

INFORME GERENCIAL AUDITORÍA A LAS DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES ADC 2026-001

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

En el desarrollo de la auditoría se tomó en consideración la Planeación Estratégica vigente para el período auditado. En este contexto, el ejercicio auditor se enmarcó en los componentes del Mapa de Alineación Total DIAN 2024-2026, orientado a articular las acciones de todos los colaboradores bajo una visión compartida, una estrategia común y la corresponsabilidad frente a los resultados alcanzados. De esta manera, la auditoría contribuye al cumplimiento del lineamiento estratégico *“La DIAN, una entidad reconocida por los grupos de valor e interés”*.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Desarrollar auditoría basada en riesgos a la gestión de las devoluciones y/o compensaciones

2.2 Objetivos Específicos

1. Verificar la efectividad del mecanismo integral de control y análisis de información utilizado por la DIAN, para identificar y prevenir las devoluciones improcedentes de impuestos en los sectores económicos de mayor riesgo.
2. Verificar el cumplimiento de los requisitos institucionales para tramitar las devoluciones y/o compensaciones de mayores cuantías gestionadas durante el período auditado.
3. Analizar la eficacia de los controles generales de seguridad de la información aplicables al proceso, con base en los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
4. Evaluar los componentes del Sistema de Control Interno en los procedimientos auditados y el nivel de madurez en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
5. Fortalecer las actividades de fomento de la cultura de control para la mejora continua del proceso auditado.

3. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La Oficina de Control Interno desarrolló la Auditoría a las Devoluciones y/o Compensaciones ADC2026-001, basada en los riesgos del proceso de Devoluciones, contemplados en las matrices de riesgos: Recaudo – Devoluciones V5, Fiscalización y Liquidación V4, Seguridad de la Información V2 e Innovación y Tecnología V3, las dos

últimas en lo relacionado con el objetivo asociado a los controles generales de seguridad de la información aplicables al proceso.

En el ejercicio auditor se abordaron las dependencias del **Nivel Central**: Dirección de Gestión de Impuestos, Subdirección de Devoluciones; Dirección de Gestión de Fiscalización, Subdirección de Fiscalización Tributaria; Dirección de Gestión Estratégica y de Analítica, Subdirección de Análisis de Riesgo y Programas, Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología, Oficina de Seguridad de la Información; del **Nivel Local**: Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, Dirección Seccional de Impuestos -DSI de Cúcuta (Virtual) y Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas - DSIA de Santa Marta, las cuales son responsables de la información aportada para las verificaciones y análisis.

Para la verificación del cumplimiento de los procedimientos PR-COT-0124-*Devolución y/o compensación por saldos a favor de renta y ventas mediante el Servicio Informático de Devoluciones* V8 y V9, PR-COT-0125-*Devolución y/o compensación por saldos a favor de renta y ventas -Manual-* V6 y V7, PR-COT-0133-*Pago de las devoluciones* V6, PR-COT-0497-*Control al pago de las devoluciones* V1 y PR-COT-0465 *Investigación y determinación de tributos e imposición de sanciones* V3, a partir del análisis de los insumos suministrados por la Subdirección de Devoluciones como responsable de administrar, gestionar y controlar las solicitudes de devoluciones y/o compensaciones, se realizaron cruces de información y se aplicó muestreo estratificado, orientado a garantizar una selección objetiva y enfocada en riesgos.

Las verificaciones efectuadas permitieron comprobar, en términos generales, el cumplimiento de los procesos y controles establecidos. No obstante, durante su ejecución se identificaron situaciones que evidencian la materialización de los riesgos R1 “*Actos administrativos decisorios y de trámite de las solicitudes de devolución sin el lleno de requisitos formales*”, R2 “*Pagos de devoluciones efectuados fuera de los plazos establecidos por la normativa*”, R3 “*Pagos de las devoluciones y/o compensaciones efectuados con inconsistencias*” y R7 “*Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad*” de la matriz de Recaudo – Devoluciones

4. RELACIÓN DE HALLAZGOS

Durante la ejecución de la auditoría, fueron dadas a conocer las situaciones encontradas a los responsables del proceso; y posteriormente, el 12/06/2026 se remitió mediante correo electrónico el Formato FT-PEC-1997 “*Relación de situaciones encontradas*”, a la Dirección de Gestión de Impuestos – DGI, Subdirección de Devoluciones, Dirección de Gestión de Fiscalización, Subdirección de Fiscalización Tributaria, Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología DGIT y Oficina de Seguridad de la Información - OSI; respecto a lo cual, los auditados tuvieron la oportunidad de presentar sus argumentos y evidencias, frente a la cual el equipo auditor procedió a realizar análisis y los ajustes a que hubo lugar, configurándose once (11) hallazgos, así:

- Hallazgo 01. Insuficiencia en la aplicación y definición de criterios de inclusión forzosa y en la gestión, control y seguimiento de las reuniones de Evaluación y Control de devoluciones y sus decisiones.
- Hallazgo 02. Vencimiento de términos en el trámite de las solicitudes de devolución. (D)

- Hallazgo 03. Autos inadmisorios expedidos y/o notificados extemporáneamente (D)
- Hallazgo 04. Deficiencia en la aplicación de lineamientos de validación de proveedores ficticios en la sustanciación de expedientes de devolución.
- Hallazgo 05. Insuficiente motivación de actos administrativos que resuelven solicitudes de devolución.
- Hallazgo 06. Inobservancia de requisitos procedimentales en el pago de devoluciones. (D)
- Hallazgo 07. Deficiencias en el control y seguimiento de la información registrada de activos en la herramienta GRC – NOVASEC
- Hallazgo 08. Deficiencias en la gestión de los roles de los sistemas de información del proceso de devoluciones y/o compensaciones
- Hallazgo 09. Inconsistencias en el flujo de la información consignada en la documentación, manuales y funcionalidades de los sistemas SI Devoluciones y Cin20
- Hallazgo 10. Deficiencias en la implementación de políticas de accesibilidad del portal web del sistema SI Devoluciones
- Hallazgo 11. Inconsistencias en la información reportada sobre la gestión de solicitudes de devolución y/o compensación

5 CONCLUSIONES

- Deficiencias en la actualización y aplicación de los criterios de inclusión forzosa en las solicitudes de devolución y/o compensación, así como en la gestión, control y seguimiento respecto al cumplimiento de lo resuelto en las reuniones de Evaluación y Control de Devoluciones, lo que limita la objetividad, uniformidad y eficacia durante el desarrollo del proceso.
- Deficiencias en el aplicativo SI Devoluciones y en las herramientas utilizadas por el proceso para el control y seguimiento de los términos legales para resolver las solicitudes de devolución y/o compensación, que afectan su cumplimiento.
- Insuficiencia en las actividades de monitoreo y gestión de los asuntos tramitados a través de los sistemas de información, con incidencia en la actualización oportuna de su estado y en el cierre de las actuaciones correspondientes.
- Debilidades en la motivación y fundamentación de los actos administrativos que resuelven solicitudes de devolución y/o compensación, al omitirse actuaciones relevantes relacionadas con ampliaciones y suspensiones de términos, así como la justificación de decisiones de rechazo parcial. Esta situación refleja deficiencias en los controles de revisión jurídica y técnica, afectando la transparencia, trazabilidad y suficiencia de las decisiones administrativas.
- La evaluación de la etapa de pago de devoluciones evidenció debilidades en los controles de validación previa al desembolso, al identificarse casos en los que el pago fue efectuado antes de la notificación del acto administrativo e incluso situaciones de pago sin la correspondiente formalización de los soportes requeridos. Esta condición refleja incumplimientos procedimentales que incrementan la exposición a riesgos legales, financieros, operativos y reputacionales, así como la materialización de riesgos.

- La matriz de riesgos de Recaudo Devoluciones no contempla riesgos asociados a los eventos en los que la gestión de la solicitud termina con auto inadmisorio, ni en relación con la verificación de cumplimiento de las decisiones de inicio de investigación, adoptadas en las reuniones de Comité y Control de Devoluciones, como tampoco considera la tipología de riesgo fiscal, pese a que la gestión de devoluciones y las actividades derivadas de ésta, ameritan su inclusión.
- Materialización de riesgos asociados al proceso auditado por deficiencias en la aplicación de controles definidos en la matriz de riesgos y en los procedimientos, exponiendo a la entidad a impactos reputacionales, operativos y de cumplimiento.
- Debilidades en la calidad, integridad y consistencia de la información utilizada para la gestión, seguimiento y control de las solicitudes de devolución y/o compensación, así como la trazabilidad de esta, que afectan la confiabilidad de los registros en las bases de datos, incidiendo en la toma de decisiones.
- Deficiencias en el seguimiento de los riesgos y controles registrados en GRC Novasec referente a los activos de información que soportan la gestión del proceso de devoluciones y/o compensaciones, lo que ocasiona la formulación de acciones preventivas y correctivas que no mitigan los riesgos de los activos registrados de manera efectiva.
- Inaplicación de controles asociados a la verificación y seguimiento en la administración de los roles asignados en los sistemas de información y buzones que apoyan la gestión del proceso auditado, evidenciando falta de supervisión para la asignación, revisión y actualización de roles a los funcionarios DIAN.
- Falta de gestión, control y monitoreo integral del flujo de información, así como en la definición y asignación de roles de los sistemas SI Devoluciones y Cin20, toda vez que al verificar las fuentes de consulta no está actualizada la documentación, manuales y roles que deben ser asignados, lo que limita la trazabilidad y el adecuado control de accesos en estas herramientas.
- En las funcionalidades del SI Devoluciones no están contemplados los cálculos automáticos de fechas para dar respuesta definitiva a las solicitudes de los contribuyentes, como tampoco alertas automáticas sobre el vencimiento de términos. Los controles de vencimiento de estos son realizados en Excel a través de registros manuales frente a los cuales no existe uniformidad en su diligenciamiento, ni están parametrizados. Adicionalmente, el sistema presenta deficiencias en la accesibilidad web para personas en condición de discapacidad visual y auditiva.
- Deficiencia en el formato FT-COT-2192 *“Informe a la reunión de evaluación y control de devoluciones”* por cuanto no está diseñado para incluir el *“resumen sobre el comportamiento de las devoluciones, cambios en la operación, actividades económicas de los solicitantes y demás información que se considere relevante para identificar posibles riesgos y proponer controles en la gestión de las devoluciones”* conforme lo disponen los procedimientos PR-COT-0124 y PR-COT-0125 y que constituyen insumo importante para diagnosticar las dificultades e identificar las oportunidades de mejora en la gestión de las devoluciones por los diferentes lugares administrativos.

6 RECOMENDACIONES:

- Establecer mecanismos de revisión oportuna de los criterios de inclusión forzosa, que permitan su actualización, la definición precisa de los parámetros aplicables y la incorporación de variables de perfilamiento de riesgo para la selección de solicitudes de devolución y/o compensación que son remitidas a Fiscalización, considerando la calificación de riesgos que arroja el aplicativo Modelo de Puntaje Único de Riesgos - MOPU, respecto de contribuyentes con calificación alto y muy alto, fortaleciendo los espacios de retroalimentación con la Subdirección de Análisis de Riesgo y Programas, de manera que los resultados observados en la aplicación del modelo contribuyan al ajuste de metodologías, indicadores y fuentes de información.
- Implementar controles orientados al monitoreo y verificación del cumplimiento de las decisiones adoptadas en las reuniones de Evaluación y Control de Devoluciones, con el fin de asegurar la ejecución de las actuaciones definidas y la atención de los riesgos identificados.
- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control que permitan monitorear el cumplimiento de los términos legales y gestión oportuna en el trámite de las solicitudes de devolución y/o compensación, considerando la inclusión de alertas o controles automáticos, que contemplen las situaciones particulares de cada caso como adiciones o suspensiones.
- Implementar acciones que fortalezcan la articulación y coordinación entre las dependencias que intervienen en el trámite de solicitudes de devolución y/o compensación, con el fin de optimizar los tiempos de gestión, la continuidad del proceso y asegurar el cumplimiento oportuno de los términos establecidos en la normatividad vigente y procedimientos aplicables.
- Fortalecer los mecanismos de control y aseguramiento de la calidad en la elaboración y revisión de los actos administrativos que resuelven las devoluciones, de manera que se garantice su adecuada fundamentación y decisión, conforme a los informes y demás documentos que integran los expedientes. Lo anterior, con el fin de asegurar que reflejen de forma clara, completa y verificable los hechos, análisis, actuaciones y fundamentos que sustentan las decisiones adoptadas.
- Diseñar y fortalecer controles preventivos que aseguren, como requisito previo al pago, la validación y evidencia de la notificación efectiva de los actos administrativos conforme al procedimiento PR-ADF-0159 *Notificación, Comunicación y/o Publicación*, estableciendo responsabilidades de verificación tanto para el área de Recaudo como para los responsables de autorizar y ejecutar los pagos.
- Considerar en el ejercicio que actualmente adelanta el proceso para la actualización de la matriz de riesgos, la inclusión de los riesgos inherentes identificados en el ejercicio auditor; la identificación, valoración y tratamiento de riesgos fiscales asociados al trámite de devoluciones y compensaciones, así como el fortalecimiento, rediseño y mejora de los controles de la actual matriz, de manera que se contemplen las causas que vienen identificadas en este documento, las resultantes de otros ejercicios auditores, así como las registradas en los reportes de materialización de riesgos, acogiendo frente a su

diseño lo dispuesto en la *Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas V6* del DAFP, la cartilla CT-PEC-0151 “*Gestión de Riesgos*” y atendiendo la actualización de la Política de Administración de Riesgos de la DIAN aprobada en junio de 2026 por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno CICCI.

- Implementar mecanismos de validación y conciliación periódica de la información generada y administrada por las diferentes dependencias y sistemas involucrados en el proceso de devoluciones, encaminados a mejorar el diligenciamiento, actualización, completitud, coherencia y estandarización de los registros asociados.
- Establecer un esquema periódico de seguimiento y monitoreo de los riesgos y controles registrados en GRC Novasec, asegurando mecanismos de control que permitan identificar oportunamente acciones preventivas y correctivas que respondan de manera adecuada a los riesgos identificados y contribuyan a su mitigación efectiva.
- Promover la aplicación de controles y estrategias orientadas al monitoreo, seguimiento y validación periódica por parte de los líderes de proceso a los roles asignados a los sistemas de información, buzones y herramientas tecnológicas que hacen parte del trámite y gestión de devoluciones, incluso de manera histórica y con una frecuencia definida, atendiendo el alto volumen de movilidad en la planta de personal de la entidad.
- Actualizar y mantener la documentación funcional y técnica de los sistemas SI Devoluciones y Cin20, incluyendo manuales, matrices de roles, perfiles de acceso y flujos de información. De igual forma, definir un mecanismo de gobernanza que garantice la actualización permanente de esta información, así como la revisión periódica de los roles y accesos otorgados, fortaleciendo la trazabilidad, la integridad de la información y el control sobre los usuarios de las herramientas.
- Fortalecer las soluciones tecnológicas que soportan el proceso de devoluciones y/o compensaciones, incorporando funcionalidades y controles orientados a la automatización y optimización de la gestión, tales como: alertas automáticas sobre vencimientos de términos (considerando las diferentes variables como tipo de contribuyente, adiciones, suspensiones, etc.), cálculo automático de fechas críticas, interoperabilidad en tiempo real entre los sistemas involucrados y mecanismos de seguimiento de trámites.

