

## Elementos de Diagnóstico para la Formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) DIAN 2018

Diciembre de 2017

## Tabla de Contenido

	Pág.
1. Presentación	3
2. Elementos para la Formulación del PAAC	
3. Formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018	14

## 1. Presentación

En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las Direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP han establecido una metodología para elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) que contempla como uno de sus elementos centrales la estrategia de lucha contra la corrupción y que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal anualmente.

Dicha estrategia tiene continuidad con el nuevo modelo de Planeación y Gestión MIPG establecido mediante el Decreto 1499 de 2017 y su manual operativo, y en el cual se señala que el PAAC debe contener la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, debe tener un carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, y se desarrollan en detalle en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación. Dichos componentes son:

- Dimensión: Control Interno - Gestión del Riesgo de Corrupción (Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para su mitigación).
- Dimensión: Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) -Racionalización de trámites -Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano -Rendición de cuentas.
- Dimensión: Información y Comunicación Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Para su elaboración, es necesario tener en cuenta:

1. El PAAC debe ser parte integral del plan de acción institucional.
2. La apropiación del PAAC debe darse desde la Alta Dirección de la entidad.
3. Se debe socializar el PAAC antes de su publicación para que actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.
4. Las entidades deberán promocionar y divulgar el PAAC dentro de su estrategia de rendición de cuentas.
5. El PAAC debe contener acciones, responsables y fechas de cumplimiento esperadas.
6. El PAAC contiene la apuesta institucional para combatir la corrupción.

Además de los elementos arriba señalados, se recomienda que se incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar el control ciudadano y el diálogo en la rendición de cuentas, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública y prevenir hechos de corrupción.

Finalmente, en el PAAC se incluyen los parámetros básicos que deben atender las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

## 2. Elementos para la Formulación del PAAC

Ahora bien, en atención al Ciclo PHVA de la norma de calidad y en atención a la normatividad y metodología vigente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) y de los procedimientos de planeación estratégica, táctica y operativa de la DIAN se siguen las siguientes instancias para su formulación, diseño y monitoreo:

- **Revisión estratégica anual de la Alta Dirección:** A comienzos del mes de septiembre de cada vigencia, cuando se inicia un período de gobierno, se formula el Plan Estratégico Institucional atendiendo los compromisos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo, en el Plan Estratégico Sectorial, en los compromisos internacionales y nacionales del gobierno nacional y en materia de políticas públicas que desarrolla el gobierno nacional. Anualmente, en el mes de septiembre se adelanta con la Alta Dirección una revisión del Plan Estratégico teniendo en cuenta elementos del contexto, cambio en políticas públicas y la revisión de los riesgos estratégicos de la entidad.

Enseguida se presentan los cambios que fueron presentados y aprobados en el Comité de Coordinación del 12 de septiembre de 2017:

Código y Nombre de la Iniciativa Plan Táctico	Resultado(s) Esperado(s) Producto(s)	Modificación (Selecciones con una X)		Justificación y descripción de las Propuestas
		Crear	Ajustar	
TH1.2. Diseño e implementación de elementos del sistema de carrera que permitan que el talento humano se desempeñe en los procesos de acuerdo a los perfiles requeridos por la entidad a cargo de la Subdirección de Gestión de Personal	Talento humano ubicado en los procesos de acuerdo al perfil requerido		X	<p><b>Propuesta:</b>                      Meta 2017 100%                      Meta 2018 0%</p> <p>En la planeación táctica del año 2014, se consideró que los diferentes lugares administrativos podrían tener dificultades en su normal operación, al tener que reubicar en un solo año a los funcionarios cuyo perfil no correspondía con el requerido en el proceso, por ello se fijó como meta reubicar al 50% de los mismos en el año 2017 y el restante 50% en el año 2018; sin embargo, el proceso de encargos en el período 2014 – 2017, trajo como consecuencia la ubicación de más 3.262 servidores públicos de acuerdo al perfil requerido en los procesos.</p> <p>Así las cosas este resultado se viene materializando desde el segundo semestre del año 2014, por lo que se espera cumplir la meta del 100% en la presente vigencia, esto de conformidad con lo establecido en el Memorando 54 de febrero de 2017, referido al cumplimiento de esta actividad en el Plan Operativo del área en el año 2017.</p>

Código y Nombre de la Iniciativa Plan Táctico	Resultado(s) Esperado(s) Producto(s)	Modificación (Selecciones con una X)		Justificación y descripción de las Propuestas
		Crear	Ajustar	
TS1.1 Mejorar los mecanismos para la publicidad y divulgación de la información contractual	Cumplimiento de actividades y lineamientos establecidos desde Colombia Compra Eficiente para incorporación en SECOP II.		x	<p><b>Propuesta:</b>                      Meta Cuatrienio: 15%                      Meta 2017: 15%                      Meta 2018 : 0%</p> <p>En atención a los múltiples inconvenientes presentados en el manejo de la Plataforma SECOP II tales como dificultad de capacitar a las Direcciones Seccionales en el uso, ineficiencia de los procesos al interior de la plataforma y falta de armonización de los procedimientos internos.</p> <p>La meta 2018 se mantiene en cero (0) hasta que Colombia Compra Eficiente defina el cronograma de despliegue a nivel nacional.</p>

