

Elementos de Diagnóstico para la Formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) DIAN 2019

Febrero de 2019

Índice General

	Pág.
1. Presentación	3
2. Elementos para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) DIAN 2019	4
2.1. Análisis de Resultados del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) DIAN 2018	5
2.2. Propuestas de Mejora al PAAC: Cierre de Brechas MIPG y Observaciones Oficina de Control Interno de la DIAN	12
3. Presentación del PAAC DIAN 2019	
Anexos:	
Anexo 1. Relación de actividades para la formulación del nuevo Plan Estratégico DIAN 2018 – 2022	16
Anexo 2. Ejercicios de Participación Ciudadana para Formular el Nuevo Plan Estratégico DIAN 2018 – 2022y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019	18

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, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal anualmente.

Dicha estrategia tiene continuidad con el nuevo Modelo Integrado 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, tener un carácter preventivo para el control de la gestión, esté integrado por componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, y se desarrollen en detalle en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

Así los componentes del PAAC se desarrollan en las siguientes dimensiones de MIPG:

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

Ahora bien, como el PAAC debe ser parte integral del plan de acción institucional, que en el caso de la DIAN corresponde al Plan Táctico Institucional, según los procedimientos de la planeación de la entidad, en este documento se presentan los principales elementos de diagnóstico que lo sustentan y que cuentan con la aprobación de la Alta Dirección de la entidad.

1. Se debe socializar el PAAC antes de su publicación para que actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.
2. Las entidades deberán promocionar y divulgar el PAAC dentro de su estrategia de rendición de cuentas.
3. El PAAC debe contener acciones, responsables y fechas de cumplimiento esperadas.
4. El PAAC contiene la apuesta institucional para combatir la corrupción.

Finalmente, en los Anexos 1 y 2, se presentan los resultados de las actividades adelantadas para la formulación del nuevo Plan Estratégico DIAN 2018 – 2022, así como el resultado de los cinco ejercicios de participación ciudadana que se realizaron previo a la formulación del nuevo Plan Estratégico, los cuales, igualmente, sustentan el diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de la entidad para la vigencia 2019.

2. Elementos para la Formulación del PAAC DIAN 2019

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, a continuación, se presentan los siguientes elementos que se tuvieron en cuenta para la formulación y diseño del PAAC 2019:

- 1) Análisis de resultados alcanzados en el PAAC 2018
- 2) El cierre de brechas propuesto desde la DG Organizacional para componentes del PAAC, luego de los ejercicios de determinación de la línea base de implementación de MIPG y el autodiagnóstico, base para la determinación de posibles acciones de mejora en el PAAC; y luego se proponen acciones de mejora a las observaciones de la Oficina de Control Interno con relación al seguimiento realizado al PAAC 2018.

Finalmente se presenta la versión 1. del PAAC DIAN 2019 publicado en el portal de internet de la entidad, según lo dispuesto en la normatividad vigente.

2.1. Análisis de Resultados del PAAC del año 2018

A continuación, se presentan los resultados alcanzados en cada uno de los componentes del PAAC DIAN 2018, señalando aspectos que no se cumplieron completamente y acciones de mejora que se proponen adoptar para el PAAC DIAN 2019.

1. Gestión de riesgos de corrupción: Mapa de riesgos de corrupción.

Los riesgos de corrupción en la entidad se efectúan a través de las matrices de riesgos generales, que incluyen además los riesgos operativos o de gestión; y estos se encuentran establecidos en todos los procesos y en algunos casos en los subprocesos.

En el año 2018 se actualizaron y se publicaron las matrices de riesgos del proceso de investigaciones disciplinarias, del subproceso de comunicaciones del proceso de inteligencia corporativa, los subprocesos de Apoyo a la Operación Aduanera, Control Operaciones y Zona Franca del proceso de operación aduanera, Devoluciones y/o Compensaciones del proceso de Recaudación, Servicios Informáticos, Administración de Cartera, Registro TAC y Control Obligaciones Formales del proceso de Gestión Masiva.

En relación con uno de los productos entregables de la actividad “Apoyar metodológicamente a las áreas para el levantamiento de la matriz de riesgos”, no se registró la información de las matrices de riesgos en el software adquirido por la entidad, debido a que no ha finalizado el cargue de la información paramétrica por inconvenientes que no permiten la visualización de algunos de los documentos del listado maestro, razón por la cual sin el completo ajuste de estos documentos, no se puede realizar la solicitud al Comité de Cambios de la Subdirección de Gestión de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones, con el fin de que apruebe el cargue de toda la documentación al ambiente de producción por parte de la Coordinación de Organización y Gestión de Calidad.

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a la efectividad de los controles diseñados en las matrices de Riesgos y la valoración de éstos y se observa que aun cuando la gestión de riesgos ha tenido avances importantes, ésta no es lo suficientemente dinámica para que sus matrices sean un instrumento de control gerencial y de fortalecimiento del Sistema de Control Interno. Igualmente, se sugiere que se debe tener como fuente de información, para actualización de las matrices de riesgos institucionales, los informes de auditorías, tanto de los entes de control externo como los de la Oficina de Control Interno.

En el 2019, se tiene previsto realizar la siguiente iniciativa del Plan Táctico de la DIAN” Gestionar el Sistema de Administración de Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital, logrando un nivel "Integrado" de sus componentes y elementos.”, a través del

producto o entregable “Acompañamiento metodológico a las áreas para el levantamiento de la matriz de riesgos”.

2. Racionalización de trámites

La Estrategia Racionalización de Trámites DIAN 2018 fue presentada y aprobada en el Comité de Desarrollo Administrativo de fecha 18 de diciembre de 2017, la cual tenía como horizonte de entrega los primeros sistemas informáticos para el mes de junio de 2018, dado que los ajustes que se venían trabajando al Decreto 390 de 2016 produciría la entrega de los primeros sistemas y el trámite relacionado con el certificado de residencia fiscal se pronosticó que estuvieran listos para esa fecha.

Se crearon los Trámites de Exportador autorizado, autorización como agente aeroportuario o agente terrestre, autorización como agente de carga internacional en el modo aéreo, habilitación de las zonas de inspección común a varios puertos o muelles y habilitación de la zona de verificación para los envíos de entrega rápida o mensajería expresa.

Se propuso la eliminación del trámite “Declaración de ingreso de títulos representativos de divisas o moneda legal colombiana” (Fusión con el trámite de viajeros a cargo de la Sub Comercio Exterior”). Esta tarea hizo necesario incluir los dos trámites en la propuesta de racionalización de DAFP y establecer la viabilidad de la fusión de ambos o la eliminación de uno de los dos; finalmente se optó fusionarlo en el trámite de viajeros.