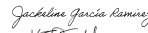
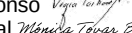
Así mismo, garantizar que los desarrollos futuros y las mejoras tecnológicas, adopten estándares de accesibilidad digital establecidos en la NTC 5854 y buenas prácticas de diseño centrado en el usuario, con el fin de mejorar la eficiencia operativa, la experiencia de los usuarios y la calidad del servicio.

- Revisar, ajustar y complementar el formato FT-COT-2192 “*Informe a la reunión de evaluación y control de devoluciones*” y los demás documentos que correspondan, de conformidad con los procedimientos PR-COT-0124 y PR-COT-0125, estableciendo criterios, condiciones, soportes y evidencias de obligatorio cumplimiento para la revisión de las solicitudes, con el fin de fortalecer la trazabilidad de las decisiones y garantizar que ningún caso sea excluido de la consideración en la Reunión de Evaluación sin una

identificación de riesgos previa, objetiva y debidamente documentada, susceptible de verificación y control.

- En cuanto al retiro de hallazgos del plan de mejoramiento institucional, implementar acciones de mejora que permitan corregir las causas identificadas, fortalecer los controles preventivos y detectivos, y disponer de evidencia suficiente y verificable que demuestre la eficacia de las medidas adoptadas, en concordancia con los principios de mejora continua y fortalecimiento institucional promovidos por el MIPG.
- Efectuar el reporte de los riesgos materializados identificados en este ejercicio de auditoría, atendiendo lo establecido en la cartilla CT-PEC-0151 *Gestión de Riesgos* y el procedimiento PR-PEC-0243 *Implementación, monitoreo y mejoramiento de la gestión de riesgos*, considerando tanto los riesgos contemplados en la matriz, como los que no estén identificados en esta, tomando como fuente el presente informe.
- Continuar con la activación de los mecanismos institucionales de autoevaluación (PR-PEC-0339 Autoevaluación y control de gestión), en tanto constituyen una herramienta fundamental para que los responsables en la primera línea de defensa analicen de manera objetiva y sistemática su operación, identifiquen las causas estructurales y operativas que han dado lugar a las dificultades evidenciadas y evalúen el grado de efectividad de los controles implementados. La autoevaluación permite no solo detectar debilidades sino también promover acciones de mejora continua, orientadas a optimizar la eficiencia, fortalecer la gestión interna y asegurar la adecuada alineación con el marco normativo y funcional vigente. En este sentido, su implementación resulta clave para anticipar riesgos, corregir desviaciones y garantizar una prestación del servicio oportuna y de calidad.


ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Equipo Auditor
Jackeline García Ramírez 
Karen Eliana Suárez Vargas 
Katiana Marcela Quintero Rodríguez 
Ligia Yolanda Pastrán Alfonso 
Mónica María Tovar Bernal 
Sandra Rocío Niño Sanabria 
Yenly Aleyda Romero Agudelo - Líder 

Revisó: Cielo María Sabogal Díaz - Evaluadora Despacho OC 
Claudia Marcela Quiceno Duque - Jefe Coordinación de Auditoría Integral 

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN



OFICINA DE CONTROL INTERNO

AUDITORÍA A LAS DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES ADC 2026-001

**PERIODO AUDITADO
01 DE ENERO DE 2025 AL 28 DE FEBRERO DE 2026**

**ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**CLAUDIA MARCELA QUICENO DUQUE
JEFE COORDINACIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL**

EQUIPO AUDITOR:

**JACKELINE GARCÍA RAMÍREZ
KAREN ELIANA SUÁREZ VARGAS
KATIANA MARCELA QUINTERO RODRÍGUEZ
LIGIA YOLANDA PASTRÁN ALFONSO
MÓNICA MARÍA TOVAR BERNAL
SANDRA ROCÍO NIÑO SANABRIA
YENLY ALEYDA ROMERO AGUDELO - LÍDER**

**CIELO MARÍA SABOGAL DÍAZ
EVALUADORA DESPACHO**

BOGOTÁ D.C, JULIO DE 2026

**AUDITORÍA A LAS DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES
ADC 2026-001**

1. DESCRIPCIÓN GENERAL	3
2. OBJETIVOS	3
2.1 Objetivo General.....	3
2.2 Objetivos Específicos	3
3. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA	4
4. RELACIÓN DE HALLAZGOS.....	8
5. EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	21
5.1 Ambiente de Control.....	21
5.2 Evaluación del Riesgo	22
5.3 Actividades de Control.....	23
5.4 Información y Comunicación	24
5.5 Actividades de Monitoreo	25
6 RETIRO DE HALLAZGOS PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL..	26
7 CONCLUSIONES	27
8 RECOMENDACIONES:	29

AUDITORÍA A LAS DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES ADC 2026-001

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

En el desarrollo de la auditoría se tomó en consideración la Planeación Estratégica vigente para el período auditado. En este contexto, el ejercicio auditor se enmarcó en los componentes del Mapa de Alineación Total DIAN 2024-2026, orientado a articular las acciones de todos los colaboradores bajo una visión compartida, una estrategia común y la corresponsabilidad frente a los resultados alcanzados. De esta manera, la auditoría contribuye al cumplimiento del lineamiento estratégico *“La DIAN, una entidad reconocida por los grupos de valor e interés”*.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Desarrollar auditoría basada en riesgos a la gestión de las devoluciones y/o compensaciones

2.2 Objetivos Específicos

1. Verificar la efectividad del mecanismo integral de control y análisis de información utilizado por la DIAN, para identificar y prevenir las devoluciones improcedentes de impuestos en los sectores económicos de mayor riesgo.
2. Verificar el cumplimiento de los requisitos institucionales para tramitar las devoluciones y/o compensaciones de mayores cuantías gestionadas durante el período auditado.
3. Analizar la eficacia de los controles generales de seguridad de la información aplicables al proceso, con base en los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
4. Evaluar los componentes del Sistema de Control Interno en los procedimientos auditados y el nivel de madurez en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
5. Fortalecer las actividades de fomento de la cultura de control para la mejora continua del proceso auditado.

3. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La Oficina de Control Interno desarrolló la Auditoría a las Devoluciones y/o Compensaciones ADC2026-001, basada en los riesgos del proceso de Devoluciones, contemplados en las matrices de riesgos: Recaudo – Devoluciones V5, Fiscalización y Liquidación V4, Seguridad de la Información V2 e Innovación y Tecnología V3, las dos últimas en lo relacionado con el objetivo asociado a los controles generales de seguridad de la información aplicables al proceso.

Para tal efecto, se consideraron los riesgos y controles de las matrices mencionadas, la información suministrada por los líderes del proceso y los lugares administrativos auditados, la obtenida en visitas de auditoría y a través de consultas a los Sistemas de Información de Devoluciones, INTEGRA, Obligación Financiera y SINOT. Adicionalmente, la proporcionada por otras áreas y/o procesos en relación con la gestión de las devoluciones y/o compensaciones para el periodo evaluado, tales como: reportes de actos proferidos en fiscalización, libros radicadores de notificaciones, información de pagos; frente a lo cual se aplicaron procedimientos analíticos, cruces y validación de información mediante la herramienta ACL, reuniones presenciales y/o virtuales, pruebas de recorrido, revisión de expedientes, verificación de planes de mejoramiento, validación de soportes para el retiro de hallazgos y aplicación de encuestas, entre otros.

En el ejercicio auditor se abordaron las dependencias del **Nivel Central**: Dirección de Gestión de Impuestos, Subdirección de Devoluciones; Dirección de Gestión de Fiscalización, Subdirección de Fiscalización Tributaria; Dirección de Gestión Estratégica y de Analítica, Subdirección de Análisis de Riesgo y Programas, Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología, Oficina de Seguridad de la Información; del **Nivel Local**: Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, Dirección Seccional de Impuestos -DSI de Cúcuta (Virtual) y Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas - DSIA de Santa Marta, las cuales son responsables de la información aportada para las verificaciones y análisis.

La información de las solicitudes radicadas y/o gestionadas en el periodo auditado se resume así:

Tabla No. 1. Trámite solicitudes de devolución 01/01/2025 a 28/02/2026

CONCEPTO	SOLICITUDES EN EL PERIODO (INVENTARIO + RADICADAS)				RESOLUCIONES DE DEVOLUCIÓN Y/O COMPENSACIÓN PROFERIDAS			
	Cantidad	Valor*	% Cantidad	% Valor	Cantidad	Valor *	% Cantidad	% Valor
RENTA	178.903	\$69.232	70,62%	61,44%	73.805	\$32.803	70,15%	70,47%
VENTAS	47.766	\$39.605	18,86%	35,15%	19.675	\$12.208	18,70%	26,23%
IVA ENT. EDUC.SUP.	651	\$708	0,26%	0,63%	501	\$478	0,48%	1,03%
IVA EMB. Y ORG.INT.	748	\$171	0,30%	0,15%	382	\$86	0,36%	0,18%
IVA VIV.INT.SOCIAL	2.271	\$1.288	0,90%	1,14%	1.120	\$569	1,06%	1,22%
SENTENCIAS	124	\$81	0,05%	0,07%	111	\$17	0,11%	0,04%
PAGO EN EXCESO	18.052	\$848	7,13%	0,75%	8.132	\$303	7,73%	0,65%
PAGO NO DEBIDO	2.594	\$269	1,02%	0,24%	823	\$41	0,78%	0,09%
OTROS TRIBUTARIO	709	\$278	0,28%	0,25%	215	\$22	0,20%	0,05%
ADUANAS	1.513	\$199	0,60%	0,18%	448	\$20	0,43%	0,04%
TOTALES	253.331	\$112.680			105.212	\$46.547		

(*)Valor expresado en miles de millones de pesos

Fuente: Subdirección de Devoluciones – Consolidado estadísticas mes a mes.

Elabora: Equipo auditor

Teniendo en cuenta lo registrado en la tabla No. 1, este ejercicio auditor delimitó su alcance a los conceptos de renta y ventas, en atención a que concentran cerca del 89% de los radicados y el 96% del valor, tanto de las solicitudes a gestionar como de lo resuelto en el período.

La tasa global de valores no aprobados (inadmisorios, desistimientos y rechazos) en renta alcanza el 45%; por su parte, en el impuesto sobre las ventas se registra un 65% no reconocido, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 2. Estadísticas globales no aprobados 01/01/2025 a 28/02/2026

CONCEPTO	VALOR SOLICITUDES A GESTIONAR EN EL PERIODO*	VALOR SOLICITUDES PENDIENTES FIN DEL PERIODO*	VALOR RECHAZO PARCIAL*	VALOR INADMISORIOS*	VALOR DESISTIMIENTOS*	VALOR RECHAZO TOTAL*	TASA NO APROBADOS**
RENTA	\$69.232	\$9.206	\$243	\$20.174	\$6.537	\$296	45,40%
VENTAS	\$39.605	\$4.166	\$37	\$16.690	\$6.423	\$91	65,58%
VA ENT. EDUC.SUP.	\$708	\$220	\$8	\$128	\$2	\$1	28,59%
IVA EMB. Y ORG.INT.	\$171	\$21	\$3	\$60	\$0,189	\$1	43,01%
IVA VIV.INT.SOCIAL	\$1.288	\$215	\$4	\$441	\$48	\$11	47,13%
SENTENCIAS	\$81	\$65	-	\$0,061	-	-	0,36%
PAGO EN EXCESO	\$848	\$84	\$8	\$425	\$15	\$32	62,89%
PAGO NO DEBIDO	\$269	\$63	\$0,037	\$137	\$4	\$45	90,68%
OTROS TRIBUTARIO	\$278	\$19	\$0,451	\$92	\$2	\$145	92,34%
ADUANAS	\$199	\$13	\$0,027	\$134	\$0,260	\$34	89,56%
TOTALES	\$112.680	\$14.073	\$305	\$38.281	\$13.032	\$656	53,01%

(*)Valor expresado en miles de millones de pesos

Fuente: Subdirección de Devoluciones – Consolidado estadísticas mes a mes.

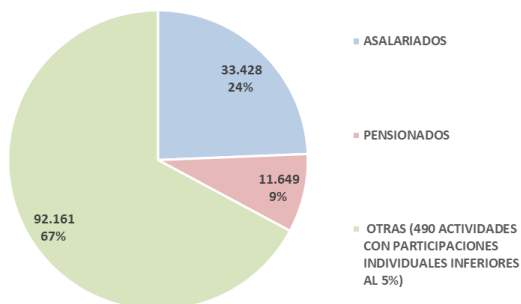
Elabora: Equipo auditor

De acuerdo con los valores registrados en la tabla anterior, la tasa de rechazos alcanza el 0,97% frente a lo solicitado, concentrándose en renta el 56% de estos.

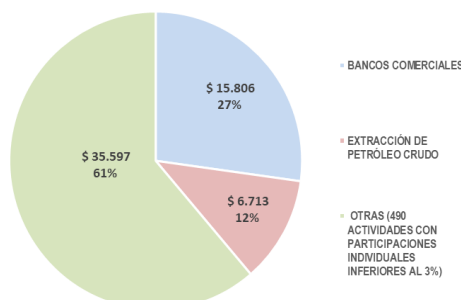
Considerando la información allegada por la Subdirección de Devoluciones en el consolidado del formato FT-COT-2614, respecto de las solicitudes radicadas por renta y ventas entre el 01/01/2025 y el 28/02/2026, con corte a esta última fecha, se establece frente al concepto de renta que el número de solicitudes se agrupa principalmente en personas naturales (asalariados y pensionados), que representan el 33%. Sin embargo, el valor está concentrado en sectores de gran tamaño económico, especialmente, bancos comerciales y extracción de petróleo crudo, que en conjunto participan con el 39%.