Código y Nombre de la Iniciativa Plan Táctico	Resultado(s) Esperado(s) Producto(s)	Modificación (Selecciones con una X)		Justificación y descripción de las Propuestas
		Crear	Ajustar	
GA1.1. Implementar el sistema de gestión documental de la entidad (SGDIAN).	"Sistema Implementado:1. Normalización: -Diagnóstico documental y asistencia técnica: Seccionales intervenidas con diagnóstico e implementación de planes de mejora a nivel nacional -Gestión del Cambio: Servicios de capacitación a los funcionario-Documentos e instrumentos archivísticos: TRD actualizadas, aprobados y convalidadas: Historia Institucional y TVD elaboradas. 2. Fortalecer la capacidad tecnológica de los procesos de la gestión documental. Seccionales (52) con módulos del sistema de información SGDIAN implementado: radicación y distribución de correspondencia, Documentos en Trámite, Administración Centralizada Archivos MGAF, Notificaciones, PQSR y Resoluciones Anticipadas- SARP). 3. Organizar y sistematizar la documentación. Expedientes organizados y digitalizados en las 52 seccionales Por la ampliación del horizonte del proyecto se espera cumplir al 100% así: 2019: 18,5% y 2020: 21,5%."		x	<p><b>Propuesta:</b>                      Meta 2017: 0,1%                      Meta 2018 : 1,3%</p> <p>Debido a la escasa asignación de recursos para la ejecución del proyecto, las metas planteadas para el cuatrienio no serán cumplidas. Se requiere ajustar la actividad así: "Sistema Implementado: (...) 2. Fortalecer la capacidad tecnológica de los procesos de la gestión documental. Seccionales (18) con módulos del sistema de información SGDIAN implementado: radicación y distribución de correspondencia, Administración Centralizada Archivos MGAF, y Resoluciones Anticipadas- SARP). 3. Organizar y sistematizar la documentación. Expedientes organizados y digitalizados en las 52 seccionales Por la ampliación del horizonte del proyecto se espera cumplir la meta programada para el cuatrienio en el 2020.</p>

Código y Nombre de la Iniciativa Plan Táctico	Resultado(s) Esperado(s) Producto(s)	Modificación (Selecciones con una X)		Justificación y descripción de las Propuestas
		Crear	Ajustar	
GA1.19. Adecuar la infraestructura física a las necesidades de la entidad.	Avance en la construcción en una nueva sede para el año 2018		x	<b>Propuesta:</b> Meta 2018 : 0  En atención a las restricciones de austeridad en el gasto, emanadas del artículo 104 de la Ley 1815 de 2016 y a las asignaciones presupuestales vigentes y proyectadas a la fecha.  En consecuencia se debería realizar la eliminación del producto.

Código y Nombre de la Iniciativa Plan Táctico	Resultado(s) Esperado(s) Producto(s)	Modificación (Selecciones con una X)		Justificación y descripción de las Propuestas
		Crear	Ajustar	
Adicionar dos (2) productos a la iniciativa G.A.1.20 Innovar utilizando mejores prácticas para inteligencia TACI basada en datos.	1. Documento de armado 2. Herramienta para mesa de riesgos		X	Se pretende mejorar el perfilamiento de la carga que ingresa al país mediante la construcción de una herramienta para la Mesa de Riesgos. Esto se hace necesario ya que los analistas de la mesa requieren una interacción con la información mas eficiente y efectiva. La herramienta contempla la aplicación de tecnologías de punta y el uso de metodologías de innovación y pensamiento de diseño. La solución permitirá el análisis en tiempo real de la información relevante del proceso y empoderará a los analistas a tomar mejores decisiones de perfilamiento.

Código y Nombre de la Iniciativa Plan Táctico	Resultado(s) Esperado(s) Producto(s)	Modificación (Selecciones con una X)		Justificación y descripción de las Propuestas
		Crear	Ajustar	
TG.2.1. Actualizar el contenido informativo institucional, en los canales de comunicación, con un alto índice de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página Web Portal Institucional.</li> <li>Intranet.</li> </ul>		x	Ajustar el porcentaje de avance teniendo en cuenta que la actualización de la página interna y externa de la entidad se realiza constantemente según demanda de solicitudes de las áreas del negocio

- **Encuesta Virtual sobre Rendición de Cuentas 2017 y Planeación 2018:** La DIAN pretende con este instrumento conocer la opinión sobre aquellos temas en los que la Entidad debe profundizar su explicación acerca de los resultados alcanzados, acciones pendientes y uso de recursos. Esto con el propósito de generar un diálogo más directo y efectivo con la ciudadanía, garantizando el ejercicio

de sus derechos, la resolución de sus problemas y la satisfacción de sus expectativas, frente a la misión institucional de la DIAN.

