



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:	Nelson Andres Pardo Figueroa, Jefe Oficina Asesora de Planeación				
Site(s) audited/ Sitio(s) auditados:	Bogotá	Date(s) of audit(s)/ Fecha(s) de Auditoría(s) :	8, 9, 10, 11-Jul-2019		
EAC Code/ Código EAC:	36	NACE Code/ Código NACE:	75.11	Technical Area code / Area Técnica	36.1
Effective No. of Personnel/ Número efectivo de Empleados:	1195		No. of Shifts/ Número de Turnos:	1	
Lead auditor/ Auditor Líder:	Jaime López Hernández		Additional team member(s)/ Miembro(s) adicional(es) del equipo auditor:	N/A	
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, the SGS office and may be subject to Accreditation Body, Certification Scheme owners or any other Regulatory Body sampling in line with our online Privacy Statement which can be accessed here. Este informe es confidencial, y la distribución se limita al equipo de auditoría, a los asistentes de la auditoría, al representante del cliente, a la oficina de SGS y puede estar sujeto al Organismo de Acreditación, a los propietarios del Esquema de Certificación o a cualquier otra muestra del Organismo Regulador de acuerdo con nuestra Declaración de Privacidad en línea la cual puede ser accedida desde aquí.</i>					

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

The objectives of this audit were/ Los objetivos de la auditoría fueron:

To determine conformity of the management system, or parts of it with audit criteria and its:

- *ability to ensure applicable statutory, regulatory and contractual requirements are met,*
- *effectiveness to ensure the client can reasonably expect to achieve specified objectives, and*
- *ability to identify as applicable areas for potential improvement*

Determinar la conformidad del sistema de Gestión, o partes de ésta con los criterios de auditoría y su:

- Capacidad para asegurar el cumplimiento 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:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	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 as a result of this audit?/ Ha sido modificado este alcance como resultado de esta auditoría? Yes/Sí 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 auditoría multisitio y con el cliente se ha establecido y acordado una lista con todos los sitios y/o instalaciones remotas relevantes (anexo). Yes/Sí 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. N/A Basic / High / Alto
Básico

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

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). Se utilizó un proceso de muestreo, 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.

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 de este reporte de auditoría.

The audit team concludes that the organization/ El equipo auditor concluye que la organización *has/ ha* *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

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	2 of 6



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:

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, in particular 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 de este sistema se han revisado en detalle, para asegurar que la apropiada corrección y acción correctiva ha sido implementada para atender la no conformidad identificada. Esta revisión concluye que:

- Any nonconformity identified during previous audits has been corrected and the corrective action continues to be effective. (Refer to section 6 for details) /* Cualquier no conformidad identificada durante auditorías anteriores ha sido corregida y la acción correctiva sigue siendo efectiva: (Consulte la sección 6 para más detalles)
- 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./* 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 realizó la auditoría basado en procesos y enfocado en aspectos/riesgos/objetivos significativos. Los métodos utilizados durante la auditoría fueron entrevistas, observación de actividades y revisión de la documentación y de los registros.

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./ 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. *Yes/Sí* *No/No*

The organization has demonstrated effective implementation and maintenance / improvement of its management system and is capable of achieving its policy objectives, as well as and the intended results of the respective management system(s)./ La organización ha demostrado la efectiva implementación y mantenimiento/ mejora de su sistema de gestión y es capaz de alcanzar los objetivos de su política, así como los resultados esperados para el respectivo sistema de gestión. *Yes/Sí* *No/No*

The organization has demonstrated the establishment and tracking of appropriate key performance objectives and targets and monitored progress towards their achievement./ 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. *Yes/Sí* *No/No*

The internal audit program has been fully implemented and demonstrates effectiveness as a tool for maintaining and improving the management system./ El programa de auditorías internas se lleva a cabo y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el sistema de gestión. *Yes/Sí* *No/No*

The management review process demonstrated capability to ensure the continuing suitability, adequacy, effectiveness of the management system./ El proceso de la revisión por la gerencia demostró su capacidad para asegurar la continua conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión *Yes/Sí* *No/No*

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	3 of 6



Throughout the audit process, the management system demonstrated overall conformance with the requirements of the audit standard./ A través del proceso de auditoría, el sistema de gestión demostró conformidad general con los requisitos de la norma de auditoría

Yes/Sí No/No

Certification claims are accurate and in accordance with SGS guidance and the organization is effectively controlling the use of certification documents and marks./ Los reclamos de la certificación son exactos y de acuerdo con las guías de SGS y la organización controla eficazmente el uso de los documentos de certificación y marcas.

N/A Yes/Sí 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:**

N/A

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 (ejemplo: personal clave, actividades de los clientes, sistema de gestión, nivel de integración, etc):**

Registro de auditados y clausulas – controles de seguridad de la información registrados en registro SGS GS0307 Plan Aud V6.

Revision de cambios: Proyecto Bogdata. Políticas contables. Estructuración de procesos alineados con nuevo sistema de información misional.

Revision logo SGS: conforme.

Secretaria de Hacienda Revisión Gerencial

Comité directivo (Secretaria de hacienda. Subsecretario General. Subsecretario Técnico y Directores, entre otros).

Seguimiento y revisión dirección dos veces-General.

Ene-2018. Acta. Seguimiento comité directivo.

Documentación: CPR 58 Planeación y seguimiento Lineamientos planeación estratégica (Proyecto ERP)

CPR 01 Adm y mejora continua SGC. Adm doc. Formulación acciones calidad. Control servicio no conforme.

Aud Int SC – Planes de acción correctiva (desde 2018)

Contexto:

Compromiso implementación de proyectos internos.

Proyecto: BOG Data. 703 (Externos Sinergia – Mexicana. Corte Ingles, planeación ERP Diseños arquitectónicos). 714 Fortalecimiento institucional. 1084 – 1087 (Inversión tecnología). 7533 Construcción nuevo edificio Consejo Bogotá.