Mayores participaciones por concepto de renta

Gráfica No. 1. Cantidad



Gráfica No. 2. Valor solicitado



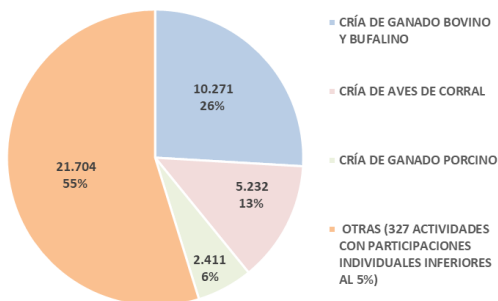
*Cifras en miles de millones de pesos

Fuente: Subdirección de Devoluciones – Consolidado nacional formato FT-COT-2614, considerando solicitudes por concepto de renta que registran fecha de radicación entre el 01/01/2025 y el 28/02/2026.
Elaboró Equipo Auditor.

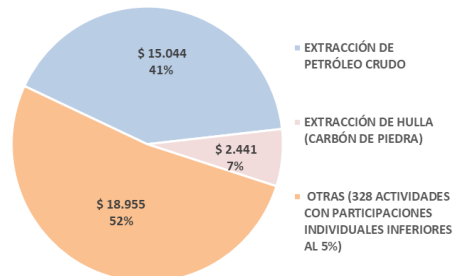
Frente al impuesto a las ventas, el mayor volumen de solicitudes se registra por actividades del sector agropecuario, especialmente ganadería, avicultura y porcicultura, con el 45% de los radicados, pero respecto al valor solicitado, es el sector minero-energético el más representativo, siendo la extracción de petróleo crudo y de hulla las de mayor participación con el 48%.

Mayores participaciones por concepto de ventas

Gráfica No. 3. Cantidad



Gráfica No. 4. Valor solicitado



* Cifras en miles de millones de pesos

Fuente: Subdirección de Devoluciones – Consolidado nacional formato FT-COT-2614, considerando solicitudes por concepto de ventas que registran fecha de radicación entre el 01/01/2025 y el 28/02/2026
Elaboró Equipo Auditor

Conforme a lo registrado en el consolidado del formato FT-COT-2614, las mayores tasas de rechazo en renta se ubican en los sectores de construcción, manufactura especializada, logística y servicios profesionales. Actividades de puertos, preparación del terreno y producción de cerveza y bebidas malteadas, entre las de valores más representativos, presentan patrones de rechazo significativamente superiores al promedio.

En ventas, el rechazo se concentra principalmente en actividades agroindustriales, manufactureras, construcción, minería especializada y de servicios técnicos

especializados. Por actividad, preparación del terreno, industrias básicas de metales preciosos, otros cultivos permanentes y ensayos y análisis técnicos muestran tasas altas frente al promedio general del impuesto.

A partir del análisis de la información allegada, se observa que la estrategia de control está focalizada, concentrando los esfuerzos de fiscalización en los contribuyentes con mayores niveles de riesgo y en los sectores económicos asociados a montos más significativos de devolución y mayor complejidad tributaria.

En este sentido, aunque la mayoría de las solicitudes corresponde a contribuyentes perfilados en el Modelo de Puntaje Único de Riesgos (MOPU) como de riesgo bajo, los recursos de control se dirigen principalmente hacia aquellos con calificaciones alto y muy alto, por presentar indicios relevantes de riesgo fiscal y un mayor potencial de impacto recaudatorio. Entre ellos destacan la industria manufacturera, el sector extractivo (minería e hidrocarburos), telecomunicaciones e información y comunicaciones, construcción y los grandes contribuyentes de los sectores comercial y financiero.

Para la verificación del cumplimiento de los procedimientos PR-COT-0124-*Devolución y/o compensación por saldos a favor de renta y ventas mediante el Servicio Informático de Devoluciones* V8 y V9, PR-COT-0125-*Devolución y/o compensación por saldos a favor de renta y ventas -Manual-* V6 y V7, PR-COT-0133-*Pago de las devoluciones* V6, PR-COT-0497-*Control al pago de las devoluciones* V1 y PR-COT-0465 *Investigación y determinación de tributos e imposición de sanciones* V3, a partir del análisis de los insumos suministrados por la Subdirección de Devoluciones como responsable de administrar, gestionar y controlar las solicitudes de devoluciones y/o compensaciones, se realizaron cruces de información y se aplicó muestreo estratificado, orientado a garantizar una selección objetiva y enfocada en riesgos. Como resultado, se definió la muestra que se presenta en la siguiente tabla:

Tabla No. 3. Muestra de solicitudes de devolución

Lugar Administrativo	Expedientes con resoluciones de devolución y/o compensación	Inadmisorios
Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes	145	80
Dirección de Impuestos de Cúcuta	59	26
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta	47	225
Subtotal	251	331

Fuente: Información suministrada en respuesta a las solicitudes por la Subdirección de Devoluciones y los lugares administrativos del nivel local seleccionados.

Elabora: Equipo auditor

Las verificaciones efectuadas permitieron comprobar, en términos generales, el cumplimiento de los procesos y controles establecidos. No obstante, durante su ejecución se identificaron situaciones que evidencian la materialización de los riesgos R1 “*Actos administrativos decisorios y de trámite de las solicitudes de devolución sin el lleno de requisitos formales*”, R2 “*Pagos de devoluciones efectuados fuera de los plazos establecidos por la normativa*”, R3 “*Pagos de las devoluciones y/o compensaciones efectuados con inconsistencias*” y R7 “*Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad*” de la matriz de Recaudo – Devoluciones

Los hallazgos configurados se presentan así:

- **Hallazgo 01.** Insuficiencia en la aplicación y definición de criterios de inclusión forzosa y en la gestión, control y seguimiento de las reuniones de Evaluación y Control de devoluciones y sus decisiones.
- **Hallazgo 02.** Vencimiento de términos en el trámite de las solicitudes de devolución. (D)
- **Hallazgo 03.** Autos inadmisorios expedidos y/o notificados extemporáneamente (D)
- **Hallazgo 04.** Deficiencia en la aplicación de lineamientos de validación de proveedores ficticios en la sustanciación de expedientes de devolución.
- **Hallazgo 05.** Insuficiente motivación de actos administrativos que resuelven solicitudes de devolución.
- **Hallazgo 06.** Inobservancia de requisitos procedimentales en el pago de devoluciones. (D)
- **Hallazgo 07.** Deficiencias en el control y seguimiento de la información registrada de activos en la herramienta GRC – NOVASEC
- **Hallazgo 08.** Deficiencias en la gestión de los roles de los sistemas de información del proceso de devoluciones y/o compensaciones
- **Hallazgo 09.** Inconsistencias en el flujo de la información consignada en la documentación, manuales y funcionalidades de los sistemas SI Devoluciones y Cin20
- **Hallazgo 10.** Deficiencias en la implementación de políticas de accesibilidad del portal web del sistema SI Devoluciones
- **Hallazgo 11.** Inconsistencias en la información reportada sobre la gestión de solicitudes de devolución y/o compensación

4. RELACIÓN DE HALLAZGOS

Durante la ejecución de la auditoría, fueron dadas a conocer las situaciones encontradas a los responsables del proceso; y posteriormente, el 12/06/2026 se remitió mediante correo electrónico el Formato FT-PEC-1997 “*Relación de situaciones encontradas*”, a la Dirección de Gestión de Impuestos – DGI, Subdirección de Devoluciones, Dirección de Gestión de Fiscalización, Subdirección de Fiscalización Tributaria, Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología DGIT y Oficina de Seguridad de la Información - OSI; respecto a lo cual, los auditados tuvieron la oportunidad de presentar sus argumentos y evidencias.

La respuesta fue recibida con correo 20260625 100153161-2292 del 25/06/2026, con alcance mediante oficio electrónico 20260626 100153161-2327 del 26/06/2026, frente a la cual el equipo auditor procedió a realizar análisis y los ajustes a que hubo lugar, configurándose once (11) hallazgos, así:

Hallazgo 01. Insuficiencia en la aplicación y definición de criterios de inclusión forzosa y en la gestión, control y seguimiento de las reuniones de Evaluación y Control de devoluciones y sus decisiones. (DSI de Cúcuta, DSIA de Santa Marta y Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes)

Con base en la verificación de una muestra de 85 actas de reunión de Evaluación y Control de Devoluciones y 28 correos electrónicos de “Comité”, correspondientes al periodo comprendido entre el 01/01/2025 y el 28/02/2026, se evaluó el seguimiento a las decisiones adoptadas, el cumplimiento de los requisitos procedimentales y la actualización de criterios de riesgo para inclusión forzosa. Como resultado se observaron las siguientes situaciones:

- a. Durante la vigencia 2025 no se actualizaron los criterios de inclusión forzosa en la DSI Cúcuta y la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes desatendiendo lo dispuesto en el numeral 3.2. *INCLUSIÓN FORZOSA* de la cartilla CT-COT-0038 *Guía para la Sustanciación de solicitudes de devolución y/o compensación*.
- b. En la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes durante la vigencia 2025 el criterio formalmente definido para inclusión forzosa correspondía al perfilamiento de riesgo Alto y Muy Alto, sin embargo, en el desarrollo de las verificaciones se identificaron 70 casos con perfilamiento de riesgo Medio o Bajo que fueron presentados y aprobados para inclusión. *Ver Anexo 1 Actas, hoja Otros criterios*
- c. En la DSI Cúcuta y la DSIA Santa Marta, no se consideró el perfilamiento de riesgo dentro de los criterios aprobados para inclusión forzosa en las reuniones de Evaluación y Control de Devoluciones correspondientes a la vigencia 2025, conforme a lo dispuesto en el numeral 3. Condiciones generales del procedimiento PR-COT-0442 *Perfilamiento de Riesgos*.
- d. En siete (7) casos se aprobó por unanimidad devolver y/o compensar, con instrucción de iniciar investigaciones en los programas GO (*Invest. surgid. otros programas gestión*) y PD (*Post Devoluciones*), con el propósito de validar la relación de causalidad de los impuestos descontables y confirmar la realidad económica de las operaciones, entre otros aspectos; sin embargo, dichas investigaciones no fueron aperturadas, desconociendo las decisiones adoptadas por la Reunión de Evaluación y Control de devoluciones. DSIA Santa Marta. *Ver Anexo 1. Actas, hoja Otros_Programas*.
- e. En la DSIA de Santa Marta no se hace uso de los formatos FT-COT-2189 “*Acta de Reunión de Evaluación y Control de Devoluciones*” y FT-COT-2192 “*Informe a la reunión de evaluación y control de devoluciones*” en su versión 3 del 18/01/2022, en su lugar continúan utilizando los formatos 1805 “*Acta nivel directivo devolución y/o compensación*” y FT-RE-2189 “*Acta de Comité*” V1, contraviniendo lo dispuesto en los procedimientos PR-COT-0124 *Devolución y/o Compensación por saldos a favor de Renta y Ventas mediante el Servicio informático de Devoluciones* (actividades 15 y 16) y PR-COT-0125 *Devolución y/o Compensación por saldos a favor de Renta y Ventas manual* (actividades 18 y 19).

En las situaciones descritas se observa desatención al principio de eficacia del artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3 de la Ley 489 de 1998.

Tabla No. 4. Elementos de análisis Hallazgo 1

Dimensiones desatendidas de MIPG	3. Gestión con Valores para Resultados, 5. Información y Comunicación, y 7. Control Interno - Componentes Actividades de control, Actividades de monitoreo e Información y comunicación
Causas	Insuficiencia en los mecanismos de seguimiento y control a la ejecución de decisiones adoptadas en las reuniones. Falta de actualización y socialización oportuna de los criterios para inclusión forzosa. Aplicación discrecional de criterios no formalizados. Deficiente apropiación de procedimientos y formatos vigentes dentro del Sistema de Gestión.
Efecto	Falta de continuidad en la investigación, lo que puede ocasionar un reconocimiento indebido de devoluciones y/o compensaciones de saldos a favor y pérdida de oportunidad de ejercer control posterior por el área de Fiscalización, así como falta de trazabilidad y respaldo formal de las decisiones y casos analizados en las reuniones de evaluación y control de devoluciones.
Riesgos	Exposición al riesgo R1 “Actos administrativos decisorios y de trámite de las solicitudes de devolución sin el lleno de requisitos formales” de la matriz de Recaudo – Devoluciones y al riesgo R2 “Trámites y solicitudes técnicas gestionadas con deficiencia” de la matriz de riesgo de Fiscalización y Liquidación. En la matriz de riesgos de recaudo - devoluciones no se evidencia la identificación de un riesgo específico asociado al control, seguimiento y cumplimiento de las decisiones adoptadas en las reuniones de Evaluación y Control de Devoluciones; en este sentido, dicha situación se configura como un riesgo inherente que podría afectar la efectividad del proceso.

Hallazgo 02. Vencimiento de términos en el trámite de las solicitudes de devolución. (D) (DSI de Cúcuta, DSIA de Santa Marta y Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes)

De la revisión de una muestra de 251 solicitudes de devolución y/o compensación por concepto de impuesto sobre la renta y complementarios y del impuesto sobre las ventas tramitadas en el periodo comprendido entre el 01/01/2025 y el 28/02/2026, se evidenció que 24 devoluciones y/o compensaciones de saldos a favor fueron efectuadas por fuera del término legal establecido. DSI Cúcuta, DSIA Santa Marta y DOGC. Ver Anexo 2 *Vencimiento_Terminos*

Lo anterior, desatiende los principios de eficacia y celeridad de la función administrativa contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3 de la Ley 489 de 1998, y lo dispuesto en los artículos 855 y 860 del Estatuto Tributario; numeral 3 Condiciones generales y actividades 13, 24, 28, 29 y 30 del procedimiento PR-COT-0124 *Devolución y/o compensación por saldos a favor de renta y ventas mediante el servicio informático de devoluciones*, numeral 3 Condiciones generales y actividades 29 y 33 del procedimiento PR-COT-0125 *Devolución y/o compensación por saldos a favor de renta y ventas – manual*, numeral 3 Condiciones generales del procedimiento PR-COT-0133 *Pago de las devoluciones*.

Tabla No. 5. Elementos de análisis Hallazgo 2

Dimensiones desatendidas de MIPG	3. Gestión con valores para resultados, 4. Evaluación de Resultados, 5. Información y Comunicación y 7. Control Interno - Componente Evaluación del Riesgo, Actividades de Control y Actividades de monitoreo.
Causas	Deficiencia en la aplicación de controles y en el seguimiento a las actividades establecidas en los procedimientos para las devoluciones y el pago de las mismas.
Efecto	Exposición a la entidad a posibles demandas por parte de los contribuyentes e intereses a favor de estos, afectación negativa de la imagen institucional, posibles investigaciones disciplinarias.
Riesgos	Materialización del riesgo 2 “Pagos de devoluciones efectuados fuera de los plazos establecidos por la normativa” de la matriz de riesgos de Recaudo – Devoluciones.

