

Objetivo		Permitir a la entidad identificar, analizar, evaluar y mitigar los posibles hechos generadores de corrupción en los procesos de su gestión.						
Alcance		A partir de la determinación de los riesgos de corrupción internos y externos, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.						
Subcomponente	No.	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Monitoreo mayo - julio 2022	
							Porcentaje de avance	Relación de Evidencias / observaciones
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1	Actualizar matrices de riesgos de corrupción de los procesos	7	Responsables de los procesos y Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales de la Subdirección de Procesos	1 de enero de 2022	31 de diciembre de 2022	57%	Se han trabajado 4 matrices de riesgos (subprocesos: Tributación Internacional, enviada para aprobación el 28/07/2022, Operación Aduanera, aprobada el 30/05/2022, Operación Logística, aprobada el 1/06/2022 y Recursos Administrativos, enviada para aprobación el 7/07/2022. Las evidencias reposan en los archivos de la Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales.
Consulta y divulgación	2	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción	1 Matriz de riesgos de corrupción publicada	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales de la Subdirección de Procesos	18 de Enero de 2022	30 de junio de 2022	100%	Matriz de Riesgos de Corrupción publicada el 28 de enero de 2022, en el enlace: https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Transparencia.aspx
Monitoreo y Revisión	3	Realizar informe de monitoreo a las matrices de riesgo	3 Informes	Responsables de los procesos	1 de enero 2022	31 de diciembre de 2022	66%	Se recibieron los informes en la Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales, entregados por los responsables de los procesos, por el período enero-abril. Las evidencias reposan en los archivos de cada proceso.
Seguimiento	4	Elaborar informe consolidado de la gestión de riesgos	3 Informes	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales de la Subdirección de Procesos	1 de enero 2022	31 de diciembre de 2022	66%	Se tienen los Informes Consolidados de Monitoreo de la gestión de riesgos operacionales en la DIAN, para los períodos septiembre-diciembre de 2021 y enero-abril de 2022. Esta documentación reposa en los archivos de la Coordinación.

Objetivo		Facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones o el desarrollo de una actividad comercial o económica de manera ágil y efectiva frente al Estado.										
Alcance		Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.										
DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR			ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			Monitoreo mayo - julio 2022	
Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Porcentaje de avance	Relación de Evidencias / observaciones
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	Inscrito	Actualmente la inscripción en el RUT de Consorcios y uniones temporales debe realizarse de manera asistida ante un funcionario DIAN, previo agendamiento y disponibilidad de citas, generando tiempos de espera que exceden los compromisos contractuales para los que fueron constituidos.	Se realizará la solicitud de inscripción virtual en el RUT por autogestión, de los consorcios y uniones temporales.	- Mejorar la prestación del servicio en tiempo y oportunidad para este segmento de clientes. - Generar en el cliente externo conocimiento y apropiación de las normas que regulan este segmento. - Disminuir la demanda en el agendamiento ocasionada por este tipo de clientes.	Tecnológica	Trámite total en línea	1/01/2022	31/08/2025	Subdirección Administración del RUT		
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	Inscrito	Actualmente para la generación de RUT a empresarios obligados a inscripción en Cámara de Comercio, debe realizarse una pre inscripción (Datos de hoja 1 del RUT) la cual es formalizada a través del servicio web dispuesto con Cámaras de Comercio. Quienes a su vez envían toda la información de las hojas 2 a la 7 a través del servicio mencionado	Se eliminará el paso de generación del PRE RUT, de manera que los empresarios podrán obtener su RUT con la información suministrada para la creación de empresa en Cámaras de Comercio	Disminución de tiempos en la creación de empresa, específicamente en la obtención del NIT.	Tecnológica	Optimización del aplicativo	01/01/2021	30/04/2022	SGAC RUT	100.0%	Para la Cámara de Comercio de Bogotá se eliminó el Pre Rut por un servicio tecnológico desarrollado y se encuentra funcionando. Por medio de correo electrónico se informa el despliegue en producción por parte de Cámara de Comercio de Bogotá.
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	Inscrito	Actualmente la inscripción en el RUT de Consorcios y uniones temporales debe realizarse de manera asistida ante un funcionario DIAN, previo agendamiento y disponibilidad de citas, generando tiempos de espera que exceden los compromisos contractuales para los que fueron constituidos.	Se realizará la solicitud de inscripción virtual en el RUT por autogestión, de los consorcios y uniones temporales.	- Mejorar la prestación del servicio en tiempo y oportunidad para este segmento de clientes. - Generar en el cliente externo conocimiento y apropiación de las normas que regulan este segmento. - Disminuir la demanda en el agendamiento ocasionada por este tipo de clientes.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	1/01/2022	31/08/2025	Subdirección Administración del RUT		
17.068	Certificado de no Infractor o Reporte de Antecedentes Administrativos Aduaneros	Inscrito	Se expide certificado y se envía por vía correo electrónico, correo certificado, correo normal, presencial. Ya se encuentran en producción reportes que se requieren para remitir al Banco de la República, UIAF.	Para robustecer la estructura actual del INFAD, se desarrollarán el año 2021, los requerimientos de Cargar, repartir, reasignar, modificar, anular. Inactivar los Actos Administrativos Ejecutoriados, con las sanciones a los infractores.	Permitirá articular de manera ágil los procesos de captura de los actos administrativos ejecutoriados de las sanciones a los infractores, que se generan desde el nivel seccional, así mismo, controlar desde el nivel central el panorama nacional en materia de infracciones. Permitir que se racionalice el trabajo efectuado en el nivel central, permitiendo consultas masivas por las partes interesadas, de manera ágil y en tiempo real.	Tecnológica	Optimización del aplicativo	1/01/2021	31/07/2022	SGTIT SGFA	100%	De acuerdo con el oficio 100211170 – 3725 de fecha 5 de agosto de 2022, la subdirectora de Fiscalización Aduanera informa que ya está en producción al 100% para consulta de los respectivos certificados, y así mismo se informa, que lo concerniente al SUT ya se encuentra actualizado y con lenguaje claro.