Nueva responsabilidad: Pruebas integrales transaccionalidad. Simulación – verificación funcionalidad SAP. Planeación 70%. Proyección Sep-2019.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	4 of 6



Nueva funcionalidad de seguimiento con reportes transaccionalidad. (recaudar – plan de desarrollo).
Mejora en estructuración de procesos de 25 en cambio de 54 procesos: Gestión de cambios nuevo diseño y enfoque de procesos. Continuidad proyecto Proyecto: BOG Data.
Nuevo modelo relacionamiento estratégico (atención al ciudadano).
En la definición de procesos con estructura de macro proceso – proceso.
En la definición elemento de proceso se incluye criterios de aceptación.
Aceptación nueva estructura acta No. 12 comité directivo 10-Abr punto 5. Programa auditoria interna 13 al 31 de mayo de 2019.
Revisión implementación cambios administración tributaria 7%, cobro 88%, administración operaciones crédito público 91%.
Comunicación socialización “lo que viene”: Mesas de trabajo Nivel directivo. Gestores de calidad: oficina planeación, líder funcional, consultar SAP.
Nueva estructura de macro procesos tres estratégicos:
Direccionamiento estratégico (incluye administración y mejora SGC).
G. riesgo y seguridad de la información. Relacionamiento estratégico (Of. Atención, etc)
Definición del presupuesto distrital.
Gestión ingreso distrital.
Gestión gasto distrital.
Gestión contable distrital.
Gestión talento humano.
Gestión tecnología información.
Gestión administrativa.
Evaluación control interno.
Seguimiento semanal control cambios.
Revisión 12 y 27 mar 2019 asistentes comité dirección Secretaria distrital hacienda, subsecretario general, subsecretario técnico, Dir. Impuestos, Dir. Dist imp Bogotá, Jeje oficina asesora planeación y 6 directores mas. Política SGC ver 8 23 enero 2018.
Obj. Calidad:
Implementar nuevos estándares gestión financiera y fiscal eficiencia ingreso – gasto: 100%.
Nuevos mecanismos de recaudo: Página web botom PSE.
Modelo atención interacción con los grupos interés: Proyecto formulado primera versión manual.
Optimizar procesos entidad y adoptar sistemas de información modernos: Go live. Estándares bajo NMNC.
Sistema detección y extinción incendios centro cableado, Licenciamiento, entre otros.
Orientar TH logro objetivos institucionales: a) Derechos b) deberes c) prohibiciones d) impedimentos e) inhabilidades f) conflictos. 4 publicaciones virtuales. 4 talleres prevención conductas disciplinarios.
Compromisos: ISO 9001:2015, PQRS Aplicativo cordis resolución 046.
Cobro distrital OAP expedición decreto 834 de 2018.
Diagnóstico MIPG: 15 Plan acción 2019.
Nuevo esquema PQRS Res. 118 de 2018.
Nuevo modelo servicio y atención ciudadano: implementar 2019 y manual SAC.
Cambios: BOGData. Cobro Dec 834 de 2018. Gobierno digital
Resultados auditoria externa SGS.
Interna mejora cambio a la oficina OAP (Oficina asesora de planeación):
Recursos formación auditores IRCA 19. Auditores internos 34.
Recursos: refuerzo auditores internos. Modernización de ascensores. Proyecto Bogdata.
Riesgos: incluye corrupción, seguridad información, entre otras.
Compromisos 2019: Bogdata. Nuevo modelo atención SAC (Relacionamiento estratégico). MIPG Alcaldía mayor Circular 022 2019. DCO Decreto 834 de 2018 Funcionamiento distrital de cobro.
No conformidad: auditoria interna de calidad 14. Acciones de mejora 2018 cumplió 84%. 31 cumplió tiempo. 71 efectiva.
Satisfacción cliente
Salidas no conformes 31-dic:
Adm. Ingresos tributarios muestra 128.269 salidas 2043 (1,6%).
G. Integral tesorería 93.211 salidas 185 (0,20%).

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	5 of 6



G. contable distrital muestra 3.810 salidas 3 (0,08%)
Presupuesto (0%)

G. Riesgo financiero y con 825. Salidas 8. (0,97%)

A. entidades liquidadas (0%)

G. Adm deuda pública y cooperación 83. Salidas 1 (1,20%)

G. cobro coactivo 5.036 deuda 320 (6,4%).

Se ha generado corrección en Educación tributaria. Adm cuentas corrientes bancos contribuyentes. Determinación obligaciones. Asesoría jurídico tributaria. Programación y gestión de pagos. Recaudo, registro y legalización ingresos. Riesgo y consolidación operaciones DDT. Adm deuda, seg banca multilateral. G. Riesgo financiero. Cobro coactivo.

Prov externo BID: Línea 195 Educación tributaria. Entidades de recaudo (bancos).

Riesgos: Alto Programación presupuestal Fallas aplicativos.

Contratación: Falencias en el informe de evaluación técnica.

Plan seg: Asesoría no adecuada sol problemas proyectos.

Com pública: Dificultad transición y recepción del mensaje. Ataques líderes de opinión. Divulgación de información errada.

Prog - pagos: Imposibilidad para gestión población asignada.

Obligaciones tributarias: Presentar forma extemporanea declaración tributaria.

Obligación tributaria a cargo tesoro distrital: Presentar información errada de las declaraciones tributaria inf exógena. Seguridad información. Crédito 99,3 15 bancos, 0,7% IOE calificación mejor calificación. Mercado descenso VaR volatilidad factores. Liquidez debajo límite 10%. Tasa interés conforme. Cambiario.

Revisión uso logo SGS. Color negro acorde en seguimiento y actas de revisión.

Objetivos estratégicos determinados:

Matriz: CPR18 Fortalecer modelo atención eficiente:

Obligación anual predial 88,14%. Veh 69% . ICA 88%.

Notificaciones: Fallo oportuno de devoluciones trimestral. 64,59.

Se evidencia fortalecimiento en la comunicación de oficina virtual.

Mejoras proyectadas: Cambio ERP. Nuevo edificio. Nuevo datacenter. Cambio procesos.

Informática y tecnología

*CPR 46 Gestión infraestructura tecnológica

Proc. Mantenimiento correctivo / preventivo TIC

Solicitudes. Proc. G. Problemas

Proc. G. Cuentas usuarios

Nuevo director tecnología 1-oct-18.

Equipo trabajo: Interno funcional. Técnico. Interventoría. Externo: Unión temporal (implementación).

*CPR 44 Construcción y mantenimiento soluciones de software. Proc. construcción software:

Revisión planeación:

Gestión de cambio proyecto ERP SAP: Disposición data. Migración. (Distrito).

Inicio.

Licenciamiento.

Preparación inicial.

Diseño por cada proceso (Tesorería).

Desarrollo (2018). Pruebas unitarias. (2018).

Solución integrada planeada liberación 2-jul (90% proyecto impuestos, contabilidad, etc), (carga datos 2 meses).

Motivo: Entidad no integración – proceso bath.

Proyectada sep-oct. En pruebas integrales. Liberación 2 26nov (inteligencia). Migración carga de data antigua 2 meses.

