identificados de la siguiente manera Documento Matriz de riesgos CPR 02 V1 del 11 de abril 2018:

Riesgos – proveer el cargo con personal que no cumpla la competencia, donde se describe como causa SDH371C Información inexacta proporcionadas por los candidatos, factor de riesgo 07 – recurso humano, Riesgo económico y estratégico Moderado, probabilidad – raro, controles realizados como verificación de la información que suministran los candidatos. Evidencia para detectar – memorando Solicitud de validación de información con universidades en cuanto a títulos con empresas en formato de verificación experiencia laboral, Control Manual.

Se verifica los indicadores de seguimiento, medición y análisis donde se reporta:

Actividades del sistema de seguridad y salud en el trabajo Desarrolladas, frecuencia trimestral – eficiencia, donde se confirma para las actividades planificadas con 165 actividades divididas trimestralmente, con cumplimiento; se confirma análisis de los resultado 100%, con evaluación de prácticas deportivas, higiene postural, Riesgo psicosocial – donde se muestra Declaración expresa de consentimiento informado para Neil Bravo, realizada el 16 de mayo 2018. Registro confidencial. Nivel de satisfacción capacitación evaluada con meta 88%, promedio trimestral 94.2%

CPR 56 INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIAS

Información documentada:

- Se verifica el procedimiento Investigación Disciplinarias CPR56 V1 del 09 de agosto 2018.

Muestra:

Se presenta para el proceso actividades con inicio para informes de servidor público, quejas ciudadanas, decisiones judiciales. Se verifica el caso presentado para queja del ciudadano donde se interpone por Personería del 13 de septiembre 2016, remitido a la entidad el 28 de septiembre 2016, concepto – No estaba de acuerdo con el cobro de una obligación tributaria, se confirma acta de reparto del 12 de octubre trazable al Auto N°OCD 00334 del 19 de octubre 2016; confirma comunicado del 20 de octubre para el Quejoso que manifiesta inconformidad, se confirma registros de indagación para validar los sucedido, conceptos y Funcionarios, donde se confirma auto N°OCD000153 del 12 de mayo 2017, se confirma notificación al personal investigado; se confirma para el caso comunicación Auto OCD-000194 del 23 de mayo 2018 donde se da cierre al pruebas y evaluación para estas; se confirma Auto OCD00239 del 20 de junio 2018 notificado vía E-mail 20 de junio 2018, constancia de ejecutoria.

Se verifica los registros de tratamiento e identificación de riesgos donde se muestra evidencia como incumplimiento de la sanción impuesta a través del proceso disciplinario en la términos legales probatorios, como causas se describe la ejecución depende de otras aras, controles como requerir a las áreas involucradas información sobre el cumplimiento de las sanciones, como control se debe dirigir a las áreas las comunicaciones para validar la efectividad de la sanción.

Se verifican los indicadores del proceso como lo son:

- Hechos de alto impacto advertidos por la Oficina, con meta del 100%, frecuencia semestral y resultado del 100%.
- Procesos disciplinarios adelantados dentro de los términos de ley, con meta del 100% y cumplimiento 100%.
- Finalizar los procesos radicados durante los dos últimos semestres en un término máximo de seis meses a partir de su radicación meta 50% cumplimiento promedio semestral 56,05%.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	27 of 6

CPR 71 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Información documentada:

- Se verifica la caracterización del proceso CPR71- V8 del 18 de enero 2017
- Se verifica el procedimiento aplicable a la muestra tomada procedimiento programa anual de auditoria 71-P-01

Muestra:

El proceso inicia con la planeación, evaluación y ejecución del plan anual de auditorías; como entradas se tiene el plan anual de auditorías interna año 2018, se describe objetivo, se describe auditoria de ley, de gestión por normatividad interna, monitores y seguimiento, e informe de ley., se verifica por auditoria de ley la realización según muestra memorando que donde se indica hallazgos como respuesta al informe preliminar respecto a los hallazgos que se presentaron. Auditor Asignado Por Los profesionales Víctor Hernández y Jakelin Rivera; dirigido a Doctora Clara Esperanza Salar. Se muestra hallazgo presentado al no evidenciar la memoria institucional (actas de reunión) Equipo transversal de comunicaciones (ETC), se presenta apelación indicada para los hallazgos presentados.

