



**OFICINA DE CONTROL INTERNO**  
**AUDITORÍA PROCEDIMIENTOS DE FISCALIZACIÓN - APF 2025-004**

**PERIODO AUDITADO**  
1 DE ENERO DE 2024 A 31 DE ENERO DE 2025

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

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

**EQUIPO AUDITOR**  
AURA MIREYA OCHOA MORALES  
CÉSAR ANDRÉS VIDAL RUEDA  
CLARA EVANGELINA GAITÁN FAJARDO  
JACKELINE GARCÍA RAMÍREZ  
JOSÉ RODOLFO MARTÍNEZ RAMÍREZ  
KATIANA MARCELA QUINTERO RODRÍGUEZ  
YOLANDA MEDINA PULIDO  
DORIS LILIANA MACHADO GONZÁLEZ (LÍDER)

**EDGAR ARANDA LEYTON**  
**EVALUADOR DESPACHO OCI**

**BOGOTÁ D.C., JULIO DE 2025**

## TABLA DE CONTENIDO

1.	DESCRIPCIÓN GENERAL.....	3
2.	OBJETIVOS.....	3
	2.1 Objetivo General.....	3
	2.2 Objetivos Específicos .....	3
3.	DESARROLLO DE LA AUDITORÍA.....	3
	Aspectos generales.....	4
4.	RELACIÓN DE HALLAZGOS .....	5
5.	EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	18
	5.1 Ambiente de Control.....	18
	5.2. Evaluación del riesgo .....	20
	5.3 Actividades de control .....	20
	5.4 Información y Comunicación .....	27
	5.5 Actividades de monitoreo .....	28
6.	CONCLUSIONES.....	28
7.	RECOMENDACIONES .....	30

## AUDITORÍA A LOS PROCEDIMIENTOS DE FISCALIZACIÓN APF 2025-004

### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL

La Oficina de Control Interno – OCI, en cumplimiento de la función de evaluación y seguimiento a la gestión institucional y dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG V6, realizó la auditoría a los Procedimientos de Fiscalización – APF 2025-004, teniendo en cuenta la Planeación Estratégica de la organización vigente para el periodo evaluado, en este sentido el ejercicio se enmarcó en los componentes del Mapa de Alineación total DIAN 2025, con el cual se pretende unificar las acciones de todos los colaboradores, en busca la corresponsabilidad en los resultados alcanzados, es así como el ejercicio aporta al cumplimiento de los Lineamientos Estratégicos: *“Lucha contra la evasión y el contrabando, basada en evidencia rigurosa”*, se tiene como Indicador Estratégico *“Percepción de la experiencia”* y Elemento de Visión *“Confianza del ciudadano”*.

### 2. OBJETIVOS

#### 2.1 Objetivo General

Efectuar auditoría basada en riesgos a la atención y gestión de denuncias por posibles infracciones Tributarias, Aduaneras y Cambiarias.

#### 2.2 Objetivos Específicos

- Verificar el cumplimiento normativo de los procedimientos, lineamientos, programas, planes y políticas para la atención de denuncias Tributarias, Aduaneras y Cambiarias - TAC.
- Verificar el cumplimiento de los términos para adelantar la gestión de fiscalización y generar las actuaciones administrativas correspondientes.
- Evaluar los sistemas de información o herramientas que apoyan el subproceso de Fiscalización y Liquidación, bajo los principios de las políticas de gobierno digital y de seguridad digital (integridad, confidencialidad, disponibilidad y autenticidad).
- Evaluar los componentes del Sistema de Control Interno – SCI y la implementación de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, que apliquen en los procedimientos auditados.
- Fortalecer las actividades de fomento de la cultura de control para la mejora del proceso auditado.

### 3. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La Oficina de Control Interno desarrollo la auditoria a los *“Procedimientos de Fiscalización - APF 2025-004”* basada en los riesgos de las matrices del *“Subproceso de Fiscalización y Liquidación”* V4 del 29/11/2021, del *“Subproceso de Cercanía al Ciudadano”* V2 del 12/04/2024, del *“Subproceso de Innovación y Tecnología”* V3 del 12/08/2022, del *“Subproceso de Seguridad de la Información”* V2 del 12/03/2024 y del Subproceso de Administración del Sistema de Gestión V3 del 1/12/2023.

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 Fiscalización, Impuestos, Innovación y Tecnología y la Oficina de Seguridad de la Información, presentaron a la Oficina de Control Interno las cartas de representación, a través de las cuales se precisa que la información, su veracidad, calidad y oportunidad, sería

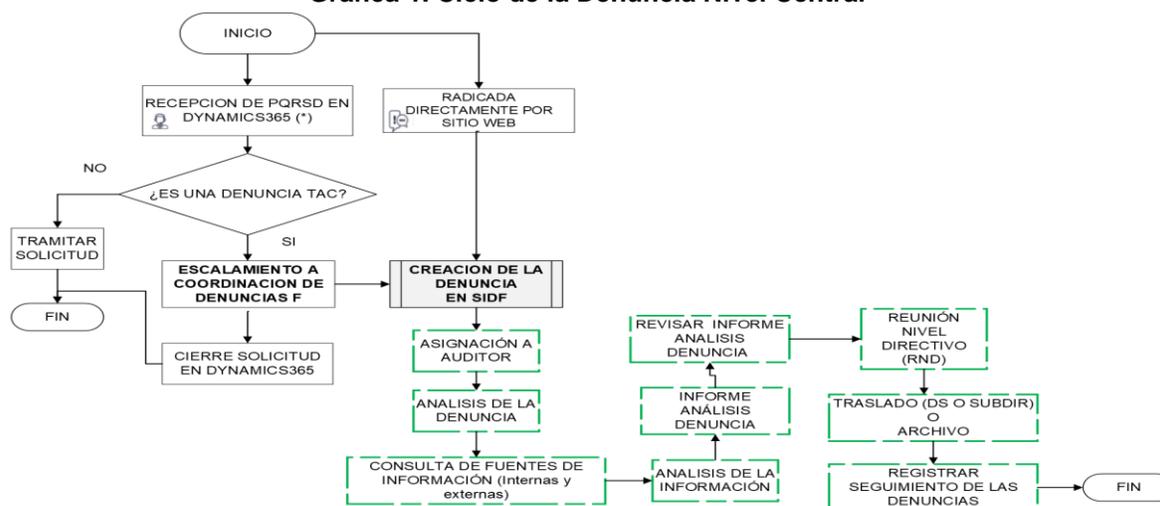
suministrada a la auditoría y entregada por los responsables, atendiendo los requerimientos y plazos de la OCI.

La selección de muestras se efectuó atendiendo los criterios de riesgos previamente definidos en el ejercicio auditor en el Subproceso de Fiscalización y Liquidación, Servicios TI y Seguridad y Privacidad de la Información.

### Aspectos generales

Las denuncias de fiscalización están definidas como la “puesta en conocimiento por parte de terceros ante la DIAN, de una conducta presuntamente irregular a cargo de sujetos obligados, para que se adelante la correspondiente investigación tributaria, aduanera y / o cambiaria. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.”<sup>1</sup>. A continuación, se presenta el diagrama con el ciclo de la denuncia en la DIAN:

**Gráfica 1. Ciclo de la Denuncia Nivel Central**



(\*) Habilitado para registros presenciales, en el despacho del director, contact center

Actividades realizadas de forma manual, no está automatizadas consultas externas o interacción con otros aplicativos de la entidad

Elaborado: Equipo auditor OCI, con información suministrada por la Subdirección de Apoyo en la Lucha contra el Delito Aduanero y Fiscal - SALDAF

Como se observa en la gráfica, existe interrelación en las actividades que desarrolla el sistema Dynamics 365 PQSRD con el Sistema de Información de Denuncias de Fiscalización – SIDF y muestra el flujo de actividades manuales (cuadro color verde con línea punteada).

De acuerdo con información suministrada por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios - SSCAT, para el periodo auditado la U.A.E. - DIAN recibió 1.955 denuncias clasificadas en los temas Tributario, Aduanero y/o Cambiario – TAC y asignadas a la Subdirección de Apoyo en la Lucha contra el Delito Aduanero y Fiscal - SALDAF<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Resolución 000017 del 26 de marzo de 2018, artículo 3°, por medio de la cual se reglamentó el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias en la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN

<sup>2</sup> Correo electrónico del 2 de abril de 2025, en respuesta a solicitud de información 7 – Coordinación de Administración del Sistema PQSRD- Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

Adicionalmente, según información suministrada por la SALDAF<sup>3</sup>, durante el periodo de auditoría, en el Sistema de Información de Denuncias de Fiscalización - SIDF, al inicio de 2024 se tenían 13.278 denuncias en proceso, en el periodo de la auditoría fueron radicadas 17.357 denuncias TAC, de las cuales se evacuaron 9.701, que se traduce en que a 31/01/2025 se encontraban en proceso 20.934.

En lo relacionado con el “*Plan de marchitamiento de DENFIS*” (anterior sistema de información de denuncias) se observó que la Dirección de Gestión de Fiscalización expidió el Memorando 206 de 2021, definiendo líneas de acción para finalizar el trámite de las denuncias pendientes en dicha herramienta, obteniendo que, según el seguimiento realizado por la SALDAF, el 4/04/2025, se encuentran pendientes de cierre 3.577 denuncias.<sup>4</sup>

Adicionalmente, en desarrollo de la auditoría se estableció que la Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera, desde el 4/08/2022, ha dispuesto para la recepción de denuncias DIAN, la Línea anticontrabando 159, la cual se encuentra bajo la gobernabilidad y operatividad exclusiva de la POLFA. Bajo este contexto esa unidad, se encarga de administrar la línea 159, habilitando adicionalmente “*correo electrónico polfa.anticontrabando@policia.gov.co y el WhatsApp 3213942169, que tienen como propósito brindar un mecanismo de comunicación a todas aquellas personas que estén siendo afectadas o tengan conocimiento de acciones o eventos que atenten contra la estabilidad económica del país mediante este delito.*”<sup>5</sup>

Según información suministrada por la Dirección de Gestión POLFA, en el periodo objeto de esta auditoría, en la línea anticontrabando 159 se recibieron 3.580 llamadas, de estas, 104 corresponden a denuncias de fiscalización en el tema aduanero, tramitadas a través de las Divisiones de Control Operativo POLFA de las Direcciones Seccionales, casos que no fueron puestos en conocimiento a la Coordinación de Denuncias de Fiscalización, ni a los Directores Seccionales DIAN.

#### 4. 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 24/06/2025, en el Formato FT-PEC-1997 “*Relación de situaciones encontradas*”, remitiendo copia a las Direcciones de Gestión de Fiscalización, de Impuestos, de Innovación y Tecnología, a la Oficina de Seguridad de la Información y a las Subdirecciones de Apoyo en la Lucha contra el Delito Aduanero y Fiscal y de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

Frente a esto, los auditados tuvieron la oportunidad de presentar sus argumentos y evidencias. Mediante correo electrónico 100202211-1584 del 7/07/2025, la Dirección de Gestión de Fiscalización 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 diez hallazgos, así:

##### Hallazgo 1. Desarticulación del ciclo de la denuncia TAC

En el desarrollo de la auditoría se evidenciaron diferentes canales de ingreso de las denuncias de fiscalización TAC, los cuales se encuentran desarticulados al interior de la entidad y no están definidos en el procedimiento, ni disponibles en la página web, como son la aplicación WhatsApp y la línea anticontrabando 159 administrada por la Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera - POLFA. Observando:

<sup>3</sup> Correo electrónico del 29 de abril de 2025, en respuesta a solicitud de información 12- SALDAF.

<sup>4</sup> Correo electrónico del 28 de abril de 2025, en respuesta a solicitud de información 11 - SALDAF.

<sup>5</sup> Fuente de información: Correo electrónico del 15 de mayo de 2025 de la Subdirección de Gestión e Investigación.

- a) En la línea anticontrabando 159 se recibieron en el periodo objeto de auditoria 3.580 llamadas, de las cuales 104 corresponden a denuncias de fiscalización en el tema aduanero, que fueron recibidas por la Dirección de Gestión POLFA y tramitadas a través de las divisiones de control operativo de las Direcciones Seccionales, sin embargo, no fueron reportadas al área de fiscalización o a los despachos de los directores seccionales.
- b) En el canal de WhatsApp se recibieron 10.948 denuncias, dentro del periodo de marzo a octubre de 2024, impactando la capacidad operativa de la Entidad, generando retrasos por el cumulo en la atención y resolución de casos y la falta de priorización de las denuncias.
- c) Teniendo en cuenta que la actividad 1 del procedimiento “*Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias*” PR-CAC-0043 señala que se debe “recibir la solicitud de acuerdo a los requisitos establecidos en el numeral 7.1” por parte de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, y por otra parte, los procedimientos “*Gestión Denuncias de Fiscalización*” PR-COA-0375 V2 y PR-COT-0375 V2, en la actividad 5 establecen que la Coordinación de Denuncias de Fiscalización debe “*verificar requisitos denuncias de fiscalización*”; se observa desarticulación respecto a la verificación del cumplimiento de requisitos de las denuncias de fiscalización TAC entre estas dependencias.

Según información suministrada por la Coordinación de Denuncias de Fiscalización, que contiene la relación de denuncias TAC, radicadas en el Sistema de Información de Denuncias de Fiscalización - SIDF, se identificaron 1.253 denuncias que no cumplen requisitos, de un total de 17.884 denuncias radicadas durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2024 al 31 de enero de 2025.

- d) Falta de articulación y completitud de los insumos recibidos y generados en la gestión de denuncias por parte de la Subdirección de Apoyo en la Lucha contra el Delito Fiscal y Aduanero y la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios; dado que no hay interoperatividad entre los sistemas de Dynamics 365 y el SIDF, no se cuenta con un consecutivo compartido que contribuya en la trazabilidad y no hay retroalimentación de la información entre las dependencias.

Con lo anterior, se incumplen criterios normativos, dimensiones de MIPG, procedimientos institucionales generando efectos y riesgos con ocasión a las causas como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 1 - Hallazgo 1. Desarticulación del ciclo de la denuncia TAC**

<b>Criterio</b>	Artículo 209, Constitución Política; principios de eficacia, economía, celeridad, publicidad y transparencia; Artículo 3, Ley 489 de 1998 principios de eficacia, coordinación y responsabilidad; Artículo 3, Ley 1437 de 2011, principios de economía, responsabilidad y eficacia.
<b>Criterio MIPG V6</b>	Política de “ <i>Simplificación, racionalización y estandarización de trámites</i> ”. De la Dimensión 3. “ <i>Gestión con valores para resultados</i> ”, 4. “ <i>Evaluación de Resultados</i> ”, 5. “ <i>Información y comunicación</i> ” y 7. “ <i>Control Interno</i> ” en sus componentes “ <i>Evaluación del riesgo</i> ”, “ <i>Actividades de control</i> ”, “ <i>Actividades de monitoreo</i> ” e “ <i>Información y comunicación</i> ”.
<b>Causa</b>	Deficiencia en la planeación, coordinación y control de implementación de nuevos canales, así como su integración con los lineamientos y procedimientos establecidos y la falta de análisis para medir el impacto de capacidad de la entidad.
<b>Efecto</b>	Reprocesos y pérdida de confianza de la ciudadanía, afectación en la operación de los procesos y en la imagen institucional.
<b>Riesgo</b>	Exponiendo al riesgo R7. “ <i>Reportes, informes o actos administrativos no remitidos o remitidos de manera inoportuna, necesarios para otros procesos, subprocesos, dependencias o entidades</i> ” identificada en la matriz de riesgos del Subproceso de Fiscalización y Liquidación V4.

Fuente: Elaborado por equipo auditor

## Hallazgo 2. Inoportunidad en la gestión de las denuncias TAC

- a) Verificadas las denuncias TAC reportadas por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, que fueron recibidas por medio del sistema Dymanics 365-PQSRD se establece que en 19 casos se supera el tiempo de radicado de tres días hábiles, establecido en el PR-COA-0375 “*Gestión Denuncias de Fiscalización*” V2 y PR-COT-0375 “*Gestión Denuncias de Fiscalización*” V2. (Ver anexo 1: Oportunidad en Dynamics)
- b) Para los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2024 no se evidenció la realización de las Reuniones de Nivel Directivo - RND, siendo esta la instancia de análisis de las denuncias y toma de decisiones sobre el curso de las mismas, incumpliendo con la periodicidad mensual, establecida en los procedimientos PR-COA-0375 “*Gestión Denuncias de Fiscalización*” V2 y PR-COT-0375 “*Gestión Denuncias de Fiscalización*” V2.
- c) En cuanto a la presentación de las denuncias a la Reunión de Nivel Directivo RND se evidenció que sobre una muestra de 592 denuncias presentadas en la vigencia 2024 y enero de 2025, que corresponden a denuncias radicadas entre los años 2021 a 2024, se observó que tardan entre 89 a 716 días hábiles en ser atendidas por la Coordinación de Denuncias de Fiscalización y en algunos casos transcurren aproximadamente 3 años para que se realice el análisis y se decida trasladar a las direcciones seccionales o archivar. (Ver Anexo 2: Denuncias analizadas en Reuniones de Nivel Directivo (RND) realizadas en el año 2024 y enero de 2025).
- d) Verificada la ejecución de las decisiones tomadas en la Reunión del Nivel Directivo RND se evidenció que en una muestra de 69 denuncias, para 7 casos la Coordinación de Denuncias de Fiscalización no gestionó el traslado dentro del término de cinco días hábiles siguientes a la realización de la RND para la ejecución de las acciones correspondientes a la decisión tomada, incumpliendo con lo establecido en la actividad 21 de los procedimientos PR-COA-0375 “*Gestión Denuncias de Fiscalización*” V2 y PR-COT-0375 “*Gestión Denuncias de Fiscalización*” V2 (Ver Anexo 3: Inoportunidad en traslado de denuncias con decisión en RND).
- e) Verificado el trámite de traslado de las denuncias TAC por parte del Nivel central a las Direcciones Seccionales de Impuestos Bogotá, de Aduanas Bogotá, de Impuestos Cali y de Impuestos y Aduanas Armenia, se evidenció:

En DSI Bogotá, de una muestra de 45 denuncias, 25 presentan falta de oportunidad en su traslado por el Nivel central tardando de dos a tres años aproximadamente en su remisión. (Ver Anexo 4: Inoportunidad traslado denuncias a DSI Bogotá).

En DSA Bogotá: De una muestra de 21 denuncias, se encuentran 20 casos que presentan falta de oportunidad en su traslado por el Nivel central tardando entre 11 meses y 4 años en su remisión. (Ver Anexo 5: Inoportunidad traslado denuncias DSA Bogotá).

Adicionalmente, se identificaron 211 denuncias de acción inmediata trasladadas el 22 de mayo de 2025 a la DSA Bogotá, que corresponden a radicados: 6 del año 2022; 58 del año 2023; 113 del 2024 y del año 2025, 4 denuncias del mes de enero y 30 denuncias restantes corresponden a radicados de los meses de febrero a abril; lo que denota falta de oportunidad en su remisión. (Ver Anexo 6: Inoportunidad traslado Denuncias de Acción Inmediata a DSA Bogotá).

Se precisa que, sobre las denuncias por acción inmediata la Dirección Seccional debe adelantar un informe o acta de hechos de acción de control dentro de los 10 días hábiles siguientes; con

la falta de oportunidad se pierde la principal característica de la inmediatez de la acción, debido a que en su gran mayoría son de contrabando abierto.

En la DSI Cali de una muestra de 10 denuncias, se encuentra 9 casos que presentan falta de oportunidad en su traslado por el Nivel central tardando de 2 a 3 años. (Ver Anexo 7: Inoportunidad traslado denuncias DSI Cali).

En la DSIA Armenia de una muestra de 10 denuncias se encuentran 3 casos que presentan falta de oportunidad en su traslado por el Nivel central tardando de 1 a 2 años. (Ver Anexo 8: Inoportunidad traslado denuncias DS Armenia).

- f) En la revisión de la gestión realizada en las investigaciones aperturadas con ocasión de denuncias TAC, recibidas en la entidad, una vez se trasladan a las direcciones seccionales auditadas por la Coordinación de Denuncias de Fiscalización, se evidenció inactividad superior a los 11 meses, en 2 casos de la DSI Cali, así:

**Tabla 2 - Inactividad Procesal**

#	Dependencia Denuncia	Fecha traslado	Expediente	Fecha Apertura	Nit	Última actuación	Inactividad a jun 2025 frente a la última actuación
1	Div. Extensiva: 2021-x-238-xxx	6/06/2024	202482350xxxxx xx25	17/07/2024	90xxxx135	29/07/2024	11 meses
2	Div. Extensiva: 2021-x-238-xx	2/04/2024	20240050xxxxxx x45	15/04/2024	90xxxx321	15/04/2024*	14 meses

\* Inactividad de hasta un año y se resigna a otro funcionario el 8/04/2025

Elaboración propia: Equipo auditor OCI - Fuente: Expedientes de la DSI Cali.

- g) Se evidencia inoportunidad en la gestión de las denuncias a cargo de la Coordinación de Denuncias de Fiscalización, en las que trascurren varios meses sin gestión, así: Denuncia 2023-xxx-173-xxx40 radicada el 8/08/2023 y con RND del 21/02/2025; denuncia 2024-xxx-416-xxx06 radicada el 12/06/2024 sin gestión; denuncia 2024-xxx-416-xxx00 radicada el 16/04/2024, asignada el 11/11/2024 sin gestión y denuncia 2024-xxx-535-xxx53 radicada el 4/06/2024, asignada el 5 de junio de 2024 sin gestión.

Con lo anterior, se incumplen criterios normativos, dimensiones de MIPG, procedimientos institucionales generando efectos y riesgos con ocasión a las causas como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 3 - Hallazgo 2. Inoportunidad en la gestión de las denuncias TAC**

<b>Criterio</b>	Art. 209 de la Constitución Política de Colombia, principios de eficacia, eficiencia, celeridad y responsabilidad; Art. 3º de la Ley 489 de 1998; Art. 684 del Estatuto Tributario, Procedimientos PR-PEC-0339 V3; PR-COA-0375 V2 y PR-COT-0375 V2.
<b>Criterio MIPG V6</b>	Dimensiones 3 "evaluación de resultados", 5 "Información y Comunicación" y 7 "Control Interno" en los Componentes 3 "Actividades de Control" y 5 "Actividades de Monitoreo".
<b>Causa</b>	Deficiencias en el seguimiento y monitoreo, falta de eficiencia y efectividad en la resolución de las denuncias, al seguimiento, monitoreo y análisis de la información de las herramientas de control ofimático con que cuentan las direcciones seccionales, falta de reportes con alertas en el sistema de información SIDF e insumos incompletos, inoportunos, con deficiencias y/o con vencimientos cercanos.
<b>Efecto</b>	Afectando la oportunidad en el trámite e investigación de las denuncias TAC, la función y gestión fiscalizadora de la entidad y la imagen institucional.
<b>Riesgo</b>	Exponiendo a la entidad a los riesgos R5 "Actos Administrativos proferidos, notificados o comunicados fuera del término legal" y R7 "Reportes, informes o actos administrativos no remitidos o remitidos de manera inoportuna, necesarios para otros procesos, subprocesos, dependencias o entidades" identificados en la matriz de riesgos del subproceso de Fiscalización y Liquidación V4.

Fuente: Elaborado por equipo auditor

**Oficina de Control Interno**

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

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

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

### Hallazgo 3. Deficiencia en el control para la trazabilidad de las denuncias TAC en los lugares auditados

Evaluada la integridad y confiabilidad de la información de denuncias reportada por las dependencias auditadas se presentan deficiencias en el control para la trazabilidad de estas, así:

- a) En cinco casos se estableció diferencia entre la fecha registrada en el sistema SIDF, respecto de la fecha de los formatos 2104 "Reunión del Nivel Directivo – RND", las cuales son: Denuncia 2024-xxx-173-xxx68 en el SIDF, aparece "Revisada RND el 10/03/2025"; 2023-xxx-173-xxx40 en el SIDF aparece "Revisada RND 21/02/2025"; 2024-xxx-173-xxx86 "Revisada RND 17/02/2025"; 2024-xxx-524-xxx19 "Revisada RND 3/03/2025" y la 2024-xxx-416-xxx22 en el SIDF aparece "Revisada RND 26/02/2025", las cuales figuran en la RND número 7 con fecha inicial 18/10/2024 y fecha final 10/11/2024.
- b) Se identificaron cuatro casos en la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá y uno en la Dirección Seccional de Aduanas de Bogotá en los cuales la Coordinación de Denuncias de Fiscalización reporta una fecha de traslado a la dirección seccional, que no coincide con la fecha real del reporte a los lugares administrativos, evidenciando que estas fueron trasladadas durante el ejercicio auditor. Para los siguientes casos: denuncia 2022-xxx-418-xxx77 trasladada a DSIB por NC el 02/05/2025, denuncia 2022-xxx-418-xxx73 trasladada a DSIB por NC el 07/05/2025, denuncia 2022-xxx-418-xxx75 trasladada a DSIB por NC el 07/05/2025, denuncia 2022-xxx-418-xxx34 trasladada a DSIB por NC el 6/05/2025, denuncia 2021-xxx-348-x12 trasladada a la DSAB por NC el 15/05/2025.
- c) Verificadas las denuncias trasladadas a la DSI Cali, se identificaron 5 casos que no aparecen en la información de denuncias suministrada por la Coordinación de Denuncias de Fiscalización, adicionalmente no se cuenta con investigaciones en informe generado por la mencionada coordinación para los NITs señalados. (Ver Anexo 9 Control denuncias DSI Cali).
- d) Verificadas las denuncias trasladadas a la DSI Bogotá, se identificaron 13 casos que no aparecen en la información de denuncias suministrada por la Subdirección de Fiscalización Tributaria. (Ver Anexo 10 denuncias DSI Bogotá\_SFT).
- e) Diferencias en las fechas de traslado reportadas por la Subdirección de Fiscalización Tributaria con la información suministrada por la Coordinación de Denuncias de Fiscalización, en 63 casos para la DSI Bogotá (Ver Anexo 11 DSIB-SFT fechas) y 10 casos de la DSI Cali (Ver Anexo 12 DSIC\_SFT fechas).
- f) Verificadas las denuncias trasladadas a la DSI Bogotá, se identificaron 3 casos que no aparecen en la información de denuncias suministrada por la Subdirección de Fiscalización Tributaria, que corresponden a las denuncias 2022-xxx-524-xxx80, 2022-xxx-173-xxx97 y 2022-xxx-173-xxx11.
- g) En dos reportes suministrados por la Coordinación de Denuncias de Fiscalización, se identificaron diferencias en los datos del denunciado, respecto de una misma denuncia.

**Tabla 4 - Denuncia con datos diferentes respecto al denunciado**

#	Denuncia	Fecha de radicación	NIT	Razón social	Observaciones
1	2023-xxx-173-xxx54	17/01/2023	16.xxx.x09	Gxx Mxxxxa Armando	Base Coordinación de Denuncias de Fiscalización Solicitud 39
2	2023-xxx-173-xxx54	01/07/2023	901.xxx.x39	Hxxxxl Cxxxxs de Rxxo SAS	Base Coordinación de Denuncias de Fiscalización inicial

Elaboración propia: Equipo Auditor OCI - Fuente: Base Coordinación: Respuesta a Solicitud No. 39 Relación de denuncias desde el 1 de septiembre 2021 a 28 de mayo de 2025

- h) No se evidenció el diligenciamiento de los campos "Número del acto administrativo de apertura" y fecha del mismo en los formatos FT-COT-2440 "Control y seguimiento de las Denuncias Trasladas a las Direcciones Seccionales" por parte de la Subdirección de Fiscalización Tributaria y Fiscalización Aduanera, lo que permite realizar el control del trámite de las denuncias.
- i) No se evidencia el diligenciamiento del Formato FT COT 2439 "Entrega denuncias para archivo" por parte de la Coordinación de Denuncias de Fiscalización.

Con lo anterior, se incumplen criterios normativos, dimensiones de MIPG, procedimientos institucionales generando efectos y riesgos con ocasión a las causas como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 5 - Hallazgo 3. Deficiencia en el control para la trazabilidad de las denuncias TAC**

<b>Criterio</b>	Art. 209 de la Constitución Política de Colombia, principios de eficacia y eficiencia; Art. 3º de la Ley 489 de 1998; procedimientos PR-PEC-0339 V3, PR-COA-0375 V2 y PR-COT-0375 V2.
<b>Criterio MIPG V6</b>	Dimensiones 3 "Evaluación de resultados", 5 "Información y Comunicación" y 7 "Control Interno" en los Componentes 1 "Ambiente de control", 3 "Actividades de Control" y 5 "Actividades de Monitoreo".
<b>Causa</b>	Registros manuales por no disponer de reportes en el sistema informático y la falta de control y seguimiento a la información.
<b>Efecto</b>	Disminución de la oportunidad en la función y gestión fiscalizadora, en la operación de los procesos, perdiendo oportunidades para mejorar la gestión de la Entidad y afectando la imagen institucional.
<b>Riesgo</b>	exponiéndola al riesgo R3. "Investigaciones Tributarias, aduaneras y cambiarias, e informes de operaciones sospechosas de LA/FT (Lavado de Activos y financiación del terrorismo), sustanciadas con inconsistencias." y al riesgo R5. "Actos Administrativos proferidos, notificados o comunicados fuera del término legal", de la matriz del subproceso Fiscalización y Liquidación, versión 4.

Fuente: Elaborado por equipo auditor

#### **Hallazgo 4. Deficiencias en el seguimiento al marchitamiento de las denuncias TAC en el sistema DENFIS**

Verificadas las acciones implementadas por la Coordinación de Denuncias de Fiscalización se estableció que estas no han sido efectivas para el marchitamiento de las denuncias radicadas en el sistema DENFIS, en cumplimiento de lo establecido en el Memorando 206 de 19 de octubre de 2021 expedido por la Dirección de Gestión de Fiscalización del cual se desprende que el mismo dejó de funcionar a partir de la fecha<sup>6</sup>, y que se han trasladado a las Direcciones Seccionales para lo de su competencia, dado que se reportan 3.577 denuncias que no están en estado terminado en dicho aplicativo, según la información suministrada por la mencionada coordinación de acuerdo con la solicitud de información 11.

Con lo anterior, se incumplen criterios normativos, dimensiones de MIPG, procedimientos institucionales generando efectos y riesgos con ocasión a las causas como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 6 - Hallazgo 4. Deficiencias en el seguimiento denuncias TAC en el sistema DENFIS**

<b>Criterio</b>	Art. 209 de la Constitución Política de Colombia, principios de eficacia, eficiencia, celeridad y responsabilidad; Art. 3º de la Ley 489 de 1998; procedimientos PR-PEC-0339 V3, PR-COA-0375 V2 y PR-COT-0375 V2
<b>Criterio MIPG V6</b>	Dimensiones 3 "Evaluación de resultados", 5 "Información y Comunicación" y 7 "Control Interno" en los Componentes 3 "Actividades de Control" y 5 "Actividades de Monitoreo".

<sup>6</sup> Memorando 206 de 2021 "A partir de la fecha el aplicativo Denuncias de Fiscalización DENFIS dejara de ser la herramienta de radicación, supervisión, control y administración de la información de las denuncias tributarias, aduaneras y cambiarias. Por lo anterior, con el presente memorando se imparten lineamientos para el uso obligatorio del SI DENUNCIAS DE FISCALIZACION que son de aplicación inmediata."

Continuación tabla 6	
<b>Causa</b>	Deficiencias en el seguimiento, monitoreo y análisis de la información de las herramientas de control ofimático
<b>Efecto</b>	Disminución de la oportunidad en la función y gestión fiscalizadora, la operación de los procesos, pérdida de oportunidades para mejora de la gestión de la Entidad y afectación a la imagen institucional
<b>Riesgo</b>	Exponiendo al riesgo R3. "Investigaciones Tributarias, aduaneras y cambiarias, e informes de operaciones sospechosas de LA/FT (Lavado de Activos y financiación del terrorismo), sustanciadas con inconsistencias." y al riesgo R5. "Actos Administrativos proferidos, notificados o comunicados fuera del término legal", de la matriz del subproceso Fiscalización y Liquidación, V4.

Fuente: Elaborado por equipo auditor

## Hallazgo 5. Deficiencias de los documentos del sistema de gestión para la atención y gestión de las denuncias Tributarias, Aduaneras y Cambiarias – TAC y desactualización de los procedimientos asociados.

### a) Deficiencia en los procedimientos establecidos

Analizada la estructura de los procedimientos PR-COA-0375 "Gestión Denuncias de Fiscalización" V2 y PR-COT-0375 "Gestión Denuncias de Fiscalización" V2 se presentan las siguientes deficiencias:

- No se señalan términos o plazos para la realización de las siguientes actividades: entrega y aceptación del auditor responsable en el Nivel central, sustanciación o análisis de la denuncia y presentación en la Reunión del Nivel Directivo – RND.
- No se indica las actividades a realizar en los casos que se requiera reasignar las denuncias entre direcciones seccionales.
- No se establecen lineamientos para los casos en que las direcciones seccionales requieran hacer una devolución de una denuncia.
- En el procedimiento se indica que la denuncia se escala por el sistema y adicional se remite correo al 201YYenunciasXX@dian.gov.co; esta última actividad hace referencia a un buzón que no existe actualmente.
- Existen diferentes canales de ingreso de las denuncias, tales como WhatsApp y línea 159 anticontrabando, que no hacen parte de los canales oficiales definidos en el procedimiento y disponibles en la página web.

### b) Desactualización de documentos del sistema de gestión y de la matriz de riesgos, dispuestos para la atención y gestión de las denuncias Tributarias, Aduaneras y Cambiarias – TAC - Nivel Central

En la revisión efectuada a los documentos procedimentales, que soportan la gestión y atención de las denuncias TAC, se observó la desactualización en los siguientes: Procedimiento "Petición, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias" PR-CAC-0043 V5; Cartilla CT-AC-0004 Servicio informático electrónico - SIE – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQSRD; PR-COA-0375 "Gestión Denuncias de Fiscalización" V2; PR-COT-0375 "Gestión Denuncias de Fiscalización" V2; Formatos 2104 "Informe de Reunión del Nivel Directivo"; FT-COT-2459 "Informe Análisis Denuncia"; FT-COT-2440 "Control y seguimiento de las denuncias trasladadas a las Direcciones Seccionales"; FT-COT-2441 "Relación insumos para programas"; FT-COT-2439 "Entrega denuncias para archivo"; Formato 2440 "Control y seguimiento de las denuncias trasladadas a las Dirección Seccionales" y Manual MN-COT-0043 "Manual de usuario DENFIS".

Al respecto se registran entre otras, las siguientes actualizaciones que deben surtir efecto respecto de los documentos procedimentales, así:

- Procedimientos PR-COA-0375 “*Gestión Denuncias de Fiscalización*” V2 y PR-COT-0375 “*Gestión Denuncias de Fiscalización*” V2, relaciona únicamente el sistema DENFIS, el cual dejó de funcionar desde 29 de octubre de 2021; menciona la Coordinación RILO y Auditoría Denuncias de Fiscalización, la cual dejó de existir desde la reestructuración de la entidad Decreto 1742 del año 2020; falta de coherencia en la ejecución de la actividad “19. *Elaborar informe análisis de denuncia*”, como quiera que se conforman carpetas en SharePoint y se remite la información de manera virtual y en la actividad 27. “*Envío por competencia*”, respecto de la cual al revisar se estableció que el envío se hace de forma electrónica y digital.
- Se hace referencia al formato 2270 “*Acta de hechos de acción de control*”, el cual no se encuentra publicado en el listado maestro de documentos; y al realizar las visitas derivadas de las denuncias, se elabora acta de hechos en plantilla diseñada por la Dirección Seccional.
- Desactualización de los formatos 2104 “*Informe de Reunión del Nivel Directivo*”, FT-COT-2459 “*Informe Análisis Denuncia*”, FT-COT-2440 “*Control y seguimiento de las denuncias trasladadas a las Direcciones Seccionales*”, FT-COT-2441 “*Relación insumos para programas*”, y FT-COT-2439 “*Entrega denuncias para archivo*”, los cuales tienen logotipo DIAN que no está acorde con el señalado en el Manual Corporativo de Marca. Así mismo, los formatos 2459 y 2440 hacen referencia al SIE – DENFIS, el cual no está vigente.
- La matriz de riesgos del Subproceso de Fiscalización y Liquidación, versión 4 del 29/11/2021, no incluye un riesgo asociado directamente a la gestión de denuncias de fiscalización TAC.
- La cartilla CT-AC-0004 Servicio informático electrónico - SIE – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQSRD publicada en el año 2021, relaciona el sistema anterior de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias “*SIE PQRS*” cuando en su lugar debe relacionarse el “*sistema Dynamics 365 PQSRD*”.

Con lo anterior, se incumplen criterios normativos, dimensiones de MIPG, procedimientos institucionales generando efectos y riesgos con ocasión a las causas como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 7 - Hallazgo 5. Deficiencias de los documentos del sistema de gestión para la atención y gestión de las denuncias TAC y desactualización de los procedimientos asociados.**

<b>Criterio</b>	Art. 209 de la Constitución Política, principio de eficacia; Art. 3 de la Ley 489 de 1998 principios de eficacia y responsabilidad; Art. 3 de la Ley 1437 de 2011 principios de economía, responsabilidad y eficacia.
<b>Criterio MIPG V6</b>	Dimensiones 3. “ <i>Gestión con valores para resultados</i> ”, 4. “ <i>Evaluación de Resultados</i> ”, 5. “ <i>Información y comunicación</i> ” y 7. “ <i>Control Interno</i> ” en sus componentes “ <i>Evaluación del riesgo</i> ”, “ <i>Actividades de control</i> ”, “ <i>Actividades de monitoreo</i> ” e “ <i>Información y comunicación</i> ”.
<b>Causa</b>	Debido a deficiencias en la gestión para la actualización de la documentación que permita la oportuna y efectiva gestión de las denuncias de fiscalización, actualización que refleje la información reciente de manera que facilite la comprensión y uso de los procedimientos; insumos incompletos, inoportunos, con deficiencias y/o con vencimientos cercanos; definición de términos y criterios del traslado de las denuncias con vencimientos cercanos y el análisis para el envío de las denuncias a las direcciones seccionales y falta de monitoreo y actualización permanente de los formatos atendiendo a cambios normativos. Falta de implementación de controles para garantizar la integridad y completitud de los registros, exactitud de la información contenida, la evolución de los procesos y procedimientos y la falta de comunicación y coordinación entre las diferentes áreas responsables de la ejecución.
<b>Efecto</b>	Generando información incorrecta o incompleta, ineficiencia en la aplicación de los procesos y procedimientos por ajustes adicionales que se surtan, riesgos frente a la calidad y cumplimiento de normas y regulaciones vigentes, así como dificultad en la toma de decisiones informadas, afectando la prestación del servicio, la confianza e imagen institucional.
<b>Riesgo</b>	Exponiendo al riesgo R1 “ <i>deficiente o inadecuada arquitectura de proceso, sin articulación con el modelo de gestión, la planeación y la operación de la Entidad</i> ”; reconocido en la matriz de riesgos del subproceso Administración del Sistema de Gestión V3 y el riesgo R7. “ <i>Reportes, informes o actos administrativos no remitidos o remitidos de manera inoportuna, necesarios para otros procesos, subprocesos, dependencias o entidades</i> ” reconocido en la matriz de riesgos del Subproceso de Fiscalización y Liquidación V4.

Fuente: Elaborado por equipo auditor

### Hallazgo 6. Deficiencias en el registro y control sobre los activos de información en la herramienta institucional de gestión de activos de información GRC – Novasec

Verificado el Anexo "Roles de las soluciones tecnológicas" según procedimientos y procesos\_V4\_R011, del proceso de Información, Innovación y Tecnología, publicado en la DIANNET en el listado maestro de documentos de la Entidad, se identificaron los activos de información DENFIS y Sistema de Información de Denuncias de Fiscalización – SIDF, que apoyan el subproceso de Fiscalización y Liquidación de los procesos de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias y de Cumplimiento de Obligaciones Aduaneras y Cambiarias, evidenciando lo siguiente:

- a) Los sistemas de información identificados en el subproceso auditado están publicados en el índice de información clasificada y reservada como un activo tipo "Software", pero con una categoría referente a "Actas de Comité" y no como un "Sistema de información". (Ver Anexo 13: Sistemas de Información).
- b) En Novasec está el registro de los activos de información, con los riesgos, controles y planes de acción de los mismos, pero sin las aprobaciones respectivas. (Ver Anexo 13: Sistemas de Información).

Con lo anterior, se incumplen criterios normativos, dimensiones de MIPG, procedimientos institucionales generando efectos y riesgos con ocasión a las causas como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 8 - Hallazgo 6. Deficiencias en el registro y control sobre los activos de información en la herramienta institucional de gestión de activos de información GRC – Novasec**

<b>Criterio</b>	Numerales 1.5, 1.6 y 2.1 del "Manual de Gobierno Digital", procedimiento PR-IIT-0366 V6, cartilla CT-IIT-0079 V4.
<b>Criterio MIPG V6</b>	Política 5.2.3 "Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción" de la Dimensión 5 "Información y comunicación" y los componentes 3 "Actividades de Control", 4 "Información y Comunicación" y 5 "Actividades de Monitoreo" de la Dimensión 7 "Control Interno".
<b>Causa</b>	Deficiencias en el seguimiento, control y monitoreo de los activos de información que apoyan el subproceso auditado, impidiendo su correcta gobernanza, publicación y control de riesgos.
<b>Efecto</b>	Ineficacia de las acciones preventivas y correctivas formuladas, junto con controles que no mitigan de manera adecuada los riesgos de los activos del proceso auditado, así como poca efectividad de los planes enfocados a la continuidad del subproceso de Fiscalización y Liquidación de los procesos de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias y de Cumplimiento de Obligaciones Aduaneras y Cambiarias, generando desgastes administrativos, reprocesos, además de sesgos en el momento de consultar la información publicada por la DIAN sobre las soluciones tecnológicas de éste subproceso.
<b>Riesgo</b>	Exponiéndose a la materialización de los riesgos R3 "Medidas de seguridad y privacidad de la Información inadecuadas que amenazan la integridad, confidencialidad, y disponibilidad de los datos." de la matriz del subproceso Seguridad y Privacidad de la Información V2, así como el riesgo R8 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad." de la matriz de riesgos del subproceso Cumplimiento de Obligaciones Aduanera y Cambiarias; Cumplimiento de Obligaciones Tributarias / Fiscalización y Liquidación V4.

Fuente: Elaborado por equipo auditor

### Hallazgo 7. Deficiencias en la gestión de los roles de los sistemas de información – SI, del subproceso Fiscalización y Liquidación

Al evaluar la información reportada como insumo por parte de la auditoría de accesos de la Oficina de Control Interno para la vigencia del primer semestre del 2025 referente a las plantas de personal, ausentismos y retiros, junto con los roles activos asignados a los funcionarios de la entidad publicados en la DIANNET y los roles publicados en el Anexo "Roles de las soluciones tecnológicas" según procedimientos y procesos\_V4\_R011, del proceso de Información, Innovación y Tecnología, referentes a los roles de los sistemas de información del subproceso auditado, se evidenció lo siguiente:

**Oficina de Control Interno**

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

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

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

- a) Publicación de los roles 159, 143 y 158, asociados al sistema SIDF en el Anexo de Roles de las soluciones tecnológicas, sin correlación a la solución tecnológica, sin asignación a funcionarios, ni relación en la documentación suministrada de administración de dicha plataforma. (Ver Anexo 13: Sistemas de Información).
- b) Desactualización en el Anexo de Roles de las soluciones tecnológicas en las columnas relacionadas a los procedimientos, procesos y ubicación cartillas/manuales/ayudas del usuario, referentes a los sistemas de información SIDF y DENFIS.
- c) El Manual técnico del SIDF relaciona los siguientes roles: 2304, 2306, 2308, 2314, 2312, 2310, 2316, 2318, 2341, 2343, que no son empleados para el manejo del sistema.
- d) Se identificaron 36 funcionarios de dependencias diferentes a las del subproceso auditado con roles activos tanto en el sistema informático de denuncias de fiscalización – SIDF, como del Sistema de denuncias – DENFIS, dentro del periodo de la presente auditoría; distribuidos así: (Ver Anexo 13: Sistemas de Información).
  - Para el Sistema de Información de Denuncias de Fiscalización - SIDF, 14 casos: Nivel Central: 2, DSI Bogotá: 5, DSA Bogotá: 0, DSI Cali: 3 y DSIA Armenia: 4.
  - Para el Sistema de Información - DENFIS, 22 casos: Nivel Central: 5, DSI Bogotá: 0, DSA Bogotá: 0, DSI Cali: 9 y DSIA Armenia: 4.
- e) Se identificaron 28 funcionarios con roles activos tanto en el sistema informático de denuncias de fiscalización – SIDF, como del Sistema de denuncias – DENFIS, en situación administrativa, el cual debió ser inactivado, así: (Ver Anexo 13: Sistemas de Información).
  - Para el Sistema de Información de Denuncias de Fiscalización - SIDF, 27 casos: Nivel Central: 2, DSI Bogotá: 15, DSA Bogotá: 0, DSI Cali: 4 y DSIA Armenia: 6.
  - Para el Sistema de Información - DENFIS, se estableció 1 caso en el Nivel central.
- f) Inconsistencia en la información en los archivos de roles asignados referente a los cargos de los servidores públicos que se ubican en las dependencias objeto del ejercicio auditor dentro del periodo de la presente auditoría, estableciendo 125 servidores, los cuales están distribuidos así: (Ver Anexo 13: Sistemas de Información).
  - Para el Sistema de Información de Denuncias de Fiscalización - SIDF 113 casos: Nivel Central: 14, DSI Bogotá: 42, DSA Bogotá: 7, DSI Cali: 27 y DSIA Armenia: 23
  - Para el Sistema de Información – DENFIS 46, casos: Nivel Central: 21, DSI Bogotá: 8, DSA Bogotá: 7, DSI Cali: 8 y DSIA Armenia: 2.

Con lo anterior, se incumplen criterios normativos, dimensiones de MIPG, procedimientos institucionales generando efectos y riesgos con ocasión a las causas como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 9 - Hallazgo 7. Deficiencias en la gestión de los roles del subproceso Fiscalización y Liquidación**

<b>Criterio</b>	Numerales 1.6, 5.2, 5.3 y 5.6 del <i>“Manual de Gobierno Digital”</i> , el procedimiento PR-IIT-0455 V3, los instructivos IN-IIT-0203 V6, IN-IIT-0273 V2 e IN-IIT-0105; numeral 5.1.18 del <i>“Manual de políticas y lineamientos de seguridad de la información”</i> , el numeral 5.3 de la norma ISO IEC 27001:2022.
<b>Criterio MIPG V6</b>	Política 5.2.4 <i>“Gestión de la Información Estadística”</i> de la Dimensión 5 <i>“Información y comunicación”</i> y los componentes 3 <i>“Actividades de Control”</i> , 4 <i>“Información y Comunicación”</i> y 5 <i>“Actividades de Monitoreo”</i> de la Dimensión 7 <i>“Control Interno”</i>

Continuación tabla No. 9	
<b>Causa</b>	Deficiencias en el seguimiento, control y monitoreo de los roles que se habilitan a los diferentes servidores públicos de la Entidad, sin la debida aplicación de controles en las asignaciones de estos, corroborando que la información de los funcionarios sea consistente con la realidad que maneja la Subdirección del Empleo Público a nivel de cargos y ubicaciones de los funcionarios de la DIAN.
<b>Efecto</b>	Impactando la seguridad e integridad de la información publicada a nivel de roles de las plataformas tecnológicas que apoyan al subproceso de auditado.
<b>Riesgo</b>	Exponiendo a la DIAN a los riesgos R8 “ <i>Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad</i> ” de la matriz de riesgos del subproceso Fiscalización y Liquidación V4, R3 “ <i>Medidas de seguridad y privacidad de la Información inadecuadas que amenazan la integridad, confidencialidad, y disponibilidad de los datos</i> ” del subproceso Seguridad y Privacidad de la Información V2 y R4 “ <i>Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información</i> ” de la matriz de riesgos del proceso Innovación y Tecnología V3.

Fuente: Elaborado por equipo auditor

### Hallazgo 8. Inconsistencias en el flujo de la información consignada en la documentación, manuales y funcionalidades del sistema de información de denuncias de fiscalización - SIDF

Luego de validar la documentación y flujo de la información alojada en el sistema SIDF que apoya el subproceso auditado, se evidenció lo siguiente:

- a) Ausencia de los manuales y cartillas que puedan ser consultados por los contribuyentes para realizar el proceso de registro de denuncias TAC. La opción indica “*Sitio web en construcción*”.
- b) Publicación en el listado maestro de documentos de la DIANNET, del manual de usuario del anterior sistema de información de denuncias MN-COT-0043 “*Manual de usuario DENFIS*”.
- c) Falta de publicación del manual funcional del actual sistema de información SIDF para ser consultado por los servidores públicos, en el listado maestro de documentos en la DIANNET.
- d) Al validar el manual funcional del sistema actual de denuncias de fiscalización SIDF, aportado por la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología – DGIT y de la opción habilitada en el sistema referente a reportes, no genera ninguna información para ninguno de los perfiles asignados validado en los lugares auditados.
- e) El campo denominado “*Número de Expediente*” no define claramente qué se debe diligenciar, tampoco se establece si es obligatorio o no; este campo debería contener información relevante a la gestión de las investigaciones propias de la denuncia.
- f) Falta de medidas que restrinjan el tipo de archivos a cargar en el sistema por parte de los denunciantes, que pueden explotar vulnerabilidades en la seguridad de la información, tales como los archivos “.exe”, de acuerdo con lo referenciado en el Documento de Apoyo remitido a las seccionales referente al uso del sistema SIDF.
- g) El sistema SIDF no cuenta con funcionalidades de gestión de reportes, de cargas operativas, de asignaciones y traslados, control del proceso y flujo de la denuncia, alertas para prevenir vencimientos, inactividades en la gestión de las denuncias y/o trazabilidad de las mismas; obligando al desarrollo de herramientas tecnológicas alternas en archivos de Excel y tableros de control en Power BI, con insumos externos al SIDF, contruidos manualmente por los analistas de datos de las Direcciones seccionales junto con la Dirección de Gestión Estratégica y de Analítica enfocados entre otros procesos a las Denuncias de Fiscalización. Cabe resaltar que para las denuncias tributarias y cambiarias se hace uso del Sistema “*INTEGRA*” para la gestión de los expedientes resultantes en la investigación de las denuncias, sin embargo, en la información referenciada por las seccionales auditadas esta plataforma no permite obtener de

forma clara y veraz las cargas operativas ni la gestión total de las denuncias, igualmente no se interrelaciona con el SIDF para relacionar los expedientes con las mismas.

- h) Limitación para la creación caso padre y casos hijos cuando la denuncia así lo amerita, para tener trazabilidad de la denuncia y de las diferentes investigaciones derivadas de esta. Ocasionado que en estas situaciones los casos hijos se deben de trasladar por correo electrónico y crearlos en el sistema de forma independiente, dificultando el control de los mismos.
- i) No hay conectividad entre el SIDF y otras herramientas de la entidad que le permita consultar información referente de las denuncias.

Con lo anterior, se incumplen criterios normativos, dimensiones de MIPG, procedimientos institucionales generando efectos y riesgos con ocasión a las causas como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 10 - Hallazgo 8. Inconsistencias en el flujo de la información consignada en la documentación, manuales y funcionalidades del SIDF**

<b>Criterio</b>	Directriz 2 de la Directiva Presidencial 02 de 2022, actualización de los catálogos de los sistemas de información, servicios e información, literales a y b del numeral 2, el literal d del Numeral 5.1.37 <i>del “Manual de Políticas y Lineamientos de Seguridad de la Información”</i> - MN-IIT-0072, V5; numeral 4.2 de la norma ISO IEC 27001:2022.
<b>Criterio MIPG V6</b>	Numeral 3.4.2 <i>“Política de Seguridad Digital”</i> de la Dimensión 3 <i>“Gestión con Valores para Resultados”</i> , la política 5.3 <i>“Política Gestión Documental”</i> de la Dimensión 5 <i>“Información y Comunicación”</i> y los componentes 3 <i>“Actividades de Control”</i> y 5 <i>“Actividades de Monitoreo”</i> de la Dimensión 7 <i>“Control Interno”</i> .
<b>Causa</b>	Deficiencias en la implementación de las mejores prácticas en el desarrollo de aplicaciones empresariales que permitan dar valor agregado a los procesos de las entidades.
<b>Efecto</b>	Desgastes administrativos, información incompleta, faltas en la integridad de lo registrado en los sistemas de información que apoyan el subproceso auditado.
<b>Riesgo</b>	Exponiendo a los riesgos R1 <i>“Sujetos seleccionados para la verificación del cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias determinados sin la suficiente calidad y/o con desatención de la oportunidad.”</i> , R7 <i>“Reportes, informes o actos administrativos no remitidos o remitidos de manera inoportuna, necesarios para otros procesos, subprocesos, dependencias o entidades”</i> y R8 <i>“Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad”</i> de la matriz de riesgos del subproceso de Fiscalización y Liquidación V4 y al riesgo R4 <i>“Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información”</i> de la matriz del subproceso de Innovación y Tecnología V3.

Fuente: Elaborado por equipo auditor

**Hallazgo 9. Incumplimiento en los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS, establecidos para la atención de solicitudes en las plataformas habilitadas de soporte de incidentes y funcionalidades Aranda y DEVOPS, habilitadas por la Dirección de Gestión Innovación y Tecnología - DGIT para el subproceso auditado**

Al verificar las solicitudes reportadas tanto en las plataformas Aranda como en DEVOPS registrados con casos funcionales e incidentes del subproceso auditado, se estableció que:

- a) En la plataforma Aranda de las 6 solicitudes reportadas para el tema de denuncias el 100% tienen incumplimiento en los ANS, el tiempo estimado de solución es de 1 día, pero todas superan esa cifra. Solo una cuenta con un cierre en 3 días, a diferencia del caso con ID 939388, que presentó una demora en cierre de 22 días. El 50% de las solicitudes se relacionan con la lentitud del sistema para realizar proceso de asignaciones, aceptaciones y cierre de las denuncias. Los incidentes reportados fueron cerrados y escalados al área de desarrollo para ser manejados en la herramienta Devops.

- b) En la plataforma Devops se encuentran 7 solicitudes para el periodo auditado, las cuales corresponden a las solicitudes radicadas en la plataforma Aranda que fueron cerradas allí, para iniciar su gestión en Devops. El 100% de las solicitudes superan los ANS establecidos de 8 días, con un promedio de 12,83 días de atención para las 7 solicitudes. Existe desde el 2024 una solicitud para la asignación masiva de denuncias a las direcciones seccionales; que a corte 29/05/2024 no se ha definido fecha de solución, ni priorización en Sprint, lo que evidencia incumplimiento injustificado de los ANS del servicio.
- c) Se identificaron 398 saltos de 16.327 denuncias en los ID de las denuncias de acuerdo con las muestras del presente ejercicio auditor, que se presentan en la información remitida por la Coordinación de Denuncias de Fiscalización y por la Dirección de Gestión e Innovación y Tecnología – DGIT. Se valida que existe el caso registrado en la plataforma Devops con ID 33027, con priorización en Sprint referente a: “Corregir saltos en el consecutivo de radicación de denuncias”. Sin embargo, la inconsistencia persiste al validar con la información suministrada como muestra en las denuncias del mes de enero de 2025. (Ver Anexo 14: Verificación consecutivos SIDF)

Con lo anterior, se incumplen criterios normativos, dimensiones de MIPG, procedimientos institucionales generando efectos y riesgos con ocasión a las causas como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 11 - Hallazgo 9. Incumplimiento en los ANS establecidos para la atención de solicitudes en las plataformas habilitadas de soporte de incidentes y funcionalidades Aranda y DEVOPS**

<b>Criterio</b>	“Condiciones Generales” del procedimiento PR-IIT-0458, numeral 4.2 “Solución de Incidentes y Problemas” del Instructivo IN-IIT-0255 V2.
<b>Criterio MIPG V6</b>	Política 3.4.2 “Política de Seguridad Digital” de la Dimensión 3 “Gestión con Valores para Resultados”, el numeral 5.2 de la Dimensión 5 “Información y Comunicación” y los componentes 3 “Actividades de Control” y 5 “Actividades de Monitoreo” de la Dimensión 7 “Control Interno”.
<b>Causa</b>	Deficiencias en la gestión y monitoreo de los Acuerdos de Niveles de Servicio.
<b>Efecto</b>	Impactando la atención de incidentes y requerimientos funcionales y no funcionales para los sistemas de información que apoyan el subproceso.
<b>Riesgo</b>	Exposición a los riesgos: R1 “Sujetos seleccionados para la verificación del cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias determinados sin la suficiente calidad y/o con desatención de la oportunidad.”, R7 “Reportes, informes o actos administrativos no remitidos o remitidos de manera inoportuna, necesarios para otros procesos, subprocesos, dependencias o entidades” de la matriz de riesgos del subproceso Fiscalización y Liquidación V4 y el riesgo, R4 “Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información” de la matriz de proceso de Innovación y Tecnología V3.

Fuente: Elaborado por equipo auditor

**Hallazgo 10. Deficiencias en la aplicación de políticas de accesibilidad del portal web que aloja el Sistema Informático de Denuncias de Fiscalización – SIDF**

Al validar el cumplimiento de las directrices de Accesibilidad para sitios web suministradas por el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones - MinTIC en cuanto al acceso y diseño de páginas digitales, se realizó una prueba de validación de accesibilidad por parte del equipo auditor al portal de denuncias de fiscalización, por medio de la herramienta gratuita denominada “Tawdis”<sup>7</sup>, la cual contiene un conjunto de herramientas para el análisis de la accesibilidad de sitios

<sup>7</sup> <https://www.tawdis.net/> - pertenece a la familia TAW. Herramienta de análisis de la accesibilidad on-line, que permite conocer el grado de cumplimiento de los requisitos de accesibilidad para los sitios de Internet, cuenta con más de 10 años de experiencia, siendo la herramienta de referencia en habla hispana para la validación de accesibilidad. Está en continua evolución, adaptándose a los nuevos paradigmas de desarrollo web y a las nuevas tecnologías. Ha sido creada teniendo como referencia técnica las pautas de accesibilidad al contenido web (WCAG) del consorcio W3C en sus versiones

web. En el análisis que arrojó la herramienta se relacionaron 3 problemas y 33 oportunidades enfocadas a mejorar el diseño, funcionalidades e implementación de herramientas para personas en condición de discapacidad visual y auditiva, inclusive herramientas multilinguaje relacionadas al cumplimiento del nivel AA de accesibilidad a sitios web<sup>8</sup>, en cuanto a la percepción del contenido de la información del sitio y de los componentes de la interfaz de cara a los contribuyentes que ingresan y hacen uso del SIDF. (Ver Anexo 15: TAW Informe resumen.mhtml).

Con lo anterior, se incumplen criterios normativos, dimensiones de MIPG, procedimientos institucionales generando efectos y riesgos con ocasión a las causas como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 12 - Hallazgo 10. Deficiencias en la aplicación de políticas de accesibilidad del portal web que aloja el Sistema Informático de Denuncias de Fiscalización – SIDF**

<b>Criterio</b>	Anexo 1 “Directrices de accesibilidad web” de la Resolución MinTIC 1519 del 2020, criterios de accesibilidad.
<b>Criterio MIPG V6</b>	Políticas 3.3.4 “Política Gobierno Digital”, 3.4.1 “Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción” y 3.4.2 “Política de Seguridad Digital” de la Dimensión 3 “Gestión con Valores para Resultados”, el numeral 5.2 de la Dimensión 5 “Información y Comunicación” y los componentes 3 “Actividades de Control” y 5 “Actividades de Monitoreo” de la Dimensión 7 “Control Interno”.
<b>Causa</b>	Deficiencias en el monitoreo y validación de las directrices de accesibilidad del sitio web habilitado para el subproceso auditado.
<b>Efecto</b>	Dificultades en la disponibilidad de la información a personas con discapacidad.
<b>Riesgo</b>	Exposición a los riesgos R1 “Sujetos seleccionados para la verificación del cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias determinados sin la suficiente calidad y/o con desatención de la oportunidad” de la matriz de riesgos del subproceso Cumplimiento de Obligaciones Aduanera y Cambiarias; Cumplimiento de Obligaciones Tributarias / Fiscalización y Liquidación V4 y el riesgo R4 “Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información” de la matriz de riesgos del Subproceso de Innovación y Tecnología V3.

Fuente: Elaborado por equipo auditor

## 5. EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El sistema de control interno está compuesto por varios elementos interrelacionados para garantizar el logro de los objetivos instituciones y está estructurado en 5 componentes del MECI, que permiten crear un ambiente favorable al control y a la administración del riesgo, en este sentido a continuación se presenta el resultado de la evaluación de estos componentes, observados en los procesos auditados, así:

### 5.1 Ambiente de Control

#### Procesos disciplinarios por presuntas faltas disciplinarias

Respecto de acciones disciplinarias relacionadas con el tema auditado, la Subdirección de Asuntos Disciplinarios señaló que, consultada la base de datos y las Coordinaciones adscritas a esta Subdirección, se estableció un proceso disciplinario, el cual se encuentra en etapa de indagación

1 y 2. - <https://www.fundacionctic.org/es/proyectos/taw>. Empleado como recurso por MinTIC para ser ejecutada en análisis de sitios web: [https://mintic.gov.co/portal/715/articles-160583\\_recurso\\_3.pdf](https://mintic.gov.co/portal/715/articles-160583_recurso_3.pdf) y otros como el ICBF [https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/declaracion\\_accesibilidad\\_usabilidad\\_web\\_2022.pdf](https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/declaracion_accesibilidad_usabilidad_web_2022.pdf)

<sup>8</sup> Nivel AA: Criterio de cumplimiento de la accesibilidad, a partir del 1 de enero del 2022 los sujetos obligados deberán cumplir mínimo con los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C), que incluye indicaciones sobre cómo hacer el contenido accesible para la mayor parte de los usuarios de los sitios web, independientemente de condiciones personales, tecnológicas o del ambiente en que se encuentren, Anexo 1 Resolución MinTIC 1519 del 2020, Directrices de accesibilidad web.

previa<sup>9</sup>, remitido por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta, relacionado con cuatro denuncias a las cuales no se les dio trámite.

La entidad cuenta con el Código de Integridad CG-TAH-0002 V3, el cual establece un conjunto de principios y normas que soportan los estándares de comportamiento y conductas que se esperan de los servidores públicos, las pautas orientan hacia una cultura ética y de transparencia en la gestión pública de los funcionarios, fundamentado entre otros, en valores como compromiso, diligencia y justicia, los cuales deben ser objeto de evaluación y seguimiento para lograr su apropiación por parte de todos los servidores públicos a fin de prevenir sanciones disciplinarias y la consecución de los objetivos institucionales.

### **Régimen de inhabilidades e incompatibilidades y conflicto de interés**

En cuanto hace relación a la consulta de la socialización o divulgación de las situaciones en las que se puede incurrir en inhabilidad, incompatibilidad y/o conflicto de interés, y cuál ha sido su tratamiento en el proceso auditado, las Subdirecciones de Apoyo en la Lucha contra el Delito Aduanero y Fiscal, de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios<sup>10</sup> y la Coordinación de Denuncias de Fiscalización<sup>11</sup> y las direcciones seccionales auditadas<sup>12</sup>, informaron que en el periodo auditado no se reportaron inhabilidades, incompatibilidades y/o conflictos de interés, relacionados con el tema auditado.

Se precisa que atendiendo a lo señalado en la política de integridad de la Dimensión 1 “*Talento Humano*” del MIPG V6, es necesario que además de los mecanismos de socialización en temas relacionados con el conflicto de interés, se refuerce la divulgación y la implementación de herramientas institucionales clave, tales como el “*Código de Integridad*” y la “*Guía para la Gestión y Trámite del Conflicto de Intereses en la Entidad*” – CT-TAH-0128 V1, las cuales están concebidas para orientar e instruir a los servidores públicos en la identificación y declaración de conflictos de interés, con el fin de fomentar una cultura con enfoque preventivo.

### **Actualización de procesos y procedimientos**

Analizada la estructura de la documentación que soporta la gestión y atención de las denuncias TAC se observó desactualización y deficiencia de los documentos del sistema de gestión, tales como procedimientos, formatos y los orientados al manejo de la plataforma tecnológica que soporta el ciclo de la denuncia, como se detalla en los hallazgos 5 y 8 del presente informe.

Desde la perspectiva de la Gestión de Procesos de Negocio (Business Process Management - BPM, por sus siglas en inglés) se observó que la Subdirección de Apoyo en la Lucha contra el Delito Aduanero y Fiscal, gestionó con la Subdirección de Procesos lo pertinente, para impulsar la automatización de tareas, con miras a abarcar todo el ciclo de la denuncia, desde su diseño inicial y de la mejora continua, para que sea coherente dentro del modelo de modernización de la entidad y de los términos de indicadores del Tablero de Alineación Total, a la fecha se encuentra en proceso.

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

De conformidad con la Dimensión 3 “*Gestión con valores para resultados*” de MIPG V6, en la política de servicio al ciudadano que tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de

<sup>9</sup> Correo electrónico 100151188 –105 del 20 /03/2024 – Subdirección de Asuntos Disciplinarios.

<sup>10</sup> Correo electrónico de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios del 24/06/2025.

<sup>11</sup> Correo electrónico de la SALDAF - Coordinación de Denuncias de Fiscalización del 6/06/2025 y 7/06/2025.

<sup>12</sup> Correos electrónicos de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá del 14/05/2025, Dirección Seccional de Aduanas de Bogotá del 19/05/2025 y 22/05/2025, Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Armenia del 29/05/2025 y Dirección Seccional de Impuestos de Cali del 5/06/2025.

calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado, en las Direcciones Seccionales de Impuestos de Bogotá y de Aduanas de Bogotá, 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 para atención presencial al ciudadano y en especial asociado a la presentación de denuncias, enmarcados en la Norma Técnica Colombiana - NTC 6047 de 2013 *“Accesibilidad al Medio Físico espacios de servicio al ciudadano en la administración pública”*, identificando oportunidades de mejora, en lo referente a la *“Señalización”*, esta debe complementarse con símbolos gráficos, en alto relieve y con sistema Braille, en especial en la demarcación para población vulnerable, (con discapacidad, talla baja, adulto mayor y mujeres embarazadas).

Lo anterior, permite identificar los puntos que requieren de adecuación del espacio físico, con el objeto de implementar los mecanismos de señalización y atención ya que estos son fundamentales para garantizar la seguridad y accesibilidad de los grupos poblacionales, bajo el entendido de los desafíos que se pueden presentar en entornos que no están diseñados frente a sus necesidades, lo que puede aumentar riesgo de accidentes, por tanto es importante garantizar el acceso al servicio en igualdad de condiciones, con lo anterior se fortalece la política de servicio al ciudadano de la Entidad, para la consecución de los fines esenciales del Estado.

## 5.2. Evaluación del riesgo

La evaluación se adelantó teniendo como referente la *“Política para la Administración de Riesgos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -UAE DIAN”*, versión 3, actualizada el 04/12/2024, y se valoraron las matrices de riesgos operacionales FT-PEC-2101 de los subprocesos de: *“Fiscalización y Liquidación”* de fecha 29/11/2021- V4, *“Asistencia al Usuario”* de fecha 12/04/2024 - V2, *“Innovación y tecnología”* de fecha 12/08/2022 -V3 y de *“Seguridad de la información”* con fecha 12/03/2024 - V2, que contienen los riesgos reconocidos conforme a lo establecido en la Política para la Administración de Riesgos de la entidad, asociados con riesgos de gestión, seguridad digital y de corrupción. Adicionalmente, durante la ejecución de la auditoría, se asoció el riesgo *“R1 Deficiente o inadecuada arquitectura de proceso, sin articulación con el modelo de gestión, la planeación y la operación de la Entidad”*, reconocido en la matriz del subproceso de Administración del Sistema de Gestión V3.

Se encuentra falta de articulación de las matrices de riesgos operacionales y del mapa de procesos Versión 1 - octubre de 2024 publicado en la Diannet, bajo el entendido del enfoque total que busca garantizar que las áreas y sus procesos operen de manera articulada/sincronizada. Maxime si se tiene en cuenta los procesos de aprendizaje frente a la llegada de nuevos funcionarios a la DIAN, lo que permite fortalecer una gestión eficiente y alineada a los cambios del entorno.

Adicional a lo anterior, la matriz del subproceso de Fiscalización y Liquidación V4 no tiene reconocido un riesgo directamente relacionado con el ciclo de las denuncias de fiscalización TAC.

## 5.3 Actividades de control

Los riesgos asociados en las matrices del subproceso de Fiscalización y Liquidación V4, Seguridad de la Información V2, Innovación y Tecnología V3 y Administración del Sistema de Gestión V3 tienen diseñados los controles, no obstante, se observan deficiencias en la aplicación de estos, así como falta de correlación con las actividades de control de los procedimientos asociados a la gestión de denuncias, a fin de prevenir la materialización de estos riesgos. En la siguiente tabla se detallan los riesgos, los hallazgos y la correlación de los controles asociados:

**Tabla 13**  
**Correlación de riesgos, hallazgos y controles**

Matriz /Riesgos	Hallazgo	Controles de la Matriz de Riesgos y Procedimientos	Observaciones frente a los controles
<b>Matriz</b> Subproceso de Fiscalización y Liquidación V4  <b>R1</b> <i>“Sujetos seleccionados para la verificación del cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias determinados sin la suficiente calidad y/o con desatención de la oportunidad.”</i>	<b>Hallazgo No. 8.</b> Inconsistencias en el flujo de la información consignada en la documentación, manuales y funcionalidades del sistema de información de denuncias de fiscalización - SIDF	<b>Controles a la matriz de riesgos:</b>  <b>C5</b> Registrar el caso de la deficiencia detectada en la herramienta de gestión de casos  <b>C6</b> Registrar en la herramienta de gestión la solicitud para la creación o ajuste de un Sistema de Información  <b>Controles en los procedimientos:</b> PR-IIT-0153  PR-CAC-0043 Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias, no se identifica controles que prioricen la gestión de las denuncias.  PR-CAC-0450 Trámite a denuncias enviadas a la Dirección General, se identifica la actividad 5. Enviar denuncia al Director de Gestión de Fiscalización o quien haga sus veces, la gestión se realiza de forma manual, no se asocia una herramienta tecnológica, que apoye el trámite de la denuncia, concentrando la designación de las denuncias a la DG de Fiscalización.	Se evidenciaron falencias en la actualización de la documentación y aplicación de los controles asociados a este riesgo así:  1. No se hace un seguimiento constante y validado en la resolución de los casos generados sobre solicitudes funcionales y nuevos desarrollos de las herramientas digitales que apoyan el subproceso auditado  2. Falta de verificación de las respuestas a las solicitudes de los casos reportados para certificar la efectividad de las mismas.  PR-CAC-0043 Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias, no se identifica controles que prioricen la gestión de las denuncias.  PR-CAC-0450 Trámite a denuncias enviadas a la Dirección General, se identifica la actividad 5. Enviar denuncia al Director de Gestión de Fiscalización o quien haga sus veces, la gestión se realiza de forma manual, no se asocia una herramienta tecnológica, que apoye el trámite de la denuncia, concentrando la designación de las denuncias a la DG de Fiscalización.  PR-COA-0375 Gestión denuncias de fiscalización, el procedimiento inicia con la radicación de la denuncia en sistema de PQRSD, sin realizar inicialmente una clasificación de las denuncias TAC, para evaluar los requisitos de la denuncia y la competencia de la entidad para priorizar la gestión de esta.  Sólo hasta la actividad 8 se inicia con la inclusión de la información de la denuncia en el aplicativo de fiscalización, las actividades de la 1 a la 7, establecen acciones que se relacionan con el procedimiento PR-CAC-0043 “Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias por el aplicativo PQSR y D” extendiendo los tiempos en la gestión de la denuncia.
	<b>Hallazgo No. 9.</b> Incumplimiento en los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS establecidos para la atención de solicitudes en las plataformas habilitadas de soporte de incidentes y funcionalidades Aranda y Devops habilitadas por la Dirección de Gestión Innovación y Tecnología - DGIT para el subproceso auditado	PR-COA-0375 Gestión denuncias de fiscalización, el procedimiento inicia con la radicación de la denuncia en sistema de PQRSD, sin realizar inicialmente una clasificación de las denuncias TAC, para evaluar los requisitos de la denuncia y la competencia de la entidad para priorizar la gestión de esta.  Sólo hasta la actividad 8 se inicia con la inclusión de la información de la denuncia en el aplicativo de fiscalización, las actividades de la 1 a la 7, establecen acciones que se relacionan con el procedimiento PR-CAC-0043 “Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias por el aplicativo PQSR y D” extendiendo los tiempos en la gestión de la denuncia.	
	<b>Hallazgo No. 10.</b> Deficiencias en la aplicación de políticas de accesibilidad del portal web que aloja el Sistema Informático de Denuncias de Fiscalización – SIDF	PR-COA-0375 Gestión denuncias de fiscalización, el procedimiento inicia con la radicación de la denuncia en sistema de PQRSD, sin realizar inicialmente una clasificación de las denuncias TAC, para evaluar los requisitos de la denuncia y la competencia de la entidad para priorizar la gestión de esta.  Sólo hasta la actividad 8 se inicia con la inclusión de la información de la denuncia en el aplicativo de fiscalización, las actividades de la 1 a la 7, establecen acciones que se relacionan con el procedimiento PR-CAC-0043 “Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias por el aplicativo PQSR y D” extendiendo los tiempos en la gestión de la denuncia.	
<b>Matriz</b> Subproceso de Fiscalización y Liquidación V4	<b>Hallazgo No. 3.</b> Deficiencia en el control para la trazabilidad de las	Controles a la matriz de riesgos:  <b>C9</b> Realizar retroalimentación periódica de la norma, doctrina y jurisprudencia y	Al evaluar la gestión del riesgo se observa desarticulación en el flujo de información entre los

Matriz /Riesgos	Hallazgo	Controles de la Matriz de Riesgos y Procedimientos	Observaciones frente a los controles
<p><b>R3.</b> "Investigaciones Tributarias, aduaneras y cambiarias, de informes de operaciones sospechosas de LA/FT (Lavado de Activos y financiación del terrorismo), sustanciadas con inconsistencias"</p>	<p>denuncias TAC en los lugares auditados</p> <p><b>Hallazgo No. 4.</b> Deficiencias en el seguimiento al marchitamiento de las denuncias TAC en el sistema DENFIS</p>	<p>de la política de prevención de daño antijurídico con el fin de unificar criterios para su aplicación en las investigaciones. Resolución 074 de 29/12/o2017, la 010 de 31/01/2019 y Circular 000020 del 30/07/2018</p> <p>C8 Realizar sesiones de auto capacitación (individuales o colectivas) tanto de las herramientas informáticas, como de los conocimientos técnicos y jurídicos en las dependencias. Ley 734 de 2002, art. 34 ítem 40, Código de Ética DIAN, Memorando 165-2016.</p> <p>C10 Realizar la solicitud de inducción a la Subdirección Escuela de Impuestos y Aduanas, para los servidores públicos nuevos en la entidad, ubicados en las dependencias de Fiscalización y Liquidación PR-PAH-0097, PR-PAH-0061</p> <p>C19 Participar y cumplir con las obligaciones asumidas en las actividades de capacitación para las cuales haya sido seleccionado y rendir los informes correspondientes a que haya lugar. Res 39 del 4/05/2016</p> <p>C20 Analizar la información del Reporte de operaciones sospechosas de LA/FT y elaborar el respectivo informe. PR-COT/COA-0316</p> <p>PR-CAC-0043 Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias, no se identifica controles que prioricen la gestión de las denuncias.</p> <p>PR-CAC-0450 Trámite a denuncias enviadas a la Dirección General, se identifica la actividad 5. Enviar denuncia al Director de Gestión de Fiscalización o quien haga sus veces, la gestión se realiza de forma manual, no se asocia una herramienta tecnológica, que apoye el trámite de la denuncia, concentrando la designación de las denuncias a la DG de Fiscalización.</p> <p>PR-COA-0375 Gestión denuncias de fiscalización, el procedimiento inicia con la radicación de la denuncia en sistema de PQRS, sin realizar inicialmente una clasificación de las denuncias TAC, para evaluar los requisitos de la denuncia y la competencia de la entidad para priorizar la gestión de esta.</p> <p>Sólo hasta la actividad 8 se inicia con la inclusión de la información de la denuncia en el aplicativo de fiscalización, las actividades de la 1 a la 7, establecen acciones que se relacionan con el procedimiento PR-CAC-0043 "Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias por</p>	<p>procedimientos, por las causas que se citan a continuación:</p> <p>1-PR-CAC-0043 Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias, no cuenta con controles que prioricen la gestión de las denuncias.</p> <p>2-PR-CAC-0450 Trámite a denuncias enviadas a la Dirección General, se identifica la actividad 5. Enviar denuncia al Director de Gestión de Fiscalización o quien haga sus veces, la gestión se realiza de forma manual, no se asocia una herramienta tecnológica, que apoye el trámite de la denuncia, concentrando la designación de las denuncias a la DG de Fiscalización.</p> <p>3-PR-COA-0375 Gestión denuncias de fiscalización, el procedimiento inicia con la radicación de la denuncia en sistema de PQRS, sin realizar inicialmente una clasificación de las denuncias TAC, para evaluar los requisitos de la denuncia y la competencia de la entidad para priorizar la gestión de esta.</p> <p>Sólo hasta la actividad 8 se inicia con la inclusión de la información de la denuncia en el aplicativo de fiscalización, las actividades de la 1 a la 7, establecen acciones que se relacionan con el procedimiento PR-CAC-0043 "Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias por el aplicativo PQRS y D" extendiendo los tiempos en la gestión de la denuncia.</p> <p>A lo expuesto se suma deficiencias identificadas en los controles definidos en la matriz de riesgos.</p>

Matriz /Riesgos	Hallazgo	Controles de la Matriz de Riesgos y Procedimientos	Observaciones frente a los controles
		el aplicativo PQSR y D” extendiendo los tiempos en la gestión de la denuncia.	
<b>Matriz</b> Subproceso de Fiscalización y Liquidación V4  <b>R5</b> “Actos Administrativos proferidos, notificados o comunicados fuera del término legal”	<b>Hallazgo No. 2.</b> Inoportunidad en la gestión de las denuncias TAC	Controles a la matriz de riesgos:  C28 Verificar el cumplimiento de los requisitos de entrada y de salida registrados en los procedimientos PR-COT-0465, PR-COA-0223, PR-COA-0226- PR-COA-0263 y PR-COA-0395	Al evaluar la gestión del riesgo se observa desarticulación en el flujo de información entre los procedimientos, por las causas que se citan a continuación: 1-PR-CAC-0043 Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias, no cuenta con controles que prioricen la gestión de las denuncias. 2-PR-CAC-0450 Trámite a denuncias enviadas a la Dirección General, se identifica la actividad 5. Enviar denuncia al Director de Gestión de Fiscalización o quien haga sus veces, la gestión se realiza de forma manual, no se asocia una herramienta tecnológica, que apoye el trámite de la denuncia, concentrando la designación de las denuncias a la DG de Fiscalización. 3-PR-COA-0375 Gestión denuncias de fiscalización, el procedimiento inicia con la radicación de la denuncia en sistema de PQRS, sin realizar inicialmente una clasificación de las denuncias TAC, para evaluar los requisitos de la denuncia y la competencia de la entidad para priorizar la gestión de esta. Sólo hasta la actividad 8 se inicia con la inclusión de la información de la denuncia en el aplicativo de fiscalización, las actividades de la 1 a la 7, establecen acciones que se relacionan con el procedimiento PR-CAC-0043 “Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias por el aplicativo PQSR y D” extendiendo los tiempos en la gestión de la denuncia. Adicionalmente se evidencia la necesidad de mejorar los controles, debido a la materialización registrada en el año 2024.
	<b>Hallazgo No. 3.</b> Deficiencia en el control para la trazabilidad de las denuncias TAC en los lugares auditados	C13 Decidir la viabilidad de la apertura de la investigación con base en las pautas establecidas en la normativa para la realización de la Reunión de Nivel Directivo en las Direcciones Seccionales. PR-COT-0465, PR-COA0223, PR-COA0226, PR-COA-0263, PR COT/COA-0375 y los memorandos que establecen lineamientos sobre el tema.	
	<b>Hallazgo No. 4.</b> Deficiencias en el seguimiento al marchitamiento de las denuncias TAC en el sistema DENFIS	C29 Elaborar plan de auditoría, determinando la fecha de vencimiento del expediente. Procedimientos PR-COT-0465, PR-COA-0224, PR-COA-0226 y PR-COA-0263	
<b>Matriz</b> Subproceso de Fiscalización y Liquidación V4  <b>R7.</b> “Reportes, informes o actos administrativos no remitidos o remitidos de manera inoportuna, necesarios para otros procesos, subprocesos,	<b>Hallazgo No. 1.</b> Desarticulación del ciclo de la denuncia TAC	Controles a la matriz de riesgos:  C37 Elaborar la solicitud para la creación o ajuste de un Sistema de Información. PR-IIT-0153 Gestión de Proyectos de tecnología	Frente a este riesgo se observa que es crítico, dado que tiene más hallazgos vinculados. Se observa deficiencias en la planeación, coordinación, ejecución y falta de seguimiento en las soluciones brindadas a la subdirección en cuanto a la gestión efectiva de los proyectos de tecnología, ya que al validar los casos reportados sobre solicitudes realizadas como soporte y mejoras a la plataforma que soportan el subproceso, los tiempos de cierre no
	<b>Hallazgo No. 2.</b> Inoportunidad en la gestión de las denuncias TAC	Se observa deficiencias en la planeación, coordinación, ejecución y falta de seguimiento en las soluciones brindadas a la subdirección en cuanto a la gestión efectiva de los proyectos de tecnología, ya que al validar los casos reportados sobre solicitudes realizadas como	
	<b>Hallazgo No. 5.</b> Deficiencias de los documentos del sistema de gestión para la atención y gestión de las		

Matriz /Riesgos	Hallazgo	Controles de la Matriz de Riesgos y Procedimientos	Observaciones frente a los controles
dependencias o entidades	<p>denuncias Tributarias, Aduaneras y Cambiarias – TAC y desactualización de los procedimientos asociados.</p> <p><b>Hallazgo No. 8.</b> Inconsistencias en el flujo de la información consignada en la documentación, manuales y funcionalidades del sistema de información de denuncias de fiscalización - SIDF</p> <p><b>Hallazgo No.9.</b> Incumplimiento en los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS establecidos para la atención de solicitudes en las plataformas habilitadas de soporte de incidentes y funcionalidades Aranda y Devops habilitadas por la Dirección de Gestión Innovación y Tecnología - DGIT para el subproceso auditado</p>	<p>soporte y mejoras a la plataforma que soportan el subproceso, los tiempos de cierre no cumplen los Acuerdos de Niveles de Servicio, así como las soluciones a los casos no son efectivas.</p>	<p>cumplen los Acuerdos de Niveles de Servicio así como las soluciones a los casos no son efectivas.</p> <p>Se evidenciaron falencias en el flujo de información contenida dentro de los manuales y documentación del sistema SIDF, así como incumplimiento en los Acuerdos de Niveles de Servicio, enfocados a la aplicación del control asociado a este riesgo. Lo que ocasiona demoras en la generación de información relevante a las partes interesadas</p>
<p>Matriz Subproceso de Fiscalización y Liquidación V4</p> <p><b>R8</b> "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad".</p>	<p><b>Hallazgo No. 6.</b> Deficiencias en el registro y control sobre los activos de información en la herramienta institucional de gestión de activos de información GRC – Novasec</p> <p><b>Hallazgo No. 7.</b> Deficiencias en la gestión de los roles de los sistemas de información del subproceso Fiscalización y Liquidación</p>	<p>Controles a la matriz de riesgos:</p> <p>C38 Realizar seguimiento a la gestión de roles de los sistemas de información. PR-IIT-0455</p> <p>C5 Registrar el caso de la deficiencia detectada en la herramienta de gestión de casos. PR-IIT-0458</p> <p>C37 Elaborar la solicitud para la creación o ajuste de un Sistema de Información. PR-IIT-0153</p> <p>C38 Aplicar los lineamientos y políticas de Seguridad de la Información. Circular 26/11/2020, PR-IIT-0366</p> <p>C40 Solicitar la activación, inactivación de roles o modificación del anexo de roles o las credenciales de acceso. PR-IIT-0455</p> <p>C41 Actualizar el Inventario de activos de Información. PR-PEC-0366</p> <p>C43 Custodiar las unidades documentales de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Subdirección Administrativa y la Oficina</p>	<p>Se evidencian falencias en el registro de los activos de sistemas de información, así como en la aplicación de los controles asociados a este riesgo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se identifican controles con el mismo nombre, pero con distinto concepto, como es el caso del control denominado C38.</li> <li>2. Falta de unicidad en los activos publicados, sus categorías, así como los planes de mejoramiento y controles en Novasec.</li> <li>3. Falta de control en la gestión de roles, no solo por personal con cambio de seccional, sino en situaciones administrativas, así como de la información administrada por la Subdirección del Empleo Público.</li> </ol>

Matriz /Riesgos	Hallazgo	Controles de la Matriz de Riesgos y Procedimientos	Observaciones frente a los controles
		de Seguridad de la Información. IN-ADF-0132, PR-ADF-0163  C44 Informar al jefe inmediato sobre la pérdida parcial o total de unidades documentales a su cargo, IN-ADF-0132 <b>Manejo de los archivos en la DIAN</b>	
<b>Matriz</b> Subproceso Administración del Sistema de Gestión V3  <b>R1</b> "deficiente o inadecuada arquitectura de proceso, sin articulación con el modelo de gestión, la planeación y la operación de la Entidad"	<b>Hallazgo No. 5.</b> Deficiencias de los documentos del sistema de gestión para la atención y gestión de las denuncias Tributarias, Aduaneras y Cambiarias – TAC y desactualización de los procedimientos asociados.	C4-Articular acciones con la DGIT para identificar, gestionar y mantener herramientas tecnológicas que permitan el desarrollo de los procesos.  PR-CAC-0043 Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias, no se identifica controles que prioricen la gestión de las denuncias. PR-CAC-0450 Trámite a denuncias enviadas a la Dirección General, se identifica la actividad 5. Enviar denuncia al Director de Gestión de Fiscalización o quien haga sus veces, la gestión se realiza de forma manual, no se asocia una herramienta tecnológica, que apoye el trámite de la denuncia, concentrando la designación de las denuncias a la DG de Fiscalización.	Se observa desactualización y falta de monitoreo en la gestión de la documentación que regula las denuncias TAC.  El procedimiento para la asignación de las denuncias a las seccionales se realiza por medio del SIDF, no obstante, se envían denuncias por otros medios (correo electrónico).  La falta de implementación de controles para garantizar la integridad y completitud de los registros, exactitud de la información contenida, actualización que refleje la información reciente de manera que facilite la comprensión y uso de los procedimientos; así como la definición de términos y criterios del traslado de las denuncias con vencimientos cercanos, la falta de monitoreo y actualización permanente de los formatos atendiendo a cambios normativos, como a la evolución de los procesos y procedimientos y a la falta de comunicación y coordinación entre las diferentes áreas responsables de la ejecución.
<b>Matriz</b> Subproceso Innovación y Tecnología  <b>R4</b> "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información"	<b>Hallazgo No. 7.</b> Deficiencias en la gestión de los roles de los sistemas de información del subproceso Fiscalización y Liquidación  <b>Hallazgo No. 8.</b> Inconsistencias en el flujo de la información consignada en la documentación, manuales y funcionalidades del sistema de información de denuncias de fiscalización - SIDF  <b>Hallazgo No.9.</b> Incumplimiento en los Acuerdos de Niveles de Servicio - ANS establecidos para la atención de solicitudes en las plataformas habilitadas de soporte de incidentes y	Controles a la matriz de riesgos:  C7 Otorgar y controlar los accesos internos y externos mediante el cumplimiento de procedimiento PR-IIT-0455 Gestión de accesos.  C7 Otorgar y controlar los accesos a la plataforma tecnológica a través del procedimiento "PR-IIT-0453 Gestión de accesos" y el instructivo "IN-IIT-0242 Requerimiento de directorio en la red".  Anexo "Roles de las soluciones tecnológicas" según procedimientos y procesos_V4_R011 Manuales de los Sistemas de Información del subproceso auditado PR-IIT-0460 Gestión de requerimientos V3 PR-IIT-0458 Gestión de Incidentes V1 IN-IIT-0253 Gestión de incidentes de seguridad digital V1	Se evidencian falencias en la aplicación de los controles asociados a este riesgo:  1. Controles definidos con el mismo número, pero con descripción distinta, como es el caso C7  2. Faltan controles enfocados a garantizar la integridad de la información relacionados con manuales actualizados, al flujo de la información en los sistemas de información y al diseño del sitio web del sistema  3. Articular con las partes interesadas controles efectivos a los roles asignados para garantizar que solo los servidores públicos autorizados y sin situación administrativa sea los que ingresen a las plataformas del subproceso  4. Verificar de manera periódica el cumplimiento de los ANS y la validación efectiva de las soluciones

Matriz /Riesgos	Hallazgo	Controles de la Matriz de Riesgos y Procedimientos	Observaciones frente a los controles
	funcionalidades Aranda y Devops habilitadas por la Dirección de Gestión Innovación y Tecnología - DGIT para el subproceso auditado		dadas a los requerimientos solicitados de soporte, mejoras o nuevos desarrollos a las plataformas que soportan el subproceso auditado
	<b>Hallazgo No. 10.</b> Deficiencias en la aplicación de políticas de accesibilidad del portal web que aloja el Sistema Informático de Denuncias de Fiscalización – SIDF		
<b>Matriz</b> Proceso Seguridad de la Información <b>R3</b> “Medidas de seguridad y privacidad de la Información inadecuadas que amenazan la integridad, confidencialidad, y disponibilidad de los datos”	<b>Hallazgo No. 6.</b> Deficiencias en el registro y control sobre los activos de información en la herramienta institucional de gestión de activos de información GRC – Novasec <b>Hallazgo No. 7.</b> Deficiencias en la gestión de los roles de los sistemas de información del subproceso Fiscalización y Liquidación	Controles a la matriz de riesgos:  C3 Identificar los niveles de confidencialidad, integridad y disponibilidad que debe dársele a cada activo, con el fin de valorar su criticidad, para realizar la gestión de riesgos y definición de controles.  C9 Solicitar la activación, inactivación de roles o modificación del anexo de roles o las credenciales de acceso  PR-IIT-0366 Gestión de activos de información V6 Actividad 11 "Al evaluar la correlación de los controles de la matriz Cuando cada una de las dependencias hayan identificado y/o actualizado los activos de información en la herramienta de Gestión GRC, el dueño de los activos debe aprobarlos en dicha herramienta de acuerdo con lo definido en la "CT-IIT-0079 Cartilla para la gestión de activos de información" y finalizar el procedimiento" CT-IIT-0132 Gestión de riesgos de seguridad de la información V4 MN-IIT-075 Manual de usuario - Gestión de riesgos de seguridad digital - GRC Novasec V2  PR-IIT-0455 Gestión de Accesos IN-IIT-0273 Operaciones para la gestión de Accesos Anexo "Roles de las soluciones tecnológicas" según procedimientos y procesos_V4_R011	En cuanto al diseño de los controles, se evidenció que:  Al evaluar los controles C3 y C9 definidos en la matriz del proceso Seguridad de la información con los controles definidos en el PR-IIT-0366 Gestión de activos de información V6, se observa que en la actividad 11 a la fecha de la auditoría no se ha cumplido, ni se presentó evidencia con fecha de cumplimiento.  Sin la debida aprobación de los activos en la herramienta GRC Novasec, los planes de acción y los controles definidos para los mismos no se garantiza la mitigación de los riesgos que sean asociados a éstos.  Falta articular mejor el control de accesos a nivel de roles para garantizar que quienes estén activos y sin situación administrativa son los debidamente autorizados para ingresar a los sistemas

**Fuente:** Matrices de Riesgos Subproceso Fiscalización y Liquidación v4, Subproceso Innovación y Tecnología V3, Subproceso Seguridad de la Información V2, Subproceso Administración del Sistema de Gestión V3 y las situaciones establecidas en la auditoría. Elaborado por equipo auditor.

De acuerdo con la tabla 13 “*Correlación de riesgos, hallazgos y controles*”, se establece que se presentaron deficiencias en la aplicación de controles definidos en las matrices de riesgos y en los procedimientos, dando lugar a la exposición de estos, como se muestra a continuación:

La matriz del subproceso de Fiscalización y Liquidación V4

- “R1 Sujetos seleccionados para la verificación del cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias determinados sin la suficiente calidad y/o con desatención de la oportunidad”;
- “R3 Investigaciones Tributarias, aduaneras y cambiarias e informes de operaciones sospechosas de LA/FT (Lavado de activos y financiación del terrorismo) sustanciadas con inconsistencias”;
- “R5 Actos administrativos proferidos, notificados o comunicados fuera del término legal”;
- “R7 Reportes, informes o actos administrativos no remitidos o remitidos de forma inoportuna necesarios para otros procesos, subprocesos, dependencias o entidades”;
- “R8 Información afectada en su integridad y/o confidencialidad o disponibilidad”.

La matriz del subproceso Seguridad de la Información

- “R3 Medidas de seguridad y privacidad de la Información inadecuadas que amenazan la integridad, confidencialidad, y disponibilidad de los datos”;

La matriz del subproceso Innovación y Tecnología

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

La matriz del subproceso de Administración del Sistema de Gestión V3.

- “R1 Deficiente o inadecuada arquitectura de proceso, sin articulación con el modelo de gestión, la planeación y la operación de la Entidad”.

#### 5.4 Información y Comunicación

Se identificó que como sistemas y herramientas de apoyo a la gestión y atención de las denuncias TAC están definidos el Sistema de Información de Denuncias de Fiscalización – SIDF y el sistema de denuncias DENFIS, el cual se encuentra en etapa de marchitamiento, es decir solo está operando para dar cierre a las denuncias registradas antes del 29/10/2021. Sin embargo, en ambos sistemas que apoyan el subproceso auditado falta monitoreo y gestión en la actualización de la documentación técnica, lo cual impide la correcta transmisión de conocimientos a los funcionarios que laboran e interactúan con estos sistemas.

A su vez, tanto en el sitio Web habilitado para el registro de las denuncias de parte de la ciudadanía en general e igualmente en la opción de gestión de las denuncias de parte de los servidores públicos de fiscalización habilitados para tal fin, se evidenciaron deficiencias en el monitoreo y validación de las directrices de accesibilidad web, situación que causa dificultades en la disponibilidad de la información a personas con discapacidad.

Se observó que dependencias de la entidad reciben información relacionada con Denuncias TAC, las cuales no se articulan con la Subdirección de Apoyo en la Lucha contra el Delito Aduanero y Fiscal y no utilizan los canales institucionales definidos para el efecto.

Respecto de los activos de información relativos a los sistemas SIDF y DENFIS presentan su registro, planes de mejoramiento y controles sin aprobar en la herramienta GRC-Novasec; así mismo, en el Índice de Información Clasificada y Reservada en el botón de Transparencia de la Entidad no están asociados a software, sino a actas de comité.

De otra parte, el sistema SIDF no permite conectar la denuncia directamente con el expediente aperturado o conexo a él, así mismo no se puede tener en un único punto de consulta la trazabilidad de la denuncia desde su apertura hasta las investigaciones resultantes de la misma. Se recurren a herramientas alternas para tener la visibilidad del ciclo de la denuncia, las asignaciones que han surgido en el proceso de validación de la información, así como de los distintos actos administrativos resultantes de las investigaciones TAC.

## 5.5 Actividades de monitoreo

Se observan deficiencias en el monitoreo de las denuncias recibidas por la entidad y gestionadas por la Coordinación de Denuncias de Fiscalización, evidenciando tiempos entre 1 y más de 3 años para adelantar la gestión, exponiendo a las Direcciones Seccionales al riesgo de falta de oportunidad, dado que puede operar la firmeza de las declaraciones o limitar la posibilidad de ubicar la mercancía de contrabando en los sitios indicados en las denuncias, entre otras. Adicionalmente, hay falencias en el control, seguimiento y monitoreo por parte de las Subdirecciones de Fiscalización Tributaria, Aduanera y Cambiaria a las denuncias que son remitidas a las diferentes Direcciones Seccionales.

Por su parte, en las direcciones seccionales se realiza el control y seguimiento a las investigaciones por denuncias TAC, una vez son trasladadas para su apertura, a través de bases de datos propias en cada dependencia y herramientas en Excel de manejo manual y se apoyan además en el reporte de cargas de trabajo como herramienta para el control de vencimientos de las investigaciones, teniendo en cuenta que el sistema SIDF no cuenta con reportes para el seguimiento de las investigaciones por denuncias TAC.

En la DSI Cali se está adelantando en Power Bi la generación de reportes y gráficos específicos que apoyan la gestión de las investigaciones aperturadas en fiscalización y liquidación, permitiendo además identificar alertas tempranas de inactividades y de vencimientos de todas las investigaciones, incluidas las de denuncias de terceros, tanto para las investigaciones en la División de Fiscalización y Liquidación Tributaria Extensiva, como en la División Fiscalización y Liquidación Tributaria Intensiva. Así mismo, se realizan reuniones periódicas sobre las investigaciones en curso al interior de los equipos de trabajo con los revisores y los jefes de las divisiones de fiscalización y liquidación.

Frente a las capacitaciones según información suministrada<sup>13</sup> por las Direcciones Seccionales y la Coordinación de Denuncias de Fiscalización se encuentra que no se gestionó con la Subdirección de Escuela de Impuestos y Aduanas capacitaciones relacionadas con el tema de denuncias TAC, se realizaron capacitaciones virtuales sobre el sistema SIDF y socializaciones sobre el procedimiento de denuncias dirigidas en especial a los servidores públicos en etapa de inducción.

De otra parte, el subproceso auditado a la fecha de la auditoría no tiene registrados hallazgos a su cargo en el Plan de Mejoramiento Institucional de la entidad en lo referente a denuncias TAC. Así mismo, no se observó que se adelanten ejercicios de autoevaluación y control de manera periódica relacionados con el objeto de la auditoría.

## 6. CONCLUSIONES

- Recepción de denuncias de fiscalización por canales diferentes a los establecidos en la documentación del sistema de gestión, tales como: WhatsApp y Línea Anticontrabando 159, lo que genera brechas y falta de gobernanza en el manejo de la información.
- Deficiencias en el control para verificar el cumplimiento de los requisitos, durante el análisis inicial de la denuncia en la Coordinación de Denuncias de Fiscalización, lo que puede generar un desgaste administrativo y posible daño en la imagen institucional.

---

<sup>13</sup> Información suministrada por correo electrónico en respuesta a las solicitudes 24, 28, 38, 40 y 46 acerca de la Evaluación del Sistema de Control Interno, recibidas el 14, 19, 22 y 29 de mayo y el 5 y 9 de junio de 2025.

- Falta de oportunidad en el envío de las denuncias TAC a las direcciones seccionales, originado en las actividades previas al mismo, tales como análisis de la información, remisión y/o realización de la Reunión de Nivel Directivo RND y envío a la seccional respectiva.
- Inconsistencias en la información suministrada por la Subdirección de Fiscalización Tributaria respecto a la reportada por la Coordinación de Denuncias de Fiscalización, relacionada con las fechas de asignación y/o traslado de las denuncias TAC.
- Deficiencias en el monitoreo y retroalimentación de las denuncias TAC por parte de la Coordinación de Denuncias de Fiscalización, las Subdirecciones de Fiscalización Tributaria, Aduanera y Cambiaria, así como en las Direcciones Seccionales entre las diferentes divisiones involucradas.
- El Sistema de Información de denuncias de Fiscalización DENFIS, estaba vigente hasta octubre del año 2021, no obstante, las acciones implementadas por la Subdirección de Apoyo en la Lucha contra el Delito Aduanero y Fiscal no han sido efectivas para el marchitamiento y cierre de las denuncias radicadas en el referido Sistema.
- La entidad se encuentra implementando el modelo Gestión de Procesos de Negocio (Business Process Management - BPM, por sus siglas en inglés), acción coordinada por la Subdirección de Procesos con la participación de los líderes de los procesos, y para el tema auditado se trabaja con la Subdirección de Apoyo en la Lucha contra el Delito Aduanero y Fiscal; esta estrategia incluye avances en la actualización y ajuste de la documentación de los mismos debiendo procurar por su culminación oportuna y avances significativos en la disciplina.
- Frente al registro de los activos de información del subproceso auditado, se encuentra que tanto SIDF como DENFIS, están registrados en la herramienta GRC – Novasec, pero sin la debida aprobación no solo a nivel de activos, sino de los planes de mejoramiento, controles y riesgos asociados a estos. Así mismo estas herramientas tecnológicas están clasificadas como Actas de Comité y no Software en el Índice de Información Clasificada y Reservada en el botón de Transparencia del sitio Web de la Entidad.
- Falta de monitoreo a la gestión de los roles asignados a los sistemas de información que apoyan el subproceso auditado, que garantice la completitud y la seguridad de la información que fluye por los mencionados sistemas.
- Documentación pertinente a procesos y manuales de las soluciones tecnológicas del subproceso auditado desactualizados, incluyendo opciones y funcionalidades del sistema que no arrojan información, nombramiento de roles sin referencia en los controles de asignación. Adicional ausencia de documentación y cartillas en el sitio web de registro de las denuncias TAC por parte de la ciudadanía en general, así mismo en el listado maestro de documentos no se cuenta con el manual del sistema SIDF, está publicado el de DENFIS herramienta en marchitamiento.
- Incumplimiento en los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS establecidos para la solución de los incidentes y requerimientos reportados enfocados a problemas con las plataformas, desatendiendo los tiempos de atención para la solución y cierre de las solicitudes reportadas.
- Herramientas de apoyo tecnológico con ausencia de reportes, controles, trazabilidad y gestión de las denuncias, no se vinculan para extraer la información de otros sistemas de la Entidad, como tampoco permiten cerrar el ciclo de la denuncia en las investigaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, así como el sitio web presenta deficiencias en la aplicación de políticas de accesibilidad para personas en condición de discapacidad.

## 7. RECOMENDACIONES

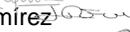
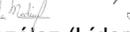
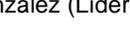
- Rediseñar el flujo del ciclo de vida de la denuncia de fiscalización, con la articulación desde los canales de recepción hasta las unidades documentales que se deriven; implementando herramientas tecnológicas, como la Inteligencia Artificial IA que contribuyan con la clasificación y pertinencia de las denuncias a través de reglas de selectividad reservadas.
- Establecer protocolos para garantizar que independientemente del canal por el que se reciban las denuncias, bien sea de manera presencial, llamadas telefónicas, WhatsApp, correspondencia entre otros, todas lleguen a la Coordinación de Denuncias de Fiscalización.
- Promover campañas dirigidas a la ciudadanía en general que informen sobre los canales y medios disponibles para realizar la denuncia de fiscalización TAC, así como sobre la información que se puede incluir para facilitar el trámite efectivo de la denuncia.
- Diseñar una estrategia para reducir los tiempos de las actividades desarrolladas, optimizando los recursos disponibles y mejorando el ciclo de vida de la denuncia TAC.
- Verificar, validar, controlar y monitorear la calidad de la información relativa a las denuncias TAC, entre otros aspectos, las fechas de asignación y traslado a otras dependencias, generada por la Subdirección de Apoyo en la Lucha Contra el Delito Aduanero y Fiscal.
- Implementar mecanismos de monitoreo y retroalimentación permanente a la atención y gestión de las denuncias TAC, que involucre las diferentes dependencias responsables, que permita generar un seguimiento oportuno y tomar acciones correctivas si es del caso.
- Diseñar una estrategia para finiquitar el marchitamiento de las denuncias ingresadas en DENFIS, por parte del Nivel Central y el Nivel Local.
- Articular la implementación del Modelo BPM de manera que se actualice, ajuste y alinee la documentación del subproceso auditado, incluyendo los manuales de las soluciones tecnológicas, así como su publicación para uso interno y de la ciudadanía en general, lo anterior encaminado a atender las causas identificadas en los hallazgos 5 y 8 del presente informe.
- Incrementar el monitoreo de los activos publicados que apoyan al subproceso auditado, con implementación de controles efectivos para mantener actualizada dicha información tanto en GRC Novasec, como herramienta institucional para tal fin, y así mismo en la publicación de activos y del Índice de Información Clasificada y Reservada en el botón de Transparencia del sitio Web de la Entidad.
- Generar controles eficientes encaminados a gestión de los roles asignados a los servidores que hacen parte del proceso de denuncias TAC, garantizando que la integridad de la información del funcionario, su ubicación y pertinencia de asignación sea consistente con la realidad reportada por áreas como la Subdirección de Gestión del Empleo Público y la misma sede a la cual pertenece el funcionario.
- Diseñar e implementar una estrategia que permita atender de manera efectiva las solicitudes realizadas en las herramientas tecnológicas para registrar incidentes y/o mejoras a las soluciones informáticas que apoyan el ciclo de vida de la denuncia de fiscalización TAC, para dar un manejo eficaz al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS.
- Evaluar el diseño de las herramientas tecnológicas que apoyen al subproceso objeto de esta auditoría, para garantizar que cumpla con los requisitos de desarrollo encaminados a satisfacer las necesidades del proceso y de las partes interesadas, incluyendo la aplicación de políticas de

accesibilidad a los portales Web sobre todo a las personas en condición de discapacidad, contar con herramientas tecnológicas que brinden reportes, controles, trazabilidad y gestión de las denuncias y así mismo interactúen con otros procesos de la Entidad aportando valor a los mismos.

- Implementar autoevaluaciones regulares hacia los procesos de las DS para optimizar las áreas de desempeño, los recursos, reducir errores y mejorar la satisfacción del cliente, así como la formulación de planes de mejoramiento para corregir las desviaciones evidenciadas en la gestión y su seguimiento. Es importante precisar que estos ejercicios de autoevaluación conllevan beneficios, como lo es la mejora continua y el incremento de eficiencia.
- Mejorar los controles existentes y evaluar la pertinencia de incorporar controles automáticos y adicionales, que contribuyan a mejorar la gestión y el monitoreo del ciclo de la denuncia, para reducir la posibilidad de ocurrencia y mitigar el impacto de la materialización de los riesgos críticos.
- Identificar un riesgo asociado al ciclo de la denuncia, definiendo controles que permitan mitigar la ocurrencia de este y fortalecer la gestión del subproceso de Fiscalización y Liquidación, en cuanto al tema auditado.
- Mejorar los controles y la implementación de acciones que mitiguen los riesgos y eliminen las causas que generaron las deficiencias observadas, de manera que se promueva el fortalecimiento del proceso auditado.
- Fomentar los “*valores aspiracionales*”, como son: la lucha contra las economías criminales para garantizar el imperio de la ley en todos los rincones del país, cumplir las funciones basándonos en evidencia rigurosa, sin sesgos para fortalecer la confianza de la ciudadanía en la DIAN y en el Estado, lo anterior con el fin de identificar oportunidades de mejora e implementar acciones que contribuyan a optimizar el ciclo de la denuncia de fiscalización TAC y fortalecer la imagen institucional.
- Ejecutar un trabajo articulado, entre los líderes de los procesos responsables de la formulación de las acciones de mejoramiento, frente a los hallazgos producto de esta auditoría, con el objetivo de que se subsanen las deficiencias evidenciadas respecto a la atención y gestión de las denuncias TAC, que mejoren el relacionamiento, la confianza, e imagen institucional, propiciando la mayor satisfacción a las partes interesadas.



**ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Aura Mireya Ochoa Morales   
César Andrés Vidal Rueda   
Clara Evangelina Gaitán Fajardo   
Jackeline García Ramírez   
José Rodolfo Martínez Ramírez   
Katiana Marcela Quintero Rodríguez   
Yolanda Medina Pulido   
Doris Liliana Machado González (Líder) 

Revisó: Edgar Aranda Leyton – Evaluador Despacho OCI   
Claudia Marcela Quiceno Duque – Jefe Coordinación Auditoría Interna 

**Oficina de Control Interno**

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

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

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