

AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE CARTERA AGC 2024-001

1. DESCRIPCION GENERAL

La Oficina de Control Interno – OCI, en cumplimiento de la función de evaluación y seguimiento a la gestión institucional, dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y en desarrollo del Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2024, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno-CICCI, adelantó durante el primer semestre de la presente vigencia, la Auditoría a la Gestión de Cartera AGC 2024-001, para el período comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 30 de marzo de 2024, con el cual se contribuye al cumplimiento en la gestión de la entidad, de manera que se genere a través de las acciones de mejoramiento propuestas, resultados que atiendan a la calidad del servicio dentro del marco de integralidad y legalidad.

El desarrollo de los objetivos general y específicos de la auditoría, permite tener una aproximación del grado de madurez institucional en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y de las dimensiones 3 *“Gestión con valores para resultados”*, 4 *“Evaluación de resultados”*, 5 *“Información y comunicación”*, 6 *“Gestión del conocimiento y la innovación”* y el componente 3 *“Actividades de control”* de la Dimensión 7 *“Control Interno”* que abarcan los procesos evaluados. De igual forma, la verificación de la séptima dimensión identifica el compromiso de las líneas de defensa que intervienen en el Sistema de Control Interno Institucional, contribuyendo al logro de los objetivos, las metas institucionales y a una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación para la toma de decisiones y la mejora continua.

La auditoría tuvo en cuenta la transitoriedad de la Planeación Estratégica vigente para el periodo evaluado, es decir, para los años 2023 y 2024. Además, se precisa que, durante la ejecución del ejercicio auditor, la entidad se encuentra trabajando en una metodología de alineación total mediante un Plan Piloto de Alineación Estratégica¹. Conforme con lo anterior, el ejercicio se enmarcó en el Plan Estratégico Institucional Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - 2024, en los lineamientos estratégicos *“Mas recursos más eficiencia”*, elementos de la visión *“Cumplimiento voluntario de las obligaciones”*, *“Entidad moderna, cercana y humana”* y en sus iniciativas estratégicas *“Fortalecimiento de la Cultura Tributaria”* y *“Programa: Transformación tecnológica de la entidad”*.

Con el ejercicio auditor, se contribuye al cumplimiento de la planeación estratégica, considerada como una herramienta principal para el desarrollo de las actividades y de los objetivos establecidos y a la mejora continua de los procesos y subprocesos auditados. En esta auditoría, se evaluó la gestión del Subproceso

¹ Acta No. 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado del 30 de enero de 2024, pág. 1

Administración de Cartera en relación con las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias – TAC y la intervención en los procesos concursales; así como; la seguridad digital en los sistemas de información que apoyan al subproceso, identificando hallazgos y formulando recomendaciones para que se diseñen acciones de mejora dirigidas a optimizar la gestión de cobro, mejorar la efectividad de las medidas para asegurar la recuperación de créditos fiscales a favor de la Nación U.A.E DIAN y prevenir la prescripción de la acción de cobro; así como, la preservación de los principios de la seguridad, asegurando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información para que sea suministrada de forma completa, oportuna y confiable.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Desarrollar auditoría basada en riesgos a la gestión de cobro de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias - TAC a cargo de los contribuyentes y usuarios aduaneros.

2.2 Objetivos Específicos

1. Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en la gestión del proceso administrativo de cobro de las obligaciones fiscales a favor de la Nación U.A.E DIAN.
2. Verificar la intervención en los procesos concursales y las actuaciones adelantadas en la defensa del crédito fiscal a favor de la U.A.E DIAN.
3. Evaluar bajo los principios de la seguridad digital, los sistemas de información que apoyan al Subproceso Administración de Cartera, asociado a sus componentes de autenticidad y no repudio, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, en cumplimiento de políticas y normas aplicadas a la DIAN.
4. Evaluar los componentes del Sistema de Control Interno - SCI en los procedimientos auditados y el nivel de madurez en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
5. Fortalecer las actividades de fomento de la cultura de control para la mejora del proceso auditado.

3. ALCANCE

El alcance de la auditoría comprende:

3.1 Procesos y procedimientos auditados

El detalle de los procesos y procedimientos auditados corresponde a:

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

Proceso: Cumplimiento de Obligaciones Tributarias

Subproceso: Administración de Cartera

Procedimientos:

Inicio de procesos concursales PR-COT-0431 V2

Reorganización empresarial PR-COT-0273 V4

Liquidación judicial PR-COT-0368 V2

Adjudicación Ley 1116 PR-COT-0369 V3

Mandamiento de pago PR-COT-0270 V5

Gestión y administración de depósitos judiciales PR-COT-0275 V7

Decretar medidas cautelares PR-COT-0327 V5

Procedimiento investigación de bienes PR-COT-0326 V4

Extinción de obligaciones PR-COT-0330 V4

Proceso: Administrativo y Financiero

Procedimiento:

Notificación, comunicación y/o publicación PR-ADF-0159 V5

Proceso: Información, Innovación y Tecnología

Subproceso: Innovación y Tecnología

Procedimientos:

Gestión de activos de información PR-IIT-0366 V6

Gestión de accesos PR-IIT-0455 V3

Disponibilidad de la operación tecnológica PR-IIT-0454 V1

Proceso: Planeación, Estrategia y Control

Subproceso: Administración del Sistema de Gestión

Procedimiento:

Implementación, monitoreo y mejoramiento de la gestión de riesgos PR-PEC-0243 V5

Subproceso: Control Interno

Procedimiento:

Autoevaluación del control y gestión PR-PEC-0339 V3

3.2 Dependencias en las cuales se desarrolló la auditoría

Las dependencias auditadas, responsables de la información aportada para las verificaciones y análisis, fueron las siguientes:

Nivel Central:

Dirección de Gestión de Impuestos

Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo

Coordinación de Cobranzas

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

Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes
Subdirección Operativa de Servicio, Recaudo, Cobro y Devoluciones
Coordinación de Recaudo y Cobro
Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología
Oficina de Seguridad de la Información

Nivel Local:

Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá:

División de Cobranzas, GIT de Representación Externa de Cobranzas, GIT de Inicio de Cobro Coactivo, GIT de Ejecución de Bienes, GIT Secretaría de Cobranzas.

Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla:

División de Recaudo y Cobranzas - GIT de Cobro Coactivo y Ejecución de Bienes, GIT Representación Externa de Cobranzas, GIT Secretaría de Cobranzas.

Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Valledupar:

División de Recaudo y Cobranzas - GIT de Gestión de Cobranzas

3.3 Período auditado

El período auditado comprende desde el 01/01/2023 al 30/03/2024.

4. RELACIÓN DE HALLAZGOS

En desarrollo de la auditoría se identificaron ocho (8) hallazgos, referentes a:

1. Deficiencias en la expedición y notificación de los mandamientos de pago y de la resolución que ordena seguir adelante la ejecución.
2. Dilaciones en las actuaciones que se deben surtir en la gestión de cobro.
3. Depósitos judiciales (DJ) pendientes de gestionar.
4. Deficiencias en el seguimiento y control de los procesos concursales.
5. Inadecuada conformación y/o desactualización de unidades documentales y expedientes de cobro.
6. Deficiencias en la gestión para la inactivación de roles en los sistemas de información Obligación Financiera, SIPAC y aplicativo OBLIGA y en la actualización de los listados.
7. Manejador de bases de datos (DBMS) sin soporte del proveedor y falta de completitud en el diccionario de datos.
8. Deficiencias de las herramientas tecnológicas que soportan la gestión de cobro.

5. CONCLUSIONES

La gestión de cartera en la UAE - DIAN hace parte de los procesos misionales, lo cual la constituye como una actividad relevante que contribuye con la sostenibilidad fiscal del Estado y es importante manifestar que el subproceso ha establecido un modelo de administración de cartera, cuenta con políticas, procedimientos, instructivos, cartillas y formatos, que dan orientaciones a todo el personal involucrado; igualmente, se han implementado soluciones tecnológicas que apoyan el subproceso a fin de gestionar eficazmente la cartera.

Igualmente, se resalta como fortaleza que durante el periodo objeto de esta auditoría la Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo desarrolló ejercicios de autoevaluación en cumplimiento del procedimiento PR-PEC-0339 “*Autoevaluación del Control y Gestión*”, identificándose situaciones relevantes para la mejora del subproceso; además, las Direcciones Seccionales de Bucaramanga y Barranquilla formulación planes de mejoramiento.

No obstante, en el ejercicio auditor se evidenciaron oportunidades de mejora en los siguientes aspectos:

- ✓ Necesidad de una solución tecnológica integrada y consolidada que abarque todas las obligaciones a cargo de los contribuyentes y usuarios aduaneros por conceptos de impuestos, derechos, retenciones y sanciones tributarias y/o aduaneras, a fin de asegurar y proporcionar información con calidad, confiable y veraz para una gestión efectiva de la cartera, se mitiguen los riesgos fiscales y la prescripción de la acción de cobro.
- ✓ En las Direcciones Seccionales visitadas se identificaron deficiencias de control para la expedición y notificación de los mandamientos de pago y de las resoluciones que ordenan seguir adelante la ejecución y dilaciones en la expedición de éstos, lo cual genera que las obligaciones exigibles no sean gestionadas en los términos legales.
- ✓ Demoras en la ejecución de acciones para decretar medidas cautelares, el cálculo de la relación costo - beneficio y en la ejecución de secuestros y remates de bienes inmuebles, lo cual puede derivar en retrasos significativos que afectan la efectividad de las medidas para asegurar la recuperación de crédito fiscal a favor de la Nación U.A.E DIAN, en prescripción de la acción de cobro y exposición de los funcionarios a investigaciones disciplinarias y fiscales.
- ✓ Las deficiencias en el control y seguimiento de las actuaciones comisionadas a otras direcciones seccionales para diligencias de secuestro,

avalúo y remate han resultado en la falta de ejecución de estas gestiones, dando lugar a la prescripción de la acción de cobro y/o el riesgo de prescripción.

- ✓ Las investigaciones de bienes no se ejecutan dentro de los periodos establecidos, sin utilizar todas las fuentes de información internas y externas, bases de datos e información exógena; así como las órdenes de embargo de sumas de dinero, las cuales presentan retrasos hasta de dos (2) años, comprometiendo la efectividad de estas medidas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, esto puede conducir a una pérdida de oportunidades para asegurar los activos suficientes para cubrir estas obligaciones.
- ✓ Deficiencias en el seguimiento de las facilidades de pago para verificar el cumplimiento de estas, así como para diligenciar los controles manuales y dilaciones en la expedición de las resoluciones que las declara sin efecto.
- ✓ La presencia de actos administrativos sin firmas en los expedientes evidencia deficiencias en el cumplimiento de los procedimientos administrativos establecidos y compromete la validez legal de las medidas adoptadas.
- ✓ Inoportunidad en la gestión de depósitos judiciales a favor de la Nación UAE DIAN, reflejándose obligaciones fiscales a cargo de los contribuyentes que no corresponden con la realidad. Así como, depósitos judiciales de sociedades en proceso de reorganización sobre los cuales deben adelantarse las gestiones que correspondan.
- ✓ Deficiencias en el seguimiento y control de los procesos concursales, en el control de obligaciones post y el registro correspondiente en el formato FT-COT-2615 “Control de Procesos Concuriales” y formato FT-COT-1466 “Seguimiento acuerdo de Reorganización”, los cuales no se encuentran actualizados con la información requerida que facilite que el crédito fiscal esté representado ante entidades externas de forma oportuna y eficiente y se mitigue el riesgo de prescripción de la acción de cobro de obligaciones posteriores.
- ✓ Saldos de contribuyentes pendientes de normalización de saldos e inoportunidad en la expedición de la resolución por la cual se cancelan obligaciones mediante la adjudicación de bienes a favor de la Nación U.A.E.- DIAN, situaciones que afectan los saldos de las obligaciones a cargo de los contribuyentes.

- ✓ Sociedades que fueron objeto de liquidación Judicial por parte de la Superintendencia de Sociedades que tienen pendiente la cancelación del RUT en atención a lo ordenado por el juez del concurso y éstas presentan rendición de cuentas final.
- ✓ Deficiencias en la organización y conformación de los expedientes y unidades documentales afectando la preservación, integridad y autenticidad de los documentos que se producen en la gestión de cobro, lo cual puede dar lugar a la materialización del riesgo “R2 Actos Administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma”.
- ✓ Falta de inclusión de los roles asignados y activos del Sistema SIPAC y aplicativo OBLIGA en los reportes de “Roles Activos Usuarios DIAN”; y del establecimiento de los roles de aplicativo OBLIGA en el “Anexo Roles de las soluciones tecnológicas según procedimientos y procesos_V3_R054”.
- ✓ Discrepancias entre los roles de los catálogos y listados de roles asignados en el sistema SIPAC y deficiencias en la inactivación de roles de exfuncionarios, excontratistas o auditores externos que continúan con roles activos en el Sistema de Información Obligación Financiera, sistema SIPAC y aplicativo OBLIGA.
- ✓ Multiplicidad de fuentes de información que soportan el Subproceso Administración de Cartera sin suficiente integración ni consolidación de datos, con deficiencias en la calidad y confiabilidad de estos; adicionalmente, los manejadores de bases de datos de los sistemas no cuentan con soporte del proveedor y presentan diccionarios de datos incompletos.
- ✓ Deficiencias de señalización específica en los espacios físicos para atender a personas con discapacidad auditiva y visual, igual ocurre con las sillas de los sitios en los que se atiende a la ciudadanía que requieren diferenciación adecuada según sus necesidades.
- ✓ Fallas en accesibilidad web relacionadas con la provisión de textos alternativos para contenido no textual, así como problemas en la adaptabilidad del contenido, deficiencias en el uso de colores y contraste mínimo que pueden afectar la experiencia de navegación de usuarios con discapacidades visuales y cognitivas que dependen de tecnologías de ayuda.
- ✓ Problemas en la operación del contenido a través de interfaces de teclado que pueden afectar a usuarios con discapacidades motoras; además, se presentan inconsistencias para la navegación, enlaces no claros en cuanto

a su propósito y deficiencias en la identificación del idioma de la página. Igualmente, generación de mensajes ocasionales de error de servidor en el sistema Obligación Financiera, que muestran la traza en el lenguaje de desarrollo, el nombre de la solución y versión del servidor de aplicaciones, lo que puede generar vulnerabilidades.

6. RECOMENDACIONES

- ✓ Impulsar el proyecto de modernización tecnológica de manera que se cubran las necesidades del Subproceso Administración de Cartera, haciendo uso de metodologías de desarrollo ágiles, que contemplen la automatización de los controles e integración de sistemas.
- ✓ Fortalecer los controles para asegurar que los mandamientos de pago y las resoluciones que ordenan seguir adelante la ejecución con su constancia de notificación obren en los expedientes y sean proferidos dentro de los términos legales evitando dilaciones injustificadas que afecten la recuperación del crédito fiscal.
- ✓ Dotar al subproceso con los medios y herramientas necesarios para facilitar la gestión de cobro y que las actuaciones se realicen con celeridad, sin dilaciones e inactividad a fin de asegurar la recuperación del crédito fiscal a favor de la Nación U.A.E DIAN, se evite que las obligaciones exigibles no sean gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos, con la consecuente exposición de los funcionarios a investigaciones disciplinarias y fiscales.
- ✓ Realizar seguimiento oportuno y mejorar la comunicación y coordinación entre las direcciones seccionales cuando se generen comisiones entre estas, para asegurar que las diligencias se ejecuten de manera eficiente y dentro del tiempo requerido, minimizando el riesgo de prescripción y optimizando el proceso de cobro.
- ✓ Utilizar en la investigación de bienes del deudor todas las fuentes de información internas y externas, bases de datos de acceso restringido y de acceso público, información exógena y la de los vinculados económicos en el RUT, con el fin de mejorar los resultados en esta actividad y lograr el pago de las obligaciones. Así mismo, proferir con oportunidad el decreto de las medidas cautelares.
- ✓ Fortalecer el seguimiento y control a las facilidades de pago que han sido otorgadas a fin de verificar el cumplimiento de estas, se profiera el

requerimiento al contribuyente y en caso de requerirse se declare sin efecto la facilidad de forma oportuna.

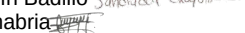
- ✓ Garantizar que los actos administrativos proferidos en la gestión de cobro frente a las medidas adoptadas cumplan con los requisitos de validez legal y se conserven en los expedientes, a fin de evitar que los actos administrativos, decisiones o actuaciones en general sean expedidos con deficiencia de fondo y/o forma.
- ✓ Fortalecer los controles, el seguimiento y revisión de las actuaciones de cobro, para gestionar los depósitos judiciales constituidos a favor de la Nación – U.A.E DIAN, con el fin de aplicarlos de manera oportuna a los saldos de los contribuyentes, se asegure que la gestión efectivamente se realice y para que las cifras reflejadas en las cuentas por cobrar de los terceros en la Contabilidad Función Recaudadora correspondan con la realidad de los hechos económicos.
- ✓ Actualizar los formatos de seguimiento y control de los procesos concursales, se conserve la trazabilidad, suministre información del estado del proceso y de las actuaciones adelantadas por la entidad para la defensa del crédito fiscal ante entidades externas, así como el control de las obligaciones posteriores a la admisión del proceso de reorganización empresarial.
- ✓ Fortalecer los controles y autoevaluaciones para gestionar la normalización de saldos de obligaciones y expedición de los actos administrativos para la cancelación de deudas de manera oportuna, a fin de establecer el saldo real del contribuyente y se cuente con información veraz y confiable en las cifras reflejadas en las cuentas por cobrar de los contribuyentes lo cual impacta la contabilidad de la Función Recaudadora.
- ✓ Adelantar las gestiones para dar cumplimiento a las ordenes impartidas por el juez del concurso con respecto a la cancelación del RUT de las sociedades que fueron liquidadas por la Superintendencia de sociedades y demás acciones para la depuración de los saldos.
- ✓ Subsanan de manera efectiva las falencias en la gestión documental de los expedientes, fortaleciendo el autocontrol y las actividades de revisión, para garantizar su completitud, trazabilidad, conservación y accesibilidad, evitando la exposición de la entidad a riesgos significativos como la pérdida de información y la gestión inoportuna de actividades relacionadas con la gestión de cobro.

- ✓ Atender las directrices y requisitos para la accesibilidad con enfoque diferencial poblacional en los espacios físicos de acuerdo con la Dimensión “Gestión con Valores para Resultados” del MIPG y en la norma NTC 6047, en especial la implementación de mecanismos de señalización y atención para personas en condición de discapacidad, para posibilitar el acceso a los trámites y servicios en igualdad de condiciones reconociendo las particularidades ciudadanas.
- ✓ Cumplir las directrices y requerimientos para la accesibilidad Web establecidos en el artículo 3o de la Resolución 1519 de 2020 del MINTIC y en la norma NTC 5854 de 2011 fortaleciendo la política de servicio al ciudadano.
- ✓ Realizar revisiones periódicas del inventario de activos de información y mejorar la documentación de los controles de seguridad de acceso al código fuente, para que sean incluidos en sus respectivos procedimientos y/o instructivos.
- ✓ Inactivar los roles de exfuncionarios, de funcionarios que no requieren acceso a los aplicativos, funcionarios de entes de control externos que no estén realizando auditoría en la DIAN y personal relacionado mediante contrato, atendiendo la premisa de menor privilegio de la seguridad de la información.
- ✓ Incluir los roles del Sistema SIPAC y aplicativo OBLIGA en los reportes de “Roles Activos Usuarios DIAN”, de manera que favorezca el seguimiento y control.
- ✓ Revisar la clasificación dada al aplicativo OBLIGA como “No corporativo”, dado el uso a nivel nacional y su incorporación en los procedimientos, y se considere su gobernabilidad por parte de la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología, teniendo en cuenta que mediante memorando 000039 de 09 de febrero de 2016 del Subdirector de Gestión de Recaudo y Cobranzas, en el numeral 3 se dieron lineamientos de uso.
- ✓ Revisar el catálogo “Anexo Roles de las soluciones tecnológicas según procedimientos y procesos_V3_R054/Inventario Soluciones Digitales” y actualizar el campo “Nuevo Responsable Subdirección” al que pertenece el sistema SIPAC.
- ✓ Realizar el análisis de costo beneficio de implementar funcionalidades en los sistemas actuales que sustituyan los formatos manuales de control como facilidades de pago, inventario de bienes embargados, seguimiento y control procesos concursales, investigación de bienes, entre otros, que

facilite su diligenciamiento, actualización y consolidación que favorezca el tiempo dedicado a estas actividades mientras se surte el proyecto de modernización tecnológica de la DIAN.

- ✓ Contemplar en los desarrollos de los sistemas de información la generación de consultas y reportes para ser ejecutados por la Oficina de Control Interno permitiendo el uso de diferentes criterios de búsqueda para facilitar el cumplimiento de las funciones de esta dependencia.


ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Equipo Auditor
Cielo María Sabogal Díaz 
Clara Jeannethe Arenas Rivera 
David Sánchez Mosquera 
Sandra del Pilar Chuquín Badillo 
Sandra Rocío Niño Sanabria 
Luz Myriam Casallas Contreras 
Jackeline García Ramírez 
Beatriz Elena García Agamez -Líder 

Revisó: Claudia Marcela Quiceno Duque, César Andrés Vidal Rueda - Evaluadores Despacho OC 
Edgar Aranda Leyton - 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

INFORME DE AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE CARTERA AGC 2024-001

**PERIODO AUDITADO
01 DE ENERO DE 2023 AL 30 DE MARZO DE 2024**

**ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA
JEFE DE OFICINA**

**EDGAR ARANDA LEYTON
JEFE COORDINACIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL**

EQUIPO AUDITOR:

**CIELO MARÍA SABOGAL DÍAZ
CLARA JEANNETHE ARENAS RIVERA
DAVID SÁNCHEZ MOSQUERA
JACKELINE GARCÍA RAMÍREZ
LUZ MYRIAM CASALLAS CONTRERAS
SANDRA DEL PILAR CHUQUÍN BADILLO
SANDRA ROCÍO NIÑO SANABRIA
BEATRIZ ELENA GARCÍA AGAMEZ – LÍDER**

**EVALUADORES DESPACHO
CLAUDIA MARCELA QUICENO DUQUE
CÉSAR ANDRÉS VIDAL RUEDA**

BOGOTÁ, JULIO DE 2024

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

AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE CARTERA AGC 2024-001

1. DESCRIPCION GENERAL	3
2. OBJETIVOS	4
2.1 Objetivo General.....	4
2.2 Objetivos Específicos	4
3. ALCANCE	5
3.1 Procesos y procedimientos auditados	5
3.2 Dependencias en las cuales se desarrolló la auditoría.....	6
3.3 Período auditado	6
3.4 Selección de muestras	6
4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA	8
5. RELACIÓN DE HALLAZGOS.....	10
6. EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	26
6.1 Ambiente de Control.....	26
6.2 Evaluación del Riesgo	28
6.3 Actividades de Control.....	30
6.4 Información y Comunicación	36
6.5 Actividades de Monitoreo	37
7 CONCLUSIONES	38
8 RECOMENDACIONES.....	41

AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE CARTERA AGC 2024-001

1. DESCRIPCION GENERAL

La Oficina de Control Interno – OCI, en cumplimiento de la función de evaluación y seguimiento a la gestión institucional, dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y en desarrollo del Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2024, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno-CICCI, adelantó durante el primer semestre de la presente vigencia, la Auditoría a la Gestión de Cartera AGC 2024-001, para el período comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 30 de marzo de 2024, con el cual se contribuye al cumplimiento en la gestión de la entidad, de manera que se genere a través de las acciones de mejoramiento propuestas, resultados que atiendan a la calidad del servicio dentro del marco de integralidad y legalidad.

El desarrollo de los objetivos general y específicos de la auditoría, permite tener una aproximación del grado de madurez institucional en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y de las dimensiones 3 *“Gestión con valores para resultados”*, 4 *“Evaluación de resultados”*, 5 *“Información y comunicación”*, 6 *“Gestión del conocimiento y la innovación”* y el componente 3 *“Actividades de control”* de la Dimensión 7 *“Control Interno”* que abarcan los procesos evaluados. De igual forma, la verificación de la séptima dimensión identifica el compromiso de las líneas de defensa que intervienen en el Sistema de Control Interno Institucional, contribuyendo al logro de los objetivos, las metas institucionales y a una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación para la toma de decisiones y la mejora continua.

La auditoría tuvo en cuenta la transitoriedad de la Planeación Estratégica vigente para el periodo evaluado, es decir, para los años 2023 y 2024. Además, se precisa que, durante la ejecución del ejercicio auditor, la entidad se encuentra trabajando en una metodología de alineación total mediante un Plan Piloto de Alineación Estratégica¹. Conforme con lo anterior, el ejercicio se enmarcó en el Plan Estratégico Institucional Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - 2024, en los lineamientos estratégicos *“Mas recursos más eficiencia”*, elementos de la visión *“Cumplimiento voluntario de las obligaciones”*, *“Entidad moderna, cercana y humana”* y en sus iniciativas estratégicas *“Fortalecimiento de la Cultura Tributaria”* y *“Programa: Transformación tecnológica de la entidad”*.

¹ Acta No. 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado del 30 de enero de 2024, pág. 1

Con el ejercicio auditor, se contribuye al cumplimiento de la planeación estratégica, considerada como una herramienta principal para el desarrollo de las actividades y de los objetivos establecidos y a la mejora continua de los procesos y subprocesos auditados. En esta auditoría, se evaluó la gestión del Subproceso Administración de Cartera en relación con las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias – TAC y la intervención en los procesos concursales; así como; la seguridad digital en los sistemas de información que apoyan al subproceso, identificando hallazgos y formulando recomendaciones para que se diseñen acciones de mejora dirigidas a optimizar la gestión de cobro, mejorar la efectividad de las medidas para asegurar la recuperación de créditos fiscales a favor de la Nación U.A.E DIAN y prevenir la prescripción de la acción de cobro; así como, la preservación de los principios de la seguridad, asegurando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información para que sea suministrada de forma completa, oportuna y confiable.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Desarrollar auditoría basada en riesgos a la gestión de cobro de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias - TAC a cargo de los contribuyentes y usuarios aduaneros.

2.2 Objetivos Específicos

1. Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en la gestión del proceso administrativo de cobro de las obligaciones fiscales a favor de la Nación UAE DIAN.
2. Verificar la intervención en los procesos concursales y las actuaciones adelantadas en la defensa del crédito fiscal a favor de la UAE DIAN.
3. Evaluar bajo los principios de la seguridad digital, los sistemas de información que apoyan al Subproceso Administración de Cartera, asociado a sus componentes de autenticidad y no repudio, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, en cumplimiento de políticas y normas aplicadas a la DIAN.
4. Evaluar los componentes del Sistema de Control Interno - SCI en los procedimientos auditados y el nivel de madurez en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
5. Fortalecer las actividades de fomento de la cultura de control para la mejora del proceso auditado.

3. ALCANCE

El alcance de la auditoría comprende:

3.1 Procesos y procedimientos auditados

El detalle de los procesos y procedimientos auditados corresponde a:

Proceso: Cumplimiento de Obligaciones Tributarias

Subproceso: Administración de Cartera

Procedimientos:

Inicio de procesos concursales PR-COT-0431 V2

Reorganización empresarial PR-COT-0273 V4

Liquidación judicial PR-COT-0368 V2

Adjudicación Ley 1116 PR-COT-0369 V3

Mandamiento de pago PR-COT-0270 V5

Gestión y administración de depósitos judiciales PR-COT-0275 V7

Decretar medidas cautelares PR-COT-0327 V5

Procedimiento investigación de bienes PR-COT-0326 V4

Extinción de obligaciones PR-COT-0330 V4

Proceso: Administrativo y Financiero

Procedimiento:

Notificación, comunicación y/o publicación PR-ADF-0159 V5

Proceso: Información, Innovación y Tecnología

Subproceso: Innovación y Tecnología

Procedimientos:

Gestión de activos de información PR-IIT-0366 V6

Gestión de accesos PR-IIT-0455 V3

Disponibilidad de la operación tecnológica PR-IIT-0454 V1

Proceso: Planeación, Estrategia y Control

Subproceso: Administración del Sistema de Gestión

Procedimiento:

Implementación, monitoreo y mejoramiento de la gestión de riesgos PR-PEC-0243 V5

Subproceso: Control Interno

Procedimiento:

Autoevaluación del control y gestión PR-PEC-0339 V3

3.2 Dependencias en las cuales se desarrolló la auditoría

Las dependencias auditadas, responsables de la información aportada para las verificaciones y análisis, fueron las siguientes:

Nivel Central:

Dirección de Gestión de Impuestos
Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo
Coordinación de Cobranzas
Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes
Subdirección Operativa de Servicio, Recaudo, Cobro y Devoluciones
Coordinación de Recaudo y Cobro
Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología
Oficina de Seguridad de la Información

Nivel Local:

Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá:

División de Cobranzas, GIT de Representación Externa de Cobranzas, GIT de Inicio de Cobro Coactivo, GIT de Ejecución de Bienes, GIT Secretaría de Cobranzas.

Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla:

División de Recaudo y Cobranzas - GIT de Cobro Coactivo y Ejecución de Bienes, GIT Representación Externa de Cobranzas, GIT Secretaría de Cobranzas.

Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Valledupar:

División de Recaudo y Cobranzas - GIT de Gestión de Cobranzas

3.3 Período auditado

El período auditado comprende desde el 01/01/2023 al 30/03/2024.

3.4 Selección de muestras

La selección de muestras se efectuó atendiendo los criterios de riesgos previamente definidos en el ejercicio auditor en el Subproceso Administración de Cartera y del proceso de Información, Innovación y Tecnología.

Para el Subproceso Administración de Cartera, se tuvo en cuenta la información allegada por la Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo:

- Inventario total de cartera a nivel nacional con corte 29 de febrero de 2024.
- Inventario total de títulos de depósito judicial a nivel nacional con corte al 12 de marzo de 2024.
- Inventario de bienes embargados FT-COT-5255 a nivel nacional con corte al 12 de marzo de 2024.
- Inventario de procesos concursales FT-COT-2615 con corte al 29 de febrero de 2024.
- Control facilidades de pago FT-COT-2616 consolidado a nivel nacional con corte a 31 de marzo de 2024.
- Reporte del Banco Agrario de los depósitos judiciales gestionados y pendientes de gestionar con corte 27 de marzo de 2024.
- Libros radicadores de notificaciones de las áreas de cobro del período comprendido entre el 01/01/2023 hasta el 30/03/2024.
- Inventario de bienes inmuebles recibidos en dación en pago con corte a 6 de marzo de 2024.
- Soportes para el retiro de los hallazgos del Plan de Mejoramiento Institucional (Contraloría General de la República - CGR y Oficina de Control Interno – OCI) en la vigencia 2023.
- Autoevaluaciones realizadas al Subproceso Administración de Cartera en el período auditado.
- Denuncia presentada relacionada con la DSI de Barranquilla, radicado 2024DP000022957 y código P9F7R8.
- Informes consolidados de gestión de riesgos del período auditado del Subproceso Administración de Cartera.

En el proceso de Información, Innovación y Tecnología se verificó la siguiente información:

- Inventario de activos de información del Subproceso Administración de Cartera².
- Lista de usuarios con roles activos asignados en los Sistemas SIPAC³, Obligación Financiera y aplicativo OBLIGA.

De acuerdo con los criterios de riesgos definidos, se procedió a seleccionar expedientes que contaran con: bienes inmuebles embargados, facilidades de pago, bienes adjudicados a favor de la nación o recibidos en dación en pago, depósitos judiciales, obligaciones próximas a prescribir, con y sin mandamiento de pago y resolución que ordena seguir adelante la ejecución; además, se tuvo en cuenta dentro del alcance de la auditoría, temas asociados a cartera que hacen parte de la denuncia con radicado 2024DP000022957 y código P9F7R8 en la DSI

2.Sistema GRC (Gobierno, Riesgo y Cumplimiento) a cargo de la Oficina de Seguridad de la Información.

3 Sistema de Administración y Planeación de la Cartera Morosa

de Barranquilla. De igual forma, fue objeto de revisión el inventario de bienes inmuebles recibidos en dación en pago con sus respectivas resoluciones de cancelación de obligaciones.

En materia de procesos concursales, la muestra se obtuvo de acuerdo con el formato FT-COT-2615 *“Seguimiento y control procesos concursales”*, seleccionándose procesos de Reorganización empresarial, Liquidación judicial, Reorganización abreviado y Liquidación judicial simplificado adelantados en la Superintendencia de Sociedades.

En el componente tecnológico de seguridad y privacidad de la información, se consultaron los activos identificados en el Sistema GRC de la DIAN y los Sistemas de Información del catálogo del *“Anexo Roles de las soluciones tecnológicas según procedimientos y procesos_V3_R054/Inventario Soluciones Digitales y /Roles Soluciones Digitales”* para determinar los que soportan el Subproceso Administración de Cartera, seleccionando para la evaluación: SIPAC, Obligación Financiera y el aplicativo OBLIGA; y los roles asignados en las mencionadas soluciones en las áreas: Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo, Coordinación de Cobranzas, Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá, Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla y Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Valledupar; y roles con privilegios (SIPAC) en la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La Oficina de Control Interno desarrolló auditoría a la gestión de cartera, basada en los riesgos de los procesos Cumplimiento de Obligaciones Tributarias - Matriz de Riesgos FT-PEC-2101 *“Administración de Cartera”* versión 4 del año 2022 y proceso Información, Innovación y Tecnología - Matriz de Riesgos FT-PEC-2101 *“Innovación y Tecnología”* versión 3 del año 2022.

La ejecución de la auditoría se realizó a partir de la información entregada por la Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo y de consultas realizadas en los sistemas de información Obligación Financiera y SIPAC⁴; igualmente, se revisaron expedientes en físico, unidades documentales, inventario de cartera y otros, con el fin de verificar el cumplimiento normativo y procedimental en la gestión del proceso administrativo de cobro de las obligaciones fiscales a favor de la Nación UAE DIAN; así como, la oportunidad en la expedición de los actos administrativos, su notificación, las investigaciones de bienes del deudor y demás actuaciones que se deben surtir en el Subproceso Administración de Cartera. De igual manera,

⁴ Sistema de Administración y Planeación de la Cartera Morosa

se verificó la calidad, oportunidad y coherencia de la información registrada en los formatos de control utilizados para la gestión de cobro.

En relación con los procesos concursales, se verificó la intervención de la entidad y demás actuaciones adelantadas en la defensa del crédito fiscal, la presentación y oportunidad del memorial de créditos con las obligaciones ciertas y/o condicionales a favor de la UAE DIAN en los procesos de Reorganización Empresarial, Liquidación Judicial, Reorganización Abreviado y Liquidación Judicial Simplificado que se surtieron en la Superintendencia de Sociedades, de acuerdo con las unidades documentales suministradas por la Dirección Operativa y las Direcciones Seccionales auditadas.

De otra parte, en el proceso de Información, Innovación y Tecnología, se procedió a consultar la herramienta tecnológica GRC, la cual contiene, entre otra información, la relación de activos, gestión de riesgos digitales y los controles establecidos en el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) de la entidad. Los activos verificados fueron: SIPAC - SR⁵, Obligación Financiera - SR, OBLIGA - SR, Obligación Financiera - BD⁶ y SIPAC - BD del Nivel Central.

Con respecto a los roles, se consultaron los catálogos⁷ *“Anexo Roles de las soluciones tecnológicas según procedimientos y procesos_V3_R054/Soluciones Digitales”*, los listados de roles activos y asignados publicados en los documentos *“Roles_SIE/RR RolesActivos Usuarios DIAN”* MUISCA y SIAT⁸, se requirió información de los roles activos en el sistema SIPAC y el aplicativo OBLIGA y se solicitaron datos de la planta de personal⁹ de la DIAN. De igual manera, en relación con las funcionalidades de los sistemas se requirió información sobre las características técnicas, requerimientos y casos de soporte de las soluciones mencionadas. Se realizaron entrevistas, analizaron respuestas, cruzaron datos, generaron resultados y se presentaron conclusiones y recomendaciones contenidas en el presente informe.

En materia de gestión documental, se revisó la organización y conformación de los expedientes de cobro y de las unidades documentales en los procesos concursales a fin de determinar el cumplimiento de las normas emitidas por el Archivo General de la Nación y los procedimientos internos.

⁵ SR – Activo clasificado tipo Software.

⁶ BD – Base de datos

⁷ <https://diancolombia.sharepoint.com/:x/s/diannetpruebas/Areas/EacPDADEX-5HplOG18oBBxBgKPSzhx7abEEbZY4gj11GA?e=TLhGme>

⁸ https://diancolombia.sharepoint.com/sites/Sub-Solu-Desa/cor_soporte/Roles_SIE/Forms/AllItems.aspx?ga=1&id=%2Fsites%2FSub%2DSolu%2DDesa%2Fcor%5Fsoporte%2FRoles%5FSIE%2FRR%5FRoles%20Activos%20Usuarios%20DIAN&viewid=f751fc71%2D7f4a%2D49d6%2D4f2%2D02c12c74942c

⁹ Planta de personal con corte a marzo y mayo de 2024.

Por último, se procedió a verificar si por la vigencia 2023 la Dirección de Gestión de Impuestos remitió soportes de las pruebas de efectividad realizadas sobre los hallazgos de la CGR y OCI, correspondientes a los ejercicios de autoevaluación para su retiro del Plan de Mejoramiento Institucional, a fin de establecer la pertinencia, suficiencia y calidad de estos. Así como, la conservación y disponibilidad de los portafolios de evidencias.

5. RELACIÓN DE HALLAZGOS

Durante la ejecución de la auditoría, fueron dadas a conocer las situaciones encontradas a los responsables del proceso; y de forma posterior, el 18/06/2024 se remitió mediante correo electrónico el Formato FT-PEC-1997 “*Relación de situaciones encontradas*” a la Dirección de Gestión de Impuestos: Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo, Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología; y Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, momento en el cual los auditados tuvieron la oportunidad de presentar las evidencias y observaciones frente a las situaciones encontradas por el equipo auditor.

La respuesta a las situaciones encontradas fue recibida mediante correo electrónico 100202153-000672 de fecha 28/06/2024, consolidado por la Dirección de Gestión de Impuestos, sobre la cual el equipo auditor procedió a realizar el análisis y los ajustes a que hubo lugar, configurándose ocho (8) hallazgos, así:

DSI BOGOTA, DSI BARRANQUILLA y DSIA VALLEDUPAR

Hallazgo No.1 Deficiencias en la expedición y notificación de los mandamientos de pago y de la resolución que ordena seguir adelante la ejecución

Verificada la oportunidad en la expedición del mandamiento de pago y de la resolución que ordena seguir adelante la ejecución y sus respectivas notificaciones, a fin de establecer la gestión adelantada en el expediente e interrupción de términos en el proceso de cobro, se evidenció:

- a. 49 mandamientos de pago pendientes del trámite de notificación, en estado en planilla de devolución, capturados en el área técnica o sin registro de notificación, los cuales fueron proferidos entre el 27/02/2023 y el 20/02/2024; y 49 mandamientos de pago que fueron notificados con demoras entre tres (3) meses y un (1) año contado desde la fecha de expedición del acto administrativo. **(Ver anexo No.1 MP Sin Notificar). DSI Bogotá.**

- b. 29 mandamientos de pago pendientes del trámite de notificación, proferidos entre el 29/06/2022 y el 07/03/2024 y 19 fueron notificados con demoras entre dos (2) y cinco (5) meses contados desde la fecha de devolución o de expedición del acto administrativo. **(Ver anexo No.2 MP Sin Notificar). DSI Barranquilla**
- c. Cuatro (4) mandamientos de pago pendientes del trámite de notificación, proferidos entre el 05/09/2023 y el 10/01/2024 y para el NIT (...) 887 y NIT (...) 547, con demoras entre cuatro (4) y cinco (5) meses respectivamente para efectuar la notificación. **(Ver anexo No.3 MP Sin Notificar). DSIA Valledupar**
- d. En el expediente no obra el mandamiento de pago, están sin firmas y/o la constancia de notificación no reposa en este, que demuestre que se haya librado el mandamiento de pago y su debida notificación. **DSI Barranquilla** NIT (...) 732, (...) 845, (...) 637, (...) 732, (...) 131, (...) 546, (...) 311, (...) 119, (...) 551, (...) 861, (...) 845, (...) 637, (...) 732. **DSIA Valledupar** NIT (...) 547, (...) 957, (...) 380, (...) 795. **DSI Bogotá** NIT (...) 901, (...) 525, (...) 401.
- e. Obligaciones contenidas en actos administrativos ejecutoriados y/o en liquidaciones privadas; es decir, títulos ejecutivos donde constan obligaciones claras, expresas y actualmente exigibles, que presentan dilaciones en su gestión de aproximadamente 4 años sobre las cuales no se ha proferido mandamiento de pago y cuentan o no con bienes embargados. De igual forma, en los casos donde el contribuyente persona natural falleció no se han realizado las gestiones para el cobro de las obligaciones tributarias que deben pasar en cabeza de la sucesión ilíquida. **DSIA Valledupar** NIT (...) 544, (...) 534, (...) 959, (...) 261, (...) 122, (...) 583, (...) 792, (...) 774.
- f. Deficiencias en el control de la notificación de la resolución que ordena seguir adelante la ejecución, por cuanto en la DSI Bogotá se evidenciaron 79 resoluciones proferidas entre el 17/02/2023 hasta el 29/02/2024 sin notificar y 37 con demoras hasta de un (1) año para su notificación. **(Ver anexo No.4 Resoluciones sin notificar)**. De igual forma, están sin firmas y/o la constancia de haberse notificado no obra en el expediente. **DSI Bogotá:** NIT (...) 338, (...) 833, (...) 939, (...) 901. Similar situación se observó en la **DSI Barranquilla:** NIT (...) 732, (...) 845, (...) 024, (...) 763, (...) 546, (...) 429, (...) 845, (...) 024 y **DSIA Valledupar** NIT (...) 672, (...) 618.
- g. Dilaciones en la expedición de la resolución que ordena seguir adelante la ejecución, desde la notificación del mandamiento de pago, observando que transcurren hasta 4 años y 10 meses o a la fecha no habían sido proferidas. **DSI Bogotá:** NIT (...) 963, (...) 833, (...) 117, (...) 939, (...) 919, (...) 283, (...) 901, (...) 456, (...) 253, (...) 278, (...) 137, (...) 401, (...) 525, (...) 471, (...) 664.

DSI Barranquilla NIT (...) 861, (...) 429, (...) 225, (...) 732, (...) 732, (...) 845, (...) 024, (...) 637. **DSIA Valledupar** NIT (...) 982, (...) 802, (...) 287, (...) 380, (...) 958, (...) 958, (...) 982, (...) 425, (...) 143, (...) 802, (...) 858.

Con lo anterior, se desatienden los principios de publicidad y celeridad que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política; artículo 3 “*Principios de la función administrativa*” en relación con los principios de celeridad, eficacia y publicidad de la Ley 489 de 1998, numeral 13 “*principio de celeridad*” del artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, artículo 826 “*Mandamiento de Pago*” del Estatuto Tributario, el procedimiento “*Mandamiento de pago*” PR-COT-270 actividades: 3. “*Proferir el mandamiento de pago*”, “4. *Enviar a notificar mandamiento de pago*”, “5. *Controlar la entrega del mandamiento de pago para notificación*”, “18. *Proferir la resolución que ordena seguir adelante la ejecución*” y “19. *Enviar a notificación resolución que ordena seguir adelante la ejecución*”, las condiciones generales y los requisitos de entrada del procedimiento PR-ADF-159 “*Notificación, comunicación y/o publicación*”; así como, la aplicación de la Dimensión 3 “*Gestión con valores para resultados*” en relación con la aplicación de los controles por los responsables tal como han sido diseñados a fin de mitigar los riesgos, Dimensión 4 “*Evaluación de resultados*” - “*Política Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional*”, Dimensión 5 “*Información y comunicación*”- “*Política de Gestión Documental*”, y el componente 3 “*Actividades de control*” de la Dimensión 7 “*Control Interno*” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Lo mencionado se debe a deficiencias en la supervisión, monitoreo, seguimiento y control que deben ejercer los responsables de su ejecución, que garanticen la expedición oportuna de los mandamientos de pago y de las resoluciones que ordenan seguir adelante la ejecución; así como, la insuficiencia en la aplicación de la norma y de los controles establecidos en los procedimientos para la notificación de estos actos administrativos; generando que no se dé inicio al procedimiento de cobro coactivo, afectación al debido proceso, pérdida de oportunidad para recuperar los créditos, y a la exposición de los riesgos R1 “*Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos*” y R2 “*Actos administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma*” de la matriz de riesgos del Subproceso de Administración de Cartera V4.

Hallazgo No. 2 Dilaciones en las actuaciones que se deben surtir en la gestión de cobro

Verificado el cumplimiento normativo y procedimental en la gestión del proceso administrativo de cobro de las obligaciones fiscales a favor de la Nación UAE DIAN, el decreto de medidas cautelares, la investigación de bienes del deudor, el seguimiento a las facilidades de pago, aplicación de los controles y demás

actuaciones para la gestión de cobro, se evidenció:

- a. Dilaciones entre el registro de la medida cautelar de los bienes inmuebles, el cálculo de la relación costo beneficio de acuerdo con el artículo 839-4 del Estatuto Tributario, la diligencia de secuestro y/o el remate de bienes, donde transcurren hasta 4 años para decidir si se abstienen o no de practicar la diligencia de secuestro, el levantamiento de medidas cautelares en caso de abstenerse y/o las actuaciones para la venta forzada de los bienes del deudor e inoportunidad en las actuaciones que correspondan para lograr el pago de las obligaciones, en atención a que se observaron expedientes que tienen obligaciones con riesgo de prescripción de la acción de cobro. **DSI Barranquilla** NIT (...) 131, (...) 216, (...) 861, (...) 860, (...) 616, (...) 845, (...) 191, (...) 030, (...) 732, (...) 254, (...) 321, (...) 024, (...) 547, (...) 966, (...) 024.
- b. Expedientes con deficiencias en las órdenes de embargo de sumas de dinero que no se adelantan periódicamente, presentan dilaciones hasta de 2 años, actos administrativos que ordenan el embargo sin firmas. Igualmente, deficiencias en la gestión para decretar medidas cautelares para embargar los activos del deudor y lograr el pago de las obligaciones fiscales de los contribuyentes y/o usuarios. **DSI Barranquilla** NIT (...) 216, (...) 546, (...) 845, (...) 191, (...) 860, (...) 732, (...) 321, (...) 637, (...) 547. **DSIA Valledupar** NIT (...) 583, (...) 959, (...) 774, (...) 795. **DSI Bogotá** NIT (...) 338, (...) 117, (...) 919, (...) 939, (...) 283, (...) 525, (...) 317, (...) 471.
- c. Deficiencias en la calidad y veracidad de la información registrada en el formato FT-COT-5255 *"Inventario de bienes embargados"*, el cual presenta desactualización, no indica el estado real de las actuaciones que se han surtido en el proceso de cobro relacionadas con el bien inmueble, en cuanto a remates, secuestro y avalúo; así como también, bienes inmuebles embargados que no están registrados en el control. **DSI Barranquilla** NIT (...) 131, (...) 546, (...) 429, (...) 321, (...) 637, (...) 321, (...) 024, (...) 637, (...) 845. **DSIA Valledupar** NIT (...) 380: (Matrículas inmobiliarias No. 190-2408X, 190-893X, 190-800X, 190-1514X y 190-3955X); y NIT (...) 303, (...) 328, (...) 582, (...) 151.
- d. Deficiencias en el control y seguimiento de las actuaciones mediante las cuales se comisionaron a otras direcciones seccionales para que adelantaran las diligencias de secuestro, avalúo y remate, donde transcurrieron hasta cinco años para verificar la gestión adelantada por la seccional que fue comisionada, la cual no fue ejecutada, presentan prescripción de la acción de cobro y/o riesgo de prescripción. **DSI Barranquilla** NIT (...) 547, (...) 349, (...) **321 (D) (F)**.
- e. Facilidades de pago incumplidas que no han sido declaradas sin efecto o presentan dilaciones aproximadamente por dos (2) años para la expedición de

la resolución que la declare sin vigencia. Expedientes con resoluciones que declaren sin efecto la facilidad de pago desde el 2022, y/o cuentan con bienes inmuebles entregados en garantía, las cuales no se han hecho efectivas y/o no se han realizado las gestiones de cobro que correspondan. **DSI Valledupar** NIT (...) 328, (...) 906, (...) 765, (...) 250, (...) 435, (...) 382, (...) 210. **DSI Barranquilla** NIT (...) 861, (...) 466, (...) 521.

- f. Deficiencias en el diligenciamiento y aplicación de los controles de facilidades de pago FT-COT-2616 *“Control facilidades de Pago”* y FT-COT-2639 *“Control facilidades de pago consagradas en normas transitorias”*, se encuentran desactualizados y/o no indican la realidad de las actuaciones surtidas. **DSI Valledupar** NIT (...) 124, (...) 328, (...) 303, (...) 210, (...) 230, (...) 009, (...) 382, (...) 733. **DSI Barranquilla** NIT (...) 287, (...) 551, (...) 861, (...) 466, (...) 521, (...) 299.
- g. Deficiencias en la investigación de bienes de propiedad del deudor, solo se realizan consultas en la Ventanilla Única de Registro – VUR, sin utilizarse entre otras, la información exógena, no obran respuestas en el expediente de las solicitudes de investigación y/o que se haya cumplido con el intervalo de 6 meses establecido en la actividad del procedimiento para adelantar investigaciones sucesivas. **DSI Bogotá** NIT (...) 338, (...) 117, (...) 963, (...) 939, (...) 919, (...) 857, (...) 283, (...) 901, (...) 253, (...) 278, (...) 137, (...) 317, (...) 401, (...) 525, (...) 664, (...) 471. **DSI Barranquilla** NIT (...) 732, (...) 349, (...) 429, (...) 966, (...) 254, (...) 778, (...) 732, (...) 321, (...) 637, (...) 547, (...) 845, (...) 131, (...) 546, (...) 311, (...) 860, (...) 861, (...) 763, (...) 191, (...) 030, (...) 616, (...) 845, (...) 024, (...) 778, (...) 732, (...) 321, (...) 637, (...) 547, (...) 845, (...) 024. **DSIA Valledupar** NIT (...) 124, (...) 618, (...) 845, (...) 544, (...) 287, (...) 959, (...) 261, (...) 480, (...) 958, (...) 583, (...) 774, (...) 982, (...) 792, (...) 795, (...) 382, (...) 733, (...) 425, (...) 143, (...) 765, (...) 534, (...) 397, (...) 958, (...) 583, (...) 795, (...) 733, (...) 802, (...) 016.

Con lo anterior, se desatiende el principio de celeridad contemplado en el artículo 209 de la Constitución Política, artículo 3 *“Principios de la función administrativa”* en relación con el principio de celeridad de la Ley 489 de 1998, numeral 13 del artículo 3 Ley 1437 de 2011, artículo 839-4 del Estatuto Tributario *“Relación costo-beneficio en el proceso administrativo de cobro coactivo”*, procedimientos: *“Levantamiento de medidas cautelares”* PR-COT-0345 actividad 1; *“Secuestro de bienes”* PR-COT-0388 actividad 4 y numeral 3 Condiciones generales; *“Decretar medidas cautelares”* PR-COT-0327 actividades 1, 2, 5 y 20; *“Facilidades de pago”* PR-COT-0272 actividad 38 y 48; *“Investigación de bienes”* PR-COT-0326 actividad 1, 2 y 5 e *“Instructivo comisión en el proceso de cobro”* IN-COT-0225 y las dimensiones 3 *“Gestión con valores para resultados”* en lo relacionado con la aplicación de los

controles por los responsables tal como han sido diseñados para la mitigación de los riesgos. 4 “Evaluación de resultados” - “Política Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional” y 7 “Control Interno” componente 3 “Actividades de control” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Lo indicado, obedece a deficiencias en el seguimiento y control a la gestión realizada en el proceso administrativo de cobro, así como en la aplicación de los definidos en el procedimiento y matriz de riesgos frente a las actividades ejecutadas, de manera que se garantice que las actuaciones se realicen con oportunidad y celeridad; generando ineffectividad en las gestiones de cobro e inoportunidad en las actuaciones para lograr el pago de las obligaciones, que opere el fenómeno de prescripción de la acción de cobro, investigaciones disciplinarias y fiscales por la no recuperación del crédito fiscal, inconsistencias en la información contenida en las bases de datos que tiene el proceso para fines de control y toma de decisiones, y la exposición a los riesgos “R1 Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos” y “R2 Actos Administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma” de la matriz de riesgos del Subproceso Administración de Cartera V4.

Hallazgo No.3 Depósitos judiciales (DJ) pendientes de gestionar

Verificada la gestión de los depósitos judiciales constituidos a favor de la Nación UAE DIAN, la aplicación de estos a las obligaciones objeto del proceso y/o gestión de cobro y el seguimiento y control realizado frente a la gestión ordenada, se evidenció:

- a. Mediante sentencia del 22/08/2012, proferida por el Juzgado Segundo Penal del Circuito Especializado de Extinción de Dominio de Bogotá Radicado No. 2011-01X-XX ED, se ordenó a la Sociedad de Activos Especiales S.A.S S.A.E efectuar a favor de la DIAN el pago de la multa cambiaria contenida en la Resolución No. 2082 del 02/11/2006 y la S.A.E en cumplimiento de dicha orden judicial consignó a favor de la entidad el título judicial 400100007974549 del 10/03/2021 por valor de \$117.406.821, procediendo a ordenar su aplicación con autorización del deudor mediante acto número 002869 del 23/06/2021, sin embargo, transcurridos 3 años a la fecha de la auditoría se encuentra pendiente de aplicar. **DSI Bogotá** NIT (...) 835.
- b. Procesos de cobro que tienen entre 21 y 106 depósitos judiciales pendientes de gestión, así: NIT (...) 942 con 33 DJ por valor de \$1.262.861.159, NIT (...) 404 con 106 DJ por valor de \$284.772.698, NIT (...) 599 con 99 DJ por valor de \$190.789.797, NIT (...) 457 con 21 DJ por valor de \$305.143.779, NIT (...) 970 con 23 DJ por valor de \$ 639.181.235, de los cuales mediante Auto No. 2023322740701003974 de fecha 11/07/2023 ordenó la aplicación de ocho (8)

depósitos por valor de \$547.147.963 y pasados ocho (8) meses (a marzo de 2024) el Banco Agrario no ha procedido con la aplicación de éstos a las obligaciones del contribuyente y el NIT (...) 373 un depósito por valor de \$300.000.000. **DSI Bogotá.** NIT (...) 942, (...) 404, (...) 599, (...) 457, (...) 970, (...) 373.

De igual forma, procesos de cobro sin gestión de depósitos o pendientes de pago en el Banco Agrario. **DSI Bogotá.** NIT (...) 338, (...) 117, (...) 963, (...) 833, (...) 433, (...) 939, (...) 919, (...) 283, (...) 901, (...) 253, (...) 317, (...) 401, (...) 471.

- c. Los contribuyentes con NIT (...) 119 y NIT (...) 501 presentan 28 y nueve (9) depósitos judiciales respectivamente en la base de datos del Banco Agrario pendientes de aplicar por valor de \$2.518.475.438 y \$247.501.836, respectivamente. **DSI Barranquilla.**
- d. Depósitos judiciales gestionados que fueron trasladados al “Fondo de Gestión” hoy “Comité de Programas y Promoción de Incentivos” desde el 2018 al 2023, los cuales están pendientes de pago en el Banco Agrario, cuyos valores se relacionan a continuación: DJ 42403000054015X por \$1,851,665, DJ 42403000056870X por \$1,061,404, DJ 42403000065421X por \$1,786,212, DJ 42403000065961X por \$1,306,000, DJ 42403000070151X por \$1,474,000, DJ 42403000073335X por \$1,200,000 de los contribuyentes con NIT (...) 142, (...) 847, (...) 992, (...) 073, (...) 554, (...) 905 respectivamente. De otra parte, el contribuyente con NIT (...) 380 presenta seis (6) depósitos judiciales producto de remate pendientes de gestión por un valor total de \$99.817.081. **DSI Valledupar.**

Con lo anterior, se desatiende el principio de celeridad establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, artículo 3 “*Principios de la función administrativa*” en relación con los principio de celeridad y eficacia de la Ley 489 de 1998, y numeral 13 del artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, actividades 6 “*Generar acto administrativo que ordena aplicación y diligenciar recibo de pago*” y 53 “*Generar reportes de depósitos judiciales*” del procedimiento “*Gestión y administración de depósitos judiciales*” PR-COT-0275, y la aplicación de las dimensiones 3 “*Gestión con valores para resultados*” en relación con la aplicación de los controles por los responsables tal como han sido diseñados a fin de mitigar los riesgos, 4 “*Evaluación de resultados*” - “*Política Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional*” y 7 “*Control Interno*” componente 3 “*Actividades de control*” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Lo antes mencionado, se debe a deficiencias en el seguimiento y control de la gestión de los depósitos judiciales y en los autocontroles a fin de verificar que se

haya realizado la gestión según lo ordenado en los actos administrativos, garantizando la aplicación oportuna de los depósitos a las obligaciones en mora; lo que genera inconsistencias en la información sobre el saldo real de las obligaciones del contribuyente, afectación de la imagen institucional e inoportunidad en el levantamiento de las medidas cautelares cuando a ello hubiere lugar y en la terminación del proceso de cobro a fin de garantizar los derechos de los deudores, con exposición a los riesgos *“R1 Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos”* y *“R2 Actos Administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma”* de la matriz de riesgos del Subproceso Administración de Cartera V4.

Hallazgo No.4 Deficiencias en el seguimiento y control de los procesos concursales

Verificada la intervención en los procesos concursales y las actuaciones adelantadas en la defensa del crédito fiscal a favor de la UAE DIAN, la presentación y oportunidad del memorial de créditos con las obligaciones ciertas y/o condicionales a favor de la entidad en los procesos de Reorganización empresarial, Liquidación judicial, Reorganización abreviado y Liquidación judicial simplificado, se evidenció:

- a. El formato FT-COT-2615 *“Seguimiento y control procesos concursales”* se encuentra sin diligenciar de acuerdo con las etapas o actuaciones que se hayan surtido en el proceso concursal en la Superintendencia de Sociedades, suministra información que no guarda coherencia con las actuaciones realizadas, las cuotas pactadas para el pago de las acreencias de la DIAN y demás información relevante que indique el estado del proceso concursal. **DSIA Valledupar** NIT (...) 681, (...) 818, (...) 263, (...) 808, (...) 175, (...) 513, (...) 541, (...) 700, (...) 222, (...) 629, (...) 718, (...) 673, (...) 531, (...) 657, (...) 875, (...) 688, (...) 919, (...) 786, (...) 099, (...) 861, (...) 090, (...) 265, (...) 513, (...) 063, (...) 017, (...) 810, (...) 573, (...) 629. **DSI Bogotá** NIT (...) 675, (...) 172, (...) 200, (...) 095, (...) 933, (...) 675, (...) 075, (...) 332, (...) 448, (...) 666, (...) 527, (...) 512, (...) 908, (...) 646, (...) 976, (...) 751, (...) 524, (...) 778, (...) 871, (...) 249, (...) 077, (...) 856, (...) 724, (...) 113, (...) 200. **DSI Barranquilla** NIT (...) 337, (...) 895, (...) 157, (...) 521, (...) 559, (...) 965, (...) 613, (...) 719, (...) 637, (...) 054, (...) 226, (...) 651, (...) 937, (...) 394, (...) 132, (...) 287.
- b. El formato FT-COT-1466 *“Seguimiento acuerdo de Reorganización”*, no se encuentra diligenciado, dificultando evidenciar cual fue la fórmula de pago con el fin de que el área conozca y controle la ejecución del acuerdo. **DSI Valledupar** NIT (...) 681, (...) 263, (...) 808, (...) 175, (...) 513, (...) 541, (...) 700, (...) 222, (...) 629, (...) 718, (...) 673, (...) 531, (...) 657, (...) 875, (...) 688, (...) 919, (...) 786, (...) 285, (...) 035, (...) 861, (...) 090, (...) 265, (...) 513, (...)

063, (...) 017, (...) 810, (...) 573, (...) 629. **DSI Bogotá** NIT (...) 114, (...) 075, (...) 688, (...) 527, (...) 512, (...) 908, (...) 646, (...) 976, (...) 751, (...) 524, (...) 778, (...) 871, (...) 249, (...) 077, (...) 856, (...) 724, (...) 113, (...) 200. **DSI Barranquilla** NIT (...) 511, (...) 337, (...) 017, (...) 391, (...) 559, (...) 965, (...) 613, (...) 719, (...) 637, (...) 054, (...) 937, (...) 394, (...) 132, (...) 287, (...) 612.

- c. Procesos concursales en estado terminado o en ejecución con depósitos judiciales pendientes de realizar las gestiones correspondientes para su conversión a la Superintendencia de Sociedades según su procedencia y/o las que haya lugar, así: ocho 8 procesos con 11 depósitos judiciales pendientes de gestión **DSI Bogotá**. NIT (...) 131, (...) 453, (...) 520, (...) 222, (...) 950, (...) 968, (...) 660, (...) 448.
- d. Inoportunidad en la expedición de la resolución *"Por la cual se cancelan obligaciones mediante la adjudicación de bienes a favor de la Nación U.A.E.- DIAN"*, de los bienes inmuebles adjudicados con registros de Matricula Inmobiliaria 50N-2028662X y 50N-2028641X, la cual desde el 22 de junio de 2023 a la fecha de la auditoría estaba en el buzón del GIT de Representación Externa, para la gestión correspondiente. **DSI Bogotá** NIT (...) 172. Similar situación NIT (...) 113.
- e. Procesos concursales de Liquidación Judicial, que presentan rendición de cuentas final y el juez de concurso ordenó la cancelación del RUT, los cuales aún están en estado activo. **DSI Bogotá** NIT (...) 172, (...) 292. **DSI Barranquilla** NIT (...) 895, (...) 771, (...) 280.
- f. Deficiencias en la gestión de cobro de las obligaciones posteriores a la admisión al proceso de reorganización en la Superintendencia de Sociedades, por cuanto en el expediente del proceso concursal NIT (...) 391 reposa Resolución Sanción por infracción aduanera de los declarantes en el régimen de importación No. 669-118X de 07/06/2018 por valor de \$119.937.035 y Resolución Sanción por infracción aduanera de los declarantes en el régimen de importación No. 669-104X de 21/05/2018 por valor de \$137.869.232, sobre las cuales no se libró mandamiento de pago y operó la prescripción de la acción de cobro. **DSI Barranquilla (F) (D)**.

Con lo anterior, se desatiende el artículo 826 *"Mandamiento de Pago"* del Estatuto Tributario, artículo 5 *"Trámite para la cancelación de las obligaciones tributarias a cargo del deudor"* del Decreto 4815 de 2007, artículo 1.6.1.2.18 *"Cancelación de la inscripción en el Registro Único Tributario – RUT"* del Decreto 1625 de 2016, procedimientos: *"Inicio de Procesos Concuriales"* PR-COT-0431 actividad 2 numeral 3 *"Condiciones Generales"*, *"Reorganización Empresarial"* PR-COT-0273 actividades 1, 4, 6, 9, 15, 19, 22, 36, 39, 41 y 43; *"Gestión y Administración de Depósitos Judiciales"*

PR-COT-0275, *“Extinción de Obligaciones”* PR-COT-0330 actividad 21; y la aplicación de las dimensiones 3 *“Gestión con valores para resultados”* relacionado con la aplicación de los controles por los responsables tal como han sido diseñados a fin de mitigar los riesgos, 4 *“Evaluación de resultados”* - *“Política Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional”* y 7 *“Control Interno”* componente 3 *“Actividades de control”* del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Lo anteriormente indicado, se debe a deficiencias en la aplicación de los controles definidos en los procedimientos de los procesos concursales, control de obligaciones post y el registro correspondiente en el formato FT-COT-2615 *“Control de Procesos Concuriales”* y formato FT-COT-1466 *“Seguimiento acuerdo de Reorganización”* y en el monitoreo para garantizar el cumplimiento de las órdenes impartidas por el juez del concurso.

Esto genera que se presente una inadecuada gestión de cobro, exponiendo a la entidad al riesgo R4 *“Crédito fiscal sin representación o representado ante las entidades externas de forma inoportuna y/o deficiente”* y materialización del riesgo R1 *“Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos”* de la matriz de riesgos del Subproceso Administración de Cartera V4.

Hallazgo No. 5 Inadecuada conformación y/o desactualización de unidades documentales y expedientes de cobro

Revisada la gestión documental en los expedientes de cobro, la conformación de las unidades documentales en los procesos concursales, el cumplimiento de las normas emitidas por el Archivo General de la Nación se evidenció:

- a. Los expedientes del proceso de gestión de cobro presentan deficiencias en su conformación, no contienen la totalidad de las actuaciones que se han surtido, tales como: mandamientos de pago, las notificaciones, resolución que ordena seguir adelante la ejecución, así mismo obran documentos repetidos, sin orden cronológico, sin foliación, documentos sueltos allegados de forma posterior y desactualización del formato FT-ADF-2558 *“Hoja de control unidad documental”*.
DSI Bogotá, DSI Barranquilla, DSIA Valledupar.
- b. Deficiencias en la organización y conformación de las unidades documentales de los procesos concursales, no obran todos los documentos que evidencien las actuaciones realizadas por parte de la entidad para la presentación del crédito fiscal de manera oportuna, las objeciones presentadas en caso de haberse realizado, el reconocimiento de los créditos, los acuerdos de reorganización, de pago o de adjudicación, los pagos recibidos, el Informe Final

de Rendición de Cuentas, certificación de deuda y demás actuaciones relevantes dentro estos, a fin de tener la trazabilidad sobre lo actuado. Así mismo, desactualización del formato FT-ADF-2558 *“Hoja de control unidad documental”*. **DSI Bogotá, DSI Barranquilla, DSIA Valledupar.**

Con lo anterior, se incumple el artículo 12 del Acuerdo 02 de 2014 del Archivo General de la Nación, el procedimiento *“Organización de los archivos de gestión en la U.A.E DIAN”* PR-ADF-0163 y el numeral 4 del Instructivo *“Manejo de los archivos en la DIAN”* IN-ADF-132 y la aplicación de la dimensión 5 *“Información y Comunicación”* – *“Política de Gestión Documental”* del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Lo antes mencionado, se debe a deficiencias en la implementación de autocontroles, para que la gestión documental se realice según las normas que rigen la materia, se conformen los expedientes y unidades documentales conservando su trazabilidad; generando riesgo de pérdida de información, inadecuada conformación de archivos para su preservación, integridad y autenticidad de los documentos que se producen, gestión inoportuna de las actividades relacionadas con la gestión de cobro y exposición al riesgo R6 *“Documentos e información institucional perdida, dañada, deteriorada o entregada extemporáneamente”* de la matriz de riesgos del Subproceso Recursos Administrativos V1 y R5 *“Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad”* de la matriz de riesgos del Subproceso Administración de Cartera V4.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA, DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE IMPUESTOS, COORDINACIÓN DE COBRANZAS, COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE APLICATIVOS DE IMPUESTOS, DIRECCIÓN OPERATIVA DE GRANDES CONTRIBUYENTES, DSI BOGOTÁ, DSI BARRANQUILLA.

Hallazgo No.6 Deficiencias en la gestión para la inactivación de roles en los sistemas de información Obligación Financiera, SIPAC y aplicativo OBLIGA y en la actualización de los listados.

Verificada la actualización de los catálogos de roles, los listados de roles activos y la oportunidad en la inactivación de estos, se evidenció:

- a. 7 de los 8 roles establecidos para el Sistema SIPAC en el catálogo *“Anexo Roles de las soluciones tecnológicas según procedimientos y procesos_V3_R054/Soluciones Digitales”*, difieren de los 26 roles configurados en el Sistema reportados por la Coordinación de Cobranzas en el documento *“Lista de usuarios con roles activos asignados en el Sistema SIPAC”*; similar situación se presenta frente a los 2 roles

que se muestran en los documentos “*Roles_SIE/RR Roles Activos Usuarios DIAN/ROLES_SIAT*” para los meses de abril y mayo de 2024 publicados en SharePoint. **(Ver anexo No.5 Roles. Hoja a). Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología, Dirección de Gestión de Impuestos/Coordinación de Cobranzas.**

- b. Los roles del aplicativo OBLIGA no se encuentran establecidos en el catálogo “*Anexo Roles de las soluciones tecnológicas según procedimientos y procesos_V3_R054/Roles Soluciones Digitales*” y los roles asignados a los funcionarios no figuran en el “*Listado de Roles Activos*” publicados en SharePoint en los directorios “*Roles_SIE/RR RolesActivos Usuarios DIAN*”. **Dirección de Gestión de Impuestos/ Coordinación de Cobranzas.**
- c. El documento “*Lista de usuarios con roles activos asignados en el Sistema SIPAC*”, suministrado por la Coordinación de Cobranzas extractado del Sistema, muestra 496 registros con roles activos distribuidos así: DSI Bogotá: 312, DO Grandes Contribuyentes: 19, DSI Barranquilla: 130, DSIA Valledupar: 35; sin embargo, en los directorios “*Roles_SIE/RR RolesActivos Usuarios DIAN*” que deberían contener los roles asignados a los usuarios de SIPAC, muestra solo un (1) registro para DSI Barranquilla el cual no corresponde con el del anexo de roles y en las demás seccionales no se observan registros, lo cual no permite ejercer un control sobre la inactivación de estos roles. **(Ver anexo No.5 Roles. Hoja c). Dirección de Gestión de Impuestos/Coordinación de Cobranzas. Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología.**
- d. En el “*Listado de Roles Muisca Asignados*” generado por la Subdirección de Procesamiento de datos de fecha 07/03/2024, seis (6) personas que no han pertenecido a la planta de personal de la DIAN que estuvieron relacionadas con la entidad mediante contrato del año 2012 y una (1) exfuncionaria figuran con los roles “*Funcionario Obligación*” en el sistema Obligación Financiera, “*Funcionario Básico Intranet*” y “*Funcionario Básico Extranet*”. De igual forma, tres (3) tienen asignado el rol de consulta en el Sistema RUT y una (1) tiene asignados los roles de “*Asistencia Documentos*”, “*Funcionario RA Avanzado*” y “*Formalizador RUT*”, los cuales están activos en la DSI Bogotá. Adicionalmente, se les asignó a los siete (7) el rol de captura en el Sistema SINOT el 07/12/2023. **(Ver anexo No.5 Roles. Hoja d). DSI Bogotá, Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología, Coordinación de Administración de Aplicativos de Impuestos.**
- e. En el aplicativo OBLIGA, el exfuncionario identificado con C.C. (...) 784 mantiene roles activos de consulta, grabación y eliminación. **DSI Barranquilla.**
- f. En el Sistema SIPAC, según “*Lista de usuarios con roles activos asignados en el Sistema SIPAC*” suministrado por la Coordinación de Cobranzas, 11 funcionarios

de entes de control externo que actualmente no realizan auditoría a la DIAN tienen roles activos, distribuidos así: seis (6) a la base de datos de la DSI Bogotá, tres (3) a la base de datos de la DSI Barranquilla y dos (2) en ambas bases de datos. **(Ver anexo No.5 Roles Hoja f). DSI Bogotá, DSI Barranquilla, Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología/CO Soporte Técnico al Usuario.**

- g. En el Sistema SIPAC, según el listado en mención, 25 exfuncionarios mantienen roles activos, distribuidos así: 24 en DSI Bogotá y uno (1) en DO Grandes Contribuyentes **(Ver anexo No.5 Roles Hoja g). DSI Bogotá, DO Grandes Contribuyentes, Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología/CO de Soporte Técnico al Usuario.**
- h. En el Sistema SIPAC, un (1) funcionario figura con roles activos en la DSI Barranquilla con ubicación en la planta de personal en la Dirección de Gestión de Fiscalización/Subdirección de Fiscalización Tributaria; ocho (8) figuran en DSI Bogotá con ubicaciones en la planta de personal de: DSA Bogotá, DSI Medellín, DSIA Armenia, DSIA Ibagué, DSIA Montería, DSIA Bucaramanga y DSIA Tunja; y un (1) funcionario en la DO Grandes Contribuyentes con ubicación en la planta de personal en la DSI Bogotá/División de Servicio al Ciudadano. **(Ver anexo No.5 Roles. Hoja h). DSI Barranquilla, DSI Bogotá, DO Grandes Contribuyentes.**
- i. En el Sistema SIPAC, dos (2) exfuncionarias de la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología mantienen roles activos con privilegios de consulta sobre las bases de datos, así: uno (1) con acceso a Barranquilla, Bogotá y Valledupar y otra para Barranquilla y Valledupar. **(Ver anexo No.5 Roles. Hoja i). Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología.**

Con lo anterior, se incumple lo establecido en la directriz No.2 de la Directiva Presidencial 02 de 2022, en cuanto a la actualización de los catálogos de los sistemas de información, el “Manual de Políticas y Lineamientos de Seguridad de la Información” MN-IIT-0072, los controles de la Norma NTC-ISO/IEC 27001:2022 Anexo A y de la Guía GTC-ISO/IEC 27002:2022 relacionados con “Segregación de funciones” y “Gestión de identidad”, el procedimiento “Gestión de accesos” PR-IIT-0455 en cuanto a la vigencia de la activación del rol y la aplicación de la Dimensión 3 “Gestión con Valores para Resultados” en las políticas “Gobierno Digital” establecida en el Decreto 767 de 2022 en donde el habilitador “Seguridad y Privacidad de la Información” busca que se desarrollen capacidades a través de la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI y los controles definidos en el mismo y “Seguridad Digital” establecido en el CONPES 3854 de 2016 que imparte lineamientos sobre gestión del riesgo, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Lo indicado anteriormente, se debe a deficiencias en el seguimiento y control de los roles que han sido asignados al personal externo y a los funcionarios; y en los autocontroles para verificar la inactivación de éstos; así como, desactualización del catálogo de roles *"Anexo Roles de las soluciones tecnológicas según procedimientos y procesos_V3_R054"*; falta de incorporación de la información de los roles asignados y activos del Sistema SIPAC y aplicativo OBLIGA en el reporte del *"Listado de Roles Activos"* y ausencia de campos en los *"Listados de Roles Activos"* que permitan identificar la calidad del usuario relacionado en el reporte (funcionario DIAN, funcionario de ente de control externo, nombre del ente de control externo o contratista) e inoportunidad en la inactivación de roles.

Lo mencionado, genera que no se garantice que los roles estén activos únicamente a quienes lo requieran para el desempeño de las labores asignadas, vulnerabilidades ante amenazas como abuso de los derechos o procesamiento inadecuado de datos, asignación de roles adicionales a usuarios no autorizados, con exposición a los riesgos R4 *"Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información"* y R5 *"Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad"* de las matrices de riesgos del Subproceso Innovación y Tecnología V3, y Subproceso Administración de Cartera V4.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

Hallazgo No. 7 Manejador de bases de datos (DBMS) sin soporte del proveedor y falta de completitud en el diccionario de datos

Verificada las funcionalidades, características y documentación de los Sistemas de Información de Planeación y Administración de Cartera – SIPAC, Obligación Financiera y aplicativo OBLIGA y los controles que han sido implementados, se evidenció:

- a. El manejador de la base de datos del Sistema SIPAC y Obligación Financiera opera en una versión antigua y sin soporte del proveedor, en cuanto al *"Soporte Premier"* y *"Soporte Extendido"*, que impide que se reciban nuevas actualizaciones, correcciones, alertas de seguridad y parches críticos.
Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología.
- b. El diccionario de la base de datos contiene la descripción de los paquetes, sin embargo, no se describe cada tabla y falta completitud en algunos campos.
Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología.

Con lo anterior, se incumple con lo establecido en la directriz No. 17 de la Directiva Presidencial No. 02 de 2022 con relación a las actualizaciones de seguridad de los

software liberadas por los fabricantes, la directriz 4.3 de la Directiva Presidencial 03 de 2021, en lo pertinente con los documentos de apoyo para la interpretación, uso y aprovechamiento de los datos y el numeral 2, literal m, del numeral 5.4.19 *“Instalación de software en sistemas operativos”* del Manual de políticas y lineamientos de seguridad de la información de la DIAN y la aplicación de la Dimensión 3 *“Gestión con Valores para Resultados”* en las políticas *“Gobierno Digital”* establecida en el Decreto 767 de 2022 en donde el habilitador *“Seguridad y Privacidad de la Información”* busca que se desarrollen capacidades a través de la implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información – MSPI y los controles definidos en el mismo y *“Seguridad Digital”* establecido en el CONPES 3854 de 2016 que imparte lineamientos sobre gestión del riesgo, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Lo señalado se debe a la falta de renovaciones tecnológicas y actualización de la meta data en el diccionario de las bases de datos, generando afectación en el rendimiento del aplicativo SIPAC, dando lugar a un potencial riesgo de la continuidad del negocio en la gestión de la cartera, limitando la comprensión de la información contenida en la base de datos, la consolidación y fácil acceso al conocimiento de la entidad, lo que puede favorecer la fuga del conocimiento de que trata la Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación de la Dimensión 6 *“Gestión del Conocimiento y la Innovación”* del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG; con la exposición a los riesgos R4 *“Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información”* y R5 *“Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad”* de las matrices de riesgos del Subproceso Innovación y Tecnología V3 y Subproceso Administración de Cartera V4, respectivamente.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA, DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE IMPUESTOS/COORDINACIÓN DE COBRANZAS.

Hallazgo No. 8 Deficiencias de las herramientas tecnológicas que soportan la gestión de cobro

Verificados los sistemas de información SIPAC, Obligación Financiera, aplicativo OBLIGA, Candado Aduanero y formatos en hoja de cálculo que soportan tecnológicamente el Subproceso Administración de Cartera, enmarcados dentro de la política de gobierno digital, se evidenció:

- a. Multiplicidad de fuentes de información sin integración automatizada ni consolidada a nivel nacional. **Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología. Dirección de Gestión de Impuestos/ Coordinación de Cobranzas.**

- b. Deficiencias en la calidad y confiabilidad de la información registrada en los diferentes sistemas de información que soportan la administración de Cartera e interoperabilidad parcial entre estos. **Dirección de Gestión de Impuestos/ Coordinación de Cobranzas.**
- c. El aplicativo OBLIGA y Candado Aduanero están desarrollados en una tecnología antigua y el primero carece de funcionalidades que faciliten la gestión de la información, por ejemplo: la agrupación de obligaciones por expediente. **Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología, Dirección de Gestión de Impuestos/ Coordinación de Cobranzas.**
- d. Formatos contruidos en hoja de cálculo que se convierten en sistemas de gestión, sin la observancia de buenas prácticas de construcción de bases de datos, de gestión de accesos y segregación de funciones. **Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología. Dirección de Gestión de Impuestos/ Coordinación de Cobranzas.**

Con estas situaciones se desatienden los principios y lineamientos del habilitador “*Arquitectura*” del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) de la Política de Gobierno Digital establecida en el Decreto 767 de 2022, relacionados con “*PRI_03-La tecnología como habilitador estratégico*”, “*PRI_04-Información como activo estratégico*”, “*PRI_06-Estandarización*”, “*PRI_07-Interoperabilidad*” y “*MAE.LI.AI-01 Flujos de información*” y la aplicación de la Dimensión 3 “*Gestión con Valores para Resultados*” en las políticas “*Gobierno Digital*” y “*Seguridad Digital*” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Lo mencionado, se debe a que el Subproceso Administración de Cartera es soportado tecnológicamente por diferentes aplicativos, principalmente por el Sistema SIPAC, que consta de 12 bases de datos distribuidas en una arquitectura de aplicaciones cliente-servidor, el cual recibe la información de las obligaciones vencidas del Sistema Obligación Financiera en una comunicación en una sola vía; y a la falta de desarrollos tecnológicos que satisfagan las necesidades del negocio y una arquitectura de datos unificada para el apoyo del subproceso.

Con lo anterior, se genera que la información reflejada en los sistemas de información no corresponda con la realidad, riesgo de no gestión de cobro de obligaciones, pérdida de información, desgaste administrativo, error en la certificación de obligaciones, inconsistencias en el estado de cuenta de los contribuyentes, inadecuada toma de decisiones, afectación a terceros y a la imagen institucional, inconsistencias en los datos e información suministrada hacia el proceso contable de la Contabilidad de la Función Recaudadora. Así como, exposición a los riesgos R4 “*Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información*”, R5 “*Información*

afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad”, R1 “Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos” y R2 “Actos Administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma” de las matrices de riesgos del Subproceso Innovación y Tecnología V3 y Subproceso Administración de Cartera V4 respectivamente.

6. EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El objetivo del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, es proporcionar una estructura de control de la gestión que especifique los elementos necesarios para construir y fortalecer el sistema de control interno, a través de un modelo que determine los parámetros necesarios (Autogestión), para que las entidades establezcan acciones, políticas, métodos, procedimientos, mecanismos de prevención, verificación y evaluación, en procura de su mejoramiento continuo (autorregulación), en el cual cada uno de los servidores públicos de la entidad se constituyen en parte integral (Autocontrol), apoyado en un esquema de líneas de defensa perfectamente definidas, que interactúan para mejorar la gestión de riesgos y el control¹⁰.

A continuación, se presenta la evaluación de los componentes del sistema de control interno en los procesos auditados así:

6.1 Ambiente de Control

Procesos disciplinarios por presuntas faltas disciplinarias

Respecto de actuaciones disciplinarias en materia de gestión de cobro, relacionadas con prescripción de la acción de cobro, dilaciones e inactividad en el proceso e inconsistencias en la atención a procesos de cobro persuasivo, coactivo y remate de bienes, la Subdirección de Asuntos Disciplinarios informó que durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 y el 31 de marzo de 2024, se adelantaron 31 investigaciones disciplinarias, de las cuales 29 contienen decisión de: terminación, archivo y fallo en primera instancia absolutorio y en dos (2) casos se profirió fallo sancionatorio de suspensión en el ejercicio del cargo e inhabilidad especial por el mismo término.

Frente a lo anterior, es importante señalar que la entidad cuenta con un Código de Integridad¹¹ que establece las pautas que orientan el comportamiento de sus funcionarios fundamentado, entre otros, en valores como compromiso y diligencia,

¹⁰ Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG v5

¹¹ Código de Integridad CG-TAH-0002 Versión 3

los cuales deben ser objeto de evaluación y seguimiento para lograr su apropiación por parte de todos los servidores públicos a fin de prevenir sanciones disciplinarias.

Régimen de inhabilidades e incompatibilidades y conflicto de interés

En relación con la socialización o divulgación de las situaciones en las cuales se puede incurrir en inhabilidad, incompatibilidad y/o conflicto de interés y cuál ha sido su tratamiento en el Subproceso Administración de Cartera, las Direcciones Seccionales de Impuestos de Bogotá, Barranquilla y la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, informaron que se realizaron actividades como: capacitaciones en el tema *“Gestión preventiva conflicto de intereses en el marco de la política de integridad”*, *“Divulgación del instructivo para la gestión e información de conflictos de intereses, presentación con los aspectos más representativos del decálogo del deber ser de los servidores públicos de la DIAN”* y participación en el curso virtual *“Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción”* desarrollado en la plataforma EVA del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Por su parte, la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Valledupar, informó que: *“la Seccional no ha socializado o divulgado las situaciones en las cuales se puede incurrir en inhabilidad, incompatibilidad y conflicto de interés en el Subproceso Administración de Cartera”*.

De acuerdo con lo anterior, y para dar cumplimiento a la política de integridad de la Dimensión 1 Talento Humano del MIPG, se requiere reforzar la socialización e implementación de herramientas institucionales como son el Código de Integridad y la Guía para la Gestión y Trámite del Conflicto de Interés en la Entidad CT-TAH-0128 versión 1. Estas herramientas constituyen orientaciones y directrices para que los servidores públicos identifiquen y declaren sus conflictos cuando se enfrentan a situaciones en las que sus intereses personales se contraponen a los intereses del servicio público.

Actualización de procedimientos

Los procedimientos del Subproceso Administración de Cartera relacionados con el tema objeto de auditoría, fueron actualizados en las vigencias 2022, 2023 y 2024. Es importante mencionar que el subproceso cuenta con 27 procedimientos y nueve (9) instructivos con fecha de actualización del 18/01/2022 para estos últimos.

Norma Técnica Colombiana NTC 6047 Accesibilidad al Medio Físico espacios de servicio al ciudadano en la administración pública

Con fundamento en la dimensión de gestión con valores para resultados, la política de servicio al ciudadano y el relacionamiento del Estado con el ciudadano, y dentro de las actividades relacionadas con el ambiente de control, en las Direcciones Seccionales de Impuestos de Barranquilla y de Impuestos y Aduanas de Valledupar; se observó que, en materia de accesibilidad a espacios físicos de atención presencial al ciudadano, se presentan oportunidades de mejora en lo referente a:

“Señalización”: en el sitio no se cuenta con la información de la señalización mediante texto, símbolos gráficos, alto relieve y en sistema Braille, en *“Orientación e Información”* los centros de atención al ciudadano, deben contar con un mínimo de señalización de atención a la población con discapacidad auditiva; y en lo relacionado con *“Sillas Mobiliario”* se requiere la señalización correspondiente para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja y población vulnerable en general.

Lo anterior, permite identificar los puntos que requieren de adecuación del espacio físico, para que todos los ciudadanos, en especial aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, puedan acceder en igualdad de condiciones, fortaleciendo la política de servicio al ciudadano en la entidad, de manera que se dé cumplimiento a los fines esenciales del Estado, en lo relacionado con servir a la comunidad.

6.2 Evaluación del Riesgo

El 03 de octubre de 2023 se actualizó la *“Política para la Administración de Riesgos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -UAE DIAN”*, la cual contempla que se deben administrar de manera objetiva, integral, participativa y dinámica los siguientes riesgos institucionales: Estratégicos, Operacionales, de Capital Humano, Seguridad y Salud en el Trabajo, Ambientales, Seguridad de la información, Fraude y Corrupción, y Fiscales.

Actualmente, las matrices de riesgos operacionales FT-PEC-2101 *“Administración de cartera”* de fecha 11/10/2022 V4 e *“Innovación y tecnología”* con fecha 12/08/2022 V3, contemplan riesgos establecidos en la anterior Política para la Administración de Riesgos de la entidad, relacionados con riesgos de gestión, seguridad digital y de corrupción, cuyos formatos se encuentran actualizados atendiendo a la codificación de los procesos según la estructura de la entidad.

Es importante mencionar que, en cuanto a los Riesgos Fiscales, de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades

públicas V6 2022¹² y el “Anexo 1: Identificación y valoración de riesgos fiscales y diseño de controles para su prevención y mitigación (...)”, la actividad de la gestión de cobro está identificada como punto de riesgo fiscal, lo que indica que el Subproceso Administración de Cartera debe actualizar su matriz de riesgos a fin de incluir la tipología de riesgo fiscal para prevenir y mitigar la probabilidad de efecto dañoso sobre los bienes, recursos y/o intereses patrimoniales de naturaleza pública, a causa de un evento potencial¹³.

En cuanto a la tipología de riesgo Seguridad Digital, en la matriz del Subproceso Administración de Cartera se incluyó el riesgo R5 “*Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad*”, el cual tiene entre sus causas deficiencias de herramientas tecnológicas y el incumplimiento de normas, políticas y procedimientos de seguridad de la información, para las cuales se han establecido controles específicos en la misma matriz. No obstante, en el marco del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información de la entidad, se cuenta con el Sistema Gobierno Riesgo y Cumplimiento - GRC en el que se identificaron activos de información de los procesos y subprocesos, los riesgos de seguridad y privacidad de la información y se establecieron controles acordes con el anexo A de la norma NTC-ISO/IEC 27001:2022¹⁴; denotando falta de articulación entre los controles asociados al riesgo R5 de la matriz de riesgos operacionales y los del Sistema GRC.

De otra parte, en relación con los informes cuatrimestrales de gestión de riesgos en la vigencia 2023 y primer cuatrimestre de 2024, se observó que fueron remitidos por los responsables a la Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales y Oficina de Control Interno en el formato FT-PEC-2096 “*Informe monitoreo de riesgos*”, en los cuales se informó la materialización de riesgos en las vigencias 2023 y 2024, así:

- Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá: R2 “*Actos Administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma*”, relacionado con facilidades de pago, mandamientos de pago y su notificación.
- Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Armenia: R1 “*Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos*” relacionado con la notificación del mandamiento de pago.

12 Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP

13 Riesgo Fiscal: Concepto propuesto por Función Pública, a partir del análisis de fallos de responsabilidad fiscal y literatura investigada sobre el tema DAFP.

14 ICONTEC. (2022). Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 27001. Sistemas de gestión de seguridad de la información. Requisitos.

- Dirección Seccional de Impuestos de Cali: R2 “*Actos Administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma*”, en relación con las actividades de gestión de depósitos judiciales.
- Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Girardot: R4 “*Crédito fiscal sin representación o representado ante las entidades externas de forma inoportuna y/o deficiente*” en relación con la presentación de créditos extemporáneos.

6.3 Actividades de Control

La matriz de riesgos del Subproceso Administración de Cartera tiene diseñados los controles para cada uno de los riesgos identificados y en cuanto a la aplicación y evidencias de ejecución de los controles manuales, se detectaron deficiencias en el diligenciamiento en cuanto a la calidad, veracidad de la información registrada y en la completitud de los formatos establecidos para tal efecto.

En cuanto a la matriz de riesgos del proceso de Información, Innovación y Tecnología, se observa que están los controles diseñados; sin embargo, presenta falencias en la aplicación relacionadas con: la oportuna inactivación de roles en los sistemas de información Obligación Financiera, SIPAC y aplicativo OBLIGA; la atención a principios de arquitectura e ingeniería de sistemas seguros, de difícil aplicación en los controles manuales construidos en hoja de cálculo; y contar con soporte vigente de los proveedores y fabricantes para los manejadores de base de datos de los sistemas previamente mencionados. Adicionalmente, existen controles diseñados para los riesgos de seguridad identificados a los activos de información en el Subproceso Administración de Cartera gestionados en el sistema GRC; no obstante, se evidencia falta de articulación con las matrices de riesgos.

En la siguiente tabla se detallan los riesgos y controles asociados a los hallazgos identificados:

Tabla No.1 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
	R1 “ <i>Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos</i> ”	Hallazgo No. 1 Deficiencias en la expedición y notificación de los mandamientos de pago y de la resolución que ordena seguir adelante la ejecución. Hallazgo No. 2 Dilaciones en las actuaciones que se deben surtir en la gestión de cobro.	Controles Matriz de Riesgos • C5 Elaborar la solicitud para la creación o ajuste de un Sistema de Información • C8 Revisar el título ejecutivo e informes de actos administrativos (PR-COT-0269 Inicio del cobro en sede administrativa) • C11 Revisar y definir la acción a seguir luego de surtidos cada uno de los procedimientos del proceso de cobro.	En cuanto al diseño de controles se evidenció que: • Si bien es cierto se evidencian controles dentro de los procedimientos y en la matriz, existe materialización del riesgo R1 “<i>Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos</i>”.

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
Matriz de riesgos Subproceso Administración de Cartera V4		Hallazgo No. 3 Depósitos judiciales (DJ) pendientes de gestionar. Hallazgo No. 4 Deficiencias en el seguimiento y control de los procesos concursales. Hallazgo No. 8 Deficiencias de las herramientas tecnológicas que soportan la gestión de cobro.	• C12 Actualizar las actuaciones realizadas en los aplicativos de cobro y en los formatos de control correspondientes. Controles de los procedimientos: • PR-ADF-0159 <i>Notificación, comunicación y/o publicación</i> • PR-COT-0270 <i>Mandamiento de pago</i> • PR-COT-0272 <i>Facilidades de pago</i> • PR-COT-0273 <i>Reorganización Empresarial</i> • PR-COT-0275 <i>Gestión y administración de depósitos judiciales</i> • PR-COT-0326 <i>Investigación de bienes</i> • PR-COT-0327 <i>Decretar medidas cautelares</i> • PR-COT-0330 <i>Extinción de obligaciones</i> • PR-COT-0388 <i>Secuestro de bienes</i> • PR-COT-0431 <i>Inicio de procesos concursales</i>	En cuanto a la aplicación de los controles se observó: • Deficiencias en la supervisión, monitoreo, seguimiento y control que deben ejercer los responsables de su ejecución. • Insuficiencia en la aplicación de los controles establecidos en los procedimientos para la notificación de estos actos administrativos. • Deficiencia en la Información registrada en los Sistemas de Información - SI que no corresponde con la realidad. • Deficiencias en la calidad y veracidad de la información registrada en los formatos. • Falta de completitud y diligenciamiento de los formatos establecidos para el control. • Deficiencias en el cumplimiento de ordenes emitidas por el juez concursal.
Matriz de riesgos Subproceso Administración de Cartera V4	R2 "Actos administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma"	Hallazgo No. 1 Deficiencias en la expedición y notificación de los mandamientos de pago y de la resolución que ordena seguir adelante la ejecución. Hallazgo No. 2 Dilaciones en las actuaciones que se deben surtir en la gestión de cobro. Hallazgo No. 3 Depósitos judiciales (DJ) pendientes de gestionar. Hallazgo No. 8 Deficiencias de las herramientas tecnológicas que soportan la gestión de cobro	Controles Matriz Riesgos • C1 Diligenciar solicitud de reproceso, corrección o ajuste en el aplicativo para que sea atendida como se establece en el procedimiento "PR-COT-0116 Actualización de saldos" y/o "PR-COT-0033 "Corrección de inconsistencias de declaraciones y/o recibos de pago". • C4 Evaluar los resultados de la gestión y del control • C5 Revisar el acto administrativo proyectado teniendo en cuenta las plantillas y demás documentos del sistema de gestión • C6 Expedir actos administrativos teniendo en cuenta la norma, doctrina y jurisprudencia, así como la política de prevención de daño antijurídico Controles de los procedimientos: • PR-ADF-0159 <i>Notificación, comunicación y/o publicación</i> • PR-COT-0270 <i>Mandamiento de pago</i> • PR-COT-0272 <i>Facilidades de pago</i> • PR-COT-0273 <i>Reorganización Empresarial</i> • PR-COT-0275 <i>Gestión y administración de depósitos judiciales</i> • PR-COT-0326 <i>Investigación de bienes</i> • PR-COT-0327 <i>Decretar medidas cautelares</i> • PR-COT-0388 <i>Secuestro de bienes</i>	En cuanto al diseño de controles se evidenció que: • Respecto al C6 indica que se debe acatar lo establecido en la "Política de Administración de cartera, numerales 5 y 7, publicada en la Diannet y "Resolución 10 del 31 Ene de 2019", es pertinente mencionar que, la Resolución 0166 de 29/12/2021 derogó, entre otras, la Resolución 010 de 31/01/2019. • Si bien es cierto se evidencian controles dentro de los procedimientos y en la matriz, existe exposición al riesgo R2 "Actos administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma". En cuanto a la aplicación de los controles se observó: • Insuficiencia en la aplicación de la norma y de los controles establecidos en los procedimientos para la notificación de estos actos administrativos. • Inoportunidad en las actuaciones para lograr el pago de las obligaciones, dando lugar a la prescripción de la acción de cobro. • Deficiencia en la Información registrada en los SI que no corresponde con la realidad. • Deficiencias en la calidad y veracidad de la información registrada en los formatos. • Falta de completitud y diligenciamiento de los formatos establecidos para el control.

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
Matriz de riesgos Subproceso Administración de Cartera V4	R4 "Crédito fiscal sin representación o representado ante las entidades externas de forma inoportuna y/o deficiente"	Hallazgo No.4 Deficiencias en el seguimiento y control de los procesos concursales.	Controles Matriz Riesgo • C8 Realizar seguimiento permanente a los edictos, avisos y estados, publicados por las diferentes autoridades competentes para obtener el documento contentivo de la noticia del inicio de un proceso concursal. • C10 Realizar vigilancia judicial y administrativa durante el desarrollo de cada proceso (Traslados, avisos, estados y demás actuaciones) en los diferentes medios dispuestos por parte de los despachos judiciales para verificar su estado, o manteniendo contacto con las diferentes autoridades competentes que intervienen en cada tipo de proceso por parte del comisionado o apoderado del caso. • C11 Realizar seguimiento de las actuaciones que requieren intervención dentro de un término específico (Traslados, avisos, estados y demás actuaciones), por medio de un calendario de alertas en el cual se registra la fecha de vencimiento para intervenir. Controles de los procedimientos: • PR-COT-0273 Reorganización Empresarial • PR-COT-0275 Gestión y administración de depósitos judiciales • PR-COT-0330 Extinción de obligaciones • PR-COT-0431 Inicio de procesos concursales • Liquidación judicial PR-COT-0368 V2 • Adjudicación Ley 1116 PR-COT-0369 V3	En cuanto al diseño de controles se evidenció que: En los procedimientos no hay controles asociados a la gestión de cobro de las obligaciones posteriores al inicio del proceso de reorganización empresarial. En cuanto a la aplicación de los controles se observó: • Deficiencias en la aplicación de los controles definidos en los procedimientos de los procesos concursales. • Deficiencias en el control de obligaciones posteriores al inicio del proceso concursal. • Fallas en el registro de la información en los formatos establecidos para el control de los procesos concursales y del acuerdo de Reorganización • Fallas en el monitoreo para garantizar el cumplimiento de las órdenes impartidas por el juez del concurso.
Matriz de riesgos Subproceso Administración de Cartera V4	R5 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad"	Hallazgo No.5 Inadecuada conformación y/o desactualización de unidades documentales y expedientes de cobro. Hallazgo No.6 Deficiencias en la gestión para la inactivación de roles en los sistemas de información Obligor Financiera, SIPAC y aplicativo Obliga y en la actualización de los listados. Hallazgo No.7 Manejador de Bases de datos (DBMS) sin soporte del proveedor y falta de completitud en el diccionario de datos. Hallazgo No.8 Deficiencias de las herramientas tecnológicas que soportan la gestión de cobro.	Controles Matriz de Riesgos • C1 Elaborar la solicitud para la creación o ajuste de un Sistema de Información. (PR-IIT-0002 Gestión de Solicitudes para la Creación o Ajustes de Sistemas de Información. • C3 Participar y atender los lineamientos y políticas de Seguridad de la Información • C7 Realizar seguimiento a la gestión de roles de los sistemas de información. • C8 Solicitar la activación, inactivación de roles o modificación del anexo de roles o las credenciales de acceso • C14 Custodiar las unidades documentales de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Subdirección Administrativa y la Oficina de Seguridad de la Información. IN-ADF-0132 Manejo de los archivos en la DIAN. Controles de los procedimientos: • PR-ADF-0159 Notificación, comunicación y/o publicación • PR-COT-0270 Mandamiento de pago • PR-COT-0272 Facilidades de pago • PR-COT-0273 Reorganización Empresarial • PR-COT-0275 Gestión y administración de depósitos judiciales • PR-COT-0326 Investigación de bienes • PR-COT-0327 Decretar medidas cautelares • PR-COT-0330 Extinción de obligaciones • PR-COT-0388 Secuestro de bienes • PR-COT-0430 Liquidación Forzosa	En cuanto al diseño de controles se evidenció que: • Si bien es cierto se evidencian controles dentro de los procedimientos y en la matriz, existe exposición a la materialización del riesgo R5 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad". • Se cuenta con controles definidos; sin embargo, los resultados evidencian falencias en la aplicación de estos en los Sistemas SIPAC, Obligor Financiera y aplicativo OBLIGA, se observaron roles que no han sido inactivados. En cuanto a la aplicación de los controles se observó: • Deficiencias en la implementación de los controles y autocontroles para la conformación de los expedientes según los lineamientos definidos. • Fallas en la conservación de los documentos y de la trazabilidad de las actuaciones. • Deficiencias en la aplicación de los controles definidos en los procedimientos para la inactivación de los roles.

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
			<i>Administrativa</i> - PR-COT-0431 <i>Inicio de procesos concursales</i> - PR-IIT-0455 "Gestión de accesos"	
Matriz de riesgos del Subproceso Recursos Administrativos V1	R6 "Documentos e información institucional perdida, dañada, deteriorada o entregada extemporáneamente"	Hallazgo No.5 Inadecuada conformación y/o desactualización de unidades documentales y expedientes de cobro.	Controles Matriz de Riesgos C30 Aplicar lo establecido en los procedimientos e instructivo: PR-ADF-0163 Organización de los archivos de gestión en la UAE DIAN - PR-ADF-0168 Organización de los archivos centrales de la UAE-DIAN - IN-ADF-0132 Manejo de los archivos en la UAE DIAN - Plan Institucional de Capacitación Controles de los procedimientos: - PR-ADF-0159 Notificación, comunicación y/o publicación - PR-COT-0270 Mandamiento de pago - PR-COT-0272 Facilidades de pago - PR-COT-0273 Reorganización Empresarial - PR-COT-0275 Gestión y administración de depósitos judiciales - PR-COT-0326 Investigación de bienes - PR-COT-0327 Decretar medidas cautelares - PR-COT-0330 Extinción de obligaciones - PR-COT-0388 Secuestro de bienes - PR-COT-0430 Liquidación Forzosa Administrativa - PR-COT-0431 Inicio de procesos concursales	En cuanto al diseño de controles se evidenció que: - Si bien es cierto se evidencian controles dentro de los procedimientos y en la matriz, existe exposición a la materialización del riesgo R6 "Documentos e información institucional perdida, dañada, deteriorada o entregada extemporáneamente". En cuanto a la aplicación de los controles se observó: - Deficiencias en la implementación de autocontroles.
Matriz de Riesgos del Subproceso de Innovación y Tecnología V3	R4 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información"	Hallazgo No.6 Deficiencias en la gestión para la inactivación de roles en los sistemas de información Obligación Financiera, SIPAC y aplicativo Obliga y en la actualización de los listados. Hallazgo No.7 Manejador de Bases de datos (DBMS) sin soporte del proveedor y falta de completitud en el diccionario de datos. Hallazgo No.8 Deficiencias de las herramientas tecnológicas que soportan la gestión de cobro.	Controles Matriz de Riesgos C7 Otorgar y controlar los accesos internos y externos mediante el cumplimiento de procedimiento PR-IIT-0455 Gestión de accesos. C8 Aplicar y cumplir lo establecido tanto en la política de seguridad de la información como en la Política de Ciberseguridad y las demás disposiciones que la Oficina de Seguridad de la Información establezca. C9 Gestionar ante el área competente, la necesidad de recurso humano. Mediante el cumplimiento del procedimiento "PR-1146 Gestión de ingreso de personal". C34 Participar en las campañas de sensibilización a usuarios sobre la adopción de las políticas de seguridad de la información (Manual de seguridad de la información). C35 Aplicar los controles de seguridad NTC 27001 incorporados en los procedimientos "PR- IIT-0455 (...) y el Manual de Seguridad de la Información". Controles de los procedimientos: - PR-IIT-0455 "Gestión de accesos"	En cuanto al diseño de controles se evidenció que: Se cuenta con controles definidos; sin embargo, los resultados evidencian falencias en la asignación e inactivación de roles, en los Sistemas SIPAC, Obligación Financiera y aplicativo OBLIGA. En cuanto a la aplicación de los controles se observó: - Deficiencias en la aplicación de los controles definidos en el procedimiento PR-IIT-0455 "Gestión de accesos". - Falencias en la aplicación de los controles del Manual de Políticas y lineamientos de seguridad de la información en relación con: "Confirmar que todo software instalado en la plataforma tecnológica de la DIAN cuente con soporte de los proveedores y fabricantes." - Falencias en los controles que permitan atender los "Principios de arquitectura e ingeniería de sistemas seguros", se utilizan formatos en Excel que almacenan volúmenes importantes de datos. - Deficiente integración entre los diferentes sistemas que soportan el Subproceso Administración de Cartera y de repositorios de datos unificados, generando multiplicidad de fuentes de información.

Fuente: Matriz de Riesgos Subproceso Administración de Cartera v4, Subproceso Innovación y Tecnología V3, Subproceso Recursos Administrativos V1 y las situaciones encontradas 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

De acuerdo con la tabla que precede *“Correlación de riesgos, hallazgos y controles”*, se establece que se presentaron deficiencias en la aplicación de controles definidos en la matriz de riesgos y en los procedimientos, dando lugar a la materialización o exposición de los siguientes riesgos:

Matriz de riesgos Subproceso Administración de Cartera V4:

R1 *“Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos”*, R2 *“Actos administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma”*, R4 *“Crédito fiscal sin representación o representado ante las entidades externas de forma inoportuna y/o deficiente”* y R5 *“Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad”*.

Matriz del Subproceso Recursos Administrativos V1:

R6 *“Documentos e información institucional perdida, dañada, deteriorada o entregada extemporáneamente”*.

Matriz del Subproceso de Innovación y Tecnología V3:

R4 *“Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información”*.

Lo anterior, evidencia que en los Subprocesos Administración de Cartera, Innovación y Tecnología y Recursos Administrativos, se presentan oportunidades de mejora en la aplicación de los controles para la gestión efectiva de los riesgos, en aras de corregir las desviaciones en la consecución de los resultados y se eviten situaciones que afecten la imagen institucional, generen impactos económicos y que los funcionarios se vean incurso en procesos disciplinarios y fiscales por la no recuperación del crédito fiscal en los términos legales.

Controles de tecnología

El Subproceso Administración de Cartera es soportado principalmente por el sistema SIPAC¹⁵, que opera en una arquitectura de aplicaciones cliente-servidor, perteneciente a la plataforma SIAT¹⁶, compuesta por 12 bases de datos distribuidas que agrupan las áreas usuarias de éste, el cual consta de los módulos: Planeación, Persuasiva/Coactiva, Representación Externa, Facilidades de Pago, Secretaría, Títulos Judiciales y Utilidades; sin embargo, pese a ser un sistema con un importante número de funcionalidades, éstos módulos se han desactualizado debido a cambios normativos o nuevas necesidades de la entidad.

¹⁵ SIPAC - Sistema de Administración y Planeación de la Cartera Morosa.

¹⁶ SIAT - Sistema de Información Aduanera y Tributaria.

Adicionalmente, SIPAC recibe las obligaciones vencidas del Sistema Obligación Financiera, el cual se encuentra construido en una arquitectura de aplicaciones por capas en ambiente Web, perteneciente a la plataforma MUISCA¹⁷.

Las actuaciones que por circunstancias técnicas o de negocio no pueden ser cargadas en SIPAC, deben ser registradas en el aplicativo OBLIGA¹⁸, con operación a nivel nacional en una arquitectura de aplicación cliente-servidor; y las obligaciones aduaneras son gestionadas a través del sistema Siscobra Aduanero.

Revisado el sistema GRC, se evidenció la existencia de controles; sin embargo, en los relacionados con la disponibilidad (NTC-ISO/IEC 27001:2022 A.5.29) y la administración del código fuente (NTC-ISO/IEC 27001:2022 A.8.4) falta documentación.

La auditoría propia del manejador de las bases de datos de los sistema SIPAC y Obligación Financiera no se evidenció habilitada ni configurada; en consecuencia, no se generan logs de este componente, lo que desatiende lo establecido en el numeral 3.1 “*Usuarios y contraseñas*” de las condiciones generales del procedimiento “*Gestión de Accesos*” PR-IIT-0455 relacionado con la trazabilidad de las acciones, el numeral 5.1.33 “*Protección de registros*”, literal a y numeral 5.4.15 “*Inicio de sesión*” relacionados con logs de auditoría del “*Manual de Políticas y Lineamientos de Seguridad de la Información*” MN-IIT-0072. Frente al gestor de bases de datos utilizado en el aplicativo OBLIGA, no se evidenció que existan componentes que permitan habilitar opciones de auditoría propia.

En los sistemas SIPAC y Obligación Financiera no se evidenció implementado el control “*Doble factor de autenticación*” lo que desatiende lo establecido en la Condición General del ítem “*3.1 Usuarios y Contraseñas*” del procedimiento “*Gestión de Accesos*” PR-IIT-0455.

En las Direcciones Seccionales auditadas, se observó en SIPAC, 42 expedientes en estado “*Inicio Traslado*”, de los cuales tres (3) fueron trasladados en 2024 (Exp. 20150698X, origen Barranquilla, destino DSI Bogotá; Exp. 20110065X, origen Valledupar, destino Barranquilla; Exp. 20145732X, origen DSI Bogotá, destino DO Grandes Contribuyentes); no obstante, haberse indicado por parte de CO Cobranzas y DGIT que con corte diciembre de 2023 se desplegaron ajustes para corregir la falla. El no completar el traslado impide que el expediente continúe el trámite a través del Sistema, quedando en un estado inconsistente, afectando la integridad de la información, con exposición al riesgo R1 “*Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos*” de la Matriz de Riesgos del Subproceso Administración de Cartera V4.

¹⁷ MUISCA - Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado.

¹⁸ OBLIGA - Aplicativo Capturador de Obligaciones OBLIGA - Memorando 000039 de 09 de febrero de 2016.

6.4 Información y Comunicación

En desarrollo de la auditoría se evidenciaron deficiencias en la información y comunicación, relacionadas con:

- Manual de usuario del sistema SIPAC solo contempla un (1) módulo de los siete (7), la ayuda del sistema fue deshabilitada y la ayuda en línea lleva a páginas no encontradas, lo anterior dificulta la transferencia del conocimiento en el marco de la Política Gestión del Conocimiento y la Innovación, limitando la adaptación y aprendizaje del nuevo talento humano vinculado a la entidad e involucrado en el manejo del sistema.
- En cuanto al cumplimiento de las directrices y requisitos para la accesibilidad Web, establecidas en el artículo 3 de la Resolución 1519 de 2020 y en la norma NTC 5854 de 2011¹⁹, en el Sistema Obligación Financiera, ingresando con el tipo de usuario “A nombre propio” y en modo consulta del portal transaccional de la plataforma MUISCA, se observaron situaciones que limitan el acceso autónomo e independiente de las personas con discapacidad sensorial o intelectual:

La evaluación de accesibilidad, realizada mediante el sitio <http://www.tawdis.net/>, evidenció que el Sistema Obligación Financiera tiene oportunidades de mejora para cumplir con estándares establecidos en pautas de accesibilidad para el contenido web (WCAG)²⁰.

La evaluación de accesibilidad reveló varias fallas en la provisión de textos alternativos para contenido no textual, lo que es esencial para usuarios con discapacidades visuales. Además, se encontraron problemas en la adaptabilidad del contenido, donde la información y las relaciones no siempre eran determinables, que puede llegar a afectar a usuarios que dependen de tecnologías de ayuda. Estos problemas, combinados con deficiencias en el uso de colores y contraste mínimo, dificultan la percepción visual de texto e imágenes, afectando negativamente la experiencia de usuarios con discapacidades visuales y cognitivas.

En cuanto a la accesibilidad mediante el teclado y la navegabilidad, se detectaron problemas en la operación del contenido a través de interfaces de teclado, importante para usuarios con discapacidades motoras. La navegación del sitio mostró inconsistencias, y los enlaces no siempre eran claros en cuanto a su propósito, limitando la experiencia de usuarios que dependen de una navegación estructurada. Asimismo, la identificación del idioma de la página y sus partes presentó deficiencias, dificultando la

¹⁹ ICONTEC. (2011). Norma Técnica Colombiana NTC 5854. Accesibilidad a páginas Web.

²⁰ Web Content Accessibility Guidelines (Pautas de accesibilidad para el contenido Web).

comprensión del contenido. También se generan mensajes ocasionales de error de servidor que muestran la traza en el lenguaje de desarrollo, el nombre de la solución y versión del servidor de aplicaciones, lo que puede generar vulnerabilidades.

- Multiplicidad de fuentes de información con interoperabilidad parcial, sin integración automatizada ni consolidada a nivel nacional, con deficiencias en la calidad y confiabilidad de los datos que soportan la gestión de cartera, así como controles manuales a través de formatos contruidos en hoja de cálculo que presentan deficiencias para su aplicación y que se convierten en herramientas de gestión afectando la integridad de la información.
- Los expedientes y unidades documentales presentan deficiencias en la organización y conformación afectando la preservación, integridad y autenticidad de los documentos que se producen en la gestión de cobro, lo cual puede dar lugar a la materialización del riesgo *“R2 Actos Administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma”* de la Matriz del Subproceso Administración de Cartera V4.

Activos de Información

La entidad cuenta con un aplicativo tecnológico²¹ en el que se gestiona el registro o actualización y aprobación de los inventarios de activos de información, el cual es insumo para el reporte que se publica en la opción de *“Transparencia y acceso a la información pública”* en la sede electrónica de la entidad.

Revisados el Registro de Activos de Información y el Índice de Información Clasificada y Reservada, publicados en la sección de Transparencia del portal institucional de la UAE DIAN, con fecha de corte 07/06/2024, se confirmó que los activos de información verificados corresponden con los registrados en el Inventario de Activos de Información del Sistema GRC correspondientes al Subproceso Administración de Cartera, y de conformidad con los requisitos de la Ley 1712 de 2014.

6.5 Actividades de Monitoreo

Frente a la responsabilidad que le asiste al Nivel Central de realizar evaluaciones para examinar de manera sistemática y continua la gestión de los procesos y/o subprocesos, y con el fin de supervisar la ejecución de los procedimientos y controles que forman parte del Subproceso Administración de Cartera, la Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo, llevó a cabo en el año 2023 dos (2) visitas de autoevaluación a las Direcciones Seccionales de Impuestos de

²¹ Sistema GRC

Bogotá y de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga. De igual forma, en el transcurso del año 2024 han realizado visita de autoevaluación a la Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla.

Como resultado de las autoevaluaciones, las Direcciones Seccionales de Impuestos de Barranquilla y de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga formularon planes de mejoramiento para corregir las desviaciones evidenciadas en la gestión y control, y en el caso de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá, la Subdirección informó que ésta no formuló plan de mejoramiento.

Finalmente, en la vigencia 2023, no se solicitó retiro de hallazgos del Plan de Mejoramiento Institucional relacionados con los temas del proceso auditado.

7 CONCLUSIONES

La gestión de cartera en la UAE - DIAN hace parte de los procesos misionales, lo cual la constituye como una actividad relevante que contribuye con la sostenibilidad fiscal del Estado y es importante manifestar que el subproceso ha establecido un modelo de administración de cartera, cuenta con políticas, procedimientos, instructivos, cartillas y formatos, que dan orientaciones a todo el personal involucrado; igualmente, se han implementado soluciones tecnológicas que apoyan el subproceso a fin de gestionar eficazmente la cartera.

Igualmente, se resalta como fortaleza que durante el periodo objeto de esta auditoría la Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo desarrolló ejercicios de autoevaluación en cumplimiento del procedimiento PR-PEC-0339 “Autoevaluación del Control y Gestión”, identificándose situaciones relevantes para la mejora del subproceso; además, las Direcciones Seccionales de Bucaramanga y Barranquilla formularon planes de mejoramiento.

No obstante, en el ejercicio auditor se evidenciaron oportunidades de mejora en los siguientes aspectos:

- ✓ Necesidad de una solución tecnológica integrada y consolidada que abarque todas las obligaciones a cargo de los contribuyentes y usuarios aduaneros por conceptos de impuestos, derechos, retenciones y sanciones tributarias y/o aduaneras, a fin de asegurar y proporcionar información con calidad, confiable y veraz para una gestión efectiva de la cartera, se mitiguen los riesgos fiscales y la prescripción de la acción de cobro.
- ✓ En las Direcciones Seccionales visitadas se identificaron deficiencias de control para la expedición y notificación de los mandamientos de pago y de las resoluciones que ordenan seguir adelante la ejecución y dilaciones en la

expedición de éstos, lo cual genera que las obligaciones exigibles no sean gestionadas en los términos legales.

- ✓ Demoras en la ejecución de acciones para decretar medidas cautelares, el cálculo de la relación costo - beneficio y en la ejecución de secuestros y remates de bienes inmuebles, lo cual puede derivar en retrasos significativos que afectan la efectividad de las medidas para asegurar la recuperación de crédito fiscal a favor de la Nación U.A.E DIAN, en prescripción de la acción de cobro y exposición de los funcionarios a investigaciones disciplinarias y fiscales.
- ✓ Las deficiencias en el control y seguimiento de las actuaciones comisionadas a otras direcciones seccionales para diligencias de secuestro, avalúo y remate han resultado en la falta de ejecución de estas gestiones, dando lugar a la prescripción de la acción de cobro y/o el riesgo de prescripción.
- ✓ Las investigaciones de bienes no se ejecutan dentro de los periodos establecidos, sin utilizar todas las fuentes de información internas y externas, bases de datos e información exógena; así como las órdenes de embargo de sumas de dinero, las cuales presentan retrasos hasta de dos (2) años, comprometiendo la efectividad de estas medidas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, esto puede conducir a una pérdida de oportunidades para asegurar los activos suficientes para cubrir estas obligaciones.
- ✓ Deficiencias en el seguimiento de las facilidades de pago para verificar el cumplimiento de estas, así como para diligenciar los controles manuales y dilaciones en la expedición de las resoluciones que las declara sin efecto.
- ✓ La presencia de actos administrativos sin firmas en los expedientes evidencia deficiencias en el cumplimiento de los procedimientos administrativos establecidos y compromete la validez legal de las medidas adoptadas.
- ✓ Inoportunidad en la gestión de depósitos judiciales a favor de la Nación UAE DIAN, reflejándose obligaciones fiscales a cargo de los contribuyentes que no corresponden con la realidad. Así como, depósitos judiciales de sociedades en proceso de reorganización sobre los cuales deben adelantarse las gestiones que correspondan.
- ✓ Deficiencias en el seguimiento y control de los procesos concursales, en el control de obligaciones post y el registro correspondiente en el formato FT-COT-2615 *“Control de Procesos Concuriales”* y formato FT-COT-1466

“Seguimiento acuerdo de Reorganización”, los cuales no se encuentran actualizados con la información requerida que facilite que el crédito fiscal esté representado ante entidades externas de forma oportuna y eficiente y se mitigue el riesgo de prescripción de la acción de cobro de obligaciones posteriores.

- ✓ Saldos de contribuyentes pendientes de normalización de saldos e inoportunidad en la expedición de la resolución por la cual se cancelan obligaciones mediante la adjudicación de bienes a favor de la Nación U.A.E.- DIAN, situaciones que afectan los saldos de las obligaciones a cargo de los contribuyentes.
- ✓ Sociedades que fueron objeto de liquidación Judicial por parte de la Superintendencia de Sociedades que tienen pendiente la cancelación del RUT en atención a lo ordenado por el juez del concurso y éstas presentan rendición de cuentas final.
- ✓ Deficiencias en la organización y conformación de los expedientes y unidades documentales afectando la preservación, integridad y autenticidad de los documentos que se producen en la gestión de cobro, lo cual puede dar lugar a la materialización del riesgo *“R2 Actos Administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma”*.
- ✓ Falta de inclusión de los roles asignados y activos del Sistema SIPAC y aplicativo OBLIGA en los reportes de *“RolesActivos Usuarios DIAN”*; y del establecimiento de los roles de aplicativo OBLIGA en el *“Anexo Roles de las soluciones tecnológicas según procedimientos y procesos_V3_R054”*.
- ✓ Discrepancias entre los roles de los catálogos y listados de roles asignados en el sistema SIPAC y deficiencias en la inactivación de roles de exfuncionarios, excontratistas o auditores externos que continúan con roles activos en el Sistema de Información Obligación Financiera, sistema SIPAC y aplicativo OBLIGA.
- ✓ Multiplicidad de fuentes de información que soportan el Subproceso Administración de Cartera sin suficiente integración ni consolidación de datos, con deficiencias en la calidad y confiabilidad de estos; adicionalmente, los manejadores de bases de datos de los sistemas no cuentan con soporte del proveedor y presentan diccionarios de datos incompletos.
- ✓ Deficiencias de señalización específica en los espacios físicos para atender a personas con discapacidad auditiva y visual, igual ocurre con las sillas de

los sitios en los que se atiende a la ciudadanía que requieren diferenciación adecuada según sus necesidades.

- ✓ Fallas en accesibilidad web relacionadas con la provisión de textos alternativos para contenido no textual, así como problemas en la adaptabilidad del contenido, deficiencias en el uso de colores y contraste mínimo que pueden afectar la experiencia de navegación de usuarios con discapacidades visuales y cognitivas que dependen de tecnologías de ayuda.
- ✓ Problemas en la operación del contenido a través de interfaces de teclado que pueden afectar a usuarios con discapacidades motoras; además, se presentan inconsistencias para la navegación, enlaces no claros en cuanto a su propósito y deficiencias en la identificación del idioma de la página. Igualmente, generación de mensajes ocasionales de error de servidor en el sistema Obligación Financiera, que muestran la traza en el lenguaje de desarrollo, el nombre de la solución y versión del servidor de aplicaciones, lo que puede generar vulnerabilidades.

8 RECOMENDACIONES

- ✓ Impulsar el proyecto de modernización tecnológica de manera que se cubran las necesidades del Subproceso Administración de Cartera, haciendo uso de metodologías de desarrollo ágiles, que contemplen la automatización de los controles e integración de sistemas.
- ✓ Fortalecer los controles para asegurar que los mandamientos de pago y las resoluciones que ordenan seguir adelante la ejecución con su constancia de notificación obren en los expedientes y sean proferidos dentro de los términos legales evitando dilaciones injustificadas que afecten la recuperación del crédito fiscal.
- ✓ Dotar al subproceso con los medios y herramientas necesarios para facilitar la gestión de cobro y que las actuaciones se realicen con celeridad, sin dilaciones e inactividad a fin de asegurar la recuperación del crédito fiscal a favor de la Nación U.A.E DIAN, se evite que las obligaciones exigibles no sean gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos, con la consecuente exposición de los funcionarios a investigaciones disciplinarias y fiscales.
- ✓ Realizar seguimiento oportuno y mejorar la comunicación y coordinación entre las direcciones seccionales cuando se generen comisiones entre estas, para asegurar que las diligencias se ejecuten de manera eficiente y

dentro del tiempo requerido, minimizando el riesgo de prescripción y optimizando el proceso de cobro.

- ✓ Utilizar en la investigación de bienes del deudor todas las fuentes de información internas y externas, bases de datos de acceso restringido y de acceso público, información exógena y la de los vinculados económicos en el RUT, con el fin de mejorar los resultados en esta actividad y lograr el pago de las obligaciones. Así mismo, proferir con oportunidad el decreto de las medidas cautelares.
- ✓ Fortalecer el seguimiento y control a las facilidades de pago que han sido otorgadas a fin de verificar el cumplimiento de estas, se profiera el requerimiento al contribuyente y en caso de requerirse se declare sin efecto la facilidad de forma oportuna.
- ✓ Garantizar que los actos administrativos proferidos en la gestión de cobro frente a las medidas adoptadas cumplan con los requisitos de validez legal y se conserven en los expedientes, a fin de evitar que los actos administrativos, decisiones o actuaciones en general sean expedidos con deficiencia de fondo y/o forma.
- ✓ Fortalecer los controles, el seguimiento y revisión de las actuaciones de cobro, para gestionar los depósitos judiciales constituidos a favor de la Nación – U.A.E DIAN, con el fin de aplicarlos de manera oportuna a los saldos de los contribuyentes, se asegure que la gestión efectivamente se realice y para que las cifras reflejadas en las cuentas por cobrar de los terceros en la Contabilidad Función Recaudadora correspondan con la realidad de los hechos económicos.
- ✓ Actualizar los formatos de seguimiento y control de los procesos concursales, se conserve la trazabilidad, suministre información del estado del proceso y de las actuaciones adelantadas por la entidad para la defensa del crédito fiscal ante entidades externas, así como el control de las obligaciones posteriores a la admisión del proceso de reorganización empresarial.
- ✓ Fortalecer los controles y autoevaluaciones para gestionar la normalización de saldos de obligaciones y expedición de los actos administrativos para la cancelación de deudas de manera oportuna, a fin de establecer el saldo real del contribuyente y se cuente con información veraz y confiable en las cifras reflejadas en las cuentas por cobrar de los contribuyentes lo cual impacta la contabilidad de la Función Recaudadora.

- ✓ Adelantar las gestiones para dar cumplimiento a las ordenes impartidas por el juez del concurso con respecto a la cancelación del RUT de las sociedades que fueron liquidadas por la Superintendencia de sociedades y demás acciones para la depuración de los saldos.
- ✓ Subsanan de manera efectiva las falencias en la gestión documental de los expedientes, fortaleciendo el autocontrol y las actividades de revisión, para garantizar su completitud, trazabilidad, conservación y accesibilidad, evitando la exposición de la entidad a riesgos significativos como la pérdida de información y la gestión inoportuna de actividades relacionadas con la gestión de cobro.
- ✓ Atender las directrices y requisitos para la accesibilidad con enfoque diferencial poblacional en los espacios físicos de acuerdo con la Dimensión “Gestión con Valores para Resultados” del MIPG y en la norma NTC 6047, en especial la implementación de mecanismos de señalización y atención para personas en condición de discapacidad, para posibilitar el acceso a los trámites y servicios en igualdad de condiciones reconociendo las particularidades ciudadanas.
- ✓ Cumplir las directrices y requerimientos para la accesibilidad Web establecidos en el artículo 3o de la Resolución 1519 de 2020 del MINTIC y en la norma NTC 5854 de 2011 fortaleciendo la política de servicio al ciudadano.
- ✓ Realizar revisiones periódicas del inventario de activos de información y mejorar la documentación de los controles de seguridad de acceso al código fuente, para que sean incluidos en sus respectivos procedimientos y/o instructivos.
- ✓ Inactivar los roles de exfuncionarios, de funcionarios que no requieren acceso a los aplicativos, funcionarios de entes de control externos que no estén realizando auditoría en la DIAN y personal relacionado mediante contrato, atendiendo la premisa de menor privilegio de la seguridad de la información.
- ✓ Incluir los roles del Sistema SIPAC y aplicativo OBLIGA en los reportes de “RolesActivos Usuarios DIAN”, de manera que favorezca el seguimiento y control.
- ✓ Revisar la clasificación dada al aplicativo OBLIGA como “No corporativo”, dado el uso a nivel nacional y su incorporación en los procedimientos, y se considere su gobernabilidad por parte de la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología, teniendo en cuenta que mediante memorando

000039 de 09 de febrero de 2016 del Subdirector de Gestión de Recaudo y Cobranzas, en el numeral 3 se dieron lineamientos de uso.

- ✓ Revisar el catálogo “Anexo Roles de las soluciones tecnológicas según procedimientos y procesos_V3_R054/Inventario Soluciones Digitales” y actualizar el campo “Nuevo Responsable Subdirección” al que pertenece el sistema SIPAC.
- ✓ Realizar el análisis de costo beneficio de implementar funcionalidades en los sistemas actuales que sustituyan los formatos manuales de control como facilidades de pago, inventario de bienes embargados, seguimiento y control procesos concursales, investigación de bienes, entre otros, que facilite su diligenciamiento, actualización y consolidación que favorezca el tiempo dedicado a estas actividades mientras se surte el proyecto de modernización tecnológica de la DIAN.
- ✓ Contemplar en los desarrollos de los sistemas de información la generación de consultas y reportes para ser ejecutados por la Oficina de Control Interno permitiendo el uso de diferentes criterios de búsqueda para facilitar el cumplimiento de las funciones de esta dependencia.


ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Equipo Auditor

Cielo María Sabogal Díaz 
Clara Jeannethe Arenas Rivera 
David Sánchez Mosquera 
Sandra del Pilar Chuquín Badillo 
Sandra Rocío Niño Sanabria 
Luz Myriam Casallas Contreras 
Jackeline García Ramírez 
Beatriz Elena García Agamez -Líder 

Revisó: Claudia Marcela Quiceno Duque, César Andrés Vidal Rueda - Evaluadores Despacho 
Edgar Aranda Leyton - 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