Atendiendo la directiva presidencial 07 de 2018, el Sector Hacienda encabezado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público lidera la estrategia “Estado Simple, Colombia Ágil”, donde se abre el espacio al ciudadano para que a través de su interacción con las entidades públicas indique cuales trámites deberían ser mejorados. Una vez revisados los comentarios de la ciudadanía y distribuidos a cada entidad por parte de Min Hacienda se determinaron algunos grupos de trámites y servicios con mayor número de interacciones como son: Inscripción y actualización del RUT, PQRS, impuesto a la renta y su declaración, facturación electrónica, información exógena, atención al ciudadano (agendamiento), conciliación contable y fiscal, normativos y procedimentales, nueva reglamentación aduanera y devoluciones.

Ruta de la Excelencia:

El Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones definió el mapa de Ruta que contiene los servicios y trámites priorizados para ser dispuestos en línea. Dentro de los trámites y servicios que impactan más en la opinión pública nacional se priorizaron 16 trámites y la DIAN se encuentra comprometida en 4 de ellos:

- 1) Factura electrónica;

2) Libreta Militar, el cual es uno de los principales y prioritarios trámites para el Gobierno Nacional desde el año 2016 por el grado de complejidad e falta de interoperabilidad con otras Entidades que afectan al ciudadano. Para finalizar la implementación del SIE con el Ejército Nacional, se envió la solicitud de certificación de intercambio de información “Interoperabilidad niveles 1,2,3”, a la Dirección de Estándares y Arquitectura del Min Tic, el cual fue certificado por dicha entidad el 8 de marzo de 2018.

3) Creación de empresa, en el cual la DIAN participa con el Registro Único tributario;
4) Registro Sanitario (Aduanas). Es importante mencionar que algunos de estos trámites no son liderados directamente por esta Entidad.

Como resultado de estos ejercicios, se elaboró desde la DG Organizacional la estrategia de racionalización de trámites para el año 2019, la cual se presentó para revisión por la Alta Dirección en Comité Institucional de Gestión y Desempeño llevado a cabo el 30 de enero de 2019.

3. Rendición de cuentas

Según la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, la entidad avanzó de manera significativa en los últimos periodos, especialmente en el 2018. Se implementaron nuevas acciones de diálogo y se generaron nuevos espacios de rendición de cuentas, así mismo, se dieron reconocimientos o incentivos a los usuarios que hicieron parte de la audiencia pública de rendición de cuentas.

Así, la audiencia pública de Rendición de Cuentas se realizó en el mes de julio, y se dio cumplimiento en todas las fases previstas en el cronograma de trabajo establecido en el documento Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2018.

El evento estuvo presidido por el Director General y al mismo asistieron alrededor de 100 invitados, con la asistencia de representantes de los gremios, universidades y directivos y funcionarios públicos de la entidad.

Adicionalmente, el evento fue transmitido en vivo por redes sociales, con interacción del público a través de preguntas e inquietudes que fueron contestadas en desarrollo de la sesión.

Además de lo anterior, en los meses de junio y julio de 2018, se realizaron en las Direcciones Seccionales 20 Comités de Gestión Tributaria Aduanera y Cambiaria, los cuales hacen parte de la estrategia institucional de rendición de cuentas y con los cuales se ha promovido el fortalecimiento de la rendición de cuentas a la ciudadanía a nivel local.

Estos eventos contaron con espacio central de diálogo directo con la ciudadanía y partes interesadas en lugares donde la operación de la DIAN es relevante.

En el siguiente enlace al portal de internet de la entidad se puede consultar el documento con la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas DIAN 2018:

[https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadania/RendicionCuentas2018/Evaluaci%C3%B3n Rendici%C3%B3n de Cuentas 2018.pdf](https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadania/RendicionCuentas2018/Evaluaci%C3%B3n%20de%20Cuentas%202018.pdf)

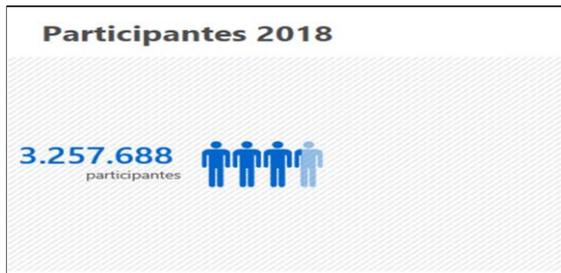
Es importante resalta el trabajo del año anterior, en el sentido de generar un instrumento de uso a nivel nacional para el registro de las acciones de participación ciudadana y de rendición de cuentas, dado que no se contaba con una metodología para registrar y presentar esta información a los grupos de valor y grupos de interés de la entidad.

Así, una vez aprobado el Formato Único de Acciones de Participación Ciudadana en Comité PDA del 18 de diciembre de 2017, durante el año 2018 se logró la integración y conformación del Monitoreo de las Acciones de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas DIAN a partir de los Formatos 2430 enviados al buzón de la Coordinación, con lo cual se han mejorado puntos sustanciales de los ítems de participación ciudadana y rendición de cuentas que ha establecido el DAFP en sus fichas de autodiagnóstico para el nuevo modelo de planeación y gestión, así como convertirse en un insumo valioso para la formulación del PAAC DIAN 2019.

Dichos reportes se encuentran publicados en el portal de internet de la entidad ([https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/participacionciudadana/Estrategia%20de%20Participacion%20Ciudadana/Informe%20Registro%20Participacion%20Ciudadana%20y%20Rdc%20Enero-Diciembre%202018 Publicar.pdf](https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/participacionciudadana/Estrategia%20de%20Participacion%20Ciudadana/Informe%20Registro%20Participacion%20Ciudadana%20y%20Rdc%20Enero-Diciembre%202018%20Publicar.pdf)) y al interior de la entidad se han divulgado mediante comunicados nacionales a todos los directivos y responsables de planeación del país.

En búsqueda de obtener una incidencia y promoción efectiva de la Participación Ciudadana, y dando cumplimiento con los requisitos establecidos en dicha política del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se evaluaron los resultados obtenidos en el desarrollo de la estrategia en el año 2018 y se documentaron las buenas prácticas alcanzadas.

Enseguida se presentan los resultados agregados, resaltando el hecho que el año 2018 la DIAN en los diferentes niveles organizacionales intervino o lideró la realización de cerca de 2.300 eventos a nivel nacional, con una cobertura de 3.258.000 asistentes o participantes. Sobresalen las 625 acciones de capacitación, 556 reuniones técnicas, 372 entrevistas a directivos, intervención en cerca de 210 conversatorios y 107 ferias de servicio y cobro. Como se ha resaltado en otros escenarios institucionales, esta información no estaba integrada ni se podía presentar ningún tipo de reporte, lo cual brinda una valiosa retroalimentación a los Directivos para la formulación de los diversos planes institucionales, como este caso referenciado del PAAC.