22.714	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	Inscrito	Actualmente este trámite se atiende mediante agendamiento de citas, solo en la ciudad de Bogotá. En las demás ciudades el proceso se hace de manera presencial sin agendamiento, por correo o a través del sistema de PQRS. No existe homogeneidad en el ciclo de servicio. A nivel nacional no se ha definido un ciclo organizado de servicio que permita atender estas solicitudes previo agendamiento, tanto por el canal presencial como por videoatención.	Establecer un ciclo de servicio basado en Agendamiento a nivel nacional, mediante el cual, por videoatención y, o a través del canal presencial se atiendan estas solicitudes de manera homogénea, con oferta pública de citas y cumplimiento de niveles de servicio para la disponibilidad de citas, los tiempos de atención y las cuotas diarias de productividad.	Recibir un servicio estandarizado y homogéneo a nivel nacional para el trámite en cuestión	Administrativa	Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos	1/03/2022	31/12/2022	Subdirección de Recaudación Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios		
22.874	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Inscrito	Actualmente este trámite se atiende mediante agendamiento de citas, solo en la ciudad de Bogotá, de manera telefónica y, o presencial mediante citas de información cobranzas. En las demás ciudades el proceso se hace de manera presencial sin agendamiento, por correo o a través del sistema de PQRS. No existe homogeneidad en el ciclo de servicio. A nivel nacional no se ha definido un ciclo organizado de servicio que permita atender estas solicitudes previo agendamiento, tanto por el canal presencial como por videoatención.	Establecer un ciclo de servicio basado en Agendamiento a nivel nacional, mediante el cual, por videoatención y, o a través del canal presencial se atiendan estas solicitudes de manera homogénea, con oferta pública de citas y cumplimiento de niveles de servicio para la disponibilidad de citas, los tiempos de atención y las cuotas diarias de productividad.	Recibir un servicio estandarizado y homogéneo a nivel nacional para el trámite en cuestión. Definición ciclo de servicio y creación agenda nacional para la creación de facilidades de Pago.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	1/03/2022	31/12/2022	Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo. Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	20%	El día 27 de abril, se realizó reunión de inicio – iniciativa agendamiento atención virtual, donde se explicó la metodología a desarrollar, asimismo, se acordó el siguiente cronograma de trabajo para los talleres de: Entendimiento: 4 de mayo Definición del problema: 11 mayo Ideación: 18 de mayo Responsables: Grupo funcional Coordinación Canales de Servicio y Experiencia de Usuario y Centro de Gestión Proyectos Innovación y Tecnología (CENTI). Documento de Solicitud FT-IT-2206
22.874	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Inscrito	Actualmente la solicitud de facilidad de pago se realiza a través de los buzones virtuales de correspondencia, sin la relación de la información y requisitos requeridos para el análisis de la misma, generando reprocesos y demoras en las actividades establecidas en el procedimiento	Modificación del procedimiento, creación de herramienta tecnológica con el NSGT	Mejorar la prestación del servicio en tiempo y oportunidad para los deudores morosos, facilitar el análisis y otorgamiento de las facilidades de pago	Administrativa	Aumento de medios de pago - corresponsal bancario	1/02/2022	31/08/2025	Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo		
299	Entregas Urgentes	Inscrito	Las seccionales exigen la carta de ubicación de la mercancía y algunas veces la inspección sale física lo que demora un proceso que puede ser ágil. La inspección se debe realizar documental para la finalización de la entrega urgente.	Ajustar las validaciones en sistema para selectividad documental en todos los casos; incorporar el documento manual al sistema.	Eliminación de documentos.	Tecnológica	Optimización del aplicativo	01/01/2021	31/12/2022	DGA SGOA		
32.688	Autorización como Operador Económico Autorizado	Inscrito	Actualmente el INVIMA no participa en la calificación y otorgamiento de beneficios para oea importador.	Se expedirá una Resolución para incorporar al INVIMA como entidad que participa en la calificación y otorgamiento de beneficios para oea importador.	Mejorar la experiencia de usuario	Normativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	01/02/2019	31/12/2022	DGA	75%	Según oficio 0923 de 11 de agosto de 2020, la resolución ya fue firmada por el ICA y posteriormente será remitida al INVIMA y finalmente a la Policía Nacional quién debe enviarla a la DIAN para la respectiva firma del Director General y proceder a su promulgación.
328	Importación	Inscrito	El sistema SYGA no permite presentar declaración de importación posterior por dirección seccional diferente	Ajustar el sistema SYGA para que permita que una declaración de importación posterior, esto es precedida de otra declaración pueda ser presentada por dirección seccional diferente	Permitir presentar declaración anticipada bajo la modalidad transformación y ensable. Reducir tiempos del proceso de nacionalización y costos al usuario	Tecnológica	Interoperabilidad interna	15/01/2022	31/12/2022	Subdirección de Servicio y Facilitación al Comercio Exterior	20%	De acuerdo con el oficio, 100210164- 0267, de mayo 04 de 2022 la subdirectora de servicios y facilitación al comercio Exterior, informa que se radicó la solicitud de ajuste a través de la herramienta PST, ya se encuentra asignado ingeniero para su análisis y desarrollo.
328	Importación	Inscrito	Deficiencias y demoras en la verificación de pago de tributos aduaneros.(especialmente en tráfico postal, como modalidad de importación)	Ajuste al sistema informático que permita generar reportes para facilitar el control del pago de los tributos aduaneros de manera mas ágil y eficiente.	Control eficiente de pagos de tributos.	Tecnológica	Optimización del aplicativo	01/02/2021	31/12/2022	DGA SGCE	75%	Se ha desarrollado el ajuste informático, el cual se encuentra en el ambiente de pruebas (pruebasfuncionalesimportaciones.dian.go.co). Este ya ha superado las pruebas funcionales correspondientes y ha cumplido con su ciclo de desarrollo. Se están realizando los preparativos correspondientes para implementar estos cambios en producción sin que afecte el funcionamiento del SIE de Carga/tráfico postal.

329	Devolución de IVA a turistas extranjeros	Inscrito	El trámite es totalmente manual El solicitante debe radicar la solicitud en el puerto o aeropuerto adjuntando fotocopia de documentos y diligenciando manualmente el formulario de solicitud de devolución. Verificación de requisitos en forma manual	Ajustes según decreto que reglamenta la devolución automática de saldos a favor.Trámite totalmente en línea Disponibilidad permanente para gestionar la solicitud Eliminación de documentos físicos. Disminución del tiempo de devolución Ampliación de la lista de bienes que dan derecho a la devolución	Disminución de tiempo y costos para elaborar la solicitud de devolución. Mayor posibilidad de acceder al beneficio Facilidad para gestionar la solicitud Uso de medios tecnológicos.	Administrativa	Eliminación de documentos	1/01/2022	31/12/2022	Subdirección de Devoluciones	55%	Se anexa como evidencia del avance la resolución que establece los requisitos y obligaciones que deben cumplir las empresas operadoras de pago, la cual posiblemente será proferida en próximos días.
329	Devolución de IVA a turistas extranjeros	Inscrito	El trámite es totalmente manual. El solicitante debe radicar la solicitud en el puerto o aeropuerto adjuntando fotocopia de documentos y diligenciando manualmente el formato de solicitud de devolución. Verificación de requisitos en forma manual	Trámite totalmente en línea. Disponibilidad permanente para gestionar la solicitud. Eliminación de documentos físicos. Disminución del tiempo de devolución. Ampliación de la lista de bienes que dan derecho a la devolución.	Disminución de tiempo y costos para radicar la solicitud de devolución. Mayor posibilidad de acceder al beneficio. Facilidad para gestionar la solicitud. Uso de medios tecnológicos. Información sobre el trámite	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	1/01/2022	31/12/2022	Subdirección de Devoluciones - DIGIT	55%	Se anexa imagen del reporte de avance entregado por la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología, en donde se detalla el avance del componente de interoperabilidad y el componente de gestión del trámite.
4.076	Diligenciamiento, presentación y pago de declaraciones tributarias.	Inscrito	A 30 de octubre de 2021: El 18% de declaraciones y el 33% de los Recibos Oficiales de Pago (F490) se entregan en documento físico a la DIAN	Implementar acciones para disminuir los formularios físicos presentados a las entidades recaudadoras para la declaración y pago de impuestos. Eliminar las declaraciones litográficas del formulario 210 Disminuir en 10% la cantidad de documentos físicos entregados a la DIAN 1. Eliminación del formulario 210 en el Servicio de diligenciamiento por usuario no registrado 2. Eliminación exigencia de la copia del formulario 490 de doble código de barras para entrega a la DIAN. 3. Fomentar cultura de pago de impuestos a través de servicios informáticos.	1. Disminución de costos en papelería, en impresión y desplazamiento 2. Optimización del espacio destinado al archivo de los documentos físicos trasladado por las EAR a las Direcciones Seccionales 3. Disminución de las posibles extemporaneidades en la entrega de los documentos físicos por parte de las Entidades Autorizadas para Recaudar. 4. Disminución de la carga operativa en las áreas de Documentación y/o archivo de las Direcciones Seccionales de DIAN 5. Disminución de los costos operativos asociados al procesamiento de documentos a cargo de las Entidades Recaudadoras	Tecnológica	Optimización del aplicativo	1/01/2022	31/12/2023	Subdirección de Recaudo Subdirección de Servicio al Ciudadano en asuntos tributarios	20%	Existe un plan de trabajo y está listo el punto número 1, el dos se está trabajando y el punto número tres, es un plan de cultura tributaria para socializar: 1. Se proferió la resolución 25 de febrero 16 de 2022, que establece que a partir del año gravable 2021, las personas naturales deben diligenciar el formulario 210 únicamente a través del SI de "Usuario Registrado" (párrafo 2° artículo 1°). 2. Recaudo a través de corresponsales bancarios del banco Davivienda, sin la copia del recibo 490
56.474	Resoluciones anticipadas en materia de clasificación arancelaria	Inscrito	La subdirección Técnica Aduanera, no cuenta con una herramienta que apoye el estudio técnico y el trámite de las solicitudes de resoluciones anticipadas y clasificación arancelaria, a través de la generación de actos administrativos y oficios pertinentes al flujo particular de cada solicitud.	SARP comporta beneficios en términos de agilidad en el proceso de clasificación arancelaria, mejor interlocución entre usuarios y funcionarios, reducción de tiempos seguridad jurídica y técnica	Ágil, funcional y amigable para el usuario. Gestionar y generar el acto administrativo debidamente notificado de las siguientes solicitudes: • Resoluciones de Clasificación Arancelaria a petición de cualquier interesado • Resolución Anticipada de Clasificación Arancelaria • Resolución Anticipada de Aplicación de Criterios de origen • Resolución Anticipada de Aplicación de criterios de Valoración Aduanera Generar Resoluciones de oficio que unifiquen criterios en los temas técnicos competencia de la entidad Mejorar la gestión, oportunidad y disponibilidad de la información en materia de Resoluciones Anticipadas y Clasificación Arancelaria	Tecnológica	Optimización del aplicativo	1/01/2022	31/12/2022	Subdirección Técnica Aduanera - Coordinación de Clasificación Arancelaria	100%	Atendiendo la información enviada por la Jefatura de la Coordinación de Clasificación Arancelaria, las evidencias son las relacionadas a continuación: SARP WEB DIAN, SUIT, REUNIONES TEAMS, PLATAFORMA SARP Y BASE DE DATOS
62.456	Resoluciones anticipadas de origen	Inscrito	La subdirección Técnica Aduanera, no cuenta con una herramienta que apoye el estudio técnico y el trámite de las solicitudes de resoluciones anticipadas y clasificación arancelaria, a través de la generación de actos administrativos y oficios pertinentes al flujo particular de cada solicitud.	Nuevo aplicativo para el usuario El sistema debe permitir al usuario externo durante el tiempo que se resuelva su solicitud, interactuar con los funcionarios responsables de gestionarla, enviar respuestas, adjuntar documentos adicionales que se requieran y adelantar seguimientos para verificar sus estados, según sea el caso. Proveer una funcionalidad que permita al funcionario Verificador, validar los documentos soporte necesarios para iniciar con el estudio de una solicitud.	Ágil, funcional y amigable para el usuario. Gestionar y generar el acto administrativo debidamente notificado de las siguientes solicitudes: • Resoluciones de Clasificación Arancelaria a petición de cualquier interesado • Resolución Anticipada de Clasificación Arancelaria • Resolución Anticipada de Aplicación de Criterios de origen • Resolución Anticipada de Aplicación de criterios de Valoración Aduanera Generar Resoluciones de oficio que unifiquen criterios en los temas técnicos competencia de la entidad Mejorar la gestión, oportunidad y disponibilidad de la información en materia de Resoluciones Anticipadas y Clasificación Arancelaria	Tecnológica	Optimización del aplicativo	1/01/2022	31/12/2022	Subdirección Técnica Aduanera - Coordinación Servicio de Origen	75%	Según la información aportada por la Coordinación del Servicio de Origen, a continuación se plasman las observaciones y evidencias: Se llevó a cabo la segunda etapa del sistema de Resoluciones Anticipadas en desarrollo (pago electrónico). Se desarrolló un sistema informático de Resoluciones anticipadas de origen, se realizó evento de divulgación del Servicio de Resoluciones anticipadas de origen con FITAC, Cámara de Comercio de Bogotá, y BASC Bogotá, 400 participantes.
62.458	Resoluciones anticipadas sobre aplicación de criterios de valoración aduanera	Inscrito	La subdirección Técnica Aduanera, no cuenta con una herramienta que apoye el estudio técnico y el trámite de las solicitudes de resoluciones anticipadas y clasificación arancelaria, a través de la generación de actos administrativos y oficios pertinentes al flujo particular de cada solicitud.	Nuevo aplicativo para el usuario El sistema debe permitir al usuario externo durante el tiempo que se resuelva su solicitud, interactuar con los funcionarios responsables de gestionarla, enviar respuestas, adjuntar documentos adicionales que se requieran y adelantar seguimientos para verificar sus estados, según sea el caso. Proveer una funcionalidad que permita al funcionario Verificador, validar los documentos soporte necesarios para iniciar con el estudio de una solicitud. Proveer la funcionalidad a realizar para la gestión de las solicitudes radicadas, por parte de los funcionarios analistas, revisor y jefe de la Subdirección de Gestión de Técnica Aduanera, requiriendo, profiriendo, comunicando y notificando a través del SIE las actuaciones respectivas.	Ágil, funcional y amigable para el usuario. Gestionar y generar el acto administrativo debidamente notificado de las siguientes solicitudes: • Resoluciones de Clasificación Arancelaria a petición de cualquier interesado • Resolución Anticipada de Clasificación Arancelaria • Resolución Anticipada de Aplicación de Criterios de origen • Resolución Anticipada de Aplicación de criterios de Valoración Aduanera Generar Resoluciones de oficio que unifiquen criterios en los temas técnicos competencia de la entidad Mejorar la gestión, oportunidad y disponibilidad de la información en materia de Resoluciones Anticipadas y Clasificación Arancelaria	Tecnológica	Optimización del aplicativo	1/01/2022	31/12/2022	Subdirección Técnica Aduanera - Coordinación Valoración Aduanera	150%	Se creó el SIE SARP 2, herramienta informática para solicitudes de trámites y demás de las operaciones inherentes a las Resoluciones Anticipadas y clasificación arancelaria a particulares, se desarrolló al interior de la Entidad con ingenieros de esta e ingenieros de Alianza Global, convenio de ayuda para las aduanas, en los próximos días se actualizará en el SUIT la actualización del SIE SARP1, se realizó la socialización del SIE SARP2 y entró a producción el día 20 de enero de 2022.

Objetivo	Generar espacios de diálogo entre la Entidad y el ciudadano.							
Alcance	La rendición de cuentas a la ciudadanía es un ejercicio permanente y transversal que se orienta a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos de la entidad.						Monitoreo mayo - julio 2022	
Elementos	No.	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Porcentaje de avance	Relación de Evidencias / observaciones
Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	1	Divulgar a través de diversos canales aspectos importantes de la DIAN: Resultados de la gestión de la entidad en forma periódica, de acuerdo con cada proceso para dar a conocer a los ciudadanos los avances en el cumplimiento de metas y objetivos misionales, la eficiencia administrativa, la gestión financiera, presupuesto, cifras de recaudo y comercio exterior, cumplimiento de metas, gestión, contratación, impactos de la gestión, gestión de asistencia al cliente, acciones de mejora, etc.	Publicación oportuna de la información	Todas las áreas (Remisión de la información con oportunidad) Oficina de Comunicaciones Institucionales (Publicación y divulgación) y la Subdirección de Planeación y Cumplimiento (Monitoreo)	1 de enero de 2022	31 de diciembre de 2022	60,0%	De manera oportuna se ha divulgado la información remitida por las áreas, la cual se puede encontrar en las siguientes rutas, de acuerdo con los temas: Proyectos de normas: https://www.dian.gov.co/normatividad/Paginas/ProyectosNormas.aspx
					1 de enero de 2022	31 de diciembre de 2022	60,0%	Publicación informes de monitoreo PAAC cuatrimestre I: https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Evaluacion.aspx
					1 de enero de 2022	31 de diciembre de 2022	100,0%	Publicación actas Comité TAC realizados en mes de junio: https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/Paginas/RendicionCuentasCiudadania.aspx
					1 de enero de 2022	31 de diciembre de 2022	100,0%	Publicación Estrategia Racionalización de Trámites versión 2:Publicación actas Comité TAC realizados en mes de junio: https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/Paginas/RendicionCuentasCiudadania.aspx
					1 de enero de 2022	31 de diciembre de 2022	100,0%	Publicación versiones 2 y 3 del PAAC: https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Transparencia.aspx
					1 de marzo de 2022	31 de marzo de 2022		Esta actividad se cumplió en el cuatrimestre anterior
	2	Fortalecer los canales de comunicación de la DIAN para divulgar a la ciudadanía	Canales de comunicación innovadores	Oficina de Comunicaciones Institucionales	1 de febrero de 2022	31 de diciembre de 2022	60,0%	YouTube: https://www.youtube.com/watch?v=1mFiEciPXEO Twitter: https://twitter.com/i/broadcasts/1BRKjnAXbbeKw Facebook: https://www.facebook.com/watch/live/?ref=watch_permalink&v=637379457570910 YouTube:https://www.youtube.com/watch?v=yEZDXE97PX8 Twitter: https://twitter.com/i/broadcasts/1ypJdEopbEQxW Facebook: https://www.facebook.com/DIANCol/videos/1815326145525199 https://www.youtube.com/watch?v=s5jP79DMZ3A
3	Interacción de la DIAN y sus grupos de valor (Debido a la situación de confinamiento por la pandemia se realizará de manera virtual la divulgación de estos temas desde nuestra red social y comunicados a los contactos de medios nacionales, de modo que el contacto con periodistas se continuará llevando a cabo, en su mayoría, de manera telefónica.)	Espacios de interacción de la DIAN y sus grupos de valor	Oficina de Comunicaciones Institucionales	1 de febrero de 2022	31 de diciembre de 2022	60,0%	YouTube: https://www.youtube.com/watch?v=1mFiEciPXEO Twitter: https://twitter.com/i/broadcasts/1BRKjnAXbbeKw Facebook: https://www.facebook.com/watch/live/?ref=watch_permalink&v=637379457570910 YouTube: https://www.youtube.com/watch?v=yEZDXE97PX8 Twitter: https://twitter.com/i/broadcasts/1ypJdEopbEQxW Facebook: https://www.facebook.com/DIANCol/videos/1815326145525199 https://www.youtube.com/watch?v=s5jP79DMZ3A	

Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	4	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Lleva a cabo en forma presencial o virtual según decida la Alta Dirección, y se divulgará a través de los diversos canales de comunicación con que cuenta la DIAN con el fin de garantizar la interacción, el diálogo y la participación con la ciudadanía.	Documento de Audiencia de Rendición de Cuentas y Documento de Evaluación de Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2022	Dirección General, Subdirección de Planeación y Cumplimiento y Oficina de Comunicaciones Institucionales	II Semestre de 2022		Se encuentra pendiente esta actividad hasta tanto se defina la fecha de realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas de la entidad, por parte del nuevo Director General.	
	5	Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria - Comités TAC	Actas Comités TAC publicadas en el portal web	Direcciones Seccionales	1 de junio de 2022	30 de junio de 2022	100,0%	Se realizó el comité TAC por parte de las direcciones seccionales, en algunos casos se realizó el comité departamental, con la asistencia de las direcciones seccionales del departamento. Las actas de los comités se encuentran publicadas en la página web de la Entidad en el siguiente link: https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/Paginas/RendicionCuentasCiudadania.aspx
	6	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones: Fortalecer mecanismos para el ejercicio de la rendición de cuentas de cara a la Ciudadanía, de manera permanente y teniendo en cuenta los grupos de interés y/o valor de la entidad.	Informe estadístico Acciones de Rendición de Cuentas Y Participación Ciudadana DIAN	Direcciones Seccionales	1 de febrero de 2022	31 de diciembre de 2022	58,0%	1. Informe de Participación Ciudadana por los meses de enero a junio, se encuentra publicado en la página web de la Entidad en el siguiente link: https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/Paginas/RendicionCuentasCiudadania.aspx 2. Estrategia de Participación Ciudadana Versión 2, publicado en la página web de la entidad en la siguiente ruta: https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/Paginas/RendicionCuentasCiudadania.aspx , allí en Documentos ver Estrategia de Participación Ciudadana Versión 2 3. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 3, publicado en la página web de la entidad en la siguiente ruta: https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Transparencia.aspx , allí en Planes Estratégicos Sectoriales e Institucionales / Numeral 11 / Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2022 V3
	7	Realización y divulgación encuesta Urna de Cristal	Aplicar y divulgar una encuesta a la ciudadanía sobre aspectos en los cuales debería profundizar la entidad en sus explicaciones frente a los resultados alcanzados.	Subdirección de Planeación y Cumplimiento, Oficina de Comunicaciones Institucionales	1 de septiembre de 2022	31 de diciembre de 2022		Esta actividad se realizará a partir del mes de agosto de 2022.
	8	Realizar capacitación dirigida a los grupos de valor en participación ciudadana y control social	2 actividades de capacitación	Subdirección de Planeación y Cumplimiento, Oficina de Comunicaciones Institucionales	20 de enero de 2022	31 de octubre de 2022		Esta actividad se realizará en los meses siguientes.
	9	Aplicar encuesta de evaluación y retroalimentación sobre informes de rendición de cuentas	1 encuesta	Subdirección de Planeación y Cumplimiento, Oficina de Comunicaciones Institucionales	II Semestre de 2022			Se encuentra pendiente esta actividad hasta tanto no se realice la Audiencia de Rendición de Cuentas de la entidad, por parte del Director General.
Responder a los compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora								

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
V.3. 15 DE JULIO DE 2022

Objetivo	Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad, incrementando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.							
Alcance	Garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la entidad, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.					Monitoreo mayo - julio 2022		
Subcomponente	No.	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Porcentaje de avance	Relación de Evidencias / observaciones
Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1	Implementación de canales y mecanismos de servicio y cercanía al ciudadano	8 actividades del plan de implementación	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	3 de enero de 2022	30 de noviembre de 2022	100,0%	El indicador evalúa el nivel de desarrollo e implementación con las siguientes actividades -Identificar los Servicios candidatos para hacer parte de la Fase IV de la APP DIAN Se definieron los nuevos servicios, así: - Efectuar la recuperación de contraseña de usuario mediante mensaje de seguridad SMS al teléfono móvil. - Consultar el resultado del trámite de generación de la residencia fiscal. - Efectuar consulta de arancel de aduanas - Consultar las notificaciones generales de actos administrativos. - Visualizar y tener acceso al micrositio informativo asociado al procedimiento y requisitos para el establecimiento de acuerdos de pagos. - Visualizar y tener acceso al micrositio mejorado de IVA para turistas, incluyendo la traducción al idioma inglés de los contenidos y en general del menú principal de acceso de la APP. - Radicar PQRS y hacer uso de esta funcionalidad de manera integrada y con vinculación efectiva al nuevo servicio de PQRS que se desarrolla para la versión web. - Consulta de recursos radicados - Efectuar acompañamiento y supervisión a la consultoría para transformar la experiencia del cliente en la DIAN a nivel nacional. Presentación Anexo Técnico y requerimiento a BID Publicación estudio de mercado - Actualizar y mejorar la funcionalidad de las ramas cognitivas actuales del chatbot institucional. – Se encuentra en proceso de actualización. - Mantener la Red Nacional de Quioscos de autogestión, bajo el esquema actual de atriles y agentes (Sujeta a viabilidad presupuestal nueva orden de compra) – con la OC 85270 se ubicaron 29 Quioscos a nivel nacional. - Implementación de ciclos de servicio híbridos (videoatención y presencial) en los puntos de contacto a nivel nacional, definiendo las especificaciones logísticas, técnicas y arquitectónicas requeridas. – a partir del mes de abril se implementó el servicio de atención híbrida (videoatención y presencial)
	2	Cumplimiento al Plan de Cultura de la Contribución	60000 personas impactadas	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	3 de enero de 2022	30 de noviembre de 2022	200,0%	Con corte al 30 de junio, de manera preliminar se ha establecido la cifra de 3'957.718 ciudadanos impactados por las acciones en Cultura de la Contribución (1168 CCE, 67.679 NAF, 3'888.871 LPN). Es importante señalar que al momento de definir la meta para la vigencia, no se contaba con un histórico relativo al componente de Articulación de la estrategia LPN de educación fiscal, y que a partir de dicho reporte se ha superado ampliamente la meta estimada inicialmente, debido al alcance que ha generado el desarrollo de las estrategias en el escenario de la virtualidad y con base en actividades frecuentes basado en las necesidades del calendario tributario. Evidencia en: https://diancolombia.sharepoint.com/sites/Sub-Serv-Ciud-Asun-Tribut/100153162_Despacho%20SSCAT/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FSub%2DServ%2DCiud%2DAsun%2DTribut%2F100153162%5FDespacho%20SSCAT%2029%5FInformes%2F029%5F020%5FInformes%20de%20gesti%C3%B3n%2F2022%5F100153162%5F029%5F020%2F1%2ETBG%5FServicio%20al%20Ciudadano%20en%20Asuntos%20Tributarios&viewid=b6720b7c%2D900c%2D4e58%2D9107%2D48b018152b05
	3	Acompañamiento en el desarrollo del módulo de PQSR en el Nuevo Sistema de Gestión tributaria del proyecto de modernización de la DIAN y ajustes que correspondan del actual sistema de PQSRD	Realizar el 100% de las actividades requeridas para el desarrollo del módulo de PQSR en el Nuevo Sistema de Gestión tributaria del proyecto de modernización de la DIAN y/o los ajustes que correspondan del actual sistema de PQSRD	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	3 de enero de 2022	30 de diciembre de 2022	90,0%	En la primera semana de septiembre se espera que salga a producción el sistema, se adelantaron pruebas y se vienen desarrollando las últimas configuraciones. Evidencia en: https://diancolombia.sharepoint.com/sites/Sub-Serv-Ciud-Asun-Tribut/100153162_Despacho%20SSCAT/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FSub%2DServ%2DCiud%2DAsun%2DTribut%2F100153162%5FDespacho%20SSCAT%2029%5FInformes%2F029%5F020%5FInformes%20de%20gesti%C3%B3n%2F2022%5F100153162%5F029%5F020%2F1%2ETBG%5FServicio%20al%20Ciudadano%20en%20Asuntos%20Tributarios&viewid=b6720b7c%2D900c%2D4e58%2D9107%2D48b018152b05
	4	Generar información recurrente que propicie acciones de mejora por parte de las áreas.	Realizar el 100% de los informes programados	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	01 de marzo de 2022	30 de diciembre de 2022	100,0%	Actividad desarrollada en el mes de junio. Evidencia: Documento con lineamientos y Cronograma ubicado en la carpeta https://diancolombia.sharepoint.com/sites/Sub-Serv-Ciud-Asun-Tribut/100162391_Administrac PQSRD/029_Informes/Plan Operativo/1. TBG
	5	1-Web service entre DIAN- VUCE que permita validar documentos soporte Vistos buenos y Registro de Importación. Entraron a pruebas las primeras subpartidas con SIC 2-Web Service entre DIAN y Mincit basado en el Web Service DIAN- Zona Franca y DIAN-	2 Servicios de intercambio de información con Entidades del Gobierno Nacional como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior -VUCE	Subdirección Operación Aduanera	01 de febrero de 2022	30 de diciembre de 2022	100,0%	Actividad cumplida al 100% e informada en el monitoreo enero a abril.
Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	6	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en los canales de atención de la Subdirección de Registro y Control Aduanero para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	3 Capacitaciones a los funcionarios de la Subdirección en protocolos de atención al ciudadano. Ajustar los protocolos de procedimientos de atención al ciudadano de la DIAN y la cartilla de atención al ciudadano	Subdirección de Registro y Control Aduanero	17 de enero de 2022	31 de diciembre de 2022	33%	Se adelantó una capacitación en el mes de junio, con el tema PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO, dirigida a los funcionarios de la Coordinación de Secretaría y Servicio al Usuario Aduanero. Evidencia: presentación, lista de asistencia, en archivos de la Subdirección.
Conocimiento al servicio de los ciudadanos	7	Ejecutar campañas orientadas al mejoramiento de la calidad de la información contenida en el RUT, para incentivar el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los grupos de valor de la Entidad	Campaña depuración del RUT a partir de información de cámaras de comercio (cancelaciones de oficio)	Subdirección Administración del RUT	2 de enero de 2022	31 de julio de 2022	100,0%	Las evidencias del avance en la campaña se encuentran disponibles en sharepoint para revisión por parte de las áreas que lo requieran al interior de la DIAN en el siguiente enlace: https://diancolombia.sharepoint.com/sites/COORDRUT/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FCOORDRUT%2FShared%20Documents%2FCampa%C3%B1a_2022&p=true&g=1
			Campaña de actualización segmentada de la información del RUT	Subdirección Administración del RUT	2 de enero de 2022	30 de noviembre de 2022	70,0%	Las evidencias del avance en la campaña se encuentran disponibles en sharepoint para revisión por parte de las áreas que lo requieran al interior de la DIAN en el siguiente enlace: https://diancolombia.sharepoint.com/sites/COORDRUT/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FCOORDRUT%2FShared%20Documents%2FCampa%C3%B1a_2022&p=true&g=1
	8	Encuentros Aduana - Empresa	Realizar 4 encuentros aduana empresa	Dirección de Gestión de Aduanas	1 de enero de 2022	31 de diciembre de 2022	50,0%	El 26 de mayo de 2022 se realizó el Encuentro Aduana empresa con gremios Asociación de Líneas Aéreas Internacionales en Colombia ALAICO, de forma presencial, en el que se socializó el estado actual del Decreto OEA y la Resolución reglamentaria unificada que incluye en el programa OEA a los Transportadores Aéreos de Carga.
	9	Verificar que las instrucciones, guías y comunicaciones que dispone la Subdirección de Registro y Control Aduanero para dar a conocer trámites y servicios sean claras y comprensibles	Encuestas mensuales específicamente a los usuarios aduaneros que hayan solicitado una aclaración a las respuestas dadas por la Subdirección de Registro y Control Aduanero a las consultas del usuario, para identificar los temas, aspectos y términos que generan confusión. Reunión trimestral para socializar los aspectos y términos a aclarar y ajustar los textos de respuesta.	Subdirección de Registro y Control Aduanero	17 de enero de 2022	31 de diciembre de 2022	58,3	En el período mayo a julio, se realizó 1 encuesta para un usuario (ANALDEX) que requirió aclaraciones a una respuesta expedida por la Entidad, a través del PQRS. Evidencia: Encuesta aplicada que reposa en los archivos de la Subdirección.
	10	Elaboración y presentación para firmas del acto administrativo que desarrolla el uso del Comercio electrónico desde Zona Franca	Presentación proyecto de Decreto y resolución que facilite el uso del Comercio Electrónico desde Zona Franca	Subdirección de Operación Aduanera	01 de febrero de 2022	30 de diciembre de 2022	100,0%	Actividad cumplida al 100% e informada en el monitoreo enero a abril.
	11	Sensibilizar a los grupos de valor e interés sobre las obligaciones del régimen de precios de transferencia	Dos (2) charlas de sensibilización, una en cada semestre de 2022	Dirección de Gestión de Fiscalización - Subdirección de Fiscalización Internacional	Primer semestre de 2022	Segundo semestre de 2022	100,0%	El pasado jueves 28 de julio, se realizó la charla de sensibilización en temas de inversión extranjera para el equipo de trabajo de las divisiones de Fiscalización y Liquidación de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogota, la cual contó con la asistencia de 24 personas. La evidencia es el registro de asistentes a la reunión, el cual reposa en los archivos de la Subdirección.
