TRANSFORMACIÓN

DIAN®

POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Informe de Gestión 2020

El emprendimiento es de todos

Minhacienda

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN 3
1. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INGRESOS 4
2. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ADUANAS 9
3. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN 11
4. DIRECCIÓN DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL 13
5. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS Y ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA 17
6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN JURÍDICA 20
7. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE POLICÍA FISCAL Y ADUANERA 21
8. OFICINA DE CONTROL INTERNO 23
9. OFICINA DE COMUNICACIONES 24
10. OFICINA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 25

PRESENTACIÓN

El presente informe da a conocer los resultados alcanzados por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN durante la vigencia 2020. La DIAN tiene como misión facilitar y garantizar el entendimiento y cumplimiento de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios, para contribuir a la seguridad fiscal del estado y la competitividad del país.

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia. Pacto por la Equidad" específicamente en el Pacto por la Transformación Digital de Colombia, a la DIAN le correspondió poner en marcha un plan de modernización tecnológica para la actualización de los sistemas de información y el aprovechamiento del potencial de tecnologías disruptivas, con el fin de convertirla en una entidad moderna y más eficiente en sus procesos, usando tecnologías de punta y el Big Data en la lucha contra la corrupción.

La Coordinación de Planeación y Evaluación con base en la información reportada en los Tableros Balanceados de Gestión presenta los principales resultados alcanzados por cada una de las Direcciones de Gestión incluyendo las acciones desarrolladas desde las direcciones seccionales, así como por las áreas que dependen de la Dirección General (Control Interno, Comunicaciones, Seguridad de la Información).

1. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INGRESOS

Es la dirección encargada planear, organizar y controlar la gestión de recaudo, cobro y devolución de los impuestos nacionales, derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y de los demás emolumentos de competencia de la DIAN, y expedir las instrucciones y disposiciones necesarias para facilitar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias.

A continuación, se dan a conocer los resultados más importantes alcanzados durante 2020:

- ✓ Recaudo bruto de $146,2 billones equivalentes al 101,4% de la meta establecida ($144,2 billones) para la vigencia. El recaudo más significativo provino de la retención en la fuente a título de renta, tributos aduaneros y el impuesto a las ventas.
- ✓ Cumplimiento del 100% del recaudo tributario por gestión de cartera equivalente a $13,03 billones. Los resultados obtenidos obedecen además del recaudo por gestión de la cartera morosa, al aporte del recaudo del impuesto de normalización tributaria, el pago de las declaraciones sugeridas que fueron aceptadas por las personas naturales y al pago del impuesto de renta por parte de nuevos declarantes.
- ✓ Inscripción en el Régimen Simple de Tributación - RST de 25.010 nuevos contribuyentes que no se encontraban inscritos en el RUT, como resultado de las acciones de plan de contribución ejecutadas por las Direcciones Seccionales.
- ✓ Ejecución de 42 campañas de recordación para el cumplimiento de las obligaciones tributarias previas y posteriores al vencimiento de los anticipos y la declaración anual consolidada.

- ✓ 556.619 contribuyentes registrados en el marco del proyecto de factura electrónica.
- ✓ 499.637 contribuyentes habilitados como facturadores electrónicos, cumpliendo la meta programada para la vigencia en 139% (360.500).
- ✓ Como resultado de la encuesta a 15.236 ciudadanos, se obtuvo una Percepción de Calidad de 80%, cifra determinada como satisfactoria para la entidad. Al desagregar este resultado por macroproceso se puede mencionar que el macroproceso tributario obtuvo una calificación de 80,6% mientras que el aduanero 77,3%. De otra parte, la calidad por macrosegmento se ubicó en 81,6% para Grandes; 74,9% Medianos; 81,2% Pequeños y 84,6% Personas Naturales.
- ✓ Se desarrolló el plan de acción de cercanía al ciudadano en el marco del cual se ejecutaron 06 actividades, algunas de ellas se mencionan a continuación:
  - Campañas Plan de choque 2020:
    Régimen Simple de Tributación: envío de mensajes SMS recordando y agradeciendo el cumplimiento de las obligaciones asociadas. Adicionalmente, se llevaron actividades de capacitación y atención cuyo resultado fue la participación de 703 asistentes.
    Factura Electrónica: se destinó en el Contact center, un piloto exclusivo de atención, en los temas relacionados, con el propósito de mejorar los niveles de eficacia y calidad en la atención.
    Renovación de Firma Electrónica: envío de mensajes de texto SMS y correos electrónicos a 237.000 clientes que debían efectuar la renovación de su instrumento de firma electrónica.
    Campaña Renta año gravable 2019: se generaron estrategias y herramientas para facilitar la presentación Declaración de Renta Personas Naturales Año Gravable 2019 tales como el Micrositio, el Abecé Declaración de Renta Personas Naturales, videos publicados en YouTube, la declaración sugerida, el sitio web Hazlo tú mismo para facilitar a las personas naturales el cumplimiento de la obligación, así como la gestión a través de diferentes canales.
    Factura Electrónica: atención a la ciudadanía por medio del piloto exclusivo de atención telefónica.
  - Portal de Gestión de Conocimiento: en el área de asistencia al cliente alineado al procedimiento PR-AC-0265 Atención en Canales.
  - Experiencia de Servicio del cliente DIAN: se encuentra definida en cuatro líneas de acción así, i) Confianza ciudadana, transparencia y estandarización instrumentos de atención al cliente a nivel nacional, ii) Innovación para la cercanía con el ciudadano, iii) Integración de Dimensiones de MIPG y iv)

Clientes e integración de evaluación de clima laboral con percepción de satisfacción.

- Se realizó seguimiento a los resultados de los Acuerdos de Niveles de Servicio por canal de servicio.
- Se llevaron a cabo campañas que promueven la oportunidad y calidad en la gestión de las solicitudes ingresadas al SIE de PQSRD.
- Informes Gerenciales con las razones más frecuentes de la interacción con la ciudadanía: los temas recurrentes se centraron en las demoras y fallas en la funcionalidad sobre el proceso de devolución, o sobre la respuesta demorada de una petición radicada con anterioridad relacionada con dicho proceso; el retorno de campañas con la indicación de los peticionarios respecto de falta de actualización de las bases de datos, o la formulación de ellas recibiendo múltiples reclamos; la dificultad de la actualización del instrumento de firma electrónica, inconvenientes en la firma y presentación de la declaración de renta 2019.

✓ Se logró impactar un total de 40.386 personas a través de diferentes estrategias orientadas a la cultura de la contribución:

- Núcleos de Apoyo Contable Fiscal – NAF: son una iniciativa de responsabilidad social, adoptados por la DIAN e implementados por las Instituciones de Educación Superior - IES, con el fin fortalecer las políticas públicas de educación fiscal y promover los programas de cultura tributaria, donde estudiantes y maestros, previamente capacitados, brindan sin ningún costo, orientación básica y permanente a personas naturales y jurídicas en materia tributaria, aduanera, cambiaria y de los servicios en línea de la DIAN.
- Programa Cultura de la Contribución en la Escuela – CCE: es una estrategia pedagógica dirigida a escolares de primaria y secundaria que se orienta al fortalecimiento de la educación fiscal apoyado en el desarrollo de las competencias ciudadanas en las que se encuentran cimentados los planes de estudio de las instituciones educativas.
- Lo Público es Nuestro – LPN: es una estrategia que abarca contenidos formativos para los colegios, universidades, servidores públicos y ciudadanía en general. Con el propósito base de pedagogía y andragogía se explican conceptos y/o acciones y comportamientos que hacen parte de la cotidianidad del ciudadano y de su vida en sociedad, facilitando la comprensión de su rol y el de entidades públicas como la DIAN en la dinámica permanente de desarrollo, crecimiento y sostenibilidad del país.
- Copa de la Contribución y de tercera Semana de cultura de la Contribución.

- ✓ Implementación de nuevos mecanismos nuevos para facilitar el pago de obligaciones fiscales: ingresaron 03 tarjetas de crédito, crédito FINTECH con Banco de Bogotá y se avanzó en las especificaciones técnicas y operativas para pago a través de corresponsales.
- ✓ Se dio cumplimiento al Plan de implementación de las devoluciones automáticas:
  - Decreto Reglamentario de la Devolución Automática con fundamento en la Ley 2010 de 2019: El 7 de julio de 2020 se expidió el Decreto 963 mediante el cual se reglamenta la devolución automática y que entró en vigencia a partir del 8 de julio de 2020.
  - Desarrollo tecnológico: Se implementó en el Servicio Informático la devolución automática para los solicitantes de saldos a favor en renta y ventas que no representen alto riesgo y que soporten mediante factura electrónica el 25% o más de los costos o gastos (tratándose de saldos a favor en renta) o impuestos sobre las ventas -IVA descontables (tratándose de saldos a favor en ventas).
- ✓ Se cumplió con el promedio de días para las devoluciones ordinarias a nivel nacional correspondiente a 33 días. Con respecto a las devoluciones automáticas el 7 de Julio de 2020 se expidió el Decreto Reglamentario 963 de 2020 mediante el cual se reglamenta este tipo de devolución, el cual establece que el término para la devolución es de 15 días.

- ✓ Con respecto a la implementación de canales y mecanismos de servicio y cercanía al ciudadano se dio cumplimiento al plan de acción, como se enuncia:
  - Quioscos Virtuales de Autogestión: Se logro auto gestionar más de 60.000 trámites y consultas relacionadas con la inscripción, actualización y obtención de copia del RUT, recuperación de contraseña, habilitación de cuenta de usuario, autorización y habilitación de numeración de facturación, consulta de recibos de pago, obligación financiera e información exógena.
  - Chatbot: es un servicio informático, construido sobre un motor de inteligencia artificial, que permite mantener una conversación articulada para atender inquietudes generales, reiteradas y de fácil comprensión. A través de este servicio durante 2020 se gestionaron más de 100.000 consultas.
  - APP DIAN: Por medio de la aplicación y sus actualizaciones, se han dispuesto servicios como el de PQSR (Trazabilidad y visualización de la respuesta final –F. 1474), consulta de información de terceros, recuperación de contraseña mediante preguntas, actualización de horario de atención para llamada en línea y chat, diligenciamiento y presentación de declaraciones, consulta estado de devoluciones, gestión de firma electrónica y avisos de próximos vencimientos.

