

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO -PAAC-**

2021

“POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA”

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
A. NORMATIVIDAD	3
B. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PAAC 2021.....	4
C. CONTEXTO ESTRATÉGICO.....	4
A. <u>1 Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción presentados en la entidad.</u>	<u>4</u>
B. <u>2. Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad</u>	<u>7</u>
C. <u>3. Necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites</u>	<u>8</u>
D. <u>4.Necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas) 8</u>	<u>8</u>
E. <u>5. Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano</u>	<u>9</u>
F. <u>6. Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.....</u>	<u>11</u>
G. <u>7. Diagnóstico del estado del ajuste a las matrices de riesgos</u>	<u>12</u>
D. RESULTADOS ENCUESTA URNA DE CRISTAL	12
E. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO -PAAC- 2021	14
H. <u>1. Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos.....</u>	<u>14</u>
I. <u>2. Racionalización de trámites</u>	<u>15</u>
J. <u>3. Rendición de cuentas.....</u>	<u>15</u>
K. <u>4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.....</u>	<u>16</u>
L. <u>5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</u>	<u>18</u>
M. <u>6. Iniciativas Adicionales</u>	<u>18</u>
F. ANEXO – FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC- 2021.....	19

INTRODUCCIÓN

La Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y en concordancia con el Plan Estratégico 2020-2022, elabora su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC- 2021, como un instrumento de medición estratégica que busca la prevención de hechos o actos de corrupción, fomentar la transparencia en sus actuaciones y propender por la cercanía con el ciudadano, así como la mejora en su atención, de manera que sean reflejo del alcance de nuestro propósito superior “*Por Una Colombia Más Honesta*”.

Durante el año 2020, la DIAN realizó acciones tendientes a la transformación tecnológica y de talento humano, que se presentan en el contexto estratégico del presente documento, las cuales en el año 2021 se deben consolidar de manera que la DIAN sea referenciada como una entidad ágil, eficiente y cercana al ciudadano, con procesos de innovación que generen más y mejores servicios para la ciudadanía y que redunden en una mayor transparencia en el desarrollo de sus funciones, donde todos los servidores públicos sean actores de cambio comprometidos con la política de “Cero Tolerancia con la Corrupción”.

En esta vía, las dependencias de la Entidad participaron en la construcción y definición de actividades relacionadas con los diferentes componentes que conforman el PAAC 2021: Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Atención al ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información, y otras iniciativas adicionales, sobre las que se buscó dar un mayor alcance y fortalecimiento de manera que se pudieran medir un mayor número de actividades que, desde los diferentes ámbitos misionales, apuntan a la lucha contra la corrupción.

A. NORMATIVIDAD

- **Ley 692 de 2005:** Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción):** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Artículo 9 de la Ley 1712 de 2014 - Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional:** g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.
- **Título IV - Capítulo I, Artículos 48 siguientes de la Ley 1757 de 2015: Promoción y protección del derecho a la participación democrática:** La estrategia de Rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.
- **Artículos 147 y 333 de la Ley 1955 de 2019:** Transformación Digital y supresión de trámites.
- **Decreto Ley 2106 de 2019:** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- **Ley 2052 de 2020.** Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

B. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC- 2021

Objetivo:

Implementar estrategias que promuevan la transparencia, integridad, cercanía con el ciudadano, legitimidad y sostenibilidad fiscal, transformación tecnológica y del talento humano, de forma que fortalezcan la lucha contra la corrupción en el marco del propósito superior de la DIAN: **“Por una Colombia más Honesta”**.

Alcance:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC- 2021 será aplicable a todos los procesos, dependencias y lugares donde la DIAN tiene presencia en el territorio nacional. Es responsabilidad de los servidores públicos de la Entidad conocer este plan y aportar a su correcta ejecución, en cumplimiento de las funciones a su cargo.

C. CONTEXTO ESTRATÉGICO

1. *Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad*¹

La Agencia del Inspector de Rentas Tributos y Contribuciones Parafiscales – ITRC -, como Agencia Anticorrupción de la Hacienda pública de Colombia, cuya misión es proteger el patrimonio público frente a acciones de fraude y corrupción en la DIAN y otras entidades, durante el año 2020 impuso 10 sanciones disciplinarias frente a los siguientes tipos de delito²:

Delito	Cantidad
Cohecho	4
Concusión	1
Prevaricato	2
Falsedad Ideológica	2
No aplica para delito ³	1

¹ Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno – Informe de Sanciones Disciplinarias 2020.

² **Cohecho Propio:** El servidor público acepta o recibe promesa remuneratoria para retardar u omitir un acto propio de sus funciones o para ejecutar un acto contrario a sus deberes. **Cohecho Impropio:** Lo hace para realizar un acto propio de sus funciones.

Concusión: El servidor público abusando de su cargo o de sus funciones constriñe e induce a alguien a dar o prometer a él o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidamente, o los solicita.

Prevaricato: Por acción - El servidor público profiere una resolución, dictamen o concepto manifiestamente contrario a la ley. **Por omisión** -El servidor público es consciente de que retarda, rehúsa o hace caso omiso de un deber legal o del cumplimiento de una función de su resorte.