Así, se definió como un ejercicio fundamental de interacción con la ciudadanía la aplicación de una encuesta en el portal de internet de la entidad para indagar sobre aspectos claves en que debería profundizar la entidad en su proceso de rendición de cuentas del presente año, así como conocer, cuáles consideran que deben ser los planes y proyectos prioritizados en la planeación institucional y que cuenten con financiación para mejorar la gestión en el año 2018.

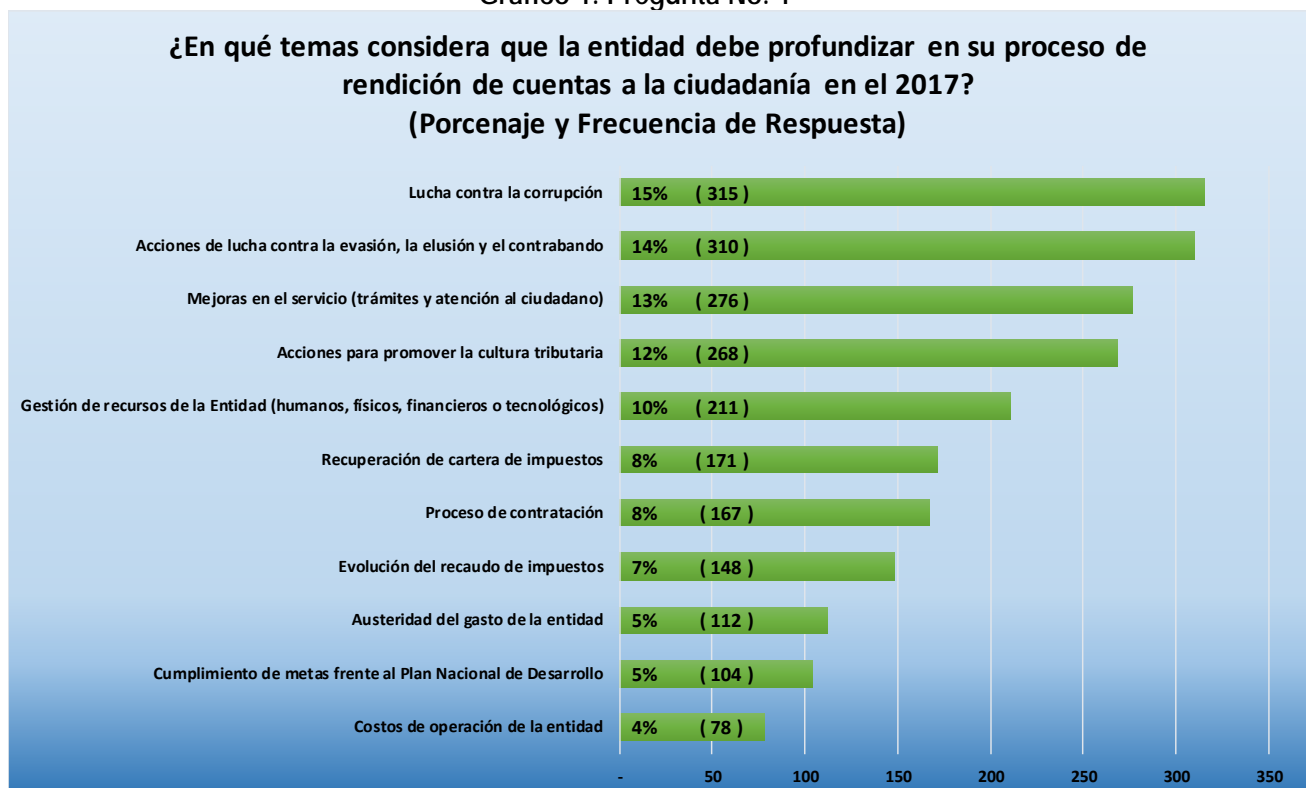
Así, entre el 24 de octubre y el 10 de noviembre de 2017 se publicó la encuesta antes referenciada, la cual comprendía las siguientes preguntas a la ciudadanía:

1. ¿En qué temas considera que la entidad debe profundizar en su proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía en el 2017?
2. ¿Cuáles considera que deberían ser las prioridades a desarrollar por la DIAN en el 2018?
3. ¿Hacia dónde cree que debe dirigirse el presupuesto de la DIAN en el 2018?

En total se contó con la participación de 640 ciudadanos, cuyo resultado enseguida se presenta.