El informe completo de evaluación se encuentra publicado en el portal de internet de la entidad en el siguiente enlace:

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/Informe%20de%20Evaluaci%C3%B3n%20Estrategia%20Participaci%C3%B3n%20Ciudadana%20DIAN%202018.pdf>

Finalmente, se diseñaron para el 2019, las estrategias de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas, junto con sus respectivos cronogramas para dar cumplimiento a la iniciativa dispuesta en el Plan Táctico y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de “Garantizar que las necesidades identificadas por los grupos de valor sean priorizadas en la planeación institucional, mediante la estrategia de participación ciudadana y de rendición de cuentas de la DIAN.”

4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

La DIAN, a través de la Coordinación de Gestión de Canales del Servicio, realizó medición a nivel nacional, con el objeto de evaluar la percepción de la calidad general del servicio brindado por la entidad, se aplicaron 8.544 encuestas a contribuyentes y usuarios, distribuidos en los cuatro macrosegmentos institucionales, las Direcciones Seccionales y las áreas de gestión. El resultado del indicador de percepción general de calidad del servicio brindado por la DIAN, es tolerable con un 89.60%.

El Indicador de fidelidad es insatisfactorio con el 58.47%, de este resultado se concluye que la DIAN no logra adentrarse en las necesidades de los clientes y, por ende, se evidencia un considerable distanciamiento entre los contribuyentes y la Administración Tributaria.

De otra parte, 1 de cada 3 clientes encuestados manifiestan haber encontrado barreras de acceso al servicio, relacionadas, en orden de importancia con el funcionamiento y disponibilidad de los informáticos de la DIAN, los tiempos de espera para recibir atención en el canal presencial y el lenguaje con el que se interactúa con la ciudadanía. El canal de acceso preferido y más usado por los contribuyentes sigue siendo el canal presencial con el 31%, seguido de portal web y el canal telefónico con el 19.60% y 16.22%, respectivamente.

La percepción de los contribuyentes y usuarios sobre del nivel de conocimiento de lo que hace la DIAN y en general sobre sus procesos y demás, muestra un indicador “insatisfactorio” con el 59.41%, el cual debe convertirse en un reto por ser un derecho de los administrados el conocimiento tributario aduanero y cambiario, como principio básico del cumplimiento voluntario.

El indicador de proceso es tolerable con el 80.09%, lo cual es bajo teniendo en cuenta que la entidad opera bajo un modelo funcional por procesos. Se destaca dentro de esta dimensión que la evaluación de la percepción de de comunicación con la DIAN obtuvo un resultado insatisfactorio con el 73.68% por tanto todas las áreas deben priorizar esfuerzos en este aspecto.

El indicador de percepción de transparencia es insatisfactorio con el de 61.28%, dentro de esta dimensión el comportamiento ético y la rendición de cuentas fueron las de menor resultado.

El modelo de servicio en la DIAN tiene como propósito acercar la administración pública a la ciudadanía, fortalecer la confianza, credibilidad y la imagen institucional a través de procesos y procedimientos eficientes y estandarizados que favorezcan la prestación del

servicio acorde con las directrices plasmadas en el plan estratégico institucional, en armonía con lo definido Modelo Integrado de la Planeación y la Gestión, MIPG.

Este ejercicio permitió actualizar a 802 servidores públicos en Modelo de Servicio, Segmentación de Ciudadanos Clientes e integración con el sistema Digiturno5 y protocolos de servicio en la atención de acuerdo con los nuevos procedimientos de la Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.

Finalmente, en ejecución de las campañas de servicio y persuasión programadas en 2018 se realizaron 6.368 jornadas de servicio y atención en las que se contactó a 557.358 clientes a nivel nacional, contribuyendo y reforzando de esta manera el cumplimiento de la meta de gestión institucional.

Las iniciativas para el 2019 en el componente de Atención al Ciudadano son “Promover procesos educativos para el cambio cultural del ciudadano colombiano con relación a sus responsabilidades fiscales, orientados al cumplimiento voluntario, el fortalecimiento de la legitimidad y la construcción de relaciones de confianza entre ciudadanía y estado. “, “Desarrollar 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.”, Evaluar los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS definidos para los canales telefónico y presencial, en términos de oportunidad, disponibilidad, productividad y calidad.”, “Evaluar la calidad del servicio institucional percibida por los clientes en los distintos procesos y canales de servicio de la DIAN y adoptar las mejoras requeridas. “, “Desarrollar y poner en funcionamiento la APP DIAN “, “Implementar una red nacional de quioscos virtuales de autogestión con el propósito de promover la autogestión y disminuir el flujo de transacciones a través del canal telefónico y presencial.”

5. Transparencia y acceso a la información pública

La Oficina de Control Interno de la DIAN reconoce que, respecto de la Ley de Transparencia y derecho de acceso a la información, hay un importante avance en el cumplimiento de los temas a publicar en el portal web institucional siendo este cercano al 100% de lo ordenado por la Ley 1712 de 2014, sin embargo, parte de esta información se presenta desactualizada o incompleta y en ocasiones en un formato diferente al exigido por la normatividad.

En relación con el dominio de control de Gestión de activos los avances fueron los siguientes:

- Para cumplir con el compromiso de “Desarrollar controles y políticas de acuerdo a la Norma NTC ISO IEC 27001”, durante el año 2018 se trabajó en el levantamiento del inventario de activos de información para la Dirección de Gestión Organizacional

y la Dirección de Gestión de Policía Fiscal Aduanera – POLFA, la Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica (DGRAE).

- Se generó la actualización con corte a diciembre de 2017 de los siguientes instrumentos, establecidos por la Ley de Transparencia 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015:
 - El registro de activos de información
 - El índice de información clasificada y reservada
 - El esquema de publicación

Así mismo la Oficina de Seguridad de la Información brindó capacitación presencial en algunas Direcciones Seccionales acerca de los instrumentos de gestión de información pública, especialmente lo relacionado con el registro de activos de información y el índice de información clasificada y reservada, con el ánimo de orientarlos en el momento de responder las peticiones de información de los ciudadanos.

Con relación al dominio de control relacionado con la Clasificación de Información, se realizaron acciones para la integración de Seguridad de la Información con el Sistema de Gestión documental.

En cuanto al dominio de control: Se obtuvieron avances en lo relacionado con la Organización de la Seguridad de la Información, específicamente en la definición de los roles y responsabilidades y en la segregación de tareas referentes al tema de seguridad de la información.

Para el dominio de control: Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información, se gestionaron los incidentes de seguridad reportados y a su vez se avanzó en la del procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información con base en la “Guía para la Gestión y Clasificación de Incidentes de Seguridad de la Información” del Modelo de Seguridad de la Información del MinTIC.

Finalmente, frente al dominio de control de accesos, se elaboró la Política específica de control de acceso, la cual quedó en trámite de aprobación a 31 de diciembre de 2018.