Falsedad: Hace relación a la falta de verdad de un documento.

³ En este caso, en el cual no se materializó un delito, la conducta está referida a los registros no consentidos de información en el RUT

La corrupción más marcada de acuerdo con las sanciones impuestas en esta vigencia está planteada en términos de **soborno**, esto es, de ofrecimientos de dineros o promesas remuneratorias a los servidores, de donde se sigue que agentes externos permean a nuestros funcionarios.

De acuerdo con la competencia atribuida a la Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno - DIAN, y a título informativo, se tiene que se han expedido 12 fallos de naturaleza sancionatoria debidamente ejecutoriados, junto con resolución de efectividad en 2020:

Tipo de sanción	Cantidad
Multa	4
Suspensión	7
Amonestación	1
Total	12

En lo relacionado con hechos y/o conductas disciplinarias con medida correctiva se tiene:

Hechos	Cantidad
Ausentismo Injustificado- Incumplimiento Horario – Abandono del cargo	6
No enviar las solicitudes vencidas en el sistema PQS a la SGCDI dentro del término legal	1
Omitir impulso procesal, dando lugar a la firmeza de la declaración privada	1
Faltas Administrativas	1
Haber ordenado la disposición de vehículos procedentes de países vecinos (para chatarrización) sin previamente haber atendido normas establecidas en acuerdos binacionales.	2
Extralimitación de funciones como defensor del contribuyente y usuario aduanero, al presentar a nombre de un ciudadano una solicitud de revocatoria directa contra una resolución expedida por la DIAN	1
Total	12

Con base a esta información, se aprecia que los hechos con mayor sanción disciplinaria en corrido del año 2020 corresponden al **Ausentismo no justificado-incumplimiento del horario**.

Debe señalarse que las conductas que fueron objeto de sanción no tuvieron lugar en el año 2020, puesto que, para llegar a la instancia de la corrección, es menester tramitar un proceso con las debidas garantías, que en el mejor de los casos si se gestiona por el rito verbal, puede tomar poco más de un año, y si lo es por el ordinario, puede ocupar más de dos años, especialmente porque normalmente surte la verificación de la segunda instancia, vía recurso de apelación.

Dicho lo anterior, y dado que el tema fuerte para efectos del **PAAC 2021** es el alusivo a la **corrupción**, debe decirse que la mayor vulnerabilidad de la DIAN en esa materia -que se palpa a partir de las decisiones analizadas-, es el soborno, esto es, la anuencia del servidor de la DIAN a los ofrecimientos de dádivas por parte de externos, las cuales, por la naturaleza de nuestras funciones institucionales, lo son con el objeto de concretar un indebido favorecimiento desde el servicio público.

Con todo, también hay manifestaciones de faltas a la probidad con conductas de falsedad, dos asociadas al cumplimiento de la misionalidad a través de engaños y fraudes y otra a la condición de funcionario público en su dimensión de empleado, vía proporción de información inexacta para hacerse a una posición. De igual manera, concurren conductas que evidencian la adopción de decisiones manifiestamente contrarias a derecho y una más que habla de solicitud o constreñimiento por parte del servidor público para que el particular le de dinero u otra utilidad indebida. Adicionalmente, se cuenta con el informe consolidado de las quejas disciplinarias recibidas entre el 1 de enero al 30 de noviembre de 2020, haciendo énfasis en aquellas que, por los hechos denunciados, ameritaron su traslado a otras entidades.

En concordancia, se radicaron en la Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno novecientos dieciséis (916) quejas, de las cuales, ciento cinco (105) corresponden a hechos que por competencia deben ser investigados por otras entidades, tales como: Agencia ITRC, Policía Nacional, Fiscalía General de la Nación, ICA, INVIMA, Contraloría Delegada para la participación Ciudadana, Comando Aéreo de la FAC, Superintendencia de Industria y Comercio, Gobernación del Cauca, y Contraloría General de la Nación. Las conductas que se aprecian en las quejas trasladadas a otras entidades corresponden a las siguientes:

Conductas	Cantidad
Corrupción	77
Abuso de autoridad	7
Contrabando	7
Evasión de impuestos	6
Irregularidades en funciones	6
Silencio administrativo	2
TOTAL	105

Ahora bien, las conductas ligadas a corrupción pasan por temas como cohecho, concusión, prevaricato, favorecimiento por servidor público, facilitación del contrabando y de la evasión de impuestos y el asocio a incremento patrimonial injustificado.

Por último, algunas denuncias que han sido canalizadas por la DIAN, en realidad no tienen que ver con ella, sino con la actuación de servidores de otras instituciones.

2. Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad⁴

Durante la vigencia 2020, la estrategia de racionalización de trámites cambió, enmarcándose en la Estrategia de Digitalización que actualmente adelanta la DIAN, para lo cual fue necesario realizar el análisis de la situación actual de los trámites y otros procedimientos administrativos (Opas) registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

De otra parte, se identificaron los reportes y compromisos gubernamentales que se deben cumplir en el marco de iniciativas como: Estado Simple Colombia Ágil, Doing Business, Plan Nacional de Desarrollo, Plan de Integración al Portal del Estado Colombiano GOV.CO, Decreto 2106 de 2019 y las acciones de racionalización programadas en el año 2019, a las cuales se les debía dar continuidad en el año 2020.