Seguimiento semanal: #68 Power Point 22jun-19

Indicador desempeño cronograma 92%. G. Cambio 0,98.

Indicador actual liberación 92%.

Pruebas integrales 51% del total de script 72 100%. Total pasos 2.237 100%. Ejecutados 1.139% equivale 51%.

Carolina Rivera – Interventoría: Presenta acta evidencia cumplimiento proyecto Bogdata, Acta 66 20190618 seguimiento acta anterior 11jun-14jun pendientes: PSE. 162 Prueba impuesto predial y vehculos 20jun-19.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	6 of 6



Algunas definiciones pendientes: Firma digital. Single sign on configuración. Acompañamiento OAP pruebas integrales (Aseguramiento calidad). Plan de entrenamiento.

Riesgos contemplado: plan de entrenamiento iniciar sin por lo menor 75% pruebas avanzadas.

Seguridad información: Confiabilidad y limpieza información.

Lecciones aprendidas:

*Fortalecimiento de la herramienta SAP.

*Gestión de cambio en las actividades de la SHD (por la implementación del proyecto).

Se revisa:

Proc. Supervisión de data center y centro de cableado

1 datacenter principal

Sitios de cableado por piso.

Actualización 55 servidores de operación y cambio consolidación servidores abr - may 2018 (mejora estabilidad servicios específicos no es el core). Core Oracle.

Servicios de colaboración office 365 tercerizado.

Mejora: Fortalecimiento de oficina virtual aplicativos móviles APP. Ampliación "pagos electrónicos" recaudo línea: tarjeta crédito 9 entidades - PSE.

Datacenter:

Mejora 2 UPS ene19 implementación mar19. 100 KVA redundante.

Contrato 170332-0-2017, vigencia 31-12-2019 Unión temporal Ingecom.

Mantenimiento 2019ER43489.

Sistema contra incendio: contrato vigente dic-19: mantenimiento corriente regulada, sistema detección (Sensor calor) y extinción. Registro 2-04 Piso 2 falla a tierra (problema interno tarjeta fabrica). Batería respaldo. Chequeo desconexión de baterías. Limpieza gabinete. PSP-851. Limpieza detector humo. Sensor humo. Sala Rack Data center. Tanques extinción nitrógeno: Fike Ecaro 25. Normal. Informe incluye detalle técnico y fotografías.

Centro cableado 7º sistema contra incendio.

Unión temporal Ingeal – Comware: falla en el panel, escalamiento a fabrica. Solución cambio de panel.

Conclusión cambio total del sistema sistema.

Atención solicitudes:

Herramienta mesa de servicios,

Impresión. Urgencia. Determinación cupo. Impacto. Solicitante.

Revisión solicitudes abiertas: G. cobro cambio puesto, retiro definitivo 09-jul.

Activación usuario CORDIS sin fecha Roles (usuario funcional). Cancelación roles. Tiempos general conformes.

Control interno

Subsecretaría General

CPR 71 Evaluación del sistema de control interno

(Programa anual auditoria. Aud. gestión control interno. Formulación y seguimiento a planes de mejora)

4.4 - 6.1 - 6.2-7.1-7.5-8.1-8.3-8.5-8.6-8.7-9.1-10

Entradas: Debilidades, no auditorias antes de control. Ciclo proceso.

Plan anual auditorias anual: Programa 31ene.

Fomento cultura autocontrol. Ley.

Criterios: 371 2010 art 5.

Contable: Res 11 de 2014.

Ejecutado Ene19: Debilidades: altos volúmenes gestionados terceros->Proyecto Bogdata. Cumplimiento recomendaciones control interno. Adopción manual contable. Marco normativo NMNCP. Recomendación: Conciliaciones bancarias. Saldos inversiones. Saldos cartera tributaria. Se debe causar y aplicar cuenta corriente 2017, 2018, 2019.

Monitoreo y seguimiento: Art 76 de ley 1474 de 2011. Decreto 2641 de 2012.

Derechos autor Directiva presidencial 02 de 2002 y circular 017 de 2011.

Mar19 Circular 012 de 2007. Equipos cantidad 1742 (Bodega 174. Servicio 1.568). No aparece PCCADSE06152.

PCCADTEMZ019. PCCADSU06012, con acción de recomendación. Proyecto office 365.

Plan anticorrupción: Riesgos Decreto 2641 de 2012 art 73 y 76. Ley 1474 de 2011.

Planeación 3 seguimientos. 30abr publicación 15may. Socializar política. Actualización riesgos. Impuesto publicidad exterior (pago tesorería y un banco), línea y pago PSE. Rendición cuentas 100%. Mecanismos

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	7 of 6



mejorar atención ciudadano.

Austeridad gasto: Decreto 1068 de 2015.

Almacenamiento físico – intranet. 4º trimestre 2018 ejecutado feb19. Normatividad. Horas extras pagadas y compensadas. Vacaciones: 99,98%. Servicios mejora centralización en un proveedor. Telefonía fija aumento 8.6% cumpliendo administración. Elementos de consumo se observa disminución. Consumo gasolina. Energía. Evaluación de riesgos Res 0080 de 24-04-2018. Proyectado Ago. Ejecución 2018 30-jul registro codificado 71-F-05 V4. Ejecutado Juan Alberto Jamaica. Luz Andrea Cárdenas. Victor Manuel Hernández. Resultados: 54 procesos riesgos. Documentado CPR-76. Herramienta Vigía 2 usuarios. Migración SharePoint.

Amarillos

Dependencias sin control de causa DEEF. DGC. BID.

2 DEJ. DDT.

Calificación alta y extrema:

Falencia informe evaluación técnica

Asesoría no adecuada plan solución problemas ej. Proyectos

Dificultad transmisión y recepción mensajes en espacios de comunicación directa

Divulgación información errada

Imposibilidad gestionar población asignada.

Un mismo código conceptos diferentes de riesgo: SDH267R.

36 Formas de redactar el mismo riesgos (pérdida de información – 70R – 82R Duplicidad de pago)

Códigos cuyo concepto o descripción no corresponde a riesgo:

Backup de personal. Capacitar personal que no ejecuta operación presupuesta.

Causa: Algunos con la misma descripción: Error humano 164C – 458C – 165C – 458C.

Error digitación 171C – 174 C- Rotación personal 8C – 484C.

Falla aplicativos.

PCN 76-P-03: no cuenta relación de tiempos. Formato 76-F-02 sin versión.

PIRE Res 0205 de 2013 desactualizado.

Gestión Presupuestal Distrital.