Se verifica registros de auditoria control interno para el cumplimiento legal para la subdirección de asuntos contractuales, realizada el 01 de octubre 201 al 31 de octubre 2017.se presenta informe Final 26 de enero 2018, don se prestó hallazgo falta de remisión de la carpeta de supervisión para hacer parte del expediente contractual, N°5, presenta que para la verificación en SECOP a la fecha de revisión no se había reportado los informes de supervisión; donde se reporta acción del proceso respecto al incumplimiento, presenta análisis de causa falta de conocimiento en le tiempo exacto para la radicación de los informes, se toma como acción la realización de una base de datos para controlar mejor la información de supervisión aplicada a partir del 05 de febrero 2018. Confirmando aplicación de acción base de datos contratos el cual contiene información de la gestión y seguimiento de los mismos. Cerrada eficazmente 25 de abril 2018.

El proceso cuenta con la identificación de tres riesgos donde se elaborar y comunicar informes de la oficina de control interno con inconsistencias, donde se documenta de forma inadecuado los elementos del informe, tiempo, criterios de auditoria, como causa – deficiencia en la capacidad operativa de OCI, riesgo moderado causa alto.

Se verifica los indicadores establecidos por la entidad para el proceso:

Seguimiento a planes de mejoramiento, donde se verifica frecuencia semestral y meta del 100% con aplicación para medir en Agosto.

Hallazgos internos cerrados, con meta planteada se tiene el 80% con un comportamiento semestral

CPR 19 ADMINISTRACIÓN CUENTAS CORRIENTES Y CONTRIBUYENTES

Información documentada:

- Se verifica la caracterización del proceso CPR-19 V11 del 3 de noviembre 2015.

Muestra:

El proceso inicia con la radicación de la solicitud; se realiza seguimiento a los convenios de recaudo de las entidades recaudadoras, donde se tiene requisitos técnicos, donde se determina pagos por ventanilla, pagos electrónicos y botón PSE, se establecen controles para los respectivos pagos que son realizados por los contribuyentes; donde se confirma documento técnico factura cupones y Rops, muestra registro encabezado, registro encabezado; confirma referencia de recaudo secuencia 478, recaudo predial, vehículos, se confirma acta de diferencia conciliada con envío para Davivienda reportando y seguimiento a transacciones ejecutadas con la entidad bancaria.

Se verifica los registros para saneamiento informático; usuario con afectación por error en placa donde se presenta registro Pago impuesto del 14 de febrero 2018, se confirma historial datos del propietarios y validación de la información presentada por el usuario, se confirma registro en sistema para saneamiento con actualización y saneamiento con fecha del 25 de julio 2018.

Se verifica los registros para saneamiento según solicitud formulario 19483, del 24 de julio 2018, cobro coactivo, donde se presenta, tipo de impuesto predial, años presentados por Chip, 2013 y

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	28 of 6

2014, se verifican estado de cuentas se analiza los chip presentados donde se confirma procedente el caso.

Se verifica los riesgos asociados al proceso donde se muestra riesgos operacionales, asociados en tecnología por fallos en la información que se carga en las plataformas.

Se verifica riesgos para cuenta corriente donde se indica analizar, afectar o certificar información inconsistente de la cuenta corriente, probabilidad medio probabilidad alto, calificación residual baja.

Se verifican los indicadores del proceso como lo es:

Conciliación cuenta corriente cuentas recaudadas, donde se muestra meta 100%, frecuencia trimestral con resultado 100%.

CPR 23 EXTINCIÓN DE OBLIGACIONES Y DEVOLUCIONES DE SALDOS A FAVOR P14 Y P16

Información documentada:

- Se verifica la caracterización del proceso extinción de obligaciones y devoluciones de saldos a favor
- Se verifica el procedimiento cobro coactivo – 23-P-03 V2

Muestra:

Se verifica los registros para gestión del proceso donde se da priorización de cartera donde se inicia el proceso mediante el documento mandamiento de pago del 2012, resolución DI047272, donde presenta deudas de cobro y orden de librar mandamiento de pago, donde se determina embargo y secuestro de los bienes muebles, donde se tiene notificación donde se confirma dirección errada y se procede a notificar por aviso para causal de conocimiento, se confirma medida cautelar, se decreta secuestro del inmueble del 15 de octubre 2014, confirma resolución DDI032330 del 14 de junio 2017, se aplica artículo 264, donde se realiza avalúo del inmueble del 13 de septiembre 2017. Se orden remate del 22 de noviembre 2017, se confirma pagos de obligaciones pactadas con la entidad donde se confirma pagos de honorarios, obligaciones, donde se confirma pago del 14 de abril Costas procesales y resolución N°DDI013435 del 04 de mayo 2018, se termina el proceso de remate con copia a la oficina de instrumentos públicos.