La Estrategia de Digitalización de la DIAN, se ha venido ejecutando a través de las siguientes etapas:



El portafolio de trámites de la entidad se encuentra disponible en el Sistema Único de Trámites y Servicios: www.suit.gov.co. Como resultado de lo anterior, la Estrategia de Racionalización de Trámites que se consolidó y ejecutó para el año 2020, se encuentra disponible en el siguiente link: https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/6_1_seguimiento_estrategia_racionalizacion_mayo_2020.pdf⁵

⁴ Dirección de Gestión Organizacional – Informe Contexto Estratégico PAAC 2021, Componente Racionalización de Trámites. Estrategia de Racionalización de Trámites SUIT

En cuanto a su seguimiento, es preciso indicar que la Estrategia de Racionalización de Trámites 2020 se cumplió en un 100%, habiéndose racionalizado 11 trámites.

Otras acciones de racionalización programadas en la estrategia del año 2020 que culminan en vigencias posteriores son:

- Racionalización tecnológica y administrativa del trámite de “Devolución de IVA a turistas extranjeros”. Finalización programada para los años 2024 y 2025 respectivamente.
- Racionalización Normativa del trámite de “Autorización como Operador Económico Autorizado”. Finalización programada para el año 2021.

El detalle del seguimiento de la estrategia de racionalización del año 2020, se encuentra disponible para consulta en el siguiente enlace:

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/SeguimientoEstrategiaRacionalizacionConsolidado2020.pdf>

3. Necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites

La estrategia de Racionalización de Trámites propuesta para el año 2021 se plantea teniendo en cuenta la implementación de la estrategia de Digitalización de la DIAN definida en el 2019, las acciones de racionalización programadas en el mismo año con continuidad en las próximas vigencias, las necesidades reportadas por las dependencias, y finalmente la iniciativa de servicios compartidos que se encargará de diseñar, implementar, probar y poner en producción, los servicios compartidos para realizar una gestión integral de las operaciones de gestión aduanera, tributaria y cambiaria, a través de medios digitales de forma ágil y eficiente.

4. Necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas)⁶

Durante el año 2020 se adelantaron actividades para el desarrollo de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, desde la generación de las estrategias de rendición de cuentas y de participación ciudadana, hasta su ejecución y evaluación por parte de los competentes.

En el portal web se publicó el documento “Estrategia Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2020”, con el propósito de mejorar la gestión institucional, elevando los niveles de credibilidad y confianza de los grupos de valor y de interés, tales como la realización a nivel nacional de los Comités de Gestión TAC (Tributaria, Aduanera, Cambiaria), Conferencia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, realización de más de 1.100 interacciones con grupos de valor a nivel nacional, especialmente de “Participación Ciudadana”.

Además, se incluyó una actividad referida a la Rendición de Cuentas – Construcción de Paz, siguiendo los lineamientos establecidos en la circular conjunta 100- 006 de 2019 del DAFP y la Presidencia de la República.

⁶ Oficina de Control Interno – Informe de Gerencial de seguimiento al PAAC, periodo enero – diciembre de 2020.

La Oficina de Control Interno realizó la Evaluación de la Rendición de Cuentas 2019 – 2020, en el cual se señala la realización de los Comités TAC, la audiencia pública virtual con la participación de 28.738 asistentes a través de las diferentes redes sociales, las jornadas de cobro y las estrategias de servicio adelantadas en un año afectado por las condiciones de salud pública. Los detalles de la audiencia pueden ser consultados en la página web en el siguiente link:

<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadania/RendicionCuentas2020/Documento-Rendicion-de-Cuentas-2019-2020.pdf>

Es importante resaltar que, de acuerdo con lo establecido en la estrategia de rendición de cuentas, las reuniones que sostienen la Dirección General y las Direcciones de Gestión, así como las Direcciones Seccionales, para tratar temas técnicos del quehacer de la entidad, se convierten en escenarios de diálogo con la ciudadanía.

De acuerdo con los datos registrados en el portal web de la DIAN, durante el 2020 se realizaron cerca de 50 eventos con la participación de directivos, representantes de la ciudadanía y de los sectores productivos del país. El reporte se encuentra publicado para consulta pública en la siguiente ruta:

<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadania/RendicionCuentas2020/Participacion-eventos-Rendicion-de-cuentas.pdf>

Conforme con los resultados presentados anteriormente, para el 2021 se espera continuar consolidando los espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana, que viene adelantando la Entidad. Adicionalmente, a través de una encuesta realizada para la construcción del PAAC 2021, dirigida a los ciudadanos, se consultó sobre los temas en que la DIAN debería profundizar en su proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía, encontrando lo siguiente:

- 52 ciudadanos opinan que se debe profundizar en presentar los resultados en la *lucha contra la evasión, elusión y contrabando*, 28 señalaron la opción de *mejoras en el servicio (trámites y atención al ciudadano)*, 26 personas seleccionaron la opción de *acciones para promover la cultura tributaria*, por su parte 24 prefieren que se profundice en resultados de la *lucha contra la corrupción* y 20 participantes de la encuesta, prefieren que se aborde la *explicación de los resultados y uso de los recursos*.