Hallazgo 03. Autos inadmisorios expedidos y/o notificados extemporáneamente (D) (DSI de Cúcuta, DSIA de Santa Marta y Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes)

Como resultado de la revisión de una muestra de 331 solicitudes de devolución y/o compensación, por concepto de impuesto sobre la renta y complementarios y del impuesto sobre las ventas, gestionadas en el periodo comprendido entre el 01/01/2025 al 28/02/2026, con base en la información suministrada por la DSI Cúcuta, la DSIA de Santa Marta y la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, se evidenció que 265 autos inadmisorios fueron expedidos y/o notificados por fuera del término legal establecido (15 días) para su trámite. Las demoras identificadas oscilaron entre dos (2) y 310 días. **(D)** Ver Anexo 3 hojas *Inadmisorios*

Adicionalmente, con base en la información remitida por la Subdirección de Devoluciones —correspondiente al estado a 30/04/2026 de los asuntos radicados en el Sistema de Información (SI) Devoluciones durante 2025 y hasta el 28/02/2026 en los lugares administrativos auditados— se identificaron 150 casos clasificados con estado inadmitido, los cuales fueron cerrados en el SI en un rango de entre dos (2) y 72 días posteriores a su fecha de vencimiento. Ver Anexo 3 hoja *Inadmitidos_cierre*

Con lo anterior, se contravienen los principios de eficacia, publicidad y celeridad del artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3 de la Ley 489 de 1998, y lo dispuesto en los artículos 857 y 858 del Estatuto Tributario, numeral 3 *Condiciones generales* y actividad 24 del procedimiento PR-COT-0124 *Devolución y/o compensación por saldos a favor de renta y ventas mediante el servicio informático de devoluciones*, numeral 3 *Condiciones generales* y actividad 29 del procedimiento PR-COT-0125 *Devolución y/o compensación por saldos a favor de renta y ventas – manual*.

Tabla No. 6. Elementos de análisis Hallazgo 3

Dimensiones desatendidas de MIPG	3. Gestión con Valores para Resultados, 4. Evaluación de Resultados y 7. Control Interno - Componentes Actividades de control y Actividades de Monitoreo.
Causas	Desatención de los términos legales establecidos, así como debilidades en el seguimiento al trámite de las solicitudes de devolución con causal de inadmisión, ausencia de alertas o herramientas efectivas para el control de vencimientos.
Efecto	Afectación del principio de oportunidad administrativa, pérdida de credibilidad institucional, posibles demandas por parte de los contribuyentes; e investigaciones disciplinarias a los funcionarios. La falta de oportunidad en el cierre de asuntos en el SI induce al contribuyente a recurrir a canales manuales de radicación, generando un mayor desgaste administrativo,

	afectando la trazabilidad del proceso e incrementando los riesgos asociados a la gestión manual.
Riesgos	No se identifica en la matriz de riesgos de Recaudo – Devoluciones un riesgo específico asociado al vencimiento de términos en los trámites iniciales de las solicitudes de devolución (inadmisorios); en este sentido, dicha situación se configura como un riesgo inherente, que podría afectar el cumplimiento de los plazos legales y la oportunidad en la gestión de las solicitudes.

Hallazgo 04. Deficiencia en la aplicación de lineamientos de validación de proveedores ficticios en la sustanciación de expedientes de devolución. DSIA de Santa Marta

Revisada la sustanciación de una muestra de 19 solicitudes de devolución de saldos a favor por concepto del impuesto sobre las ventas, tramitadas en la División de Recaudo y Cobranzas de la DSIA de Santa Marta, no se evidenció la realización de consultas orientadas a verificar que los proveedores asociados a los impuestos descontables no se encontraran incluidos en el reporte de proveedores ficticios publicado por la DIAN, lo que denota la omisión de una actividad de validación relevante dentro del análisis de procedencia de devoluciones. *Ver Anexo 4. Ficticios*

Lo expuesto, contraviene el principio de responsabilidad del artículo 3 de la Ley 489 de 1998, numeral 4.1.3. *Verificaciones específicas para solicitudes de devolución de saldos a favor en Ventas y 5.2.28 Verificaciones Generales* de la Cartilla CT-COT-0038 *Guía para la sustanciación de solicitudes de devolución y/o compensación*.

Tabla No. 7. Elementos de análisis Hallazgo 4

Dimensiones desatendidas de MIPG	3. Gestión con valores para resultados y 7. Control interno, en los componentes: Actividades de control, Información y comunicación y Actividades de monitoreo.
Causa	Deficiencias en la aplicación de los lineamientos de la Guía de sustanciación, debilidades en los controles sobre los cruces de información en los expedientes de devolución y la verificación integral de las solicitudes, así como insuficiente desarrollo de tecnologías de la información que faciliten la constatación de la inexistencia de impuestos descontables asociados a proveedores ficticios.
Efecto	Posibilidad de que se realicen devoluciones y/o compensaciones improcedentes, afectando la confiabilidad del proceso y la imagen institucional, con exposición a riesgos fiscales, disciplinarios y de fraude.
Riesgo	Exposición al riesgo <i>R1 “Actos administrativos decisorios y de trámite de las solicitudes de devolución sin el lleno de requisitos formales”</i> de la matriz de Recaudo – Devoluciones.

Hallazgo 05. Insuficiente motivación de actos administrativos que resuelven solicitudes de devolución. DSIA de Santa Marta y DSI de Cúcuta.

Revisada una muestra de 47 y 59 expedientes en las DSIA de Santa Marta y DSI de Cúcuta, respectivamente, se evidenciaron insuficiencias en la motivación de actos administrativos mediante los cuales se resolvieron solicitudes de devolución y/o compensación, por la omisión de eventos relevantes, necesarios para garantizar la claridad, coherencia y debida fundamentación de las decisiones, así:

- a) 27 casos en los que el acto administrativo no hace referencia a la ampliación del término prevista en el parágrafo 3 del artículo 855 del Estatuto Tributario que les aplica. De estos, 10 no registran la suspensión del término conforme a lo dispuesto en el artículo 857-1 ibidem. La distribución corresponde a 13 en DSI de Cúcuta y 14 en DSIA de Santa Marta.
- b) 11 casos en los que el acto administrativo omite mencionar la suspensión hasta por noventa (90) días decretada mediante auto en los términos del artículo 857-1 del Estatuto Tributario. De estos, siete (7) corresponden a la DSI de Cúcuta y cuatro (4) a la DSIA de Santa Marta.
- c) Un (1) acto administrativo en el que se rechaza parcialmente el monto objeto de solicitud, sin que se consignen las razones que fundamentan dicha decisión dentro del mismo. DSI de Cúcuta

Ver Anexo 5 Actos

Lo observado, contraviene los principios de debido proceso y publicidad de la función administrativa contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política, así como los de responsabilidad y transparencia del artículo 3 de la Ley 489 de 1998 y el artículo 42 Motivación de las decisiones de la Ley 1437 de 2011.

Tabla No. 8. Elementos de análisis Hallazgo 5

Dimensiones desatendidas de MIPG	3. Gestión con valores para resultados, 5. Información y Comunicación y la 7. Control Interno - Componentes Actividades de control y Actividades de monitoreo.
Causas	Omisiones en la estructuración de los actos administrativos que resuelven las solicitudes de devolución, insuficiente control de revisión jurídica y técnica de estos.
Efectos	Posibles controversias administrativas y judiciales por falta de claridad en la trazabilidad de las actuaciones y la fundamentación de las decisiones adoptadas, así como limitación a los derechos de defensa y contradicción de los contribuyentes.
Riesgos	Exposición al riesgo: 1. “Actos administrativos decisorios y de trámite de las solicitudes de devolución sin el lleno de requisitos formales” de la matriz de riesgos de Recaudo – Devoluciones.

Hallazgo 06. Inobservancia de requisitos procedimentales en el pago de devoluciones. (D) DSIA de Santa Marta y DSI de Cúcuta

Verificadas las actuaciones adelantadas y los documentos soporte relacionados con la etapa de pago de las devoluciones, se evidenció la inobservancia de requisitos procedimentales y operativos establecidos, como se detalla a continuación:

DSIA Santa Marta:

- a) En la muestra de 47 expedientes revisados, se evidenció que en seis (6) casos el pago de la devolución se realizó de manera previa a la notificación del acto administrativo, efectuada entre (cuatro) 4 y 292 días hábiles después del pago.

- b) De 43 actos administrativos que, de acuerdo con la información suministrada por la División de Recaudo y Cobranzas, registraban pago sin fecha de notificación al 28 de febrero de 2026, se estableció que en 28 casos la notificación de las resoluciones de devolución se efectuó entre 19 y 295 días hábiles después del pago y con posterioridad a la visita realizada por el equipo auditor al lugar administrativo; así mismo, en dos (2) casos, con corte al 20 de mayo de 2026, las resoluciones no habían sido notificadas.
- c) En un expediente de la muestra revisada se evidenció que la resolución de devolución ordenó pago en TIDIS y se efectuó giro a cuenta, sin expedir y notificar la corrección del Acto administrativo soporte. En el mismo se efectuó el pago a una cuenta bancaria diferente a la certificada con la solicitud registrada en el SI Devoluciones, formato 1668.

DSI Cúcuta:

- d) De un total de 59 expedientes analizados, en cinco (5) casos la generación del pago se efectuó previo a la notificación del acto administrativo, la cual se realizó entre cuatro (4) y 292 días hábiles después.

Ver Anexo 6 Pagos

Con lo expuesto, se incumplen los principios de eficacia y publicidad de la administración pública previstos en los artículos 209 de la Constitución Política de Colombia y 3 de la Ley 489 de 1998, numeral 3 *Condiciones Generales*, actividades 1, 5, 6 y 7 del procedimiento PR-COT-0133 *Pago de las devoluciones*, y actividades 32 del procedimiento PR-COT-0124 *Devolución y/o compensación por saldos a favor de renta y ventas mediante el servicio informático de devoluciones* y 37 del procedimiento PR-COT-0125 *Devolución y/o compensación por saldos a favor de renta y ventas – manual*.

Tabla No. 9. Elementos de análisis Hallazgo 6

Dimensiones desatendidas de MIPG	3. Gestión con valores para resultados y 7. Control Interno, en sus componentes: Actividades de control, Información y comunicación y Actividades de monitoreo.
Causa	Debilidad en los controles de validación previa al pago, específicamente sobre la falta o inefectiva notificación del acto administrativo, fallas en la aplicación de controles asociados a la notificación de actos administrativos tanto en el área de recaudo, previo a su remisión al responsable del pago, como por los encargados de realizarlos.
Efecto	Realización de pagos sin soporte legal en firme que expone a la entidad a riesgos legales, financieros, reputacionales y afectación de la Obligación financiera, generando inconsistencias en los saldos de los terceros.
Riesgo	Materialización de los riesgos R1 “Actos administrativos decisorios y de trámite de las solicitudes de devolución sin el lleno de requisitos formales” y R3 “Pagos de las devoluciones y/o compensaciones efectuadas con inconsistencias” de la matriz de riesgos de Recaudo- Devoluciones.

Hallazgo 07. Deficiencias en el control y seguimiento de la información registrada de activos en la herramienta GRC – NOVASEC

Al analizar la información registrada en la herramienta GRC – NOVASEC sobre los activos de información que soportan el proceso de devoluciones y/o compensaciones: SI Devoluciones y Cin20, se evidenció:

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

- a. 149 riesgos asociados a los activos de información, de los cuales 98 se encuentran sin aprobación. Adicionalmente, ocho (8) carecen de categorización, lo que limita su adecuada gestión y tratamiento conforme a la metodología de administración de riesgos adoptada por la entidad.
- b. 66 controles registrados para los activos de información del proceso, de los cuales tres (3) no han iniciado su etapa de implementación, mientras que 17 presentan frecuencia “por demanda” sin evidencia de ejecución desde su definición, lo que dificulta la verificación de su efectividad y cumplimiento.

Lo anterior, desatiende los lineamientos del procedimiento PR-IIT-0366 *Gestión de Activos de Información* y la CT-IIT-0079 *Cartilla para la gestión de activos de información*.

Tabla No. 10. Elementos de análisis Hallazgo 7

Dimensiones desatendidas de MIPG	5. Información y comunicación y 7. Control Interno en sus componentes Actividades de Control, Información y Comunicación y Actividades de Monitoreo.
Causa	Deficiencias en el seguimiento, control y monitoreo periódico de la información registrada en GRC Novasec de los activos de información que apoyan el proceso auditado.
Efecto	Publicación de riesgos sin una definición efectiva de controles, generando la posibilidad de una formulación de acciones preventivas y correctivas que no mitiguen los riesgos de los activos registrados, al no contar con aprobación ni categorización adecuada de los mismos.
Riesgo	Exposición a la materialización del riesgo R3 “ <i>Medidas de seguridad y privacidad de la Información inadecuadas que amenazan la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos</i> ” de la matriz de Seguridad y Privacidad de la Información.

Hallazgo 08. Deficiencias en la gestión de los roles de los sistemas de información del proceso de devoluciones y/o compensaciones

A partir de la información suministrada por la Subdirección de Gestión del Empleo Público (planta de personal, ausentismos y retiros), así como de la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología (DGIT) relacionada con los roles activos asignados a funcionarios y el Anexo “*Roles de las soluciones tecnológicas*” publicado en la DIANNET, se evidenciaron las siguientes situaciones:

- a) Publicación del rol “ANRE”, asociado al sistema Cin20 en el Anexo de Roles de las soluciones tecnológicas, sin evidenciarse correlación con los roles publicados en la DIANNET que están asignados a funcionarios, ni relación en la documentación suministrada de administración de dicha plataforma. Ver Anexo 7 *Soluciones tecnológicas.xlsx* – “Rol Cin20”.
- b) Desactualización en el Anexo de Roles de las soluciones tecnológicas, específicamente en la columna relacionada cartillas/manuales/ayudas del usuario, para los sistemas SI Devoluciones y Cin20, toda vez que las rutas referenciadas conducen a documentos inexistentes o no disponibles para consulta.
- c) Se identificaron 58 servidores públicos de dependencias diferentes a las del proceso auditado con roles activos tanto en SI de Devoluciones como en Cin20, dentro del

periodo de la presente auditoría; de éstos, ocho (8) funcionarios en el SI Devoluciones y 50 en Cin20. Ver Anexo 7 Soluciones tecnológicas.xlsx - “Pertenencia roles”.

- d) De los 35 buzones de correo habilitados para la recepción de solicitudes manuales de devoluciones, 12 presentan acceso por parte de funcionarios que no pertenecen al proceso de devoluciones y/o compensaciones. Ver Anexo 7 Soluciones tecnológicas.xlsx – “buzones”.

Con lo anterior, se incumplen los numerales 1.6, 5.2, 5.3 y 5.6 del *Manual de Gobierno Digital*, el procedimiento PR-IIT-0455 *Gestión de Accesos*, los instructivos IN-IIT-0203 *Aprobación Gestión de Roles Soluciones Tecnológicas*, IN-IIT-0273 *Operaciones para la gestión de accesos* e IN-IIT-0105 *Modificación del anexo Roles de las Soluciones Tecnológicas*, así mismo el numeral 5.1.18 del *Manual de políticas y lineamientos de seguridad de la información*, el numeral 5.3 *Roles, responsabilidades y autoridades en la organización* de la norma ISO IEC 27001:2022.

Tabla No. 11. Elementos de análisis Hallazgo 8

Dimensiones desatendidas de MIPG	5. Información y comunicación y 7. Control Interno, componentes Actividades de Control, Información y Comunicación y Actividades de Monitoreo.
Causa	Deficiencias en el seguimiento, control, monitoreo y depuración periódica de los roles que se habilitan a los diferentes servidores públicos de la entidad, sin una debida articulación entre las áreas responsables (DGIT, Subdirección de Gestión del Empleo Público y la OSI).
Efecto	Afectación de la seguridad e integridad de la información contenida en los sistemas de información que apoyan al proceso auditado, aumentado el riesgo de accesos no autorizados y dificultad en garantizar la traza y control de responsabilidades.
Riesgo	Exposición a la materialización de los riesgos R7 <i>Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad</i> de la matriz de riesgos de Recaudo – Devoluciones y R3 <i>Medidas de seguridad y privacidad de la Información inadecuadas que amenazan la integridad, confidencialidad, y disponibilidad de los datos</i> de la matriz de Seguridad y Privacidad de la Información.

Hallazgo 09. Inconsistencias en el flujo de la información consignada en la documentación, manuales y funcionalidades de los sistemas SI Devoluciones y Cin20

Validada la documentación y flujo de la información referente a los sistemas SI Devoluciones y Cin20, se evidenció:

- Documentación técnica sin actualizar con los nuevos desarrollos que se han realizado desde 2010 para el SI Devoluciones y desde 1995 para Cin20.
- En las funcionalidades del SI Devoluciones no están contemplados los cálculos automáticos de fechas para dar respuesta definitiva a las solicitudes de los contribuyentes, como tampoco alertas automáticas sobre el vencimiento de términos. Los controles de vencimiento de estos son realizados en Excel.
- El manual técnico del SI Devoluciones no tiene desarrollados los capítulos referentes a la gestión de roles: definición, interacción y acciones de estos.

- d) Cin20 es una plataforma sin ingreso digital en modo carácter, bajo una arquitectura Legacy¹, que no permite parametrizar cambios normativos, de manera que debe ajustarse a las opciones que trae. Adicionalmente no tiene logs de auditoría ni transaccional sobre las acciones ejecutadas en la información de las tablas de la base de datos.
- e) La información registrada en Cin20 queda almacenada en las tablas propias de cada base de datos regional y puede ser consultada por otros aplicativos institucionales, cuando así se requiere, mediante accesos autorizados a nivel de base de datos, sin que exista un proceso activo de envío, notificación, transferencia programada o sincronización de información desde Cin20, lo que genera que las afectaciones a los saldos de las obligaciones de los contribuyentes en el Sistema Obligación Financiera tarden en verse aplicadas hasta 20 días después de su inclusión en la herramienta.
- f) El 66% de las 634 solicitudes tramitadas a través de la mesa de servicios de la DGIT corresponden a ajustes en la asignación de tareas en SI Devoluciones, lo que evidencia la necesidad de una validación de fondo sobre la funcionalidad de asignación en el sistema con el fin de evitar reprocesos.
- g) El SI Devoluciones no cuenta con funcionalidades de reporte que permitan generar la cantidad de actos administrativos ni de notificaciones emitidas por periodo mensual. Por ello, esta información debe solicitarse a la DGIT mediante PST y, de forma complementaria, las áreas elaboran archivos manuales en Excel con registros diarios. Esta situación dificulta la consolidación de datos por rangos de fechas, incrementa el riesgo de errores y afecta la confiabilidad y oportunidad de la información para la toma de decisiones.
- h) En Cin20 no es posible generar reportes con información de las resoluciones gestionadas por seccional, cuando se requiere la información, se debe generar solicitud por PST a la DGIT.

La situación anterior, desatiende la directriz 2 de la Directiva Presidencial 02 de 2022, en relación con la actualización de los catálogos de los sistemas de información, servicios e información, así como lo establecido en los literales a) y b) del numeral 2. *La Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología debe*, el literal D. *Lineamientos del Numeral 5.1.37 Procedimientos operativos documentados del Manual de Políticas y Lineamientos de Seguridad de la Información - MN-IIT-0072*; el numeral 4.2 *Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas* de la norma ISO IEC 27001:2022.

Tabla No. 12. Elementos de análisis Hallazgo 9

Dimensiones desatendidas de MIPG	3. Gestión con Valores para Resultados, 5. Información y comunicación y 7. Control Interno, componentes Actividades de Control, Información y Comunicación y Actividades de Monitoreo.
----------------------------------	--

¹ La arquitectura legacy se refiere a la estructura tecnológica de sistemas heredados que, aunque obsoletos, siguen siendo críticos para las operaciones de una organización, presentando desafíos de mantenimiento, seguridad e integración con tecnologías actuales.

Causa	Deficiencias en la implementación de mejores prácticas en el desarrollo de aplicaciones empresariales que permitan dar valor agregado a los procesos de la entidad. Ausencia de soluciones integradas que consoliden la información de actos y notificaciones en tiempo real.
Efecto	Desgaste administrativo derivado de información incompleta y deficiencia en la integridad de los registros en los sistemas de información que soportan el proceso. Generación de procesos manuales paralelos en Excel, lo que incrementa el riesgo de errores, inconsistencias y pérdida de información, además de afectar la confiabilidad, integridad y oportunidad de los datos. Esta situación también provoca reprocesos, duplicidad de información y una disminución en la eficiencia institucional.
Riesgo	Exposición a los riesgos R7 <i>"Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad"</i> de la matriz de Recaudo – Devoluciones y R4 <i>"Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información"</i> de la matriz de Innovación y Tecnología.

Hallazgo 10. Deficiencias en la implementación de políticas de accesibilidad del portal web del sistema SI Devoluciones

Verificado el cumplimiento de la NTC 5854² con la herramienta tawdis³ sobre la URL Muisca y la Opción del menú de devoluciones empleados para la gestión de las solicitudes de devoluciones, en cuanto a la evaluación de accesibilidad WCAG 2.1⁴ del nivel AA⁵ se encontró: Ver Anexo Informe Tawdis.pdf

- a) URL Muisca: 28 problemas, 35 advertencias y 15 criterios que no logran ser verificados.
- b) Opción de menú "Proceso de devoluciones y compensaciones": 13 problemas, 70 advertencias y 16 criterios que no logran ser verificados.

Ninguno de los dos análisis presenta cumplimiento de accesibilidad web enfocados al diseño, funcionalidad e implementación de herramientas para personas en condición de discapacidad visual y auditiva, ni herramientas multilenguaje relacionadas al cumplimiento del nivel AA.

Lo anterior, contraviene los criterios de cumplimiento de accesibilidad relacionados en el Anexo 1 de la Resolución MinTIC 1519 del 2020 *Directrices de accesibilidad web*, las políticas 3.3.4 *Política Gobierno Digital*, 3.4.1 *Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción*.

² Establece los requisitos de accesibilidad para páginas web, garantizando que personas con discapacidades puedan acceder y navegar por los contenidos digitales de manera efectiva

³ Herramienta en línea gratuita para analizar la accesibilidad web de una página, basándose en las Pautas WCAG 2.0 del W3C. Comprueba el nivel de accesibilidad alcanzado en el diseño y desarrollo de páginas web con el fin de permitir el acceso a todas las personas independientemente de sus características diferenciadoras. Es propiedad de Fundación CTIC Centro Tecnológico (G-33906637) - Parque Científico Tecnológico de Gijón (Asturias) España.

⁴ Estándar W3C (World Wide Web Consortium) que asegura la accesibilidad, interoperabilidad y funcionalidad que define cómo hacer que el contenido web sea más accesible para personas con discapacidades visuales, auditivas, motoras, cognitivas y otras, enfocados en accesibilidad móvil, baja visión y discapacidades cognitivas.

⁵ Nivel AA: Criterio de cumplimiento de la accesibilidad, a partir del 1 de enero del 2022 los sujetos obligados deberán cumplir mínimo con los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C), que incluye indicaciones sobre cómo hacer el contenido accesible para la mayor parte de los usuarios de los sitios web, independientemente de condiciones personales, tecnológicas o del ambiente en que se encuentren, Anexo 1 Resolución MinTIC 1519 del 2020, Directrices de accesibilidad web

Tabla No. 13. Elementos de análisis Hallazgo 10

Dimensiones desatendidas de MIPG	3. Gestión con Valores para Resultados, 5. Información y comunicación y 7. Control Interno, componentes 3 Actividades de Control y 5 Actividades de Monitoreo.
Causa	Dificultades en el acceso a la información por personas con discapacidad
Efecto	Disminución en la usabilidad y experiencia de usuario, lo que puede impactar la utilización efectiva del sistema SI Devoluciones, así como la generación de canales alternos no controlados (correo presencial etc..) aumentando carga operativa.
Riesgo	Exposición a los riesgos R7 “ <i>Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad</i> ” de la matriz de Recaudo – Devoluciones y R4 “ <i>Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información</i> ” de la matriz de Innovación y Tecnología.

Hallazgo 11. Inconsistencias en la información reportada sobre la gestión de solicitudes de devolución y/o compensación

Analizadas las bases de datos aportadas por la Subdirección de Devoluciones y los lugares administrativos del nivel local auditados, mediante las cuales se informó la gestión de solicitudes de devolución radicadas y/o tramitadas durante el período objeto de revisión, se identificaron inconsistencias en la calidad y completitud de estas, así:

1. En la base de datos consolidada, (archivo en Excel 2614), se identificaron 11.938 registros repetidos teniendo en cuenta los campos: *Dirección Seccional, No. Radicado / Asunto, Fecha de Radicado, NIT del Solicitante, Año Concepto Origen, Periodo Concepto Origen. Ver archivo Anexo 8 Inconsistencias, Hoja Repetidos.*
2. Al confrontar el archivo consolidado 2614 “*Gestión de las Solicitudes de Devolución y/o Compensación*” por los criterios *NIT, Año Concepto Origen y Periodo Concepto Origen*, con otros archivos suministrados por la Subdirección de Devoluciones, no se evidenció coincidencia de:
 - 1.372 registros, de los 29.589 relacionados en la base de *Inadmisorio_automático_2025*.
 - 141 asuntos de los 1.174 reportados como gestionados en 2025 en el archivo *Rechazos*.
 - 212 de los 1.940 listados en la base de *Rechazo_automatico_2025*.

Anexo 8 Inconsistencias, Hojas Inadmisorios automáticos, Rechazos y Rechazos automáticos.

3. Sobre una muestra de 84.030 asuntos registrados en la base 2614 “*Gestión de las Solicitudes de Devolución y/o Compensación*”, con fecha de radicado entre el 1/10/2025 al 28/02/2026⁶, se identificó omisión en el diligenciamiento de campos que son requisito para el autocompletado de la fecha para devolver, así:
 - a. En 3.358 asuntos, el campo “*Adición de Términos*”. Ver Anexo 8 Inconsistencias, Hoja Adición.

⁶ La versión 4 del FT-COT-2614 vigente desde el 25/09/2025

- b. En 1.944 casos gestionados, el campo “*Enviado a Fiscalización*”. Ver Anexo 8 Inconsistencias, Hoja Fiscalización.
- c. En 3.159 casos evacuados, el campo “*Suspensión de términos*”. Ver Anexo 8 Inconsistencias, Hoja Suspensión.
- d. En 1.074 asuntos no se selecciona el “*Término para efectuar la devolución*”. Ver Anexo 8 Inconsistencias, Hoja Término.

Adicionalmente, se identificó falta de completitud en campos como: *Garantía* en 3.256 asuntos, *Concepto origen* en 2.076 casos y *Concepto* en 1.437 registros, los cuales deben diligenciarse mediante la selección de una lista desplegable. Ver archivo Anexo 8 Inconsistencias, hojas *Garantía*, *Concepto origen* y *Concepto*.

Asimismo, se evidenciaron inconsistencias en el registro de 334 casos, en los que la fecha de notificación consignada es posterior a la del acto administrativo emitido y 68 casos de devoluciones en los que la fecha de pago registrada es anterior a la de radicación de la solicitud. Ver Anexo 8 Inconsistencias, hojas *Fecha Notificación* y *Fecha Pago*.

4. En la base suministrada por la DSI de Cúcuta se registró “NO” en el campo “*Suspensión de términos*” (requisito para el autodiligenciamiento de la fecha para devolver) para la totalidad de los asuntos, sin embargo, en la verificación de 59 expedientes de la muestra se identificaron siete (7) casos con el auto correspondiente. Ver Anexo 8 Inconsistencias, Hoja Cúcuta.
5. En el reporte allegado por la DSIA de Santa Marta se relacionaron 1.458 registros correspondientes al tipo de acto Resolución de Devolución inicial, los cuales coinciden con los reportados en la base consolidada por la Subdirección de Devoluciones, archivo Excel 2614, sin embargo:
 - Se omitieron 1.168 asuntos entre rechazados, inadmitidos y desistimientos que se identifican en el SI de Devoluciones, así como los asuntos que estaban en curso al corte del informe.
 - En ninguno de los 1.458 asuntos reportados se registra información en los campos “*Garantía*”, “*Adición de Términos*”, “*Enviado a Fiscalización*”; “*Suspensión de términos*” y “*Término para efectuar la devolución*”.

Ver Anexo 8 Inconsistencias, hojas *Santa Marta Omitidos* y *Santa Marta campos vacíos*.

Lo anterior, incumple el principio de la calidad de la información previsto en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, afectando el logro del objetivo del Sistema de Control Interno previsto en el literal e) del artículo 2 de la Ley 87 de 1993.