Documentación CPS 06

CPR 10 Programación presupuestal

CPR 11 Seguimiento presupuestal

CPR 64 Asesoría técnica y presupuesto 1 hora día

Autoridad: Piedad Muñoz Rojas Directora Distrital de Presupuesto.

Responsabilidad:

Sub Dir Presupuesto Infraestructura y localidades

Sub Dir Presupuesto Desarrollo social educación

Sub Dir Presupuesto Finanzas distritales

Sub Dir Análisis y sostenibilidad presupuestal

Sub Dir Gestión de la información presupuestal

Actividades:

Recolección de presupuestos adscritas.

Presupuesto Infraestructura y localidades.

Presupuesto Desarrollo social educación.

Presupuesto Finanzas distritales.

Gestión de la información presupuestal (Predis) con mejora BOGDATA. (En pruebas). Gestión de recursos presupuesto 40,4 billones. Concejo 25.

Confis: Empresas 14. (Entidades control. UDistrital).

JAL Fondos desarrollo local 2.

Feb-oct programación.

Ene-abr cierre

Análisis y sostenibilidad presupuestal

Responsabilidad:

Planificación presupuesto.

Ejecutora presupuesto empresas.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	8 of 6



Lineamientos política: Mar.
1-3 Radicación presupuesto.
Funcionamiento servicio deuda inversión
Certificado disponibilidad
Certificado registro presupuestal
Giro.
Situación fiscal solo SDH.
Comunicación ejecución, seguimiento y cierre 2019 y 2010 (Presupuesto). Circular 003 -19. Consideración 2020 transición nuevo gobierno electo. Portal sdh.gov.co...
Economía y finanzas – Marco fiscal y supuestos macro-Supuestos macroeconómicos.
Sector Educación, integración social, salud, hábitat y cultura, recreación y deportes (optimizar estrategias).
Cronograma:
Cierre automático mensual.
Cierre en sistema 5 días.
Radicalizar reservas vigencia. 7 día.
Informe entidades distritales trimestral
Radicalizar informe giros 10.
Presupuesto 30-sep a 9-oct.
Aprobar CONFIS.
Expedir certificados disponibilidad primer día hábil enero.
Mejora en la comunicación a entidades, condensado de actividades en cronograma, con contactos.
Acuerdo 728 de 2018 Colombia compra eficiente.
Responsabilidad: No en seguimiento de cumplimiento entidades, cada entidad tiene autonomía en la ejecución.
Control en registro presupuesto: 7 primeros días mes radicación presupuesto.
Seguimiento presupuesto:
Reunión con entidades: 21-ago-18 Secretaria hacienda análisis detallado computadores, publicaciones,
Informe inversión lunes o martes: comparativo año anterior.
Empresa acueducto: 28,9%.
Instituto desarrollo urbano: 21,5%.
Nivel central SHD: Mensual
Nov 2018: Ingreso rojo Sobretasa gasolina, acpm. IVA licores. ICA compañías vigilancia.
Dic 2018:
Seguimiento semanal con publicación en portal web.
Comunicación portal web por cada entidad actualizado: Informe ejecutivo presupuestal Concejo. Personería distrital, fondo desarrollo local.
Entidades público: U. Rehabilitación.

Supercade BOSA

Traslado desde oficina central.
Visita Av. Calle 57 R Sur No. 72 D – 12
Educación tributario y servicio (atención en supercades)
CPR 89 Of. Atención Ciudadano -> Cumplimiento política atención ciudadano
Proc. 89P01 Seguimiento PQR
CPR 18 Educación Tributaria y Servicio
4.4-6.1-6.2-7.1-7.5-8.1-8.3-8.5-8.6-8.7-9.1-10
Hector Horacio Gómez Castillo – Profesional universitario “Coordinador Bosa – Américas”.
Sandra Patricia Hernández Godoy – Técnica operativa.
Planificación personal
Entrada aplicación de gestión de turnos, control de entrada personas.
Planilla personal que incluye vacaciones – novedades.
Número de puestos 8.
Objetivo tiempo de atención “oportunidad prestación servicio” espera sala
Meta 0-80% rojo.
2018 2º semestre 2018: se visualiza meta de 50 minutos y 20 minutos segundo semestre jul-dic. Se revisa

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	9 of 6



registro y análisis May 29 min. Jun 26 min (Agendamiento línea 195). Jul 42 min (aumento por atención libre demanda liquidación años anteriores aumento 9%). Ago 19 min. 34 in sep (ICA – cobro prejurídico línea 195). Oct 19 min. Nov 26 min (ICA – RIT y aumento atención). Dic 14.

Se revisa

2019 1er semestre: meta 45 minutos. Se observa 15 minutos jul-dic.

reporte atención por categorías 2019 marzo:

Predial vigencia número de atención tiempo 34:79. Tiempo máximo tiempo espera 155.17.

Atención generadas 9125. No efectuadas 1780.

Predial vigencia preferencial número de atención tiempo 22:06. Tiempo máximo tiempo espera 84.67. No efectuadas 452.

Vehículos años anteriores número de atención tiempo 7:33. No efectuadas 6.

Vehículos vigencia preferencial años anteriores número de atención tiempo 7:27. Tiempo máximo tiempo espera 5. Vehículos vigencia número de atención tiempo 18:74. Tiempo máximo espera 70,47. No efectuados 300.

Reporte atención por categorías 2019 abril:

Predial vigencia abr-19 número de atención tiempo 27:80. Tiempo máximo tiempo espera 157.17.

Atención generadas 4609. No efectuadas 526.

Predial vigencia preferencial abr19 número de atención tiempo 25:78. Tiempo máximo tiempo espera 136.95.

Vehículos años anteriores abr19 número de atención tiempo 0,;77.

Vehículos vigencia preferencial abr19 número de atención tiempo 6:59. Tiempo máximo tiempo espera 63.22

Vehículos vigencia abr19 número de atención tiempo 11:38. Tiempo máximo espera 174,65.

2019 1er semestre: meta 45 minutos. Se observa 15 minutos jul-dic.

Se observa atención de turno en punto RIT. Turno 7503.

Vehículo estado cuenta impuestos. Turno 29123 vehículos años anteriores agendados.

Se observó entrega de comunicación al cliente "ingresa oficina virtual de impuestos", contiene autenticación cambio contraseña, datos contacto, hay claridad en el link de navegación actualizar Rit.

Impuesto predial Preferencial. Catastro. 3505.

Impuesto predial años anteriores turno 29130.

Se evidencia conocimiento de decreto pertinente.

Uso logo SGS registro de impuestos predial en negro.

Sensibilización calidad: Privacidad. Reserva tributaria.

Conocimiento salida no conforme.

140 promedio de atención al día.

Supercade 20 Julio

Cra. 5ª No. 30 D-20 Sur

Traslado Supercade BOSA

6 puestos

Objetivos calidad

2018 2º semestre 2018: se visualiza meta de 50 minutos y 20 minutos segundo semestre jul-dic. Se revisa acceso repositorio de almacenamiento información

9-Oct a 9-dic 2018:

Predial años anteriores 163 Tiempo máximo tiempo espera 19.87. No efectuados 26

Predial años anteriores 860 Tiempo máximo tiempo espera 120,82 no efectuados 119.

ICA 85,48 no efectuados 88.

2019 1er semestre: meta 45 minutos. Se observa 15 minutos jul-dic.

Muestra 01-06

registro y análisis May 29 min. Jun 26 min (Agendamiento línea 195). Jul 42 min (aumento por atención libre demanda liquidación años anteriores aumento 9%). Ago 19 min. 34 in sep (ICA – cobro prejurídico línea 195). Oct 19 min. Nov 26 min (ICA – RIT y aumento atención). Dic 14.

Se revisa Ene:

Cantidad servicios agendados años anteriores predial 1403 atendidos 1212 no atendidos 191.

Vehicular años anteriores 301, atendidos 235, no atendidos 66.

Predial años anteriores 409, atendidos 335, no atendidos 74.

Predial vigencia relaciones de pago 556, 433, no atendidos 123.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	10 of 6



Se revisa Mar:

Servicios agendados años anteriores predial 1250 atendidos 1089 no atendidos 161.

Vehicular años anteriores 397, atendidos 323, no atendidos 74.

Predial vigencia 7856, atendidos 7289, no atendidos 567.

Vehículos vigencia 1201, 1074, no atendidos 127.

General 17544, atendidos 16122, no atendidos 1422

Se revisa Abr:

Agendados años anteriores predial 1431 atendidos 1289 no atendidos 142.

Vehículos años anteriores 437, atendidos 389, no atendidos 48.

Predial vigencia 4610, atendidos 4294, no atendidos 317.

General 11870, atendidos 11079, no atendidos 791.

Comunicación cliente: ICA firma electrónica firma electrónica gratis, calendario tributario, contraseña.

Certificado digital: tiene costo.

Se observa atención turno 8024 Vehículo. Sistema de información ágil.

Comunicación interna: Documentación en intranet.

Salida no conformes servicio: se conoce el formato de registro. Lista de chequeo producto no conforme información escrita puntual. Gestión de ticket. Verificación cumplimiento protocolo (uso móvil, chaqueta, identificación).

Casos atendidos: Vehículos 3519 impuesto predial. 8028 vehículo.

Se dispone de turnos para atención en horario almuerzo.

Revisión casos 3522 matrícula inmobiliaria: 050S40338854 Chip AAA0145BNPP. Aparece en sistema "Factura anulada 19012584333 27-Ene-2019. \$29.000". No se puede generar factura y se genero factura de pago con sanción.

Caso 8033 Vehículo impuestos.

Caso 7511 RIT.

Se observa identificación, chaqueta acorde.

CPS 05 Gestión Contable Distrital

Recursos:

Subdirección G. Contable Hacienda

Subdirección G. Consolidación.

Personal: 75.

Contexto:

Piso 10 todos en el mismo piso.

Actividades principales:

*Gestión contable SHD y 42 balances otras entidades Bogotá.

*Sistema general de regalías.

*Reporte activos fijos.

Manual políticas contables transversales Bogotá v1 en normograma incluida en procesos (55 – 53 y 54) en versión 1 por cumplimiento normativo. Se observa versión obsoleta en "Régimen rpc_precedentes": Res 068 aprobación 31may-18. Comunicación boletín 6jun correos. 15dic.

Capacitación Dadep 5jun, 26jun 27jun, se observa evaluación capacitación.

Gestión documental folio 60, carpeta 2, caja 745. Manual políticas contables. Incluye:

Políticas efectivo y equivalente..., Inversiones patrimoniales, bienes inmuebles,

Propiedad planta y equipo, Emisión títulos de deuda, Beneficios empleados, etc. 29jun. Resultado oportunidad realización evento buena, calidad evento bueno, algunas regular claridad temas tratados.

Aspectos generales presentación "Efectivo, Liquidez, préstamos, transferencias, inversiones, beneficios largo plazo, aspectos administrativos, cxC (riesgo deterioro), propiedad inmobiliaria (Activo-vida útil), propiedad planta y equipos, Históricos- culturales, intangible, títulos deuda, Préstamos por pagar, costos financiación, aspectos presupuestales " con detalle técnico como moneda extranjera riesgo cambio volatilidad. Clasificación obligación contingente judicial litigios y demandas (Probable, posible, remota).

Seguimiento aplicación de manual: visitas # 53 IDIGER 10 personas 26jun, UDFJC 26-jun 5. personas, DADEP 3 personas.. 14abr FDL SUMAPAZ 24may, IDPC 29may.

Salidas no conformes: Oportunidad evento capacitación criterio 4 días acción corrección:

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	11 of 6



Asesoría: utilidad, índice inferior 10 satisfacción cliente.
Concepto técnico: tres días vencimiento surtido tercera revisión, corrección.
Estados financieros y contable SDH Oportunidad: fechas establecidas: Solicitar prórroga.
Estados financieros y contable Confiabilidad: inconsistencias. Realizar ajustar.
Operaciones efectivas caja: Oportunidad faltando 1 día no se da cuenta presenta inconsistencias caja.
(Complemento ejecución actividad Contraloría).
*CPR 55 Asistencia técnicas a las entidades del distrito V14.
Proc. Asesoría: seguimiento a los registros contables.
Proc. Investigación técnico contable
Sub dirección de consolidación – gestión e investigación (consolida todas entidades distrito)
Educación tributario y servicio (atención en supercades).
*CPR 53 Elaboración de estados financieros y contables
(Proc. Elaboración y publicación de estados financieros y informes contables Sec hacienda)
Proc. Elaboración operaciones efectivas de caja
Conciliación bancaria.
Comunicador resolución con calendario en pocket separador de libros.
*Se revisa ejecución conciliación entidades 9abr IDIPRON desarrollo local SUBA, convenio 411, soportes contables: formato 439014. Acción delegada a la entidad por reporte directo Contraloría.
*25mar SHD – Operaciones recíprocas dos transacciones que no corresponden Secretaría cultura – Secretaría seguridad. 25-04 corrección. Se revisa los ajustes contables cuenta 442802 Ministerio educación nacional.
Muestra revisada dic18: Secretaría seguridad: 23-ene errores entidad dígitos - un dígito más, cargue 6-feb.
*CPR 54 Elaboración de estados financieros, reportes e informes complementarios, consolidados Bogotá, Gobierno general y sector público distrital.
Objetivos calidad:
CPR 53: Elaboración
2019 Oportunamente
Confiabilidad información contable distrital
Cuentas bancarias sin conciliación Mensual >60 días: Meta 88%. Primer semestre 90.69. conforme. May 104 cuentas y cumplen 97. Criterio >60 días. Revisión cuentas 3 meses antigüedad B.Bogotá 01-mar-2016 cheque no. 1562367 se pago 5-abr-2016 y se anulo el 25-oct-2016, solicitud reversar cheque en libros.
CPR 54: Consolidados
Razonabilidad Anual.
Estados financieros consolidados
Rubros críticos SDH gestionados
Sostenibilidad y mejora estados financieros SDH.
CPR 55: Asistencia técnicas.
Conceptos técnicos oportunamente Tiempo. Trimestral 100% 4 y 6 conceptos. Se revisa 1: 15.01 Fondos servicios educativos 22-01. Hoja ruta claro el concepto.
(Proc. Elaboración y publicación de estados financieros y informes Bogotá).
CPR 89 Of. Atención Ciudadano -> Cumplimiento política atención ciudadano
Proc. 89P01 Seguimiento PQR
CPR 18 Educación Tributaria y Servicio.

Análisis y control de riesgos

Documentación:

CPS 07 Fortalecimiento gestión riesgo financiero y obligaciones contingente

CPR 47 G. Riesgos financiero

CPR 34 G. Obligaciones contingente

Política: Dos veces al año.

Solo responsable de CPR 47 y CPR 34.

Gestión de planeación de actividades 2018: 855 y determinación de tiempo (diario, mensual, trimestral, semestral). Informes 255 (Tres procesos).

Entrada ejemplo Tesorería.

Gestión de planeación de actividades 2019:

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	12 of 6



G. Riegos financiero 2018:

Financiero: Proyecto: Bogdata

4to trimestre: Informes:

Deuda mensual

Proyección variables económicas Mensual

Cupos bancos locales asignación mensual 1: Informe 25-04 inconsistencia banco Itau Z1- Colpatría Z2 bancos convenios recaudo. Incluye cuadro comparativo de bancos. No autorizado para realizar inversión. Se observa clasificación por cada banco.

Cupos bancos internacionales seguimiento mensual. No se realizó informe abr y may: 47-F-18.

Cupos contraparte cñias financieras Trimestral

Cupos contraparte comisionistas de bolsa Trimestral

Concentración portafolio inversiones Diario.

G. Riegos financiero 2019:

Planeación:

Cupos bancos internacionales seguimiento semestral.

Cupos contraparte.

Eliminación informe compañías de financiamiento trimestral 47-F-19: Acta 44 21nov-18 "Jefe OACR 9 operaciones de crédito la única no inscrita en MEC". Eliminar.

Cupos bancos internacionales seguimiento mensual. Registro de ejecución ene-feb. Con cambio de fechas de seguimiento a semestral 27mar-2019 en acta 48. Se revisa informe feb muestra JP Morgen modys AZ, Poors A- , Fich AA- (Inversión).

Deuda mensual 1 no conforme: No remitió informes marzo tiempos internos. 4-abr-19.

Proyección variables económicas Mensual.

Cupos bancos locales mensual feb: Enviado 17-05. (Superintendencia financiera).

comisionistas de bolsa Trimestral. G. obligaciones contingente 2019.

No afectación proyecto Bogdata.

Si interacción jurídica.

Informe obligatorio 21may base procesos judiciales en contra SIPROJWEB 30mar fallo en contra. 16043.

Aumento 2.07%. Análisis consolidado Distrito 4,7 billones probabilidad en contra 27.79% riesgo medio. Alto 231 millones. Sector hacienda disminución 23 mil millones. Estado de contratos. 3 contratos en liquidación:

ALFCOM SA soporte y mantenimiento riesgo mercado cumplió satisfactorio. 100% ejecución \$11".

Vigia Riesgo 34". 100%. 25feb-19.

Bloomberg usd 145.800. 12feb.

Vigentes:

Alfcom sa riesgo mercado 11" acta inicio 7mar.

Solusoft de col ltda 35" ejecución 9%. 24feb-2010.

Bloomberg 300" 27feb.

Responsabilidad:

Revisión asesor

Revisión general.

Acompañamiento y asesoría en:

Seguimiento diario. Registro actas.

CPR 76 Adm riesgo operacional de la seguridad de la información y continuidad–metodología calidad.

Gestión del servicio al contribuyente.

Continuación.

Planeación estratégico. Atención localizada según perfil turno. Informe necesidades y expectativas análisis 15mar: Actividad ejecutada en conjunto oficina de planeación. Encuestas.

Planeación CAD-SUBA 27Mar. 20julio 29mar. 4abr. 8abr.

1er trimestre: Alcance: 7 supercades. Antes-Durante y después. 92% muy satisfecha, satisfecho. Uso de medios digitales 37%. Plan acción incentivos uso medios digitales. Percepción general grandes contribuyentes 69% chat bueno y excelente. 31% regular o malo.

Consolidado: Total muestra 185

Muy satisfecho 44%. Satisfecho 39%. Medianamente 9%. Insatisfecho 3%. Muy insatisfecho 5% (2 personas