De lo anterior, se evidencia que hay una clara tendencia que permite concluir que los ciudadanos opinan que en los espacios de rendición de cuentas es necesario profundizar en los resultados alcanzados en la *lucha contra la evasión, elusión y contrabando*.

(espacio en blanco)

5. Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano⁷

Respecto del componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, durante el año 2020, se adelantaron diferentes actividades que propendieron por la satisfacción de los ciudadanos a través de la mejora en la calidad y los servicios que brinda la entidad, a saber:

- Elaboración del proyecto de resolución para la formalización de Divisiones y/o puntos de contacto, que redundará en el robustecimiento del área de Servicio al Ciudadano.
- Evaluación de los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS para los canales telefónico y presencial, en términos de oportunidad, disponibilidad, productividad y calidad.
- Instalación de 16 quioscos virtuales de autogestión, en funcionamiento desde el mes de abril en el mismo número de municipios.
- Puesta en funcionamiento de la APP DIAN.
- Capacitaciones a los funcionarios, enfocadas al fortalecimiento de las competencias de orientación al servicio del ciudadano.
- Realización de actividades enfocadas en la construcción de relaciones de confianza entre la DIAN y la ciudadanía para promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.
- Diseño de la "Estrategia Para la Construcción de la Experiencia de Servicio".
- Campañas que promuevan la oportunidad y calidad en la gestión de las solicitudes ingresadas al SIE de PQSR.
- Realización de la caracterización de los grupos de valor e interés.
- Estrategia de Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal.
- Cultura de la Contribución en la Escuela.
- Caracterización de resguardos y asociaciones indígenas a nivel nacional.

Para el 2021 se implementará la Estrategia Para la Construcción de la Experiencia de Servicio, que es un proyecto institucional e involucra varios frentes de trabajo que deben desarrollarse, interconectados y de manera simultánea:

- a) Se deben mejorar los niveles de conocimiento del cliente, la analítica de sus interacciones y la evaluación de su percepción.
- b) La entidad debe incursionar de manera decisiva en los análisis de moralidad fiscal, que orienten estrategias desde las iniciativas de cultura de la contribución y permitan la identificación y generación de nuevos incentivos hacia el cumplimiento.
- c) Se debe promover y profundizar a la autogestión como la táctica fundamental de la entidad para facilitar el cumplimiento, lo cual requiere desarrollar a cabalidad el plan de modernización tecnológica para el servicio y el control.

⁷ Información tomada de:

- Oficina de Control Interno – Informe de Gerencial de seguimiento al PAAC, periodo enero – diciembre de 2020.
- Dirección de Gestión de Ingresos - Estrategia para la redefinición de la experiencia de servicio del cliente DIAN.

- d) Es imprescindible transformar los productos y servicios institucionales, facilitarlos y acercarlos al ciudadano desde la normatividad, los trámites, los servicios en línea y los canales de atención y soporte destinados al cliente.
- e) Mejorar la experiencia del cliente, es por supuesto un rasgo derivado de la transformación y el fortalecimiento del factor humano, aspecto trascendental dentro del proceso.
- f) Finalmente, es necesario que los propósitos y logros de la estrategia estén acompañados de una línea de comunicación e información basada en el progreso y transformación de realidades que acompañe y soporte la narrativa de transformación institucional y logre así un posicionamiento a partir de las mejoras sustantivas y los avances institucionales.

6. Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia⁸

En relación con los Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, establecidos en la Ley 1712 de 2014, durante la vigencia 2020, se adelantaron acciones tales como la implementación de una “*Agenda conjunta de trabajo entre -DIAN- y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República*”, cuyo objetivo es: Aunar esfuerzos para fortalecer la política de integridad, transparencia y prevención de la corrupción en la DIAN y las acciones desarrolladas se enmarcan en dicho acuerdo entre las entidades.

Además, se adelantaron capacitaciones y talleres, con el fin de fortalecer los conocimientos para la implementación y cumplimiento de las obligaciones en esta materia por parte de la entidad, aunado a una estrategia de comunicaciones tanto interna como externa.

También se elaboró y publicó un Manual para el tratamiento de datos personales y mediante acto administrativo de la Dirección General se asignó a la Oficina de Seguridad de la Información como Oficial de Protección de Datos Personales y se establecieron otras obligaciones relacionadas con protección de datos a las áreas de la Entidad.

Se implementó, además, la firma de acuerdos de confidencialidad de los funcionarios, el registro de bases de datos que contienen datos personales ante la SIC, capacitación de funcionarios sobre uso de datos personales y apoyo a las diferentes dependencias en la entrega de información, entre otras acciones. En materia de protección de datos, se elaboró el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información para la DIAN y se aprobó la Política de Seguridad y Privacidad de la Información.