Tabla No. 14. Elementos de análisis Hallazgo 11

Dimensiones desatendidas de MIPG	5. Información y Comunicación y Dimensión 7 Control interno, en sus componentes: Actividades de control, Información y comunicación y Actividades de monitoreo.
----------------------------------	---

Causas	Debilidades u omisiones en el registro riguroso de las solicitudes de devolución y/o compensación y los datos requeridos para el monitoreo de la gestión, ausencia o inadecuada implementación de mecanismos de conciliación entre las diferentes bases de datos y los reportes generados por las áreas responsables, falencias en la articulación y comunicación entre las dependencias encargadas del registro, validación y consolidación de los datos.
Efectos	Lo anterior compromete la confiabilidad, integridad y razonabilidad de la información reportada sobre la gestión de solicitudes de devolución y/o compensación, pudiendo afectar la toma de decisiones y el seguimiento y control del desempeño institucional por parte de usuarios internos y/o partes interesadas, desatención de las observaciones y/o recomendaciones formuladas por entes externos de control (ITRC).
Riesgos	Materialización del riesgo R7 <i>“Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad”</i> de la matriz de Recaudo – Devoluciones.

5. EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En el ejercicio auditor se realizó la evaluación de los componentes del Sistema de Control Interno – SCI con el propósito de determinar su nivel de implementación, funcionamiento y efectividad en el logro de los objetivos institucionales. Esta evaluación permitió verificar la existencia y aplicación de controles, identificar fortalezas, riesgos y oportunidades de mejora, así como establecer el grado de cumplimiento de los lineamientos normativos y de las políticas internas vigentes. En cada uno de los hallazgos configurados se identifican las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, cuyos atributos de calidad presentan relación con la condición, causas o efectos de las situaciones observadas, constituyéndose en referentes para la definición de acciones de mejora.

Los resultados obtenidos constituyen un insumo fundamental para fortalecer la gestión institucional, promover la mejora continua y contribuir al cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y autocontrol que orientan la administración de la entidad.

En este contexto, la séptima dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) contiene el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), siendo la base sobre la cual se construye y fortalece el SCI, aportando una estructura de control a la gestión, cuya efectividad se valora a través de sus 5 componentes. A continuación, se presenta el resultado de la evaluación de estos:

5.1 Ambiente de Control

La evaluación del componente Ambiente de Control evidenció, en términos generales, un nivel de cumplimiento adecuado, con enfoque al fortalecimiento institucional y aplicación de los lineamientos asociados al Sistema de Control Interno. En ese sentido, se observó la actualización de los macroprocesos / procesos respecto del tema auditado, con la transición bajo el nuevo mapa de procesos institucional, del subproceso de Recaudo Devoluciones, que ha pasado a denominarse Proceso de Devoluciones y Compensaciones, asociado al Macroproceso Facilitación Integral TAC.

En lo referente a actuaciones originadas en quejas e informes asociados a la gestión de devoluciones y/o compensaciones, la Subdirección de Asuntos Disciplinarios informó que en el periodo auditado se tramitaron un total de quince (15) asuntos, de los cuales diez (10)

se encontraban en etapa de indagación previa, tres (3) con decisión de terminación, y dos (2) en investigación disciplinaria, sin proferirse fallos relacionados con este tema.

Respecto a la socialización de las situaciones en las cuales se puede incurrir en inhabilidad, incompatibilidad y/o conflicto de interés por los auditados, no se realizaron actividades durante el periodo auditado en los lugares administrativos ni en la Subdirección de Devoluciones; los soportes remitidos al respecto dan cuenta de contextualización en tal sentido en marzo y junio de 2026, lo que destaca la importancia de fortalecer y efectuar con más frecuencia estas actividades y apropiación de conocimiento, tanto en nivel central como seccional.

En cuanto a la socialización del Código de Integridad de la entidad, se identificó la participación de los funcionarios de los lugares administrativos auditados en el marco de las actividades propuestas en la Semana de Transparencia Ética y Anticorrupción TEA, no obstante, es necesario considerar la realización de actividades de promoción e interiorización de este documento entre sus funcionarios, así como de la Guía para la Gestión y Trámite del Conflicto de Intereses, de manera que se promueva su conocimiento y redunde en buenas prácticas que se reflejen en la labor diaria y servicio a la ciudadanía, pues aunque en el periodo auditado no se reportaron y/o gestionaron conflictos de interés, es importante la sensibilización a los funcionarios del proceso.

Adicionalmente, se identificó que en el periodo auditado se efectuó modificación a algunos de los documentos publicados en el listado maestro de documentos, como son los procedimientos PR-COT-0124 *Devolución y/o compensación por saldos a favor de renta y ventas mediante el Servicio Informático de Devoluciones*, actualizado a versión 9 del 23/10/2025, PR-COT-0125 *Devolución y/o compensación por saldos a favor de renta y ventas -Manual-*, a la versión 7 del 23/10/2025 y el formato FT-COT-2614 *"Gestión de las solicitudes de devolución y/o compensación"* a la versión 4 del 25/09/2025.

De otra parte, en lo relacionado con el cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 *Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública*, en los lugares administrativos visitados por el equipo auditor, se destaca el acondicionamiento en las instalaciones físicas que permiten brindar un adecuado acceso y servicio en las instalaciones a los ciudadanos, no obstante, en la DSIA de Santa Marta falta señalización en sistema Braille, lo que limita la comunicación de personas en condición de discapacidad visual, y en este punto de atención, como en el de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, se identificó la ausencia de personal con conocimiento o manejo del lenguaje de señas.

5.2 Evaluación del Riesgo

En relación con el cumplimiento de la Política de Riesgos de la entidad, se identificó que el proceso auditado a través de la primera línea de defensa, realizó gestión a sus riesgos y reportó materializaciones en la vigencia 2025, identificando causas y acciones de mejora asociadas a los mismos, sin embargo, se advierte la necesidad de atender lo establecido en la *Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas*

del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP⁷ y la Cartilla CT-PEC-0151 *Gestión de Riesgos*, respecto de la identificación de riesgos fiscales, teniendo en cuenta que el manejo de recursos públicos asociado a las decisiones frente a solicitudes de devolución y/o compensación se configura como un punto de riesgo fiscal, frente al cual es necesaria su identificación, valoración y tratamiento, conforme a los documentos citados.

En los reportes de riesgos cuatrimestrales, se informó para la vigencia 2025, la materialización de los riesgos de la matriz de Recaudo - Devoluciones: *R1 Actos administrativos decisorios y de trámite de las solicitudes de devolución sin el lleno de requisitos formales*, *R2 Pagos de devoluciones efectuados fuera de los plazos establecidos por la normativa* (estos, materializados en los tres cuatrimestres) y *R3 Pagos de devoluciones y/o compensaciones efectuados con inconsistencias* (materializado en el II y III cuatrimestre). En este sentido, en el Informe Ejecutivo Monitoreo de Gestión de Riesgos 2025⁸, se advirtió que la cantidad de casos respecto a los riesgos materializados se concentra de manera predominante en Recaudo – Devoluciones, teniendo mayor impacto en salidas no conformes (69,3%)⁹.

Frente a la actualización de riesgos y controles se informó que, en el marco de la fase de modelamiento, conforme al nuevo mapa de procesos institucional y bajo los lineamientos de la metodología BPM Business Process Management¹⁰, para "*Devoluciones y Compensaciones*" se han realizado mesas de trabajo en conjunto con la Subdirección de Procesos para la actualización de la matriz de riesgos, que se encuentra en etapa de revisión y aprobación por parte del líder de este.

5.3 Actividades de Control

En la fase de ejecución del ejercicio auditor se evaluaron riesgos de diferentes procesos, así: Devoluciones y Compensaciones, Fiscalización y Liquidación, Innovación y Tecnología y Seguridad de la Información, siendo analizados los riesgos y controles asociados a los hallazgos identificados en la Tabla No. 16 *Correlación de riesgos, hallazgos y controles*, que se presenta al final de este informe.

Del ejercicio realizado frente a los riesgos y controles establecidos para mitigar y prevenir las situaciones asociadas al proceso objeto de auditoría, se identificaron riesgos inherentes al proceso que no están contemplados ni controlados en sus matrices, relacionados con la extemporaneidad en la gestión de autos inadmisorios y el seguimiento y cumplimiento de las decisiones adoptadas en las reuniones de Evaluación y Control de Devoluciones.

De acuerdo con el análisis a los riesgos y controles frente a los hallazgos identificados durante la auditoría, se establece que se presentan deficiencias en la aplicación de controles definidos en la matriz de riesgos y en los procedimientos, así como ausencia de controles frente a determinadas situaciones, dando lugar a la materialización de: R1 "*Actos administrativos decisorios y de trámite de las solicitudes de devolución sin el lleno de*

⁷ [Guia administracion riesgos capitulo riesgo fiscal.pdf \(funcionpublica.gov.co\)](#)

⁸ Informe Consolidado 2025.pdf (sharepoint.com)

⁹ Gráfica 9. Casos asociados a Salidas No Conformes del Informe Ejecutivo Monitoreo de Gestión de Riesgos 2025.

¹⁰ Gestión de Procesos de Negocio

requisitos formales”, R2 “Pagos de devoluciones efectuados fuera de los plazos establecidos por la normativa”, R3 “Pagos de las devoluciones y/o compensaciones efectuados con inconsistencias” y R7 “Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad”, de la matriz Recaudo – Devoluciones.

Con lo anterior, se hace manifiesta la necesidad de identificar y valorar nuevos eventos de riesgo y/o revisar, optimizar o diseñar los controles, sus evidencias y periodicidad para prevenir su materialización, oportunidad de mejora que puede ser abordada en el marco de las mesas de trabajo que se adelantan para la actualización de la matriz de riesgos del proceso de Devoluciones y Compensaciones.

5.4 Información y Comunicación

Se identificó que los sistemas de información SI Devoluciones y Cin20 apoyan el proceso de devoluciones y/o compensaciones, estos se encuentran inmersos como parte activa del Nuevo Sistema de Gestión Tributaria - NSGT en el marco de modernización tecnológica de la entidad. Adicionalmente, el proceso se apoya en otras herramientas, como son, 35 buzones de correo genéricos para el manejo de comunicaciones frente al proceso de radicación manual, junto con espacios de almacenamiento virtual en OneDrive y Sharepoint.

La Subdirección de Devoluciones, como dependencia que lidera el proceso de devoluciones y/o compensaciones, a través de las diferentes reuniones de seguimiento con los lugares administrativos a nivel nacional, ha fortalecido el control de riesgos sobre los activos de información, asumiendo el rol funcional en la implementación del *Manual de políticas y lineamientos de seguridad y privacidad de la información de la entidad*, lo cual se evidencia en la publicación de los activos de información del proceso tanto en GRC Novasec¹¹, como en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública en la página web de la DIAN, dando cumplimiento a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014.

Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora sobre los sistemas que deben ser consideradas en los nuevos desarrollos dentro del marco de modernización – Fondo DIAN, entre ellas:

Para SI Devoluciones:

- La documentación (técnica y manual de usuario) tiene vigencia a 2010, no presenta actualizaciones posteriores de acuerdo con cambios normativos o procedimentales.
- Falta desarrollar en el manual técnico los capítulos referentes a la gestión de roles: definición, interacción y acciones de estos.
- El manual de uso de la plataforma está publicado a nivel de la gobernanza del proceso, sin considerar el repositorio de manuales funcionales de las aplicaciones de la entidad.
- El sistema carga una opción de "planilla de abono a cuenta", la cual muestra que está en construcción. Debería estar oculta para no generar expectativa de opciones no operativas.

¹¹ Herramienta institucional para la administración de activos de información de los distintos procesos de la DIAN

- El sistema arroja error de conectividad cuando se ingresa a opciones válidas.
- En las funcionalidades del sistema no están contemplados los cálculos automáticos de fechas para dar respuesta al resultado final de las solicitudes de los contribuyentes.
- El sistema no tiene alertas automáticas para avisar el vencimiento de términos.
- La mayor cantidad de requerimientos de soporte están concentrados en ajustes de asignaciones de tareas, lo cual debe considerar una validación de fondo para evitar reprocesos. La notificación de asignación de tareas se remite por correo por los inconvenientes del sistema.

En cuanto a Cin20:

- No cuenta con logs de auditoría sobre el sistema o la base de datos.
- No tiene acceso web, es por acceso hyperterminal¹² a la base de datos.
- La documentación técnica no especifica fecha de creación.
- Se evidencia un manual de usuario del año 1995, el cual está escaneado y no se presentan actualizaciones o mejoras sobre el sistema, posteriores a dicha vigencia.
- Cin20 es una plataforma sin ingreso digital, bajo una arquitectura cliente servidor (Legacy)¹³, la cual no permite parametrizar cambios normativos. Además, refleja la afectación de saldos de los contribuyentes incluso 20 días después de proceder con la devolución y/o compensación.

5.5 Actividades de Monitoreo

Durante el período auditado, se evidenció la realización de una (1) visita de acompañamiento y autoevaluación por parte de la Subdirección de Devoluciones a la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, orientada a verificar: trazabilidad en el aplicativo SIE de Devoluciones, cumplimiento de términos legales, inclusión de la totalidad de causales de inadmisión en los autos de inadmisión recurrentes, agendamiento de solicitudes de devolución, gestión de sentencias y conciliaciones y adecuada gestión de los expedientes.

Adicionalmente, la Subdirección de Devoluciones informó que, como resultado de las visitas de autoevaluación realizadas en 2024 a 35 direcciones seccionales, se formularon planes de mejoramiento para subsanar las deficiencias identificadas, indicando que las acciones fueron ejecutadas y objeto de seguimiento durante el segundo semestre de 2025, para lo cual allegó 31 planes de mejoramiento como soporte de la gestión informada, que fueron revisados para identificar desviaciones y acciones de mejora comunes.

Por otra parte, al revisar el Plan de Mejoramiento Institucional a corte 28/04/2026, se observaron 39 actividades en proceso, que responden a 33 hallazgos, los cuales provienen de auditorías diferentes; las causas de estos se pueden reducir a fallas sistémicas recurrentes, a la vez que las acciones de mejora están repetidas, con enfoque tecnológico,

¹² HyperTerminal es una herramienta basada en texto que se utilizaba en versiones de Windows desde 3.1 hasta XP, diseñada para conectarse de manera remota a otras computadoras

¹³ La arquitectura legacy se refiere a la estructura tecnológica de sistemas heredados que, aunque obsoletos, siguen siendo críticos para las operaciones de una organización, presentando desafíos de mantenimiento, seguridad e integración con tecnologías actuales.

lo que sugiere posibles riesgos de reincidencia si las soluciones no atacan la causa estructural de las situaciones evidenciadas.

En relación con el seguimiento de la gestión, la Subdirección de Devoluciones cuenta con tres (3) indicadores asociados al proceso de devoluciones, que se concentran en medir el cumplimiento de requisitos formales de expedición de actos administrativos, el pago de devoluciones y el cumplimiento de términos legales. No obstante, el objetivo asociado al indicador *“Actos finales de Devoluciones y/o compensación debidamente proferidos”* requiere fortalecerse para garantizar una adecuada correspondencia con su denominación; y el objetivo del indicador *“Actos finales de Devoluciones y/o compensación debidamente pagados”* se encuentra redactado desde una perspectiva de gestión del riesgo más que de medición del desempeño.

Es importante mencionar que, estos indicadores no permiten evaluar de manera integral aspectos críticos y estratégicos tales como: los niveles de inadmisión, rechazo, negación o desistimiento ni las causas que los originan. En este sentido, se identifican oportunidades de mejora para el fortalecimiento y ajuste del esquema de medición, en los términos establecidos en el *Manual Marco Metodológico para la Gestión de Indicadores en la UAE-DIAN (MN-PEC-0229)*, implementado por la entidad a partir de la vigencia 2026 bajo el modelo de Alineación Total institucional.

En curso del ejercicio auditor se asignó a la OCI la PQSRD 2026DP000#####, con origen anónimo, la cual carecía de adjuntos o anexos, en la que se advirtió presunta irregularidad en el manejo de base de datos de devoluciones en la Dirección Seccional de Impuestos de Cali, frente a la cual este despacho efectuó requerimiento orientado a identificar controles diseñados para evitar posibles prácticas relacionadas con el uso no autorizado de información, así como para garantizar la reserva, confidencialidad y seguridad de la misma, obteniéndose respuesta sobre los controles aplicados frente al manejo de datos y soportes de las Reuniones de Evaluación y Control de Devoluciones, los insumos y productos que se intercambian entre los procesos de Devoluciones y Fiscalización y la revisión periódica de roles y accesos.

Esta Oficina en el marco de sus funciones y dentro de los objetivos trazados para el presente ejercicio auditor, efectuó verificación al cumplimiento de los controles generales de seguridad de la información aplicables al proceso, cuyo análisis, resultados y hallazgos se desarrollaron en la ejecución de la auditoría y se relacionan en el presente informe; así mismo se recomienda a los responsables en el lugar administrativo a desplegar ejercicios de autoevaluación con el fin de que identifiquen fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en el marco de la situación puesta en conocimiento.

6 RETIRO DE HALLAZGOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Verificada la calidad y pertinencia de los soportes presentados como evidencia de efectividad respecto de un (1) hallazgo derivado de la *“Auditoría de Cumplimiento, U.A.E. DIAN – Devoluciones y Compensaciones gestionadas a 31 de diciembre de 2020”*, se constató que las Direcciones de Gestión de Impuestos y de Innovación y Tecnología

certificaron la efectividad de las acciones de mejora implementadas, señalando que estas subsanaron las situaciones descritas en el hallazgo.

Tabla No. 15. Retiro de hallazgo

PMI	AUDITORÍA	CÓDIGO HALLAZGO	HALLAZGO	SOPORTE	
				PERTINENTE	NO SUFICIENTE
CGR	Auditoría de Cumplimiento, U.A.E DIAN Devoluciones y Compensaciones gestionadas a 31 de diciembre de 2020	19 03 00	Hallazgo No. 10 Incidencias Obligaciones Financieras "(...) incumplimiento del procedimiento de gestión de la mesa de servicio para la solución de incidentes reportados por las DSI a nivel nacional, que se relacionan con inconsistencias en los saldos o en su actualización en el aplicativo Obligación Financiera, lo que afecta las devoluciones y cobranzas		X

Fuente: Consolidado retiro de hallazgos OCI

Aunque la documentación aportada demuestra la ejecución de las acciones propuestas, no permitió acreditar de manera suficiente su eficacia para evitar la recurrencia de los hechos identificados ni atender las causas que originaron el hallazgo.

Adicionalmente, en el marco de la presente auditoría se evidenciaron inconsistencias en los saldos y en su actualización dentro del aplicativo Obligación Financiera, situación que refleja debilidades en la aplicación y efectividad de los controles establecidos.

Por lo anterior, se recomienda que el proceso implemente acciones orientadas a corregir las deficiencias descritas, asegurando que estas atiendan de manera integral las causas raíz identificadas y permitan demostrar, mediante evidencia verificable, la mitigación del riesgo y la no recurrencia del hallazgo. Lo anterior deberá complementarse con actividades de supervisión y revisión continua que permitan detectar y corregir oportunamente desviaciones o inconsistencias en la información administrada por el aplicativo.

7 CONCLUSIONES

- Deficiencias en la actualización y aplicación de los criterios de inclusión forzosa en las solicitudes de devolución y/o compensación, así como en la gestión, control y seguimiento respecto al cumplimiento de lo resuelto en las reuniones de Evaluación y Control de Devoluciones, lo que limita la objetividad, uniformidad y eficacia durante el desarrollo del proceso.
- Deficiencias en el aplicativo SI Devoluciones y en las herramientas utilizadas por el proceso para el control y seguimiento de los términos legales para resolver las solicitudes de devolución y/o compensación, que afectan su cumplimiento.
- Insuficiencia en las actividades de monitoreo y gestión de los asuntos tramitados a través de los sistemas de información, con incidencia en la actualización oportuna de su estado y en el cierre de las actuaciones correspondientes.

- Debilidades en la motivación y fundamentación de los actos administrativos que resuelven solicitudes de devolución y/o compensación, al omitirse actuaciones relevantes relacionadas con ampliaciones y suspensiones de términos, así como la justificación de decisiones de rechazo parcial. Esta situación refleja deficiencias en los controles de revisión jurídica y técnica, afectando la transparencia, trazabilidad y suficiencia de las decisiones administrativas.
- La evaluación de la etapa de pago de devoluciones evidenció debilidades en los controles de validación previa al desembolso, al identificarse casos en los que el pago fue efectuado antes de la notificación del acto administrativo e incluso situaciones de pago sin la correspondiente formalización de los soportes requeridos. Esta condición refleja incumplimientos procedimentales que incrementan la exposición a riesgos legales, financieros, operativos y reputacionales, así como la materialización de riesgos.
- La matriz de riesgos de Recaudo Devoluciones no contempla riesgos asociados a los eventos en los que la gestión de la solicitud termina con auto inadmisorio, ni en relación con la verificación de cumplimiento de las decisiones de inicio de investigación, adoptadas en las reuniones de Comité y Control de Devoluciones, como tampoco considera la tipología de riesgo fiscal, pese a que la gestión de devoluciones y las actividades derivadas de ésta, ameritan su inclusión.
- Materialización de riesgos asociados al proceso auditado por deficiencias en la aplicación de controles definidos en la matriz de riesgos y en los procedimientos, exponiendo a la entidad a impactos reputacionales, operativos y de cumplimiento.
- Debilidades en la calidad, integridad y consistencia de la información utilizada para la gestión, seguimiento y control de las solicitudes de devolución y/o compensación, así como la trazabilidad de esta, que afectan la confiabilidad de los registros en las bases de datos, incidiendo en la toma de decisiones.
- Deficiencias en el seguimiento de los riesgos y controles registrados en GRC Novasec referente a los activos de información que soportan la gestión del proceso de devoluciones y/o compensaciones, lo que ocasiona la formulación de acciones preventivas y correctivas que no mitiguen los riesgos de los activos registrados de manera efectiva.
- Inaplicación de controles asociados a la verificación y seguimiento en la administración de los roles asignados en los sistemas de información y buzones que apoyan la gestión del proceso auditado, evidenciando falta de supervisión para la asignación, revisión y actualización de roles a los funcionarios DIAN.
- Falta de gestión, control y monitoreo integral del flujo de información, así como en la definición y asignación de roles de los sistemas SI Devoluciones y Cin20, toda vez que al verificar las fuentes de consulta no está actualizada la documentación, manuales y roles que deben ser asignados, lo que limita la trazabilidad y el adecuado control de accesos en estas herramientas.

- En las funcionalidades del SI Devoluciones no están contemplados los cálculos automáticos de fechas para dar respuesta definitiva a las solicitudes de los contribuyentes, como tampoco alertas automáticas sobre el vencimiento de términos. Los controles de vencimiento de estos son realizados en Excel a través de registros manuales frente a los cuales no existe uniformidad en su diligenciamiento, ni están parametrizados. Adicionalmente, el sistema presenta deficiencias en la accesibilidad web para personas en condición de discapacidad visual y auditiva.
- Deficiencia en el formato FT-COT-2192 *“Informe a la reunión de evaluación y control de devoluciones”* por cuanto no está diseñado para incluir el *“resumen sobre el comportamiento de las devoluciones, cambios en la operación, actividades económicas de los solicitantes y demás información que se considere relevante para identificar posibles riesgos y proponer controles en la gestión de las devoluciones”* conforme lo disponen los procedimientos PR-COT-0124 y PR-COT-0125 y que constituyen insumo importante para diagnosticar las dificultades e identificar las oportunidades de mejora en la gestión de las devoluciones por los diferentes lugares administrativos.

8 RECOMENDACIONES:

- Establecer mecanismos de revisión oportuna de los criterios de inclusión forzosa, que permitan su actualización, la definición precisa de los parámetros aplicables y la incorporación de variables de perfilamiento de riesgo para la selección de solicitudes de devolución y/o compensación que son remitidas a Fiscalización, considerando la calificación de riesgos que arroja el aplicativo Modelo de Puntaje Único de Riesgos - MOPU, respecto de contribuyentes con calificación alto y muy alto, fortaleciendo los espacios de retroalimentación con la Subdirección de Análisis de Riesgo y Programas, de manera que los resultados observados en la aplicación del modelo contribuyan al ajuste de metodologías, indicadores y fuentes de información.
- Implementar controles orientados al monitoreo y verificación del cumplimiento de las decisiones adoptadas en las reuniones de Evaluación y Control de Devoluciones, con el fin de asegurar la ejecución de las actuaciones definidas y la atención de los riesgos identificados.
- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control que permitan monitorear el cumplimiento de los términos legales y gestión oportuna en el trámite de las solicitudes de devolución y/o compensación, considerando la inclusión de alertas o controles automáticos, que contemplen las situaciones particulares de cada caso como adiciones o suspensiones.
- Implementar acciones que fortalezcan la articulación y coordinación entre las dependencias que intervienen en el trámite de solicitudes de devolución y/o

compensación, con el fin de optimizar los tiempos de gestión, la continuidad del proceso y asegurar el cumplimiento oportuno de los términos establecidos en la normatividad vigente y procedimientos aplicables.

- Fortalecer los mecanismos de control y aseguramiento de la calidad en la elaboración y revisión de los actos administrativos que resuelven las devoluciones, de manera que se garantice su adecuada fundamentación y decisión, conforme a los informes y demás documentos que integran los expedientes. Lo anterior, con el fin de asegurar que reflejen de forma clara, completa y verificable los hechos, análisis, actuaciones y fundamentos que sustentan las decisiones adoptadas.
- Diseñar y fortalecer controles preventivos que aseguren, como requisito previo al pago, la validación y evidencia de la notificación efectiva de los actos administrativos conforme al procedimiento PR-ADF-0159 *Notificación, Comunicación y/o Publicación*, estableciendo responsabilidades de verificación tanto para el área de Recaudo como para los responsables de autorizar y ejecutar los pagos.
- Considerar en el ejercicio que actualmente adelanta el proceso para la actualización de la matriz de riesgos, la inclusión de los riesgos inherentes identificados en el ejercicio auditor; la identificación, valoración y tratamiento de riesgos fiscales asociados al trámite de devoluciones y compensaciones, así como el fortalecimiento, rediseño y mejora de los controles de la actual matriz, de manera que se contemplen las causas que vienen identificadas en este documento, las resultantes de otros ejercicios auditores, así como las registradas en los reportes de materialización de riesgos, acogiendo frente a su diseño lo dispuesto en la *Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas V6* del DAFP, la cartilla CT-PEC-0151 “*Gestión de Riesgos*” y atendiendo la actualización de la Política de Administración de Riesgos de la DIAN aprobada en junio de 2026 por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno CICCI.
- Implementar mecanismos de validación y conciliación periódica de la información generada y administrada por las diferentes dependencias y sistemas involucrados en el proceso de devoluciones, encaminados a mejorar el diligenciamiento, actualización, completitud, coherencia y estandarización de los registros asociados.
- Establecer un esquema periódico de seguimiento y monitoreo de los riesgos y controles registrados en GRC Novasec, asegurando mecanismos de control que permitan identificar oportunamente acciones preventivas y correctivas que respondan de manera adecuada a los riesgos identificados y contribuyan a su mitigación efectiva.
- Promover la aplicación de controles y estrategias orientadas al monitoreo, seguimiento y validación periódica por parte de los líderes de proceso a los roles asignados a los sistemas de información, buzones y herramientas tecnológicas que hacen parte del trámite y gestión de devoluciones, incluso de manera histórica y con una frecuencia definida, atendiendo el alto volumen de movilidad en la planta de personal de la entidad.

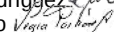
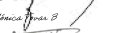
- Actualizar y mantener la documentación funcional y técnica de los sistemas SI Devoluciones y Cin20, incluyendo manuales, matrices de roles, perfiles de acceso y flujos de información. De igual forma, definir un mecanismo de gobernanza que garantice la actualización permanente de esta información, así como la revisión periódica de los roles y accesos otorgados, fortaleciendo la trazabilidad, la integridad de la información y el control sobre los usuarios de las herramientas.
- Fortalecer las soluciones tecnológicas que soportan el proceso de devoluciones y/o compensaciones, incorporando funcionalidades y controles orientados a la automatización y optimización de la gestión, tales como: alertas automáticas sobre vencimientos de términos (considerando las diferentes variables como tipo de contribuyente, adiciones, suspensiones, etc.), cálculo automático de fechas críticas, interoperabilidad en tiempo real entre los sistemas involucrados y mecanismos de seguimiento de trámites.

Así mismo, garantizar que los desarrollos futuros y las mejoras tecnológicas, adopten estándares de accesibilidad digital establecidos en la NTC 5854 y buenas prácticas de diseño centrado en el usuario, con el fin de mejorar la eficiencia operativa, la experiencia de los usuarios y la calidad del servicio.