Pregunta 1. ¿En qué temas considera que la entidad debe profundizar en su proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía en el 2017?

Gráfico 1. Pregunta No. 1



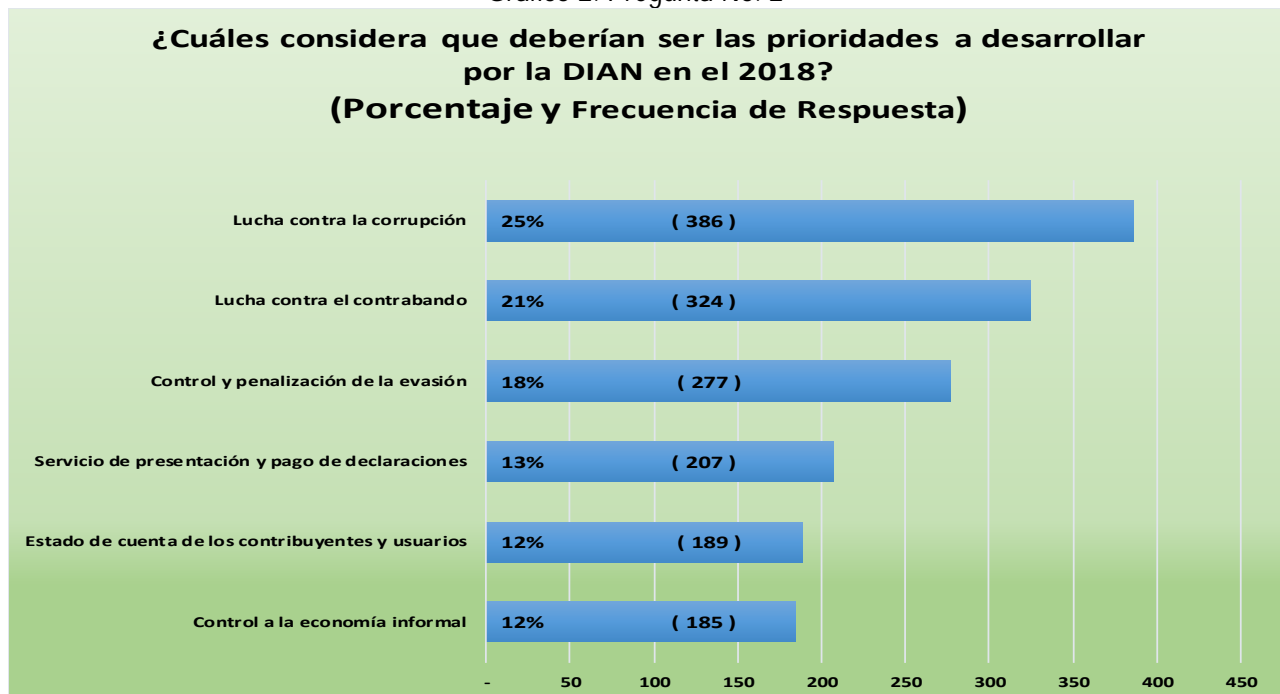
El mayor interés de la ciudadanía está relacionado con las acciones emprendidas por la entidad para luchar contra la corrupción (14,6%); y luego, el de las Acciones emprendidas para luchar contra la evasión, la elusión y el contrabando (14,4%). Estos dos temas llaman la atención a cerca del 30% de los ciudadanos que respondieron la encuesta.

A continuación, se encuentra el tema de las Mejoras en el servicio (trámites y atención al ciudadano) con un 12,8% y las acciones para promover la cultura tributaria 12,4%, es decir, que cada vez más les interesa a los ciudadanos conocer las acciones que adelanta la entidad con el propósito de brindar facilidades, herramientas y promoción de la cultura de la contribución que permita un mejor cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Para los restantes tópicos propuestos, su nivel de interés es inferior siendo el de Gestión de recursos de la entidad (9,8%), recuperación de cartera (7,9%) y proceso de contratación (7,7%), los más significativos de este segundo grupo de temas, en conjunto representan un 46%. Ver Gráfico 1.

Pregunta 2. ¿Cuáles considera que deberían ser las prioridades a desarrollar por la DIAN en el 2018?