Referente a la divulgación de la información a través del portal web y el mejoramiento del Índice de Transparencia, se realizó la revisión del informe de la vigencia 2019 y se efectuaron los ajustes por parte de los responsables. Además, se implementaron mecanismos para el desarrollo de actividades que permitieran la promoción de la transparencia y la integridad así:

- 1) Adopción de la figura del Oficial de Transparencia de la DIAN en coordinación con la Vicepresidencia de la República con el ánimo de contar con canales de denuncia efectiva y trámites que permitan la promoción de las actividades anticorrupción.

⁸ Oficina de Control Interno – Informe de Gerencial de seguimiento al PAAC, periodo enero – diciembre de 2020 y Oficial de Transparencia – Informe Diagnóstico Transparencia DIAN – PAAC 2020.

- 2) Creación del buzón de denuncias en articulación con la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República denominado soytransparente@dian.gov.co, el cual se encuentra asignado al Oficial de Transparencia de la DIAN.
- 3) Autodiagnóstico en materia de conflicto de intereses en la DIAN como parte del proceso de construcción de integridad en la Entidad, el cual arrojó una calificación de 36 sobre 100 puntos, de acuerdo con la metodología del DAFP.
- 4) Participación en la construcción del proyecto de Ley de Transparencia presentado por parte de la Presidencia de la República ante el Congreso, con los temas relacionados a continuación:
 - a) Soborno Transnacional
 - b) Beneficiario Final
 - c) Intercambio de Información para la lucha contra la corrupción

Finalmente, se presentó la autoevaluación del año 2020, reportando un cumplimiento del 100%; la Procuraduría General de la Nación efectuó auditoría al Índice mencionado emitiendo un resultado del 95% de cumplimiento. La entidad objetó este resultado aportando las evidencias correspondientes y quedando a la espera por parte del ente de control de dicha revisión.

Teniendo en cuenta la anterior, la entidad implementará las acciones necesarias para hacer efectiva la aplicación de las diferentes estrategias y mecanismos diseñados y aprobados en el 2020. También continuará trabajando para consolidar los resultados de la Agenda con la Vicepresidencia y en el mejoramiento del Índice de Transparencia.

7. Diagnóstico del estado del ajuste a las matrices de riesgos

En el año 2020 se han realizado las siguientes acciones relacionadas con la gestión de riesgos:

- 1) Actualización de los procedimientos de Planificación de la Gestión de Riesgos PR-IC-0242 e Implementación, Monitoreo y Mejoramiento de la Gestión de Riesgos PR-IC-0243, así como de la nueva versión del instructivo Gestión de Riesgos.
- 2) Elaboración y aprobación por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del Marco para la Gestión de Riesgos, el cual contiene la nueva versión de la política de gestión de riesgos, principios, responsabilidades y comunicación.
- 3) Capacitaciones sobre la gestión de riesgos a servidores públicos de las Direcciones Seccionales de Impuestos de Cali, Impuestos y Aduanas de Pasto, Impuestos y Aduanas de Arauca e Impuestos y Aduanas de Santa Marta, así como de los procesos de Comercialización y Fiscalización y Liquidación.
- 4) Publicación de nuevas versiones de las matrices de riesgos del proceso de control interno y de los subprocesos de seguridad de la información, análisis de operaciones y gestión del riesgo e información de recaudo.
- 5) Revisión de las matrices de riesgos de los procesos de servicios informáticos, recursos financieros y de los subprocesos devoluciones y compensaciones y gestión documental.
- 6) Informes de monitoreo de riesgos realizados por los responsables de los procesos para los dos primeros cuatrimestres del año (enero - abril y mayo - agosto, en los cuales se reportaron 93 eventos de riesgo (asociados a 36 riesgos), de los cuales 47,31% fueron informados en el primer cuatrimestre y el 52,69% restante se presentaron en el segundo cuatrimestre.

D. Resultados encuesta Urna de Cristal

Durante el periodo comprendido entre el 17 y el 31 de diciembre de 2020 se llevó a cabo la publicación en la Urna de Cristal, de la encuesta: #PorUnaColombiaMásHonesta, desarrollada como parte de las actividades para la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC- 2021.

Para fomentar la participación de la ciudadanía en general, incluyendo a los funcionarios de la DIAN, se llevó a cabo una campaña publicitaria por redes sociales y correo electrónico, con lo cual se obtuvieron 212 respuestas que generaron los siguientes resultados generales:

- El 91% de los encuestados indicó que SI utilizan los canales virtuales disponibles en la página web de la DIAN para realizar consultas o trámites, lo que refleja que la encuesta llegó a ciudadanos que realmente conocen y han usado los servicios que la DIAN tiene a disposición para el cumplimiento de sus obligaciones.
- El 32% de los ciudadanos que participaron en la encuesta indicaron que para seguir realizando sus trámites y consultas por medio de los canales virtuales, la DIAN debe dar a conocer con mayor amplitud los servicios que tienen los portales web, el 22% señaló que la DIAN debe facilitar el acceso a los portales web, mientras que el 21% piensa que esto se lograría al disponer de mayores servicios en los portales web, el 16% señala que es necesario disponer de servicios en otros canales como una App (lo cual quiere decir que aún no conocen esta herramienta de la DIAN) y el 9% seleccionó la opción en que la DIAN debería disponer de servicios en otros canales como la audio línea o el call center.
- El 24% de los ciudadanos indica que se debe fortalecer en dar mayor visibilidad del botón de transparencia y acceso a la información, el 21% indicó que se debe tener Información actualizada, también un 21% señaló que no conocía el espacio de transparencia y acceso a la información, el 19% piensa que se requiere facilidad de acceso y el 15% considera que se debe fortalecer el botón en relación con información clara.
- Las respuestas de los ciudadanos indican que el 79% han participado en la rendición de cuentas de la DIAN.
- El 32% de los ciudadanos que respondieron la encuesta tiene la percepción de que el nivel de corrupción en la DIAN es medio, el 24% señaló que es bajo, el 20% piensa que es alto, un 20% calificó como muy alto este tema y el 5% indicó que no existe corrupción en la DIAN.
- En relación con la rendición de cuentas, se ubican las respuestas más representativas encontrando que 52 ciudadanos opinan que se debe profundizar en presentar los resultados en la lucha contra la evasión, elusión y contrabando, 28 señalaron la opción de mejoras en el servicio (trámites y atención al ciudadano), 26 personas seleccionaron la opción de acciones para promover la cultura tributaria, por su parte, 24 prefieren que se profundice en resultados de la lucha contra la corrupción y 20 participantes prefieren que se aborde la explicación de los resultados y uso de los recursos.
- El 61% de los encuestados considera que la DIAN ha evolucionado favorablemente en su lucha contra la corrupción, mientras que el restante 39% considera lo contrario.
- 74 ciudadanos que respondieron la encuesta consideran que los servicios aduaneros son los más vulnerables ante hechos de corrupción; 42 personas señalaron que los temas de fiscalización son más vulnerables y 39 participantes piensan que se pueden presentar en mayor medida en los temas de contratación.

- El 56% de la población prefiere el canal virtual para denunciar hechos de corrupción, frente a un 37% que prefiere hacerlo de manera presencial y un 6% que seleccionó la opción del canal telefónico.
- 111 personas consideran que todos los riesgos señalados (sobornos, apropiación y desviación indebida de recursos, tráfico de influencias, abuso de poder, enriquecimiento ilícito y encubrimiento) se pueden presentar en la DIAN. 29 participantes consideran que se puede presentar sobornos y 25 personas señalaron el tráfico de influencias. Esto refleja que buena parte de los ciudadanos que participaron, consideran que la corrupción en la DIAN puede llegarse a presentar de varias formas.
- El 55% de las personas prefieren el correo electrónico como canal para recibir información de la DIAN, seguido de un 17% que prefiere el WhatsApp y de un 15% que señaló la página web.

Para mayor información, los resultados de la encuesta pueden ser consultados en el siguiente link: https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=xnMGGuEkbUe7TbpqkaPFiB_kJyyXD9FJs4yCzh0hSvNURetBTDVJTIVBTvZOQIRtUk1HR0xURkdMRS4u&AnalyzerToken=6Y9el4987Wt8Oik3mN7dyPWUMLo2m5cp

E. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC- 2021

En cumplimiento de la normatividad sobre la materia, a continuación, se presentan las actividades relacionadas con los diferentes componentes que conforman el el PAAC: Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Atención al ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información, y otras iniciativas adicionales, que desarrollará la DIAN en la presente:

1. *Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos*

En su proceso de transformación, la DIAN viene ejecutando acciones para fortalecer sus matrices de riesgos, en desarrollo de su Política de Riesgos, trabajando de forma integral y considerando los riesgos generados a partir de fallas o debilidades internas, que comprometen la calidad y oportunidad de los productos y servicios; aquellos originados por amenazas externas, que involucran la interacción de la ciudadanía con la Entidad, así como los factores que los promueven, valorando tanto probabilidad como el impacto en los procesos conforme a la metodología vigente⁹.

Para el año 2021, se desarrollarán las siguientes actividades:

1. Actualizar matrices de riesgos de los procesos o subprocesos.
2. Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción.
3. Elaborar informe de los resultados de la aplicación de la encuesta en diciembre de 2020 en los temas relacionados con los riesgos de corrupción.
4. Realizar informe de monitoreo a las matrices de riesgo.

⁹ Código de Buen Gobierno DIAN

5. Elaborar informe consolidado de la gestión de riesgos.
6. Evaluar el estado del sistema de control interno institucional, dentro del contexto del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Para mayor detalle se debe consultar el formato en Excel del PAAC 2021.

2. Racionalización de trámites

En el Mapa Estratégico de la DIAN 2021, se estableció el objetivo estratégico: *Ser un referente en materia de trámites y servicios digitales*, asociado al pilar estratégico de Cercanía al Ciudadano. En este contexto en el año 2021 se desarrollarán las siguientes actividades:

1. Adelantar la implementación y seguimiento de la estrategia de digitalización - racionalización de trámites de la DIAN.
2. Reportar avances en la estrategia de digitalización - racionalización de trámites de la DIAN.
3. Gestionar ante el DAFP la modificación estructural de trámites, así como su creación o eliminación, según demanda de la DIAN aplicando el procedimiento vigente.
4. Gestionar la actualización de todas las acciones relacionadas con los trámites inscritos en el SUIT, que se den como consecuencia de la digitalización-racionalización de trámites.
5. Adelantar la estrategia de uso y apropiación para la digitalización - racionalización de trámites en la DIAN.

Para mayor detalle se debe consultar el formato en Excel del PAAC 2021.

3. Rendición de cuentas

La Entidad tiene en el pilar estratégico, “Cercanía al Ciudadano”, el objetivo estratégico “Posicionar a la DIAN como una entidad cercana, ágil y eficiente frente a sus grupos de interés”, por lo cual se cuenta con Directivos comprometidos en la transformación de la entidad y su relacionamiento con la ciudadanía.

Adicionalmente se cuenta con la Política de rendición de cuentas: La DIAN hará de la interlocución directa entre la entidad, los representantes de la ciudadanía y la sociedad en general, la base de la estrategia que facilite el ejercicio del control social a su gestión y el fortalecimiento del sentido de lo público. Así mismo, la Gerencia de la DIAN en sus diferentes niveles, capitalizará esta interacción en la materialización de las oportunidades de mejora, ajuste de planes, programas y proyectos orientados al logro de los objetivos institucionales.

Para el año 2021, en atención a las necesidades e intereses de la ciudadanía y grupos de interés, se desarrollarán las siguientes actividades:

- 1) Desarrollar la Estrategia de Rendición de Cuentas DIAN con derechos humanos.
- 2) Desarrollar la Estrategia de Participación Ciudadana DIAN.

- 3) 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.
- 4) Planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos.
- 5) Realizar la Evaluación de la Rendición de Cuentas 2021.

Para mayor detalle se debe consultar el formato en Excel del PAAC 2021.

4. *Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano*¹⁰

Cómo se indicó anteriormente, la Entidad tiene dentro de sus pilares estratégicos, el pilar de Cercanía al Ciudadano, cuyos objetivos estratégicos son: 1) posicionar a la DIAN como una entidad cercana, ágil y eficiente frente a sus grupos de interés y 2) ser un referente en materia de trámites y servicios digitales.

Es importante mencionar que la DIAN cuenta con una Política frente a grupos de interés, dentro de la cual se desarrollan políticas relacionadas al servicio, los clientes, sobre el producto o servicio, sobre la infraestructura y herramientas a través de los cuales se suministra el servicio y sobre los orientadores del servicio; se resalta que La DIAN prestará un servicio ágil, confiable, oportuno, efectivo y con criterio unificado a los clientes internos y externos para el cumplimiento de las normas que integran el sistema tributario, aduanero, cambiario y administrativo, consolidando la ética del servicio al interior de la entidad mediante la utilización de tecnologías de información y comunicación.

En este contexto, se planteó la necesidad de transformar la experiencia de servicio que ofrece la DIAN, lo cual es un proyecto institucional e involucra varios frentes de trabajo que deben desarrollarse, interconectados y de manera simultánea:

- 1) Se deben mejorar los niveles de conocimiento del cliente, la analítica de sus interacciones y la evaluación de su percepción.
- 2) La entidad debe incursionar de manera decisiva en los análisis de moralidad fiscal, que orienten estrategias desde las iniciativas de cultura de la contribución y permitan la identificación generación de nuevos incentivos hacia el cumplimiento.
- 3) Se debe promover y profundizar a la autogestión como la táctica fundamental de la entidad para facilitar el cumplimiento, lo cual requiere desarrollar a cabalidad el plan de modernización tecnológica para el servicio y el control.
- 4) Es imprescindible transformar los productos y servicios institucionales, facilitarlos y acercarlos al ciudadano desde la normatividad, los trámites, los servicios en línea y los canales de atención y soporte destinados al cliente.
- 5) Mejorar la experiencia del cliente, es por supuesto un rasgo derivado de la transformación y el fortalecimiento del factor humano, aspecto transcendental dentro del proceso.

¹⁰ Documento Dirección de Ingresos

- 6) Finalmente, es necesario que los propósitos y logros de la estrategia estén acompañados de una línea de comunicación e información basada en el progreso y transformación de realidades que acompañe y soporte la narrativa de transformación institucional y logre así un posicionamiento a partir de las mejoras sustantivas y los avances institucionales.

Frente a este panorama se considera el desarrollo de acciones estructurales para propender por la cercanía al ciudadano:

- a) Fortalecer actitud y aptitud de servidores para el servicio.
- b) Construcción del Journey Map DIAN (ciclo de vida del cliente; integración a procesos procedimientos, canales y trámites y servicios).
- c) Innovación tecnológica para servicio, Visión 360°, omnicanalidad, Analítica, Evaluación en caliente, Capacitación virtual cliente externo.
- d) Segmentación y caracterización automatizada, analítica, en tiempo real.
- e) Integración Ventanilla hacia dentro Ventanilla hacia fuera.
- f) Diferenciación e integración de canales de servicio.
- g) Identificación y gestión puntos de dolor.
- h) Plan Comunicaciones.
- i) Evaluación Integral (registro de operación, percepción, motivación e intención).

Para el año 2021, se desarrollarán las siguientes actividades:

- 1) Evaluar los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS definidos para los canales telefónico y presencial, en términos de oportunidad, disponibilidad, productividad y calidad.
- 2) Identificar los Servicios candidatos para hacer parte de la Fase III de la APP DIAN y apoyar las actividades de diseño, prueba y administración de la herramienta.
- 3) Dimensionar los requerimientos y especificaciones operativas para llevar a cabo la contratación o el establecimiento de los servicios para el centro de contacto BPO DIAN, acorde con los preceptos y condiciones establecidas en el objetivo de Cercanía con el ciudadano, fundamentalmente el mejoramiento de los niveles de eficacia y los tiempos de respuesta.
- 4) Mejorar la funcionalidad de las ramas actuales del chatbot institucional y desarrollar esquemas de atención cognitiva y/o predefinida para Inscripción RUT y Devoluciones.
- 5) Mejorar el esquema de atención no presencial de trámites, implementando el agendamiento para video llamada a través de Microsoft "Teams" para la atención de los trámites de inscripción y actualización del RUT.
- 6) Participar de las actividades identificadas en el Plan Institucional de Capacitación desarrollado por la Universidad Nacional cuyas temáticas estén relacionadas con el mejoramiento de la competencia de orientación al servicio del ciudadano, Cultura de la Contribución, QRS y Registro Único Tributario- RUT.
- 7) Construir relaciones de confianza entre la DIAN y la ciudadanía para promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.
- 8) Diseñar y aplicar la Encuesta Nacional de Percepción General de la Calidad del Servicio DIAN
- 9) Diseñar los nuevos instrumentos para la valoración de la percepción ciudadana en los distintos canales de atención (Presencial, Telefónico, Chat, Redes, PQSRD, APP, Evaluación Cliente Interno y Quioscos de autogestión).

- 10) Realizar campañas de servicio integrales, segmentadas y focalizadas en la asistencia, facilitación e incentivo del cumplimiento voluntario de las obligaciones de los grupos de valor de la Entidad, acordes con lo definido en el Plan de Choque 2021.
- 11) Desarrollar campaña de servicio consistente en definir esquema de atención preferencial y focalizado para quienes conforman el macrosegmento de medianos contribuyentes ubicados en la ciudad de Bogotá.
- 12) Realizar campaña orientada al mejoramiento de la calidad de la información en el RUT, que promueva el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los grupos de valor de la Entidad, acordes con lo definido en el Plan de Choque 2021
- 13) Implementar la estrategia de construcción de la nueva experiencia de servicio DIAN.
- 14) Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal - NAF: Posicionar los NAF, mediante el desarrollo de estrategias enfocadas por públicos objetivos con impacto social (ej. Género, madres cabeza de hogar).
- 15) Cultura de la contribución en la Escuela- CCE.: Ampliar la cobertura con 6 nuevas Direcciones Seccionales (Acuerdo con secretarías de educación de la ciudad y del departamento).
- 16) Copa de la Contribución: Generar propuesta y realizar el evento lúdico pedagógico.

Para mayor detalle se debe consultar el formato en Excel del PAAC 2021.

5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

La DIAN continuará desarrollando actividades que garanticen el derecho al acceso a la información pública, conforme con la normatividad:

1. Actualizar la base de datos de conceptos jurídicos en la WEB de la Entidad
2. Publicar mensualmente y trimestralmente el Boletín Jurídico Aduanero.
3. Diseñar e 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.
4. Realizar el monitoreo al acceso a la información pública.

Para mayor detalle se debe consultar el formato en Excel del PAAC 2021.

6. Iniciativas Adicionales

Para la DIAN es de gran importancia fortalecer este componente de manera que todas las áreas participen y se comprometan con la ejecución del PAAC 2021, en este sentido se contempla la realización de las siguientes actividades:

- 1) Formulación de la Estrategia de conflicto de Intereses de la DIAN.
- 2) Formulación de riesgos para el conflicto de intereses en el mapa de riesgos de corrupción de la entidad.
- 3) Proponer mejoras para fortalecer los canales de denuncias de corrupción.
- 4) Desarrollar 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, el Departamento Nacional de Planeación, y el

- Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -INVIMA, con el fin de continuar avanzando en estándares de transparencia y seguir logrando una gestión del riesgo más integral de las operaciones aduaneras.
- 5) Desarrollar servicios informáticos electrónicos a fin de continuar agilizando las operaciones aduaneras, seguir avanzando en estándares de transparencia y reduciendo riesgos inherentes a las mismas.
 - 6) Consolidación de la puesta en producción SIE de Denuncias y Enlace en la Página Web de denuncias de la DIAN, en el cual se reciben las denuncias por corrupción y se les brinda un trato diferencial.
 - 7) Sensibilizar a los funcionarios que realizan investigaciones en las direcciones seccionales de Fiscalización y Liquidación, sobre tipologías de lavado de activos.
 - 8) Revisión y ajuste de la matriz de riesgos de Gestión en el Subproceso de Fiscalización.

Para mayor detalle se debe consultar el formato en Excel del PAAC 2021.

F. **Anexo – Formato de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC- 2021.**