Otras Actividades de Sensibilización que se adelantaron en el 2018 fueron las siguientes:

- Se realizaron capacitaciones conjuntas con funcionarios de la coordinación de Perfilamiento del Riesgo en el tema " Gestión de riesgos de seguridad de la información", en cumplimiento con la programación el PIC.
- Se realizó sensibilización a las áreas del Nivel Central y Seccional en el tema de Marco normativo, regulatorio, conceptual y obligaciones de la Entidad en el tema de datos personales y Registro Nacional de Bases de Datos. Esta conferencia fue dictada por

la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC. Así mismo, se brindó Asistencia Técnica a las áreas del Nivel Central para llevar el registro de usuario y de las bases de datos personales en el aplicativo dispuesto por la Superintendencia de Industria y Comercio.

- Las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019 a desarrollar en este componente continúan con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y la adopción de las políticas específicas definidas en la NTC 27001, Tratamiento de datos personales y armonización de la metodología de Gestión de Riesgos de la Entidad en el componente de Seguridad y Privacidad de la información.

6. Adicionales

En este componente se desarrollaron las actividades que dentro de los 5 componentes explicados anteriormente no tienen relación directa. Son aquellas relacionadas con la integridad del funcionario público de la DIAN, tales como el diseño de la Política institucional Anticorrupción, el plan de Asistencia Técnica implementado para el fortalecimiento de las instancias que deben liderar la implementación de dicha política.

Otros elementos importantes a mencionar en esta sección se cuentan:

- La estructuración de la hoja de ruta para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la cual se logró con la conformación de un equipo base de implementación en el cual se construyeron los borradores de la Resolución 29 de 2018 y del Memorando 149 de 2018, actos administrativos que sustentan la adopción e implementación de MIPG en la entidad.
- Se gestionó el plan de Gestión Ética.
- Se efectuaron programas de sensibilización y prevención de conductas disciplinarias, entre otras.

2.2. *Propuestas de Mejora PAAC: Cierre de Brechas MIPG y Observaciones Oficina de Control Interno 2018*

A continuación, enunciamos las propuestas de mejora que se proponen al cierre de brechas presentados desde el despacho de la DG Organizacional como resultado del análisis de la línea base y de autodiagnóstico del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en componentes del PAAC, así como a las observaciones de la Oficina de Control Interno de la

entidad, con base en el seguimiento que se realiza desde dicha dependencia a los resultados del PAAC cuatrimestralmente.

➤ **Cierra de Brechas de MIPG**

Previo a un trabajo preparatorio con el Equipo Coordinador de MIPG, se convocó al Equipo Líder de Implementación (ELIM) del modelo a un taller de autodiagnóstico en el mes de mayo del año anterior, atendiendo la metodología y cuestionario establecido por el DAFP. Como resultado de este trabajo se pudo entregar la primera versión de autodiagnóstico para la implementación de MIPG en la entidad, documento que se remitió a la Oficina Asesora de Planeación del Minhacienda, dado que era la evidencia de cumplimiento de una de las actividades transversales del Plan Estratégico Sectorial de Hacienda.

Con el liderazgo de la DG Organizacional se continuó con el trabajo en equipo para la definición de la guía metodológica, así como la integración de la información y posterior revisión de las respuestas de las dependencias del Nivel Central para determinar las brechas en cada una de las dimensiones y políticas del Modelo Integrado de Planeación y Evaluación (MIPG).

Así, a mediados de diciembre de 2018 se tuvo concretó la propuesta de cierre de brechas, las cuales fueron presentadas oficialmente la Directora de Gestión a la Alta Dirección. Allí, de manera particular, con relación a los componentes del PAAC, se establecieron los siguientes cierres de brechas:

- Adecuar la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas en los temas de interés del ciudadano, a los ciclos de gestión pública.

➤ **Acción de Mejora:**

Con respecto a la primera propuesta de cierre de brechas, tal como se mostró en los ítems anteriores, un esfuerzo institucional que se ha hecho para fortalecer en la fase del Planear la estrategia de participación ciudadana y de rendición de cuentas, se ha diseñado una encuesta virtual que se aplica antes de la audiencia presencial y ahora con motivo de la formulación del nuevo Plan Estratégico 2018 – 2022 se aplicó una encuesta escrita a participantes de la feria de servicios de la entidad. Así mismo, se diseñó y utilizó otra encuesta virtual para determinar la priorización de planes y programas sobre los cuales debería intensificar la organización sus recursos, con el propósito de prestar un mejor servicio al ciudadano y desarrollar las condiciones que le permita luchar de manera integral y eficiente contra la evasión, la elusión, el contrabando, la economía ilegal y el lavado de activos.

- Reforzar en la divulgación de rendición de cuentas al interior de la Entidad.

➤ **Acción de Mejora:**

La otra brecha propuesta es la divulgación al interior de la organización tanto de la estrategia de rendición de cuentas como de participación ciudadana. Por ello, en la estrategia elaborada para el 2019 se incluyeron acciones de sensibilización y divulgación de lo que es e implica al interior de la entidad, así como los resultados de las acciones de rendición de cuentas.

➤ **Observaciones de la Oficina de Control Interno**

- En materia de transparencia y acceso a la información, en lo relacionado con contenido de los datos, se presenta información desactualizada o incompleta, lo cual debe corregirse. La versión del portal en otros idiomas no funciona correctamente y es necesario ajustar el calendario de actividades, entre otros temas.

➤ **Propuesta de Mejora:**

Con relación a la primera observación de la OCI, inicialmente desde el despacho de la DG Organizacional y luego desde la nueva Oficina de Seguridad de la Información se ha establecido el censo de activos de información, en donde se ha definido el responsable de publicar la información, la periodicidad con que se debe publicar y las fuentes primarias y secundarias que soportan las cifras o reportes presentados en el portal. Con relación al PACC el monitoreo que se publica en el portal es trimestralmente, pero dado que el seguimiento que se realiza desde la OCI es cuatrimestral, al realizarse la verificación desde dicha dependencia se da la impresión que el monitoreo publicado está atrasado un mes, por lo anterior, se ha decidido desde la SG de Análisis Operacional publicar mensualmente el monitoreo al PAAC que se calcula desde la Coordinación de Planeación y Evaluación con el fin de subsanar esta observación en lo concerniente a este plan.

- Dar cumplimiento al Instructivo adoptado por la entidad IN-IC-0178 “Gestión de la información pública sobre ley de transparencia en la página web institucional”, que establece los responsables de cada uno de los ítems a publicar, así como la periodicidad mínima de actualización.

➤ **Propuesta de Mejora:**

Para el segundo comentario de la Oci, en lo referido al PAAC aplica el mismo comentario del ítem anterior.

- Se insiste en que la entidad puede contemplar dentro de la Estrategia de Rendición de Cuentas, el fortalecimiento del componente de incentivos a los ciudadanos, acorde con los recursos de que disponga.