Se verifica expediente 79354674, del 05 de abril 2017, donde se confirma solicitud desembargo, donde se confirma títulos de depósito judicial por el cliente, soporte estados de cuentas donde se comunica para el radicado N° 2017ER34553 del 03 de mayo 2017 donde se traza el EE75023 para validación de los depósitos, con firma de la persona que realiza la validación, confirma pago 2015, 2014, 2013 confirmando soporte aplicación y registro – referencia cruzada en expedientes de la DIB con fecha del 08 de julio 2017, confirma resolución de desembargo N° 2017EE76174 del 24 de abril 2017

Se verifican los indicadores del proceso donde se presenta indicadores como:

Cobro coactivo – frecuencia semestral con meta en construcción promedio 28.96%

Cobro pre jurídico con promedio 20,87%

Para los casos verificados se ha confirmado análisis de causas donde se muestra validación a mejora en aplicación línea base evidenciando cumplimiento.

CPS 10 GESTIÓN DE COBRO COACTIVO DE OBLIGACIONES NO TRIBUTARIAS.

CPR 51 COBRO COACTIVO

Calle 54 A No. 14-65

Información documentada:

Se verifica la caracterización del servicio CPS10 V1, marzo 2018

Adelantar la gestión de cobro coactivo de la acreencias no tributarios a favor de las entidades de la administración central y de las localidades para extinguir la obligación objeto de cobro.

Se verifica el proceso para el Documento N° 900143093, donde se presenta consecutivo 11426 y 7709, fecha de recepción 12/2014 y 05/2017, entidad Secretaria distrital del Habitat, donde se presenta lista de reparto, donde se muestra cobro persuasivo por la entidad de origen, se confirma título ejecutivo 264 del 12 de marzo 2014 en la primera por no presentar balance del último periodo y

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	29 of 6

la segunda por no presentar estados financieros; se confirma situación al representante legal, donde se confirma aplicación de título para la obligación con fecha del 03 de abril 2018, se confirma resolución N°DCO002110 del 18 de mayo 2018 con notificación enviada. Se confirma y valida cumplimiento y trazabilidad registrada en sistema.

Proceso OGC-2016-0038, persona jurídica – Inmobiliaria, secretaria distrital de hábitat, por sanción por valor de 12 millones por presentar deficiencias en la construcción, donde se resuelve N°1119 del 24 de octubre 2014, el cual procede la sanción, donde se presenta resolución adicional del 23 de mayo 2014 Resolución N°575 por 5 millones, se confirma búsqueda de bienes realizada por la entidad, se confirma mandamiento de pago resolución OGC000353 del 25 de febrero de 2016; donde se presenta, se confirma facilidad de pago mediante resolución N° OGC-000359 del 25 de febrero 2016, se confirma acta de notificación personal del 26 de abril 2016 facilidad de pago concedida en 12 mensualidad, con acto de resolución N° DCO002802 del 29 de junio 2018.

Se verifica los indicadores de gestión el cual se determina por:

Recaudo cobro coactivo no tributario, año 2018, línea base 6470 millones, con meta 2018 de recaudo 7000 millones, se presenta análisis del 3% por encima del esperado. Conforme.

Depuración cartera cobro coactivo no tributario – donde se muestra meta trimestral 519, donde se confirma valor acumulado 449, lo cual presenta 61%.

Reparto de títulos Vigencias anteriores Cobro Coactivo, meta 1636 y cumplimiento a conformidad.

Gestión de cobro coactivo – el cual busca que los procesos vayan a final de etapa para depuración de cartera.