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	13 of 6



Suba – 1 Américas 1).
Módulo espera 1% insatisfecho.
2º trimestre: Grupo 1 498 encuestas 27mar-10abr.
2º trimestre: Grupo 1 608 encuestas 24 al 27abr y 10-13 al 15may.
Módulo espera 0% muy insatisfecho. 0% insatisfecho.
Utilidad uso chat Excelente 60%. Bueno 9%. Regular 14%. Malo 17%.
Calificación agente chat: Regular 17%. Malo 17%.
Plan de acción: coaching RH.
Premiación cumplimiento protocolos de atención.
Generación de propuesta incentivos uso de medios virtuales. 11jun. Presentada a Educación tributaria por desconocimiento mecanismos virtuales. Se observa diseño estrategia aplicada para liquidación, obtención recibo pago, relación de pagos y medios. Encuestas 965 db 651. 63% quiere conocer.
Disminución quejas: 30jun.
Revisión 1er trimestre:
Revisión protocolo telefónico.
Protocolo atención presencial: 106 verificaciones (Oficina gestión del servicio). Retroalimentación escrita. Si tiene alguna necesidad o inquietud adicional.
Mantiene el celular sobre el modulo.
Revisión 2º trimestre:
121 verificaciones (Oficina gestión del servicio) de protocolo.
Mejora en los siguientes: Mostrar actitud servicio (calidez, empatía, cordialidad), atención solo turno, etc.
Por fortalecer: no hacer uso celular - audífonos. Hora inicio labores. Portar carnet.
Planes de acción: reconocimiento 9jul.
Estrategia en conjunto recursos humanos: trabajo en equipo.
Ciudadanos atendidos presencial:
Ene 49.137. Feb 69.005. Mar 100.589. Abr 72.865.
Mejorar calificación protocolos
Proyecto SAC 01Mar
Producción BOGdata.
Derecho petición: abr-may-jun aumento 4% 2.780 abr 49%. Derecho petición vehículos 181:
1er trimestre
Atención escritos 6.990 SDQS Ena-Abr Predial 284. Veh 188. ICA 188. RIT 69. Sol Inf conceptual 245.
Predial 39%. Vehículo 44%. ICA 4%. Solicitudes de información y/o conceptuales 12%. RIT 1%.
Seguimiento salida no conforme (llamado de atención):
Radicado 2019IE17448 Calle 13 información imprecisa liquidación impuesto. SDQS
2019ER50511.

CPS 02 Administración de Ingresos Tributarios

*CPR 86 Planeación e inteligencia tributario

Proc. Obtención y disposición tributaria

Proc. Inteligencia tributaria

Proc. Planeación tributaria

Of. Registro y gestión de la información

Of. Administración funcional del sistema (Parametrización)

Of. Inteligencia tributario (segmentación y caracterización contribuyentes)

Mesas de trabajo reuniones

Registros: Actas

9-nov plan operativa BID 2019.

Entradas: vigencia anterior (Balance 2018) recaudo 88,4% y 94,3 sep 2018, recursos retos 19, metodología 19,

Cumplimiento objetivos 75%, tercer trimestre.

Establece objetivos estratégicos: disponer de DB unificada predial-veh-ica. Imp db evasión.

Temas relacionados: sensibilizar 445.170 contribuyentes.

Desarrollar programa control evasión y anticontrabando.

Retos: 8.7 bill-0,6 bill.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	14 of 6



Implementación CORE ahora BOGDATA.
Implementación sistema atención ciudadanos.
Obj 2019
Depuración cartera
Acta 15-Nov:
Depuración cartera plazo 15-ene
Recaudo en línea
Información recaudo en línea:30ene 2019.
Acta 16-Nov
Asegurar calidad, oportunidad y uso inteligencia información.
Registro tributario consolidado: 31dic
Marco jurídico tributario: 15-ene. Cada trimestre 2019.
Administración riesgo antijurídico: trimestral 31-dic.
Poblaciones programa de control 31-dic.
Determinación incumplidos 31 dic.
Acta No 6 23-nov
Fortalecer nuevo sistema información: 15-ene
Salidas: Planeación inteligencia tributaria
Dofa: Asimetría información, evasión ICA, provisión planta definitiva, implicaciones ley financiamiento, factores macroeconómico (desempleo-inflación – crecimiento), bogdata, dir cobro.
47 riesgos: CPR-18, 19, 23, 26, 28, 39, 69, 86, 87. Muestra Adm sistema inf tributaria riesgos 2, causas 6, controles 6. Riesgos anticorrupción riesgos 1, causas 2, controles 3.
Se incluye macroeconómico internacional, crecimiento económico 2017 – 2018. Perspectiva 2018 consumo hogares, tasa interés, ventas comercio, ventas industriales, captaciones: Temas tributarias.
Se observa retos 2019.
Muestra revisada:
Depuración cartera plazo 15-ene: ficha técnica 06-02-2019, 429.570 conciliados cruce con db fallecidos, cartera no cobrable, etc. Se determina resolución costo beneficio art 121 acuerdo 645 2016. Se observa cuenta predio chip AAA003IJENX.
Desarrollar programa control evasión y anticontrabando:
Entrada: inteligencia (población).
Sub dir determinación
Documentación: Proc. fiscalización (trámite acciones persuasivas – actos) y liquidación (Actos
Actividades:
Grandes contribuyentes: actos de tramite
Contribuyentes inexactos
Trazabilidad con el caso 3522 No llego el recibo, aparece movimiento de anulada en sistema. Persona indica que no llego recibo respectivo: matrícula inmobiliaria: 050S40338854 Chip AAA0145BNPP. Aparece en sistema “Factura anulada 19012584333 27-Ene-2019.
\$29.000”. No se puede generar factura y se genero factura de pago con sanción.
Sistema indica tipo 3 “anulada” lista “Cambio de identificación de propietarios”. Usuario: DCxxxxxY. 9-Jul-2019. 12:14. ID 183689473.
Emisión factura 27-ene-2019. Valor a pagar 29.000.
Transacción número ID_Soporte_tributario 183689592 9-jul generación formulario 12:15. Usuario pago \$50.000 evidencia banco 12093053238092.
Se revisa consolidado de entregas:
Vigencias 2018 predial
97.52% 1.495.793. No entregado 2,48%
Vigencias 2019 predial. 97.79% Entregado 1.383.842.2.21% no entregado
Vigencias 2019 predial. Entregado 1383.842 97.79%
2.21% no entregado.
Modificación anulada: Impuesto liquidado 38.000. Sanción no declarar 166.000.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	15 of 6



Talento humano

Documentación: CPR 78 G. TH. CPR 85 G. Adm talent humano. CPR 02 Prov. personal.

Responsabilidades:

Adm historias laborales

Gestión de nómina, entre otras

Personal: 1.151.

Entradas al proceso: Vacantes, Cargos requeridos. Planeación del proceso. Retiro forzosa.

Muestra cobros: Según determinación decreto 835 2018.

Plan anual de vacantes: Análisis de planta. V1. (Emisión ene19).

1.443 cargos.

G. Cobro (encargo). Comunicación requisito y actividad.

Profesional universitario – temporal:

Objetivos:

SST riesgo psicosocial.

Capacitación-formación

Diagnóstico según plan anual

Herramientas ofimática

Actualización normativa

Auditoria bajo NIIF

Servicio al usuario: Contrato

Seguridad y protección datos personales.

Plan anual bienestar 2019-2020 v1

Plan bienestar. Se ha trabajado en actividades de SST.