➤ **Propuestas de Mejoras:**

Aunque es un asunto de sumo cuidado, dada la naturaleza de ente de control de la administración tributaria, tal como se ha señalado en reuniones de retroalimentación con el DAFP, desde el año anterior, tanto en los Comités de Gestión Tributaria y Aduanera de las Direcciones Seccionales como con los participantes de la audiencia pública de rendición de cuentas llevada a cabo en Bogotá, se ha enviado un certificado de reconocimiento y agradecimiento por la participación activa en dichos eventos. Esto se mantendrá durante el año 2019. Adicionalmente, y tal como se pudo establecer con el agregado de acciones de participación ciudadana del año inmediatamente anterior, se fortalecerá, según el protocolo que se establezca desde la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, la relación con las Cámaras de Comercio y demás agremiaciones en las Direcciones Seccionales, para que se fortalezca la interacción con la administración tributaria y aduanera mediante la disposición de puntos de atención específica de la DIAN, con el propósito que la ciudadanía pueda adelantar trámites e igualmente puedan recibir información y orientación de primera mano frente al cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales.

- Se insiste que siendo el PAAC un instrumento para dar a conocer al ciudadano las acciones para atacar el flagelo de la corrupción por parte de cada entidad y que menos del 50% de los productos de este plan se publican de cara al ciudadano, se requiere hacer público el resultado de las acciones desarrolladas dentro del Plan con el fin de que cumplan con el objetivo de enterar a la ciudadanía.

➤ **Propuestas de Mejora:**

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 1 del Decreto 124 de 2016, desde la Subdirección de Gestión de Análisis Operacional, y en particular desde la Coordinación se realiza periódicamente el monitoreo al PAAC para cada una de las actividades contempladas en el mismo. Con el fin de atender esta observación de la OCI, se va a publicar el reporte por dependencia, actividad y producto, con el fin de ofrecer más información al ciudadano sobre la gestión y resultados alcanzados con

cada una de las acciones que se desarrollan desde las diversas dependencias que contribuyen con la ejecución de este importante plan.

- Generar espacios de construcción participativa del PAAC, involucrando a diferentes actores internos y externos y que las conclusiones o acciones resultantes se integren a la planeación institucional en cabeza de las dependencias responsables de su desarrollo y no de manera inversa, como hasta hoy es su construcción.

➤ **Propuestas de Mejora:**

Tal como se puede observar en los ejercicios para la formulación del nuevo Plan Estratégico, así como lo realizado en enero de 2019, ya se ha puesto el proyecto del PAAC del 2019 para comentarios y aportes de la ciudadanía.

3. Presentación y Aprobación DEL PAAC DIAN 2019 en Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Tal como lo establece la Resolución 29 de 2018, el 30 de enero de 2019, se presentó en Comité Institucional de Gestión y Desempeño a la Alta Dirección de la entidad, para su conocimiento y aprobación el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano DIAN 2019. En dicho comité, se presentaron y aprobaron las estrategias para la elaboración y revisión de las matrices de riesgos, de acuerdo con la nueva metodología establecida por el DAFP; de racionalización de trámites; de participación ciudadana; y de rendición de cuentas. Los documentos que los sustentan hacen parte del acta correspondiente del citado comité.

Una vez se culmine la planeación operativa de la entidad para la vigencia 2019 se producirá una nueva versión del PAA.

La versión 1 del PAAC está publicada en el siguiente enlace del portal web de la DIAN, de acuerdo con los plazos establecidos en el Decreto 612 de 2018:

<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Planeacion.aspx>

Anexos

Anexo 1.

Relación de actividades para la formulación del nuevo Plan Estratégico DIAN 2018 - 2022

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.

Pero cada cuatro años, luego de la elección del nuevo presidente de la república, en el mes de septiembre se inicia con la Alta Dirección la formulación del nuevo Plan Estratégico teniendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en particular los parámetros de calidad de la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación y la política pública de planeación institucional.

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

Relación de Actividades para la Formulación del Nuevo Plan Estratégico DIAN 2018 - 2022	
Actividad	Fecha de Realización
1. Reflexión Inicial y Diagnóstico de Capacidades	Septiembre – diciembre 2018
2. Encuentro reflexión Alta Dirección	Octubre 20 de 2018
2. Definición Indicadores Transformacionales – Cuadro de Mando Presidencia de la República	Noviembre – diciembre 2018
3. Determinación brechas MIPG con base en ejercicios de línea base y autodiagnóstico	Noviembre – diciembre 2018
3. Presentación propuesta artículo para Ley PND y propuesta texto para documento base del PND al DNP.	Diciembre de 2018 Enero 2019
4. Presentación y aprobación Plan Estratégico DIAN 2018 – 2022 <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nueva Visión ✓ Nueva Misión ✓ Valores ✓ Estrategia ✓ Mapa Estratégico 	Diciembre 22 de 2018

5. Elaboración propuesta Plan Estratégico Sectorial DIAN 2019	Enero 2019
6. Elaboración propuesta Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) DIAN 2019 <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Riesgos • Servicio • Estrategia Racionalización de Trámites • Estrategia Participación Ciudadana • Estrategia Rendición de Cuentas • PQRF 	Enero 2019

Dado que en el nuevo Modelo de Planeación y Gestión (MIPG) el foco hacia el cual se debe dirigir todo el accionar de las entidades públicas es la solución de los problemas, satisfacer las expectativas y necesidades y garantizarle los derechos al ciudadano cliente, la entidad hizo un esfuerzo sustancial para generar espacios de participación ciudadana que sustentaran la formulación del Nuevo Plan Estratégico DIAN 2018 – 2022 así como los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) Vigencia 2019. Por ello, enseguida se presentan los ejercicios de participación ciudadana realizados en ese sentido.

Anexo 2.

Ejercicios de Participación Ciudadana para Formular el Nuevo Plan Estratégico DIAN 2018 – 2022 y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

A continuación, se muestra los resultados de los cinco ejercicios de participación ciudadana que se realizaron previo a la formulación del nuevo Plan Estratégico DIAN 20189 -2022 y que sustentan, igualmente, el diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de la entidad para la vigencia 2019.

1. Encuesta Virtual Preparatoria Rendición de Cuentas (21 a 27 de junio 2018)
2. Encuesta Presencial Feria de Servicios Bogotá (8 al 10 de agosto de 2018)
3. Encuesta Virtual Planeación Estratégica con Ciudadanía (13 al 15 de noviembre de 2018)
4. Encuesta Virtual Planeación Estratégica con Servidores Públicos DIAN (22 al 28 de noviembre de 2018)
5. Resultados encuesta telefónica (Contact Center) sobre calidad del servicio DIAN, pregunta sobre planes y proyectos que debería emprender la entidad en los próximos 5 años.