Gráfico 2. Pregunta No. 2



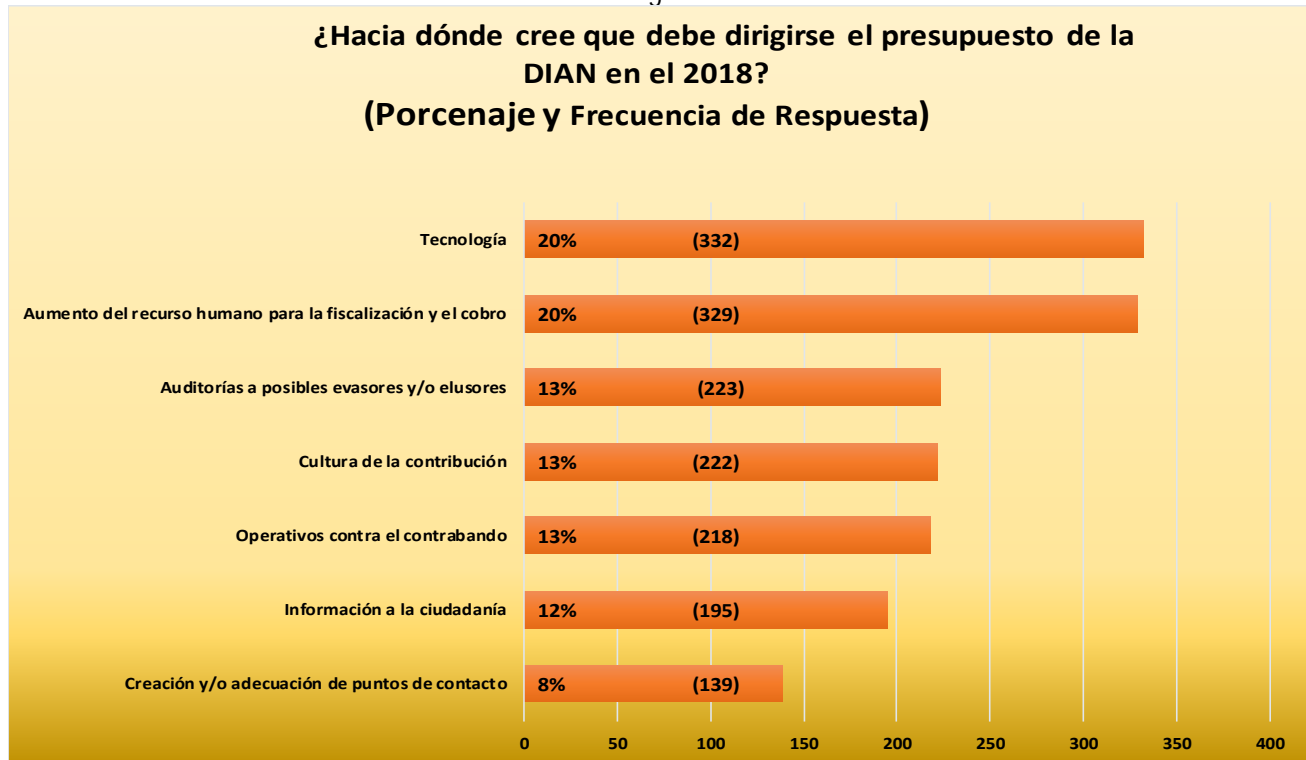
En esta segunda pregunta a los ciudadanos, guarda relación con lo expresado en la primera inquietud, es decir, el 63% manifestó que le gustaría que la entidad tuviera como prioridad los temas relacionados con la lucha contra la corrupción (24,6%), la lucha contra el contrabando (20,7%) y control y penalización de la evasión (17,7%).



Al igual que en la pregunta No. 1, a continuación, se ubican como asuntos prioritarios los referentes a la prestación de un mejor servicio, en este caso, al “Servicio de presentación y pago de declaraciones” con un 13,2%. Ver Gráfico 2.

Pregunta 3. ¿Hacia dónde cree que debe dirigirse el presupuesto de la DIAN en el 2018?

Gráfico 3. Pregunta No. 3



En cuanto a la tercera pregunta son dos los principales rubros hacia los cuales la ciudadanía desea que se concentren los recursos, el primero es la “Tecnología” (20%), y el segundo al “Aumento del recurso humano para la fiscalización y el cobro” (19,8%).

Al respecto, la DIAN se encuentra alineada con la opinión de los ciudadanos, y es así como en el 2018, dentro de los recursos apropiados para la entidad se tendrá una importante partida presupuestal destinada a atender las necesidades que se han identificado para la modernización tecnológica que quedó planteada en la Reforma Tributaria Estructural - Ley 1819 de 2016. Igualmente, se incorporó una partida presupuestal para que los funcionarios de planta temporal pasen a formar parte de la planta de la entidad en provisionalidad en los empleos permanentes que se crearán para tal fin.

En este mismo sentido, el Director de la entidad, anunció que se encuentra en preparación el documento técnico que sustenta la ampliación de la planta de la DIAN, el cual será presentado el próximo en el mes de febrero de 2018 a las entidades competentes.

A continuación, los ciudadanos resaltan la necesidad de recursos para adelantar las Auditorías a posibles evasores y/o elusores (13,4%), Cultura de la Contribución (13,4%) y Operativos contra el contrabando (13,1%), respuestas coherentes con lo expresado en las preguntas 1 y 2 de la presente encuesta virtual. Ver Gráfico 3.