	12	Realizar los eventos conversacionales realizados con los Grandes Contribuyentes	5 eventos en el año	Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes Subdirección Operativa de Servicio, Recaudo, Cobro y Devoluciones	01 de febrero de 2022	31 de diciembre de 2022	100,0%	La meta fue cumplida en el primer cuatrimestre y sin embargo la DOGC sigue adelantando las diferentes actividades que tiene planeadas para el año 2022, puesto que el primer semestre conlleva mayores requerimientos por parte de los grandes contribuyentes. Para el período citado, se realizaron 7 reuniones técnicas denominadas "Contribuyentes Plus - DIAN en las regiones", efectuadas con G.C. ubicados en Santa Marta, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta, Eje Cafetero y municipios aledaños al departamento; 2 capacitaciones sobre Devolución del IVA e INC a diplomáticos, organismos internacionales, misiones diplomáticas, consulares y RADIAN - Resolución 0085 de abril 8 de 2022. Así mismo, se remitieron 5 comunicados relacionados con: Calendario tributario y notas de interés, Información Días sin IVA y Guía de Requisitos para el reporte de casos de Factura y Nómina Electrónica. Aún cuando la meta asignada 2022 se encuentra cumplida, se organizan periódicamente capacitaciones como parte de la directriz de la Dirección Operativa y de la Subdirección Operativa de Servicio Recaudo Cobro y Devoluciones de mantener actualizados a los grandes contribuyentes en normatividad TACI. Mensualmente se envían recordatorios de plazos y notas de interés sobre temas relevantes para el contribuyente asociados con: Días sin IVA, sistema de facturación electrónica, terminaciones por mutuo acuerdo y beneficios tributarios otorgados por la ley. De otra parte, se realiza acompañamiento a través de jornadas, como proyecto bandera de la Subdirección, referido al acercamiento a los grandes contribuyentes en las regiones. En el primer semestre se han cubierto: Cartagena, Medellín, Santa Marta, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta y Eje Cafetero. Estas Jornadas de acompañamiento a contribuyentes plus en las regiones se realizan con la participación de las coordinaciones de Servicio, Recaudo-Cobro y Devoluciones adscritas a la Subdirección. En ellas se brinda capacitación sobre Devoluciones, sistema de factura electrónica, PQRS, entre otros, así mismo, se realizan visitas a aquellos grandes contribuyentes que, de acuerdo con los requerimientos que encuentran las áreas, ameritan un acercamiento. Para el segundo semestre se tienen programadas las siguientes actividades: Trámites y servicios aduaneros para Grandes Contribuyentes, Economía Digital, Fiscalización Tributaria, Fiscalidad Internacional, Sistemas de facturación - POS electrónico y recibo de Servicio Público electrónico y Procedimiento de cálculo de sanciones e intereses. Evidencias: Archivos de la Subdirección.
	13	Desarrollar nuevo contenido, generando así, información oportuna dirigida a los Grandes Contribuyentes sobre temas relevantes, actualidad legislativa o eventos coyunturales	Creación del magazin	Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes Subdirección Operativa de Servicio, Recaudo, Cobro y Devoluciones	01 de febrero de 2022	31 de diciembre de 2022	100,0%	La Subdirección Operativa de Servicio Recaudo-Cobro y Devoluciones viene desarrollando nuevos contenidos, con información oportuna sobre temas relevantes, de actualidad legislativa o eventos de coyuntura de especial interés para el gran contribuyente, plasmados en Boletines que son publicados en el micrositio Contribuyentes Plus de nuestra página web institucional. Para el primer semestre se encuentran publicados 2 Boletines, los cuales podrán consultarse en el link: https://www.dian.gov.co/Contribuyentes-Plus/Paginas/inicio.aspx
	14	Entregar oportunamente los informes de contratación a la Cámara de Comercio	Cumplir con el envío mensual de informes a Cámara de Comercio (12 envíos)	Subdirección de Compras y Contratos	01 de febrero de 2022	30 de diciembre de 2022	100,0%	Cada mes se han remitido los informes respectivos, los cuales se reportan mes vencido. Evidencia: La información reposa en los archivos de la Subdirección.

Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	15	Encuesta de percepción de cercanía al ciudadano	1	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	1 de febrero de 2022	30 de diciembre de 2022	50,0%	<p>Encuesta de percepción de calidad general del servicio.</p> <p>Se determino el universo para encuesta aduanera con un total de 19.908 registros, distribuidos así: Grandes 1429; Medianos 5812; Pequeños 12634 y Naturales 5.100.</p> <p>La muestra Aduanera será de 2142 Clientes con participación de la Dirección Seccional de Aduanas de Bogotá, Medellín, Cali, Cartagena, Barranquilla y Cúcuta y las Direcciones seccionales de Buenaventura, Santa Marta, Maicao, Ipiales, Tumaco y Urabá. Así mismo clientes identificados como Usuarios Aduaneros que estarán agrupados a Nivel Central.</p> <p>Se avanza en la determinación del universo para el macroproceso Tributario, para lo cual se hizo un ajuste a la segmentación de clientes con base en la información de base de datos de declarantes de renta y de IVA que no estaban incluidos en la base de perfilamiento, por tanto, no estaban segmentados.</p>
	16	Administración, seguimiento y control del servicio de agendamiento, Ciclo de servicio y sistema de control de gestión Digiturno	Realizar el 95% de las actividades programadas	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	3 de enero de 2022	30 de diciembre de 2022	100,0%	<p>Durante el primer semestre entro en funcionamiento el sistema híbrido de atención, para tal propósito se realizaron ajustes al servicio de agendamiento y se desarrollaron las siguientes actividades;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar capacitaciones requeridas 2. Consolidar y programar las citas disponibles a nivel nacional 3. Realizar auditorías de la disponibilidad de agenda 4. Dar instrucciones y lineamientos 5. Controlar el funcionamiento del servicio 6. Generación de reporte mensual de ANS canal presencial y videoatención 7. Gestionar las acciones para la estructuración del procedimiento de atención a través del canal presencial, de videoatención y quioscos virtuales de autogestión.
	17	Administración, seguimiento y control del canal telefónico y virtual a través del servicio del contac center	Realizar el 95% de las actividades programadas	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	3 de enero de 2022	30 de diciembre de 2022	100,0%	<p>Desde el 18 de marzo de 2022 se está trabajando con el nuevo proveedor de servicios BPO, a quien se le adjudico la orden de compra 85270, que tiene vigencia hasta el mes de diciembre de este año, como parte de la estabilización de los servicios prestados (3 meses) y de la supervisión de la OC mencionada se han realizado las siguientes actividades;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar capacitaciones como parte del empalme y estabilización 2. Realizar auditorías de las transacciones y cumplimientos de los ANS 3. Dar instrucciones y lineamientos sobre el funcionamiento del contact center 4. Revisar consumos de los servicios ofrecidos 5. Proyectar necesidades de servicio 6. Controlar el funcionamiento de los servicios contratados 7. Gestionar las acciones para la estructuración del nuevo procedimiento de atención mediante canal telefónico, chat y redes sociales, junto con los anexos derivados

Objetivo		Promover acciones para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública.						