1. Encuesta Virtual Preparatoria Rendición de Cuentas (21 a 27 de junio 2018)

➤ **Ficha Técnica:**

- Público: Ciudadanía en General
- Modalidad: Encuesta Virtual – Página Web DIAN
- Responsable Institucional: SG de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación
- Tipo Pregunta: Selección Múltiple.
- Fecha de Realización: 21 al 27 de junio de 2018
- Opiniones Recibidas: 1.642

➤ **Conclusiones:**

Como se aprecia en el gráfico siguiente, la ciudadanía en la encuesta preparatoria de la audiencia presencial de rendición de cuentas del año 2018 de la DIAN, señalaron como principal aspecto en el cual la entidad debería priorizar era la simplificación de trámites para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias por parte de los ciudadanos (22%), luego le sigue la lucha contra la corrupción (16%) y la lucha contra el contrabando (14%).



En concordancia con la respuesta agregada a la pregunta anterior, los ciudadanos que respondieron esta encuesta señalan como prioridad presupuestal, la inversión en tecnología para modernizar y agilizar la realización de los trámites por parte de los ciudadanos clientes.



2. Encuesta Presencial Feria de Servicios Bogotá (8 al 10 de agosto de 2018)

➤ Ficha Técnica:

-  Público: Contribuyentes y usuarios aduaneros asistentes a la Feria de Servicios DIAN
-  Modalidad: Encuesta Escrita y diligenciada de forma presencial por asistentes a la Feria
-  Responsable Institucional: SG de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación
-  Tipo Pregunta: Selección Múltiple con jerarquización en las respuestas seleccionadas
-  Fecha de Realización: 8 al 10 de agosto de 2018
-  Lugar: El Cubo, Caja de Compensación Colsubsidio

 Opiniones Recibidas: 742

➤ **Conclusiones:**

El cuestionario que se aplicó a 742 personas que diligenciaron la encuesta en la Feria de Servicios de la DIAN en la ciudad de Bogotá, pretendía desde la estructura del formato, conocer la percepción de los ciudadanos con relación a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que debía afrontar la entidad en los próximos 4 años.

En cuanto a fortalezas, los encuestados mencionan la información que viene publicando la entidad en su portal de internet con relación a los formularios, servicios informáticos y ayudas electrónicas para adelantar el trámite de presentación de las declaraciones de los impuestos administrados por la entidad. En un punto intermedio se reconoce el esfuerzo institucional alcanzado con relación a la lucha contra el contrabando, la evasión y el comercio legal. En el nivel más bajo de las fortalezas institucionales se mencionan la calidad del personal de atención al ciudadano y la imagen institucional como órgano de control estatal.

1. ¿En cuáles de los siguientes aspectos considera que la entidad tiene fortalezas?	
1. Fortalezas	
Priorización	Aspecto
Alta	❖ Información puesta a disposición de los ciudadanos para presentar sus declaraciones y demás trámites.
	❖ Medios electrónicos para adelantar trámites y acceder a servicios por parte del ciudadano.
	❖ Atención al ciudadano en los puntos presenciales de servicio y/o vía telefónica.
Media	▪ Resultados en la lucha contra el contrabando, la evasión y el comercio ilegal.
Baja	➤ Personal de la DIAN que interactúa con el ciudadano.
	➤ La imagen de la entidad como órgano de recaudo y control del Estado.

Como oportunidades, los encuestados manifestaron la capacitación y actualización a los ciudadanos clientes como un elemento central para mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. En un nivel intermedio mencionaron la adopción de mejores prácticas internacionales de auditoría, el programa de cultura de la contribución para generar la cultura de la legalidad y el pago oportuno de los impuestos nacionales, así como la interoperabilidad e interacción conjunta con otras entidades públicas para mejorar los tiempos y oportunidad en el servicio de atención al ciudadano, y el pago de impuestos a través de los teléfonos celulares de los contribuyentes y usuarios aduaneros. En un nivel de menor impacto señalaron los intercambios de información como una oportunidad para fortalecer la gestión de riesgos apoyados en la administración de información propia y recibida de otros operadores externos a la entidad.

2. ¿Qué oportunidades del entorno puede aprovechar la DIAN en los próximos años?

2. Oportunidades	
Priorización	Aspecto
Alta	❖ Capacitación y actualización a los contribuyentes y operadores de comercio exterior en temas tributarios y aduaneros.
Media	▪ Mejores prácticas de auditorías y control aplicadas en otras administraciones tributarias y aduaneras.
	▪ Programa de cultura de la contribución con colegios y universidades para fomentar el pago voluntario de impuestos.
	▪ Operación conjunta con otras entidades públicas para trámites y servicios al ciudadano.
	▪ Servicio de pago y consulta de impuestos a través de dispositivos móviles.
Baja	➤ Convenios de intercambio de información tributaria y aduanera con otros países.

En materia de debilidad, los ciudadanos encuestados en la feria de servicio de Bogotá, indicaron la plataforma tecnológica para el pago, consulta y atención al ciudadano como la mayor incidencia frente al cumplimiento de las obligaciones fiscales. En una instancia intermedia mencionaron la capacidad institucional para absorber en la operación del día a día los cambios por reformas tributarias y aduaneras; mientras que con un nivel de baja intensidad como factor de debilidad de la organización mencionaron la capacidad para ejercer control a la evasión y al contrabando, la integridad y disposición de información para ser utilizado por los ciudadanos clientes, y el control a posibles actos de corrupción y tráfico de influencias.

¿Qué debilidades internas debe superar la DIAN para mejorar sus resultados?

Debilidades	
Priorización	Aspecto
Alta	❖ Plataforma tecnológica para facilitar el pago de impuestos, consulta de información y atención a los contribuyentes y usuarios aduaneros.
Media	▪ Capacidad de reacción y/o adaptación de la entidad frente a los cambios normativos o reformas tributarias y aduaneras.
	▪ Comunicación y ayudas al ciudadano para realizar los trámites con la DIAN
Baja	➤ Capacidad de ejercer control para luchar contra la evasión, el contrabando, lavado de activos y economía ilegal.
	➤ Información que integra y consolida la DIAN para uso de los contribuyentes y usuarios aduaneros.
	➤ Control a posibles actos de corrupción.

Como amenazas externas que debe afrontar la entidad priorizaron el efecto de la economía ilegal e informal que impacta los niveles de tributación e inciden en temas de competencia leal, seguridad nacional y relaciones con otros Estados. En el nivel medio de esta dimensión de la matriz DOFA los ciudadanos encuestados señalaron la baja credibilidad en el accionar

del Estado y los constantes cambios normativos que inciden sobre la seguridad jurídica y la propia operación de la entidad. En un nivel bajo, aparece la seguridad de la información que posee la DIAN de sus ciudadanos clientes, el desarrollo desigual de la economía nacional, y las restricciones del gasto que afectan el avance sostenido de la entidad, de acuerdo con los cambios del entorno de la organización.

Amenazas	
Priorización	Aspecto
Alta	❖ Economía ilegal e informal que afecta el pago y recaudo de los impuestos nacionales.
Media	▪ Baja credibilidad del ciudadano en el Estado.
	▪ Cambios normativos que afectan la seguridad jurídica al ciudadano y la operación de la entidad.
Baja	➢ Seguridad de la información que administra la DIAN.
	➢ Desigual desarrollo económico y social de las regiones colombianas.
	➢ Ajustes presupuestales para el fortalecimiento de la DIAN.

3. Encuesta Virtual Planeación Estratégica con Ciudadanía (13 al 15 de noviembre de 2018)

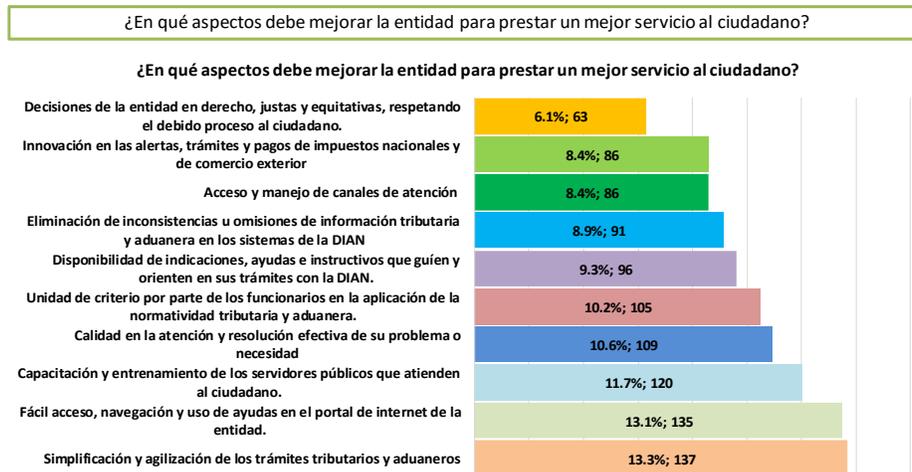
➤ Ficha Técnica:

- 🚦 Público: Ciudadanía en general
- 🚦 Modalidad: Encuesta Virtual – Página Web DIAN
- 🚦 Responsable Institucional: SG de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación
- 🚦 Tipo Pregunta Selección Múltiple.
- 🚦 Fecha de Realización: 13 al 15 de noviembre de 2018
- 🚦 Opiniones Recibidas: 246

➤ Conclusiones:

En el foro virtual de planeación estratégica programado en el mes de noviembre de 2018 los ciudadanos que participaron en el mismo, indicaron que la simplificación y agilización de los trámites (13,3%) como el elemento principal a mejorar para prestarle un mejor servicio al ciudadano cliente. Casi con el mismo nivel de participación (13,1%) los encuestados mencionaron como factor a mejorar la facilidad para el acceso, navegación y uso de ayudas en el portal de internet para el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales. Después mencionaron la capacitación y entrenamiento de los funcionarios que atienden a los ciudadanos, la calidad en la atención y la resolución efectiva de los problemas

que tiene un ciudadano frente al fisco nacional. Como elementos de menor importancia, aunque necesarios tener en cuenta para prestar una mejor atención a los ciudadanos clientes aparecen la facilidad para acceso y uso de los canales institucionales de atención, la innovación en los trámites tributarios y aduaneros, y que las decisiones que se tomen en la entidad se hagan a la luz de la normatividad vigente, de manera justas y equitativas, mediante el respeto al debido proceso.



5. Encuesta Telefónica (Contact Center) Percepción de la Calidad del Servicio DIAN (septiembre - noviembre de 2018)

➤ Ficha Técnica:

- Público: Segmentos de ciudadanos clientes
- Modalidad: Telefónica – Contact Center DIAN
- Tipo Pregunta: Selección Múltiple.
- Responsable Institucional: SG de Asistencia al Cliente – Coordinación de Canales
- Fecha de Realización: Septiembre a noviembre de 2018
- Opiniones Recibidas: 8.544

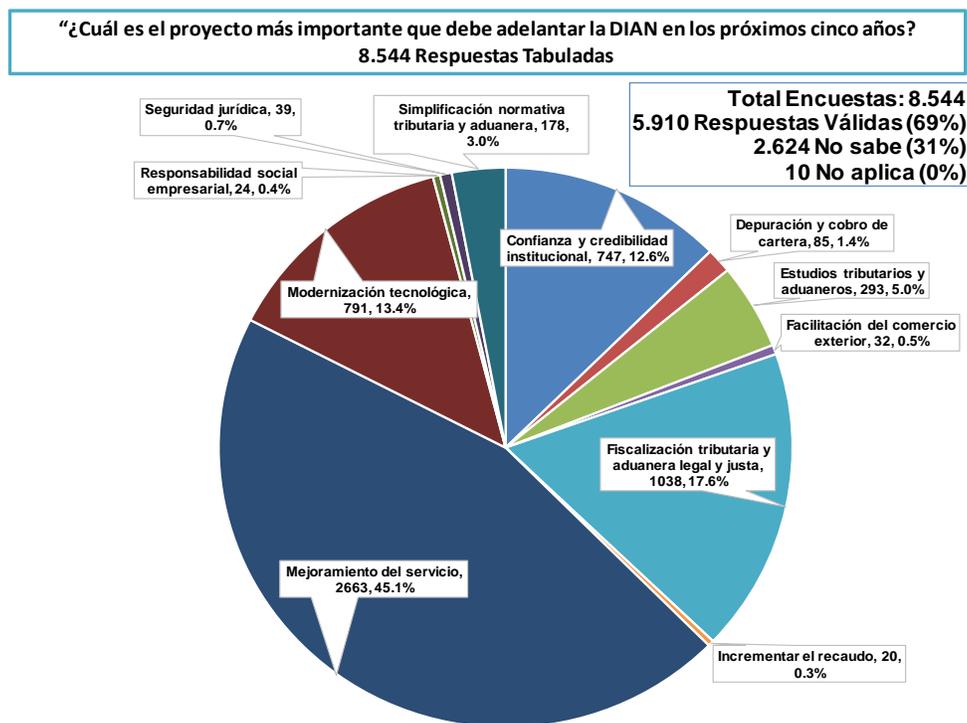
➤ Conclusiones:

Uno de los ejercicios más importantes de interacción que realizó la entidad en el año 2018 fue la encuesta de percepción de la calidad del servicio, la cual fue liderada y ejecutada desde la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente y la Coordinación de Canales de la misma Subdirección.