- Sumado a lo anterior, se inició el proceso de planeación de las acciones a ejecutar en 2018, por lo que es importante contar con la apreciación de la ciudadanía frente a las prioridades en la gestión y ejecución presupuestal del próximo año. Además, de los elementos principales que se consideran en el PAAC y que sirven de referencia para la planeación del año siguiente, esto con el propósito de integrar las diferentes políticas públicas desde el propio Cuadro de Mando o Mapa Estratégico DIAN 2014 – 2018, tal como ocurre con este plan.
- **Comités de Desarrollo Administrativo:** Se llevan a Comité de Desarrollo Administrativo tanto los cambios normativos como los resultados y propuestas de plan del siguiente año. Lo anterior se realiza con base en lo establecido en las Resoluciones Internas 49/2013, 275/2013 y 10873/2015. Como en la Resolución Interna 275 se establece que como mínimo se deben realizar los Comités PDA de abril, agosto y diciembre en cada vigencia, se utilizan los mismos para presentar y aprobar el PAAC del año siguiente, así como sus posibles cambios por efecto a la modificación de los planes operativos que están autorizados para producirse en los meses de mayo y septiembre de cada vigencia.
- **Resultados FURAG:** Se toman en consideración los resultados del Formato Único de Resultados de Avance en la Gestión (FURAG) del primer semestre entregado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

### Análisis Resultados FURAG 2013 2016

Nuestro Rango de Calificación en el FURAG ha estado entre el 69% y el 75% entre los años 2013 y 2015, sin embargo:

- En cada año han cambiado los criterios de calificación del FURAG.
- Se han modificado las preguntas y componentes del FURAG. En cada año algunos componentes requieren más actividades a cumplir.
- A partir del 2015 cambió la estrategia de Gobierno en línea.
- Eficiencia Administrativa y Uso Racional del Papel a partir del 2015 pasó a ser parte de gestión documental.
- Gestión de Tecnologías de la información ahora se mide en la estrategia de Gobierno en línea.
- En el 2016 se modificaron los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Como se puede apreciar en el siguiente cuadro resumen de evolución de calificación de la DIAN en el FURAG, entre 2014 y 2016 se observa una mejora de 20 puntos básicos en la calificación, aunque queda una brecha significativa de mejora que paulatinamente se aspira ir cerrando frente a los parámetros del DAFP.

Evolución Calificación DIAN en el Reporte FURAG del DAFP				
Tema o componente	2013	2014	2015	2016
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	100	70	83	90
Transparencia y Acceso a La Información Pública	N.A	70	67	80
Participación Ciudadana en la Gestión	85	64	62	64
Rendición de Cuentas	75	58	79	80
Servicio al Ciudadano	61	74	73	77
Gestión del Talento Humano	63	91	76	85
Gestión de la Calidad	76	65	79	87
Eficiencia Administrativa y Uso Racional Del Papel	59	35	N.A	N.A.
Racionalización de trámites	78	76	64	89
Modernización Institucional	N.A	100	N.A	N.A.
Gestión de Tecnologías de la Información	47	30	N.A	N.A.
Gestión Documental	79	92	71	73
Plan Anual de Adquisiciones	N.A	100	100	100
Gobierno en Línea	64	42	60	59
<b>Promedio</b>	<b>72</b>	<b>69</b>	<b>74</b>	<b>80</b>

Convenciones: FURAG: Formato Único de Reportes de Avances a la Gestión.  
 DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública

- Sin embargo, y ahora con la implementación del nuevo MIPG mediante el FURAG II se hace un autodiagnóstico institucional, medición que se realizó en el mes de noviembre de 2017 con los lineamientos e instrumentos establecidos por las entidades líderes de las 16 políticas de gestión y desempeño, con el fin de identificar la Línea Base para el 2018. Sin embargo, dados los tiempos de la planeación en la DIAN y del nuevo modelo de evaluación del desempeño aprobado por la Comisión Nacional del Servicio Civil a la entidad en octubre de 2017, las posibles brechas que no se ha considerado inicialmente en el PAAC que se publique en el mes de enero del presente año en el portal web de la DIAN, se ajustará según el procedimiento acordado en los meses de abril y mayo de 2018.

Igualmente, para el PACC del 2018 de la DIAN se tiene en cuenta el informe de revisión del DAFP sobre el diseño del PAAC remitidos a mediados del 2017 a cada entidad, los cuales se presentaron en el Comité PDA de agosto de 2017 y en la revisión estratégica de septiembre de 2017. Los siguientes son recomendaciones de dicha entidad:

- ✓ Se recomienda el seguimiento permanente a las acciones de racionalización propuestas de tal forma que se ejecuten las programadas para la presente vigencia y así cumplirle a la ciudadanía.
  - ✓ Tener en cuenta espacios de participación y diálogo con la ciudadanía y grupos de valor de tal forma que las observaciones que estos hagan sean tenidas en cuenta e incluidas dentro la planificación de la institución como acciones de mejora. Adicionalmente, buscar mecanismos para divulgarlas a los interesados.
  - ✓ Determinar los mecanismos que adoptará la entidad para efectuar la evaluación a la(s) audiencia(s) públicas o a las acciones de diálogo adicionales que planea llevar a cabo en términos de compromisos, acciones, mejoras e incidencia de los aportes de los ciudadanos en la mejora de la gestión de la entidad.
  - ✓ Se recomienda generar acciones que permitan la actualización y registro permanente de las hojas de vida tanto de servidores públicos como de contratistas.
  - ✓ Promover acciones orientadas al permanente registro y actualización de la totalidad de los trámites de la entidad en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.
- Políticas Sector Hacienda: Observaciones de la Oficina Asesora de Planeación del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, las cuales guardan relación con las prioridades de las estrategias sectoriales y a los acuerdos para afrontar debilidades detectadas en la revisión del grado de avance de las diferentes entidades adscritas y vinculadas a dicho ministerio.
  - **Revisión Informe Control Interno:** Observaciones de la Oficina de Control Interno, encargada de realizar el seguimiento y evaluación del PAAC, según lo establece el Decreto 124 de 2016.

Las siguientes son observaciones de la Oficina para tener en cuenta:

- ✓ Se observan situaciones que ponen en riesgo el cumplimiento de los objetivos institucionales y sin embargo, no se ha efectuado ajuste a las matrices de riesgos, resultado de las auditorías efectuadas en los años 2016 y 2017 por la CGR, ITRC, OCI ni de las Autoevaluaciones, lo anterior implica que no se efectuó una actualización de los riesgos y controles de cada uno de los procesos, y por tanto, éstos continúen sin un tratamiento adecuado y oportuno en la gestión del riesgo, desatendiendo lo establecido en el procedimiento interno Monitoreo y Mejoramiento de la Gestión de Riesgos.
- ✓ La entidad sigue sin atender los aspectos de accesibilidad a la información por parte de personas en condiciones de discapacidad o grupos étnicos o culturales, así como en otros idiomas.
- ✓ La entidad aún no ha publicado el 100% de los documentos mínimos exigidos por la Ley 1712 de 2014, además, algunos de éstos no se encuentran en el formato exigido (datos abiertos).
- ✓ No se cuenta dentro del PAAC, con una actividad mediante la cual se efectúe seguimiento a la percepción de la ciudadanía, frente a la satisfacción en el trámite solicitado, observación que

ha sido efectuada a la entidad, tanto por entes externos de control como observadores de la sociedad civil.

- ✓ En aras de guardar uniformidad en la información reportada, se debe establecer si la Función Recaudadora debe publicar de manera trimestral, los estados contables, tal como se observan los de la Función Pagadora.

- **Diagnóstico de los Procesos de Transparencia, Integridad y Rendición de Cuentas en la DIAN. DIAN - UNODC**

La Alta Dirección ha estado liderando desde la Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica (DGRAE) el diseño y consolidación de una estrategia integral de lucha contra la corrupción, ante lo cual suscribió un convenio con la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito para brindar asistencia técnica en apoyo a la implementación de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

Las siguientes observaciones se hicieron luego de que la ONUDC realizó un estudio en todo el país durante el segundo y tercer trimestre del 2017, con el fin de fortalecer las capacidades institucionales de la entidad para prevenir y combatir la corrupción.

Síntesis de los resultados del diagnóstico del convenio ONUDC:

- ✓ Necesidad de definir y diseñar una política anticorrupción integral y articulada para la DIAN.
- ✓ Necesidad de fortalecer el sistema de gestión de riesgos de corrupción y la comprensión del fenómeno (y delitos conexos) en el marco de acción de la DIAN.
- ✓ Necesidad de fortalecer la gestión ética de la DIAN y estructuración de recomendaciones al Código de Buen Gobierno y Ética de la entidad.
- ✓ Necesidad de fortalecer la estrategia de rendición de cuentas de la DIAN para incrementar los niveles de participación, diálogo y retroalimentación, así como otros componentes de los lineamientos del estándar nacional.

Se realizó un sondeo para priorizar las herramientas preliminares propuestas y resultó como prioridad diseñar la **Política Institucional Anticorrupción y el Manual de Gestión de Riesgos**.

Por lo tanto, la ONUDC, en estos momentos está en proceso de desarrollar de manera conjunta dichas herramientas para la DIAN, teniendo en cuenta ahora lo establecido en MIPG.