- ✓ Con el fin de mejorar el acceso del ciudadano a los trámites del RUT y la calidad de la información contenida en el mismo, se dio cumplimiento a las acciones definidas en el plan de acción, así:
  - Desarrollo del código QR en el RUT.
  - Diseño e implementación de la estrategia de consistencia de la información RUT (análisis 360).
  - Facilitación de la inscripción en el RUT a personas jurídicas y naturales que realicen actividades mercantiles a través de la VUE.
  - Campaña de actualización de la información del RUT.
  - Estrategia de racionalización de trámites: Inscripción del RUT 100% de manera virtual para Personas Naturales y Generación de firma electrónica 100% virtual.
  - Formalización ante el DAFP de la inscripción de 06 servicios de consulta de información así: RUT, Formularios por número de identificación tributario, estado del RUT, establecimientos, Traslado Administración y Vinculación Organizaciones.

C

2. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ADUANAS

Es la dirección encargada de dirigir, administrar y evaluar las actividades relacionadas con el cumplimiento de los regímenes aduaneros, expedir los actos administrativos e instrucciones técnicas para el cumplimiento y facilitación del servicio aduanero, así como participar en la definición de políticas en materia de comercio exterior.

A continuación, se presentan los resultados más relevantes alcanzados durante 2020:

- ✓ El monto de la recaudación total de Aduanas fue de 23.767.218 millones de pesos, cumpliendo en 107% la meta programada ($22.200.048 millones). Es preciso indicar, que el Consejo Nacional de Política Fiscal (CONFIS) estableció una meta inicial para 2020, no obstante, con ocasión de la pandemia, la misma fue replanteada, situación que permitió que se ajustara al comportamiento del comercio exterior.
- ✓ La participación de la Dirección de Gestión de Aduanas en el recaudo total, con base en las importaciones fue del 16,25%, cumpliendo en 102% la meta programada para la vigencia establecida en 16%.
- ✓ La efectividad en los controles previos - lucha contra el contrabando dado por el número de reconocimientos con incidencia o hallazgos sobre el total de reconocimientos de carga, obtuvo un resultado promedio del 5,95% superando significativamente la meta programada del 2%. Los resultados obtenidos en el año reflejan, un compromiso claro frente a la lucha contra el contrabando en los controles previos, así mismo dichos resultados obedecen a una política de incremento de los escáneres en los puertos de Colombia, así como también, a la verificación del cumplimiento de los que intervienen en la cadena logística.

- ✓ Efectividad en el control de pasajeros - Lucha contra el Contrabando correspondiente al 2,2%. Se ha logrado el cumplimiento de la meta (1%) toda vez que los controles ejercidos en los diferentes aeropuertos internacionales y los perfilamientos realizados a los pasajeros que declararon han reflejado resultados importantes con respecto a cambios de modalidades, pago de tributo único, importaciones temporales no finalizadas, y retención de divisas; la apertura de los aeropuertos generó un incremento en los resultados a los viajeros que declararon de manera incorrecta sus efectos personales.
- ✓ La efectividad en los controles a los usuarios de comercio dada por las verificaciones documentales con hallazgos a usuarios visitados durante 2017 y 2018 dio como resultado un indicador del 73%, superando la meta programada de 30%, lo que indica una mejora significativa en el cumplimiento de requisitos.
- ✓ Se obtuvo un resultado de 85% en el uso de análisis de riesgo que corresponde al número de usuarios aduaneros verificados con hallazgos sobre el total de usuarios verificados. Esta cifra obedece a las inspecciones discrecionales que la aduana debe realizar en distintos procedimientos como lo son Zona Franca - Reconocimiento de carga (Inclusión forzosa).
- ✓ En el transcurso del año se realizaron un total de 43 encuentros aduana - empresa, el número incrementó tenido en cuenta la emergencia sanitaria, lo cual llevó a realizar reuniones más seguidas con los usuarios y capacitaciones acerca de la normatividad vigente. Producto de estos encuentros, se generó el compromiso de realizar mejoras y ajustes a los sistemas, especialmente al SIE tránsitos, así como fortalecer los conocimientos respecto al SIE Garantías.
- ✓ Se aprobaron 03 resoluciones por parte del área jurídica de la entidad a otros usuarios de la cadena de suministro Internacional como Operador Económico Autorizado.
- ✓ Los resultados de la medición del porcentaje de declaraciones de importación con tiempo de desaduanamiento menor o igual a 18 horas (desde la presentación de la DIM, hasta el levante) equivale al 66%, cifra que permitió cumplir la meta programada para la vigencia (65%).
- ✓ Se dio cumplimiento al plan de acción de actualización documental del proceso (procedimiento, manuales, instructivos, cartillas)

3. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN

Es la dirección encargada de dirigir, administrar, supervisar y controlar las acciones de prevención, investigación, penalización, determinación, aplicación y liquidación de los tributos nacionales, los derechos de aduana y comercio exterior y los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, así como la aplicación de sanciones, multas y demás emolumentos por infracciones a los mismos.

Se indican a continuación, los resultados más relevantes alcanzados durante 2020:

- ✓ $9,03 billones por gestión efectiva de fiscalización (incluye los actos administrativos que aún están en discusión porque el procedimiento administrativo se encuentra en curso.) Con esta cifra se logró un cumplimiento del 154% con respecto a la meta programada para la vigencia ($5,85 billones).
- ✓ Se llevaron a cabo 69 acciones de control de las cuales el 43% corresponden a acciones de control tributario, el 35% a control aduanero y el 22% restante a acciones de fiscalización cambiaria, internacional y conjuntas. Acto seguido, se mencionan algunas de estas acciones:
  - Control a Contribuyentes con baja o nula tributación AG 2017 y 2018.
  - Control a las Personas Jurídicas y asimiladas inexactos información exógena 2018.
  - Control requisitos establecidos en la normatividad tributaria para pertenecer al régimen especial de tributación en las Zonas Más Afectadas por el Conflicto Armado (ZOMAC).
  - Lineamientos para realizar la trazabilidad al proceso de exportación de desperdicios y desechos de acero "chatarra" en cumplimiento de requisitos establecidos en el decreto 1165 y resolución 46 de 2019 - Memorando 199 del 06 de noviembre de 2020.

- Lineamientos de control a la verificación del cumplimiento del certificado expedido por el ANLA para la exportación de madera.
- Memorando 30 del 18 de febrero de 2020 "Lineamientos de auditoría para el control a la exportación de mercancías por parte de las Sociedades de Comercialización Internacional".
- Control de IVA a Personas Naturales y Jurídicas que según la información exógena tuvieron operaciones con empresas posiblemente inexistentes.

✓ Se llevaron a cabo 19 diligencias de registro, cumpliendo la meta establecida para la vigencia en 106%. Del total de diligencias, 13 corresponden a materia tributaria y 6 son de carácter aduanero, adelantadas en las ciudades de Cartagena, Barranquilla, Cali y Bogotá. Estas diligencias estuvieron dirigidas a sectores económicos tales como; construcción, transporte de carga, comercio, fabricación de muebles, expendios a la mesa de comidas preparadas, y actividades profesionales. Actualmente, 06 de ellos se encuentran en estudio y revisión de las imágenes forenses obtenidas durante las diligencias de registro. Como resultado del análisis total de la información obtenida en 13 diligencias de registros se establecieron inconsistencias por posible omisión de ingresos por valor de 28.007 millones de pesos, inclusión de costos y deducciones inexistentes o no procedentes por valor de 1.750 millones de pesos. Los años gravables objeto de posibles correcciones corresponden a 2017, 2018 y 2019.

✓ Se presentaron para aprobación del comité 19 propuestas de programas de fiscalización tributario, aduanero, cambiario e internacional nuevos.

✓ Se desarrollaron 02 propuestas de Acciones Integrales Tributarias, Aduaneras, Cambiarias e Internacionales – TACI, a saber:

- Acción de control integral dirigida a importadores de bienes gravados con el impuesto sobre las ventas con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones fiscales en materia tributaria, aduanera y cambiaria.
- Acción dirigida a contribuyentes del impuesto la renta y complementarios que en el año gravable 2018 disminuyan el monto de las deudas entre vinculados económicos, y que en la conciliación contable y fiscal e información exógena no se evidencie el pago del pasivo.

✓ Como resultado de las acciones de control aduanero realizadas en control previo y posterior, se lograron decomisos en firme por valor de $ 204.144.415.780, meta que solo se cumplió en un 68% debido a que por la pandemia los establecimientos se encontraban cerrados, lo que dificultó el control sobre las mercancías y generación de aprehensiones cuyo insumo era vital para el cumplimiento de la meta de decomisos en firme.

4. DIRECCIÓN DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Es la dirección encargada de dirigir y coordinar la formulación del Plan Estratégico institucional incorporando el Plan Anual de Choque Contra la Evasión y el Contrabando y los planes operativos, así como establecer y evaluar el sistema de gestión de calidad y de control interno de acuerdo con los términos definidos en la ley.

A continuación, se presentan los resultados más relevantes alcanzados durante 2020:

- ✓ Se cuenta con una base de proyectos para programas de control, en el marco de la cual se presentaron las siguientes 03 propuestas reconocidas como novedosas a la Mesa Técnica del Comité de Programas y Campañas Control:
  - Propuesta Programa Aduanero – Control a las Importaciones de Mercancías con Limitación de Ingresos según lo dispuesto en el Artículo 75 del Decreto 1165 del 2 de Julio de 2019
  - Propuesta Programa Tributario - Control a Omisos en Renta 2018 para las Entidades Sin Ánimo de Lucro
  - Propuesta Programa Control Tributario a Operaciones Anti – Abuso - Subcapitalización – Art. 118-1 E.T

- ✓ En sesiones del Comité Técnico de Programas y Campañas de Control se aprobó la puesta en marcha de 08 programas aduaneros, 10 programas tributarios, 3 internacionales y 3 cambiarios. Adicionalmente, se estableció la carta de navegación en la cual se entregaron 09 campañas a ejecutar durante la vigencia.

- ✓ Se desarrolló la metodología y el cronograma de actividades para determinar posible contrabando técnico (Sector Automóviles, tractores, ciclos, partes y accesorios).
- ✓ Se implementaron reglas para el sector moda de acuerdo a las metodologías diseñadas para este sector.
- ✓ Se dio cumplimiento a las actividades del proyecto de nuevos productos estadísticos para datos abiertos.
- ✓ Se llevó a cabo el Plan de Innovación en procesos y procedimientos:
  - Actualización de1663 de los 1894 documentos que a esa fecha tenía el Listado Maestro de Documentos (88%).
  - Revisión y ajuste a la versión inicial de los términos de referencia de la consultoría para la Modernización y Gestión de los Procesos de la UAE DIAN y la Adquisición de la Herramienta Informática para la Gestión de los procesos de la entidad
- ✓ En cumplimiento al plan para la implementación de la Planeación Estratégica 2020, se llevaron las siguientes actividades:
  - Envío por parte de las Direcciones de Gestión y Oficinas de la propuesta de Tableros Balanceados de Gestión para la vigencia 2021.
  - Seguimiento a diciembre de 2020 de los Tableros Balanceados de Gestión.
  - Se cuenta con el modelo de planeación, así como con el procedimiento de planeación estratégica que serán publicados en 2021.

- ✓ Como parte del proyecto para la Implementación de la norma de calidad Proceso Estadístico NTC PE - 1000 sobre las estadísticas de recaudo, se avanzó así;
  - Se finalizó el análisis y la documentación de las necesidades priorizadas de los usuarios estratégicos.
  - Se realizó reunión con la Subdirección de Gestión TIC y la Coordinación de Infraestructura Tecnológica, para presentar la necesidad de contar con los funcionarios de tecnología para el desarrollo de la operación estadística de recaudo - OER.
  - La Subdirección de Gestión TIC designó a 3 funcionarios para integrar el equipo de la operación estadística de recaudo, en consecuencia, se revisaron los avances a la fecha y el cronograma a seguir.

- ✓ Se finalizó el desarrollo del Modelo de inteligencia artificial para clasificación de actividades económicas a nivel de división a partir de los textos de las facturas. Se utilizaron datos de entrenamiento del primer semestre de facturación, logrando hacer una representación a partir de TDF-IDF, con la cual se logran

métricas de precisión superiores al 90% para cada una de las divisiones CIIU. Adicionalmente, se incluyen algunos textos cortos, actividades dependientes, que mejoran ostensiblemente la capacidad de la técnica de machine learning para clasificar adecuadamente las facturas.

- ✓ Puesta en producción del nuevo esquema de arquitectura bajo el modelo spark + datalake para el alistamiento y disposición de la información de factura para el proceso analítico.
- ✓ Se llevó a cabo el levantamiento y documentación de la prueba piloto que sirvió de análisis de diagnóstico de la situación actual del Gobierno del Dato, para los dominios de datos que contribuyen a la generación de productos y servicios misionales.
- ✓ Con el fin de generar una cultura de datos a través de la implementación de la estrategia de comunicaciones, se realizó la campaña "los datos tienen valor".
- ✓ Se diseño y ejecutó la Estrategia Digital y Arquitectura Digital.
- ✓ Se realizó la alineación de los diferentes componentes con la arquitectura digital.
- ✓ Se desarrollaron las actividades para la puesta en marcha del Centro de Gestión de Proyectos de Innovación y Tecnología y se constituyó el portafolio 2020 con los proyectos de la transformación tecnológica.
- ✓ Se definió la estrategia de digitalización de trámites.
- ✓ Se digitalizaron trámites haciendo uso de componentes compartidos que están desarrollados bajo el nuevo esquema.
- ✓ Los sistemas de gestión misionales fueron conceptualizados y se desarrollaron los documentos para su contratación a través del fondo Dian.
- ✓ 160 días promedio para el desarrollo de aplicaciones digitales, sobrepasando la meta establecida para la vigencia de 365 días.
- ✓ Se finalizaron las actividades para implementación de la plataforma activo-activo.
- ✓ Se obtuvo un índice de disponibilidad de la plataforma tecnológica del 99,87%.
- ✓ Se realizó el diseño de la multinube y se desarrollaron los documentos para su contratación a través del fondo Dian.
- ✓ Se implementó la virtualización de escritorios en el segmento establecido para el 2020 (Grandes Contribuyentes).
- ✓ Se documentó la arquitectura de datos y el marco de interoperabilidad, los cuales se mantienen en evolución.
- ✓ El repositorio único de datos DataR fue diseñado y se desarrollaron los documentos para su contratación a través del fondo Dian. La plataforma de interoperabilidad se encuentra en operación y fueron realizadas pruebas con usuarios externos para la implementación de servicios de intercambio.

- ✓ Se realizó el diagnostico de las políticas de seguridad, se definieron los criterios de intervención en el año, se realizaron las mejoras y se ejecutó la auditoría externa.
- ✓ Se realizó la medición del nivel de seguridad digital, dando como resultado la categoría ALTO que indica el cumplimiento del nivel esperado.
- ✓ Se implementó la nueva firma digital, al igual que el nuevo componente de identidad en el servicio de devoluciones.

5. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS Y ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA

Es la dirección encargada de administrar el ingreso y ejecución de los recursos financieros, físicos y la prestación de los servicios generales en la DIAN.

A continuación, se dan a conocer los resultados más significativos alcanzados durante 2020:

- ✓ A 31 de diciembre de 2020, la DIAN cuenta con un presupuesto total de $1.671.704 millones de los cuales 92% corresponde a recursos de funcionamiento y 8% a inversión. En la Tabla 2 se evidencia una ejecución presupuestal de 97,78% del total del presupuesto asignado.

Tabla 2 – Ejecución presupuestal de gastos 2020 (en millones de pesos)

TIPO DE GASTO	APROPIACION VIGENTE	COMPROMISOS	% EJECUCIÓN
FUNCIONAMIENTO	1.544.431	1.512.887	97,96%
INVERSION	127.273	121.700	95,62%
TOTAL	**1.671.704**	**1.634.587**	**97,78%**

Fuente: SIIF II Ejecución presupuestal de gastos acumulada al mes de diciembre de 2020 (cifras en millones de pesos)

- ✓ Se realizó seguimiento y control a la programación y ejecución presupuestal a través de la generación de informes, alertas y reuniones de seguimiento.
- ✓ Se realizó acompañamiento a los procesos adelantados, así como seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones. Es así como la ejecución del PAA fue del 98,58% que corresponde a 558 líneas programadas de 566 programadas.
- ✓ Expedición del Decreto 1742 de diciembre de 2020 mediante el cual se modifica la estructura organizacional de la DIAN.
- ✓ Se dio cumplimiento al cronograma para la constitución del patrimonio autónomo fondo DIAN, así:

- Aprobación de CONPES 3993 de 2020.
- Celebración de contrato de fiducia No. 00-99-2020 Consorcio FONDO DIAN para Colombia Fiduciaria la Previsora S.A. - Sociedad fiduciaria de desarrollo agropecuario S.A. & Fiduciaria de Comercio Exterior S.A.
- Aprobación de vigencias futuras el 12 de agosto de 2020.
- Aprobación Comisión Interparlamentaria septiembre 15 de 2020.
- Firma del contrato de empréstito diciembre 24 de 2020.

✓ Ejecución de 96,2% del presupuesto asignado para el plan de inversión en el programa de infraestructura física.

✓ Se dio cumplimiento al plan de acción para el traslado de la sede de Grandes Contribuyentes.

✓ Se llevó a cabo el plan de acción para los procesos de disposición e inventarios que consistió en la actualización y simplificación de los procedimientos.

✓ Se implementó el plan de acción de proceso disciplinario en el marco del cual elaboraron y actualizaron los documentos del proceso (Manual de usuario del aplicativo Vigía, PR-TAH-0448 V1 Procedimiento ordinario- etapa de Indagación e Investigación Disciplinaria, PR-TAH -0449 v1 Procedimiento ordinario etapa de Juicio, PR-TAH-0050 v3 Desarrollo del procedimiento verbal, PR-TAH-0045 v3 Notificaciones y Comunicaciones, IN-TAH-0091 V2 Instructivo Recursos: reposición, apelación y queja en la actuación disciplinaria, IN-TAH-0092 v2: Instructivo Nulidades en la actuación disciplinaria entre otros).

✓ Implementación de la nueva herramienta para control inventarios de mercancías ADA.

✓ Se dio cumplimiento al Plan Institucional de Capacitación – PIC por medio del cual se activaron los cursos virtuales de Redacción Jurídica, Políticas de servicio al cliente en entidades públicas, Trámites y procedimientos técnicos en la gestión de contratos, Herramientas de investigación Jurídica, Proceso administrativo y desarrollo organizacional, Sistema presupuestal colombiano y hacienda pública y Gestión de proyectos TI.

Adicional a los 10.700 cupos habilitados para la Ruta de Fundamentos DIAN, se activaron un total de 22.224 cupos adicionales.

De otra parte, se desarrolló la segunda fase del diplomado "Gestión del cambio: una transformación del ser para el hacer" con la participación de 1.210 funcionarios, de los cuales finalizaron el ejercicio 1.186 que equivalen al 98% de los inscritos.

✓ Con el fin de cerrar la brecha entre la provisionalidad y la carrera administrativa se logró la expedición del Acuerdo 0285 de 2020 por el cual se convoca y se establecen las reglas del Proceso de Selección de Ingreso para proveer empleos

en vacancia definitiva pertenecientes al Sistema Específico de Carrera Administrativa de la planta de personal de la DIAN, Proceso de Selección DIAN No. 1461 de 2020, que integra las reglas para la Fase II y se está adelantando el estudio de mercado para la contratación de la fase II en mesas de trabajo al interior de la Dirección.

- ✓ Se realizó la actualización y modificación del Manual de funciones y requisitos.
- ✓ Se diseñó el profesiograma a ser aplicado en los concursos.
- ✓ Se diseñó y sometió a aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el modelo de incentivos al mejor desempeño y excelencia. Se encuentra en proceso de revisión por parte de la Dirección Jurídica, el decreto reglamentario.

6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN JURÍDICA

Es la dirección encargada de la adecuación de la normatividad tributaria, aduanera, de control cambiarlo y de derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, así como la normatividad interna de conformidad con los procesos y funciones de competencia de la DIAN.

Los resultados más significativos alcanzados durante 2020 se indican a continuación:

- ✓ 69,18% de éxito de litigiosidad, con este resultado se supera la meta fijada para el año equivalente a 64,1% en más de 5 puntos porcentuales, esto como resultado de las actividades de prevención del daño antijurídico, como son las líneas de defensa, la política de prevención, las capacitaciones y la retroalimentación permanente de los fallos judiciales a las áreas.
- ✓ Se contó con la participación del 88,81% de funcionarios (sobre el número apoderados judiciales que debían participar) en el concurso de escritura jurídica.
- ✓ De acuerdo con la agenda regulatoria para la vigencia, se proyectaron, revisaron y tramitaron 30 Decretos reglamentarios de la Ley 2010 (Ley de Crecimiento Económico), 15 Decretos reglamentarios diferentes a la Ley 2010 y con ocasión a la emergencia sanitaria y 26 Decretos de Emergencia Económica (17 en temas Tributarios y 9 en temas Aduaneros), para que continuaran el trámite de expedición en la Presidencia de la Republica.
- ✓ 9,66 meses promedio para la respuesta a las decisiones de los recursos tributarios, superando la meta programada para 2020 (10,2 meses).
- ✓ Más de 1200 conceptos jurídicos expedidos y publicados en el Sistema Jurídico Documental (SJD).

7. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE POLICÍA FISCAL Y ADUANERA

Es la dirección encargada de dirigir las actividades relacionadas con los operativos tendientes a la prevención y represión del contrabando, la evasión fiscal, las infracciones cambiarias y el ejercicio ilícito de actividad monopolística de arbitrio rentístico de competencia de la DIAN.

Se enuncian a continuación, los resultados significativos alcanzados durante 2020:

- ✓ Se dio cumplimiento al Plan de Acción para la implementación del 7° nodo del Centro Integrado Policial Permanente Anticontrabando:
  - Lanzamiento del Centro Integrado Contra el Contrabando a través de Plataformas Digitales CIC2PD, y el Centro Integrado Contrabando de Medicamentos y Suplementos Dietarios CIC2MS, en el marco del Foro Digital Internacional "Blockchain y tecnologías contra el contrabando", desarrollado en el mes de julio.
  - El CIC2PD lideró el Foro Digital, dónde se ofreció un espacio de apropiación de conocimiento digital, enfocado en metodologías y tecnologías de última generación, las cuales pueden aportar en la edificación de una estrategia integral, para la reactivación económica segura del país y contribuyen conjuntamente a contrarrestar los fenómenos del contrabando en los nuevos escenarios de la vida moderna como lo son el ciberespacio de la internet y en general las plataformas digitales.

    Contó con ponencias del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Dirección de Aduanas e Impuestos Nacionales (DIAN), INTERPOL, EUROPOL, AMERIPOL, Policía Fiscal y Aduanera (POLFA), Cámara Colombiana de Comercio Electrónico (CCCE), QuidLab, Blockchain Lawyers Organization, Red Nacional de Tecnología Avanzada (RENATA), Universidad Distrital Francisco José de Caldas y el Tanque de Ciber pensamiento e Innovación Social (TCP-IP), así como con la participación de 16 países del mundo.

- ✓ En el marco de las acciones de control de fiscalización a fin de controlar el ingreso ilegal de mercancías y el fraude aduanero se implementaron puestos de control articulados y ejecutados por las divisiones de gestión control operativo, contrarrestando de esta manera la comercialización de mercancías de contrabando, la evasión fiscal y demás delitos conexos.
- ✓ Desarticulación de 20 estructuras de económica criminal dedicadas al contrabando de licores y cigarrillos donde se logra la judicialización de 118 personas.
- ✓ Se realizaron 05 operaciones en las que se logró la aplicación de la medida cautelar de extinción de dominio a economías criminales dedicadas al contrabando afectando 89 bienes avaluados en 18.000 millones de pesos.
- ✓ Con el fin de fortalecer la legitimidad y confianza de la POLFA con actores internos y externos, se proyectaron 10.075 noticias en los diferentes medios de comunicación dando a conocer al público en general, las actividades de impacto adelantadas.
- ✓ Se da cumplimiento al Programa Semilleros de la legalidad con el desarrollo de 06 actividades que permitieron incentivar la cultura de la legalidad en la población escolar.

8. OFICINA DE CONTROL INTERNO

Es la oficina encargada de asegurar la implementación, funcionamiento y mejora del Sistema de Control Interno de la Entidad.

A continuación, los resultados más relevantes alcanzados durante la vigencia 2020:

- ✓ Se llevaron a cabo 09 auditorías programadas para este período, conforme a lo establecido en el Plan Anual: Auditoria contable función recaudadora, Auditoría contable función pagadora, Acompañamiento notificaciones electrónicas, Declaraciones anticipadas obligatorias, Gestión de las solicitudes de las ESAL y Cooperativas, Gestión de nómina, E-Kogui, Liquidaciones oficiales y la imposición de sanciones aduaneras, Garantías aduaneras.
- ✓ Realización de 28 informes de ley programados, conforme a lo establecido en el Plan Anual y cumpliendo así con la totalidad de evaluaciones al Sistema Institucional de Control Interno programadas para el año.
- ✓ Se ejecutaron 19 actividades de fomento de la cultura del control interno programadas y/o solicitadas a la Oficina durante el año, las cuales estuvieron dirigidas a funcionarios ubicados en las Direcciones Seccionales y dependencias del Nivel Central.

9. OFICINA DE COMUNICACIONES

Es la oficina que asesora a la Dirección General en la formulación e implementación de la estrategia de comunicación corporativa institucional de la Entidad.

A continuación, se dan a conocer los logros más relevantes obtenidos durante la vigencia 2020:

- ✓ Se ejecutó en su totalidad la Estrategia de marca de la DIAN:
  - Lanzamiento de la campaña de marca.
  - Desarrollo e implementación "Always ON" Honestidad.
  - Diseño y ejecución de la Estrategia PR y Transformación Nueva DIAN.
  - Diseño y puesta en marcha de la Estrategia Endomarketing MARCA y Transformación.
  - Elaboración del Manual de Marca DIAN con acciones tangibles para el acercamiento a los grupos de interés de la entidad.
- ✓ Se diseñaron y gestionaron 03 herramientas de medición de las comunicaciones a saber, ICE, KPIS Redes y KPIS Campañas, aportando a la optimización y direccionamiento de las estrategias de comunicación.
- ✓ Se cumplió al 100% la nueva definición del ecosistema de comunicación:
  - Diseño e implementación Estrategia contenidos activos digitales (externo).
  - Diseño e implementación Estrategia parrilla redes sociales.
  - Diseño e implementación Estrategia Digital Medios Internos para Funcionarios.

  Ejecución del Plan Estratégico de Comunicaciones, contribuyendo al cumplimiento de los temas estratégicos de la entidad: Régimen Simple de Tributación, Facturación Electrónica, Normalización y Renta.

10. OFICINA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Es la oficina que emite las políticas y lineamientos relacionados con la seguridad y privacidad de la información en el campo de los datos y la información en la Entidad.

A continuación, los resultados más significativos alcanzados durante 2020:

- ✓ Se adelantaron múltiples acciones que contribuyeron a la prevención de incidentes en el tratamiento de datos personales, tales como:
  - Implementación de controles para asegurar la privacidad de datos personales en cuanto a suscripción de compromisos de confidencialidad, cláusulas de confidencialidad y protección de datos, autorizaciones, aviso de privacidad (correo electrónico) y compromiso de confidencialidad para uso de web service.
  - Actualización del inventario de activos de información en el aplicativo de gestión de Seguridad de la Información de la entidad, incluyendo las Bases de Datos Personales.
  - Implementación del módulo de Incidentes del aplicativo de gestión de Seguridad de la Información de la entidad, lo cual permitirá la posterior gestión de los incidentes en el tratamiento de datos personales.
  - Actualización de las Bases de Datos Personales DIAN en el Registro Nacional de Bases de Datos_RNBD de la Superintendencia de Industria y Comercio_SIC.
  - Publicación del manual para el tratamiento de los datos personales.

- ✓ El indicador del número de riesgos de seguridad digital materializados con nivel de riesgo residual aceptable obtuvo como resultado una cifra del 20%, teniendo en cuenta que los riesgos de seguridad digital materializados con nivel de riesgo residual aceptable fueron 06 y los riesgos de seguridad digital identificados y

valorados fueron 30. Contrastado este resultado con la meta establecida del 40%, se obtiene un cumplimiento para 2020 del 150%, evidenciándose de esta manera los esfuerzos realizados por la OSI para minimizar la materialización de los riesgos de seguridad digital en la entidad.

- ✓ Se avanza en la configuración de herramientas que permiten la gestión y cuantificación de los incidentes, tal como son GCR (Gestión, Riesgo y Resultado), y otras herramientas del ojo de la DIAN, como QRadar y Guardium. También se dio continuidad a la instalación de herramientas de forense para mejorar el proceso de identificación de eventos sospechosos, al igual que en la definición de eventos extraños y reconocimientos del tráfico sobre la red, lo que permitirá identificar los incidentes que salgan del tráfico normal. Se registraron en la base de la plataforma QRadar, principal fuente de información, 38 incidentes materializados y 691.669 eventos totales, arrojando un resultado favorable del 0,005%.
- ✓ Se contó con las herramientas informáticas de identidades ISIM e IGI, lo que permitió avanzar en la integración y cruce de roles de importación, controladores de dominio de importaciones, tablas de base de datos de roles de importación, y en la parte preliminar de la construcción de la Matriz Jerárquica de Identidades – Roles.