En este ejercicio se aprovechó para incluir una pregunta relacionada con la planeación institucional, y a través de una pregunta a los 8.544 encuestados telefónicamente desde el

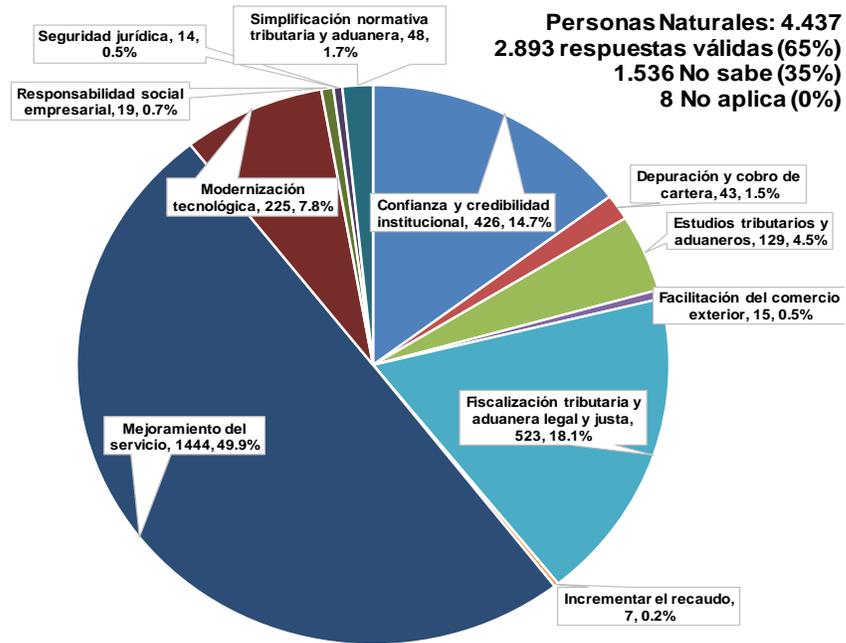
Contac Center de la entidad, se les preguntó por los proyectos más importantes que debería adelantar la organización en los próximos 4 años.

Como se observa en los siguientes gráficos, a nivel agregado, el 46% señaló las mejoras en el servicio al ciudadano como principal prioridad, luego la fiscalización legal y justa (17,8%), la modernización tecnológica (13,4%) y la credibilidad y confianza institucional (12,8%), luego aparecen otros factores con participación inferior al 3% del total de respuestas.

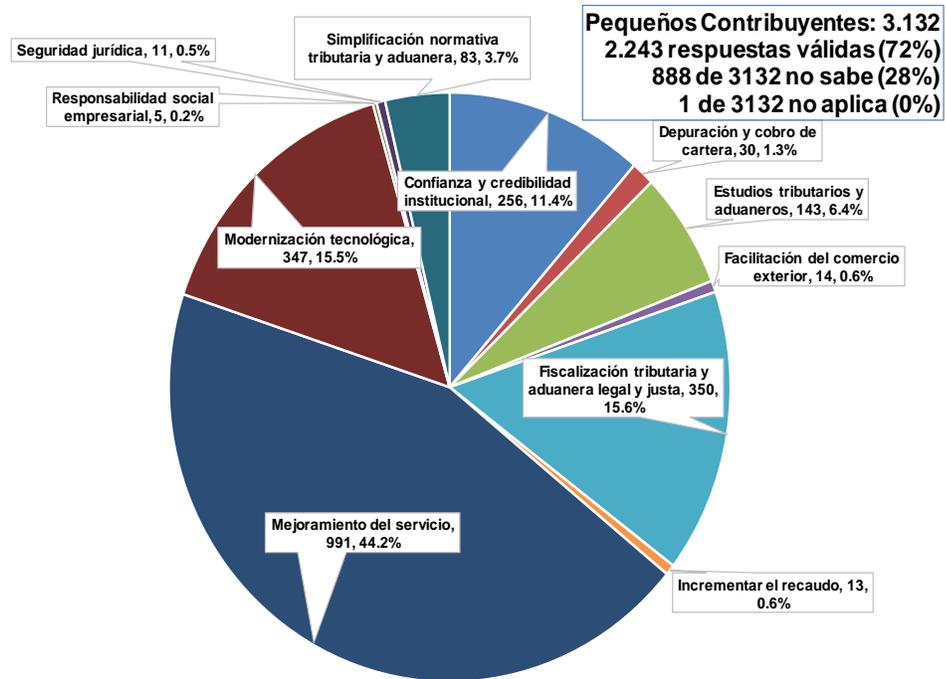


Enseguida se muestra las respuestas desagregadas por los macrosegmentos en que se ha caracterizado a los ciudadanos clientes para el universo de inscritos en el RUT. A manera de síntesis, para las personas naturales el principal proyecto a mejorar es el mejoramiento del servicio (49,9%) mientras que para el de Grandes Contribuyentes este factor participa con el 24,5% de las opiniones. En sentido contrario, para el Gran Contribuyente la Modernización Tributaria tuvo un peso del 28,4% del total de las respuestas, mientras que para las personas naturales fue del 7,8%.

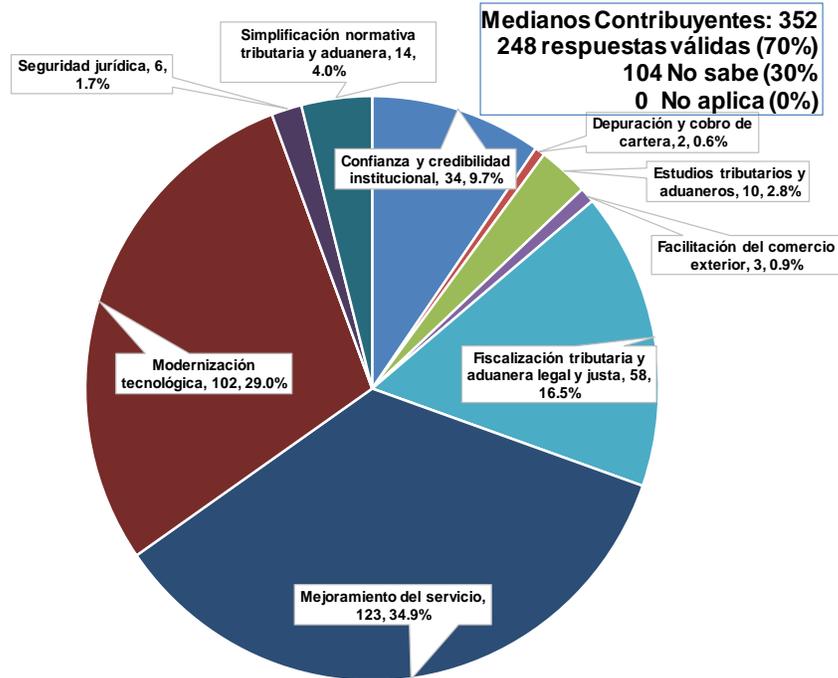
“¿Cuál es el proyecto más importante que debe adelantar la DIAN en los próximos cinco años?”



“¿Cuál es el proyecto más importante que debe adelantar la DIAN en los próximos cinco años?”



“¿Cuál es el proyecto más importante que debe adelantar la DIAN en los próximos cinco años?”



“¿Cuál es el proyecto más importante que debe adelantar la DIAN en los próximos cinco años?”