Se verifican los registros establecidos para la evaluación de riesgos donde se muestra:

Proferir actos administrativos con información errada – causa generada por error humano, por proceso – menor, impacto inherente, bajo, donde se indica que los controles – son revisiones, se utilizan planillas para manejo de producto no conforme el cual se mide mediante las salidas no conformes donde se muestra T1 – 3,35% y T2 – 7,11%,

Avalar la procedibilidad de un título ejecutivo que no cumple los requisitos legales de exigibilidad, donde se muestra controles para mitigar el riesgo como evitar que se profieran mandamientos de pago con actos administrativos que no cumplan las condiciones para ser título, controles realizados con las revisiones y lista de chequeo para la validación y prueba de error o control que mitiga el riesgo.

NUEVA DOCUMENTACION – (CORE – ERP)

Información documentada:

Estructura manejada mediante SharePoint.

Se presenta para el proyecto control de documentación mediante BBP activos fijos, confirma fase final de diseño

Se verifica BB correspondencia.

Se verifica planes V3.0, con evidencia en SDH plan de aseguramiento de calidad, V3 donde se presenta requisito aplicados al proyecto, Se verifica el documento plan de gestión de riesgo.

Se cuenta con información documentada para inclusión de las entidades del distrito, se verifica acta proceso – Atención al cliente, temas trataos, atención vista 360, módulos, asistentes, compromisos.

Se confirman y verifican actas de interventora Indudata, donde se muestra registro con sellos y firmas del representante interventor.

AUDITORIAS INTERNAS SISTEMA GESTIÓN CALIDAD

Se verifica el procedimiento auditoría del sistema integrado de gestión 71-P-04 V16 del 17 de mayo 2017.

Se verifica la realización del ciclo de auditoria interna para la certificación bajo los requisitos de ISO 9001:2015, donde se presenta documento conservado en formato no estandarizado, dado que se contrata la actividad con Cotecna, se confirma aplicación de la misma manera para el alcance geográfico para 3 sitios Supercade CAD – Supercade Estación de Transmilenio Portal de las

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	30 of 6

Américas; Se confirma y es trazable el documento programa Anual de auditoría; se confirma competencia auditores haciendo muestra de 6 auditores con referencia a Líder del equipo Oscar Pardo quien confirma registro Certificate of Successful Completion – basado en ISO 9001:2015, enero 13 – 2018 certificado N°2018-0124.

Se toma muestra del proceso Educación tributaria y servicio donde se reporta hallazgo no se evidencia que el funcionario identifique las necesidades adicionales del contribuyente, según protocolos de servicio, fecha de realización 13 de junio 2018.

Como resultado se tiene validación en resultados por contrato en proceso dado que se han presentado falencias en la entrega de resultados y se están realizando ajustes a los entregables.

Sin embargo mediante validación se confirma cumplimiento en la ejecución de las auditorías internas se confirma evaluación de la implementación del sistema de gestión de la calidad bajo ISO 9001:2015 con observaciones para complementar el proceso de auditoría interna y tomar acciones apropiadas según corresponda en las debilidades y desviaciones presentadas.

7. Nonconformities/ No conformidades

N/A

Client Proposed Action to Address Minor Non-Conformances Raised at this Audit / **acción propuesta por el cliente para atender las no conformidades emitidas en esta auditoría:**

- N/A

Nonconformities detailed here shall be addressed through the organization's corrective action process, in accordance with the relevant corrective action requirements of the audit standard, including actions to analyze the cause of the nonconformity and prevent recurrence, and complete records maintained. /Las No Conformidades detalladas aquí deberán ser tratadas según el proceso de acción correctiva de la organización, siguiendo los requisitos relevantes de la acción correctiva de la norma de auditoría, incluyendo las acciones tomadas para analizar las causas de la no conformidad y prevenir su recurrencia, y manteniendo los registros completos.

Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately including a cause analysis, and SGS notified of the actions taken within 30 days. An SGS auditor will perform a follow up visit within 90 days to confirm the actions taken, evaluate their effectiveness, and determine whether certification can be granted or continued. / Las acciones correctivas para tratar las no conformidades Mayores identificadas deberán ser atendidas inmediatamente incluyendo el análisis de causa y se notificará a SGS de las acciones tomadas en el plazo de 30 días. Un auditor de SGS realizará una visita de seguimiento en el plazo de 90 días para confirmar las acciones tomadas, para evaluar su efectividad, y para determinar si la certificación puede ser concedida o continuar. La carpeta será evaluada cuando se reciban los planes de acción.

Corrective actions to address identified major nonconformities shall be carried out immediately including a cause analysis, and records with supporting evidence sent to the SGS auditor for close-out within 90 days/ Las acciones correctivas para tratar no conformidades mayores identificadas, deberán ser realizadas inmediatamente incluyendo el análisis de causa, y los registros con la evidencia de soporte enviados al auditor de SGS en un plazo de 90 días. La carpeta será evaluada cuando se reciban los planes de acción.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	31 of 6

<input type="checkbox"/>	<p><i>Corrective Actions to address identified minor non-conformities including a cause analysis, shall be documented on an action plan and sent by the client to the auditor within 90 days for review. If the actions are deemed to be satisfactory they will be followed up at the next scheduled visit/ Las acciones correctivas para tratar las no conformidades menores identificadas incluyendo el análisis de causa, deberán ser documentadas es un plan de acción y ser enviados al auditor de SGS en un plazo de 90 días para su revisión. Si las acciones son consideradas satisfactorias su seguimiento se realizará en la siguiente visita programada. La carpeta será evaluada cuando se reciban los planes de acción.</i></p>
<input type="checkbox"/>	<p><i>Corrective Actions to address identified minor non-conformities including a cause analysis, have been detailed on an action plan and the intended action reviewed by the Auditor, deemed to be satisfactory and will be followed up at the next scheduled visit./ Las acciones correctivas para tratar las no conformidades menores identificadas incluyendo el análisis de causa, han sido detalladas en un plan de acción y las acciones propuestas revisadas por el auditor, son consideradas satisfactorias y su seguimiento se hará en la siguiente visita programada.</i></p>
<input type="checkbox"/>	<p><i>Appropriate cause analysis and immediate corrective and preventative action taken in response to each non-conformance as required/ Es adecuado el análisis de causas de acciones correctivas y preventivas inmediatas, en respuesta a cada no conformidad según corresponda.</i></p>

Note: - Initial, Re-certification and Extension audits – recommendation for certification cannot be made unless check box 4 is completed. For re-certification audits the time scales indicated may need to be reduced to ensure re-certification prior to expiry of current certification.

Nota: - Auditorias Inicial, Re certificación y de Extensión – las recomendaciones para certificación no pueden ser hechas a menos que la lista de chequeo del numeral 4 haya sido completada. Para auditorias de re certificación las tablas de tiempo podrán necesitar ser reducidas, para asegurar la recertificación antes de que el certificado vigente expire.

Note: At the next scheduled audit visit, the SGS audit team will follow up on all identified nonconformities to confirm the effectiveness of the corrective actions taken

Nota: - Para la siguiente visita programada, el equipo auditor de SGS hará el seguimiento a las no conformidades identificadas para confirmar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8. General Observations & Opportunities for Improvement/ Observaciones generales y oportunidades para mejora

Fortalezas:

Implementación del proyecto de oficina virtual (página web), lo cual facilita la comunicación y trámites con los usuarios.

Gestión de conocimiento: Utilización de página web como repositorio y almacenamiento de conceptos jurídicos shd.gov.co “Liquidación y traslado de rendimientos”, permite la protección y agilidad en la consulta de información.

Gestión de Bienes (CPR 40): Software de control de inventarios el cual es personalizado por módulos, con uso de código de barras, etiquetado en zona y asignación según posición (CAD Torre A Piso 16 Módulo 15 Puesto I), lo cual facilita la comunicación y control de los bienes.

CPR 28 Asesoría y discusión jurídico tributaria, implementación de la resolución SDH-000198 9-oct-2017, la cual permite un descuento 1% con cumplimiento de requisitos como ejemplo “Autorización de la notificación electrónica”, el cual permite facilitar la comunicación externa y actualización de datos del contribuyente.

Proceso Gestión de cobro coactivo de obligaciones no tributarias, el cual presenta aplicación estandarizada con fortalezas en el conocimiento, orden, trazabilidad y manejo de las actividades de los procesos, incluso para los indicadores de gestión, se tiene un buen planteamiento enfocada a la mejora de la gestión.

Controles de los procesos del sistema de gestión, los cuales demuestran y confirman el nivel de madurez de la entidad, la gestión aplicada a la función pública y la propia del sistema de gestión mejorado que se ha implementado.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	32 of 6

Observaciones generales y oportunidades para mejora

Adm. Bienes inmuebles y derechos fiduciarios recibidos en pago y/o cesión de bienes: Agilizar el proceso de acuerdo “trolebus” según inventario 21.