Alcance		Garantizar las condiciones necesarias para que la información y los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos en igualdad de condiciones. Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de las entidades públicas.					Monitoreo mayo - julio 2022	
Subcomponente	No.	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Porcentaje de avance	Relación de Evidencias / observaciones
Lineamientos Transparencia Activa	1	Actualizar la base de datos de conceptos jurídicos de la Entidad SJD y WEB	Conceptos y/o oficios cargados en la Página WEB de la Entidad	Dirección de Gestión Jurídica - Subdirección Normativa y Doctrina	1 de febrero de 2022	31 de diciembre de 2022	100,0%	Se actualizaron las bases de datos de la entidad con los conceptos jurídicos emitidos por la Dirección de Gestión Jurídica y la Subdirección de Normativa y Doctrina, en el período. http://jurisdian.dian.loc/apl/juridico.nsf
	2	Publicar mensualmente Boletín Jurídico Tributario y trimestralmente el Boletín Jurídico Aduanero. Adicionalmente, publicar Doctriflash mensualmente.	Publicación del Boletín Jurídicos Tributarios y Aduaneros.	Dirección de Gestión Jurídica - Subdirección Normativa y Doctrina	1 de febrero de 2022	31 de diciembre de 2022	100,0%	Se publicaron mensualmente los boletines Jurídicos Tributarios y trimestralmente el Boletín Jurídico Aduanero, en el período, adicionalmente, se publicó el Doctriflash mensualmente. Boletines tributarios: https://www.dian.gov.co/normatividad/Informacion-Juridica/Paginas/BoletinesTributarios.aspx Boletines Aduaneros: https://www.dian.gov.co/normatividad/Informacion-Juridica/Paginas/BoletinesAduaneros.aspx Doctriflash: https://www.dian.gov.co/normatividad/Informacion-Juridica/Paginas/Doctriflash.aspx
	3	Actualizar el Plan Anual de Adquisiciones PAA en el portal de la Dian para proporcionar al ciudadano y grupos de interés, información sobre la planeación de los procesos contractuales.	PAA actualizado en el portal de la DIAN	Subdirección de Compras y Contratos	01 de febrero de 2022	30 de diciembre de 2022	100,0%	Se ha generado actualización del PAA al mes de julio, el cual se puede consultar en el link: https://www.dian.gov.co/dian/contratacion/Paginas/PlanCompras.aspx
	4	Actualizar la información SIGEP de los contratistas al servicio de la DIAN	SIGEP actualizado	Subdirección de Compras y Contratos	1 de enero de 2022	31 de diciembre de 2022	100,0%	Al mes de julio se encuentra actualizado y de presentarse nuevos contratos se actualizará la información. Se debe tener en cuenta por la ley de garantías, solo se realizaron contratos de prestación de servicios profesionales al mes de enero. https://www.dian.gov.co/dian/contratacion/Paginas/Contrataciondelavigencia.aspx y en SIGEP con número de identificación del funcionario https://www.funcionpublica.gov.co/web/sigep2/directorio
	5	Actualización de la información en el SECOP II	Contribuir con Colombia Compra Eficiente proveyendo información actualizada para los procesos de contratación en la DIAN	Subdirección de Compras y Contratos	3 de enero de 2022	30 de diciembre de 2022	100,0%	Todos los procesos contractuales fueron publicados y gestionados en SECOP II, Evidencia: link de Colombia Compra Eficiente, al ingresar digitar en Añadir número de documento el Nit de la Dian 800197268 y escoger DIAN, luego registrar las fechas para consulta. https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE
	6	Publicar en la plataforma SECOP II, dentro de la oportunidad legal, todas las actuaciones derivadas de los diferentes procesos contractuales que aperture o inicie la Entidad.	Asegurar la publicación de todas las actuaciones derivadas de los procesos contractuales en la plataforma SECOP II	Subdirección de Compras y Contratos	3 de enero de 2022	30 de diciembre de 2022	100,0%	La Subdirección de Compras y contratos publicó en la plataforma SECOP II dentro de la oportunidad legal todas las actualizaciones derivadas de los diferentes procesos contractuales. Evidencias: https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE También se puede consultar por la página de la DIAN en el Link: https://www.dian.gov.co/dian/contratacion/Paginas/Contrataciondelavigencia.aspx
	7	Realizar la difusión de los lineamientos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en diferentes medios	2 publicaciones en página web e intranet	Subdirección de Planeación y Cumplimiento	1 de febrero de 2022	31 de diciembre de 2022	50,0%	El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2022 y sus versiones 2 y 3 se encuentran publicadas en la sección de Transparencia de la página web de la DIAN para conocimiento de la ciudadanía en general. Se pueden consultar en la siguiente ruta: https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Transparencia.aspx , allí en Planes Estratégicos, sectoriales e institucionales / numeral 11 / Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, versiones 1, 2 y 3.

Lineamientos Transparencia Pasiva	8	Implementar campañas que promuevan la oportunidad y calidad en la gestión de las solicitudes ingresadas al SIE de PQSRD. (Campañas Cliente Interno, Externo y Entidades Estatales) .	100% de las campañas programadas	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	1 de marzo de 2022	30 de diciembre de 2022	40,0%	Se encuentra en desarrollo, hay dos propuestas y falta evaluación.
Monitoreo de Acceso a la información Pública	9	Realizar el monitoreo al acceso a la información pública	Informe de solicitudes de acceso a información	Subdirección de Planeación y Cumplimiento	1 de julio de 2022	31 de diciembre de 2022		Actividad a realizar hacia el mes de diciembre de 2022.
Criterio diferencial de accesibilidad	10	Efectuar acompañamiento y supervisión a la consultoría para la generación de capacidades para la atención de población en condición de discapacidad visual y auditiva.	100% de las actividades	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	3 de enero de 2022	30 de diciembre de 2022	100%	Esta actividad continúa en ejecución. Las tareas definidas en torno a la generación del anexo técnico, estudio de mercado y aviso de convocatoria de la consultoría han sido definidos según cronograma, quedando pendiente. Conforme la programación de la iniciativa se ha dado el cumplimiento del 100% de las actividades previstas y el proceso ya ha sido lanzado, lográndose la publicación de aviso de convocatoria del proceso de contratación de la consultoría que puede verificarse en la sección del Fondo DIAN de nuestro Portal: https://www.dian.gov.co/dian/Documents/PAMD-090-CF-SCC-21.pdf
	11	Realizar adecuación de la infraestructura física de Puntos de Contacto en sedes de la DIAN.	Puntos de Contacto con adecuación de la infraestructura física, conforme a la planeación del área.	Subdirección Administrativa	31 de marzo de 2022	31 de diciembre de 2022	40,0%	Para continuar con el desarrollo del proyecto de adecuación de los puntos de contacto definidos, se designó un arquitecto, que en este período se encargó de revisar el proyecto en cuanto a diseño, condiciones técnicas y presupuesto, organizó la información y la estructuró. Posteriormente fue presentado a Fondo DIAN y luego validado para el inicio del proceso licitatorio, el cual se encuentra en curso, habiendo sido programada la audiencia para atender observaciones de posibles oferentes para el 16 de agosto, entrega de ofertas 2 de septiembre, 5 de septiembre apertura para evaluación de las ofertas, proyectándose hacia finales de septiembre se tendría contrato para iniciar la ejecución. Evidencias: https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/ContractNoticeManagement/Index?currentLanguage=es-CO&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	12	Desarrollo de comunicaciones en seguridad y privacidad de la Información	Plan de comunicaciones en temas de seguridad de la información, dirigidas a grupos de interés internos y externos, desarrollado	Oficina de Seguridad de la Información	1 de enero de 2022	31 de diciembre de 2022	66,7%	A continuación se relacionan los enlaces a las evidencias de las campañas de comunicación en temas de seguridad de la información, dirigidas a grupos de interés internos y externos y conformadas por boletines, comunicados, correos, tips, en los cuales se advierte sobre comunicaciones y whatsapps falsos, etc. Campaña interna: https://diancolombia.sharepoint.com/:w:/r/sites/OSI/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7BB94B2E1C-3E49-4610-8368-ADF06B1FF718%7D&file=comunicaciones%20conexiones%20teams.docx&action=default&mobileredirect=true Campaña externa: https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Seguridad-de-la-Informacion/Paginas/Videos.aspx
	13	Actualización de Instrumentos de Gestión Pública en el portal de transparencia de la DIAN	Inventario de activos de información e índice de información clasificada y reservada publicados y divulgados	Oficina de Seguridad de la Información	1 de enero de 2022	31 de diciembre de 2022	66,7%	En el período de mayo a julio se realizó la actualización de los Instrumentos de Gestión de Información Pública, en el portal de transparencia de la DIAN. En los siguientes link se puede verificar esta información. Registro de Activos de información: https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/10_2_Registro_de_Activos_de_Informacion.xlsx Índice de Información Clasificada y Reservada: https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/10_3_Indice_de_Informacion_Clasificada_y_Reservada.xlsx

Objetivo		Desarrollar acciones que permitan fortalecer la estrategia para combatir y prevenir la corrupción						
Alcance		Incorporar estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano. Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.					Monitoreo mayo - julio 2022	
SubComponente	No.	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Porcentaje de avance	Relación de Evidencias / observaciones
ADICIONALES	1	Reforzar en los funcionarios del proceso de Fiscalización y Liquidación, la difusión del código de ética de la entidad, haciendo énfasis en los parámetros de comportamiento que deben orientar las actuaciones de los servidores públicos.	6 tips (se enviará un tip bimestralmente mediante correo electrónico), con destino a los funcionarios de la Subdirección de Fiscalización Tributaria, señalando la descripción de cada valor del código de ética de la entidad	Dirección de Gestión de Fiscalización - Subdirección de Fiscalización Tributaria		31 de diciembre de 2022	16,6%	Aunque no hubo avance en el período, se viene trabajando en la selección y preparación del tema a promocionar, para adelantarlo en el mes de agosto. En consecuencia, se mantiene el porcentaje de avance de 16.66%, reportado en el seguimiento anterior.
	2	Capacitar a los funcionarios de la Subdirección Operativa de Fiscalización y Liquidación y de las Divisiones de Fiscalización y Liquidación que realizan investigaciones en las Direcciones Seccionales, sobre las tipologías de lavado de activos y reporte de operaciones sospechosas (ROS)	(3) Jornadas de capacitación, una por trimestre	Dirección de Gestión de Fiscalización- Subdirección de Apoyo en la Lucha contra el Delito Aduanero y Fiscal	15 de Enero de 2022	31 de diciembre de 2022	66,7%	Se realizaron las 2 capacitaciones propuestas en el trimestre. La 1a. se efectuó de manera virtual el 18 de mayo, para los funcionarios de la dependencia de Fiscalización de la Dirección Seccional de Aduana de Cúcuta, a la cual asistieron 37 funcionarios. La 2a. se efectuó de manera presencial y virtual el 29 de junio, en Impuestos de Bogotá, con la asistencia de 72 funcionarios del área de Fiscalización. Evidencias: Listados de asistencia a las capacitaciones, los cuales reposan en los archivos de la Subdirección.
	3	Realizar gestión preventiva en relación con la noción del Conflicto de Intereses	Tres (3) actividades, consistentes en campañas informativas y de socialización a través de Acciones de Comunicación	Subdirección de Asuntos Disciplinarios	1 de abril de 2022	31 de octubre de 2022	45,0%	En relación con el conflicto de Intereses, se generaron notas publicitarias referidas a: "La Integridad, un principio ético del servidor de la DIAN" (Comunicación Interna, Teams y Whatsapp) y se encuentran en preparación otras actividades con las cuales se continuará trabajando en el tema. De otra parte, se viene preparando desde los meses de mayo a julio una actividad - Webinar - donde se abordará el tema de conflicto de intereses en sus perspectivas esenciales para el servidor de la DIAN y dentro de marco del Código General Disciplinario. Adicionalmente, se ha venido trabajando en piezas gráficas sobre conflicto de intereses, que serán publicadas a lo largo de los meses de agosto y septiembre del año en curso.
	4	Desarrollar actividades de prevención enmarcadas en las categorías: ejemplarizar, fomentar, activar y comprometer, con el fin de fortalecer la conducta del personal uniformado al interior de la Dirección.	Estrategia de divulgación al personal uniformado frente a la importancia que reviste su conducta ejemplar en coherencia con los principios y valores que permiten contribuir al tejido social	Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera/Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano POLFA	1 de febrero de 2022	10 de diciembre de 2022	60,0%	En el período de mayo a julio, la Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera desplegó tres (3) actividades enfocadas al fortalecimiento en principios y valores e Integridad del servidor público, las cuales fueron difundidas a través de la red social interna YAMMER así: En el mes de mayo se adelantó la categoría "Fomentar" - agua de valores; mes de junio categoría "Fomentar" - Embajadores; mes de julio categoría "Comprometer" - Baúl de los malos hábitos. Personal impactado, aproximadamente 1000 funcionarios. Se soporta mediante comunicación oficio GS-2022-009839-POLFA, GS-2022-010992-POLFA y GS-2022-013101-POLFA.
	5	Fortalecer el componente de integridad en el curso Básico de Policía Fiscal y Aduanera, fomentando la cultura de la integridad, ética, transparencia, entre otros, del personal asistente.	Certificación del personal capacitado e impactado en el curso Básico de Policía Fiscal y Aduanera	Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera/Talento Humano POLFA	1 de febrero de 2022	10 de diciembre de 2022	60,0%	En el mes de mayo inició el Curso Básico de Policía Fiscal y Aduanera; se han desarrollado 2 eventos académicos, uno virtual y otro presencial, habiéndose impactado 60 funcionarios, certificados por la Escuela de Investigación Criminal de la POLFA. La evidencia se encuentra documentada a través de las comunicaciones oficiales No. GS-2022-008688 DIREC -GUTAH y GS-2022-012530 DIREC GUTAH. Los certificados quedan registrados en el portal de servicios internos de la Policía y usuario de cada funcionario, además de estar registrados en los informes académicos.
	6	Adelantar el "proceso de formación de Formadores". Realizar Capacitaciones al personal de la DIAN para replicar la política de integridad, transparencia y prevención de la corrupción.	3 capacitaciones	Oficial de Transparencia	1 de febrero de 2022	31 de diciembre de 2022		Se encuentra pendiente de apoyo por parte de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia, por lo cual no ha habido avance.

7	Implementar una estrategia de comunicaciones, con objetivos asociados a la adopción de comportamientos íntegros y de hábitos para prevenir la corrupción y mejorar el control social.	Estrategia de comunicaciones implementada, conforme a la planeación del área.	Oficial de Transparencia – Oficina de Comunicaciones Institucionales	1 de febrero de 2022	31 de diciembre de 2022	60,0%	<p>Se viene tabajando en la Guía para la gestión y trámite del conflicto de interés en la entidad que apoya a la construcción de la política de integridad, una vez esté aprobada se procederá a realizar su divulgación.</p> <p>https://diancolombia.sharepoint.com/forms/default.aspx https://diancolombia.sharepoint.com/sites/diannetpruebas/Paginas/Gestores-del-cambio-G6.aspx https://diancolombia.sharepoint.com/sites/diannetpruebas/noticias/Paginas/Gestores-de-Cambio-lideres-de-la-Estrategia-Esta-en-Tus-Manos-2022.aspx?CT=1651532365799&OR=OWA-NT&CID=216cfa23-399e-413f-7086-4e9c85f7338a https://diancolombia.sharepoint.com/sites/diannetpruebas/Paginas/Gestores-del-Cambio-de-la-DIAN.aspx https://diancolombia.sharepoint.com/sites/diannetpruebas/Paginas/Gestores-del-cambio-G6.aspx.</p> <p>El 27 de julio pasado, se presentó la Guía ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD, habiendo sido aprobada al igual que la conformación de un equipo de trabajo para apoyar la implementación</p>
8	Presentar el Documento con la guía para la gestión y manejo del conflicto de intereses al Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)	Documento presentado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)	Oficial de Transparencia	1 de febrero de 2022	31 de diciembre de 2022	100,0%	<p>El 27 de julio pasado, se presentó la Guía para la gestión y manejo del conflicto de intereses ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD, habiendo sido aprobada al igual que la conformación de un equipo de trabajo para apoyar la implementación</p>
9	Ejecutar las actividades del Plan de Gestión ética según los ejes de la Política de Gestión Ética de la Entidad.	Actividades realizadas al 100%	Subdirección de Desarrollo de Talento Humano	1 de febrero de 2022	31 de diciembre de 2022	100,0%	<p>Para el presente trimestre se adelantaron las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actividad permanente de Gestión del Cambio, la cual se adelantó en dependencias del nivel central y seccionales. Para el efecto las dependencias seleccionaron el Gestor Ético y se generó una base con los nombres de los gestores éticos en todo el país, la cual reposa en los archivos de la Subdirección. 2. Celebración Día del Servidor Público. Se generó el Memorando 109 del 3 de junio de 2022, en el cual se establecieron las actividades de reconocimiento e integración para la celebración consistentes en: semana del reconocimiento DIAN, realización de conferencia con Margarita Pasos y la entrega de la carta de reconocimiento para aquellos funcionarios con más de 29 años de trabajo en la entidad. Para dar cumplimiento se realizaron reuniones en las diferentes dependencias y seccionales del país. 3. Ejecución de actividades del Código de Ética, haciéndose énfasis en los valores del Código, de dicho trabajo se recibieron los informes de las seccionales sobre el trabajo desarrollado, para consolidarlos, documento que reposa en los archivos de la Subdirección. 4. Tips relacionados con el Código de Ética, los cuales se desarrollan con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones Institucionales. Evidencias: Memorando 109/22. Las bases de datos reposan en los archivos de la Subdirección.