Incentivos

Mejoramiento clima laboral

Evaluación desempeño:

Trabajo en equipo:

Actividades deportivas. Caminatas.

Integración interdependencias: 10, 15, 30ene. 4-8mar. 11abr. 26abr. 29may.

Atención servicio al cliente en supercades: mar

8, 15, 22 may: Compensar “Desarrollar habilidades y competencias a través interiorización de elementos estratégicos del trabajo en equipo”.

91 personas inscritas.

8may 29

15may: 24

22may 33

Total asistentes 86.

Evaluación encuesta prueba bienestar: online. Observaciones:

Resultado 12 y 17, realizar mínimo una vez al año. Frecuencia. Fechas punto atención. En general buenos comentarios.

Ambiente laboral: se observa adecuado ambiente labora.

Revisión de ingresos de personal:

Encargo Auxiliar adm – Reporta: Despacho director: 30may. 4jun comunicación criterios determinados.

Evaluación desempeño 2º semestre 2018 satisfactorio. No encuentra reportada. 03-F-12 V4. Erika Andrea Parra. 407-22. Acta posesión 6-jun.

Asesor grado 5. Dos cargos: servcom se observa resultado de prueba. Proceso vacante.

Requerimiento interno 27sep. Nombramiento ordinario. Nuevo director tecnología 1-oct-18: Gerson Granados.

Ing. Sistemas Copnia. Experiencia 6 años. No se encuentra reportado. Se observa registro en lápiz de confrontación. Acta posesión 239.

Proceso liquidación nómina

Gerson Granados.

Erika Andrea Parra.

Seguimiento semestral

Vacaciones: 90%, 2018 real 70%.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	16 of 6



Comunicaciones

Plan anual de comunicación 2019:

Calendario tributario. Vencimientos.

Comunicación interna proyecto Bogdata, plan único de cuentas.

Externo:

Planes de medios, comunicados.

Calendarios

Oficina virtual pago por cuotas en redes sociales, etc.

Canales de PQR.

Recaudo de impuestos en página web.

Trasmilenio: publicidad interna en buses fotografías.

Televisión: Caracol – RCN.

Videos.

Pantallas en centros comerciales.

Pendones de postes.

Seguimiento actividades ejecutadas 2018, 30ene-19

Rendición cuentas.

Fortalecer la evidencia:

Tiempo auditor

Medio día

Móvil: Cuales barrios: Bosa. Suba. Teusaquillo. Rafael Uribe. Fontibón. Ciudad Bolívar. San Cristóbal, Engativa.

Periodistas. Fechas claves.

Si pinto mí fachada “me sube el predial”.

Videos usquen móvil.

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 auditoria:

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 analyse 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.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	17 of 6



- 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 eficacia y para determinar si la certificación puede ser concedida o continuar.
- 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.
- Corrective Actions to address identified minor non conformities including a cause analysis, shall be documented on a 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.
- 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.
- 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.

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 in order to ensure re-certification prior to expiry of current certification.

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

Nuevo enfoque relacionado con la implementación de actividades encaminadas en la eficiencia misional y

Nuevo esquema de macro procesos con mayor énfasis en los procesos.

(Direccionamiento estratégico incluye administración y mejora SGC, G. riesgo y seguridad de la información. Relacionamiento estratégico (Of. Atención, etc)

Estructura y aplicación del manual políticas contables transversales para otras entidades de Bogotá.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	18 of 6



Proyección del nuevo sistema de información Bogdata.

Observación u oportunidades de mejora

En el portal SHD en el logo de SGS, incorporar enlace (link) con acceso directo al portal certificación SGS.

Supercades (20 Julio): Formalizar un reporte de análisis detallado mensual de posibles afectaciones en la prestación de servicio, (Problemas técnicos, caída del sistema, capacidades como enfermedades, entre otros aspectos conocidos en el Supercade).

Supercades (20 Julio): En época de baja afluencia atender requerimientos de los usuarios de actualizar la información importante como la dirección.

Supercades (20 Julio): Complementar la determinación de salidas no conformes en la atención personalizada en Supercades.

Supercades (20 Julio): Ampliar la comunicación utilizada en punto con “temas de cumplimiento de datos personales” y mejorar la ubicación de informativos impresos en puntos de atención por ejemplo “oficina virtual”.

Atención servicio: Ampliar el análisis de datos de los resultados de PQRs como las fuentes.

Planeación: Fortalecer el aseguramiento de la calidad con planificación de visitas de validación en los puntos de atención presencial y virtual.

Análisis y control de riesgos: Incorporar en el control de la planificación del proceso el “Cuadro de seguimiento” e incluir al inicio del año y consolidar. Estructurar el almacenamiento de informes en red (almacenamiento en correo o archivos locales).

Administración de Ingresos Tributarios: Continuar con la implementación del proyecto Bogdata y asegurar que el nuevo sistema de información BOGDATA, cuando permita realizar alteraciones evidencie registro de cada movimiento transaccional independiente.

Administración de Ingresos Tributarios: Para los casos de anulación, determinar políticas claras de anulación centralizado y ajustar tipificación de la causa de anulación.

Administración de Ingresos Tributarios - Educación tributaria y servicios: En los casos de devolución de comunicaciones masivas (entrega correo físico) generar una muestra estadística de auditoría al proveedor de la eficacia de las entregas respectivas. (Predio no corresponde – dirección errada en especial cuando la dirección no ha cambiado durante varios años) y generar actividades para evidenciar disminución.

Talento humano: En los siguientes ciclos incorporar temas de formación relacionados con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (MinTic).

Talento humano: Fortalecer el proceso de inducción al personal que ingresa a la entidad.

Talento humano: Ampliar las actividades de trabajo en equipo y atención de servicio en especial para los puntos de atención (Segundo semestre).

Comunicaciones: Ampliar la estrategia de comunicación por medio de la unidad móvil de impuestos en las diferentes localidades.

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	19 of 6



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

Name/ <i>Nombre</i>	Position/ <i>Puesto</i>	Opening/ <i>Apertura</i>	Closing/ <i>Cierre</i>
Ver registro SGS GS0310			
Asistencia auditoria.			

Job n°/Certificado No.:	CO/BOG / 2000010929	Report date/ Fecha de reporte:	11-Jul-2019	Visit Type/ Tipo de visita:	SUR	Visit n°/ Visita No.:	2
CONFIDENTIAL/ CONFIDENCIAL		Document/ Documento:	GS0304	Issue n°/ Revision No.:	22	Page n°/ Página No.:	20 of 6