Defensa jurídica (CPR 36)

Asegurar la depuración, consistencia e integridad entre la base de datos de la SHD y la alcaldía Mayor “Herramienta siproj DC”.

Educación Tributaria y Servicio – Proyecto CORE – ERP (CPR 18) - Notificaciones comunicaciones masivas (CPR 26):

Asegurar la implementación de la especificación funcional “notificación electrónica” para cuando los casos de no entregados y aceptados previamente por el contribuyente.

Construcción o Mantenimiento de Soluciones de Software:

Complementar los indicadores del proceso no solo contemplar tiempo de atención. (ver ISO 20000)

Gestión de servicios de TIC (CPR 65):

Complementar los indicadores con inclusión de comparativos mensuales, dividir según operativo normal y cuando hay impacto en la operación. (ISO 20000).

Gestión Presupuestal Distrital – Tecnología (CPS 06):

Fortalecer el análisis de información mensual, con el fin de determinar mejor el detalle de las actuaciones en la operación por otros factores como fallas en aplicativos, concurrencia, conexión, entre otros.

Determinación de obligaciones (CPR 69): Incorporar estudio de cargas para determinar estrategias de cumplimiento en las actividades de liquidación: 13724 predios vehículo, industria y comercio, licencias, etc. (Sistema CORE – ERP). (Actual 8.000); fiscalización general: 85455 registros 251.000. (Actual reparto 68.671 registro) y

Grandes contribuyentes: 7242. (Actual 15.222).

Recaudos, registro y legalización ingresos (CPR 14): Replantear las salidas no conformes, dado que corresponde al control durante el proceso y no han sido entregados (salidas). “Se verifica concordancia de las fechas, conceptos de recaudos, bancos y cuentas, valores, etc” A 30-06-2018 se ha elaborado y revisado 36.677 actas y se ha presentado 93 actas no conformes a la fecha de corte.

Oficina atención al ciudadano: Asegurar la aprobación e implementación de la resolución sobre “trámite de las PQRs al interior de la entidad” ver resolución SDH 046 2015, el análisis del indicador.

Américas: Fortalecer la gestión de monitoreo de canales de comunicación y aplicaciones según ISO 20000, caso de Supercade Américas caso 24491 de 21-7-18 no se permite imprimir reporte) y 24792 de 23-7-18 (lentitud en plataforma ofimática).

Prestación del servicio presencial (Supercades): módulo canal presencial en la satisfacción del cliente con calificaciones de 2 y 1 (cliente insatisfecho), incorporar métodos que le permitan determinar el porque de la calificación objetiva.

En el caso presentado en visita a Supercades, se observa análisis al indicador PQRs donde se han determinado tomar unas acciones, las cuales a la fecha están en proceso de solución, fortalecer el análisis y tiempo de implementación incorporando a otras áreas que intervienen en la atención de la PQRs.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	33 of 6

Dentro del análisis de riesgos se podría mejorar cuando se plantea los controles cuales son de detección y cuales me soportan la prevención, de esta misma manera se optimizan controles y se mejora la gestión del riesgo.

Verificar, asegurar para los indicadores de los procesos evaluados estandarización de la línea base que soportan en la implementación de los indicadores de gestión.

Verificar, el proceso de auditorías internas y sus registros de aplicación para la mejora dado que estos permiten actuar frente a los resultados para confirmar la evolución en los cambios del SGC y su estado de implementación.

9. Opening and Closing Meeting Attendance Record/ *Registro de Asistencia de Reuniones de Apertura y Cierre.*

Name/Nombre	Position/Puesto	Opening/ Apertura	Closing/ Cierre
GS0310 Registro ejecucion auditoria V2			

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	34 of 6



ANEXO TRANSICIÓN VERSION 2015 ISO 9001

En las auditorías de transición en ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, además de los requisitos que usualmente son auditados, los siguientes son de obligatoria verificación.

Se deben registrar en este reporte todas las pistas, evidencias, comentarios, muestras, hallazgos, etc., relacionados, de tal manera que se evidencie claramente su grado de cumplimiento:

Clausula	Nombre	Evidencias, pistas, hallazgos, etc.
4.1	COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO (ISO 9001)	Contexto interno: Se observa inclusión de leyes, diseñar estrategia recursos, estructura: secretaria. Oficinas 5 (ejemplo riesgo). Dos sub direcciones. Plan estratégico 2016 – 2010 alineado - igual a calidad: OAP Actualizar norma ISO. MIPG. PMO. ERP. Impuestos, ERP. Humano. Herramienta para seguimiento incluye detalle específico de implementación de plan estratégico – objetivos (5), relación y afectación de los 54 procesos. Riesgos corrupción, operacionales. Externo: Económico Ley 819 2013. Político-Administrativo ley 1421 1993 art 54. Legal. Tecnológico Decreto 1008 2018. D (Tecnológica-RH), OFA (Escalamiento SGSI como subsistema, influencia Consejo). Cambio calificación AAA (crédito público), interrupción concurso por vinculación. Catástrofe natural.
4.2	COMPRESION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS (ISO 9001)	Partes interesadas: Entidades del distrito. SHD. Consejo Bogotá. Alcaldía, etc. Entrada plan desarrollo Presupuesto: transferencia a las entidades y control de ejecución.
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO (ISO 9001)	Se evidencia participación en la planificación del SGC, asignación de recursos e implementación de oportunidades de mejora de la atención al ciudadano.
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES (ISO 9001)	Política riesgos POL-07 V01. 24-04-17. Comunicada intranet y socialización en correo, 27-dic. Metodología de riesgos operacional ISO 31000. Responsabilidad "Participar... construcción de matrices de riesgo".
5.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS (ISO 9001) Revisar y controlar los cambios para	CPR 58 Planeación, seguimiento y evaluación de la gestión Evidencias de conformidad:

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	27-07-2018	Visit Type/ Tipo de visita:	S2A	Visit n°/ Visita No.:	1
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	21	Page n°/ Página No.:	35 of 6

<p>6.3</p> <p>8.2.4</p> <p>8.5.6</p>	<p>la producción o la prestación del servicio. Planificación de los cambios (Propósito – Consecuencia – Integración SGC – Recursos – Responsabilidad – Autoridad.</p> <p>Cambios en los requisitos para los productos y servicios.</p> <p>Actividades posteriores a la entrega.</p>	<p>Comité según actas No. 3 23-ene, incluye ítems normativos y compromisos: Implementación – cambios ISO 9001 Ver 2015. Plan acción correctiva Icontec. Formular compromisos Gerentes – dependencia SDH (alineación compromisos área. Acta 1-Ago-17 Transición norma.</p>
<p>7.1.6</p>	<p>CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN (ISO 9001)</p>	<p>Página web shd.gov.co Normativa, se incluye por ejemplo conceptos jurídicos respuesta rendimientos: 2018ER38940 liquidación y traslado rendimientos, 2018-6765 convenio 667-2009 Secretaria Desarrollo económico (rendimiento financiero, tres días hábiles efectuar consignación cinco días toma liquidación</p>
<p>8.5.5</p>	<p>ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA (ISO 9001)</p>	<p>Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Derechos de petición Ofician atención ciudadano. Evidencia revisada: Radicación quejas y servicios a través buzón, sistema distrital de quejas y reclamos, física radicación. Correo contactos las cuales llegan a control interno. Respuesta a contribuyente. La Secretaria distrital de quejas y reclamos canaliza las PQRS virtuales. Se verifica reporte mensual aplicativo CORDIS. Información de los radicados de PQRS. Se verifica a través del CORDIS aplicativo documental.</p>

El diligenciamiento del anterior listado es obligatorio pero no es exhaustivo y por tanto no limita al auditor para que registre dentro del presente informe todas las demás pistas, evidencias, comentarios, muestras, hallazgos, etc., que sean necesarias para evidenciar que la organización cumple con la totalidad de requisitos de ISO 9001:2015.

<p>Job n°/Certificado No.:</p>	<p>CO/BOG / 2000010929</p>	<p>Report date/ Fecha de reporte:</p>	<p>27-07-2018</p>	<p>Visit Type/ Tipo de visita:</p>	<p>S2A</p>	<p>Visit n°/ Visita No.:</p>	<p>1</p>
<p>CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL</p>		<p>Document/ Documento:</p>	<p>GS0304</p>	<p>Issue n°/ Revision No.:</p>	<p>21</p>	<p>Page n°/ Página No.:</p>	<p>36 of 6</p>