En el informe final de ONUDC igualmente se señalan otras debilidades que se pueden constituir en oportunidades de mejora para promocionar y revalorar mejores prácticas en transparencia, rendición de cuentas e integridad:

- ✓ Desarticulación entre políticas de seguridad de la información con necesidades de acceso a información para la debida atención al ciudadano y gestión de procedimientos de la DIAN.
- ✓ Debilidades en la adopción, socialización e interiorización de las directrices tendientes a la aplicación uniforme de normativa, doctrina y jurisprudencia.
- ✓ No se aplican protocolos de servicio diferencial para personas en condiciones especiales de baja escolaridad y comunidades étnicas.
- ✓ Dificultades en la orientación al ciudadano en los puntos de atención presenciales y del cliente interno y externo en canales de atención telefónica.
- ✓ Debilidades desde el punto de vista técnico por parte de algunos funcionarios en el marco de las funciones misionales que desarrollan.
- ✓ Necesidad de la modernización tecnológica para el fortalecimiento de los procesos de transparencia y gestión de riesgos de corrupción.

Las conclusiones de este estudio fueron presentados a los Directivos Responsables y deben ser considerados, según sea el caso y las condiciones priorizadas de cada dependencia, considerados en la planeación institucional y en la adopción de acciones de mejora en los procesos y procedimientos a cargo.

- **Monitoreo PAAC 2017:** El monitoreo al PAAC del 2017 que se realiza desde la Coordinación de Planeación y Evaluación también se utiliza como insumo para la formulación del PAAC del 2018; e igualmente, se utiliza desde la Oficina de Control Interno para hacer el seguimiento y evaluación del PAAC de la presente vigencia. En el siguiente enlace a la página de internet de la entidad se pueden consultar los reportes de monitoreo al PAAC DIAN 2017:

[http://www.dian.gov.co/descargas/sobredian/PlanInstitucional/2016/Monitoreo\\_al\\_Plan\\_Anticorrupcion\\_y\\_Servicio\\_al\\_Ciudadano\\_Enero\\_Noviembre\\_2016.pdf](http://www.dian.gov.co/descargas/sobredian/PlanInstitucional/2016/Monitoreo_al_Plan_Anticorrupcion_y_Servicio_al_Ciudadano_Enero_Noviembre_2016.pdf)

### 3. Formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018

El PAAC se formula dentro de la Planeación Estratégica de la entidad 2014 – 2018, con el propósito de racionalizar y simplificar la planeación, alineando ahora las políticas de gestión y desempeño del nuevo modelo de planeación y gestión, siendo la lucha contra la corrupción uno de los elementos centrales de la estrategia organizacional de mediano plazo. Es así como en el actual Mapa Estratégico 2014 – 2018, en el objetivo estratégico "OE4. *Desarrollar las mejores prácticas de la gestión de Buen Gobierno para incrementar los niveles de confianza y credibilidad*" se va delineando la estrategia anticorrupción de la entidad.

Luego en la etapa de planeación táctica se materializa el PAAC de la entidad desarrollando iniciativas en los siguientes objetivos tácticos:

- *TS1. Garantizar la participación ciudadana, la transparencia en la gestión y la sanción de toda acción ilícita o de corrupción.*
- *TS2. Mejorar la efectividad del servicio al ciudadano-cliente en el cumplimiento de la misión institucional.*
- *TG2. Fortalecer las acciones de la gestión institucional mediante procesos de comunicación que generen respeto por parte de los ciudadanos-clientes hacia la entidad.*
- *GA1. Incrementar la eficiencia administrativa mediante la optimización de los procesos, trámites, sistemas internos, riesgos de operación y la gestión documental.*
- *GA2. Optimizar la gestión financiera de la entidad,*
- *TH1. Fortalecer el talento humano y promover su desarrollo, en el marco de la política integral de gestión humana.*

A través de las iniciativas definidas en los objetivos tácticos antes mencionados se realiza la formulación operativa de la vigencia 2018.

Dado lo anterior, en el PAAC se detallan las actividades que en los planes operativos de las dependencias a nivel nacional cumplen con cada uno de los componentes que dicho plan establece. Por tal razón una vez definida las actividades formuladas en la Planeación Operativa de la entidad se desagregaron las actividades que se alinean al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, generándose así la primera versión del Plan, el cual se presenta el 18 de diciembre del año en curso en el Comité PDA a los Directivos de la entidad, para dar su revisión y aprobación.

Ya formalizado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018, se procede a su publicación en la página web de la entidad en el link de Ley de transparencia y acceso a la información pública ([http://www.dian.gov.co/descargas/sobredian/PlanInstitucional/2016/Plan\\_Anticorruptcion\\_2018.pdf](http://www.dian.gov.co/descargas/sobredian/PlanInstitucional/2016/Plan_Anticorruptcion_2018.pdf)).

Posterior a eso se realiza la promoción del Plan en la página web de la entidad tal como lo establece el numeral 7 del Capítulo III del documento "ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO".