

INFORME AUDITORÍA A LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AMA2024 - 002

1. DESCRIPCIÓN 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 - CICC, adelantó durante el primer semestre de la presente vigencia, la auditoría a los Mecanismos de Atención al Ciudadano – AMA2024-002, del período comprendido del 1 de julio de 2023 al 29 de febrero de 2024.

La auditoría se enmarcó teniendo en cuenta la transitoriedad de la Planeación Estratégica vigente durante el periodo evaluado, es decir, para los años 2023 y 2024, dado que la Entidad se encuentra trabajando en una metodología de alineación total, mediante un Plan Piloto de Alineación Estratégica¹, en donde se logró evidenciar que dentro del lineamiento estratégico “*Normatividad al Servicio del Cambio*”, se tiene como una de sus iniciativas estratégicas el “*Mejoramiento del modelo del servicio al ciudadano*”, contribuyendo de esta forma al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Con el ejercicio auditor, la OCI contribuye al cumplimiento de la planeación estratégica, considerada como una herramienta gerencial para el desarrollo de la misión de la entidad; conforme con ello, a través de la verificación realizada a la gestión en la atención al ciudadano y de los riesgos asociados a los subprocesos auditados, se identificaron situaciones respecto de las cuales se proponen recomendaciones, lo que permitirá la formulación de acciones de mejora encaminadas a fortalecer la gestión institucional generando mayor confianza en las partes interesadas y grupos de valor.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Efectuar auditoría basada en riesgos con el fin de evaluar y verificar los mecanismos presenciales y virtuales de atención al ciudadano, cumplimiento del marco normativo, atributos del servicio y lineamientos institucionales correspondientes.

2.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el cumplimiento de políticas, normas, procedimientos y lineamientos institucionales que regulan el trámite en la atención presencial y virtual de los

¹ Acta No. 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el pasado 30 de enero del año en curso (donde se aprobaron los Planes Institucionales de la Entidad según los lineamientos del Decreto 612 de 2018), estableciendo que: “*La planeación estratégica de la entidad a partir del 2024 se va a trabajar con la metodología de alineación total Mapa de Alineación DIAN Estrategia 2024-2026...*”

ciudadanos, para el logro de altos niveles de confianza y credibilidad en la ciudadanía.

- Verificar que los canales de atención e interacción ciudadana cumplan con la promesa institucional de prestación del servicio.
- Evaluar bajo los principios de la seguridad digital, los sistemas de información que apoyan el subproceso Asistencia al Usuario, 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.
- 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.
- Fortalecer las actividades de fomento de la cultura de control para la mejora del proceso auditado.

3. ALCANCE

3.1. Periodo evaluado: Del 1 de julio de 2023 al 29 de febrero de 2024.

3.2. Dependencias auditadas

Nivel Central:

- Dirección de Gestión de Impuestos - DGI.
- Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios – SSCAT.
- Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario – CCSEU.

Nivel Local:

- Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá - DSIBTA - Punto de Contacto Centro – BCH.
- Dirección Seccional de Impuestos de Medellín - DSIMLLIN - Punto de Contacto Alpujarra.
- Dirección Seccional de Impuestos de Cali - DSIC - Punto de contacto Sede Centro.

3.3. Procesos y procedimientos auditados

Proceso: Cercanía al Ciudadano.

Subproceso: Asistencia al usuario.

Procedimiento: Atención en canales, PR-CAC-0265 V8.

Proceso: Información, Innovación y Tecnología.

Subproceso: Innovación y Tecnología.

Procedimiento: Gestión de activos de información PR-IIT-0366 V6.

Proceso: Planeación, Estrategia y Control.

Subprocesos: Control Interno / Administración del Sistema de Gestión.

Procedimientos: Autoevaluación del Control y Gestión, PR-PEC-0339 V3. Implementación, Monitoreo y Mejoramiento de la Gestión de Riesgos, PR-PEC-0243 V5.

4. RELACIÓN DE HALLAZGOS

En desarrollo de la auditoría, se establecieron seis (6) hallazgos, referentes a:

1. Desactualización de procedimiento, cartillas, formatos, así como de la información dispuesta para la atención del ciudadano cliente
2. Incumplimiento de políticas, normas, lineamientos, procedimientos, formatos y cartillas, dispuestos para la atención del ciudadano cliente
3. Deficiencia de controles en las publicaciones de los documentos del Subproceso Asistencia al Usuario
4. Incumplimiento de las políticas de privacidad y seguridad de la información, evidenciado en los Kioscos de auto gestión de los Puntos de Contacto, con ocasión de los trámites realizados por los ciudadanos
5. Deficiencia en el control de la información registrada en la aplicación Digiturno
6. Incumplimiento de características de operatividad de las zonas de acceso público a internet inalámbrico y señalética en los Puntos de Contacto auditados

5. CONCLUSIONES

- Los procedimientos, cartillas y formatos del Subproceso Asistencia al Usuario, se encuentran desactualizados frente a los lineamientos impartidos por la Subdirección de Atención al Ciudadano en Asuntos Tributarios, que orientan actualmente la operatividad de la atención del ciudadano cliente.
- La información publicada de algunos de los trámites que ofrece la DIAN en las páginas Web (DIAN, GOV.CO, SUIT²), no está actualizada debido a la falta de definición de los responsables de esta actividad, lo que afecta la confianza, imagen, credibilidad y la prestación del servicio, en la medida que dificulta el acceso de la ciudadanía a los trámites en lo referente a su descripción, requisitos, resultados y soporte legal entre otros.
- Respecto a la atención virtual, no hay sincronización de los sistemas, no hay forma de medir el tiempo automáticamente, quedando a discrecionalidad del funcionario en

² Sistema Único de Información de Trámites

la activación y finalización de la llamada. No existe integralidad entre la solución actual de videoconferencia Teams y Digiturno, lo que impide obtener una métrica exacta frente a la atención virtual.

- La entidad cuenta con un canal de atención “*Contact Center*”, el cual es considerado como un mecanismo de orientación a los ciudadanos que requieren atención diferente a la presencial frente a los trámites y/o servicios que ofrece la DIAN, el cual debe contribuir con la generación de confianza y satisfacción a la ciudadanía, lo que implica un mayor seguimiento y monitoreo respecto de sus operaciones.
- La falta de una evaluación concurrente de la calidad del servicio en los puntos de contacto, dificulta la medición de la calidad de la atención ofrecida por la DIAN de forma continua e inmediata, aunque se disponga de la encuesta anual de percepción de la calidad realizada por la SSCAT.
- En las actividades realizadas en los kioscos de autogestión de los puntos de contacto auditados, se aplican parcialmente las políticas de seguridad y privacidad de la información establecidas por la DIAN, exponiendo a la Entidad al riesgo R6 “*Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad*” de la matriz de riesgo del Subproceso de Asistencia al Usuario V1, y a vulnerabilidades que podrían ser utilizadas por terceros, para acceder a datos personales como son: robo de identidad, extracción de información, phishing y ataques de ingeniería social, malware y virus, estafas y fraudes en línea, entre otros.
- En los puntos de contacto auditados, los requisitos operativos y de seguridad relacionados con las zonas de acceso público y gratuito a internet, permiten el acceso sin restricción alguna a todo tipo de contenido, con lo que se puede afectar la imagen, la confianza legítima de la Entidad, los derechos de las personas (habeas data) y el posible incremento de las PQRS y denuncias por parte de los ciudadanos.
- En los puntos de contacto La Alpujarra y Sede Centro no se observa la señalética (placa informativa, letreros impresos o manuales) que les permita a los usuarios, identificar que en la Entidad se cuenta con un servicio wifi público y gratuito, limitando el acceso a este servicio y a la información.
- Los servicios que se prestan en los puntos de contacto incluyen, además de los trámites relacionados con RUT, aquellos referentes a temas aduaneros, de recaudación e incluso de la defensoría del contribuyente; sin embargo, no están articulados en el ciclo de servicio de relacionamiento con el ciudadano establecido por la Subdirección de Atención al Ciudadano en Asuntos Tributarios.
- El riesgo R6 relacionado con “*Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad*” fue excluido de la matriz Riesgos del Subproceso

Asistencia al Usuario en su versión 2 publicada, pese a que durante el desarrollo de la auditoría, se evidenció la exposición y materialización de este en la ejecución de las actividades del ciclo de servicio en la atención al ciudadano.

- La calidad y vigencia de las publicaciones correspondientes al subproceso de Asistencia al Usuario no se encuentra acorde con los principios de la información y divulgación proactiva, afectando el acercamiento con el ciudadano, frente al conocimiento de las políticas, los servicios y avances en el relacionamiento de estos con la Entidad, y el logro de una mejor experiencia de los usuarios.
- La entidad ha avanzado en la adecuación de instalaciones, en cumplimiento de la NTC 6047 de 2013 “*Accesibilidad al Medio Físico espacios de servicio al ciudadano en la administración pública*”, no obstante, se identificaron oportunidades de mejora en lo referente a la señalización incluyente y en lo relacionado con sillas mobiliario para la población vulnerable en general.

6. RECOMENDACIONES

- Revisar, ajustar y actualizar los procedimientos, cartillas y formatos y demás publicaciones que sirvan de apoyo a la gestión del servicio prestado por la Entidad de cara al cliente.
- Definir la dependencia responsable y competente frente a la actualización y seguimiento del portafolio de trámites y servicios, en cada una de las páginas web establecidas para su publicación (SUIT, GOV.CO y web DIAN), de tal forma que se pueda atender oportunamente las modificaciones que se presenten en cada uno de estos y por ende, la socialización y conocimiento por parte de la ciudadanía y partes interesadas.
- Mantener el seguimiento y control a la ejecución del contrato de prestación del servicio Contact Center para la Entidad, por tratarse de un mecanismo de atención que contribuye a posicionar la imagen institucional y el ofrecimiento de una mejor experiencia en las relaciones con el ciudadano.
- Aplicar y evaluar de manera continua las mediciones que permitan obtener de manera confiable y veraz, la percepción del ciudadano frente a la prestación del servicio ofrecido por la DIAN, en concordancia con el Plan Piloto de Alineación

Estratégica³, lineamiento estratégico “*Normatividad al Servicio del Cambio*”, en su iniciativa estratégica “*Mejoramiento del modelo del servicio al ciudadano*”.

- Fortalecer las medidas de seguridad informática, asociada a los componentes de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, en los kioscos de autogestión, tales como, cifrado de datos, acceso restringido a los documentos y actualizaciones regulares de software. Adicionalmente, realizar campañas de divulgación a fin de crear conciencia sobre los riesgos digitales y la necesidad de proteger la información personal en entornos públicos como los kioscos.
- Monitorear de forma permanente, por parte de los funcionarios adscritos a los puntos de contacto de las diferentes seccionales, las actividades realizadas en kioscos de autogestión, orientando a los clientes a realizar sus operaciones de forma segura, una vez finalizadas las transacciones propias del ciudadano, de acuerdo con lo consagrado en el Manual de políticas y lineamientos de seguridad de la información de la DIAN.
- Requerir al proveedor de servicios de Wifi Gratuito “*Zona + Digital Mejor País*”, a fin de que implemente parámetros que limiten el acceso y navegación en internet, que implique un alto riesgo de malware, para proteger los datos personales de los clientes y que restrinja el contenido inadecuado acorde con las políticas y lineamientos de Gobierno Digital.
- Implementar en los puntos de contacto a nivel nacional la “*señalética*”, que permita informar sobre las condiciones de uso y conexión a servicios de Wifi Gratuito “*Zona + Digital Mejor País*” que ofrece la DIAN.
- Gestionar con las diferentes dependencias de la DIAN que ofrecen sus trámites en los puntos de contacto, las actividades que permitan concertar un único ciclo de servicio y a su vez, mejorar el proceso de atención y relacionamiento con el ciudadano, impactando positivamente en la imagen institucional.
- Evaluar la viabilidad de incorporar un riesgo que permita fortalecer las medidas de seguridad informática, asociada a los componentes de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información para el subproceso de Asistencia al Usuario.
- Fortalecer el monitoreo y control en la publicación de los documentos que genera la Subdirección de Asistencia al Usuario para que sea oportuna, exacta y confiable, manteniendo unidad de criterio frente a lo que se divulga al ciudadano.

³ Acta No. 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el pasado 30 de enero del año en curso (donde se aprobaron los Planes Institucionales de la Entidad según los lineamientos del Decreto 612 de 2018), estableciendo que: “La planeación estratégica de la entidad a partir del 2024 se va a trabajar con la metodología de alineación total Mapa de Alineación DIAN Estrategia 2024-2026...”

- Identificar los puntos de contacto que pueden ser objeto de construcción y/o adecuación del espacio físico, para iniciar la gestión necesaria (presupuestal, contractual y de talento humano, entre otros), de manera que se dé cumplimiento a la NTC6047 y a los fines del estado, en lo relacionado con servir a la comunidad, para que todos los ciudadanos, en especial aquellos que tengan algún tipo de discapacidad puedan acceder en igualdad de condiciones y sin restricciones; fortaleciendo la política de servicio en la entidad.
- Reportar de manera oportuna los incidentes y problemas asociados a las soluciones tecnológicas con los sistemas de información, utilizados en los puntos de contacto administrados por la DIAN, realizando el seguimiento a la solución efectiva para una adecuada atención.
- Fortalecer el uso del “*ambiente de pruebas*”⁴ de las aplicaciones Digiturno y ARANDA, para las actualizaciones y/o mejoras de los sistemas de información, de manera que se registre la realidad de las transacciones en los reportes generados por estos.
- Facilitar el acercamiento de la entidad para una mejor experiencia de usuario, conlleva varios frentes de acción en los que se optimicen las diferentes herramientas de servicio, con que se cuenta en los puntos de contacto, tales como:
 - Pantalla de digiturno: en la identificación fija del turno vigente ya que la pantalla que señala los turnos no está configurada para observarlo y queda en blanco, una vez es llamada la atención del turno correspondiente. Además, utilizar esta pantalla para promocionar y dar información estándar sobre los trámites “*Gratis*” de la Entidad;
 - Evaluación del servicio, realizándolo de manera homogénea a nivel nacional y con su respectivo seguimiento;
 - Microsoft Teams, evaluando la viabilidad de adquirir una herramienta tecnológica que permita controlar de manera alineada la atención y medición de esta;
 - Mayor reconocimiento visual de los operadores logísticos y de los funcionarios asignados a kiosco.

Todo lo anterior, articulado con el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas y del recurso humano con que cuenta la Entidad.

⁴ La finalidad del ambiente de pruebas es la de probar y validar nuevas funcionalidades, cambios o mejoras en el software antes de su implementación en el entorno de producción.

- Continuar con la capacitación y sensibilización de los funcionarios adscritos a los puntos de contacto, así como la optimización de las diferentes herramientas tecnológicas con las que se cuentan, a fin de articular las expectativas de los clientes, frente a los servicios realmente prestados.
- Realizar un trabajo articulado, entre los líderes de los procesos responsables de la formulación de las acciones de mejoramiento, frente a los hallazgos producto de la auditoría, en procura de que se subsanen las deficiencias evidenciadas respecto a los mecanismos de atención al ciudadano y mejoren el relacionamiento, la confianza, e imagen institucional, propiciando la mayor satisfacción a las necesidades de los contribuyentes, usuarios y demás actores.



ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Juan Manuel Mosquera Cubides 
Aura Mireya Ochoa Morales 
Edgar Javier Ríos Molina 
Marcos Javier Rojas León 
Clara Evangelina Gaitán Fajardo (Líder) 

Revisó: Luis Alfredo Reyes Parra – Evaluador Despacho OCI 
Edgar Aranda Leyton – Jefe Coordinación Auditoría Integral (A) 



OFICINA DE CONTROL INTERNO
INFORME AUDITORÍA A LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
AMA2024 - 002

PERIODO AUDITADO
1 DE JULIO DE 2023 A 29 DE FEBRERO DE 2024

ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

EDGAR ARANDA LEYTON
JEFE COORDINACIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL (A)

EQUIPO AUDITOR
JUAN MANUEL MOSQUERA CUBIDES
AURA MIREYA OCHOA MORALES
EDGAR JAVIER RÍOS MOLINA
MARCOS JAVIER ROJAS LEÓN
CLARA EVANGELINA GAITÁN FAJARDO (LÍDER)

LUIS ALFREDO REYES PARRA - EVALUADOR DESPACHO OCI

BOGOTÁ D.C., 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

TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN GENERAL.....	3
2. OBJETIVOS.....	3
2.1. Objetivo General.....	3
2.2. Objetivos Específicos	3
3. ALCANCE	4
3.1. Periodo evaluado.....	4
3.2. Dependencias auditadas	4
3.3. Procesos y procedimientos auditados	4
3.4. Selección de muestras	5
4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.....	6
4.1. Actividades realizadas	6
4.2 Beneficio de auditoría	7
4.3 Aspectos generales	8
5. RELACIÓN DE HALLAZGOS	11
6. EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	25
6.1 Ambiente de Control.....	25
6.2. Evaluación del riesgo	27
6.3 Actividades de control	27
6.4 Información y Comunicación	30
6.5 Actividades de monitoreo	31
7. CONCLUSIONES.....	32
8. RECOMENDACIONES	34

INFORME AUDITORÍA A LOS MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AMA2024 - 002

1. DESCRIPCIÓN 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 - CICC, adelantó durante el primer semestre de la presente vigencia, la auditoría a los Mecanismos de Atención al Ciudadano – AMA2024-002, del período comprendido del 1 de julio de 2023 al 29 de febrero de 2024.

La auditoría se enmarcó teniendo en cuenta la transitoriedad de la Planeación Estratégica vigente durante el periodo evaluado, es decir, para los años 2023 y 2024, dado que la Entidad se encuentra trabajando en una metodología de alineación total, mediante un Plan Piloto de Alineación Estratégica¹, en donde se logró evidenciar que dentro del lineamiento estratégico “*Normatividad al Servicio del Cambio*”, se tiene como una de sus iniciativas estratégicas el “*Mejoramiento del modelo del servicio al ciudadano*”, contribuyendo de esta forma al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Con el ejercicio auditor, la OCI contribuye al cumplimiento de la planeación estratégica, considerada como una herramienta gerencial para el desarrollo de la misión de la entidad; conforme con ello, a través de la verificación realizada a la gestión en la atención al ciudadano y de los riesgos asociados a los subprocesos auditados, se identificaron situaciones respecto de las cuales se proponen recomendaciones, lo que permitirá la formulación de acciones de mejora encaminadas a fortalecer la gestión institucional generando mayor confianza en las partes interesadas y grupos de valor.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Efectuar auditoría basada en riesgos con el fin de evaluar y verificar los mecanismos presenciales y virtuales de atención al ciudadano, cumplimiento del marco normativo, atributos del servicio y lineamientos institucionales correspondientes.

2.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el cumplimiento de políticas, normas, procedimientos y lineamientos institucionales que regulan el trámite en la atención presencial y virtual de los

¹ Acta No. 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el pasado 30 de enero del año en curso (donde se aprobaron los Planes Institucionales de la Entidad según los lineamientos del Decreto 612 de 2018), estableciendo que: “*La planeación estratégica de la entidad a partir del 2024 se va a trabajar con la metodología de alineación total Mapa de Alineación DIAN Estrategia 2024-2026...*”

ciudadanos, para el logro de altos niveles de confianza y credibilidad en la ciudadanía.

- Verificar que los canales de atención e interacción ciudadana cumplan con la promesa institucional de prestación del servicio.
- Evaluar bajo los principios de la seguridad digital, los sistemas de información que apoyan el subproceso Asistencia al Usuario, 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.
- 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.
- Fortalecer las actividades de fomento de la cultura de control para la mejora del proceso auditado.

3. ALCANCE

3.1. Periodo evaluado: Del 1 de julio de 2023 al 29 de febrero de 2024.

3.2. Dependencias auditadas

Nivel Central:

- Dirección de Gestión de Impuestos - DGI.
- Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios – SSCAT.
- Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario – CCSEU.

Nivel Local:

- Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá - DSIBTA - Punto de Contacto Centro – BCH.
- Dirección Seccional de Impuestos de Medellín - DSIMLLIN - Punto de Contacto Alpujarra.
- Dirección Seccional de Impuestos de Cali - DSIC - Punto de contacto Sede Centro.

3.3. Procesos y procedimientos auditados

Proceso: Cercanía al Ciudadano.

Subproceso: Asistencia al usuario.

Procedimiento: Atención en canales, PR-CAC-0265 V8.

Proceso: Información, Innovación y Tecnología.

Subproceso: Innovación y Tecnología.

Procedimiento: Gestión de activos de información PR-IIT-0366 V6.

Proceso: Planeación, Estrategia y Control.

Subprocesos: Control Interno / Administración del Sistema de Gestión.

Procedimientos: Autoevaluación del Control y Gestión, PR-PEC-0339 V3. Implementación, Monitoreo y Mejoramiento de la Gestión de Riesgos, PR-PEC-0243 V5.

3.4. Selección de muestras

Para la ejecución de la auditoría se obtuvo información de la Subdirección de Servicio al Ciudadano y puntos de contacto de las Direcciones Seccionales auditadas, para el periodo evaluado que comprende del 1 de julio de 2023 al 29 de febrero de 2024, realizando el análisis y evaluación de los siguientes aspectos:

- Lineamientos para el proceso de relacionamiento con el ciudadano.
- Informe gestión de puntos.
- Manuales operación Digiturno.
- Puntos de contacto a Nivel Nacional y horarios de atención a la ciudadanía.
- Organización logística para la operación.
- Trámites ofertados en página DIAN y de las sedes objeto de revisión.
- Planta de personal.
- Jornadas de capacitación y sensibilización.
- Solicitudes de agendamiento.
- Registros de incidentes - PST de la aplicación Aranda, asociados a los servicios de Digiturno, Muisca y Contac Center.
- Roles en los sistemas de información que apoyan el subproceso Asistencia del Usuario en los canales de atención presencial y telefónica Contact Center.
- Informes de atención en canal telefónico.
- Informe de evaluación del servicio.
- Reportes de contingencias.
- Reporte de las PQSRD presentadas por los ciudadanos, relacionadas con inconvenientes en términos de calidad y oportunidad en la atención de los canales de servicio presencial y telefónico.
- Reporte de campañas, puntos móviles y ferias nacionales de servicio al ciudadano.
- Sistemas de información que apoyan el Subproceso Asistencia al Usuario en los canales de atención presencial y telefónica Contact Center.
- Funcionalidad del Contact Center.
- Autoevaluaciones efectuadas a la gestión e informes de monitoreo de riesgos.
- Gestión documental puntos de contacto.

Adicionalmente, con respecto a incidentes reportados como “*errores de sistema*”, para los tres puntos de contacto auditados, se realizó muestreo no estadístico basado en juicio profesional, atendiendo a los criterios de riesgos definidos y evaluados en el ejercicio auditor y de acuerdo con las actividades establecidas en el programa de auditoría.

4. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La ejecución de la auditoría se realizó basada en los riesgos de la matriz del Proceso Cercanía al Ciudadano - Subproceso Asistencia al Usuario V1 y en la información entregada por las dependencias auditadas, lo que permitió identificar, analizar, verificar y evaluar, entre otros aspectos: el ciclo del servicio, canales de atención presencial y telefónico Contact Center, trámites ofertados, operatividad, acuerdos de niveles de servicio (ANS), reporte de jornadas de sensibilización y capacitación, roles, registro y trazabilidad en los sistemas de información que apoyan el subproceso Asistencia del Usuario, informes de gestión y de atención, autoevaluaciones, accesibilidad a las instalaciones de puntos de contacto y la evaluación de la percepción de la calidad del ciudadano cliente.

Para el cumplimiento de los objetivos del ejercicio auditor, se utilizaron técnicas, tales como: revisión y análisis de información contenida en listado maestro de documentos, reportes y documentos aportados, procedimientos analíticos, comparación e indagación, observación directa de la operación en la atención presencial y virtual, aplicación de cuestionarios a la primera y segunda línea de defensa, verificación de la gestión documental, reuniones presenciales y/o virtuales, entrevistas con los responsables de los procedimientos y procesos auditados, así como, con los funcionarios ejecutores de las actividades para la atención al ciudadano.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.21.4.8 del Decreto 648 de 2017 “*Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública*”, la Dirección de Gestión de Impuestos, presentó a la Oficina de Control Interno la carta de representación, a través de la cual se precisa que la información, su veracidad, calidad y oportunidad, sería suministrada a la auditoría y entregada por los responsables, atendiendo los requerimientos y plazos de la OCI.

4.1. Actividades realizadas

La auditoría se desarrolló interactuando en el Nivel Central, con la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, en su calidad de líder del proceso y la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario. En las Direcciones Seccionales de Impuestos de Bogotá, Medellín y Cali, se realizaron verificaciones en los puntos de contacto BCH, La Alpujarra y Sede Centro respectivamente. Igualmente, se presentaron solicitudes de información y se realizaron reuniones con funcionarios de la Subdirección de Soluciones y Desarrollo.

Dentro de las actividades desarrolladas por el equipo auditor y para cumplir con los objetivos propuestos en el programa de auditoría, se realizó, entre otras las siguientes:

- Revisión del cumplimiento de las políticas, normas, lineamientos y/o procedimientos, así como su actualización y publicación.

- Verificación de los reportes de quejas generados por los aplicativos Muisca y Dynamics365, frente a los mecanismos de atención al ciudadano.
- Revisión de la actualización, completitud, coherencia y pertinencia respecto de los trámites ofertados en la página web de la DIAN y su correcta interrelación, con las páginas SUIT (Sistema Único de Información de Trámites) y el Portal Único del Estado Colombiano - GOV.CO.
- Validación de los datos consolidados en los reportes del Digiturno y Aranda, que dan cuenta de la atención y de los incidentes presentados en cada uno de los puntos de contacto auditados.
- Verificación de la aplicación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información de la DIAN, para los sistemas de información que apoyan el subproceso Asistencia al Usuario.
- Revisión del cumplimiento de la promesa de servicio, mediante el análisis del resultado de los indicadores en el ciclo de servicio de los puntos de contacto auditados, en los canales de atención presencial y telefónico (Contact Center).
- Revisión de roles informáticos vs. planta de personal vigente a corte 15 de marzo de 2024.
- Análisis de reportes de transacciones gestionadas en el Digiturno, identificando anomalías en el registro y la completitud de información asociada a la identificación de clientes así como campos faltantes y errores de digitación.
- Verificación de las obligaciones pactadas entre el proveedor de servicios Business Process Outsourcing (BPO)² y la entidad a través de los informes de supervisión, en lo referente a las gestiones a realizar por el contratista (Contact Center).
- Evaluación de aspectos de la Norma NTC 6047 de 2013, de accesibilidad al medio físico - espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

4.2 Beneficio de auditoría

Resultado del ejercicio auditor y de los diferentes aspectos evidenciados, la Dirección Seccional de Impuestos de Cali, punto de contacto Sede Centro, División de Servicio al Ciudadano y el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano, procedieron a implementar acciones correctivas³ tendientes a subsanar las situaciones evidenciadas las cuales se traducen en el mejoramiento al servicio al ciudadano, tales como:

² Subcontratación de procesos del negocio en proveedores de servicios.

³ Correos electrónicos del 12 y 18 de junio de 2024 de la Jefe del GIT Servicio al Ciudadano Cali Centro.

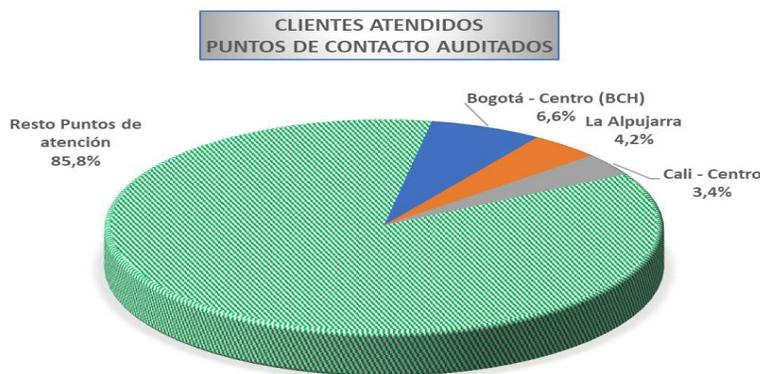
- Se estableció en el agendamiento, a partir del mes de julio, dos funcionarios para la atención de Kiosco de autogestión y dos funcionarios que cumplirán la tarea del filtro, como orientador logístico fijo y flotante, realizando la separación de roles.
- Se llevó a cabo una reunión, el 6 de junio de 2024, entre la División de Servicio al Ciudadano de la DSI Cali, las jefes de los puntos de contacto Centro y Sur y la empresa de vigilancia Intercontinental, con el objetivo de determinar las responsabilidades de los vigilantes, a fin de evitar la intervención de estos, en la orientación del ciudadano.
- Se realizó señalización en el punto de contacto, de la siguiente manera:
 - En la recepción, para diferenciar la atención de asuntos tributarios de los aduaneros.
 - En el atril, para indicar que la activación de turnos se realizará para citas con agendamiento previo.
 - Módulos con atención prioritaria.
 - Horario de atención.
 - Prohibición de ingerir alimentos.
 - Espacios libres de humo.
 - Tiempo de uso de los terminales en el kiosco de autogestión y advertencia sobre el cuidado de la información personal y el almacenamiento de esta en los equipos.
 - Información sobre la conexión de wifi gratuito.
- Se determinó que el orientador logístico fijo, estará desarrollando sus funciones en el atril de Digiturno.
- Se destinó uno de los módulos de atención en el punto de contacto para la Defensoría al Contribuyente y del Usuario Aduanero; y se instalaron pendones para informar sobre la prestación de este servicio.

4.3 Aspectos generales

De acuerdo con información suministrada por la SSCAT, para el periodo evaluado, la DIAN facilitó el servicio a través de 56 puntos de contacto, distribuidos en 42 Direcciones Seccionales de Impuestos, en los cuales además de cumplir con el servicio de asuntos tributarios, se facilita la atención de otros trámites de los procesos relacionados con: Operación Aduanera, Recaudación, Fiscalización, Administración de Cobranzas y Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, en procura de mejorar el relacionamiento de la Entidad con el ciudadano.

En lo referente al Proceso de Cercanía al Ciudadano, en el periodo auditado se atendieron un total de 923.603 ciudadanos, de los cuales los lugares administrativos con mayor cantidad de clientes son: Dirección Seccional de Impuestos Bogotá 22,7%, Medellín 9,4% y Cali 5,6%, concentrando en estas tres DS, el 37.7% del servicio en la atención a nivel nacional. A su vez, en términos de puntos de contacto auditados, BCH - Bogotá, Medellín - La Alpujarra y Cali – Sede Centro, representan el 14,2 % respecto del 100% de clientes atendidos por la entidad, destacándose BCH – Bogotá como el principal punto de atención, como se observa en la siguiente gráfica:

Grafica 1.
Clientes atendidos puntos de contacto auditados



Fuente: Reportes de gestión de SSCAT- Elaboración: Equipo Auditor

De igual forma, para el periodo auditado, se atendieron un total de 982.415 llamadas a través del canal telefónico Contact Center y 16.026 ciudadanos por medio de atención virtual.

En página web de la Entidad, se observó que se tiene publicada la oferta de servicio, para un total de 85 tramites, de los cuales 39 son tributarios, 42 aduaneros y 4 cambiarios.

Con el objetivo de medir la percepción de la calidad del servicio prestado por la DIAN, la SSCAT lideró la aplicación de una encuesta, la cual fue realizada entre el 7 de noviembre al 15 de diciembre de 2023, recibiendo 14.739 respuestas, de “contribuyentes y usuarios que realizaron y/o gestionaron trámites y servicios durante el año 2022-2023, los cuales fueron elegidos aleatoria mente” (sic), obteniendo un puntaje satisfactorio destacado, correspondiente al 90.6% para ese indicador, resultado que fue publicado en enero de 2024⁴.

⁴ “Resultados Encuesta Nacional de Percepción de la Calidad General del Servicio DIAN 2023” – SSCAT.

La Dirección de Gestión de Impuestos y la Subdirección de Servicios al Ciudadano en Asuntos Tributarios, expidieron el Memorando 9 el 24 enero de 2024, definiendo los criterios y bases del nuevo modelo de experiencia del usuario, cuyo objetivo principal consiste en posicionar a la DIAN como una entidad cercana, ágil, eficiente y mejorar sustancialmente el relacionamiento con los ciudadanos, para lo cual debe implementar la modernización y el desarrollo tecnológico de sus canales de atención y contar con un talento humano preparado para esta labor.

En anexos del memorando denominado “*Relacionamiento en canales de servicio*”⁵, se presentan gráficamente el ciclo de servicio para atención presencial y telefónica, así:

Imagen 1. Ciclo de Atención Presencial



Fuente: Memorando 9 de enero de 2024. Anexo presentación relacionamiento con el ciudadano

Imagen 2. Ciclo de Video - atención



Fuente: Memorando 9 de enero de 2024. Anexo presentación relacionamiento con el ciudadano

⁵ Correo electrónico 100202381-018 Respuesta SSCAT - Solicitud información 2. Anexo Relacionamiento con el ciudadano publicado en <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/promesaservicio/Documents/Lineamientos-Relacionamiento-con-el-ciudadano.pdf>

Imagen 3. Atención Telefónica



Fuente: Memorando 9 de enero de 2024. Anexo presentación relacionamiento con el ciudadano

Las gráficas enmarcan el flujo de actividades que apuntan al cumplimiento del objetivo propuesto, mediante la reorientación de los ciclos de servicio y con ello la mejora de la calidad de atención y las dinámicas de trabajo en el servicio al ciudadano, integradas al fortalecimiento del talento humano y la innovación.

5. RELACIÓN DE HALLAZGOS

En desarrollo de la auditoría, fueron dadas a conocer las situaciones encontradas a los responsables del proceso, las cuales de forma posterior se remitieron mediante correo electrónico del 21 de junio de 2024, en el Formato FT-PEC-1997 “*Relación de situaciones encontradas*”, remitiendo copia a la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología, a la Subdirección de Soluciones y Desarrollo y a la Oficina de Seguridad de la Información.

Frente a esto, los auditados tuvieron la oportunidad de presentar sus argumentos y evidencias. Mediante correo electrónico número 100202252-371-2024 del 28 de junio de 2024, la Dirección de Gestión de Impuestos remitió la respuesta a las situaciones encontradas, frente a la cual el equipo auditor procedió a realizar el análisis de los argumentos y soportes presentados, configurándose en seis hallazgos, así:

Hallazgo 1. Desactualización de procedimiento, cartillas, formatos, así como de la información dispuesta para la atención del ciudadano cliente

Nivel Central

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios – SSCAT
Dirección de Gestión Innovación y Tecnología – DGIT

En la revisión efectuada a los documentos que soportan la prestación del ciclo del servicio en la atención del ciudadano cliente, para el periodo comprendido del 1 de julio

de 2023 a 29 de febrero de 2024, respecto de la operatividad en los puntos de contacto auditados: BCH, La Alpujarra y Sede Centro, en las Direcciones Seccionales de Impuestos de Bogotá, Medellín y Cali, respectivamente, se evidenció lo siguiente:

- a) La última actualización realizada a los documentos: PR-CAC-0265 V8 “*Atención en Canales*”, CT-CAC-0052 V4 “*Agendamiento de citas*”, CT-CAC-0054 V3 “*Protocolos de Servicio en la Atención*”, CT-CAC-0056 V3 “*Atención presencial*” y CT-CAC-0057 V4 “*Evaluación del servicio y atención al ciudadano cliente*”, corresponde al 30 de septiembre de 2021, sin embargo, desde esa fecha y hasta el periodo de auditoría, se han venido presentando cambios en el desarrollo de las actividades que contemplan la atención al ciudadano hoy en día, tales como:
- El procedimiento PR-CAC-0265 V8 “*Atención en Canales*”, no contempla la modalidad de atención virtual que se desarrolla en los puntos de contacto, a través de Microsoft Teams, la cual es una plataforma unificada de comunicación y colaboración al servicio de la entidad.
 - El correo subdir_asistencia_cliente@dian.gov.co para remitir la solicitud de inicio de agendamiento de citas, señalado en la Cartilla CT-CAC-0052 V4 “*Agendamiento de Citas*”, no corresponde al usado en la actualidad por las Direcciones Seccionales auditadas (coord_canal_experiencia@dian.gov.co).
 - El formato de agendamiento FT-CAC-2612 V3 “*Solicitud agendamiento de citas*” publicado en el listado maestro de documentos, no está acorde con los tiempos y trámites establecidos a las Direcciones Seccionales por la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, para la programación mensual del agendamiento de citas presenciales y virtuales, a través de lineamientos impartidos mediante correo electrónico del 20 de octubre del 2023.
 - Los acuerdos de niveles de servicio modificados a partir del mes de octubre de 2023 y que se encuentran vigentes, establecidos por la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, difieren de los establecidos en la Cartilla CT-CAC-0057 V4 “*Evaluación del servicio y atención al ciudadano cliente*”, en cuanto a cantidad, tiempos y trámites.
 - Desactualización de la información y trámites publicados en las páginas web SUIT (Sistema Único de Información de Trámites) y el Portal Único del Estado Colombiano GOV.CO, frente a la registrada en la página web de la DIAN, así: los números telefónicos de los puntos de contacto auditados y publicados en las páginas web SUIT y GOV.CO, difieren de los publicados en la página web de la DIAN y además, al establecer

contacto se refieren como “*número inválido y/o marcación errada*”, en los siguientes casos:

Tabla 1
Números telefónicos publicados páginas web DIAN, SUIT y GOV.CO

Punto de Contacto auditado	Página web DIAN	Páginas web SUIT / GOV.CO
BCH	6017451390 3103158129	(1) 4090009 (1) 3256800
La Alpujarra	6046051523 3103158224	(4) 4936800 019001115462 019005550993
Cali Sede Centro	6024897377 3103158178	(2) 6818796 (2) 6828208 -114 019001115462 019005550993

Fuente: Consulta páginas web DIAN, SUIT y GOV.CO, del 17 de abril al 7 de mayo.

Adicionalmente, el link de SUIT de los siguientes trámites, redirecciona a otras actividades y/o entidades, que no corresponden:

Tabla 2
Trámites con direccionamiento errado publicados en página web SUIT

Trámite	Redirecciona a
Exportador Autorizado	Alcaldía Municipal de Choachí – trámite “ <i>Determinantes para el ajuste de un plan parcial</i> ”
Habilitación de depósitos privados transitorios y Habilitación de depósitos privados para mercancías en tránsito en San Andrés Islas	Trámite DIAN “ <i>Habilitación de un depósito público y Habilitación de un depósito público para distribución internacional en San Andrés Islas</i> ”
Habilitación de puntos para la importación y/o exportación por poliductos y/o oleoductos	Gobernación del Magdalena “ <i>Impuesto de Registro</i> ”
Habilitación de zonas de verificación para la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes	Alcaldía de Puerto Boyacá “ <i>Exención del impuesto de espectáculos públicos</i> ”
Habilitación de depósitos de provisiones de abordaje para consumo y para llevar	Alcaldía de San Miguel Santander “ <i>Copia certificado de planos</i> ”
Habilitación de depósitos privados para procesamiento industria	Alcaldía de San Miguel Santander “ <i>Impuesto de espectáculos públicos</i> ”

Fuente: Consulta páginas web DIAN, SUIT y GOV.CO, del 17 de abril al 7 de mayo.

De la misma forma, el link de GOV.CO de los siguientes trámites, redireccionan a otras actividades y/o enlaces inactivos, que no corresponden:

Tabla 3
Trámites con direccionamiento errado en página web GOV.CO

Trámite	Redirecciona a
Actualización del Registro Único Tributario (RUT)	Trámite DIAN " <i>Levantamiento de la suspensión de la inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)</i> "
Certificado de origen	Al ingresar al enlace se observa un aviso que contiene el siguiente texto " <i>La página que ingresaste no se encuentra</i> "
Entregas urgentes	Al ingresar al enlace se observa un aviso que contiene el siguiente texto " <i>El recurso solicitado no ha sido encontrado</i> "

Fuente: Consulta páginas web DIAN, SUIT y GOV.CO, del 17 de abril al 7 de mayo

Por último, el horario de atención señalado para el Punto de Contacto - La Alpujarra en las páginas web SUIT y GOV.CO es de 7:45 a.m. a 3:45 p.m., en la página DIAN 6:45 a.m. a 2:45 p.m., lo que no corresponde con lo informado y evidenciado en visita a ese punto de contacto cuyo horario es 6:45 a.m. a 3:00 p.m.

- b) El procedimiento PR-CAC-0265 V8 "*Atención en Canales*", menciona como documento relacionado el procedimiento PR-PEC-0342 denominado "*Gestión de trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y/o consultas*", a su vez la cartilla CT-CAC-0052 V4 "*Agendamiento de Citas*", hacen referencia al mismo procedimiento PR-PEC-0342, pero en este documento esta denominado como: "*Creación y/o Racionalización de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos*", es decir, con el mismo código se describen dos procedimientos diferentes, los cuales inclusive no se encuentran en el listado maestro de documentos.

Con lo mencionado previamente, se desatiende lo establecido en la Ley 1712 de 2014 "*Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones*", el numeral 2 literal b del MN-IIT-0072 "*Manual de Políticas y Lineamientos de Seguridad de la Información*", los lineamientos de gestión documental en relación con el Procedimiento PR-CAC-0265 V8 "*Atención en Canales*", las Cartillas CT-CAC-0052 V4 "*Agendamiento de citas*", CT-CAC-0054 V3 "*Protocolos de Servicio en la Atención*", CT-CAC-0056 V3 "*Atención presencial*", CT-CAC-0057 V4 "*Evaluación del servicio y atención al ciudadano cliente*" y el numeral 5.3.10 "*Medios de almacenamiento*"; así como, las dimensiones 3. "*Gestión con valores para resultados*", 4. "*Evaluación de Resultados*", 5. "*Información y comunicación*" y 7. "*Control Interno*" en sus componentes "*Evaluación del riesgo*", "*Actividades de control*", "*Actividades de monitoreo*" e "*Información y comunicación*", del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Lo anterior, debido a deficiencias en la aplicación de los controles para la actualización de los lineamientos establecidos en los procedimientos, cartillas, formatos, así como de

la información dispuesta para la atención del ciudadano cliente y el insuficiente seguimiento de las publicaciones web de la Entidad; pudiéndose afectar la prestación del servicio y el cumplimiento de los criterios definidos en las políticas del MIPG, la confianza e imagen institucional y el posible incremento de las PQRS y denuncias por parte de los ciudadanos; exponiendo a la Entidad a los riesgos R1 “*Modelo de servicio al ciudadano definido y aplicado de forma inadecuada*” y R2 “*Canales de servicio institucionales con inconvenientes en términos de calidad y oportunidad en la atención*”, de la matriz de riesgos del Subproceso Asistencia al Usuario V1.

Hallazgo 2. Incumplimiento de políticas, normas, lineamientos, procedimientos, formatos y cartillas, dispuestos para la atención del ciudadano cliente

Nivel Seccional:

DSI Bogotá, DSI Medellín y DSI Cali

Realizadas las validaciones al cumplimiento de las políticas, normas, lineamientos, procedimientos, formatos y cartillas, establecidos para la correcta prestación del ciclo del servicio en la atención del ciudadano cliente, para el periodo comprendido del 1 de julio de 2023 a 29 de febrero de 2024, se evidenció lo siguiente:

- a) Al revisar los 24 correos electrónicos remitidos para la solicitud de agendamiento por parte de las Direcciones Seccionales Auditadas (ocho por seccional), se observó que:

DSI Medellín

- En el punto de contacto La Alpujarra, la solicitud de agendamiento se remite por el jefe Grupo Interno de Trabajo Servicio al Ciudadano.

DSI Bogotá

- En el punto de contacto BCH, la solicitud la hace un funcionario del Despacho de la División de Servicio al Ciudadano, precisando que se realiza atendiendo la instrucción del jefe de la División.

Lo anterior, incumple lo dispuesto en el numeral 4 de la Cartilla CT-CAC-0052 V4 “*Agendamiento de Citas*” la cual indica que la solicitud se debe realizar: “... *por el Director Seccional, y en las ciudades donde se cuenta con más de un punto de atención, esta deberá canalizarse por medio del jefe de la División o quien haga sus veces*”.

- b) Verificada la fecha de envío de los 24 correos electrónicos remitidos para la solicitud de agendamiento por parte de las Direcciones Seccionales auditadas (ocho por seccional), se observó el incumplimiento en el tiempo de remisión de los 20 días hábiles de antelación a la fecha de inicio del servicio de agendamiento, según lo establece el numeral 4 de la Cartilla CT-CAC-0052 V4 “*Agendamiento de Citas*”, así:

Tabla 4
Solicitud agendamiento fuera de término

Punto de Contacto auditado	Fecha limite	Fecha de envío correo	Mes Agendado	Días fuera de término
BCH	21/06/2023	28/06/2023	Julio	5
	21/07/2023	24/07/2023	Agosto	1
	19/10/2023	25/10/2023	Noviembre	4
	21/11/2023	22/11/2023	Diciembre	1
La Alpujarra	20/10/2023	23/10/2023	Noviembre	1
Sede Centro	19/10/2023	24/10/2023	Noviembre	3
	20/12/2023	26/12/2023	Enero	3

Fuente: Correos electrónicos Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Coordinación Canales de Servicio y Experiencia del Usuario

- c) Observada la operación del punto de contacto Cali – Sede Centro, se determinó que los guardas de seguridad orientan en primera instancia al ciudadano acerca del uso del atril para activar la cita y dirigen a los ciudadanos a la recepción para la asignación del turno; de manera que no se cumple con las actividades descritas en el ciclo de servicio para la atención presencial: el “filtro” y “Atención con agendamiento”, señaladas en la tabla 1 “Atención con agendamiento” numeral 3.2.1 de la Cartilla CT-CAC-0056 V3 “Atención Presencial”, donde se especifica, dentro de las acciones a implementar por los servidores públicos, el evitar que los vigilantes “... realicen las actividades propias de filtro y suministro de información a cargo de los servidores públicos de los puntos de contacto”; y lo establecido en el Memorando 9 del 29 de enero de 2024 “Lineamientos para el proceso de Relacionamiento con el ciudadano” Anexo 1 “Lineamientos relacionamiento con el ciudadano” donde se señala que el orientador logístico es el encargado de este rol.
- d) En las nueve terminales de auto gestión revisadas en los puntos de contacto auditados no se permite el acceso a cuentas personales de correo electrónico con dominios diferentes a Outlook y Hotmail, restringiendo el uso de otros gestores de correo personal (Tales como: Gmail, Apple, Yahoo!, entre otros); como consecuencia se limitan el acceso a la información y el contacto formal entre la DIAN con el ciudadano, para la realización de algunos trámites⁶ en los que se requiere el uso del correo electrónico; incumpliendo los artículos 3 y 4, relacionados con los principios de la transparencia y facilitación, de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”.

⁶ Recuperación de contraseña, recuperar contraseña de identidad electrónica, verificación de autenticidad de correo electrónico, presentación de información por envío de archivos (información exógena)

- e) Confrontada la información allegada por la Subdirección Soluciones y Desarrollo y la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario – Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, respecto de los registros de solicitudes PST, para las situaciones de tipo técnico que afectan la prestación del servicio, en la atención en las Direcciones Seccionales auditadas, se evidenció que se presentan diferencias en los reportes de la herramienta Aranda (Muisca y Digiturno) y los casos con “*error del sistema*” presentados en el reporte A18 de la aplicación Digiturno, denotando el incumplimiento de las actividades 7, 8, 9 y 10 descritas en el procedimiento PR-CAC-0265 V8 “*Atención en Canales*”, relacionadas con la creación y respuesta de las solicitudes a la mesa de servicios de tecnología - soporte TIC, así:

Tabla 5
Incidentes tecnológicos Digiturno vs. ARANDA

DSI	Errores Sistema Digiturno Reporte A18		Total errores Sistema Digiturno	Total Incidentes Sistema ARANDA	Diferencia
	Con PST	Sin PST			
Bogotá	6	63	69	843	774
Medellín	0	171	171	428	257
Cali	2	3.435	3.437	161	-3.276
Total	8	3.669	3.677	1.432	

Fuente: Correo electrónico Subdirección Soluciones y Desarrollo y Coordinación Canales de Servicio y Experiencia del Usuario – Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Para el período auditado, se observó que solo se registraron por parte de la División de Servicio al Ciudadano 8 casos con PST, correspondientes a errores del sistema Digiturno y 3.669 sin registro de incidente asociado, a pesar de que en la herramienta ARANDA se reportaron 1.432.

Se identificó un número considerable de diferencias en los incidentes no reportados en ARANDA, frente a los errores en el Digiturno presentados por la DSI Cali (3.276), lo que demuestra que no se están registrando ante la mesa de servicio de tecnología tipificado como un “*error de sistema*”. Para los incidentes presentados por la DSI Bogotá (774) y la DSI Medellín (257) estos tampoco fueron reportados en el sistema ARANDA.

- f) Revisada la implementación de la evaluación de la calidad del servicio percibida en el canal de atención presencial, se observó que la misma no se realiza de forma concurrente y al finalizar la atención del ciudadano cliente en el punto de contacto, incumpliendo lo consignado en el numeral 5.4.1 “*Evaluación de Canales de Atención*” de la cartilla CT-CAC-0057 V4 “*Evaluación del servicio y atención al ciudadano cliente*” que establece: “... se asume como una evaluación concurrente,

concebida para ser aplicada al finalizar cada interacción del ciudadano cliente con los distintos canales de atención”.

- g) Revisados los tiempos de espera de los puntos de contacto auditados se observaron casos que superan la hora de espera en la sala, así: DSI Bogotá BCH -7.152, DSI Cali Sede Centro 6.539 y DSI Medellín La Alpujarra 5.500; incumpliendo lo establecido en los acuerdos de niveles de servicio.

Como se mencionó previamente, se desatiende lo previsto en el CONPES 3975 de 2019 *“Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial”*, los artículos 3 y 4 de la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”*, el Procedimiento PR-CAC-0265 V8 *“Atención en Canales”*, las Cartillas CT-CAC-0052 V4 *“Agendamiento de citas”*, CT-CAC-0056 V3 *“Atención presencial”* y CT-CAC-0057 V4 *“Evaluación del servicio y atención al ciudadano cliente”* y del Memorando 9 del 29 de enero de 2024 *“Lineamientos para el proceso de Relacionamiento con el ciudadano”* Anexo 1; así como, las dimensiones 3. *“Gestión con valores para resultados”*, 4. *“Evaluación de Resultados”*, 5. *“Información y comunicación”* y 7. *“Control Interno”* en sus componentes *“Evaluación del riesgo”*, *“Actividades de control”*, *“Actividades de monitoreo”* e *“Información y comunicación”*, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Lo anterior, debido a deficiencias en la aplicación de los controles, seguimiento y monitoreo para el cumplimiento de los lineamientos establecidos en los procedimientos, cartillas y formatos; la información dispuesta para la atención del ciudadano cliente y las publicaciones web de la Entidad; con lo que se afecta el cumplimiento de los criterios definidos en las políticas del MIPG, la confianza e imagen institucional y el posible incremento de las PQRS y denuncias por parte de los ciudadanos; exponiendo a la Entidad a los riesgos R1 *“Modelo de servicio al ciudadano definido y aplicado de forma inadecuada”* y R2 *“Canales de servicio institucionales con inconvenientes en términos de calidad y oportunidad en la atención”*, de la matriz de riesgos del Subproceso Asistencia al Usuario V1.

Hallazgo 3. Deficiencia de controles en las publicaciones de los documentos del Subproceso Asistencia al Usuario

Nivel Central:

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios – SSCAT

Revisadas las publicaciones realizadas por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, se evidenció lo siguiente:

- a) El Informe anual *“Resultados Encuesta Nacional de Percepción de la Calidad General del Servicio DIAN 2023”* Versión 1 enero de 2024, publicado en la página web de la DIAN, de acceso y consulta a la ciudadanía en general presenta:

- Gráficas incompletas o cortadas que impiden la lectura adecuada. (Págs. 30, 33 y 52)
 - No presenta imagen o tabla asociada en el texto. (Págs. 48, 65 y 66)
 - Páginas en blanco. (Págs. 52 y 60)
 - Falta cuadro o imagen comparativa. (Pág. 71)
 - Inexactitud de los datos: La sumatoria de “Genero” no es igual a 14.593. (Pág. 13)
- b) La Política de Servicio publicada en la página de la DIAN⁷ de acceso y consulta a la ciudadanía en general presenta:
- Errores de ortografía.
 - Sin numeración de páginas (5 páginas).
 - La plantilla publicada se encuentra desactualizada.
 - El pie de página hace referencia a la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.
- c) La Cartilla CT-CAC-0057 V4 “Evaluación del servicio y atención al ciudadano cliente”, en el numeral 4.3 “Tipo de trámite” hace referencia a un enlace cuya ruta electrónica direcciona a una página no encontrada propiedad de la DIAN.

Con lo mencionado previamente, se desatiende lo previsto en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones” en lo relacionado con los principios de la calidad de la información y de la divulgación proactiva de la información, la cartilla CT-CAC-0057 V4 “Evaluación del servicio y atención al ciudadano cliente”, así como, las dimensiones 3. “Gestión con valores para resultados”, 4. “Evaluación de Resultados”, 5. “Información y comunicación” y 7. “Control Interno” en sus componentes “Evaluación del riesgo”, “Actividades de control”, “Actividades de monitoreo” e “Información y comunicación”, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Lo anterior, debido a deficiencias en la aplicación de los controles, seguimiento y monitoreo por parte de la primera y segunda línea de defensa, en las publicaciones web de los documentos de consulta, tanto interna como externa, con lo que se puede afectar el cumplimiento de los criterios definidos en las políticas del MIPG, la confianza e imagen institucional y el posible incremento de las PQRS y denuncias por parte de los ciudadanos; exponiendo a la Entidad a los riesgos R1 “Modelo de servicio al ciudadano definido y aplicado de forma inadecuada” y R2 “Canales de servicio institucionales con inconvenientes en términos de calidad y oportunidad en la atención”, de la matriz de riesgos del Subproceso Asistencia al Usuario V1.

⁷ <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/promesaservicio/Documents/Politica-de-Servicio-DIAN.pdf>

Hallazgo 4. Incumplimiento de las políticas de privacidad y seguridad de la información, evidenciado en los Kioscos de auto gestión de los Puntos de Contacto, con ocasión de los trámites realizados por los ciudadanos

Nivel Central:

**Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios – SSCAT
Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología – DGIT
Oficina de Seguridad de la Información – OSI**

Nivel Seccional:

DSI Bogotá, DSI Medellín y DSI Cali

Al revisar un total de nueve estaciones de cómputo destinadas para los servicios de auto gestión, tres por cada uno de los puntos de contacto auditados (BCH, La Alpujarra y Cali – Sede Centro), se evidenció:

DSI Bogotá, DSI Medellín y DSI Cali

- a) Se permite el acceso a mensajería instantánea (WhatsApp), incumpliendo lo dispuesto en el Capítulo V, artículo 8, numeral 4 “*Usos no permitidos*” literal g de la Resolución DIAN 484 del 24 de enero de 2013 y el numeral 5.4.23 “*Filtros Web*” numeral 2 literal d del MN-IIT-0072 “*Manual de la Política y Lineamientos de Seguridad de la Información*” V5.
- b) En la totalidad de las terminales revisadas, el sistema operativo no cuenta con las últimas actualizaciones que son esenciales para mantener el sistema operativo seguro, quedando expuestos a vulnerabilidades que podrían ser utilizadas por terceros para acceder a datos personales; incumpliendo lo establecido en el Capítulo III, artículo 6, numeral 4 “*Administración de licencias y derechos de uso*” de la Resolución DIAN 484 del 24 de enero de 2013 y el numeral 5.1.32 “*Derechos de propiedad intelectual*” del MN-IIT-0072 “*Manual de la Política y Lineamientos de Seguridad de la Información*” V5.
- c) Para todas las terminales verificadas se evidenció que existen archivos alojados en las carpetas de “*Documentos*”, “*Descargas*” y “*Papelera de reciclaje*”, a partir de julio de 2023 y hasta la fecha de la visita, por parte de los ciudadanos que hacen uso de las estaciones de cómputo, tales como: documentos de identificación personal, facturas electrónicas, información exógena, Rut, certificados y otros documentos de cámara de comercio; incumpliendo lo establecido en el Capítulo II, artículo 4 numerales 1 “*Mantener en reserva y hacer un uso adecuado de la información*” y 5 “*Hacer limpieza del disco del computador*” de la Resolución DIAN 484 del 24 de enero de 2013 y el numeral 5.3.7 “*Escritorio y pantalla despejados*” del MN-IIT-0072 “*Manual de la Política y Lineamientos de Seguridad de la Información*” V5.

DSI Bogotá y DSI Medellín

- d) En una de las terminales dispuestas en el punto de contacto BCH y en una de La Alpujarra, los puertos USB se encuentran habilitados, lo que puede afectar la privacidad y seguridad de la información que reposa en estos equipos; incumpliendo lo establecido en el Capítulo II, artículo 2, numeral 5 “*Medidas de seguridad informática*”, literal a) “*Control de la red e inhabilitación de dispositivos de transmisión de información*” de la Resolución DIAN 484 del 24 de enero de 2013 y del numeral 5.3.10 “*Medios de almacenamiento*” del MN-IIT-0072 “*Manual de la Política y Lineamientos de Seguridad de la Información*” V5.

DSI Medellín

- e) En una de las terminales de auto gestión del punto de contacto La Alpujarra, se encontró instalado Microsoft Office Profesional Plus 2013, sin activación, incrementando la posibilidad de afectar las actualizaciones de seguridad; con lo que se incumple el Capítulo III, artículo 6, numeral 4 “*Administración de licencias y derechos de uso*” de la Resolución DIAN 484 del 24 de enero de 2013 y el numeral 5.1.32 “*Derechos de propiedad intelectual*” del MN-IIT-0072 “*Manual de la Política y Lineamientos de Seguridad de la Información*” V5.

DSI Cali

- f) En las tres terminales del punto de contacto Cali Sede Centro, se evidenció que la contraseña de acceso a los equipos de auto gestión está impresa y adherida a las bases de los monitores, incrementando la posibilidad de afectar la privacidad y seguridad de la información que reposa en estos equipos; incumpliendo el Capítulo II, artículo 2, numeral 3 “*Responsabilidades de los usuarios internos*”, literal b “*Uso confidencial de la contraseña*” de la Resolución DIAN 484 del 24 de enero de 2013 y el numeral 5.3.7 “*Escritorio y pantalla despejados*”, numeral 3, literal f “*Evitar anotar las contraseñas en papeles, evitar colocarlas en el computador o debajo del equipo*” del MN-IIT-0072 “*Manual de la Política y Lineamientos de Seguridad de la Información*” V5.

Con lo mencionado previamente, se desatiende lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 “*Por la cual se dictan las disposiciones generales para la protección de datos personales*”, reglamentada parcialmente por el Decreto 1377 de 2013 y 1081 de 2015, la Resolución DIAN 484 del 24 de enero de 2013 “*Por la cual se determinan las directrices del uso de los equipos de cómputo y el manejo de la información; del uso, instalación y desinstalación de software; del uso del servicio de correo electrónico institucional; del uso institucional de servicios web y de la conexión a Internet en la Unidad Administrativa Especial - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN*” y el MN-IIT-0072 “*Manual de la Política y Lineamientos de Seguridad de la Información*” V5; como se indica en cada una de las observaciones, así como, las dimensiones 2. “*Direccionamiento estratégico y planeación*”, 3. “*Gestión con valores para resultados*”, 4. “*Evaluación de Resultados*”, 5.

“Información y comunicación” y 7. “Control Interno” en sus componentes “Evaluación del riesgo”, “Actividades de control”, “Actividades de monitoreo” e “Información y comunicación”, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Lo anterior, debido al incumplimiento o deficiencia en la aplicación de las normas, políticas o procedimientos de seguridad digital, con lo que se puede afectar la imagen y confianza legítima de la Entidad, los derechos de las personas (habeas data), el cumplimiento de los criterios definidos en las políticas del MIPG y el posible incremento de las PQRS y denuncias por parte de los ciudadanos; exponiendo a la Entidad al riesgo R6 “Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad” de la matriz de riesgos del Subproceso Asistencia al Usuario V1.

Hallazgo 5. Deficiencia en el control de la información registrada en la aplicación Digiturno

Nivel Central:

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios - SSCAT

Nivel Seccional:

DSI Bogotá, DSI Medellín y DSI Cali

Verificada la información allegada por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios y la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, respecto de los registros realizados en el Digiturno en los Puntos de Contacto Auditados, para el periodo objeto de auditoría, en el reporte A18 que incluye las transacciones realizadas en ambiente de producción, se evidenció entre otros:

- a) Identificación errada y con registros en blanco del ciudadano cliente.
- b) Razón social errada y con registros en blanco.
- c) Resultado del trámite con registros en blanco.
- d) Trámites en blanco.

Tabla 6
Registros con inconsistencias en reporte A18- Digiturno

Punto de Contacto - DSI	Identificación		Razón Social y nombre ciudadano		Resultado del Trámite	Trámites
	Errada	En blanco	Errada	En blanco	En blanco	En blanco
BCH - Bogotá	177	140	332	5.890	2.738	2.342
La Alpujarra - Medellín	56	129	21	6.322	2.791	2.142
Sede Centro - Cali	390	106	200	4.080	1.884	1.096
Total	626	375	553	16.292	7.413	5.580

*Fuente: Correos electrónicos Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Coordinación Canales de Servicio y Experiencia del Usuario - Ambiente de producción*

Con lo mencionado previamente, se desatiende lo previsto en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”* en lo relacionado con el principio de la calidad de la información; así como, las dimensiones 3. *“Gestión con valores para resultados”*, 4. *“Evaluación de Resultados”*, 5. *“Información y comunicación”* y 7. *“Control Interno”* en sus componentes *“Evaluación del riesgo”*, *“Actividades de control”*, *“Actividades de monitoreo”* e *“Información y comunicación”*, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Lo anterior, debido a deficiencias en la aplicación de los controles, seguimiento y monitoreo por parte de la primera y segunda línea de defensa, en el registro de las operaciones realizadas por los usuarios en el Digiturno y en el reporte de resultados de la gestión frente a la atención al ciudadano, con la posible incidencia en una correcta toma de decisiones al tener como fundamento información incompleta y poco confiable, con lo que se puede afectar la confianza e imagen institucional, el cumplimiento de los criterios definidos en las políticas del MIPG y el posible incremento de las PQRS y denuncias por parte de los ciudadanos; exponiendo a la Entidad al riesgo R6 *“Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad”* de la matriz de riesgos del Subproceso Asistencia al Usuario V1.

Hallazgo 6. Incumplimiento de características de operatividad de las zonas de acceso público a internet inalámbrico y señalética en los Puntos de Contacto auditados

Nivel Central:

Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios – SSCAT

Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología – DGIT

Oficina de Seguridad de la Información – OSI

Nivel Seccional:

DSI Bogotá, DSI Medellín y DSI Cali

Verificado el servicio de Wifi en los puntos de contacto auditados: Dirección Seccional Impuestos Bogotá - BCH, Dirección Seccional Impuestos Medellín - La Alpujarra y Dirección Seccional Impuestos Cali – Sede Centro, se evidenciaron incumplimientos tanto en algunas de las características de operatividad como de señalética, así:

DSI Bogotá, DSI Medellín y DSI Cali

- a) Se logra acceder a la red pública y gratuita de internet inalámbrico Wifi, desde dispositivos móviles, a diferentes páginas de internet sin filtro alguno, incluyendo páginas de contenido *“... insultante, ofensivo, injurioso, obsceno, violatorio de los derechos de autor y/o que atente contra la integridad de las personas o instituciones”*; incumpliendo lo establecido en el Capítulo V, artículo 8 parágrafo que indica *“La Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y*

Telecomunicaciones, o quien haga sus veces, es la responsable de administrar la conexión y el servicio de Internet institucional, por lo tanto está habilitada para limitar el acceso a determinadas páginas de Internet, los horarios de conexión, los servicios ofrecidos por la red y la descarga de archivos ajenos a los fines institucionales” de la Resolución DIAN 484 del 24 de enero de 2013 y del numeral 5.4.22 “Segregación de redes”, literal d “Lineamientos” del MN-IIT-0072 “Manual de Políticas y Lineamientos de Seguridad de la Información” V5.

DSI Medellín y DSI Cali

- b) En los Puntos de Contacto La Alpujarra y Sede Centro – Cali, no se cuenta con la señalética⁸ (placa informativa, letreros impresos o manuales) que informe al ciudadano, el acceso público y gratuito de internet; incumpliendo lo establecido en la Resolución MINTIC 0003436 de 27 de diciembre de 2017, artículo 2.2.9.2.5. referido a las zonas de acceso público a Internet inalámbrico los cuales deberán contar con una adecuada señalización.

Con lo mencionado previamente, se desatiende el Capítulo II de la Ley 679 de 2001, Título 10 del Decreto 1078 de 2015, referente a las medidas destinadas a prevenir el acceso a contenido perjudicial e inadecuado para menores de edad, a través de redes globales de información, los artículos 4 numeral 3 y 5, de la Resolución MINTIC 0003436 del 27 de diciembre de 2017 *“Por la cual se reglamentan los requisitos técnicos, operativos y de seguridad que deberán cumplir las zonas de acceso a Internet Inalámbrico de que trata el capítulo 2 título 9, parte 2, libro 2 del Decreto 1078 de 2015”,* Capítulo V, artículo 8, parágrafo de la Resolución 484 del 24 de enero de 2013 *“Por la cual se determinan las directrices del uso de los equipos de cómputo y el manejo de la información; del uso, instalación y desinstalación de software; del uso del servicio de correo electrónico institucional; del uso institucional de servicios web y de la conexión a Internet en la Unidad Administrativa Especial - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-DIAN”* y el literal i *“Implementar de forma segura la red de Zona Wifi gratis para la gente según el Decreto 728 de 2017”* y del literal d numeral 5.4.22 *“Segregación de redes”* del MN-IIT-0072 *“Manual de Políticas y Lineamientos de Seguridad de la Información” V5*; así como, las dimensiones 2. *“Direccionamiento estratégico y planeación”,* 3. *“Gestión con valores para resultados”,* 4. *“Evaluación de Resultados”,* 5. *“Información y comunicación”* y 7. *“Control Interno”* en sus componentes *“Evaluación del riesgo”, “Actividades de control”, “Actividades de monitoreo”* e *“Información y comunicación”,* del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

⁸ Resolución MINTIC - 0003436 de 27 de diciembre de 2017, artículo 2.2.9.2.5. *Señalética.* Las zonas de acceso público a Internet inalámbrico deberán contar con una adecuada señalización incluyente que tenga en cuenta las capacidades físicas y cognitivas de los usuarios, de manera que debe permitir y facilitar tanto la ubicación del punto, como las instrucciones para la conexión al servicio, de forma visual y táctil.

Lo anterior, debido a deficiencias en la aplicación de los controles, seguimiento y monitoreo por parte de la primera y segunda línea de defensa, en la aplicación de las normas, políticas o procedimientos de seguridad digital, con lo que se puede afectar la imagen y confianza legítima de la Entidad y los derechos de las personas (habeas data), el cumplimiento de los criterios definidos en las políticas del MIPG y el posible incremento de las PQRS y denuncias por parte de los ciudadanos; con exposición al riesgo R6 “*Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad*” de la matriz de riesgos del Subproceso Asistencia al Usuario V1.

6. EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Resulta necesario destacar lo consagrado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con relación al objetivo del Modelo Estándar de Control Interno, que consiste en proporcionar una estructura de control de gestión que fortalezca el Sistema de Control Interno. A través de parámetros de autogestión, las entidades implementan acciones, políticas y procedimientos para mejorar continuamente su funcionamiento. Los servidores de la Entidad también desempeñan un papel integral en este proceso de autocontrol, apoyado en un esquema de líneas de defensa perfectamente definidas, que interactúan para mejorar la gestión de riesgos y el control.

Así mismo, el objetivo del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, consiste en “*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 la cual cada uno de los servidores de la entidad se constituyen en parte integral (autocontrol).*”⁹

De acuerdo con lo anterior, se analizan los resultados de la auditoría, considerando los 5 componentes del MECI y la responsabilidad y autoridad de las líneas de defensa previstos en la séptima dimensión de Control Interno, así:

6.1 Ambiente de Control

La Entidad ha establecido los mínimos de integridad que deben regir el actuar, a través de pautas que propician la coherencia del quehacer de los servidores públicos y colaboradores, con el desarrollo de los objetivos institucionales, hacia el cumplimiento de la promesa que hace el Estado a la ciudadanía de garantizar el interés general en el servicio público, no obstante, la exposición y materialización de riesgos referidos e interrelacionados con la prestación del servicio, a través de los canales de atención en términos de oportunidad y calidad, evidencian deficiencias respecto a la aplicación de dichas políticas, siendo necesario, por parte de la primera y segunda líneas de defensa, fortalecer la promoción y cumplimiento de los principios del servicio público orientados a la atención de los usuarios.

⁹ MIPG v5, numeral 4.3. Objetivo del MECI actualizado.

Procesos disciplinarios por presuntas faltas disciplinarias

En consulta efectuada sobre noticias con investigaciones disciplinarias y procesos fallados relacionados con el tema auditado, la Subdirección de Asuntos Disciplinarios¹⁰ señaló que, consultada la base de datos de fallos, se encontró seis procesos¹¹ que pueden estar relacionados con mecanismos de atención al ciudadano, los cuales según lo observado, a 20 de marzo de 2024 uno no estaba en firme, toda vez que se encuentra en segunda instancia resolviendo Recurso de Apelación.

Régimen de inhabilidades e incompatibilidades y conflicto de interés

Realizada la verificación mediante la aplicación de cuestionarios, las Direcciones Seccionales de Impuestos de Bogotá, Medellín y Cali y la Subdirección de Servicios al Ciudadano en Asuntos Tributarios - Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, informaron que en el periodo auditado no se reportaron inhabilidades, incompatibilidades y/o conflictos de interés, relacionados con el tema auditado.

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

En las visitas realizadas a los puntos de contacto auditados, mediante aplicación de la “Lista de verificación sobre criterios de accesibilidad - edificaciones espacios de servicio al ciudadano”, se evaluaron aspectos relacionados con la accesibilidad a espacios físicos de atención presencial al ciudadano, enmarcados en la Norma Técnica Colombiana - NTC 6047 de 2013 “Accesibilidad al Medio Físico espacios de servicio al ciudadano en la administración pública”, observando que se ha avanzado en la adecuación de las instalaciones, no obstante, se identificaron oportunidades de mejora en lo referente a “Señalización”, la cual debe complementarse con símbolos gráficos para facilitar su comprensión por todas las personas, se suministren en 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.

Actualización de procesos y procedimientos

En cuanto a este componente, se observó en el desarrollo de la auditoría: desactualización en los documentos que soportan el proceso de atención al usuario y falta de controles en el procedimiento PR-CAC-0265 V8 “Atención en canales”, publicado en el listado maestro de documentos, que incluye las actividades propias del ciclo de servicio; deficiencia en los registros de solicitudes PST, para las situaciones de tipo

¹⁰ Correo electrónico 100 151 188 –105 del 20 de marzo de 2024 – Subdirección de Asuntos Disciplinarios.

¹¹ Con las siguientes sanciones: amonestación, suspensión del cargo o suspensión e inhabilidad.

técnico que afectan la prestación del servicio; falta de la evaluación concurrente de la calidad del servicio al finalizar la atención del ciudadano cliente en el punto de contacto; el incumplimiento tanto de las políticas de seguridad y privacidad de la información como de las características de operatividad de las zonas de acceso público a internet inalámbrico y la deficiencia en el control de la información registrada en la aplicación Digiturno; lo que denota deficiencias en la aplicación de los controles, seguimiento y monitoreo para la mejora en la atención y el relacionamiento de la DIAN con la ciudadanía.

6.2. Evaluación del riesgo

Para la evaluación de los riesgos asociados a los mecanismos de atención al ciudadano, se tuvo como referente la matriz de riesgos del Proceso de Cercanía al Ciudadano – Subproceso Asistencia al Usuario V1 del 4 de octubre de 2022¹², vigente para el periodo auditado.

De acuerdo con los reportes de monitoreo de riesgos del segundo y tercer cuatrimestre del 2023, que fueron enviados por la SSCAT, correspondientes a la matriz de riesgos V1, publicada en DIANNET, y conforme al alcance de la auditoría, se encontró que se materializaron los riesgos R2 *“Canales de servicio institucionales con inconvenientes en términos de calidad y oportunidad en la atención”* en la DSIA Urabá y Tuluá y R6 *“Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad”*, en la DSI Barranquilla.

Por otra parte, según los resultados obtenidos en desarrollo de esta auditoría, el Subproceso de Asistencia al Usuario se encuentra expuesto a los riesgos R1 *“Modelo de servicio al ciudadano definido y aplicado de forma inadecuada”*, R2 *“Canales de servicio institucionales con inconvenientes en términos de calidad y oportunidad en la atención”* y R6 *“Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad”*, por lo que es preciso que, por parte de los responsables del subproceso, se fortalezca el monitoreo en la aplicación de controles existentes y en la determinación de implementar nuevos controles que permitan mitigar la exposición e impacto de estos.

Con respecto al riesgo R6 contenido en la matriz de riesgos del Subproceso en su versión 1, que se materializó durante el periodo auditado y que fue excluido en la versión 2, se precisa la importancia de evaluar con mayor rigor la pertinencia de su eliminación.

6.3 Actividades de control

En ejecución del ejercicio auditor se evaluó la gestión de los riesgos reconocidos en la matriz de riesgos del subproceso Asistencia al Usuario versión 1, relacionada con el

¹² Modificada con la matriz de riesgos v2, publicada en el listado maestro de documentos el 12 de abril de 2024, en la que fue excluido el riesgo 6 de seguridad digital *“Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad”*.

tema auditado, estableciendo la coherencia entre controles de la matriz de riesgos y los controles definidos en los procedimientos, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 7
Correlación de riesgos, hallazgos y controles

Riesgos de la matriz Subproceso	Hallazgo Nro.	Relación de controles matriz de riesgos y procedimientos	Observaciones frente a los controles
R1 "Modelo de servicio al ciudadano y aplicado de forma inadecuada"	<p>1. Desactualización de procedimiento, Cartillas, formatos, así como de la información dispuesta para la atención del ciudadano cliente - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.</p> <p>2. Incumplimiento de políticas, normas, lineamientos, procedimientos, formatos y cartillas, dispuestos para la atención del ciudadano cliente.</p> <p>3. Deficiencia de controles en las publicaciones de los documentos del Subproceso Asistencia al Usuario.</p>	<p>Controles matriz de riesgos:</p> <p>"C1 Realizar jornadas de sensibilización y capacitación según lo establecido en el modelo del servicio institucional DIAN. (Decreto Ley 71 de 2020, cap. VI)"</p> <p>"C2 Realizar el seguimiento al cumplimiento de indicadores operativos de acuerdo a la cartilla CT-CAC-0057 Evaluación del servicio y la atención al ciudadano cliente"</p> <p>"C3 Aplicar las evaluaciones de la experiencia del ciudadano para identificar brechas de servicio"</p> <p>"C4 Aplicar los lineamientos y metodología establecidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, para definir e implementar el Modelo de servicio al ciudadano de la DIAN"</p> <p>"C5. Realizar y ejecutar plan de mejora con base en los resultados obtenidos en la evaluación FURAG frente al cumplimiento de la Política del Servicio al Ciudadano. (Manual Operativo MIPG)"</p> <p>"C6 Revisar de forma periódica la documentación del subproceso, y realizar la actualización cuando se requiera, de acuerdo al PR-PEC-0001 "Documentación del Sistema de Gestión"</p> <p>Controles del procedimiento: Se observa que las actividades descritas en el flujograma no registran actividades de control específicas, excepto la relacionada en la actividad No. 5 referente a la asignación de turno.</p>	<p>C1, C2, C4 y C5 Se evidencia la aplicación de estos controles.</p> <p>Para el C1, se hace necesario reforzar y extender este control a la totalidad de funcionarios asignados a los puntos de contacto, incluyendo aquellos que son de otras dependencias y prestan sus servicios al interior de estos.</p> <p>Se recomienda actualización de los documentos asociados al modelo de servicio al ciudadano.</p> <p>Frente al C5, se recomienda continuar con la aplicación de este control.</p> <p>C3 Deficiente aplicación del control. Se recomienda incorporar y realizar este control al finalizar la atención y de manera concurrente.</p> <p>C6 Falta de aplicación de este control, necesario para evitar la exposición al riesgo. Se recomienda una revisión total a las publicaciones del subproceso de cara al ciudadano y al interior en el listado maestro de documentos.</p> <p>Frente al procedimiento PR-CAC-0265 "Atención en Canales", se recomienda adicionar controles, principalmente en las actividades que permitan mitigar la exposición al riesgo.</p> <p>Con exposición al riesgo.</p>
R2 "Canales de servicio institucionales con inconvenientes en términos de calidad y oportunidad en la atención"	<p>1. Desactualización de procedimiento, Cartillas, formatos, así como de la información dispuesta para la atención del ciudadano cliente - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.</p> <p>2. Incumplimiento de políticas, normas, lineamientos, procedimientos, formatos y cartillas,</p>	<p>Controles matriz de riesgos:</p> <p>"C1 Registrar el incidente detectado en la herramienta de gestión de la mesa de servicio de acuerdo a el PR-IIT-0458¹³ Gestión de Incidentes y PR-IIT-0454 Disponibilidad de la operación tecnológica"</p> <p>"C2 Monitorear y actualizar periódicamente los trámites y OPAS publicados en el SUIT - Sistema Único de Información de Trámites y en el GOV.CO (PR-IIT-0342 Gestión de Trámites y OPAS)"</p>	<p>C1, C2 y C3 Deficiente aplicación del control.</p> <p>Se recomienda dar aplicación del C1 y realizar seguimiento a los incidentes reportados, con el fin de verificar y cumplir con la debida atención al ciudadano.</p> <p>Para el C2, fortalecer el monitoreo a la actualización de trámites ofrecidos por la Entidad y publicados en páginas web, teniendo en cuenta además, lo correspondiente a horarios y números telefónicos.</p>

¹³ PR-IIT-0458 V2 publicado en listado maestro de documentos el 27 de julio de 2024.

Riesgos de la matriz Subproceso	Hallazgo Nro.	Relación de controles matriz de riesgos y procedimientos	Observaciones frente a los controles
	<p>dispuestos para la atención del ciudadano cliente.</p> <p>3. Deficiencia de controles en las publicaciones de los documentos del Subproceso Asistencia al Usuario.</p>	<p>“C3 Realizar la programación de la agenda para la atención presencial y videollamada en el módulo de agendamiento, con base a la capacidad operativa de acuerdo Cartilla CT-CAC-0052 Agendamiento de Citas”</p> <p>“C4 Realizar seguimiento a la asignación de servidores públicos del área de servicio al ciudadano que se encuentran de cara al ciudadano, para garantizar que como mínimo el 50% del total de los servidores se encuentren en el front office, programados en agenda, de acuerdo a lo definido en los lineamientos de la planeación anual para el proceso de Cercanía al Ciudadano”</p> <p>“C6 Solicitar los recursos presupuestales para la contratación de los servicios BPO (Business Process Outsourcing) de acuerdo a la planeación y necesidades identificadas. PR-ADF-0278 Elaboración y actualización del Plan Anual de Adquisiciones”</p> <p>“C7 Realizar el entrenamiento en el puesto de trabajo, la inducción o reinducción, así como, jornadas de capacitación asociada a temas específicos requeridos para la prestación de servicio al Ciudadano. (PR-TAH-0097 Inducción a servidores públicos y entrenamiento en el puesto de trabajo)”</p> <p>Controles del procedimiento: Se observa que las actividades descritas en el flujograma no registran actividades de control específicas, excepto la relacionada en la actividad No. 5 referente a la asignación de turno.</p>	<p>Respecto al C3, es necesario hacer cumplir lo estipulado, en cuanto a los términos y condiciones, así como del responsable en remitir la solicitud para el agendamiento.</p> <p>C4, C6 y C7 Se evidencia la aplicación de estos controles.</p> <p>Se recomienda continuar con la aplicación de los controles C4 y C6. Y reforzar y extender el Control C7, a la totalidad de funcionarios asignados a los puntos de contacto, incluyendo aquellos que son de otras dependencias y prestan sus servicios al interior de estos.</p> <p>Frente al procedimiento PR-CAC-0265 “Atención en Canales”, se recomienda adicionar controles, principalmente en las actividades que permitan mitigar la exposición al riesgo.</p> <p>Con exposición al riesgo.</p>
<p>R6 “Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad”</p> <p>Este riesgo fue excluido de la matriz V2, publicada el 12 de abril de 2024.</p> <p>Se recomienda evaluar la relevancia de este riesgo, más aún, teniendo en cuenta los hallazgos producto de la auditoría.</p>	<p>4. Incumplimiento de las políticas de privacidad y seguridad de la información, evidenciado en los Kioscos de auto gestión de los Puntos de Contacto, con ocasión de los trámites realizados por los ciudadanos.</p> <p>5. Deficiencia en el control de la información registrada en la aplicación Digiturno.</p> <p>6. Incumplimiento de características de operatividad de las zonas de acceso público a internet inalámbrico y señalética en los Puntos de Contacto auditados.</p>	<p>Controles matriz de riesgos:</p> <p>“C1 Registrar el incidente detectado en la herramienta de gestión de la mesa de servicio de acuerdo a el PR-IIT-0458 Gestión de Incidentes y PR-IIT-0454 Disponibilidad de la operación tecnológica”</p> <p>“C2 Solicitar la creación o ajuste del sistema de Información en la herramienta de gestión de la mesa de servicio, de acuerdo a el PR-IIT-0153 Gestión de proyectos de tecnología”</p> <p>“C3 Participar en las capacitaciones programadas en el Plan Institucional de Capacitación PIC asociadas a seguridad digital”</p> <p>“C4 Realizar sesiones de capacitación (individuales o colectivas) tanto de las herramientas informáticas, como de los conocimientos técnicos y jurídicos en las dependencias, en atención a la Ley 1952 de 2019, art. 38 ítem 42 y el CG-TAH-0002 Código de ética de los servidores públicos de la DIAN”</p> <p>“C5 Realizar seguimiento a la gestión de roles de los sistemas de información, en cumplimiento de lo establecido en el PR-IIT-0455 Gestión de accesos”</p>	<p>C1 y C2 Deficiente aplicación de los controles.</p> <p>Se recomienda fortalecer el registro de los incidentes técnicos del software y/o hardware en los puntos de contacto, que afectan la gestión del servicio, siendo participes, según el caso, en los ajustes y mejoras de los sistemas de información dispuestos para la atención al ciudadano.</p> <p>C3, C4, C5, C6, C7, C8 y C9 Se evidencia la aplicación de estos controles.</p> <p>Para los controles C3, C4 y C6, es importante reforzar y extender los controles a la totalidad de funcionarios asignados a los puntos de contacto, incluyendo aquellos que son de otras dependencias y prestan sus servicios al interior de estos.</p> <p>Se recomienda continuar con la aplicación del control de roles C5 y a su vez, fortalecer su uso en “ambiente de pruebas”, para las actualizaciones y/o mejoras de los sistemas de información.</p>

Riesgos de la matriz Subproceso	Hallazgo Nro.	Relación de controles matriz de riesgos y procedimientos	Observaciones frente a los controles
		<p>“C6 Programar e implementar capacitaciones y campañas educativas. Ley 1952 de 2019, art. 38 ítem 42, Código de Ética DIAN, Memorando 165 de 2016”</p> <p>“C7 Custodiar las unidades documentales de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Subdirección Administrativa y la Oficina de Seguridad de la Información. PR-ADF-0163 Organización de los archivos de gestión en la UAE DIAN y el IN-ADF-0132 Manejo de los archivos en la UAE DIAN”</p> <p>“C8 Informar al Jefe inmediato sobre la pérdida parcial o total de unidades documentales a su cargo. Art. 7 del Acuerdo No 007 del 15 OCT 2014 Archivo General de la Nación”</p> <p>“C9 Presentar la correspondiente denuncia a la Fiscalía General de la Nación, toda vez que los archivos e información pública son bienes del Estado. Art. 7 del Acuerdo No 007 del 15 OCT 2014 Archivo General de la Nación”</p> <p>Controles del procedimiento: Se observa que las actividades descritas en el flujograma no registran actividades de control específicas.</p>	<p>Continuar con la aplicación de los Controles C7, C8 y C9, según corresponda.</p> <p>En la matriz de riesgos, no se evidencia controles frente al adecuado registro de la información en el Digiturno, así como tampoco frente a la política de seguridad de la información.</p> <p>Frente al procedimiento PR-CAC-0265 “Atención en Canales”, se recomienda adicionar controles, principalmente en las actividades que permitan mitigar la exposición al riesgo.</p> <p>Con exposición al riesgo.</p>

Fuente: Construcción propia equipo auditor OCI - Papeles de trabajo de la Auditoría a los Mecanismos de Atención al Ciudadano AMA2024-002 y Matriz de Riesgos del Subproceso v1.

De la tabla anterior, se infiere, exposición de los riesgos uno, dos y seis, debido a que los controles existentes en la matriz del subproceso, en algunos casos son deficientes y en otros, falta su aplicación. Adicionalmente, en el procedimiento PR-CAC-0265 “Atención en Canales” es necesario adicionar controles, principalmente en las actividades que permitan mitigar la exposición al riesgo.

Por lo anteriormente expuesto, es necesario fortalecer la aplicación de los controles existentes y evaluar la pertinencia de incorporar otros, que permitan una mayor gestión y monitoreo para mitigar el impacto de materialización de los riesgos.

6.4 Información y Comunicación

Se identificó que como sistemas y herramientas de apoyo a la gestión, en atención al ciudadano se cuenta con Digiturno, Muisca, Dynamics365 y como medio de comunicación Microsoft Teams en lo referente a la video-atención, la cual se implementó de manera temporal en respuesta a la necesidad de mantener la cercanía y el servicio a la ciudadanía, desde la época de pandemia y que ha trascendido hasta la fecha, debido a que es una opción para la interacción.

Actualmente la entidad trabaja en un proyecto denominado omnicanalidad que hace referencia a una estrategia que permite desarrollar una experiencia al cliente unificada, continua e integral, teniendo al cliente como centro, orientado a que puedan hacer el mejor uso de los canales de atención preferidos, apuntando a mejorar la comunicación y los procesos.

Frente a este componente, se visitaron las bodegas denominadas Naturales I y Naturales II de la DSI Bogotá y San Nicolas de la DSI Cali, en donde si bien no se evidenció que cuenten con el plan de desastres archivísticos, se observó que, en la infraestructura destinada para la conservación y almacenamiento de los documentos, existen elementos tales como extintores, detectores de humo, alarmas de incendio y robo y termohigrómetros, los cuales hacen parte de este.¹⁴

De igual forma, como ya se mencionó, se observó: desactualización en los documentos que soportan el proceso de atención al usuario y la información y trámites publicados en las páginas web SUIT (Sistema Único de Información de Trámites) y el Portal Único del Estado Colombiano GOV.CO, frente a la registrada en la página web de la DIAN; restricción en el uso de gestores de correo personal (Gmail, Apple, Yahoo!, entre otros); errores y espacios en blanco en los reportes y documentos generados por el área y falta de señalética que informe al ciudadano el acceso público y gratuito de internet, lo que denota la necesidad de fortalecer y gestionar de mejor manera esta dimensión de MIPG.

Se evidencia que los activos de información fueron actualizados el pasado 26 de julio de 2023 y que en las visitas realizadas a los puntos de contacto BCH, La Alpujarra y Cali Sede Centro, como apoyo en la operación, se gestionan en Excel las novedades administrativas del personal adscrito, con la finalidad de proyectar la programación de la oferta de agendamiento del mes siguiente, siendo importante revisar su inclusión en la herramienta GRC de NOVASEC¹⁵.

6.5 Actividades de monitoreo

La SSCAT reportó que durante el período de la auditoría y de acuerdo con el Procedimiento PR-PEC-0339 V3 "*Autoevaluación del Control y Gestión*", se realizó la revisión de las metas del TBG e indicadores de procedimiento, así como al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC, relacionados con los mecanismos de atención al ciudadano, observándose que las actividades planteadas se habían cumplido según programación inicial.

Así mismo, se revisaron las metas proyectadas para el año 2023 bajo la óptica de las políticas estatales enfocadas al cierre de brechas en la evasión y el contrabando,

¹⁴ Aspectos que se abordan en la Auditoría a la Gestión Documental AGD 2024-004.

¹⁵ Sistema de información en donde se hace el registro, seguimiento y control de los activos de seguridad de la información. Herramienta para la gestión del riesgo en seguridad de la información en la DIAN. <https://grc.dian.gov.co/novasecMS/autenticacion.php>

priorizando, entre otros, el nuevo servicio de diligenciamiento de renta formulario 210, la salida a producción del nuevo sistema de PQSRD Dynamics365, así como la re-dinamización del relacionamiento con el ciudadano, razón por la cual se realizaron visitas de acompañamiento a las Direcciones Seccionales¹⁶.

La SSCAT lideró la aplicación de una encuesta anual de percepción de la calidad, entre el 7 de noviembre al 15 de diciembre de 2023 a una muestra de ciudadanos clientes, no obstante, se observó falta de la evaluación concurrente de la calidad del servicio al finalizar la atención del ciudadano cliente en el punto de contacto; denotando deficiencia en las actividades de seguimiento y monitoreo.

De otra parte, se verificó la solicitud y anexos allegados a la Oficina de Control Interno, por parte de la Dirección de Gestión de Impuestos, para retiro de los hallazgos de los planes de mejoramiento de los entes de control - vigencia 2023, determinando que no se excluyeron hallazgos relacionados con el tema de auditoría.

Como resultado de esta auditoría, frente a este componente se evidenciaron los seis hallazgos referidos a: Desactualización del procedimiento, cartillas, formatos y de la información dispuesta para la atención del ciudadano cliente; Incumplimiento de políticas, normas y lineamientos para la atención, y para la privacidad y seguridad de la información de los usuarios, y de igual forma frente a las características de operatividad de las zonas de acceso público a internet inalámbrico y señalética en los puntos de contacto auditados; Deficiencia de controles en las publicaciones de los documentos del Subproceso Asistencia al Usuario y de la información registrada en la aplicación Digiturno; lo que denota deficiencia en las actividades de supervisión y autoevaluación que le asiste a la primera y segunda línea de defensa.

7. CONCLUSIONES

- Los procedimientos, cartillas y formatos del Subproceso Asistencia al Usuario, se encuentran desactualizados frente a los lineamientos impartidos por la Subdirección de Atención al Ciudadano en Asuntos Tributarios, que orientan actualmente la operatividad de la atención del ciudadano cliente.
- La información publicada de algunos de los trámites que ofrece la DIAN en las páginas Web (DIAN, GOV.CO, SUIT¹⁷), no está actualizada debido a la falta de definición de los responsables de esta actividad, lo que afecta la confianza, imagen, credibilidad y la prestación del servicio, en la medida que dificulta el acceso de la ciudadanía a los trámites en lo referente a su descripción, requisitos, resultados y soporte legal entre otros.

¹⁶ Respuesta a solicitud de información 25 correo electrónico del 4 de junio de 2024

¹⁷ Sistema Único de Información de Trámites

- Respecto a la atención virtual, no hay sincronización de los sistemas, no hay forma de medir el tiempo automáticamente, quedando a discrecionalidad del funcionario en la activación y finalización de la llamada. No existe integralidad entre la solución actual de videoconferencia Teams y Digiturno, lo que impide obtener una métrica exacta frente a la atención virtual.
- La entidad cuenta con un canal de atención “*Contact Center*”, el cual es considerado como un mecanismo de orientación a los ciudadanos que requieren atención diferente a la presencial frente a los trámites y/o servicios que ofrece la DIAN, el cual debe contribuir con la generación de confianza y satisfacción a la ciudadanía, lo que implica un mayor seguimiento y monitoreo respecto de sus operaciones.
- La falta de una evaluación concurrente de la calidad del servicio en los puntos de contacto, dificulta la medición de la calidad de la atención ofrecida por la DIAN de forma continua e inmediata, aunque se disponga de la encuesta anual de percepción de la calidad realizada por la SSCAT.
- En las actividades realizadas en los kioscos de autogestión de los puntos de contacto auditados, se aplican parcialmente las políticas de seguridad y privacidad de la información establecidas por la DIAN, exponiendo a la Entidad al riesgo R6 “*Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad*” de la matriz de riesgo del Subproceso de Asistencia al Usuario V1, y a vulnerabilidades que podrían ser utilizadas por terceros, para acceder a datos personales como son: robo de identidad, extracción de información, phishing y ataques de ingeniería social, malware y virus, estafas y fraudes en línea, entre otros.
- En los puntos de contacto auditados, los requisitos operativos y de seguridad relacionados con las zonas de acceso público y gratuito a internet, permiten el acceso sin restricción alguna a todo tipo de contenido, con lo que se puede afectar la imagen, la confianza legítima de la Entidad, los derechos de las personas (habeas data) y el posible incremento de las PQRS y denuncias por parte de los ciudadanos.
- En los puntos de contacto La Alpujarra y Sede Centro no se observa la señalética (placa informativa, letreros impresos o manuales) que les permita a los usuarios, identificar que en la Entidad se cuenta con un servicio wifi público y gratuito, limitando el acceso a este servicio y a la información.
- Los servicios que se prestan en los puntos de contacto incluyen, además de los trámites relacionados con RUT, aquellos referentes a temas aduaneros, de recaudación e incluso de la defensoría del contribuyente; sin embargo, no están articulados en el ciclo de servicio de relacionamiento con el ciudadano establecido por la Subdirección de Atención al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

- El riesgo R6 relacionado con “*Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad*” fue excluido de la matriz Riesgos del Subproceso Asistencia al Usuario en su versión 2 publicada, pese a que durante el desarrollo de la auditoría, se evidenció la exposición y materialización de este en la ejecución de las actividades del ciclo de servicio en la atención al ciudadano.
- La calidad y vigencia de las publicaciones correspondientes al subproceso de Asistencia al Usuario no se encuentra acorde con los principios de la información y divulgación proactiva, afectando el acercamiento con el ciudadano, frente al conocimiento de las políticas, los servicios y avances en el relacionamiento de estos con la Entidad, y el logro de una mejor experiencia de los usuarios.
- La entidad ha avanzado en la adecuación de instalaciones, en cumplimiento de la NTC 6047 de 2013 “*Accesibilidad al Medio Físico espacios de servicio al ciudadano en la administración pública*”, no obstante, se identificaron oportunidades de mejora en lo referente a la señalización incluyente y en lo relacionado con sillas mobiliario para la población vulnerable en general.

8. RECOMENDACIONES

- Revisar, ajustar y actualizar los procedimientos, cartillas y formatos y demás publicaciones que sirvan de apoyo a la gestión del servicio prestado por la Entidad de cara al cliente.
- Definir la dependencia responsable y competente frente a la actualización y seguimiento del portafolio de trámites y servicios, en cada una de las páginas web establecidas para su publicación (SUIT, GOV.CO y web DIAN), de tal forma que se pueda atender oportunamente las modificaciones que se presenten en cada uno de estos y por ende, la socialización y conocimiento por parte de la ciudadanía y partes interesadas.
- Mantener el seguimiento y control a la ejecución del contrato de prestación del servicio Contact Center para la Entidad, por tratarse de un mecanismo de atención que contribuye a posicionar la imagen institucional y el ofrecimiento de una mejor experiencia en las relaciones con el ciudadano.
- Aplicar y evaluar de manera continua las mediciones que permitan obtener de manera confiable y veraz, la percepción del ciudadano frente a la prestación del servicio ofrecido por la DIAN, en concordancia con el Plan Piloto de Alineación

Estratégica¹⁸, lineamiento estratégico “*Normatividad al Servicio del Cambio*”, en su iniciativa estratégica “*Mejoramiento del modelo del servicio al ciudadano*”.

- Fortalecer las medidas de seguridad informática, asociada a los componentes de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, en los kioscos de autogestión, tales como, cifrado de datos, acceso restringido a los documentos y actualizaciones regulares de software. Adicionalmente, realizar campañas de divulgación a fin de crear conciencia sobre los riesgos digitales y la necesidad de proteger la información personal en entornos públicos como los kioscos.
- Monitorear de forma permanente, por parte de los funcionarios adscritos a los puntos de contacto de las diferentes seccionales, las actividades realizadas en kioscos de autogestión, orientando a los clientes a realizar sus operaciones de forma segura, una vez finalizadas las transacciones propias del ciudadano, de acuerdo con lo consagrado en el Manual de políticas y lineamientos de seguridad de la información de la DIAN.
- Requerir al proveedor de servicios de Wifi Gratuito “*Zona + Digital Mejor País*”, a fin de que implemente parámetros que limiten el acceso y navegación en internet, que implique un alto riesgo de malware, para proteger los datos personales de los clientes y que restrinja el contenido inadecuado acorde con las políticas y lineamientos de Gobierno Digital.
- Implementar en los puntos de contacto a nivel nacional la “*señalética*”, que permita informar sobre las condiciones de uso y conexión a servicios de Wifi Gratuito “*Zona + Digital Mejor País*” que ofrece la DIAN.
- Gestionar con las diferentes dependencias de la DIAN que ofrecen sus trámites en los puntos de contacto, las actividades que permitan concertar un único ciclo de servicio y a su vez, mejorar el proceso de atención y relacionamiento con el ciudadano, impactando positivamente en la imagen institucional.
- Evaluar la viabilidad de incorporar un riesgo que permita fortalecer las medidas de seguridad informática, asociada a los componentes de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información para el subproceso de Asistencia al Usuario.
- Fortalecer el monitoreo y control en la publicación de los documentos que genera la Subdirección de Asistencia al Usuario para que sea oportuna, exacta y confiable, manteniendo unidad de criterio frente a lo que se divulga al ciudadano.

¹⁸ Acta No. 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado el pasado 30 de enero del año en curso (donde se aprobaron los Planes Institucionales de la Entidad según los lineamientos del Decreto 612 de 2018), estableciendo que: “La planeación estratégica de la entidad a partir del 2024 se va a trabajar con la metodología de alineación total Mapa de Alineación DIAN Estrategia 2024-2026...”

- Identificar los puntos de contacto que pueden ser objeto de construcción y/o adecuación del espacio físico, para iniciar la gestión necesaria (presupuestal, contractual y de talento humano, entre otros), de manera que se dé cumplimiento a la NTC6047 y a los fines del estado, en lo relacionado con servir a la comunidad, para que todos los ciudadanos, en especial aquellos que tengan algún tipo de discapacidad puedan acceder en igualdad de condiciones y sin restricciones; fortaleciendo la política de servicio en la entidad.
- Reportar de manera oportuna los incidentes y problemas asociados a las soluciones tecnológicas con los sistemas de información, utilizados en los puntos de contacto administrados por la DIAN, realizando el seguimiento a la solución efectiva para una adecuada atención.
- Fortalecer el uso del “ambiente de pruebas”¹⁹ de las aplicaciones Digiturno y ARANDA, para las actualizaciones y/o mejoras de los sistemas de información, de manera que se registre la realidad de las transacciones en los reportes generados por estos.
- Facilitar el acercamiento de la entidad para una mejor experiencia de usuario, conlleva varios frentes de acción en los que se optimicen las diferentes herramientas de servicio, con que se cuenta en los puntos de contacto, tales como:
 - Pantalla de digiturno: en la identificación fija del turno vigente ya que la pantalla que señala los turnos no está configurada para observarlo y queda en blanco, una vez es llamada la atención del turno correspondiente. Además, utilizar esta pantalla para promocionar y dar información estándar sobre los trámites “*Gratis*” de la Entidad;
 - Evaluación del servicio, realizándolo de manera homogénea a nivel nacional y con su respectivo seguimiento;
 - Microsoft Teams, evaluando la viabilidad de adquirir una herramienta tecnológica que permita controlar de manera alineada la atención y medición de esta;
 - Mayor reconocimiento visual de los operadores logísticos y de los funcionarios asignados a kiosco.

Todo lo anterior, articulado con el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas y del recurso humano con que cuenta la Entidad.

¹⁹ La finalidad del ambiente de pruebas es la de probar y validar nuevas funcionalidades, cambios o mejoras en el software antes de su implementación en el entorno de producción.

- Continuar con la capacitación y sensibilización de los funcionarios adscritos a los puntos de contacto, así como la optimización de las diferentes herramientas tecnológicas con las que se cuentan, a fin de articular las expectativas de los clientes, frente a los servicios realmente prestados.
- Realizar un trabajo articulado, entre los líderes de los procesos responsables de la formulación de las acciones de mejoramiento, frente a los hallazgos producto de la auditoría, en procura de que se subsanen las deficiencias evidenciadas respecto a los mecanismos de atención al ciudadano y mejoren el relacionamiento, la confianza, e imagen institucional, propiciando la mayor satisfacción a las necesidades de los contribuyentes, usuarios y demás actores.



ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Juan Manuel Mosquera Cubides 
Aura Mireya Ochoa Morales 
Edgar Javier Ríos Molina 
Marcos Javier Rojas León 
Clara Evangelina Gaitán Fajardo (Líder) 

Revisó: Luis Alfredo Reyes Parra – Evaluador Despacho OCI 
Edgar Aranda Leyton – Jefe Coordinación Auditoría Integral (A) 