



## AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE CARTERA AGC 2025-003

### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL

En el desarrollo de la auditoría se tuvo 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 de una visión compartida, una estrategia acordada y corresponsabilidad en los resultados alcanzados, es así como con el ejercicio se aporta al cumplimiento de los Lineamientos Estratégicos: “Cumplimiento de las metas de recaudo” y “Consolidar la modernización de la DIAN”; asimismo, contribuye con los elementos de la visión “Cumplimiento voluntario de las obligaciones” y “Entidad moderna, cercana y humana” para el cumplimiento de los objetivos institucionales; y además generar confianza en los ciudadanos, grupos de valor e interés.

### 2. OBJETIVOS

#### 2.1 Objetivo General

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

#### 2.2 Objetivos Específicos

1. Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en la gestión del proceso administrativo de cobro de las obligaciones fiscales a favor de la Nación UAE DIAN.
2. Verificar la gestión, control y seguimiento de las facilidades de pago; así como, la constitución y las actuaciones para hacer efectiva la garantía ofrecida en la solicitud de la misma.
3. Evaluar bajo los principios de la seguridad digital, los sistemas de información que apoyan al proceso recuperación de cartera, asociado a sus componentes de autenticidad y no repudio, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, en cumplimiento de políticas y normas aplicadas a la DIAN.
4. Evaluar los componentes del Sistema de Control Interno - SCI en los procedimientos auditados y el nivel de madurez en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
5. Fortalecer las actividades de fomento de la cultura de control para la mejora del proceso auditado.

### 3. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La Oficina de Control Interno desarrolló auditoría a la gestión de cartera, basada en los riesgos de los procesos Recuperación de Cartera - Matriz de Riesgos FT-PEC-2101 “Administración de Cartera” versión 4 de 11/10/2022; Servicios de TI - Matriz de Riesgos FT-PEC-2101 “Innovación y Tecnología” versión 3 de 12/08/2022 y Seguridad y Privacidad de la Información - Matriz de Riesgos FT-PEC-2101 “Seguridad de la Información” versión 2 de 12/03/2024.

#### 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

Las dependencias auditadas, responsables de la información aportada para las verificaciones y análisis fueron **Nivel Central:** Dirección de Gestión de Impuestos, Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo, Coordinación de Cobranzas, Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología y Oficina de Seguridad de la Información. **Nivel Local:** Dirección Seccional de Impuestos de Medellín y Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga

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

#### 4. RELACIÓN DE HALLAZGOS

En desarrollo de la auditoría se identificaron 11 hallazgos referentes a:

- Hallazgo No.1 Ausencia de informes y de seguimiento a la gestión del secuestre (D).
- Hallazgo No.2 Deficiencias en el seguimiento a las facilidades de pago.
- Hallazgo No.3 Deficiencias en la gestión de cobro e incumplimiento de los términos señalados en el procedimiento para el trámite de las actuaciones. Literal b (D) (F).
- Hallazgo No.4 Depósitos judiciales producto de remate y de embargo de créditos u otros derechos semejantes sin gestionar.
- Hallazgo No.5 Inadecuada gestión documental en la conformación de los expedientes de cobro.
- Hallazgo No.6 Deficiencias en el registro y la publicación de los activos de información en el portal web de la Entidad, enlace de transparencia y en la herramienta de Gestión, Riesgo y Control GRC.
- Hallazgo No.7 Falta de completitud de los manuales y documentación técnica, soporte de base de datos de los sistemas de información que apoyan al proceso de Recuperación de Cartera.
- Hallazgo No.8 Deficiencias en la gestión de roles de acceso de los sistemas de información.
- Hallazgo No.9 Deficiencias en el seguimiento y gestión de incidentes y/o requerimientos para los sistemas de información que apoyan al proceso.
- Hallazgo No.10 Fallas en la herramienta de Remates Virtuales para el registro y desarrollo de las audiencias.
- Hallazgo No.11 Deficiencias en el cumplimiento de los criterios de accesibilidad Web.

#### 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

## 5. CONCLUSIONES

Resultado del ejercicio auditor adelantado en el proceso de Recuperación de Cartera, se identificaron oportunidades de mejora que se describen a continuación:

- ✓ La gestión de cartera hace parte de los procesos misionales de la entidad que aporta al cumplimiento de las metas de recaudo; sin embargo, carece de la infraestructura tecnológica necesaria para lograr un eficiente funcionamiento, dando lugar a que no se gestione y asegure el recaudo efectivo de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias; así como también, el cumplimiento de los deberes de los contribuyentes con sus responsabilidades fiscales.
- ✓ Inadecuado seguimiento a los auxiliares de justicia que ejercen la función de secuestro de los bienes que han sido secuestrados dentro de los procesos de cobro, generando incertidumbre sobre la identificación, estado, y/o productividad de los bienes que han sido objeto de esta medida, poniendo en riesgo la garantía constituida para respaldar las obligaciones materia de cobro.
- ✓ El proceso de Recuperación de Cartera no cuenta con una herramienta óptima, ágil y eficiente para el control de la cartera en estado de facilidad de pago, obligando a adelantar actuaciones manuales que dificultan el control y la integridad de la información; así como, la utilización de Excel con 102 columnas para llevar el control de las facilidades de pago, lo cual afecta de manera significativa el seguimiento, la oportunidad, debida diligencia, eficiencia y celeridad para el cobro de obligaciones a favor de la Nación
- ✓ La falta de oportunidad identificada en la gestión de cobro refleja deficiencias en el impulso procesal y ejecución de los procesos relacionados con la recuperación de cartera, por cuanto se evidenció el transcurso del término sin actuaciones oportunas, situación que aumenta el riesgo de prescripción de la acción de cobro y/o que las obligaciones exigibles no sean gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos.
- ✓ La prevalencia de procesos manuales, desactualizados y dispersos y la falta de coherencia e integración entre los aplicativos contribuye a la complejidad operativa y aumenta la probabilidad de errores, afectando la eficiencia, calidad, oportunidad y celeridad en la gestión de cobro.
- ✓ Depósitos judiciales vinculados a procesos de cobro que no han sido aplicados a las obligaciones de los contribuyentes lo cual permite no solo reducir el saldo de la deuda, sino también optimizar el proceso de recaudo y fortalecer la eficiencia fiscal; de otra parte, genera inconsistencias en la información sobre el saldo real de las obligaciones del contribuyente y demoras en la extinción de las obligaciones y terminación del proceso de cobro.
- ✓ Las deficiencias en la gestión documental y la inadecuada conformación de expedientes comprometen la trazabilidad, integridad, disponibilidad y validez de las actuaciones administrativas adelantadas en la gestión de cobro. Esta situación incrementa el riesgo de pérdida de información crítica, afectando la toma de decisiones y la seguridad jurídica sobre lo actuado.
- ✓ Falta de actualización de los manuales y la documentación técnica de los sistemas que apoyan el proceso de Recuperación de Cartera, y ausencia de soporte del fabricante para

la base de datos Oracle que utiliza el sistema SIPAC, dificulta la administración, capacitación del personal y trazabilidad de los cambios sobre estos sistemas y aumenta el riesgo de un uso incorrecto de los mismos.

- ✓ El incumplimiento de los criterios de accesibilidad Web para los sistemas Obligación Financiera y Remates Virtuales genera limitaciones en el acceso a las personas con discapacidad visual, cognitiva o auditiva, y no garantiza el uso de manera autónoma e independiente.
- ✓ Existen deficiencias en la gestión, control y monitoreo de los roles asignados a los usuarios activos en los sistemas de información, lo que puede comprometer la seguridad, integridad y calidad de la información del proceso de recuperación de cartera.

## 6. RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar la infraestructura tecnológica integrada para optimizar el proceso de Recuperación de Cartera, que garantice el funcionamiento eficiente de la gestión de cobro, el seguimiento continuo a los contribuyentes que presentan deudas vencidas, elimine las actuaciones manuales y asegure el recaudo efectivo de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias a favor de la Nación UAE DIAN.
- ✓ Diseñar mecanismos que faciliten la trazabilidad, el control y seguimiento de la gestión de los auxiliares de justicia y de la rendición de cuentas por parte de éstos, que garanticen la conservación, protección y seguridad de los bienes secuestrados durante el proceso de cobro a fin de mitigar el riesgo de pérdidas o deterioros de los bienes que respaldan las obligaciones materia de cobro.
- ✓ Hasta tanto se desarrolle un sistema de gestión integral de cartera, se recomienda diseñar un sistema o aplicación para el control de la cartera en estado de facilidad de pago que permita la óptima, ágil y eficiente gestión e integre la información requerida de forma automática aportando de manera significativa en el seguimiento, oportunidad, eficiencia y celeridad en el cobro de obligaciones incluidas en los acuerdos de pago.
- ✓ Evaluar de forma integral las deficiencias en el control, seguimiento, materializaciones de riesgos; así como, todas las situaciones que afectan la oportunidad y eficacia de las actuaciones en el proceso y que aumentan el riesgo de prescripción de la acción de cobro y/o que las obligaciones exigibles no sean gestionadas eficientemente en los términos de la ley con la consecuente investigación disciplinaria y fiscal de los funcionarios. Lo anterior, con miras a implementar mejoras que optimicen y solucionen de fondo las deficiencias funcionales que persisten en el proceso.
- ✓ Realizar seguimiento al trámite para gestionar los depósitos judiciales derivados de remates, embargos de créditos u otros derechos semejantes, para asegurar que se realice de manera oportuna y se confirme la culminación efectiva de dicho proceso. De igual forma, establecer la debida comunicación al contribuyente de los endosos de los títulos judiciales a su favor a fin de garantizar los derechos a los deudores.
- ✓ Fortalecer la gestión documental y la correcta conformación de expedientes para asegurar la trazabilidad, integridad y disponibilidad de la información, lo cual contribuye a reducir el riesgo de pérdida de información relevante, mejorando la calidad de la toma de decisiones y la seguridad de las actuaciones adelantadas en el proceso.

### 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

- ✓ Asegurar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web en los sistemas Obligación Financiera y Remates Virtuales, para facilitar el acceso inclusivo y el uso independiente por parte de personas con discapacidad visual, cognitiva o auditiva.
- ✓ Fortalecer el control, seguimiento y gestión para la inactivación de los roles asignados a los usuarios activos en los sistemas de información utilizados por la entidad, a fin de preservar la integridad, confiabilidad y confidencialidad de la información.
- ✓ Garantizar que los sistemas de información utilizados y de aquellos que llegaren a implementarse cuenten con los manuales y documentación técnica para la administración eficiente de éstos, de tal forma que facilite el conocimiento, la gestión efectiva de fallas técnicas y la solución de incidentes.
- ✓ Continuar con la divulgación e implementación de las 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 fortalecer el enfoque preventivo, asegurando que estas guías no solo existan como documentos, sino que se conviertan en parte activa del comportamiento ético institucional y en una herramienta operativa para la toma de decisiones, la transparencia y la integridad.
- ✓ Identificar los puntos que requieren de adecuación del espacio físico, con el objeto de implementar los mecanismos de señalización y atención, que 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 acorde con sus necesidades, a fin de garantizar el acceso al servicio en igualdad de condiciones, fortaleciendo de esta forma la política de servicio al ciudadano de la Entidad, para la consecución de los fines esenciales del Estado.



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

Proyectó: Equipo Auditor  
Sandra Rocio Niño Sanabria   
Cristina Marcela Salazar Rojas   
Karol Borré García   
Ligia Yolanda Pastrán Alfonso   
Sandra Yasmín Flórez Abri   
Beatriz Elena García Agamez -Líder 

Revisó: Luis Alfredo Reyes Parra - Evaluador Despacho OCI  
Claudia Marcela Quiceno Duque - Jefe Coordinación de Auditoría Integral 

#### Oficina de Control Interno

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

Código postal 111711

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

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



**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME DE  
AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE CARTERA  
AGC 2025-003**

**PERIODO AUDITADO  
01 DE ENERO DE 2024 AL 31 DE MARZO DE 2025**

**ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA  
JEFE DE OFICINA**

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

**EQUIPO AUDITOR:**

**KAROL BORRÉ GARCÍA  
CRISTINA MARCELA SALAZAR ROJAS  
SANDRA YASMÍN FLÓREZ ABRIL  
LIGIA YOLANDA PASTRAN ALFONSO  
SANDRA ROCÍO NIÑO SANABRIA  
BEATRIZ ELENA GARCÍA AGAMEZ – LÍDER**

**EVALUADOR DESPACHO  
LUIS ALFREDO REYES PARRA**

**BOGOTÁ, JULIO DE 2025**



## AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE CARTERA AGC 2025-003

<b>1. DESCRIPCIÓN GENERAL</b> .....	<b>3</b>
<b>2. OBJETIVOS</b> .....	<b>3</b>
2.1 Objetivo General .....	3
2.2 Objetivos Específicos .....	3
<b>3. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA</b> .....	<b>4</b>
<b>4. RELACIÓN DE HALLAZGOS</b> .....	<b>4</b>
<b>5. EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b> ...	<b>17</b>
5.1 Ambiente de Control.....	17
5.2 Evaluación del Riesgo.....	18
5.3 Actividades de Control .....	19
5.4 Información y Comunicación .....	23
5.5 Actividades de Monitoreo .....	25
<b>6. RETIRO DE HALLAZGOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL</b> .....	<b>26</b>
<b>7. CONCLUSIONES</b> .....	<b>27</b>
<b>8. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>28</b>

## AUDITORÍA A LA GESTIÓN DE CARTERA AGC 2025-003

### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL

En el desarrollo de la auditoría se tuvo 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 de una visión compartida, una estrategia acordada y corresponsabilidad en los resultados alcanzados, es así como con el ejercicio se aporta al cumplimiento de los Lineamientos Estratégicos: “Cumplimiento de las metas de recaudo” y “Consolidar la modernización de la DIAN”; asimismo, contribuye con los elementos de la visión “Cumplimiento voluntario de las obligaciones” y “Entidad moderna, cercana y humana” para el cumplimiento de los objetivos institucionales; y además generar confianza en los ciudadanos, grupos de valor e interés.

### 2. OBJETIVOS

#### 2.1 Objetivo General

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

#### 2.2 Objetivos Específicos

1. Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en la gestión del proceso administrativo de cobro de las obligaciones fiscales a favor de la Nación UAE DIAN.
2. Verificar la gestión, control y seguimiento de las facilidades de pago; así como, la constitución y las actuaciones para hacer efectiva la garantía ofrecida en la solicitud de la misma.
3. Evaluar bajo los principios de la seguridad digital, los sistemas de información que apoyan al proceso recuperación de cartera, asociado a sus componentes de autenticidad y no repudio, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, en cumplimiento de políticas y normas aplicadas a la DIAN.
4. Evaluar los componentes del Sistema de Control Interno - SCI en los procedimientos auditados y el nivel de madurez en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
5. Fortalecer las actividades de fomento de la cultura de control para la mejora del proceso auditado.

### 3. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

La Oficina de Control Interno desarrolló auditoría a la gestión de cartera, basada en los riesgos de los procesos Recuperación de Cartera - Matriz de Riesgos FT-PEC-2101 “Administración de Cartera” versión 4 de 11/10/2022; Servicios de TI - Matriz de Riesgos FT-PEC-2101 “Innovación y Tecnología” versión 3 de 12/08/2022 y Seguridad y Privacidad de la Información - Matriz de Riesgos FT-PEC-2101 “Seguridad de la Información” versión 2 de 12/03/2024.

Las dependencias auditadas, responsables de la información aportada para las verificaciones y análisis fueron **Nivel Central:** Dirección de Gestión de Impuestos, Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo, Coordinación de Cobranzas, Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología y Oficina de Seguridad de la Información. **Nivel Local:** Dirección Seccional de Impuestos de Medellín y Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga

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

### 4. RELACIÓN DE HALLAZGOS

Durante la ejecución de la auditoría, fueron dadas a conocer las situaciones encontradas a los responsables del proceso; y de forma posterior, el 26/06/2025 se remitió mediante correo electrónico el Formato FT-PEC-1997 “Relación de situaciones encontradas” a la Dirección de Gestión de Impuestos - DGI: Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo; Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología – DGIT y Oficina de Seguridad de la Información - OSI; momento en el cual los auditados tuvieron la oportunidad de presentar las evidencias y observaciones frente a las situaciones encontradas por el equipo auditor.

Las respuestas a las situaciones encontradas fueron recibidas mediante correos electrónicos 100202153-000880 de fecha 04/07/2025 y 100202153-000894 de fecha 8/07/2025, por parte de la Dirección de Gestión de Impuestos, sobre las cuales el equipo auditor procedió a realizar el análisis y los ajustes a que hubo lugar, configurándose 11 hallazgos, así:

**Dirección Seccional de Impuestos de Medellín, Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga y Coordinación de Cobranzas.**

#### **Hallazgo No.1 Ausencia de informes y de seguimiento a la gestión del secuestre (D)**

Verificados los controles relacionados con la gestión que realiza el secuestre sobre los bienes que administra; así como, la presentación de los informes mensuales y finales relacionados con su administración y las acciones emprendidas por parte de la entidad respecto de los bienes secuestrados se evidenció que:

- a. En los expedientes no obran los informes mensuales y finales que debe rendir el secuestre sobre la gestión desarrollada, que den cuenta del estado de los bienes embargados y secuestrados, del pago del canon de arriendo mensual y si éste continúa o no arrendado, si hay depósitos y se consignaron a órdenes del proceso, si se reintegraron los bienes, cambios en estos y/o estado de productividad; se precisa que en los expedientes obran las actas donde se declaran legalmente secuestrados

los inmuebles; así mismo, se indica que se realizó la entrega real y material al secuestre.

- b. En los expedientes no obran documentos soporte que den cuenta que se hayan realizado verificaciones oculares a los bienes para establecer su estado y su coincidencia con lo descrito en el acta de secuestro; así mismo, cuando el bien sea garantía de facilidad de pago y esté secuestrado, no se evidenció que se haya realizado el seguimiento cada tres (3) meses según lo establecido en el procedimiento PR-COT-0419 “*Seguimiento a la gestión y aprobación de cuentas del secuestre*”.
- c. Mediante Resolución No. 202410210014XX del 25/07/2024 se ordenó declarar nulidad de lo actuado desde auto No.202223400002X del 15/09/2022 que ordenó la diligencia de secuestro del bien “*por no existir plena identificación del inmueble puesto que la medida se materializó en un inmueble diferente al correspondiente al folio de matrícula inmobiliaria 321-468xx, (...) de propiedad del contribuyente*”, el cual fue objeto de secuestro, avalúo y remate, y no pudo efectuarse la entrega material a favor del adjudicatario por lo antes expuesto, lo que evidencia deficiencias en el control de las actuaciones previas y concurrentes por parte del funcionario ejecutor para adelantar la diligencia de secuestro.

En consecuencia, durante aproximadamente dos (2) años desde el momento de la diligencia de secuestro, el auxiliar designado como secuestre no rindió informe alguno de su gestión, sin ser materia de seguimiento previo al remate para su adjudicación por parte del funcionario, que permitiera establecer la identificación plena del inmueble y las condiciones físicas del lote y de esta manera evitar las inconsistencias y el riesgo de acciones judiciales. **DSIA Bucaramanga NIT** Anexo FT-PEC-1997 “*Relación de situaciones encontradas*”.

- d. Solicitudes de informes al secuestre que no han sido atendidas y ausencia de seguimiento referente a su incumplimiento, evidenciando bienes inmuebles legalmente secuestrados desde el 2018 y a la fecha el secuestre no ha rendido los informes correspondientes. De igual forma, no se evidenció que se hayan adelantado las acciones correspondientes por el funcionario ejecutor para el relevo de los secuestres y remisión de oficios para solicitar la exclusión de la lista de auxiliares de justicia, dado el presunto incumplimiento de los deberes sobre la gestión encomendada.
- e. Ausencia del auto y comunicado que fija fecha para la entrega del bien inmueble por parte del secuestre, en aquellos casos en los que el bien fue adjudicado en remate o en los que el contribuyente canceló la totalidad de las obligaciones fiscales. Así mismo, no se encontraron actas de la diligencia de entrega material del bien secuestrado que respalde dicho procedimiento. **DSI Medellín**.

De las situaciones anteriores, una o varias de éstas, se evidenciaron en los siguientes expedientes: **DSI Medellín y DSIA Bucaramanga**. Anexo FT-PEC-1997 “*Relación de situaciones encontradas*”.

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

**Tabla No.1 Elementos del hallazgo No.1**

<b>Criterios</b>	Artículo 51 y 52 del Código General del Proceso; artículo 3 principios de eficacia, eficiencia y transparencia de la Ley 489 de 1998; actividades 1, 2, 3 y 4 del procedimiento PR-COT-0419 V3; actividad 1 del procedimiento PR-COT-0391 V3, actividades 31 y 34 del procedimiento PR-COT-0388 V3, Procedimiento PR-COT-0319 V3.
<b>Dimensiones MIPG V6</b>	Dimensión 3 "Gestión con valores para resultados", Dimensión 4 "Evaluación de resultados" y los componentes 3 "Actividades de control" y 5 "actividades de monitoreo" de la Dimensión 7 "Control Interno".
<b>Causas</b>	Deficiencias en la aplicación de los controles de la matriz de riesgos del subproceso, en el seguimiento de la gestión del auxiliar designado como secuestre, en la verificación de la presentación de la rendición de cuentas y/o informe mensual de la gestión del secuestre en el término establecido y de efectuar verificación ocular del bien secuestrado.
<b>Efectos</b>	Desconocimiento de la situación de los bienes bajo su custodia, si están en buen estado o se han deteriorado, incertidumbre sobre los réditos generados o productividad y la administración de éstos, nulidad de las actuaciones procesales surtidas dentro de la acción de cobro, investigaciones disciplinarias y afectación de la imagen institucional en el ejercicio de la gestión de cartera; de igual forma, desactualización del inventario de bienes embargados - FT-COT-5255.
<b>Riesgos</b>	Materialización del riesgo R1 "Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos" y exposición al riesgo R3 "Bienes secuestrados perdidos o dañados" de la Matriz de riesgos del Subproceso Administración de Cartera V4 del 11/10/2022.

Fuente: Elaborado por el equipo auditor

## Hallazgo No.2 Deficiencias en el seguimiento a las facilidades de pago

Verificado el seguimiento a las facilidades de pago, el estado de éstas según las cuotas y condiciones pactadas; así como, la calidad, veracidad y consistencia de la información reportada en el control, las actuaciones adelantadas en los casos de incumplimiento, los recibos de pago en la Obligación Financiera y estado de las obligaciones que hacen parte de la facilidad, se evidenció que:

- a. Facilidades de pago con incumplimiento de las cuotas pactadas o de obligaciones surgidas con posterioridad, sin que se haya proferido o expedido oportunamente el oficio de verificación de cumplimiento y/o la resolución que la deje sin efecto o declare sin vigencia el plazo y ordene hacer efectiva la garantía hasta la concurrencia del saldo de la deuda garantizada cuando corresponda; evidenciando contribuyentes con incumplimientos desde la primera cuota sin que se hayan surtido las citadas actuaciones. **DSI Medellín y DSIA Bucaramanga**. Anexo FT-PEC-1997 "Relación de situaciones encontradas".
- b. Facilidades de pago declaradas sin efecto en las que se ofrecieron bienes inmuebles en garantía para respaldar el cumplimiento de éstas, y a pesar de haberse ordenado en el acto administrativo hacer efectiva la garantía otorgada hasta la concurrencia del saldo de la deuda garantizada, no se han adelantado las acciones pertinentes para el remate de los bienes embargados y secuestrados. **DSIA Bucaramanga**. Anexo FT-PEC-1997 "Relación de situaciones encontradas".
- c. En el expediente con NIT (...) 406 obra Acta No. 202365380003XX de fecha 28/06/2023 "Por la cual se suscribe una Facilidad de pago por un término no superior a un año" y con Resolución No. 202408110000XX de fecha 30/01/2024 se declara sin efecto la facilidad de pago, ordenándose hacer efectiva la garantía ofrecida por el tercero garante consistente en el inmueble con MI 300-720XX; no obstante, revisado el certificado de tradición y libertad del bien inmueble en cuestión, se evidencia que el propietario es una empresa y no el tercero que lo ofreció en garantía quien tiene constituido fideicomiso civil. **DSIA Bucaramanga**. Anexo FT-PEC-1997 "Relación de situaciones encontradas".
- d. Inconsistencias en la información registrada en el control de facilidades de pago formato FT-COT-2616 "Control facilidades de pago" y FT-COT-2639 "Control a facilidades de pago – Normas transitorias". **DSI Medellín**. Anexo FT-PEC-1997 "Relación de situaciones encontradas".
- e. Dos expedientes de facilidades de pago para el mismo contribuyente con NIT (...) 705 donde la primera facilidad de pago fue otorgada con Acta No. 202365380000-007X de fecha 01/02/2024 por valor de \$63,651,000, y de forma posterior se otorgó otra

facilidad con Acta 20246538000203X del 24/10/2024 por valor de \$ 49,433,000; a su vez la primera facilidad fue declarada sin efecto mediante Resolución No. 2025081100217X del 20/02/2025 notificada el 26/02/2025. **DSI Medellín**. Anexo FT-PEC-1997 "Relación de situaciones encontradas".

- f. Falta la expedición de la resolución de cumplimiento de la facilidad de pago, donde han transcurrido hasta 14 meses desde la finalización del pago de la última cuota por parte del contribuyente. **DSI Medellín**. Anexo FT-PEC-1997 "Relación de situaciones encontradas".

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

**Tabla No.2 Elementos del hallazgo No.2**

<b>Criterios</b>	Artículo 814 del Estatuto Tributario; artículo 3 principios de celeridad, eficacia y eficiencia de la Ley 489 de 1998; actividades 6, 38, 41, 48 y 56 del procedimiento PR-COT-0272 V9; actividades 36 y 54 del procedimiento PR-COT-0424 V3; actividad 31 del procedimiento PR-COT-0388 V3.
<b>Dimensiones MIPG V6</b>	Dimensión 3 "Gestión con valores para resultados"; Dimensión 4 "Evaluación de resultados" y de los componentes 3 "Actividades de control" y 5 "actividades de monitoreo" de la Dimensión 7 "Control Interno".
<b>Causas</b>	Deficiencias en el seguimiento de las facilidades de acuerdo con los términos establecidos para verificar su cumplimiento e inaplicación de los controles definidos en los procedimientos.
<b>Efectos</b>	Obligaciones exigibles no se tramitan con la debida diligencia, eficiencia y celeridad para la recuperación de la cartera a favor de la Nación.
<b>Riesgos</b>	Exposición a los riesgos R1 "Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos" de la Matriz de riesgos del Subproceso Administración de Cartera V4 del 11/10/2022.

Fuente: Elaborado por el equipo auditor

### **Hallazgo No.3 Deficiencias en la gestión de cobro e incumplimiento de los términos señalados en el procedimiento para el trámite de las actuaciones.**

Verificadas las actuaciones surtidas en la gestión de cobro, la oportunidad en la expedición del mandamiento de pago, de la resolución que ordena seguir adelante la ejecución, el decreto y perfeccionamiento de las medidas cautelares con su respectiva notificación; así como, la inscripción de la orden de embargo de acuerdo con la naturaleza del bien y el seguimiento del respectivo registro en el formato FT-COT-5255 "Inventario de bienes embargados", se evidenció que:

- a. Obligaciones con o sin mandamiento de pago con riesgo de prescripción o incumplimiento de los términos señalados en el procedimiento para la expedición de la resolución que ordena seguir adelante la ejecución con demoras hasta de 5 años. Así como, deficiencias en la investigación de bienes, consulta de información exógena, decreto de medidas cautelares donde transcurren aproximadamente hasta 6 años para gestionarlas y/o inactividad en las actuaciones que deben surtirse para la gestión de cobro. **DSI Medellín y DSIA Bucaramanga**. Anexo FT-PEC-1997 "Relación de situaciones encontradas".
- b. Acción de cobro posiblemente prescrita para la obligación contenida en la resolución sanción No.11241201800027X del 30/10/2018 ejecutoriada el 04-01-2019 por valor de \$424.185.000, con mandamiento de pago No. 2019030200208X del 8/05/2019, notificado 7/06/2019 y resolución que ordena seguir adelante la ejecución No. 2019030900148X del 11/07/2019, en el expediente no obran otras actuaciones para su gestión con posible prescripción desde 8/06/2024. **DSI Medellín**: Anexo FT-PEC-1997 "Relación de situaciones encontradas". **(D) (F)**
- c. El contribuyente con NIT (...) 792, presenta 79 obligaciones por un total de \$ 529.862.363 de las cuales 74 corresponden a ventas y retenciones, expediente

clasificado en el segmento de *"Representación Externa"* por cuanto el tercero garante de la facilidad de pago fue admitido a un *"proceso de negociación de deudas de persona natural no comerciante"* del cual posteriormente desistió, por tanto, se debe verificar la clasificación de las obligaciones del contribuyente reportadas en este segmento. De otra parte, no se han realizado las gestiones para la conformación de insumos para la denuncia por el delito de omisión de agente retenedor o recaudador. **DSIA Bucaramanga y Coordinación de Cobranzas.**

- d. Con resolución No. 202100406000029X de fecha 4/10/2021 se le impuso sanción al contribuyente por no suministrar la información exógena del año 2017 por una cuantía de \$ 497.340.000, en el inventario de cartera se registra como obligación por Renta 2017 y también como Sanción 2021, las dos por igual valor. La misma situación se presenta con Retención en la fuente 2016 -12 que con resolución sanción por no declarar No.202100406000061X de fecha 16/12/2021 se impuso un valor de \$44.560.000 y en el inventario de cartera se observa doble obligación para el contribuyente tanto en Retención como en Sanción y con una vigencia diferente. Estas obligaciones están reconocidas en los aplicativos SIPAC y Obliga. **DSIA Bucaramanga.** Anexo FT-PEC-1997 *"Relación de situaciones encontradas"*.
- e. Deficiencias en el control de la notificación o comunicación de los actos administrativos los cuales se encuentran en estado *"planilla de devolución al área técnica"* para un total de 26 casos, los cuales fueron proferidos entre el 31/10/2020 y el 07/03/2025 referentes a mandamientos de pago, resolución que ordena seguir adelante la ejecución, resolución por la cual se declara sin vigencia una facilidad de pago, resolución por medio de la cual se decreta un desistimiento, respuesta solicitud de facilidad de pago para completar requisitos, comunicado de la resolución embargo de créditos u otros derechos semejantes, entre otros. Anexo No.1. **DSI Medellín.**

En el mismo sentido se presentan 19 mandamientos de pagos en estado *"capturado en el área técnica"* y 18 resoluciones de embargo de créditos u otros derechos semejantes, sin evidencia del trámite de notificación o comunicación respectivamente. Anexo No.2 **DSIA Bucaramanga.**

- f. Actos administrativos donde transcurren entre tres (3) meses hasta tres (3) años desde su expedición para proceder con la notificación o comunicación de éstos y/o se encuentran sin firma en el expediente y sin la correspondiente notificación y/o en el expediente no obra ésta. **DSI Medellín.** Anexo No.1 DSI Medellín y **DSIA Bucaramanga.** Anexo FT-PEC-1997 *"Relación de situaciones encontradas"*.
- g. No se ha procedido con la organización del insumo para la remisión de éste a la Unidad Penal para la respectiva denuncia del contribuyente en la Fiscalía por el delito de Omisión del Agente retenedor y/o Recaudador. **DSIA Bucaramanga y DSI Medellín:** NIT (...) 524. Contribuyente denunciado por 22 obligaciones y a la fecha presenta 37 obligaciones penalizables, por lo que se debe organizar el insumo para adición de denuncia. Anexo FT-PEC-1997 *"Relación de situaciones encontradas"*.
- h. Desactualización del formato FT-COT-5255 *"Inventario de bienes embargados"* en el cual no se relacionan todos los bienes que han sido objeto de medidas de embargo y secuestro de acuerdo con lo establecido en los procedimientos: *"Decretar Medidas Cautelares"* - PR-COT-0327 y *"Secuestro de bienes"* - PR-COT-0388. **DSI Medellín y DSIA Bucaramanga.** Anexo FT-PEC-1997 *"Relación de situaciones encontradas"*.

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

**Tabla No.3 Elementos del hallazgo No.3**

<b>Criterios</b>	Artículo 209 principios de publicidad y celeridad de la Constitución Política, artículo 3 principios de celeridad, eficacia y publicidad de la Ley 489 de 1998; numerales 9, 11 y 13 del artículo 3 de la Ley 1437 de 2011; artículo 826 del Estatuto Tributario, actividades 3, 4, 5, 18, 19 y 22 del procedimiento PR-COT-0270 V5; condiciones generales del procedimiento PR-COT-0326 V4; condiciones generales y actividad 20 del procedimiento PR-COT-0327 V5; actividades 31 y 34 del procedimiento PR-COT-0388 V3; Manual de la herramienta capturador obligaciones-Obliga; condiciones generales y los requisitos de entrada del procedimiento PR-ADF-0159 V5.
<b>Dimensiones MIPG V6</b>	Dimensión 3 "Gestión con valores para resultados", Dimensión 4 "Evaluación de resultados"; Dimensión 5 "Información y comunicación"- "Política de Gestión Documental", y de los componentes 3 "Actividades de control" y 5 "Actividades de monitoreo" de la Dimensión 7 "Control Interno".
<b>Causas</b>	Insuficiencias en las labores de seguimiento y control por parte de los responsables del proceso para la expedición de los actos administrativos, en el registro de las obligaciones del contribuyente y su correspondiente notificación y/o comunicación.
<b>Efectos</b>	Inseguridad jurídica, no se garantiza la eficacia del acto administrativo por falta de notificación y el derecho de los interesados, inoportunidad en el curso de las actuaciones que se deben surtir para la gestión de cartera, el debido proceso, la exigibilidad de las obligaciones, sobreestimación de la cartera, inconsistencias en la información requerida para la planeación y toma de decisiones por parte de las áreas competentes e investigaciones disciplinarias y fiscales.
<b>Riesgos</b>	Exposición de los riesgos R1 "Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos" y R2 "Actos administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma" de la matriz de riesgos del Subproceso de Administración de Cartera V4 del 11/10/2022.

Fuente: Elaborado por el equipo auditor

#### **Hallazgo No.4 Depósitos judiciales producto de remate y de embargo de créditos u otros derechos semejantes sin gestionar**

Verificada la gestión de los depósitos judiciales constituidos a favor de la Nación UAE DIAN producto de remates, embargo de créditos u otros derechos semejantes y/o de la productividad de los bienes secuestrados; así como el seguimiento y control realizado, se evidenció:

- a. Contribuyentes que tienen entre 4 y 31 depósitos judiciales producto de embargo de créditos u otros derechos semejantes y/o de la productividad de los bienes secuestrados, los cuales están pendientes de gestión según reporte del Banco Agrario de fecha 19/05/2025, así: **DSI Medellín**: NIT (...) 410 con 31 depósitos por \$ 32.173.986 sin gestionar en el Aplicativo de títulos y en el Banco Agrario, NIT (...) 466 con 4 por \$ 112.234.538, NIT (...) 536 con 10 por \$31.855.744. Anexo FT-PEC-1997 "Relación de situaciones encontradas".
- b. El NIT (...) 711 cuenta con 24 depósitos endosados por valor de \$ 8.991.391 que a la fecha están pendientes de gestionar en el Banco Agrario, deben realizarse las gestiones que correspondan a fin de establecer la debida comunicación al contribuyente del endoso realizado. Igual situación, para el NIT (...) 669 con 27 depósitos por valor de \$5.495.700, NIT (...) 648 con 13 depósitos por \$ 25.400.687 y NIT (...) 430 con 14 depósitos por \$ 16.858.833 en trámite de endoso a la fecha de auditoría. **DSI Medellín**. Anexo FT-PEC-1997 "Relación de situaciones encontradas".
- c. Depósitos judiciales producto de remates sin gestionar constituidos desde el 27/05/2022 con comunicado de aplicación de título sin firma en el expediente DJ No. 4132300038851XX de fecha 21/06/2022 por valor de \$ 29.500.000 para el NIT (...) 837. Similar situación: **DSI Medellín**: NIT (...) 622 con DJ 4132300041220XX por valor de \$ 13.909.389 de fecha 14/09/2023; NIT (...) 537 con DJ 4132300040123XX por valor de \$12.400.000 y DJ 4132300040125XX por valor de \$ 10.200.000 de fechas 13 y 14 de febrero de 2023 respectivamente y NIT (...) 912 con DJ 4132300040406XX por valor de \$ 4.310.874 de fecha 11/04/2023. Igual situación para los NIT. Anexo FT-PEC-1997 "Relación de situaciones encontradas".

- d. Depósito judicial No. 4132300034544XX por valor de \$ 108.172.080 de fecha 23/12/2019 producto del fallo emitido dentro del incidente de reparación integral que se siguió en contra del señor José XXXX por el delito de contrabando, ordenándose el pago de perjuicios materiales causados a favor de la DIAN, depósito que a la fecha se encuentra sin gestionar. Así mismo, no existe reconocimiento contable para este tercero, únicamente se revela en cuentas de orden “*Otros activos contingentes – Garantías*”. **DSI Medellín**. Anexo FT-PEC-1997 “*Relación de situaciones encontradas*”.
- e. Contribuyentes con depósitos judiciales producto de embargo de créditos u otros derechos semejantes y/o producto de remates que están pendientes de gestión según reporte del Banco Agrario a la fecha de revisión, sobre los cuales se deben realizar las gestiones de acuerdo con las actuaciones que procedan en el proceso de cobro y el seguimiento respectivo. Anexo No.3 Depósitos Judiciales. **DSIA Bucaramanga**.

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

**Tabla No.4 Elementos del hallazgo No.4**

<b>Criterios</b>	Artículo 209 “Principio de celeridad” de la Constitución Política; artículo 3 principios de celeridad y eficacia de la Ley 489 de 1998; numeral 13 del artículo 3 de la Ley 1437 de 2011; actividades 16, 40 y 53 del procedimiento PR-COT-0275 V7; numeral 5.2.1 del Manual contable función recaudadora - MN-ADF-0005 V4.
<b>Dimensiones MIPG V6</b>	Dimensión 3 “Gestión con valores para resultados”, Dimensión 4 “Evaluación de resultados” y Dimensión 7 “Control Interno” en los componentes 3 “Actividades de control” y 5 “actividades de monitoreo”.
<b>Causas</b>	Falencias en el control y en las actividades de verificación para la oportuna y debida gestión de los depósitos bien sea para su aplicación en las obligaciones o endoso al contribuyente según corresponda.
<b>Efectos</b>	Inconsistencias en la información sobre el saldo real de las obligaciones del contribuyente y demoras en la extinción de las obligaciones, en el desembargo de los bienes o levantamiento de medidas cautelares y en la terminación del proceso de cobro a fin de garantizar los derechos de los deudores e inconsistencias en los datos e información suministrada hacia el proceso contable de la Contabilidad de la Función Recaudadora.
<b>Riesgos</b>	Exposición a los riesgos “R1 Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos” y “R2 Actos Administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma” de la matriz de riesgos del Subproceso Administración de Cartera V4 11/10/2022.

Fuente: Elaborado por el equipo auditor

### Hallazgo No.5 Inadecuada gestión documental en la conformación de los expedientes de cobro

Revisada la conformación de los expedientes del proceso de Recuperación de Cartera, el cumplimiento de las normas relacionadas con la gestión documental emitidas por el Archivo General de la Nación y los procedimientos internos se evidenció:

- a. Deficiencias en la conformación de los expedientes, no contienen la totalidad de las actuaciones que se han surtido, obran documentos repetidos, sin orden cronológico, sin foliación, documentos sueltos allegados de forma posterior y desactualización del formato FT-ADF-2558 “*Hoja de control unidad documental*” que indique el estado real de la gestión de cobro. **DSI Medellín y DSIA Bucaramanga**.

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

**Tabla No.5 Elementos del hallazgo No.5**

<b>Criterios</b>	Artículo 12 del Acuerdo 02 de 2014 del Archivo General de la Nación; Procedimiento - PR-ADF-0163 V4; numeral 4 del Instructivo - IN-ADF-0132 V5; Formato FT-ADF-2558 “Hoja de control unidad documental”.
<b>Dimensiones MIPG V6</b>	Dimensión 4 “Evaluación de Resultados”, 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>Causas</b>	Deficiencias en la implementación de controles para la conformación de los expedientes de acuerdo con los lineamientos de gestión documental.

<b>Efectos</b>	Pérdida de trazabilidad y de información, duplicidad e incertidumbre respecto de las actuaciones adelantadas, limitando la utilidad de la gestión documental para la toma de decisiones informadas.
<b>Riesgos</b>	Exposición a los riesgos R1 "Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos", R2 "Actos Administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma" y R5 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad" de la matriz de riesgos del Subproceso Administración de Cartera V4 11/10/2022 y R6 "Documentos e información institucional perdida, dañada, deteriorada o entregada extemporáneamente" de la matriz de riesgos del Subproceso Recursos Administrativos V1 09/05/2023.

Fuente: Elaborado por el equipo auditor

**Dirección de Gestión de Impuestos, Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo, Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología, Oficina de Seguridad de la Información, Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga.**

**Hallazgo No.6 Deficiencias en el registro y la publicación de los activos de información en el portal web de la Entidad, enlace de transparencia y en la herramienta de Gestión, Riesgo y Control GRC.**

**Dirección de Gestión de Impuestos/Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo/Oficina de Seguridad de la Información**

Verificadas las herramientas de información relacionadas con los activos SIPAC<sup>1</sup>, Remates Virtuales, Obligación Financiera y repositorio Obliga que apoyan al proceso de Recuperación de Cartera, tales como: documento "Anexo de Roles de las soluciones tecnológicas según procedimientos y procesos\_V4\_R011" del proceso de Información, Innovación y Tecnología, publicado en el listado maestro de documentos de la DIANNET, al igual que el enlace de transparencia del portal web de la Entidad y la información registrada en la herramienta de Gestión, Riesgo y Control GRC, se evidenció que:

- El activo de información "Remates Virtuales" registrado en la herramienta de Gestión Riesgo y Control como "Aplicativo Remate Virtual-SCCE NIVEL CENTRAL", no cuenta con el registro de riesgos, controles ni planes de acción.
- En el enlace de transparencia del portal Web de la Entidad, el Activo "Remate Virtual-SCCE NIVEL CENTRAL" no se identificó la categoría de este activo, al señalarse como "No aplica".
- En el "Anexo de Roles de las soluciones tecnológicas según procedimientos y procesos\_V4\_R011", no se encuentra registrado el repositorio Obliga, además dicho anexo presenta desactualización de los procedimientos asociados a los SIES antes mencionados.

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

**Tabla No.6 Elementos del hallazgo No.6**

<b>Criterios</b>	Literal j) del artículo 11 de la Ley 1712 del 2014; artículos 2, 6 y 7 de la Resolución DIAN 0033 del 08/06/2017; numerales 1.5 y 1.6 del Manual de Gobierno Digital de MINTIC; numeral 5.3 del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información OD-IIT-0001 V4; actividades 3 y 5 del procedimiento - PR-IIT-0366 V6; numeral 4 de la "Cartilla para la gestión de activos de información" CT-IIT-0079 V4; numeral 4.2 del instructivo - IN-IIT-0105 V4.
<b>Dimensiones MIPG V6</b>	Dimensión 3 "Gestión con Valores para Resultados" - Política "Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción" y los componentes 3 "Actividades de Control", 4 "Información y Comunicación" y 5 "Actividades de Monitoreo" de la Dimensión 7 "Control Interno".
<b>Causas</b>	Deficiencias en el seguimiento, control y monitoreo de los registros de los activos de información que apoyan al proceso auditado.
<b>Efectos</b>	Limita la correcta gobernanza, publicación y control de riesgos.

<sup>1</sup> Sistema de Información de Planeación y Administración de Cartera

Riesgos	Exposición a los riesgos R5 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad" de la matriz de riesgos del Subproceso Administración de Cartera V4 y al riesgo R3 "Medidas de seguridad y privacidad de la Información inadecuadas que amenazan la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos" de la matriz de riesgos de Seguridad de la Información V2.
---------	--

Fuente: Elaborado por el equipo auditor

### Hallazgo No.7 Falta de completitud de los manuales y documentación técnica, soporte de base de datos de los sistemas de información que apoyan al proceso de Recuperación de Cartera.

Verificadas las funcionalidades, manuales, documentación técnica, diccionarios de base de datos de los sistemas de información SIPAC, Remates Virtuales, Obligación Financiera y repositorio Obliga<sup>2</sup>; así como, la información registrada en el enlace de Arquitectura de la DIANNET se evidenció:

- Los diccionarios de base datos de los sistemas Remates Virtuales, Obligación Financiera y SIPAC, se encuentran desactualizados e incompletos, por cuanto, no detallan la descripción de la totalidad de las tablas y campos que conforman cada uno de los sistemas, lo que dificulta la gestión del conocimiento y administración de estos sistemas. **DGIT/ DGI**
- Manuales técnicos desactualizados e incompletos, sin evidenciar el registro de las versiones y ajustes realizados a los sistemas: Manual Técnico Operativo del SIPAC (Referencia: SpmtO01) de fecha 02/07/2002, Manual del usuario SIPAC de 2021; Manual Técnico de Obligación Financiera no relaciona fecha de elaboración además no detalla información lenguaje de programación, base de datos, requerimientos para instalación, procedimientos de instalación y demás ajustes de la última versión realizados al sistema. **DGIT/ DGI**
- Ausencia de un manual técnico para el Sistema Remates Virtuales y Repositorio Obliga que detalle información sobre lenguaje de programación, base de datos, requerimientos para instalación, procedimientos de instalación del sistema, entre otros que sirva de guía para los técnicos y desarrolladores en la solución de los problemas, mantenimiento y configuración de estos. **DGIT/ DGI**
- Inexistencia del manual para usuario funcional del Sistema Remates Virtuales, que facilite el uso de las funcionalidades del sistema y de esta manera se eviten reprocesos, suspensión de las diligencias o acciones judiciales en contra de la entidad. **DGIT/ DGI**
- La obsolescencia del motor de base de datos Oracle 8 sobre el cual opera el Sistema SIPAC, no cuenta con soporte por parte del fabricante para las actualizaciones de seguridad, correcciones de errores ni parches, generando riesgo de vulnerabilidad del sistema, con la posible pérdida de información en caso de presentarse incidentes de seguridad. **DGIT/ DGI**

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

**Tabla No.7 Elementos del hallazgo No.7**

Criterios	Directriz 2 de la Directiva Presidencial 02 de 2022; Literal a. del numeral 3 en su literal d. "Lineamientos" del numeral 5.1.37 del "Manual de Políticas y Lineamientos de Seguridad de la Información" - MN-IIT-0072 V5; Literal c del numeral 1.4. Manual de Gobierno Digital - Implementación de la Política de Gobierno Digital" del Decreto 1008 de 2018; condiciones Generales" del procedimiento - PR-IIT-0458 V2; numeral 4.2 del Instructivo - IN-IIT-0255 V2.
-----------	--

<sup>2</sup> Información suministrada por Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología – DGIT y la Coordinación de Cobranzas

<b>Dimensiones MIPG V6</b>	Dimensión 3 "Gestión con Valores para Resultados" - "Política de Seguridad Digital"; Dimensión 5 "Información y Comunicación" - "Política Gestión Documental" y los componentes 3 "Actividades de Control" y 5 "Actividades de Monitoreo" de la Dimensión 7 "Control Interno".
<b>Causas</b>	Deficiencias de control y seguimiento en la actualización de la documentación técnica, manuales de los sistemas de información; así como, utilización de sistemas obsoletos que carecen de soporte del fabricante en los sistemas que apoyan al proceso de Recuperación de Cartera.
<b>Efectos</b>	Reprocesos, desgastes en la gestión de cobro, uso inadecuado de los sistemas de información, dificultades en la transmisión de conocimiento a los funcionarios que apoyan la administración de los sistemas, riesgo de pérdida de información o incidentes de seguridad al no disponer de soporte del fabricante del motor de base de datos que permitan recuperar la información en caso de fallas técnicas.
<b>Riesgos</b>	Exposición a los riesgos: R5 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad" de la matriz de riesgos del Subproceso Administración de Cartera V4 y R1 "Sistemas de información y servicios digitales indisponibles (no programada-fortuita) para las partes interesadas" y R4 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información" de la matriz de riesgos Innovación y Tecnología V3.

Fuente: Elaborado por el equipo auditor

## Hallazgo No.8 Deficiencias en la gestión de roles de acceso de los sistemas de información

Verificada la información asociada a los roles asignados y activos en los sistemas Remates Virtuales, Obligación Financiera, SIPAC y repositorio Obliga, relacionada con el registro, seguimiento y control para los funcionarios que hacen parte del Proceso de Recuperación de Cartera<sup>3</sup> en el Nivel Central y en las Direcciones Seccionales auditadas, se evidenció:

- a. Deficiencias en el registro, seguimiento y control de los roles del capturador Obliga, en razón a que en el listado "*Anexo de Roles de las soluciones tecnológicas según procedimientos y procesos\_V4\_R011*" no se relacionan los tres (3) roles de este capturador; de igual forma, no están incluidos en el archivo "*Roles activos DIAN*"<sup>4</sup> los usuarios con roles asignados para su seguimiento y gestión de acuerdo con lo indicado en el procedimiento "*Gestión de Accesos*" PR- IIT-0455. **DGIT/ DGI**
- b. En los archivos publicados "*Roles activos DIAN*" no se evidencian los roles asignados y activos para el Sistema SIPAC. De otra parte, los roles relacionados en el "*Anexo de Roles de las soluciones tecnológicas según procedimientos y procesos\_V4\_R011*" para este Sistema, difieren de los creados, asignados y activos en las direcciones seccionales<sup>5</sup>, lo que representa deficiencias en los controles, para garantizar la gestión adecuada de accesos y seguridad de la información. Anexo No.4 Roles. **DGIT/ DGI**
- c. En el Sistema SIPAC existen cuatro roles genéricos que están activos e identificados de la siguiente manera: 88888888, 11111111, 5551155, 99999999, sobre los cuales se deben realizar las gestiones que correspondan para su desactivación a fin de mitigar los riesgos de su uso. Anexo No.4 Roles. **DSIA Bucaramanga**

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

**Tabla No.8 Elementos del hallazgo No.8**

<b>Criterios</b>	Numeral 3.2 <sup>6</sup> del artículo 2.2.9.1.2.1. del Decreto 767 de 2022 "Política de Gobierno Digital"; numeral 3.2 y la actividad 6. del procedimiento PR-IIT-0455; numerales 5.1 y 5.4.15 del "Manual de Políticas y Lineamientos de Seguridad de la Información" MN-IIT-0072 V5; numeral 4.2 del instructivo IN-IIT-0273; numeral 4 del instructivo IN-IIT-0203 V6.
<b>Dimensiones MIPG V6</b>	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>Causas</b>	Fallas en el cumplimiento de los controles establecidos por parte de la primera y segunda línea de defensa en relación con la información, gestión y seguimiento a los roles de acceso a los sistemas de información que apoyan el proceso de Recuperación de Cartera.

<sup>3</sup> Nivel Central: Coordinación de cobranzas. Nivel local: División de Recaudo y Cobranzas, GIT Cobro Coactivo y Ejecución de Bienes, GIT Secretaría de Cobranzas, GIT Administración de Cobro y GIT Administración de Cobro Menor Cuantía, GIT Gestión de Cobranzas, DSIA Bucaramanga, DSI Medellín.

<sup>4</sup> Roles Activos Usuarios DIAN, Roles\_muisca\_corte\_10\_01\_2024.xlsx y roles\_muisca\_corte\_7\_marzo\_2025.xlsx

<sup>5</sup> 19 roles para DSI Medellín y 17 Roles para DSIA Bucaramanga

<sup>6</sup> "3.2. Seguridad y Privacidad de la Información: Este habilitador busca que los sujetos obligados desarrollen capacidades a través de la implementación de los lineamientos de seguridad y privacidad de la información en todos sus procesos, trámites, servicios, sistemas de información, infraestructura y en general, en todos los activos de información, con el fin de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos."

<b>Efectos</b>	Vulnerabilidades ante amenazas como abuso de los derechos o procesamiento inadecuado de datos, posible afectación a la integridad, seguridad, confidencialidad y calidad de la información en los sistemas.
<b>Riesgos</b>	Exposición a 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 de riesgos Seguridad de la Información V2 y R5 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad" de la Matriz de riesgos del Subproceso Administración de Cartera V4.

Fuente: Elaborado por el equipo auditor

## Hallazgo No.9 Deficiencias en el seguimiento y gestión de incidentes y/o requerimientos para los sistemas de información que apoyan al proceso

Verificados los casos de soporte para los sistemas de información que apoyan el Proceso de Recuperación de Cartera, se identificaron deficiencias en los mecanismos actuales para el seguimiento y gestión en la atención de los casos reportados así:

### a. SIPAC

De 21 casos registrados, 14 se encuentran estado en "Fabrica de Software", no detallan avance, tienen fecha de registro entre el 22/03/2024 y el 31/01/2025, donde se solicitan ajustes en: modificación de saldos para aplicación de títulos, no se calcula correctamente fecha de prescripción cuando se incumple una facilidad de pago, obligaciones repetidas en origen y destino TEE, problema en la generación de facilidades de pago y títulos judiciales, error "no se pudo realizar operación" al generar actos, error al aplicar títulos judiciales, error en traslado electrónico de expedientes, entre otros. Anexo No.5 Incidentes. **DGIT/DGI**

### b. Remates Virtuales

- De un total de cinco (5) casos registrados entre el 6/03/2024 y el 28/01/2025 según "Anexo\_4\_problemas RematesV (1ene24-28feb25).xlsx" remitido por la DGIT, se indica que presentan estado "En Fabrica de Software", relacionados con: errores al ingresar al SIE Remates Virtuales, audiencia no refleja datos correctos, el sistema no muestra las audiencias a los funcionarios asignados como secretarios, error en acta y cierre de audiencia y error descarga video de audiencia. Anexo No.5 Incidentes. **DGIT/DGI**
- De un total de 31 casos registrados en el archivo "Incidentes Remates Virtuales 26/05/2025" remitido por la Subdirección, 16 incidentes y cuatro (4) requerimientos reportan requerir ajustes en software, se presentan fallas al crear la diligencia de remate, audiencias que no se han podido finalizar, errores en la firma del acta, errores en la creación de la audiencia, inconsistencias en la audiencia, inconsistencia en el cronometro y error al descargar la grabación de la audiencia, entre otros. Anexo No.5 Incidentes **DGIT/DGI**

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

**Tabla No.9 Elementos del hallazgo No.9**

<b>Criterios</b>	Condiciones generales del procedimiento - PR-IIT-0458 V2; numeral 4.2 del Instructivo -IN-IIT-0255 V2.
<b>Dimensiones MIPG V6</b>	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>Causas</b>	Deficiencias en el seguimiento, control y cumplimiento de la solución de los incidentes de los sistemas de información que apoyan al proceso auditado.
<b>Efectos</b>	Puede impedir que la información almacenada cumpla con los principios de integridad y calidad y que los sistemas funcionen adecuadamente y entreguen la información en los tiempos requeridos para la operación.

<b>Riesgos</b>	Exposición a los riesgos: R5 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad" de la matriz de riesgos del Subproceso Administración de Cartera V4 y R1 "Sistemas de información y servicios digitales indisponibles (no programada-fortuita) para las partes interesadas" y R4 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información" de la matriz de riesgos Innovación y Tecnología V3.
----------------	---

Fuente: Elaborado por el equipo auditor

## Hallazgo No.10 Fallas en la herramienta de Remates Virtuales para el registro y desarrollo de las audiencias

Verificada la relación de los remates de la vigencia 2024 y primer trimestre del 2025 a nivel nacional, las direcciones seccionales reportaron inconvenientes técnicos presentados con el aplicativo de remates previos a la audiencia y durante el desarrollo de ésta, que impidieron su registro, realización o finalización en el sistema así:

- El reporte "*base del sistema de remates*" evidencia 160 audiencias de remate con estado "*en curso*", desde el 1/02/2024 hasta el 20/03/2025, lo que no permite establecer el estado real de la diligencia y algunas reportan que el bien objeto de remate fue adjudicado. Anexo No.6 Audiencias en curso. **DGIT/DGI**
- En 19 audiencias virtuales se indicó que presentaron "*fallas tecnológicas*", y consultadas las direcciones seccionales informaron que el sistema presenta errores o inconvenientes relacionadas con: "*inconsistencias para ingresar un contribuyente en el sistema, mal construido al firmar el acta por formato que no cumple con lo establecido, audiencia con ganador solo presenta la opción de tipo de acta para desierta, error en la infraestructura de agendamiento, audiencia no refleja los datos correctos al momento de su desarrollo, la solución de la inconsistencia requiere un diagnóstico, la audiencia no muestra a los funcionarios asignados como Secretarios, no hay mensaje para firmar por intermitencias y no se genera acta, error con el cronómetro de la audiencia, no permite crear audiencia con un Nit en estado suspendido, y con el video de la audiencia - Video no encontrado 404*". Situaciones que en 15 casos no fueron reportadas a través de PST en la herramienta Aranda que permita la trazabilidad y seguimiento de los incidentes. Anexo No.7 Casos Remates Virtuales **DGIT/DGI**
- El acta de la audiencia de remate generada por la herramienta de Remates Virtuales no suministra la información detallada de los hechos y datos relevantes de la respectiva diligencia; de igual forma, la normatividad que se relaciona está derogada y/o no se encuentra vigente, debiéndose elaborar el acta de forma manual. **DGIT/DGI**

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

**Tabla No.10 Elementos del hallazgo No.10**

<b>Criterios</b>	Condiciones generales del procedimiento - PR-IIT-0458 V2; numeral 4.2 del Instructivo - IN-IIT-0255 V2.
<b>Dimensiones MIPG V6</b>	Dimensión 3 "Gestión con Valores para Resultados" - "Política de Seguridad Digital"; 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>Causas</b>	Deficiencias en el registro de los incidentes del sistema de información de Remates Virtuales.
<b>Efectos</b>	Reprocesos y afectación a los principios de integridad, confiabilidad y calidad de la información almacenada en el sistema de Remates Virtuales e impide la gestión y trazabilidad, impactando la eficiencia operativa.
<b>Riesgos</b>	Exposición a los riesgos: R5 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad" de la matriz de riesgos del Subproceso Administración de Cartera V4 y R1 "Sistemas de información y servicios digitales indisponibles (no programada-fortuita) para las partes interesadas" y R4 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información" de la matriz de riesgos Innovación y Tecnología V3.

Fuente: Elaborado por el equipo auditor

## Hallazgo No.11 Deficiencias en el cumplimiento de los criterios de accesibilidad Web

Verificado el cumplimiento de las directrices de accesibilidad Web para los Sistemas Obligación Financiera y Remates Virtuales a través de la herramienta Tawdis<sup>7</sup> se evidenció:

- a. Deficiencias en el cumplimiento de los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG), lo que dificulta la comprensión del contenido a las personas en situación de discapacidad visual, auditiva o cognitiva, para acceder a estos sistemas Obligación Financiera y Remates Virtuales, por las falencias que se presentan en cuanto a los principios de perceptibilidad, comprensión y robustez con que deben contar los sistemas con acceso Web. **DGIT/DGI**

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

**Tabla No.11 Elementos del hallazgo No.11**

<b>Criterios</b>	Artículo 3 de la resolución 1519 de 2020, numeral 2.1.1.2.1.1 del Decreto 1081 de 2015, principio de la calidad de la información del artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, numeral 3.2 "Lineamientos TIC para el Estado y TIC para la Sociedad" del Manual de Gobierno Digital y la Norma Técnica de Accesibilidad 5854 del ICONTEC.
<b>Dimensiones MIPG V6</b>	Dimensión 3 "Gestión con Valores para Resultados" - "Política de Seguridad Digital"; Dimensión 5 "Información y Comunicación" y los componentes 3 "Actividades de Control" y 5 "Actividades de Monitoreo" de la Dimensión 7 "Control Interno".
<b>Causas</b>	Deficiencias en el cumplimiento y actualización de los criterios de accesibilidad Web para los sistemas de información Obligación Financiera y Remates Virtuales y deficiencias en el lenguaje del sitio.
<b>Efectos</b>	Impide que las personas en condición de discapacidad puedan acceder de manera autónoma, entender, navegar e interactuar adecuadamente en estos sistemas.
<b>Riesgos</b>	Exposición a los riesgos: R5 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad" de la matriz de riesgos del Subproceso Administración de Cartera V4 y R1 "Sistemas de información y servicios digitales indisponibles (no programada-fortuita) para las partes interesadas" y R4 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información" de la matriz de riesgos Innovación y Tecnología V3.

Fuente: Elaborado por el equipo auditor

## REQUERIMIENTO TABLAS "AUDITORIA" Y "USUARIO" DEL SISTEMA DE REMATES VIRTUALES

Con fecha 20/02/2025, la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología - DGIT suscribió la "Carta de Representación", en la cual se estableció que la entrega de la información solicitada por la OCI durante la vigencia 2025 debe ser remitida con veracidad, calidad y la oportunidad requerida, de acuerdo con lo previsto en el artículo 2.2.21.4.8 del Decreto 1083 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública" modificado por Decreto 648 de 2017.

En tal sentido el equipo auditor, procedió a realizar la "Solicitud de Información No. 28 relacionada con las tablas "Auditoria" y "Usuario" del Sistema de Remates virtuales, que contenga los registros de las transacciones para el periodo comprendido del 1/01/2024 al 31/03/2025" siendo reiterada mediante correo No. 100202204-1187 de fecha 20/06/2025, las cuales no fueron atendidas por la Dirección de Gestión en comento, conforme a los requerimientos y dentro de los plazos otorgados por parte de la Oficina de Control Interno para los propósitos del proceso auditor, limitando de esta manera, la práctica de las pruebas de auditoría previamente definidas en el programa y en su respectivo cronograma para este ejercicio.

<sup>7</sup> <http://www.tawdis.net>

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

### 5.1 Ambiente de Control

#### Procesos disciplinarios por presuntas faltas disciplinarias

Respecto de acciones disciplinarias relacionadas con el presunto incumplimiento normativo y procedimental de la gestión de cartera, tales como: cobro de las obligaciones fiscales a favor de la Nación UAE DIAN; gestión, control y seguimiento de las facilidades de pago y/o en la constitución y las actuaciones para hacer efectiva la garantía ofrecida en las Direcciones Seccionales auditadas, la Subdirección de Asuntos Disciplinarios informó que durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 y el 31 de marzo de 2025, no se profirieron fallos disciplinarios.

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

Referente a 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 Recuperación de Cartera, la Dirección Seccional de Impuestos de Medellín informó que se puso en conocimiento de los funcionarios el “*Memorando No. 001 del 11 de abril de 2025*” “*Lineamientos para garantizar el cumplimiento de deberes y prohibiciones legales*”, el cual tiene como finalidad incentivar a los funcionarios a cumplir con sus deberes, respetar las prohibiciones y acatar el régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflictos de intereses, establecidos en la Constitución Política y en las Leyes.”

La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga comunicó que en fecha 30/12/2024 realizó vía Teams la “*Jornada de Formación sobre Conflicto de Intereses, Impedimentos y Recusaciones en el Sector Público*” organizada por la Subdirección Escuela de Impuestos y Aduanas.

#### Actualización de procedimientos

Los procedimientos asociados a los procesos de Recuperación de Cartera y Servicios TI relacionados con el tema objeto de auditoría, fueron actualizados entre las vigencias 2021 a 2024. En cuanto a la gestión de cartera, resulta pertinente mencionar que el proceso referido cuenta con 27 procedimientos y 10 instructivos y en la vigencia 2025, se adicionó el instructivo “*Clasificación de cartera para el deterioro contable*” IN-COT-0305 V1 de fecha 28/02/2025.

#### 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, se analizó la política de servicio al ciudadano y el relacionamiento del Estado con el ciudadano, junto con las actividades relacionadas con el ambiente de control, para verificar el cumplimiento de la norma técnica NTC-6047 de 2013, estableciéndose que en las Direcciones Seccionales de Impuestos de Medellín y de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga, pese a que se ha avanzado en la adecuación de las instalaciones, se

presentan oportunidades de mejora frente a la accesibilidad y señalización de los espacios físicos de atención al ciudadano, de la siguiente forma:

“Señalización”: en los lugares administrativos antes referidos, no se cuenta con la información de la señalización mediante texto, símbolos gráficos, alto relieve y en sistema Braille, así mismo, cabe señalar que en “Orientación e Información” los centros de atención al ciudadano, deben contar con un mínimo de señalización de atención a la población con discapacidad auditiva, para lo cual se requiere brindar capacitación al personal con el fin de mejorar la atención a estos usuarios que acuden presencialmente a las instalaciones de las Entidad; y en lo relacionado con “Sillas Mobiliario” se requiere la identificación para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja y población vulnerable en general.

## 5.2 Evaluación del Riesgo

El 4 de diciembre de 2024 se actualizó la “Política para la Administración de Riesgos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -UAE DIAN”, la cual contempla que se deben administrar de manera objetiva, integral, participativa y dinámica los siguientes riesgos institucionales: riesgos de cumplimiento tributario, aduanero y cambiario - TAC, riesgos estratégicos, riesgos operacionales, riesgos de capital humano, riesgos de seguridad y salud en el trabajo, riesgos ambientales, riesgos de seguridad de la información, riesgos fiscales, riesgos de integridad, riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación para la proliferación de armas de destrucción masiva – LAFT/FPADM.

Referente a los riesgos fiscales, la actividad de la gestión de cobro está identificada como punto de riesgo fiscal “Deudas a favor de la entidad”, lo que indica que el proceso Recuperación de Cartera debe incluir en su matriz esta tipología de riesgos, a fin de prevenir y mitigar la probabilidad de configuración de un daño a los bienes, recursos y/o intereses patrimoniales de naturaleza pública, a causa de un evento potencial<sup>8</sup>, lo cual contribuye al seguimiento efectivo para evitar la posible responsabilidad fiscal de los diferentes gestores públicos.

De otra parte, se observó ausencia de articulación de las matrices de riesgos operacionales y del mapa de procesos versión 1 de octubre de 2024 publicado en la Diannet, para que las áreas y sus procesos operen de manera sincronizada y alineados con los cambios organizacionales de la entidad.

En relación con los informes cuatrimestrales de gestión de riesgos en la vigencia 2024 y primer cuatrimestre del 2025 se observó que fueron remitidos por los responsables a la Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales y Oficina de Control Interno en el formato FT-PEC-2096 “Informe monitoreo de riesgos”, en los cuales se informó la materialización de riesgos en las Direcciones Seccionales de Impuestos de: Bogotá, Cali, Medellín y de Impuestos y Aduanas de: Girardot, Florencia, Neiva, Sogamoso, Buenaventura, Ibagué, Pasto, Pereira, relacionados con:

R1 “Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos”, R2 “Actos Administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma”, R4 “Crédito fiscal sin representación o representado ante las entidades externas de forma inoportuna y/o deficiente”, R5. “Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad” y R6 “Subproceso de Administración de Cartera adelantado para obtener beneficio propio y/o para un tercero”.

<sup>8</sup> Riesgo Fiscal: Concepto propuesto por Función Pública, a partir del análisis de fallos de responsabilidad fiscal y literatura investigada sobre el tema DAFP.

Conforme con lo anterior, los responsables de los procesos deben evaluar las causas que llevaron a la materialización de los riesgos y analizar la procedencia de la actualización de la matriz para el fortalecimiento de los controles existentes como medidas clave para mejorar la gestión del riesgo, asegurar el cumplimiento de los objetivos del proceso de Recuperación de cartera y aumentar la capacidad de respuesta ante eventos futuros.

### 5.3 Actividades de Control

En la Matriz de riesgos del Subproceso Administración de Cartera V4 del 11/10/2022 están definidos los controles para mitigar los riesgos identificados, y de acuerdo con las verificaciones realizadas en el proceso se observan oportunidades de mejora en la aplicación de los controles; así mismo, se detectaron deficiencias en el diligenciamiento de los formatos de control que presentan inconsistencias en la información reportada que afectan la calidad, veracidad y confiabilidad para la toma de decisiones.

Respecto a la matriz de riesgos del proceso de Información, Innovación y Tecnología, cabe señalar que los controles están diseñados; sin embargo, se identificaron fallas en la gestión de roles de acceso de los sistemas de información Obligación Financiera, SIPAC y el aplicativo OBLIGA.

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

**Tabla No.12 Correlación de riesgos, hallazgos y controles**

Matriz	Riesgos	Hallazgo	Actividades relacionadas con Controles de los Procedimientos y Matriz de Riesgos	Observaciones frente a los controles
Matriz de riesgos Subproceso Administración de Cartera V4	R1 "Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos"	<p><b>Hallazgo No. 1</b> Ausencia de informes y de seguimiento a la gestión del secuestro (D).</p> <p><b>Hallazgo No. 2</b> Deficiencias en el seguimiento a las facilidades de pago.</p> <p><b>Hallazgo No. 3</b> Deficiencias en la gestión de cobro e incumplimiento de los términos señalados en el procedimiento para el trámite de las actuaciones.</p> <p><b>Hallazgo No. 4</b> Depósitos judiciales producto de remate y de embargo de créditos u otros derechos semejantes sin gestionar.</p> <p><b>Hallazgo No. 5</b> Inadecuada gestión documental en la conformación de los expedientes de cobro.</p>	<p><b>Controles Matriz de Riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• C5 Elaborar la solicitud para la creación o ajuste de un Sistema de Información.</li> <li>• C8 Revisar el título ejecutivo e informes de actos administrativos (PR-COT-0269 Inicio del cobro en sede administrativa).</li> <li>• C11 Revisar y definir la acción a seguir luego de surtidos cada uno de los procedimientos del proceso de cobro.</li> <li>• C12 Actualizar las actuaciones realizadas en los aplicativos de cobro y en los formatos de control correspondientes.</li> </ul> <p><b>Controles de los procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PR-ADF-0159 <i>Notificación, comunicación y/o publicación</i></li> <li>• PR-ADF-0163 <i>Organización de los archivos de gestión en la U.A.E DIAN</i></li> <li>• PR-COT-0270 <i>Mandamiento de pago</i></li> <li>• PR-COT-0272 <i>Facilidades de pago</i></li> <li>• PR-COT-0275 <i>Gestión y administración de depósitos judiciales</i></li> <li>• PR-COT-0319 <i>Entrega de bienes secuestrados</i></li> <li>• PR-COT-0326 <i>Investigación de bienes</i></li> <li>• PR-COT-0327 <i>Decretar medidas cautelares</i></li> <li>• PR-COT-0388 <i>Secuestro de bienes</i></li> <li>• PR-COT-0391 <i>Remate de Bienes</i></li> <li>• PR-COT-0419 <i>Seguimiento a la gestión y aprobación de cuentas del secuestro</i></li> <li>• PR-COT-0424 <i>Facilidades de pago consagradas en normas transitorias.</i></li> </ul>	<p><b>En cuanto al diseño de controles se encontró que:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evidencian controles dentro de los procedimientos y en la matriz, sin embargo, existe materialización del riesgo R1 "Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos" en el hallazgo No.1 y para los hallazgos 2, 3, 4 y 5 exposición del riesgo.</li> </ul> <p><b>En cuanto a la aplicación de los controles se observó:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiencias en la aplicación de los controles establecidos en la matriz de riesgos y en los procedimientos.</li> <li>• Deficiencias en el seguimiento de las facilidades de pago de acuerdo con los términos establecidos.</li> <li>• Insuficiencia en el seguimiento y control por parte de los responsables del proceso de Cobro.</li> <li>• Deficiencias en el control de la notificación de los actos administrativos.</li> <li>• Insuficiencia en la de completitud y/o diligenciamiento de los formatos establecidos para el control.</li> <li>• Falencias en el control y debida gestión de los depósitos judiciales.</li> <li>• Inoportunidad en las actuaciones de la gestión de cobro, dando lugar a la prescripción.</li> <li>• Deficiencias en la aplicación de los lineamientos de gestión documental.</li> </ul>

Matriz	Riesgos	Hallazgo	Actividades relacionadas con Controles de los Procedimientos y Matriz de Riesgos	Observaciones frente a los controles
Matriz de riesgos Subproceso Administración de Cartera V4	R2 "Actos administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma"	<p><b>Hallazgo No. 3</b> Deficiencias en la gestión de cobro e incumplimiento de los términos señalados en el procedimiento para el trámite de las actuaciones.</p> <p><b>Hallazgo No. 4</b> Depósitos judiciales producto de remate y de embargo de créditos u otros derechos semejantes sin gestionar.</p> <p><b>Hallazgo No. 5</b> Inadecuada gestión documental en la conformación de los expedientes de cobro.</p>	<p><b>Controles Matriz Riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>C1 Diligenciar solicitud de reproceso, corrección o ajuste en el aplicativo para que sea atendida como se establece en el procedimiento "PR-COT-0116 Actualización de saldos" y/o "PR-COT-0033 Corrección de inconsistencias de declaraciones y/o recibos de pago".</li> <li>C3 Verificar actuaciones procesales previas para el control de legalidad. (PR-COT-0391 Remate de bienes).</li> <li>C4 Evaluar los resultados de la gestión y del control. (PR-PEC-0339 Autoevaluación del control y gestión).</li> <li>C5 Revisar el acto administrativo proyectado teniendo en cuenta las plantillas y demás documentos del sistema de gestión. (PR-COT-0345 Levantamiento de medidas cautelares, PR-COT-0275 Gestión y administración de depósitos judiciales, (...)).</li> <li>C6 Expedir actos administrativos teniendo en cuenta la norma, doctrina y jurisprudencia, así como la política de prevención de daño antijurídico. (Política de Administración de cartera, numerales 5 y 7, publicada en la Diannet y "Resolución 10 del 31 Ene de 2019").</li> <li>C8 Conformar el expediente de acuerdo al instructivo "IN-ADF-0132 Manejo de los archivos en la UAE DIAN". (PR-COT-0269 Inicio del cobro en sede administrativa).</li> <li>C10 Evaluar los resultados de la gestión y del control. (PR-PECI-0339 Autoevaluación del control y gestión).</li> </ul> <p><b>Controles de los procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PR-ADF-0159 <i>Notificación, comunicación y/o publicación</i></li> <li>PR-ADF-0163 <i>Organización de los archivos de gestión en la U.A.E DIAN</i></li> <li>PR-COT-0270 <i>Mandamiento de pago</i></li> <li>PR-COT-0275 <i>Gestión y administración de depósitos judiciales</i></li> <li>PR-COT-0326 <i>Investigación de bienes</i></li> <li>PR-COT-0327 <i>Decretar medidas cautelares</i></li> </ul>	<p><b>En cuanto al diseño de controles se encontró que:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El control C6 "Expedir actos administrativos teniendo en cuenta la norma (...)" indica la "Resolución 10 del 31 Ene de 2019", que fue derogada mediante la Resolución 0166 de 29/12/2021.</li> <li>Se evidencian controles dentro de los procedimientos y en la matriz, sin embargo, existe exposición al riesgo R2 "Actos administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma".</li> </ul> <p><b>En cuanto a la aplicación de los controles se observó:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencias en la aplicación de los controles establecidos en la matriz de riesgos y en los procedimientos.</li> <li>Insuficiencia en el seguimiento y control por parte de los responsables del proceso de Cobro.</li> <li>Deficiencias en el control de la notificación de los actos administrativos.</li> <li>Insuficiencia en la de completitud y/o diligenciamiento de los formatos establecidos para el control.</li> <li>Falencias en el control y debida gestión de los depósitos judiciales.</li> <li>Inoportunidad en las actuaciones de la gestión de cobro, dando lugar a la prescripción.</li> <li>Deficiencias en la aplicación de los lineamientos de gestión documental.</li> </ul>
Matriz de riesgos Subproceso Administración de Cartera V4	R3 "Bienes secuestrados perdidos o dañados"	<p><b>Hallazgo No. 1</b> Ausencia de informes y de seguimiento a la gestión del secuestro (D)</p>	<p><b>Controles Matriz de Riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>C8 Verificar actuaciones procesales previas para el control de legalidad. (PR-COT-0391 Remate de bienes).</li> <li>C9 Verificar la presentación de la rendición de cuentas y/o informe mensual de la gestión del secuestro en el término establecido. PR-COT-0419 Seguimiento a la gestión y aprobación de cuentas del secuestro).</li> <li>C10 Efectuar verificación ocular del bien secuestrado. (PR-COT-0419 Seguimiento a la gestión y aprobación de cuentas del secuestro).</li> <li>C11 Registrar resultado del embargo y del secuestro en el "FT-COT-5255 Inventario de bienes embargados" y enviarlo a la Coordinación de Cobranzas. (PR-COT-0327 Decretar medidas cautelares y PR-COT-0388 Secuestro de bienes).</li> </ul> <p><b>Controles de los procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PR-COT-0319 <i>Entrega de bienes secuestrados</i></li> <li>PR-COT-0388 <i>Secuestro de bienes</i></li> <li>PR-COT-0391 <i>Remate de Bienes</i></li> </ul>	<p><b>En cuanto al diseño de controles se encontró que:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencian controles dentro de los procedimientos y en la matriz, sin embargo, existe exposición al riesgo R3 "Bienes secuestrados perdidos o dañados".</li> </ul> <p><b>En cuanto a la aplicación de los controles se observó:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencia en la aplicación de los controles establecidos en la matriz de riesgos y de los procedimientos.</li> <li>Falta de completitud y/o diligenciamiento del formato FT-COT-5255 "Inventario de bienes embargados"</li> </ul>

Matriz	Riesgos	Hallazgo	Actividades relacionadas con Controles de los Procedimientos y Matriz de Riesgos	Observaciones frente a los controles
			<ul style="list-style-type: none"> <li>PR-COT-0419 Seguimiento a la gestión y aprobación de cuentas del secuestre</li> </ul>	
Matriz de riesgos Subproceso Administración de Cartera V4	R5 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad"	<p><b>Hallazgo No. 5</b> Inadecuada gestión documental en la conformación de los expedientes de cobro.</p> <p><b>Hallazgo No.6</b> Deficiencias en el registro y la publicación de los activos de información en el portal web de la Entidad, enlace de transparencia y en la herramienta de Gestión Riesgo y Control GRC.</p> <p><b>Hallazgo No.7</b> Falta de completitud de los manuales y documentación técnica, soporte de base de datos de los sistemas de información que apoyan el proceso de Recuperación de Cartera.</p> <p><b>Hallazgo No.8</b> Deficiencias en la gestión de roles de acceso de los sistemas de información.</p> <p><b>Hallazgo No.9</b> Deficiencias en el registro, seguimiento y gestión de incidentes y/o requerimientos para los sistemas de información que apoyan al Proceso.</p> <p><b>Hallazgo No.10</b> Fallas en la herramienta de Remates Virtuales para el registro y desarrollo de las audiencias.</p> <p><b>Hallazgo No.11</b> Deficiencias en el cumplimiento de los criterios de accesibilidad Web.</p>	<p><b>Controles Matriz de Riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>C2 Registrar el caso en la herramienta de gestión de casos (PR-SI-141 Gestión de la mesa de Servicio).</li> <li>C3 Participar y atender los lineamientos y políticas de Seguridad de la Información.</li> <li>C7 Realizar seguimiento a la gestión de roles de los sistemas de información.</li> <li>C8 Solicitar la activación, inactivación de roles o modificación del anexo de roles o las credenciales de acceso.</li> <li>C10 Actualizar el Inventario de activos de Información (PR-IC-0366).</li> <li>C14 Custodiar las unidades documentales de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Subdirección Administrativa y la Oficina de Seguridad de la Información.</li> </ul> <p>IN-ADF-0132 Manejo de los archivos en la DIAN.</p> <p><b>Controles de los procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PR-ADF-0163 Organización de los archivos de gestión en la U.A.E DIAN</li> <li>PR-IIT-0366 Gestión de Activos de Información</li> <li>PR-IIT-0455 Gestión de accesos</li> <li>PR-IIT-0458 Gestión de Incidentes</li> </ul>	<p><b>En cuanto al diseño de controles se encontró que:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencian controles dentro de los procedimientos y en la matriz, sin embargo, existe exposición al riesgo R5 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad".</li> </ul> <p><b>En cuanto a la aplicación de los controles se observó:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencia en la aplicación de los controles establecidos en la matriz de riesgos y de los procedimientos.</li> <li>Deficiencias en la aplicación de los lineamientos de gestión documental.</li> <li>Deficiencias en el seguimiento, control y monitoreo de los registros de los activos de información.</li> <li>Deficiencias de control y seguimiento en la actualización de la documentación técnica y manuales de los sistemas de información.</li> <li>Fallas en el cumplimiento de los controles establecidos y seguimiento a los roles de acceso a los sistemas de información e inactivación de los roles.</li> <li>Deficiencias en el seguimiento y gestión de los incidentes del sistema de información de remates virtuales.</li> <li>Deficiencias en el cumplimiento y actualización de los criterios de accesibilidad Web para los sistemas de información Obligación Financiera y Remates Virtuales.</li> </ul>
Matriz de riesgos del Subproceso Recursos Administrativos V1	R6 "Documentos e información institucional perdida, dañada, deteriorada o entregada extemporáneamente"	<p><b>Hallazgo No. 5</b> Inadecuada gestión documental en la conformación de los expedientes de cobro.</p>	<p><b>Controles Matriz de Riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>C30 Aplicar lo establecido en los procedimientos e instructivo; PR-ADF-0163 Organización de los archivos de gestión en la UAE DIAN</li> <li>PR-ADF-0168 Organización de los archivos centrales de la UAE-DIAN</li> <li>IN-ADF-0132 Manejo de los archivos en la UAE DIAN</li> <li>Plan Institucional de Capacitación.</li> </ul> <p><b>Controles de los procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PR-ADF-0163 Organización de los archivos de gestión en la U.A.E DIAN.</li> </ul>	<p><b>En cuanto al diseño de controles se encontró que:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencian controles dentro del procedimiento y en la matriz, sin embargo, existe exposición al riesgo R6 "Documentos e información institucional perdida, dañada, deteriorada o entregada extemporáneamente".</li> </ul> <p><b>En cuanto a la aplicación de los controles se observó:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencia en la aplicación de los controles establecidos en la matriz de riesgos y del procedimiento.</li> <li>Deficiencias en la aplicación de los lineamientos de gestión documental.</li> </ul>

Matriz	Riesgos	Hallazgo	Actividades relacionadas con Controles de los Procedimientos y Matriz de Riesgos	Observaciones frente a los controles
Matriz de Riesgos del Subproceso de Innovación y Tecnología V3	R1 "Sistemas de información y servicios digitales indisponibles (no programada-fortuita) para las partes interesadas"	<p><b>Hallazgo No.7</b> Falta de completitud de los manuales y documentación técnica de los sistemas de información que apoyan el proceso de Recuperación de Cartera.</p> <p><b>Hallazgo No.9</b> Deficiencias en el registro, seguimiento y gestión de incidentes y/o requerimientos para los sistemas de información que apoyan al Proceso.</p> <p><b>Hallazgo No.10</b> Fallas en la herramienta de Remates Virtuales para el registro y desarrollo de las audiencias.</p> <p><b>Hallazgo No.11</b> Deficiencias en el cumplimiento de los criterios de accesibilidad Web.</p>	<p><b>Controles Matriz de Riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>C7 Otorgar y controlar los accesos internos y externos mediante el cumplimiento de procedimiento PR-IIT-0455 Gestión de accesos.</li> <li>C13 Mantener y disponer de elementos de contingencia conforme con lo establecido en el procedimiento "PR-IIT-0454 Disponibilidad de la operación tecnológica".</li> </ul> <p><b>Controles de los procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PR-IIT-0458 <i>Gestión de Incidentes</i></li> <li>PR-IIT-0454 Disponibilidad de la Operación Tecnológica</li> </ul>	<p><b>En cuanto al diseño de controles se encontró que:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencian controles dentro de los procedimientos y en la matriz, sin embargo, existe exposición al riesgo R1 "Sistemas de información y servicios digitales indisponibles (no programada-fortuita) para las partes interesadas".</li> </ul> <p><b>En cuanto a la aplicación de los controles se observó:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencias de control y seguimiento en la actualización de la documentación técnica y manuales de los sistemas de información.</li> <li>Deficiencias en el seguimiento y gestión de los incidentes del sistema de información de remates virtuales.</li> <li>Deficiencias en el cumplimiento y actualización de los criterios de accesibilidad Web para los sistemas de información Obligación Financiera y Remates Virtuales.</li> </ul>
Matriz de Riesgos del Subproceso de Innovación y Tecnología V3	R4 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información"	<p><b>Hallazgo No.7</b> Falta de completitud de los manuales y documentación técnica, soporte de base de datos de los sistemas de información que apoyan el proceso de Recuperación de Cartera.</p> <p><b>Hallazgo No.9</b> Deficiencias en el registro, seguimiento y gestión de incidentes y/o requerimientos para los sistemas de información que apoyan al Proceso.</p> <p><b>Hallazgo No.10</b> Fallas en la herramienta de Remates Virtuales para el registro y desarrollo de las audiencias.</p> <p><b>Hallazgo No.11</b> Deficiencias en el cumplimiento de los criterios de accesibilidad Web.</p>	<p><b>Controles Matriz de Riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>C7 Otorgar y controlar los accesos internos y externos mediante el cumplimiento de procedimiento PR-IIT-0455 Gestión de accesos.</li> <li>C8 Aplicar y cumplir lo establecido tanto en la política de seguridad de la información como en la Política de Ciberseguridad y las demás disposiciones que la Oficina de Seguridad de la Información establezca.</li> <li>C34 Participar en las campañas de sensibilización a usuarios sobre la adopción de las políticas de seguridad de la información (Manual de seguridad de la información).</li> <li>C35 Aplicar los controles de seguridad NTC 27001 incorporados en los procedimientos "PR- IIT-0455 <i>Gestión de accesos</i>" (...) y el Manual de Seguridad de la Información".</li> </ul> <p><b>Controles de los procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PR-IIT-0458 Gestión de Incidentes</li> <li>PR-IIT-0454 Disponibilidad de la Operación Tecnológica</li> </ul>	<p><b>En cuanto al diseño de controles se encontró que:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencian controles dentro de los procedimientos y en la matriz, sin embargo, existe exposición al riesgo R4 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información"</li> </ul> <p><b>En cuanto a la aplicación de los controles se observó:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencias de control y seguimiento en la actualización de la documentación técnica y manuales de los sistemas de información.</li> <li>Deficiencias en el seguimiento y gestión de los incidentes del sistema de información de remates virtuales.</li> <li>Deficiencias en el cumplimiento y actualización de los criterios de accesibilidad Web para los sistemas de información Obligación Financiera y Remates Virtuales.</li> <li>Deficiencias en la aplicación de los controles definidos en el procedimiento PR-IIT-0455 "Gestión de accesos".</li> <li>Deficiente integración entre los diferentes sistemas que soportan el Subproceso Administración de Cartera y de repositorios de datos unificados, generando multiplicidad de fuentes de información.</li> </ul>
Matriz de riesgos de Seguridad de la Información V2.	R3 "Medidas de seguridad y privacidad de la Información inadecuadas que amenazan la integridad, confidencialidad, y disponibilidad de los datos"	<p><b>Hallazgo No.6</b> Deficiencias en el registro y la publicación de los activos de información en el portal web de la Entidad, enlace de transparencia y en la herramienta de Gestión Riesgo y Control GRC.</p> <p><b>Hallazgo No.8</b> Deficiencias en la gestión de roles de acceso de los sistemas de información.</p>	<p><b>Controles Matriz de Riesgos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> <p><b>Controles de los procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>PR-IIT-0366 <i>Gestión de Activos de Información</i></li> <li>PR-IIT-0455 <i>Gestión de accesos</i></li> </ul>	<p><b>En cuanto al diseño de controles se encontró que:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se evidencian controles dentro de los procedimientos y en la matriz, sin embargo, existe exposición al riesgo R3 "Medidas de seguridad y privacidad de la Información inadecuadas que amenazan la integridad, confidencialidad, y disponibilidad de los datos".</li> </ul> <p><b>En cuanto a la aplicación de los controles se observó:</b></p>

Matriz	Riesgos	Hallazgo	Actividades relacionadas con Controles de los Procedimientos y Matriz de Riesgos	Observaciones frente a los controles
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencias en el seguimiento, control y monitoreo de los registros de los activos de información.</li> <li>Fallas en el cumplimiento de los controles establecidos y seguimiento a los roles de acceso a los sistemas de información e inactivación de los roles.</li> </ul>

Fuente: Matriz de Riesgos de los Subprocesos: Administración de Cartera v4, Innovación y Tecnología V3, Recursos Administrativos V1, Seguridad de la Información V2 y las situaciones encontradas en la auditoría. Elaborado por equipo auditor.

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

**Matriz de riesgos del Subproceso Administración de Cartera V4 del 11/10/2022:**

R1 “*Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos*”, R2 “*Actos administrativos, decisiones o actuaciones en general expedidos con deficiencia de fondo y/o forma*”, R3 “*Bienes secuestrados perdidos o dañados*” y R5 “*Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad*”

**Matriz de riesgos del Subproceso Recursos Administrativos V1 09/05/2023:**

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

**Matriz de riesgos Innovación y Tecnología V3 12/08/2022:**

R1 “*Sistemas de información y servicios digitales indisponibles (no programada-fortuita) para las partes interesadas*” y R4 “*Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información*”

**5.4 Información y Comunicación**

El proceso de recuperación de cartera carece de un sistema de información integral, por cuanto presenta diversidad de fuentes de información desagregada en múltiples herramientas tecnológicas con interoperabilidad parcial; así como, la aplicación de controles manuales a través de formatos en Excel que no garantizan la integridad, calidad, confiabilidad, consistencia y veracidad de los datos que soportan la gestión de cartera.

Ahora bien, con relación a los diferentes sistemas de información asociados al proceso de Recuperación de Cartera, en el ejercicio auditor se identificaron deficiencias que no permiten la gestión eficiente de las obligaciones exigibles, dando lugar a inconsistencias, dificultades para el control, seguimiento y en la mitigación de riesgos, así:

**Obligación Financiera**

Este sistema presenta ausencia de parametrización de actos administrativos como tributos de estampillas para universidades y de actos administrativos manuales: resoluciones de compensación o fallos de revocatoria directa que no afectan los saldos de las obligaciones financieras; reprocesos por falta de actualización de las obligaciones y sus saldos; obligaciones declaradas prescritas o remisibles que figuran “al día” y al migrarse a SIPAC, son interpretadas erróneamente como “canceladas”, afectando la gestión de las obligaciones penalizables. De igual forma, entre otras inconsistencias, incluye la presentación de saldos incorrectos, donde refleja “deuda vencida” y al consultar la declaración del contribuyente corresponde a un saldo a favor; así como, inconvenientes tecnológicos que impiden el procesamiento oportuno de los documentos automáticos.

## SIPAC

El sistema presenta deficiencias en la automatización, carece de funcionalidades clave para el control de la cartera de forma integral y consistente con las actuaciones adelantadas en el proceso; falencias en la migración e integración de las obligaciones contenidas en los actos administrativos y en la trazabilidad y traslado de expedientes entre las Direcciones Seccionales. De igual forma, no cuenta con un módulo que permita el control de las facilidades de pago, en la actualización automática del estado de las obligaciones contenidas en éstas y con saldos de intereses irreales, afectando la precisión del plazo de prescripción, el control y seguimiento de la cartera.

## Repositorio Obliga

Está basado en una tecnología desactualizada que requiere de instalación de una máquina virtual para su ejecución en los equipos de los usuarios, lo que implica una barrera significativa, toda vez que solo es compatible con procesadores de 32 bits que restringe su funcionamiento en equipos modernos y limita el acceso de los usuarios al sistema. De igual forma, carece de herramientas para la generación de reportes específicos para el control y seguimiento de las obligaciones.

## Herramienta Remates Virtuales

Presenta dificultades técnicas que afectan la operatividad y ejecución eficiente de las audiencias referentes a la creación, cargue de documentos, acceso de funcionarios designados como secretario, recepción del link de ingreso a los postores, error para la firma del acta, audiencias adelantadas o desiertas en estado “en curso” y desactualización de la normatividad contenida en el acta, entre otros.

## Activos de Información

Para la gestión de los activos de información la entidad cuenta con la herramienta de Gestión Riesgo y Control GRC donde se registran, actualizan y se aprueban; información que es utilizada para el reporte que se publica en la sede electrónica de la entidad, opción “*Transparencia y acceso a la información pública*” referente a los registros de activos de información y el índice de información clasificada y reservada.

Referente a los activos que apoyan el proceso de Recuperación de Cartera: “SIPAC”, “*Obligación Financiera*” y “*Repositorio Obliga*”, están publicados en el registro de activos de información y el índice de información clasificada y reservada con fecha 28/03/2025 conforme con los requisitos de la Ley 1712 de 2014; sin embargo, el “*Sistema de Remates Virtuales*” asociado a este proceso, no registra información en la “*Categoría Activo de Información*”.

## Directrices y requisitos para la accesibilidad Web

Referente al cumplimiento de las directrices y requisitos para la accesibilidad Web, establecidas en el artículo 3 de la Resolución 1519 de 2020, en los Sistemas Obligación Financiera y Remates Virtuales según el análisis realizado a través de la herramienta Tawdis (<http://www.tawdis.net>), se presentan limitaciones en: acceso a los sistemas para las personas en condición de discapacidad visual, auditiva o cognitiva por carecer de texto alternativo para contenido no textual en formularios e imágenes; formato de presentación o adaptabilidad en el uso de contraste del color de contenido; navegación por teclado cuando se utilizan lectores especiales para formato visual o auditivo; lenguaje del sitio, el código evidencia lenguaje inglés; lo cual dificulta a las personas en condición

de discapacidad acceder de manera autónoma, entender, navegar e interactuar adecuadamente en los sistemas.

## 5.5 Actividades de Monitoreo

En el procedimiento Autoevaluación del Control y Gestión - PR-PEC-0339 se establece que el Nivel Central podrá realizar visitas de autoevaluación a las Direcciones Seccionales para evaluar temas de su competencia. Conforme con lo anterior, se observó que la Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo, en el año 2024 efectuó tres (3) visitas de autoevaluación a las Direcciones Seccionales de Impuestos de Barranquilla y Cali y de Impuestos y Aduanas de Pasto a fin de evaluar el control y la gestión de cobro de los títulos aduaneros, el cumplimiento de las actividades establecidas en el procedimiento Inicio de cobro en sede administrativa, control de legalidad, la gestión de cobro para el cumplimiento de la garantía, inclusión en el aplicativo SISCOBRA Aduanero de los títulos ejecutivos aduaneros, gestión de los depósitos judiciales y control de facilidades de pago, entre otros.

Es importante precisar que los ejercicios de autoevaluación conllevan beneficios, como lo es la mejora continua y el incremento de eficiencia; por tanto, implementar autoevaluaciones regulares en las Direcciones Seccionales puede optimizar las áreas de desempeño, los recursos, reducir errores y mejorar la satisfacción del ciudadano; así mismo, corregir las desviaciones evidenciadas en la gestión a través de planes de mejoramiento.

## SOLICITUD CIUDADANA - DENUNCIA DSIA DE BARRANCABERMEJA REMATE VIRTUAL

En atención a la denuncia presentada relacionada con la DSIA de Barrancabermeja, 100202204-0133 Traslado por competencia - Solicitud de nulidad. Número del remate: 1644 Expediente: 202004502 Auto: Audiencia de remate del 31 de enero de 2025, se procedió con la revisión del Acta No.605 22 del 31/01/2025 *“Por la cual se describen los hechos ocurridos en audiencia de remate de bien”*, evidenciándose que el Funcionario de la División de Recaudo y Cobranzas de la seccional procedió a dar por terminada la diligencia de licitación declarándose *“Inválida”*, por cuanto *“(…) el aplicativo no permitió descargar los documentos del proponente para su validación ni de aquellos correspondientes a la propuesta presentada, impidiendo la verificación de cumplimiento de los presupuestos de ley (…)* y de acuerdo con la documentación allegada a la auditoría se evidencia que los funcionarios encargados de la ejecución de cobro no validaron antes de finalizar la primera hora desde el inicio de la audiencia, la única postura presentada en la licitación, por lo que culminada la misma, el sistema no permite acceder a los documentos de conformidad con la parametrización establecida.

La situación anterior, conllevó a que el único postor interpusiera acción de tutela que fue resuelta con fallo proferido el 3/03/2025 por el Juzgado Primero Administrativo Oral de Barrancabermeja, por medio del cual se dispuso: Ordenar a DIAN de Barrancabermeja dejar sin efectos la decisión de invalidez y/o nulidad adoptada en diligencia de remate No. 1644 celebrada el 31/01/2025 y en su lugar, suspender la misma hasta tanto se verificara la propuesta realizada por el señor (...).

En cumplimiento del fallo de tutela se procedió a practicar la diligencia de remate el 08/04/2025 en la cual se adjudicó el bien al único postor quien además interpuso la acción de tutela; y a través de Auto No.20252927606 225 de 28/04/2025 se aprobó el remate.

De la valoración de los documentos allegados con las actuaciones surtidas en el remate objeto de denuncia, resulta procedente que se adelanten jornadas de capacitación al personal encargado de adelantar estas diligencias y del uso de la herramienta tecnológica de Remate Virtual, con el fin de evitar acciones judiciales y demás mecanismos de controversia en contra de la entidad, al igual que reprocesos por la nulidad de lo actuado.

### 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

## 6. RETIRO DE HALLAZGOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Verificada la calidad y pertinencia de los soportes presentados como pruebas de efectividad respecto a tres (3) hallazgos relacionados con la gestión de cartera, los cuales corresponden al ejercicio de autoevaluación realizados por los procesos de Recuperación de Cartera y de Investigaciones Intensivas, donde la Direcciones de Gestión de: Impuestos y de Fiscalización certificaron la efectividad de las acciones de mejora que subsanaron la causa de las situaciones descritas en los hallazgos, como se observa a continuación:

**Tabla No.13 Relación de retiro de hallazgos – Recuperación de Cartera y de Investigaciones Intensivas**

PROCESO (SUBPROCESO)	PMI	AUDITORÍA	CÓDIGO HALLAZGO	HALLAZGO	SOPORTE	
					PERTINENTE	NO SUFICIENTE
Investigaciones Intensivas (Fiscalización y Liquidación)	CGR	Auditoría de Cumplimiento Intersectorial Estampilla pro-Universidad Nacional de Colombia y demás universidades públicas. Vigencias 2014 a junio 30 de 2022	17 03 004	HALLAZGO No. 7. RETENCIÓN CONTRIBUCIÓN ESTAMPILLA ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL (F) (D)  “(…) contribución estampilla Pro-Universidad Nacional de Colombia y demás universidades estatales de Colombia, y que no fueron reportados por el MEN a la DIAN para su respectiva determinación y prescribió la acción de cobro (...)”	X	
Recuperación de Cartera (Administración de Cartera)	CGR	Auditoría Financiera a la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN vigencia 2022	17 01 01	Hallazgo No. 8. Prescripción NIT (..) 944 (F-D)  “(…) Al realizar el análisis y evaluación al expediente, se evidenció que la acción de cobro prescribió el 10 de febrero de 2021 (...)”	X	
Recuperación de Cartera (Administración de Cartera)	CGR	22 Aud Vig 2012-2013 Función Recaudadora	12 01 003	Hallazgo No. 22: Títulos Judiciales  “De acuerdo con la información suministrada por la entidad, se observa que a 31/12/2013 existen 26.714 títulos Judiciales (...)”		X

Fuente: Plan de Mejoramiento Institucional – Certificaciones de retiro de hallazgos DGF y DGI. Elaborado por Equipo Auditor.

De los hallazgos postulados para su retiro del Plan de Mejoramiento Institucional – PMI (vigencia 2024, segundo semestre) señalados en la tabla anterior, se concluye que los soportes para el retiro de los hallazgos No. 7 y 8 son pertinentes y cumplen con los criterios establecidos; sin embargo, se recomienda continuar con las acciones y fortalecimiento de los controles en relación con la prescripción de la acción de cobro (hallazgo No.8), por cuanto en la presente auditoría se presentó materialización del riesgo R1 “Obligaciones exigibles no gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos”.

Referente al hallazgo No.22, se observa que los soportes presentados no son suficientes, si bien evidencian el cumplimiento de las acciones de mejora, no permiten demostrar su efectividad para el retiro del hallazgo del PMI. Adicionalmente, en el marco de la presente auditoría se identificaron situaciones relacionadas con depósitos judiciales, por lo cual se recomienda que el proceso adelante acciones para corregir las deficiencias en la aplicación de los controles relacionados con la gestión de los depósitos; y que los soportes que se alleguen reúnan el requisito de pertinencia requerida para el retiro de hallazgos.

## 7. CONCLUSIONES

Resultado del ejercicio auditor adelantado en el proceso de Recuperación de Cartera, se identificaron oportunidades de mejora que se describen a continuación:

- ✓ La gestión de cartera hace parte de los procesos misionales de la entidad que aporta al cumplimiento de las metas de recaudo; sin embargo, carece de la infraestructura tecnológica necesaria para lograr un eficiente funcionamiento, dando lugar a que no se gestione y asegure el recaudo efectivo de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias; así como también, el cumplimiento de los deberes de los contribuyentes con sus responsabilidades fiscales.
- ✓ Inadecuado seguimiento a los auxiliares de justicia que ejercen la función de secuestro de los bienes que han sido secuestrados dentro de los procesos de cobro, generando incertidumbre sobre la identificación, estado, y/o productividad de los bienes que han sido objeto de esta medida, poniendo en riesgo la garantía constituida para respaldar las obligaciones materia de cobro.
- ✓ El proceso de Recuperación de Cartera no cuenta con una herramienta óptima, ágil y eficiente para el control de la cartera en estado de facilidad de pago, obligando a adelantar actuaciones manuales que dificultan el control y la integridad de la información; así como, la utilización de Excel con 102 columnas para llevar el control de las facilidades de pago, lo cual afecta de manera significativa el seguimiento, la oportunidad, debida diligencia, eficiencia y celeridad para el cobro de obligaciones a favor de la Nación
- ✓ La falta de oportunidad identificada en la gestión de cobro refleja deficiencias en el impulso procesal y ejecución de los procesos relacionados con la recuperación de cartera, por cuanto se evidenció el transcurso del término sin actuaciones oportunas, situación que aumenta el riesgo de prescripción de la acción de cobro y/o que las obligaciones exigibles no sean gestionadas eficientemente en los términos de la ley y los procedimientos.
- ✓ La prevalencia de procesos manuales, desactualizados y dispersos y la falta de coherencia e integración entre los aplicativos contribuye a la complejidad operativa y aumenta la probabilidad de errores, afectando la eficiencia, calidad, oportunidad y celeridad en la gestión de cobro.
- ✓ Depósitos judiciales vinculados a procesos de cobro que no han sido aplicados a las obligaciones de los contribuyentes lo cual permite no solo reducir el saldo de la deuda, sino también optimizar el proceso de recaudo y fortalecer la eficiencia fiscal; de otra parte, genera inconsistencias en la información sobre el saldo real de las obligaciones del contribuyente y demoras en la extinción de las obligaciones y terminación del proceso de cobro.
- ✓ Las deficiencias en la gestión documental y la inadecuada conformación de expedientes comprometen la trazabilidad, integridad, disponibilidad y validez de las actuaciones administrativas adelantadas en la gestión de cobro. Esta situación incrementa el riesgo de pérdida de información crítica, afectando la toma de decisiones y la seguridad jurídica sobre lo actuado.

- ✓ Falta de actualización de los manuales y la documentación técnica de los sistemas que apoyan el proceso de Recuperación de Cartera, y ausencia de soporte del fabricante para la base de datos Oracle que utiliza el sistema SIPAC, dificulta la administración, capacitación del personal y trazabilidad de los cambios sobre estos sistemas y aumenta el riesgo de un uso incorrecto de los mismos.
- ✓ El incumplimiento de los criterios de accesibilidad Web para los sistemas Obligación Financiera y Remates Virtuales genera limitaciones en el acceso a las personas con discapacidad visual, cognitiva o auditiva, y no garantiza el uso de manera autónoma e independiente.
- ✓ Existen deficiencias en la gestión, control y monitoreo de los roles asignados a los usuarios activos en los sistemas de información, lo que puede comprometer la seguridad, integridad y calidad de la información del proceso de recuperación de cartera.

## 8. RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar la infraestructura tecnológica integrada para optimizar el proceso de Recuperación de Cartera, que garantice el funcionamiento eficiente de la gestión de cobro, el seguimiento continuo a los contribuyentes que presentan deudas vencidas, elimine las actuaciones manuales y asegure el recaudo efectivo de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias a favor de la Nación UAE DIAN.
- ✓ Diseñar mecanismos que faciliten la trazabilidad, el control y seguimiento de la gestión de los auxiliares de justicia y de la rendición de cuentas por parte de éstos, que garanticen la conservación, protección y seguridad de los bienes secuestrados durante el proceso de cobro a fin de mitigar el riesgo de pérdidas o deterioros de los bienes que respaldan las obligaciones materia de cobro.
- ✓ Hasta tanto se desarrolle un sistema de gestión integral de cartera, se recomienda diseñar un sistema o aplicación para el control de la cartera en estado de facilidad de pago que permita la óptima, ágil y eficiente gestión e integre la información requerida de forma automática aportando de manera significativa en el seguimiento, oportunidad, eficiencia y celeridad en el cobro de obligaciones incluidas en los acuerdos de pago.
- ✓ Evaluar de forma integral las deficiencias en el control, seguimiento, materializaciones de riesgos; así como, todas las situaciones que afectan la oportunidad y eficacia de las actuaciones en el proceso y que aumentan el riesgo de prescripción de la acción de cobro y/o que las obligaciones exigibles no sean gestionadas eficientemente en los términos de la ley con la consecuente investigación disciplinaria y fiscal de los funcionarios. Lo anterior, con miras a implementar mejoras que optimicen y solucionen de fondo las deficiencias funcionales que persisten en el proceso.
- ✓ Realizar seguimiento al trámite para gestionar los depósitos judiciales derivados de remates, embargos de créditos u otros derechos semejantes, para asegurar que se realice de manera oportuna y se confirme la culminación efectiva de dicho proceso. De igual forma, establecer la debida comunicación al contribuyente de los endosos de los títulos judiciales a su favor a fin de garantizar los derechos a los deudores.
- ✓ Fortalecer la gestión documental y la correcta conformación de expedientes para asegurar la trazabilidad, integridad y disponibilidad de la información, lo cual contribuye a reducir el

### 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

riesgo de pérdida de información relevante, mejorando la calidad de la toma de decisiones y la seguridad de las actuaciones adelantadas en el proceso.

- ✓ Asegurar el cumplimiento de los estándares de accesibilidad web en los sistemas Obligación Financiera y Remates Virtuales, para facilitar el acceso inclusivo y el uso independiente por parte de personas con discapacidad visual, cognitiva o auditiva.
- ✓ Fortalecer el control, seguimiento y gestión para la inactivación de los roles asignados a los usuarios activos en los sistemas de información utilizados por la entidad, a fin de preservar la integridad, confiabilidad y confidencialidad de la información.
- ✓ Garantizar que los sistemas de información utilizados y de aquellos que llegaren a implementarse cuenten con los manuales y documentación técnica para la administración eficiente de éstos, de tal forma que facilite el conocimiento, la gestión efectiva de fallas técnicas y la solución de incidentes.
- ✓ Continuar con la divulgación e implementación de las 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 fortalecer el enfoque preventivo, asegurando que estas guías no solo existan como documentos, sino que se conviertan en parte activa del comportamiento ético institucional y en una herramienta operativa para la toma de decisiones, la transparencia y la integridad.
- ✓ Identificar los puntos que requieren de adecuación del espacio físico, con el objeto de implementar los mecanismos de señalización y atención, que 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 acorde con sus necesidades, a fin de garantizar el acceso al servicio en igualdad de condiciones, fortaleciendo de esta forma la política de servicio al ciudadano de la Entidad, para la consecución de los fines esenciales del Estado.

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

Proyectó: Equipo Auditor  
Sandra Rocío Niño Sanabria   
Cristina Marcela Salazar Rojas   
Karol Borré García   
Ligia Yolanda Pastrán Alfonso   
Sandra Yasmín Flórez Abril   
Beatriz Elena García Agamez -Líder   
Revisó: Luis Alfredo Reyes Parra - Evaluador Despacho OCI   
Claudia Marcela Quiceno Duque - Jefe Coordinación de Auditoría Integral 

#### Oficina de Control Interno

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

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

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