- Revisar, ajustar y complementar el formato FT-COT-2192 “Informe a la reunión de evaluación y control de devoluciones” y los demás documentos que correspondan, de conformidad con los procedimientos PR-COT-0124 y PR-COT-0125, estableciendo criterios, condiciones, soportes y evidencias de obligatorio cumplimiento para la revisión de las solicitudes, con el fin de fortalecer la trazabilidad de las decisiones y garantizar que ningún caso sea excluido de la consideración en la Reunión de Evaluación sin una identificación de riesgos previa, objetiva y debidamente documentada, susceptible de verificación y control.
- En cuanto al retiro de hallazgos del plan de mejoramiento institucional, implementar acciones de mejora que permitan corregir las causas identificadas, fortalecer los controles preventivos y detectivos, y disponer de evidencia suficiente y verificable que demuestre la eficacia de las medidas adoptadas, en concordancia con los principios de mejora continua y fortalecimiento institucional promovidos por el MIPG.
- Efectuar el reporte de los riesgos materializados identificados en este ejercicio de auditoría, atendiendo lo establecido en la cartilla CT-PEC-0151 *Gestión de Riesgos* y el procedimiento PR-PEC-0243 *Implementación, monitoreo y mejoramiento de la gestión de riesgos*, considerando tanto los riesgos contemplados en la matriz, como los que no estén identificados en esta, tomando como fuente el presente informe.
- Continuar con la activación de los mecanismos institucionales de autoevaluación (PR-PEC-0339 Autoevaluación y control de gestión), en tanto constituyen una herramienta fundamental para que los responsables en la primera línea de defensa analicen de manera objetiva y sistemática su operación, identifiquen las causas estructurales y operativas que han dado lugar a las dificultades evidenciadas y

evalúen el grado de efectividad de los controles implementados. La autoevaluación permite no solo detectar debilidades sino también promover acciones de mejora continua, orientadas a optimizar la eficiencia, fortalecer la gestión interna y asegurar la adecuada alineación con el marco normativo y funcional vigente. En este sentido, su implementación resulta clave para anticipar riesgos, corregir desviaciones y garantizar una prestación del servicio oportuna y de calidad.


ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Equipo Auditor
Jackeline García Ramírez 
Karen Eliana Suárez Vargas 
Katiana Marcela Quintero Rodríguez 
Ligia Yolanda Pastrán Alfonso 
Mónica María Tovar Bernal 
Sandra Rocío Niño Sanabria 
Yenly Aleyda Romero Agudelo - Líder 

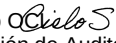
Revisó: Cielo María Sabogal Díaz - Evaluadora Despacho 
Claudia Marcela Quiceno Duque - Jefe Coordinación de Auditoría Integrada 

Tabla N° 16 Correlación de riesgos, hallazgos y controles.

Matriz	Riesgos	Hallazgo	Actividades relacionadas con Controles de los Procedimientos y Matriz de Riesgos	Observaciones frente a los controles
Recaudo – Devoluciones	R1 “Actos administrativos decisorios y de trámite de las solicitudes de devolución sin el lleno de requisitos formales”	1. Insuficiencia en la aplicación y definición de criterios de inclusión forzosa y en la gestión, control y seguimiento de las reuniones de Evaluación y Control de devoluciones y sus decisiones. 4. Deficiencia en la aplicación de lineamientos de validación de proveedores ficticios en la sustanciación de expedientes de devolución. 5. Insuficiente motivación de actos administrativos que resuelven solicitudes de devolución. 6. Inobservancia de requisitos procedimentales en el pago de devoluciones.	Controles de la matriz de riesgos: C17: Definir en reunión de evaluación y control de devoluciones los criterios de inclusión forzosa para selección de las solicitudes de devolución y/ o compensación que deberán ser objeto de auditoría de Fiscalización (...) C18: Verificar la existencia de las actas de reunión de evaluación y control, mediante las cuales se definen los criterios de inclusión forzosa en las direcciones Seccionales. C19: Efectuar seguimiento al vencimiento de términos de la solicitud y/o fallos jurídicos, mediante el registro físico o electrónico diario de las solicitudes radicadas (virtuales o manuales) en cumplimiento a la normativa legal o fuente de derecho aplicable. C15: Verificar que la información contenida en el proyecto o acto administrativo que resuelve la solicitud está acorde con la normatividad vigente y los soportes que reposan en conformación de la unidad documental (expediente), en caso de encontrar inconsistencias realizar las correcciones pertinentes. C20: Entregar los actos administrativos tan pronto sean firmados por el responsable al área responsable de notificaciones, y en los casos automáticos verificar la notificación electrónica-automática de los actos administrativos generados a través del SI-Devoluciones. PR-COT-0124 Devolución y/o Compensación por saldos a favor de Renta y Ventas mediante el Servicio informático de Devoluciones, actividades: 15. Preparar informe para reunión de evaluación y control de devoluciones. 16. Evaluar la solicitud en reunión de evaluación y control de devoluciones. 25. ¿El acto administrativo está correctamente proyectado? PR-COT-0125 Devolución y/o Compensación por saldos a favor de Renta y Ventas manual 18. Preparar informe para reunión de devoluciones 19. Evaluar la solicitud en reunión de evaluación y control de devoluciones.	Los controles C17 y C18 no se ejecutan con la periodicidad establecida, además no se tiene considerada causa ni controles frente al cumplimiento de las decisiones consignadas en las actas de reunión de evaluación y control de devoluciones en la matriz de riesgos ni a nivel de procedimientos. La evidencia del control C19 “FT-COT-2504 “Registro Diario de Solicitudes de Devolución y/o Compensación”, se encuentra obsoleto desde el 25-09-2025. En matriz de riesgos no existen controles asociados a la validación de proveedores ficticios. Se requiere fortalecer controles frente a la documentación de los actos administrativos, de manera que contengan el detalle de las actuaciones surtidas en los expedientes, así como de las situaciones particulares que inciden en el término para resolver la solicitud (adiciones, suspensiones). Los procedimientos PR-COT-0124 y PR-COT-0125 no contemplan actividades de control frente a la verificación de la notificación previa al pago. El procedimiento PR-COT-0133 <i>Pago de las devoluciones</i>, no contempla actividades de control frente a la validación de la notificación del acto para su pago. En entradas del procedimiento se establece que “<i>el acto administrativo debe estar debidamente notificado</i>”, pero no establece un mecanismo de control frente al cumplimiento del requisito.

Matriz	Riesgos	Hallazgo	Actividades relacionadas con Controles de los Procedimientos y Matriz de Riesgos	Observaciones frente a los controles
			30. ¿El acto administrativo esta correctamente elaborado?	
	R2 "Pagos de devoluciones efectuados fuera de los plazos establecidos por la normativa"	2. Vencimiento de términos en el trámite de las solicitudes de devolución. (D)	C19: Efectuar seguimiento al vencimiento de términos de la solicitud y/o fallos jurídicos, mediante el registro físico o electrónico diario de las solicitudes radicadas (virtuales o manuales) en cumplimiento a la normativa legal o fuente de derecho aplicable. C20: Entregar los actos administrativos tan pronto sean firmados por el responsable al área responsable de notificaciones, y en los casos automáticos verificar la notificación electrónica-automática de los actos administrativos generados a través del SI-Devoluciones.	La evidencia del control C19, se encuentra obsoleta desde el 25-09-2025. Se requiere fortalecer el C20, dado que está planteado como una actividad de ejecución más que de control, que amerita rediseño y consideración de la verificación efectiva de la notificación. Los controles de la matriz de riesgos frente al vencimiento de términos son insuficientes. Aunque se cuenta con archivo Excel <i>FT-COT-2614 Gestión de las Solicitudes de Devolución y/o Compensación</i>, al no alimentarse de la manera correcta los datos de fechas, días, adiciones o suspensiones, no permite realizar un seguimiento y control efectivo, ni el cálculo apropiado para controlar el vencimiento. La contabilización de días transcurridos en SI devoluciones, al no estar parametrizado por término para devolver (de acuerdo con el tipo de contribuyente), ni considerar las situaciones como adición o suspensión de términos, no constituye un aporte al control efectivo frente a los vencimientos, lo que amerita su revisión y la consideración de controles automáticos o alertas.
	R3 "Pagos de las devoluciones y/o compensaciones efectuadas con inconsistencias"	6. Inobservancia de requisitos procedimentales en el pago de devoluciones.	C15: Verificar que la información contenida en el proyecto o acto administrativo que resuelve la solicitud está acorde con la normatividad vigente y los soportes que reposan en conformación de la unidad documental (expediente), en caso de encontrar inconsistencias realizar las correcciones pertinentes. PR-COT-0124 Actividad: 25. ¿El acto administrativo está correctamente proyectado? PR-COT-0125 Actividad: 30. ¿El acto administrativo esta correctamente elaborado?	El control C15 es insuficiente, se requiere implementar controles en procedimientos y matriz de riesgos, orientados a la verificación de la efectiva notificación de los actos administrativos. Los procedimientos PR-COT-0124 y PR-COT-0125 no contemplan actividades de control frente a la verificación de la notificación previa al pago, lo que amerita el diseño e implementación de controles que permitan asegurar la oportuna notificación de los actos, previo a la remisión al responsable del pago. En la actividad 1 del PR-COT-0133 <i>Pago de las devoluciones</i> se establece que se reciben los actos que ordenan el pago "<i>una vez han sido notificadas</i>", sin embargo, no se consideran actividades de control o verificación al respecto.

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Matriz	Riesgos	Hallazgo	Actividades relacionadas con Controles de los Procedimientos y Matriz de Riesgos	Observaciones frente a los controles
				Se requiere la implementación de controles que permitan la validación de la forma y destinatario del pago, conforme a lo establecido en los actos administrativos.
	<i>R7 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad"</i>	8. Deficiencias en la gestión de los roles de los sistemas de información del proceso de devoluciones y/o compensaciones. 9. Inconsistencias en el flujo de la información consignada en la documentación, manuales y funcionalidades de los sistemas SI Devoluciones y Cin20. 10. Deficiencias en la implementación de políticas de accesibilidad del portal web del sistema SI Devoluciones. 11. Inconsistencias en la información reportada sobre la gestión de solicitudes de devolución y/o compensación.	C70: Realizar seguimiento a la gestión de roles de los Sistemas de Información PR-IIT-0455 Guía de accesos. C71: Solicitar la activación, inactivación de roles o modificación del anexo de roles o las credenciales de acceso. C90: Realizar seguimiento a la gestión de roles de los Sistemas de Información PR-IIT-0455 Gestión de Accesos.	Los controles de la matriz de riesgos asociados a la gestión de roles no son aplicados. No existen controles de procedimiento asociados a la gestión de accesos en el PR-COT-0124 ni en la cartilla CT-COT-0038 Guía de sustanciación de solicitudes de devolución y/o compensación. El C71 requiere complementarse con mecanismos de validación y monitoreo de accesos, para mitigar de manera más efectiva el riesgo asociado al uso no autorizado de credenciales y roles. No existen a nivel de matriz de riesgos ni procedimientos controles orientados a mitigar las situaciones identificadas en relación con las inconsistencias en el flujo de información, deficiencias en la accesibilidad web así como en las inconsistencias en la información consolidada y reportada de la gestión de solicitudes a nivel nacional, lo que amerita un ejercicio riguroso de identificación de causas, riesgos, controles y su tratamiento, en el ejercicio de actualización de la matriz que se adelanta por el proceso, que permitan mitigar el riesgo asociado y promover la mejora continua en la gestión del proceso.

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | 6017428973 - 3103158107
Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Matriz	Riesgos	Hallazgo	Actividades relacionadas con Controles de los Procedimientos y Matriz de Riesgos	Observaciones frente a los controles
Fiscalización y Liquidación	R2 "Trámites y solicitudes técnicas gestionadas con deficiencia"	1. Insuficiencia en la aplicación y definición de criterios de inclusión forzosa y en la gestión, control y seguimiento de las reuniones de Evaluación y Control de devoluciones y sus decisiones.	C15: Decidir la viabilidad de la apertura de la investigación con base en las pautas establecidas en la normativa para la realización de la Reunión de Nivel Directivo en las Direcciones Seccionales. PR-COT-0465, (...). PR-COT-0124: Actividades 35. ¿Hay que enviar el expediente de la solicitud de devolución a Fiscalización para investigación posterior a la devolución (PD)? 36. Remitir expediente de la solicitud de devolución a Fiscalización. PR-COT-0125: 41. ¿Hay que enviar el expediente a investigación posterior a la devolución PD? 42. Remitir expediente a Fiscalización. PR-COT-0465 Investigación y determinación de tributos e imposición de sanciones.	No existen controles asociados a la validación y seguimiento de las decisiones que se toman en las reuniones de evaluación y control de devoluciones, de pasar casos a investigación por Fiscalización, pese a la participación de las áreas responsables. Inaplicación de los controles de procedimiento asociados a la consulta del formato 2189 para identificar la existencia de solicitudes a enviar a Fiscalización para apertura por PD u otros programas, lo que requiere impulsar su conocimiento, aplicación, socialización o fortalecer el diseño del control.
Innovación y Tecnología.	R4 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información"	9. Inconsistencias en el flujo de la información consignada en la documentación, manuales y funcionalidades de los sistemas SI Devoluciones y Cin20. 10. Deficiencias en la implementación de políticas de accesibilidad del portal web del sistema SI Devoluciones.	C5: Analizar y solucionar los incidentes tecnológicos a través del procedimiento PR-IIT-0458 Gestión de incidentes.	Inexistencia de controles en la matriz de riesgos y procedimientos frente los cuales se requiere su identificación, valoración y tratamiento, considerando revisiones periódicas de la documentación técnica y de usuario y verificaciones asociadas a los accesos de los sistemas de información para la gestión del proceso.

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Matriz	Riesgos	Hallazgo	Actividades relacionadas con Controles de los Procedimientos y Matriz de Riesgos	Observaciones frente a los controles
Seguridad y Privacidad de la Información	R3 "Medidas de seguridad y privacidad de la Información inadecuadas que amenazan la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos"	7. Deficiencias en el control y seguimiento de la información registrada de activos en la herramienta GRC – NOVASEC. 8. Deficiencias en la gestión de los roles de los sistemas de información del proceso de devoluciones y/o compensaciones.	C3: Identificar los niveles de confidencialidad, integridad y disponibilidad que debe dársele a cada activo, con el fin de valorar su criticidad, para realizar la gestión de riesgos y definición de controles. C8: Realizar la revisión de los roles asignados al equipo de trabajo. C9: Solicitar la activación, inactivación de roles o modificación del anexo de roles o las credenciales de acceso.	El control C8 no se ejecuta con la periodicidad establecida por los auditados, es necesario su debida consideración y aplicación en aras de garantizar la privacidad y seguridad de la información administrada por el proceso y por ende para el C9 no se identificó su aplicación. Los procedimientos del proceso auditado no contemplan actividades de control asociadas a sus activos de información ni los roles asociados a los aplicativos para la gestión de devoluciones.

Fuente: Matrices de Riesgos de: Recaudo – Devoluciones V5, Fiscalización y Liquidación V4, Seguridad de la Información V2 e Innovación y Tecnología V3 y los hallazgos evidenciados en la auditoría.
Elaborado por equipo auditor.

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | 6017428973 - 3103158107
Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN