

EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - ETH 2025-008

CIRCULAR 100-004-2024 SOBRE ACOSO LABORAL GESTIÓN DE COBRO DE INCAPACIDADES Y LICENCIAS

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

La Oficina de Control Interno (OCI), en cumplimiento de su función de evaluación y seguimiento a la gestión institucional, llevó a cabo la “Evaluación a la Gestión del Talento Humano - ETH 2025-008 (Circular 100-004-2024 sobre acoso laboral y gestión de cobro de incapacidades y licencias)”. La evaluación se desarrolló teniendo en cuenta la Planeación Estratégica Institucional PEI – 2025¹, bajo la metodología de Alineación Total², en particular, se enmarcó en el lineamiento estratégico *“La DIAN, una entidad apreciada por los grupos de valor e interés”*, y el elemento de visión *“Talento humano apto, resolutivo y comprometido”*.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Efectuar evaluación basada en riesgos a la implementación de los lineamientos definidos en la Circular Conjunta 100-004-2024 del 02/12/2024 del Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Trabajo, sobre la aplicación de las directrices establecidas por la Procuraduría General de la Nación - PGN para garantizar el cumplimiento de las normas constitucionales, legales y reglamentarias para la prevención, atención y sanción del acoso laboral en las entidades públicas; así como, al cumplimiento normativo y procedimental de la gestión de cobro de incapacidades y licencias.

2.2. Objetivos Específicos

1. Verificar la implementación de los lineamientos definidos en la Circular Conjunta 100-004-2024 del 02/12/2024 y su articulación con la Resolución 3461 de 01/09/2025, para garantizar el cumplimiento de las normas constitucionales, legales y reglamentarias para la prevención, atención y sanción del acoso laboral, así como, la conformación y funcionamiento de los comités de convivencia laboral a nivel nacional en la entidad.
2. Verificar la gestión de cobro de las prestaciones económicas de los servidores públicos a cargo de las Entidades Promotoras de Salud - EPS originadas por enfermedad general, licencia de maternidad o licencia de paternidad y las acciones administrativas adelantadas para la recuperación de los saldos pendientes de pago.
3. Evaluar la gestión de cobro de incapacidades originadas por accidente de trabajo o enfermedad laboral calificada, a cargo de la Administradora de Riesgos Laborales –

¹ <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvalInstitucional/8-Plan-Estrategico-Institucional-2025-V1...>

² Acta No. 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado del 30/01/2024

ARL, así como las acciones administrativas que se hayan adelantado para la recuperación de los saldos pendientes de pago.

4. Evaluar los sistemas de información o herramientas tecnológicas que apoyan los procesos de administración y desarrollo del talento humano, bajo los principios de las políticas de gobierno digital y de seguridad digital (integridad, confidencialidad, disponibilidad y autenticidad).
5. Evaluar los componentes del Sistema de Control Interno - SCI en los procedimientos auditados y el nivel de madurez en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG V6.
6. Fortalecer las actividades de fomento de la cultura de control para la mejora continua del proceso auditado.

3. DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN

La Oficina de Control Interno adelantó la evaluación considerando los riesgos identificados en las matrices de: Gestión del Empleo V3 del 02/12/2022, Gestión del Talento Humano V3 del 14/12/2022, Función Pagadora V4 del 08/02/2023, Gestión Jurídica V2 del 21/11/2022, Innovación y Tecnología V3 del 12/08/2022 y Seguridad de la Información V2 del 12/03/2024, asociados a los temas objeto de revisión.

Las dependencias evaluadas responsables de la información aportada para las verificaciones y análisis fueron: Dirección de Gestión Corporativa - DGC, Subdirección de Gestión del Empleo Público - SGEPE, Subdirección de Desarrollo del Talento Humano - SDTH, Subdirección Financiera - SF; Dirección de Gestión Jurídica - DGJ, Subdirección de Representación Externa - SRE; Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología - DGIT, Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones - SITO y Oficina de Seguridad de la Información - OSI.

La selección de muestras se efectuó atendiendo los criterios de riesgos previamente definidos en el ejercicio evaluador, en los procesos Administración del talento humano, Desarrollo del talento humano, Recursos Financieros, Soporte legal, Servicios TI y Seguridad y privacidad de la información.

4. OBSERVACIONES IDENTIFICADAS

En desarrollo de la evaluación, las situaciones encontradas fueron dadas a conocer a las partes interesadas y posteriormente se remitieron por correo electrónico el 29/10/2025, en el Formato FT-PEC-1997 “*Relación de situaciones encontradas*”. La Dirección de Gestión Corporativa remitió la respuesta consolidada con los argumentos y evidencias aportadas por los evaluados en el oficio virtual No.100202151- 00621 del 11/11/2025, frente al cual el equipo evaluador procedió a realizar su análisis, configurándose ocho (8) observaciones, así:

Observación No. 1. Falta de estandarización en la conformación de los Comités de Convivencia Laboral a nivel nacional.

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Observación No. 2. Falta de estandarización, seguimiento y monitoreo al funcionamiento de los Comités de Convivencia Laboral- CCL a nivel nacional.

Observación No. 3. Incapacidades pagadas por EPS/ARL a diciembre de 2024 sin liquidar en el SI Gestión Humana.

Observación No. 4. Deficiencias en el seguimiento y monitoreo a la gestión de cobro de incapacidades y licencias.

Observación No. 5. Deficiencias en el monitoreo, seguimiento y control a la gestión de actuaciones previas al proceso judicial relacionado con cobro de incapacidades y/o licencias.

Observación N. 6. Desactualización e inconsistencias en las bases de información.

Observación No. 7. Deficiencia en el monitoreo y seguimiento a gestión de los roles asignados.

Observación No. 8. Falencias en el flujo de la información en la plataforma Kactus.

5. CONCLUSIONES

- La UAE DIAN ha logrado integrar la mayoría de los Comités de Convivencia Laboral (CCL) requeridos, contando actualmente con 49 comités activos y uno (1) en proceso de conformación. No obstante, se evidencian oportunidades de mejora en cuanto a la estandarización de los procesos y gestión de los CCL. En particular, no se identifican mecanismos claros de monitoreo y seguimiento que permitan verificar, a nivel nacional, el cumplimiento de los términos establecidos para: la atención oportuna de quejas; seguimiento a compromisos derivados de las reuniones; periodicidad de las sesiones de los comités y elaboración y presentación de informes trimestrales y anuales.
- El “*Protocolo para la prevención, atención y medidas de protección del acoso laboral y otras formas de violencia y/o discriminación contra las mujeres y/o basadas en género, sexo u orientación sexual, discapacidad, raza, etnia y demás factores de discriminación en el ámbito laboral y contractual de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – UAE DIAN*”, la resolución 132 de 2021 y el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo no se encuentran actualizados con los lineamientos definidos en la circular conjunta 100-004-2024 del 2/12/2024 relacionados con los comités de convivencia laboral.
- Aunque se cuenta con herramientas de control contable y conciliación de saldos, no se ha garantizado el registro oportuno en la solución tecnológica (SI) de Gestión Humana – Kactus de las incapacidades pagadas por las EPS/ARL correspondientes a vigencias

anteriores. Esta situación afecta la consolidación precisa de los saldos contables y compromete el adecuado reconocimiento de las prestaciones económicas asociadas.

- Se observa insuficiencia respecto del desarrollo de actividades de monitoreo que permitan garantizar la trazabilidad y la oportunidad en la gestión de recobro de incapacidades y/o licencias. Las discrepancias identificadas entre los distintos formatos, sistemas y archivos de control, así como la limitada articulación entre las áreas responsables, reflejan falencias en el seguimiento y control de los procedimientos.
- La efectividad y utilidad del indicador “*Gestión de Incapacidades*”, para el monitoreo de del registro de incapacidades y licencias en la solución tecnológica (SI) de Gestión Humana, se ve afectada por la falta de completitud de sus fuentes, sumado a que no se contemplan en su diseño variables relevantes, como el inventario de incapacidades del período anterior y aquellas pagadas por las EPS no reportadas por los funcionarios. No se cuenta con un indicador que permita evaluar la gestión de recobro de incapacidades y licencias.
- El procedimiento PR-PEC-0119 “*Atención a procesos judiciales*” establece las actividades generales para la gestión de los procesos, sin embargo, no define con claridad los términos ni los responsables para las etapas previas a la presentación de la demanda, lo que ha incidido en las demoras en el impulso procesal y prolongación de los tiempos de respuesta.
- Inconsistencias entre la información consignada sobre las últimas actuaciones procesales en las bases de datos suministradas de Siproj y e-KOGUI y la registrada en la página web de la Rama Judicial de los procesos actualmente activos por concepto de recobro de incapacidades y/o licencias, lo que limita la confiabilidad de los datos institucionales y dificulta el seguimiento oportuno de las actuaciones.
- Deficiencias en el registro y control de los activos de información que soportan los procesos relacionados con la gestión de casos de acoso laboral, incapacidades y/o licencias, sin la correcta gobernanza de los mismos, generando inconsistencias y sesgos en la información en las diferentes fuentes de consulta publicados por la entidad.
- Falta de control y seguimiento en la administración de los roles asignados en las soluciones tecnológicas que soportan el macroproceso de “*Gestión del Talento Humano*”, en particular en lo relacionado con acoso laboral, incapacidades y/o licencias, que permita una supervisión efectiva para la asignación, revisión y actualización de roles a los funcionarios DIAN.
- Falencias en la actualización, compilación y publicación de la documentación técnica y funcional vinculada a la solución tecnológica Kactus, el cual respalda la Gestión del Talento Humano en lo relacionado con la prevención del acoso laboral y la gestión de recobro de incapacidades y/o licencias.

- Desactualización y desarticulación de los procedimientos publicados en el listado maestro de documentos, relacionados con la gestión de recobro de incapacidades y/o licencias.
- Deficiencias en las actividades de monitoreo y autoevaluaciones que afectan la gestión eficiente y oportuna relacionada con los CCL, trámite de quejas de acoso laboral y el recobro de incapacidades y licencias ante las EPS y ARL, de conformidad con los requisitos normativos y procedimentales vigentes.

6. RECOMENDACIONES

- Fortalecer las acciones de seguimiento y monitoreo continuo para garantizar la conformación estandarizada y oportuna de los Comités de Convivencia Laboral - CCL en todos los centros de trabajo, asegurando cobertura total, trazabilidad documental y cumplimiento normativo.
- Diseñar e implementar formatos y criterios de reportes estandarizados, así como, mecanismos de control que permitan verificar y asegurar el correcto funcionamiento de los CCL, en aspectos como: cumplimiento de los términos establecidos para la atención de quejas, el registro de reuniones en actas, seguimiento de compromisos, recomendaciones, casos e informes, que garanticen la uniformidad y trazabilidad de la gestión de los CCL, la calidad de los datos y faciliten la toma de decisiones por parte de la alta dirección.
- Actualizar y armonizar el *“Protocolo para la prevención, atención y medidas de protección del acoso laboral y otras formas de violencia y/o discriminación contra las mujeres y/o basadas en género, sexo u orientación sexual, discapacidad, raza, etnia y demás factores de discriminación en el ámbito laboral y contractual de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – UAE DIAN”* y el Plan de Trabajo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) con los lineamientos definidos en la circular conjunta 100-004-2024 del 2/12/2024, la Resolución 3461 de 2025 y demás normativa vigente, garantizando una implementación estandarizada y coherente que fortalezca el rol preventivo de los CCL y asegure el cumplimiento de sus funciones.
- Adelantar las gestiones pertinentes para la oportuna depuración de las partidas conciliatorias pendientes de incapacidades pagadas por las EPS/ARL, asegurando el registro expedito en la solución tecnológica de Gestión Humana - Kactus, conforme a los procedimientos establecidos.
- Adoptar medidas que promuevan la coordinación y articulación efectiva entre las áreas responsables de la gestión y recobro de incapacidades y licencias, mediante la definición de flujos de información, la actualización de procesos y procedimientos conforme a la normatividad vigente, y la asignación precisa de responsables y tiempos de respuesta, así como la capacitación continua del personal involucrado, con el fin de

garantizar la calidad, integridad y oportunidad de la información financiera asociada a estos procedimientos.

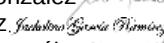
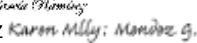
- Establecer un control riguroso sobre la actualización, completitud, integridad y consistencia de la información registrada en los formatos y archivos de control utilizados por parte de los lugares administrativos, asegurando la consistencia de los datos y su oportuna incorporación en la solución tecnológica (SI) de Gestión Humana.
- Analizar la viabilidad de implementar funcionalidades dentro de la solución tecnológica (SI) Gestión Humana, que permitan la captura de los datos requeridos en los formatos y archivos de control utilizados para las validaciones previas de incapacidades y licencias y actuaciones de recobro de estas, lo que optimizaría la gestión y reduciría el riesgo de errores asociados al diligenciamiento manual.
- Evaluar la pertinencia de revisar la construcción del indicador “*Gestión de incapacidades*” considerando, en alineación con su objetivo, variables que den cuenta de las incapacidades pendientes de registro en la solución tecnológica (SI) de Gestión Humana - Kactus del período anterior y las identificadas como pagadas en las plataformas de las EPS/ARL sin reporte de los funcionarios, así mismo, de diseñar e implementar un indicador para monitorear la gestión de recobro ante estas entidades.
- Revisar y actualizar el procedimiento PR-PEC-0119, incorporando definiciones claras sobre los responsables, actividades específicas y tiempos de ejecución en cada etapa del proceso, especialmente en la fase previa a la presentación de la demanda.
- Realizar un proceso integral de actualización, validación y conciliación de la información registrada en las soluciones tecnológicas SIPROJ y eKOGUI, garantizando la coherencia de los datos frente a la información disponible en la Rama Judicial.
- Establecer monitoreo continuo y controlado sobre la publicación de los activos del proceso evaluado, encaminados a fortalecer el flujo de información real y consistente en las distintas herramientas de publicación ofrecida por la DIAN a las partes interesadas.
- Implementar mecanismos de supervisión efectiva para la asignación, revisión y actualización de roles, garantizando que los funcionarios involucrados en procesos como acoso laboral, incapacidades y licencias sean los que cuenten con permisos pertinentes, considerando controles automatizados y/o semiautomatizados que permitan un monitoreo continuo o programado.
- Definir instrumentos de control para garantizar el flujo de información, generación y actualización de la documentación concerniente al funcionamiento y soporte de Kactus, especialmente lo referente al acoso laboral e incapacidades y/o licencias, realizando mesas colaborativas entre las áreas funcionales y técnicas que intervienen en el correcto desempeño de la solución tecnológica.

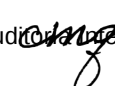
- Revisar, ajustar, alinear y articular los procedimientos publicados en el listado maestro de documentos con relación a la gestión de recobro de incapacidades y/o licencias, así como las matrices de riesgos de los procesos correspondientes, evaluando la pertinencia de incluir controles detectivos, para asegurar el cumplimiento de términos y la oportunidad en la actualización de las soluciones tecnológicas.
- Reforzar el liderazgo estratégico para que los líderes asuman su rol como articuladores del proceso en los temas evaluados, frente al control, monitoreo y comunicación interna, a fin de garantizar la gestión eficiente, oportuna y alineada con los parámetros normativos y procedimentales vigentes.



ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proyecto: Equipo Evaluador

Adriana Guevara Jiménez 
Doris Liliana Machado González 
Jackeline García Ramírez 
Karen Mallerly Méndez González 
Katiana Marcela Quintero Rodríguez 
Sandra Rocío Niño Sanabria 
Yenly Aleyda Romero Agudelo 
Natalia Gómez García - Líder 

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

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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



OFICINA DE CONTROL INTERNO

EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - ETH 2025-008 CIRCULAR 100-004-2024 SOBRE ACOSO LABORAL GESTIÓN DE COBRO DE INCAPACIDADES Y LICENCIAS

**PERIODO EVALUADO
02 DE JULIO DE 2024 A 04 DE SEPTIEMBRE DE 2025**

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

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

**EQUIPO EVALUADOR:
ADRIANA GUEVARA JIMÉNEZ
DORIS LILIANA MACHADO GONZÁLEZ
JACKELINE GARCÍA RAMÍREZ
KAREN MALLERLY MÉNDEZ GONZÁLEZ
KATIANA MARCELA QUINTERO RODRÍGUEZ
SANDRA ROCÍO NIÑO SANABRIA
YENLY ALEYDA ROMERO AGUDELO
NATALIA GÓMEZ GARCÍA- LÍDER**

**EVALUADOR DESPACHO
LUIS ALFREDO REYES PARRA**

BOGOTÁ, NOVIEMBRE DE 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN GENERAL	3
2. OBJETIVOS	3
2.1. Objetivo General	3
2.2. Objetivos Específicos	3
3. ALCANCE	4
4. DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN	5
4.1. Comités de Convivencia Laboral - CCL	6
4.2. Gestión de recobro de incapacidades y licencias	9
4.3. Sistemas de información o herramientas tecnológicas que apoyan la gestión de los temas evaluados	10
5. OBSERVACIONES IDENTIFICADAS	12
6. EVALUACIÓN COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	21
6.1. Ambiente de control	21
6.2. Evaluación del riesgo y actividades de control	23
6.3. Información y comunicación	27
6.4. Actividades de monitoreo	28
7. CONCLUSIONES	29
8. RECOMENDACIONES	31

EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - ETH 2025-008

CIRCULAR 100-004-2024 SOBRE ACOSO LABORAL

GESTIÓN DE COBRO DE INCAPACIDADES Y LICENCIAS

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

La Oficina de Control Interno (OCI), en cumplimiento de su función de evaluación y seguimiento a la gestión institucional, y en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), llevó a cabo durante el segundo semestre de la vigencia 2025 la “Evaluación a la Gestión del Talento Humano - ETH 2025-008”. Esta actividad se desarrolló como parte del Plan Anual de Auditorías aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno (CICCI), y abordó temas relacionados con la Circular 100-004-2024 sobre acoso laboral, así como la gestión de cobro de incapacidades y licencias.

La evaluación se desarrolló teniendo en cuenta la Planeación Estratégica Institucional PEI – 2025¹, bajo la metodología de Alineación Total², en particular, se enmarcó en el lineamiento estratégico “*La DIAN, una entidad apreciada por los grupos de valor e interés*”, y el elemento de visión “*Talento humano apto, resolutivo y comprometido*”.

Como resultado de dicho ejercicio, se formularon conclusiones y recomendaciones orientadas a agregar valor en el cumplimiento de los objetivos institucionales de los procesos evaluados. Asimismo, se busca fortalecer los controles asociados a la prevención y atención del acoso laboral, así como a la gestión del cobro de incapacidades y licencias.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Efectuar evaluación basada en riesgos a la implementación de los lineamientos definidos en la Circular Conjunta 100-004-2024 del 02/12/2024 del Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Trabajo, sobre la aplicación de las directrices establecidas por la Procuraduría General de la Nación - PGN para garantizar el cumplimiento de las normas constitucionales, legales y reglamentarias para la prevención, atención y sanción del acoso laboral en las entidades públicas; así como, al cumplimiento normativo y procedimental de la gestión de cobro de incapacidades y licencias.

2.2. Objetivos Específicos

1. Verificar la implementación de los lineamientos definidos en la Circular Conjunta 100-004-2024 del 02/12/2024 y su articulación con la Resolución 3461 de 01/09/2025, para garantizar el cumplimiento de las normas constitucionales, legales y reglamentarias

¹ <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvalInstitucional/8-Plan-Estrategico-Institucional-2025-V1...>

² Acta No. 1 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizado del 30/01/2024

- para la prevención, atención y sanción del acoso laboral, así como, la conformación y funcionamiento de los comités de convivencia laboral a nivel nacional en la entidad.
2. Verificar la gestión de cobro de las prestaciones económicas de los servidores públicos a cargo de las Entidades Promotoras de Salud - EPS originadas por enfermedad general, licencia de maternidad o licencia de paternidad y las acciones administrativas adelantadas para la recuperación de los saldos pendientes de pago.
 3. Evaluar la gestión de cobro de incapacidades originadas por accidente de trabajo o enfermedad laboral calificada, a cargo de la Administradora de Riesgos Laborales – ARL, así como las acciones administrativas que se hayan adelantado para la recuperación de los saldos pendientes de pago.
 4. Evaluar los sistemas de información o herramientas tecnológicas que apoyan los procesos de administración y desarrollo del talento humano, bajo los principios de las políticas de gobierno digital y de seguridad digital (integridad, confidencialidad, disponibilidad y autenticidad).
 5. Evaluar los componentes del Sistema de Control Interno - SCI en los procedimientos auditados y el nivel de madurez en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG V6.
 6. Fortalecer las actividades de fomento de la cultura de control para la mejora continua del proceso auditado.

3. ALCANCE

El alcance de la evaluación comprendió:

- Comités de Convivencia Laboral conforme a los lineamientos establecidos en la Circular Conjunta 100-004-2024 del 02/12/2024 y su articulación con la Resolución 3461 del 01/09/2025, con período evaluado del 02/07/2024 al 04/09/2025.
- Gestión de cobro de incapacidades y licencias, con periodo evaluado del 02/07/2024 al 30/07/2025.

Selección de Muestras

De acuerdo con los temas evaluados, la selección de las muestras se realizó en periodos diferenciados así:

- En lo relacionado con el cumplimiento de las normas constitucionales, legales y reglamentarias para la atención del acoso laboral, así como la conformación y funcionamiento de los Comités de Convivencia Laboral – CCL, se revisó la totalidad de las carpetas compartidas por la Coordinación de Bienestar y Riesgos Laborales de los años 2024 y 2025 correspondientes a los 50 CCL de la entidad a nivel nacional.
- Para validar la correcta liquidación de incapacidades y/o licencias, se realizó el recálculo frente a las 14.756 registradas en Kactus del periodo evaluado, a fin de establecer la correcta aplicación de la norma. En relación con la gestión de cobro de las prestaciones económicas de los servidores públicos a cargo de las EPS y ARL, se seleccionó una muestra de 87 incapacidades y/o licencias que presentan saldo pendiente de pago, aplicando los siguientes criterios: antigüedad, reiteración por funcionario, identificados

como controversias o casos especiales, y/o mayores valores pendientes de cobro, resumiéndose así:

Tabla 1. Muestra incapacidades y licencias EPS/ARL con saldo pendiente de pago

TIPO EG - LM - LP - ATEL	UNIVERSO CON SALDO PENDIENTE DE PAGO		MUESTRA	
	No. INCAP/ LICENCIAS	VALOR	No.	VALOR
ENFERMEDAD GENERAL (EG)	2.397	\$ 1.238.671.264	58	\$ 153.703.165
LICENCIA DE MATERNIDAD (LM)	90	\$ 385.333.485	6	\$ 147.792.715
LICENCIA DE PATERNIDAD (LP)	63	\$ 74.926.373	3	\$ 9.198.247
ACCIDENTE DE TRABAJO/ ENFERMEDAD LABORAL (ATEL)	246	\$ 290.919.943	20	\$ 70.968.617

Elaboró: Equipo evaluador con información de los archivos "Control bases contables" a julio de 2025, suministrada por la Subdirección de Gestión del Empleo Público según correo del 17/09/2025.

- Con el fin de verificar el cumplimiento normativo y procedimental de la gestión adelantada por la Subdirección de Representación Externa - SRE, respecto de los casos remitidos por la Subdirección de Gestión de Empleo Público - SGEP, para realizar la presentación de la demanda respectiva con miras a obtener el cobro de las prestaciones económicas adeudadas, se identificó como universo un total de 10 casos, de los cuales siete (7) corresponden a procesos ordinarios laborales activos y tres (3) fueron casos remitidos por la Coordinación de Recobro y Seguimiento a las Incapacidades a la SRE, para su análisis e interposición de demanda.
- Para la evaluación de los sistemas o herramientas tecnológicas se tomó como base el inventario contenido en el "Anexo de Roles de las Soluciones Tecnológicas", así como los roles activos publicados en la Diannet, junto con los informes de planta de personal activa y reporte de situaciones administrativas de los funcionarios, remitidos por la Subdirección de Gestión del Empleo Público. Así mismo las consultas de activos registrados en GRC- Novasec, enlace de transparencia de la página web de la entidad y el índice de información clasificada y reservada. Verificando igualmente la documentación técnica y funcional de las soluciones tecnológicas que apoyan el tema evaluado.

4. DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN

La evaluación tuvo en cuenta los riesgos identificados en las matrices de: Gestión del Empleo V3 del 02/12/2022, Gestión del Talento Humano V3 del 14/12/2022, Función Pagadora V4 del 08/02/2023, Gestión Jurídica V2 del 21/11/2022, Innovación y Tecnología V3 del 12/08/2022 y Seguridad de la Información V2 del 12/03/2024.

Las dependencias evaluadas responsables de la información aportada para las verificaciones y análisis fueron: Dirección de Gestión Corporativa - DGC, Subdirección de Gestión del Empleo Público - SGEP, Subdirección de Desarrollo del Talento Humano - SDTH, Subdirección Financiera - SF; Dirección de Gestión Jurídica - DGJ, Subdirección de Representación Externa - SRE; Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología - DGIT, Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones - SITO y Oficina de Seguridad de la Información - OSI.

La Oficina de Control Interno adelantó la evaluación considerando el *“Protocolo para la prevención, atención y medidas de protección del acoso laboral y otras formas de violencia y/o discriminación contra las mujeres y/o basadas en género, sexo u orientación sexual, discapacidad, raza, etnia y demás factores de discriminación en el ámbito laboral y contractual de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – UAE DIAN”* en adelante - Protocolo de Acoso Laboral -, y los procedimientos PR-TAH-0333 *“Gestión persuasiva para el cobro de prestaciones económicas ante las entidades promotoras de salud – EPS”* V2, PR-TAH-0336 *“Gestión persuasiva para el cobro de prestaciones económicas ante la administradora de riesgos laborales – ARL”* V2, PR-TAH-0352 *“Gestión de incapacidades y/o licencias”* V3, PR-TAH-0362 *“Gestión para recuperación del pago de lo no debido por salarios y/o prestaciones sociales”* V2, PR-PEC-0119 *“Atención a procesos judiciales”* V13, PR-ADF-0381 *“Reconocimiento, medición y revelación cuentas por cobrar incapacidades y/o licencias”* V3, PR-IIT-0366 *“Gestión de activos de información”* V6, PR-IIT-0454 *“Disponibilidad de la operación tecnológica”* V1, PR-IIT-0455 *“Gestión de accesos”* V3 y PR-IIT-0458 *“Gestión de Incidentes”* V2.

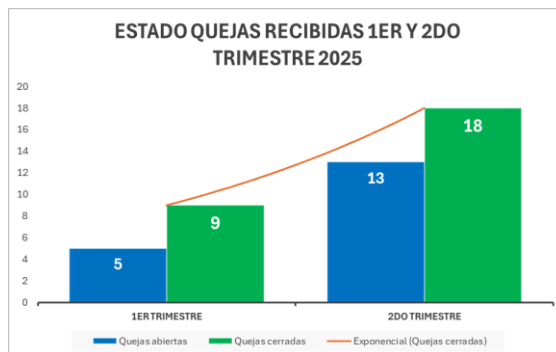
4.1. Comités de Convivencia Laboral - CCL

En cumplimiento del alcance definido para la presente evaluación, se realizó la verificación al cumplimiento del Protocolo de Acoso Laboral y de la normatividad interna relacionada con la conformación y funcionamiento de los Comités de Convivencia Laboral (CCL) en la entidad. El objetivo de esta revisión fue establecer el nivel de articulación de dichos instrumentos con los lineamientos establecidos en las Circulares No. 0003 del 18 de julio de 2024 de la Procuraduría General de la Nación (PGN) y No. 100-004-2024 del 02 de diciembre de 2024 del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y el Ministerio del Trabajo, así como determinar el avance en la implementación de la Resolución No. 3461 del 01 de septiembre de 2025 del citado ministerio.

Para el desarrollo de la verificación, se consultó el informe estadístico de recepción de quejas por presunto acoso laboral, correspondiente al mes de agosto de 2025³, que incluye la información del primer y segundo trimestre de la anualidad. Dicho informe reportó un total de 45 quejas interpuestas, distribuidas según su estado, así:

³ Información recibida el 29/08/2025 en el alcance a la respuesta de la solicitud información No. 06

Gráfica 1. Estado del Total de quejas recibidas por los CCL I y II trimestre 2025



Elaboró: Equipo evaluador con información suministrada por la Coordinación de Bienestar y Riesgos Laborales en respuesta a la solicitud No. 06 del 29/08/2025.

La revisión se sustentó en la información suministrada por la Coordinación de Bienestar y Riesgos Laborales (CRBL), mediante la respuesta a la solicitud No. 06 del 29 de agosto de 2025, y en la validación realizada por el equipo evaluador. Adicionalmente, se efectuó la revisión de la conformación, funcionamiento y gestión de los Comités de Convivencia Laboral a nivel nacional, así como de las actividades de monitoreo, seguimiento y control asociadas. Para tal fin, se confrontó y validó la información proveniente de las dos (2) bases de autocontrol administradas por la CRBL, la primera que consolida los reportes trimestrales y el registro de las quejas recibidas y la segunda contiene las vigencias de conformación y los miembros de cada CCL, verificaciones del repositorio documental en SharePoint, que almacena la evidencia de cada comité y validaciones puntuales con funcionarios de la CRBL.

Del análisis efectuado se evidenció que la UAE DIAN cuenta con 50 Comités de Convivencia Laboral, de los cuales una (1) se encuentra en proceso de conformación, correspondiente a la DSDIA de San José del Guaviare. En este sentido, se determinó la necesidad de conformar los comités en cada centro de trabajo, conforme a los lineamientos normativos aplicables.

Respecto al trámite de las quejas por presunto acoso laboral, se identificó que las herramientas de autocontrol denominadas “*Informes Trimestrales Comité de Convivencia Laboral 2025*” e “*Información Comités de Convivencia Laboral 2025-1*” no incluyen campos o registros que permitan verificar el cumplimiento de los términos en días calendario⁴ establecidos para el trámite de estas.

Asimismo, se detectaron inconsistencias en la información reportada en relación con la formulación y remisión de recomendaciones a la alta dirección para la adopción de medidas preventivas y correctivas frente al acoso laboral, el seguimiento a los casos, así como la

⁴ Arts. 6 y 11 de la Resolución 3461 del 1/09/2025 de Mintrabajo.

presentación de informes trimestrales y anuales y la realización de reuniones ordinarias⁵ trimestrales de los CCL.

Para constatar la existencia de un plan de acción institucional orientado a la prevención y atención del acoso laboral, se revisó el Protocolo de Acoso Laboral, el Plan de Trabajo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y el Plan de Bienestar Integral. Del análisis se determinó que dichos instrumentos incorporan programas e iniciativas enfocadas en la promoción de la salud mental, la prevención de riesgos psicosociales y la atención de situaciones de violencia o acoso laboral, entre los cuales se destacan el Programa Institucional de Salud Psicosocial “*Saludablemente+*”, que contempla la “*Línea 24/7 y de Emergencias*” para la atención de primeros auxilios psicológicos, las actividades de divulgación y sensibilización a nivel nacional sobre el rol y funciones de los CCL y las acciones de capacitación incluidas en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) 2025, con enfoque en inclusión, género y diversidad.

No obstante, se evidenció falta de estandarización y articulación en la implementación de las medidas definidas en el Protocolo de Acoso Laboral, frente a los lineamientos establecidos en la Circular No. 100-004-2024 (02/12/2024), las Resoluciones No. 132 (12/11/2021)⁶ y No. 3461 (01/09/2025), así como, con los Planes de Bienestar Integral, Estratégico de Talento Humano 2025 y el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), por cuanto no se ha publicado un procedimiento interno en el listado maestro de documentos del sistema de gestión que contemple los lineamientos señalados por la circular y la resolución de 2025 en los temas de conformación, funcionamiento de los CCL a nivel nacional, términos para cada etapa en el trámite de las quejas y la ausencia de competencia para conocer las que versan sobre acoso sexual o discriminación. Adicionalmente, las medidas preventivas y correctivas para acoso laboral, se presentan de forma fraccionada, relacionando unas preventivas en el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, y otras, junto con las correctivas, en el protocolo.

Finalmente, con la expedición de la Resolución No. 3461 del 01 de septiembre de 2025 del Ministerio del Trabajo, se identificó la adopción de nuevos lineamientos en materia de conformación, estructura y funcionamiento de los CCL, incluyendo disposiciones sobre su vigencia, periodicidad de sesiones, términos funcionales, procedimiento para la resolución de quejas y la definición del rol preventivo del comité⁷, esta novedad normativa genera la necesidad de ajustar e implementar dichos lineamientos al interior de la entidad, garantizando su armonización con la normativa interna y los planes institucionales vigentes, en coherencia con los conceptos y directrices emitidos por el Ministerio del Trabajo.

⁵ Hoy de forma mensual según Art. 9 de la Resolución 3461 del 1/09/2025 del Mintrabajo.

⁶ y sus modificaciones, que reglamenta la conformación y funcionamiento de los CCL en la UAE DIAN.

⁷ Artículo 6. *Funciones del Comité de Convivencia Laboral. Parágrafo 1. En los casos de acoso sexual y en lo pertinente a la Ley 2365 de 2024 “Por medio de la cual se adoptan medidas de prevención, protección y atención del acoso sexual en el ámbito laboral y en las instituciones de educación superior en Colombia y se dieran otras disposiciones” el Comité de Convivencia no es el competente, ya que estas conductas no son conciliables. Para estos casos, la alta dirección de la empresa o el jefe de talento humano debe establecer el procedimiento para recibir las quejas de presunto acoso sexual o violencia por razones de género y las medidas de atención, prevención y protección** subrayado propio.

4.2. Gestión de recobro de incapacidades y licencias

Se realizó la verificación al cumplimiento normativo y procedimental en la gestión y recobro de una muestra seleccionada de incapacidades y licencias ante las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y Administradora de Riesgos Laborales (ARL) para establecer la idoneidad, pertinencia y oportunidad de las acciones ejecutadas para recuperar los saldos pendientes de pago. La revisión incluyó la confrontación de la información consignada en el formato FT-TAH-5214 “*Control y seguimiento a incapacidades*”, en los archivos de control denominados “*control bases contables*” por EPS y ARL, el reporte de incapacidades y licencias generado por la solución tecnológica (SI) de Gestión Humana – Kactus y la validación de registros y soportes con funcionarios de la Coordinación de Recobro y Seguimiento a las Incapacidades.

Así mismo, se revisaron las actividades de monitoreo, seguimiento y control asociadas al proceso de recuperación de saldos, incorporando como fuente complementaria los resultados del indicador “*Gestión de incapacidades*” correspondientes al período comprendido entre julio de 2024 y junio de 2025, observando inconsistencias entre estos y lo consignado en los formatos FT-TAH-5214, relacionadas con la variable dos (2) del indicador, “*Total incapacidades radicadas*”.

Adicionalmente, para establecer el debido registro de incapacidades y licencias en la solución tecnológica (SI) de Gestión Humana - Kactus, se realizaron cruces de información entre el reporte de estas, el informe de ausentismo y el consolidado del formato FT-TAH-5214 de los diferentes lugares administrativos, así como validaciones puntuales con funcionarios de la Coordinación de Recobro y Seguimiento a las Incapacidades. Previo a la ejecución de dichos cruces, fue necesario realizar un proceso de depuración y homologación de los archivos de control, debido a las diferencias en su estructura y a las inconsistencias detectadas en los datos de algunos campos como la fecha de recepción, de registro, de inicio y de finalización de la novedad.

Se validó la información reportada en los formatos FT-ADF-5243 “*Conciliación saldo cuenta contable*” correspondiente a la cuenta por cobrar 138426 “*Pago por cuenta de terceros*”, así como los reportes de la cuenta 138590 “*Otras cuentas por cobrar de difícil recaudo*” discriminados por tercero, y los balances detallados de los meses de diciembre de 2024 y julio de 2025. Esta información fue contrastada con los archivos “*control bases contables*” por EPS/ARL, los cuales contienen el detalle de los terceros que conforman dichos saldos, evidenciándose consistencia entre los registros y adecuada justificación de las partidas conciliatorias.

No obstante, se identificó que, desde enero de 2025, existen incapacidades pagadas por las EPS/ARL durante el año 2024 que aún no han sido registradas ni liquidadas en la solución tecnológica (SI) de Gestión Humana, generando información errónea e inoportuna al proceso contable, pudiendo afectar la razonabilidad de los estados financieros.

Se verificó en el reporte de incapacidades de la solución tecnológica (SI) Kactus el valor liquidado correspondiente a la totalidad de las incapacidades registradas durante el periodo objeto de evaluación, evidenciando que las mismas fueron liquidadas en los porcentajes correspondientes conforme a la normatividad vigente.

Con el propósito de verificar el cumplimiento normativo y procedimental de la gestión adelantada por la Subdirección de Representación Externa, respecto de los casos remitidos por la Subdirección de Gestión de Empleo Público para la presentación de las demandas orientadas al cobro de las prestaciones económicas adeudadas por las EPS y ARL, se examinaron los flujos operativos y responsabilidades establecidas en los procedimientos institucionales que regulan la gestión de cobro judicial, con el fin de verificar su correcta aplicación y cumplimiento de términos, en las etapas de recepción, análisis, preparación y presentación de la demanda.

Del examen efectuado a las bases de datos de las soluciones tecnológicas SIPROJ y eKOGUI, así como a los registros suministrados por las coordinaciones competentes, se evidenciaron diferencias en la información reportada frente a las actuaciones publicadas en la consulta de procesos nacional unificada de la Rama Judicial, reflejando inconsistencias en la actualización de las bases que dan cuenta de la trazabilidad de los procesos judiciales. Estas situaciones limitan la confiabilidad de los datos institucionales y dificultan el seguimiento oportuno de las actuaciones procesales.

Asimismo, se observó que, aunque el procedimiento PR-PEC-0119 “*Atención a procesos judiciales*” establece las actividades generales para la gestión de los procesos, no define con claridad los términos ni los responsables para las etapas previas a la presentación de la demanda, lo que podría estar incidiendo en demoras en el impulso procesal y prolongación de los tiempos de respuesta. En algunos casos revisados, transcurrieron varios meses entre la recepción del caso y la presentación efectiva de la demanda.

El análisis de los registros y comunicaciones entre las áreas involucradas permitió identificar deficiencias en la articulación y seguimiento por parte de las dependencias que participan en el proceso, así como en la supervisión de las actuaciones de los apoderados judiciales externos. Esta situación incide directamente en la oportunidad de las acciones judiciales y en la actualización de la información que alimenta las soluciones tecnológicas institucionales.

4.3. Soluciones o herramientas tecnológicas que apoyan la gestión de los temas evaluados

En el marco de la evaluación de los controles de seguridad y privacidad de la información, se revisaron los elementos relacionados con la gestión de roles de acceso y las funcionalidades de las soluciones tecnológicas que respaldan los procesos evaluados. La documentación y evidencias remitidas por las áreas competentes fueron verificadas con base en los principios de autenticidad y no repudio, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

En relación con el “*Anexo de Roles de las Soluciones Tecnológicas*”, los roles activos de los sistemas de información publicados en la plataforma Diannet, junto con los reportes de planta de personal y de situaciones administrativas constituyen el universo de análisis para esta evaluación, así:

1. Anexo “*Roles de las soluciones tecnológicas*” según procedimientos y procesos_V4_R015 publicado en el listado maestro de documentos de la entidad.
2. Consultas en GRC Novasec de los activos de información del proceso de Administración y Desarrollo del Talento Humano.
3. Publicación de los activos de información en el link de transparencia y en el índice de información clasificada y reservada.
4. Archivos con los roles activos de Kactus publicados en la Diannet por parte de la Subdirección de Soluciones y Desarrollo para los meses de marzo, mayo y agosto de 2025 y de roles SIAT del mes de julio de 2025 para la plataforma SRH Recursos Humanos.
5. Reporte de planta de personal con corte a 30/06/2025.
6. Reporte con las novedades administrativas por ausentismos mayores a 15 días calendario a nivel nacional, con corte a 30/06/2025.
7. Documentación técnica y funcional de Kactus como herramienta de apoyo a la gestión de los comités de convivencia laboral e incapacidades y/o licencias.

La muestra definitiva fue determinada con base en el rango temporal establecido en la programación de la evaluación. La selección de dicha muestra, junto con los cruces y consultas realizados a las fuentes previamente mencionadas, permitió validar el nivel de implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información, así como su grado de adopción en la entidad. Como resultado del análisis se identificaron situaciones relacionadas con: Activos de información sin una clasificación adecuada conforme a los criterios institucionales; deficiencias en la gestión de roles activos en las plataformas tecnológicas Kactus y SRH.

Lo anterior, puede comprometer la segregación de funciones y el cumplimiento mínimo de privacidad, confidencialidad y disponibilidad de la información contenida en las bases de datos de los sistemas mencionados y falencias en el flujo, conservación y actualización de la documentación técnica y funcional de la solución tecnológica (SI) de Gestión Humana - Kactus, que limita su trazabilidad, sostenibilidad operativa, mantenimiento y evolución del mismo, impidiendo reducir riesgos operativos, así como dar cumplimiento normativo para auditorías internas y externas del sistema.

Al realizar las pruebas de verificación y cumplimiento sobre la muestra definida, se identifican registrados en el “*Anexo de Roles de las Soluciones Tecnológicas*”, dos (2) sistemas de información: Kactus y SRH Talento Humano (aplicativo de consulta), bajo la responsabilidad de la Subdirección del Empleo Público. Sin embargo, en la herramienta de registro institucional de activos GRC Novasec, como activo de información se encuentran

la solución tecnológica (SI) Kactus y su base de datos, ambos aprobados, con riesgos y controles asociados con última fecha de verificación el 05/10/2023.

Posterior a la identificación de los sistemas, se verificaron los roles asociados a Kactus y SRH Talento Humano (sistema de consulta), evidenciando que la información sobre las cantidades de roles, descripciones y codificación de estos no están articulados entre las diferentes fuentes.

5. OBSERVACIONES IDENTIFICADAS

En desarrollo de la evaluación, las situaciones encontradas fueron dadas a conocer a las partes interesadas y posteriormente se remitieron por correo electrónico el 29/10/2025, en el Formato FT-PEC-1997 “*Relación de situaciones encontradas*”. La Dirección de Gestión Corporativa remitió la respuesta consolidada con los argumentos y evidencias aportadas por los evaluados en el oficio virtual No.100202151- 00621 del 11/11/2025, frente al cual el equipo evaluador procedió a realizar su análisis, configurándose ocho (8) observaciones, así:

Observación No. 1. Falta de estandarización en la conformación de los Comités de Convivencia Laboral a nivel nacional.

Verificada la información aportada por la Coordinación de Bienestar y Riesgos Laborales relacionada con 50 Comités de Convivencia Laboral - CCL a nivel nacional, en la conformación de los comités de cada dirección seccional, delegada y nivel central, se identificó la falta de lineamientos estandarizados para la convocatoria, inscripción, votación, escrutinio, divulgación, instalación y vigencia de los CCL, así. (Ver Anexo 1):

- a. Para la convocatoria Nivel Central y 13 direcciones seccionales emplean memorando, 24 direcciones seccionales circular, cinco (5) resolución de convocatoria y sobre ocho (8) no se cuenta con la evidencia.
- b. En cuanto a la inscripción Nivel Central y DSI Bogotá la realizaron por Kactus, 24 direcciones seccionales por correo electrónico y 19 de forma personal. Así mismo, en 19 direcciones seccionales se utilizó un formato no estandarizado, en 14 usaron un formato propio, dos (2) pidieron entrega de la foto por correo y siete (7) solicitaron entrega física de soportes adicionales para la inscripción de los candidatos que integran las planchas, como fotocopia de cédula y/o carné, en cuanto a las restantes no obra evidencia.
- c. En la votación 39 direcciones seccionales utilizaron Kactus, incluida Nivel Central, cuatro (4) usaron la plataforma externa de la ARL Positiva - Alissta y en un caso se evidenció votaciones adicionales por formulario de Microsoft Forms (DSIA Florencia), en cuanto a las restantes no obra evidencia.
- d. Relacionado con el escrutinio 37 direcciones seccionales, incluida nivel central, emplean la plataforma Kactus, cuatro (4) utilizan la plataforma de la ARL Positiva – Alissta, cuatro (4) usan otros medios y dos (2) casos no reportan acta de escrutinio, en cuanto a las restantes no obra evidencia.

- e. En 49 Comités de Convivencia Laboral – CCL, no se evidenció la validación realizada a los servidores públicos seleccionados para conformar el comité, con la finalidad de verificar que no se hubiera formulado acusación y/o ser víctima de acoso laboral en los seis (6) meses anteriores a la fecha de la conformación del mismo, de hecho, en el CCL de la DSIA Pasto fue necesario modificar su composición tras detectarse que el suplente designado por el empleador estaba involucrado en un caso de acoso laboral.
- f. Se identificaron tres (3) casos en los que no obra acta de instalación del comité (DSIA Manizales, DSIA Arauca y DSI Barranquilla), tres (3) casos sin designación de presidente y secretario (DSA Cali, DSA Bogotá Aeropuerto El Dorado y DSIA Leticia) y un (1) caso en el cual no se indica la fecha de instalación de este (DSDIA Pamplona).
- g. La DSDIA Inírida, fue creada con la Resolución 66 de 2021, no obstante, solo conformó su comité de convivencia laboral hasta el año 2025 y dos (2) comités operaron más allá de su vigencia de dos años (DSIA Riohacha y DSIA Valledupar).

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 2. Elementos de la Observación 1

Criterio	Artículo 5 de la Resolución 652 de 2012, los artículos 3 y 7 de la Resolución 132 de 2021, los numerales 2, 11, 18 y 23 del 5.4.1 de la Resolución 70 de 2021 y numerales 1 y 18 del artículo 37 del Decreto 1742 de 2020.
Dimensiones MIPG V6	Dimensiones: 1. “ <i>Talento Humano</i> ”, 3. “ <i>Gestión con valores para resultados</i> ”, 4. “ <i>Evaluación de resultados</i> ”, 5. “ <i>Información y Comunicación</i> ” y 7. “ <i>Control Interno</i> ”, en los componentes 3 “ <i>Actividades de Control</i> ”, 4 “ <i>Información y comunicación</i> ” y 5 “ <i>Actividades de monitoreo</i> ”.
Causa	Inexistencia de un procedimiento estandarizado a nivel nacional para la convocatoria, inscripción, escrutinio, votación y conformación de los comités de convivencia laboral incluyendo formatos que garanticen la uniformidad y el cumplimiento de los requisitos normativos, así como al desconocimiento o falta de capacitación de los servidores públicos.
Efecto	Posibles sanciones por el incumplimiento de las disposiciones normativas que regulan la conformación de los comités de convivencia laboral y afectación de la imagen institucional.
Riesgo	R1 “ <i>Incumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</i> ” de la matriz de riesgos del proceso de Desarrollo de Talento Humano V3.

Elaboración Equipo Evaluador

Observación No. 2. Falta de estandarización, seguimiento y monitoreo al funcionamiento de los Comités de Convivencia Laboral- CCL a nivel nacional.

Verificada la gestión de los 50 CCL se evidenció falta de lineamientos estandarizados para el funcionamiento, monitoreo y seguimiento de estos, así:

- a. En 10 casos no se realizaron las sesiones ordinarias con la periodicidad establecida cada tres (3) meses (DSI Bogotá, Barranquilla, Medellín, Cali, DSIA Montería, Pasto, San Andres, Arauca, Barrancabermeja y DSA Bogotá).
- b. No se utiliza la plantilla de acta estandarizada para sesiones de comité, evidenciando que la DSA de Cúcuta emplea Control de Registro a reuniones, la DSIA de Ibagué certificaciones, y las demás direcciones seccionales formatos.
- c. Incongruencia entre la información registrada en las actas de los CCL y la reportada en los informes trimestrales y anuales, particularmente en lo relacionado con el número de

- quejas recibidas y tramitadas, así como, falta de oportunidad en la presentación de informes (DSA Medellín, Barranquilla, Cali, DSI Bogotá, DSIA Quibdó y Neiva).
- d. Inconsistencias significativas en la “*base información comités de convivencia laboral 2025 1*”, que afectan la confiabilidad de los datos reportados y la trazabilidad de las actuaciones, tales como, falta de coherencia entre los informes trimestrales y lo consignado en las matrices de seguimiento (DSA Cali), matrices sin diligenciar (DSA Medellín, DSI Cúcuta y DSIA Santa Marta) y errores en las fechas de reunión (DSA Bogotá, DSI Cali, Medellín, DSIA Sincelejo, Pamplona y Tumaco).
 - e. En lo relacionado al trámite de faltas definitivas de los miembros del CCL, no reposa evidencia de la nueva convocatoria, escrutinio, ni actos administrativos que faculden a los candidatos elegidos y/o que realicen la recomposición del comité producto de las elecciones realizadas o la nueva designación de representantes del empleador. (DSA Barranquilla y DSIA Santa Marta).
Ante una falta definitiva presentada por renuncia de un representante suplente de los trabajadores, el CCL de la DSI Barranquilla decide no consultar las planchas de la votación inicial, aduciendo que no es necesario porque aún se cuenta con el representante principal de estos.
 - f. No se evidencia el seguimiento al trámite de impedimentos y remisión para conocer la queja contra el director seccional (DSIA de Girardot) y del jefe GIT de Talento Humano (DSA Bogotá Aeropuerto El Dorado).
 - g. Se identificaron deficiencias en la oportunidad y calidad de la información relacionada con la recepción, trámite y seguimiento de los acuerdos y compromisos derivados de las quejas por presunto acoso laboral en las siguientes direcciones seccionales: DSA Barranquilla, DSIA Girardot, Montería, Sogamoso, Pasto, Tunja, DSA Cali, Cúcuta, DSIA Pereira y DSA Bogotá Aeropuerto El Dorado.
Adicionalmente, se evidenció ausencia de registros claros sobre el envío de dichas quejas a instancias competentes como la Coordinación de Bienestar y Riesgos Laborales, el ITRC y la Procuraduría General de la Nación, particularmente en los casos correspondientes a DSIA Pasto, DSA Bogotá Aeropuerto El Dorado y DSI Barranquilla.

Respecto a la vigencia 2024, no se dispone de información de los CCL de las DSI Bogotá, DSIA Maicao, Puerto Asís, Puerto Carreño y Quibdó, y para 2025 lo referido a la DSIA de San Andres y DSDIA San Jose del Guaviare. Finalmente, se observó que no existen registros documentados de los empalmes entre los miembros salientes y entrantes de los CCL para la vigencia 2024 en las sedes de DSI Barranquilla, DSA Bogotá Aeropuerto El Dorado y DSIA Sogamoso, lo cual afecta la continuidad operativa y el cumplimiento de los compromisos institucionales en materia de convivencia laboral.

- h. Se identificaron usuarios responsables asignados a buzones del CCL que no son miembros de los mismos (Ver Anexo 1). Adicionalmente, las direcciones seccionales delegadas de San José del Guaviare e Inírida no cuentan con buzón del CCL.

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 3. Elementos de la Observación 2

Criterio	Numerales 2, 11, 18 y 23 del artículo 5.4.1 de la Resolución 70 de 2021, los artículos 3, 7 y 8 de la Resolución 132 de 2021, artículo 1 de la Resolución 30 de 2022, numerales 1 y 18 del artículo 37 del Decreto 1742 de 2020 y los numerales 7.1.3, 7.1.4, 7.2. del "Protocolo para la prevención, atención y medidas de protección del acoso laboral y otras formas de violencia y/o discriminación contra las mujeres y/o basadas en género, sexo u orientación sexual, discapacidad, raza, etnia y demás factores de discriminación en el ámbito laboral y contractual de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – UAE DIAN".
Dimensiones MIPG V6	Dimensiones: 1. "Talento Humano", 3 "Gestión con valores para resultados", 4. "Evaluación de resultados", 5. "Información y Comunicación" y 7 "Control Interno", en los componentes 3 "Actividades de Control", 4 "Información y comunicación" y 5 "Actividades de monitoreo".
Causa	Deficiencias en el control, monitoreo y seguimiento: al funcionamiento de los CCL, a la creación y asignación de buzones, a los tiempos para el trámite y resolución de las quejas; ausencia de consolidación y trazabilidad del histórico de los casos en trámite de periodos anteriores, y falencias en el registro, documentación y control de las actuaciones administrativas derivadas de las quejas.
Efecto	Posibles sanciones por el incumplimiento de las disposiciones normativas que regulan el funcionamiento de los comités de convivencia laboral, afectación de la imagen institucional y la reserva y confidencialidad de la información.
Riesgo	R1 "Incumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo" y R4 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad" de la matriz de riesgos del proceso de Desarrollo de Talento Humano V3.

Elaboración Equipo Evaluador

Observación No. 3. Incapacidades pagadas por EPS/ARL a diciembre de 2024 sin liquidar en el SI Gestión Humana.

Verificadas las conciliaciones de la subcuenta contable 138426 - Pago por cuenta de terceros, correspondiente a la cuenta 1384 - Otras cuentas por cobrar, desde diciembre de 2024 hasta julio de 2025, relacionados con incapacidades y licencias, se evidenció que:

A 31 de julio de 2025 existen partidas conciliatorias pendientes de depurar desde enero de 2025, por valor total de \$45.222.944, por concepto de incapacidades pagadas por EPS/ARL a diciembre de 2024, que no han sido registradas ni liquidadas en el SI de Gestión Humana por parte de los responsables del procedimiento, afectando la debida diligencia, eficiencia y celeridad en su reconocimiento. Ver Anexo 2.

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 4. Elementos de la Observación 3

Criterio	Numerales 3.2.14 y 3.2.15. del "Procedimiento para la Evaluación del Control Interno", incorporado en los Procedimientos Transversales del Régimen de Contabilidad Pública por medio de la Resolución 193 de 2016 expedida por la Contaduría General de la Nación; el artículo 3 principios de celeridad, eficacia y eficiencia de la Ley 489 de 1998; la actividad 9 "Registrar y verificar novedad en el aplicativo de Gestión Humana" del procedimiento PR-TAH-0352 "Gestión de incapacidades y/o licencias"; el ítem 4 del numeral 3 "Condiciones generales del procedimiento" PR-ADF-381 "Reconocimiento, medición y revelación cuentas por cobrar incapacidades y/o licencias" que señala que las partidas conciliatorias deben ser subsanadas en los dos meses siguientes al de la conciliación.
Dimensiones MIPG V6	Dimensiones 3 "Gestión con valores para resultados" y 7 "Control interno" en sus componentes 3 "Actividades de control", 4 "Información y comunicación" y 5 "Actividades de monitoreo".
Causa	Deficiencias en el control al reporte y seguimiento de incapacidades para la oportuna inclusión de novedades en el SI de Gestión Humana, situación que afecta el flujo de información hacia el proceso contable y el consecuente reconocimiento de prestaciones económicas.

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Efecto	Inconsistencias en los reportes y desgaste administrativo, presentación de información inadecuada, errónea o inoportuna a las directivas de la entidad para la toma de decisiones.
Riesgo	R1 “Situaciones administrativas gestionadas de manera inadecuada” y R2 “Nómina liquidada con inconsistencias” de la matriz de riesgos del subproceso Gestión del empleo V3; R3 “Información financiera presentada que incumple con las características de relevancia y representación fiel de los hechos económicos” y R4 “Obligaciones pagadas sin el cumplimiento de requisitos y/o pagadas a destiempo” de la matriz de riesgos del subproceso Función Pagadora V4.

Elaboración Equipo Evaluador

Observación No. 4. Deficiencias en el seguimiento y monitoreo a la gestión de cobro de incapacidades y licencias.

Verificadas las herramientas de autocontrol definidas para el seguimiento a la gestión de incapacidades y licencias y la recuperación de saldos pendientes de pago, para el periodo julio de 2024 a julio de 2025, se evidenció:

- Falta de completitud en el registro de información de los formatos FT-TAH-5214 “Control y seguimiento a incapacidades” allegados de 48 lugares administrativos frente a: fecha de recepción de la incapacidad (3), información del reconocimiento por la DIAN y/o EPS/ARL (31), análisis de pagos (40) y observaciones que dan cuenta de las actuaciones de cobro (40). Adicionalmente siete (7) direcciones seccionales no presentan información frente al período evaluado y no se recibió el formato correspondiente a la Dirección Seccional de Tumaco. (Ver anexo 3).
- De una muestra de 87 incapacidades registradas en el archivo “control bases contables” como pendientes por cobrar a las EPS/ARL a julio de 2025, se identificaron 54 frente a las cuales no se reporta la totalidad de la información que da cuenta de las gestiones de cobro realizadas y 18 sin registrar en los formatos FT-TAH-5214 “Control y seguimiento a incapacidades”, de las cuales, una (1) de ellas con fecha de liquidación noviembre de 2024, fue radicada en octubre de 2025. (Ver anexo 3).
- Confrontados los resultados del indicador “Gestión de Incapacidades” para el período evaluado, con los registros en el formato FT-TAH-5214 “Control y seguimiento a incapacidades”, se observan inconsistencias respecto de los valores informados para la variable 2 del indicador (Número de incapacidades otorgadas a los servidores públicos y radicadas en la entidad durante el período reportado); adicionalmente, teniendo en cuenta el objetivo del indicador: “Controlar el registro oportuno de las incapacidades en el Sistema de Información de Gestión Humana -Kactus”, no se contempla en su construcción variable referida al inventario del período anterior, ni a las incapacidades que se identifican pagadas por las EPS no informadas por los funcionarios, que darían cuenta de rezago en la gestión, generando incertidumbre sobre su validez como herramienta de seguimiento, de evaluación del desempeño y/o para la toma de decisiones.

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:

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Tabla 5. Elementos de la Observación 4

Criterio	Los registros y actualizaciones previstos en las actividades: 8, 14, 21, 23, 28, 31, 37 y 38 del Procedimiento PR-TAH-0352 "Gestión de incapacidades y/o licencias" V3; las actividades 22 y 30 del Procedimiento PR-TAH-0333 "Gestión Persuasiva para el Cobro de Prestaciones Económicas ante las Entidades Promotoras de Salud-EPS" V2; la actividad 18 del Procedimiento PR-TAH-0336 "Gestión Persuasiva para el Cobro de incapacidades ante la administradora de riesgos laborales – ARL" V2.
Dimensiones MIPG V6	Dimensiones 3 "Gestión con valores para resultados", 4 "Evaluación de resultados" y 7 "Control interno" en sus componentes 3 "Actividades de control", 4 "Información y comunicación" y 5 "Actividades de monitoreo".
Causa	Debido a que el SI Kactus en el módulo de incapacidades no contempla funcionalidades para el registro preliminar y actividades de validación previa, ni para el reporte de actuaciones relacionadas con el proceso de recobro ante las EPS y ARL, implementándose diferentes herramientas de autocontrol frente a las cuales se presentan deficiencias en el registro manual de los datos requeridos, en su control, monitoreo y supervisión.
Efecto	Reprocesos operativos, sobrecarga administrativa, pérdida de integridad en la información, toma de decisiones basada en datos inconsistentes.
Riesgo	R1 "Situaciones administrativas gestionadas de manera inadecuada", según la matriz de riesgos del subproceso Gestión del Empleo V3 y R3 "Información financiera presentada que incumple con las características de relevancia y representación fiel de los hechos económicos", según la matriz de riesgos del subproceso Función Pagadora V4.

Elaboración Equipo Evaluador

Observación No. 5. Deficiencias en el monitoreo, seguimiento y control a la gestión de actuaciones previas al proceso judicial relacionado con cobro de incapacidades y/o licencias.

En dos (2) de los tres (3) casos remitidos por la Coordinación de Recobro y Seguimiento a Incapacidades a la Subdirección de Representación Externa en el periodo evaluado, no se evidencia seguimiento y monitoreo en cuanto a la oportunidad de impulso procesal, toda vez que han transcurrido más de seis (6) meses desde su remisión, sin que se conozca el resultado del análisis y/o presentación de la demanda.

Tabla 6. Casos en análisis de representación externa.

EPS	OFICIO REPRESENTACIÓN EXTERNA	OBSERVACIONES CORTE 29/10/2025	TERMINO DESDE RECEPCIÓN DEL INSUMO HASTA LA FECHA	TERMINO DE PRESCRIPCIÓN
EPS-S MUTUAL SER	Oficio no. 100151185-0958 del 03 de abril de 2025	Asignado al apoderado externo el 03/04/2025, a la fecha de corte no se evidencia demanda presentada	6 meses	Noviembre de 2025
SANITAS	Oficio no. 100151185-4212 del 24 de diciembre 2024	Asignado a la apoderada inicial el 02/01/2025, reasignado al abogado externo actual el 16/09/2025 y a la fecha de corte no se evidencia demanda presentada	10 meses	Noviembre de 2026

Fuente: Información suministrada por la Secretaría de Representación Externa Solicitud No. 5.

Elaboración: Equipo evaluador.

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:

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Tabla 7. Elementos de la Observación 5

Criterio	Principio de celeridad previsto en el artículo 3 de la ley 489 de 1998, Artículo 28 de la Ley 1438 de 2011 “Prescripción del derecho a solicitar reembolso de prestaciones económicas”, la Resolución DIAN No. 70 de 2021 en sus numerales 8.4.1, “Coordinación de Secretaría de Representación Externa”, ítems 1, 3, 4, 17, y Numeral 8.4.3 “Coordinación de Defensa Jurídica”, ítems 2 y 9.
Dimensiones MIPG V6	Dimensiones: 3. “Gestión con valores para resultados” y 7. “Control Interno” en sus componentes 3. “Actividades de Control” y 5 “Actividades de monitoreo”.
Causa	Falta de control, seguimiento y monitoreo de los términos, la desarticulación de los procedimientos, falta de indicación de términos para el análisis y posterior presentación de la demanda en el PR-PEC-0119 “Atención a procesos judiciales” V13, asignación limitada de la responsabilidad de control de términos al apoderado judicial, restringida únicamente a las actuaciones que se desarrollan dentro del proceso judicial, sin contemplar las etapas previas de análisis, preparación y toma de decisiones institucionales.
Efecto	Posibles investigaciones disciplinarias y prescripción del derecho al recobro de licencias e incapacidades por parte de la UAE DIAN.
Riesgo	R2 “actuaciones realizadas fuera del término legal” de la matriz de riesgos del proceso Gestión Jurídica V2.

Elaboración Equipo Evaluador

Observación N. 6. Desactualización e inconsistencias en las bases de información.

Revisada la información reportada por la Coordinación de Secretaría de Representación Externa registrada en Siproj y eKOGUI a corte 04/09/2025 y 31/08/2025 respectivamente, referente a los procesos judiciales activos por concepto de recobro de incapacidades y/o licencias, se evidencian las siguientes inconsistencias:

Tabla 8. Procesos judiciales.

IDENTIFICACION DEL CASO	OBSERVACIONES SIPOJ	OBSERVACIONES eKOGUI	ACTUACION RAMA JUDICIAL – CORTE 31/08/2025
110013105019201900677	Se registra fallo en primera instancia y ya está en segunda instancia	No registra sentido del fallo de primera instancia como tampoco fecha del fallo	El 3 de septiembre de 2024 fue remitido al Tribunal para segunda instancia
760013105006202000080	Registra fallo en primera instancia y ya está en segunda instancia	No registra sentido del fallo de primera instancia ni fecha del fallo	El proceso se encuentra en el tribunal desde marzo de 2025
110014105003202400600	En Siproj registra que se encuentra en el juzgado de circuito 2do laboral	No está actualizado con el nuevo radicado El Juzgado 2 Laboral de Bogotá lo remitió por competencia al Juzgado 3 de Pequeñas Causas y allí le cambiaron el radicado a 2024-00600. Anterior Rad.110013105002201900881 00	En la rama judicial registra que se encuentra en Juzgado 003 Municipal de Pequeñas Causas Laborales de Bogotá. Reporta como última actuación auto que pone en conocimiento título judicial
110013105027202200283	En Siproj registra que se encuentra en primera instancia y la última actuación registrada es contestación de la demanda, no obstante, tiene Sentencia de Primera Instancia del 24/feb/2025 que declara probadas excepciones de prescripción e inexistencia de obligación. El Juzgado absuelve y concede recurso de apelación	No registra sentido del fallo de primera instancia como tampoco fecha del fallo	En marzo de 2025 las partes presentaron alegatos de conclusión en segunda instancia

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

IDENTIFICACION DEL CASO	OBSERVACIONES SIPOJ	OBSERVACIONES eKOGUI	ACTUACION RAMA JUDICIAL – CORTE 31/08/2025
760013105010202100144	El proceso figura en estado terminado por sentencia	Registra en proceso de audiencia de pruebas 29/09/2024	Confirma sentencia segunda instancia 11/03/2025
110013105015202500008	Sin registro en Siproj	Sin registro en eKOGUI	Auto resuelve aplazamiento reprogramación de audiencia del 19/08/2025. Tiene admisión de demanda del 02/05/2025

Fuente: Información suministrada por la Secretaría de Representación Externa Solicitudes No. 5 y 17 y consulta de procesos en rama judicial.

Elaboración: Equipo evaluador

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 9. Elementos de la Observación 6

Criterio	Numerales: 3.2.1, 3.3.1, 3.4, 3.4.2 y 6.2, ítems 4 y 41 del procedimiento PR-PEC-0119 “Atención a procesos judiciales” V13 y el “Manual de usuario del Sistema de Información de Procesos Judiciales (SIPOJ)” MN-PEC-0074 V3, página 13. Adicionalmente, el numeral 8.4.1 “Coordinación de Secretaría de Representación Externa”, ítems 1, 2, 3, 4 y 17, y numeral 8.4.3, “Coordinación de Defensa Jurídica”, ítems 2 y 9 de la Resolución DIAN No. 70 de 2021.
Dimensiones MIPG V6	Dimensiones: 3. “Gestión con valores para resultados”, 5 “Información y comunicación” y 7. “Control Interno” en sus componentes 3. “Actividades de Control” y 5 “Actividades de monitoreo”.
Causa	Deficiencias en la supervisión de los contratos con los apoderados externos, así como la falta de seguimiento y control de la información registrada en la plataforma eKOGUI por los responsables del nivel central, desatendiendo los deberes funcionales relacionados con la gestión oportuna y diligente de los procesos judiciales.
Efecto	Posibles investigaciones disciplinarias.
Riesgo	R2 “actuaciones realizadas fuera del término legal” de la matriz de riesgos del proceso Gestión Jurídica V2

Elaboración Equipo Evaluador

Observación No. 7. Deficiencia en el monitoreo y seguimiento a gestión de los roles asignados.

Evaluada la información con cortes a marzo, mayo, junio y agosto de 2025¹, relacionada con los roles asignados en los sistemas de información que apoyan la gestión del talento humano, específicamente en lo referente al acoso laboral y al cobro de incapacidades y licencias, se identificaron deficiencias en la gestión, seguimiento y control de la inactivación de dichos roles, así (Ver anexo 4):

- Consultados los archivos de roles para Kactus y SRH publicados en la Diannet, se identifica:
 - Roles asignados a servidores públicos de la entidad que no se encuentran registrados en el Anexo de Roles de las Soluciones Tecnológicas. Para el caso de SRH en el archivo de roles SIAT con corte a 01/07/2025, igualmente se relacionan 3 roles adicionales a los reportados en el anexo citado.

- Funcionarios que no hacen parte de la Dirección de Gestión Corporativa ni de la Subdirección del Empleo Público, División de Talento Humano o GIT de Talento Humano con roles activos para el manejo de los temas relacionados con incapacidades y/o licencias y la gestión de los comités de convivencia.
 - Existencia de rol genérico “*Identida*” en Kactus, con permiso de “*adición*” sobre el sistema.
- b. Identificados los funcionarios con roles activos tanto en Kactus como en SRH, se validan sus datos en planta de personal y reportes de situaciones administrativas, identificando para Kactus seis (6) funcionarios que a pesar de tener rol activo para esa plataforma e indicar en el archivo de roles que pertenece a la Subdirección del Empleo Público, al validar con el “*archivo de planta de personal*” pertenecen a otra área.

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 10. Elementos de la Observación 7

Criterio	Numerales 1.6, 5.2, 5.3 y 5.6 del “Manual de Gobierno Digital” de MinTIC2, el procedimiento PR-IIT-0455 V3 “Gestión de Accesos”, los instructivos IN-IIT-0203 V6 “Aprobación Gestión de Roles Soluciones Tecnológicas”, IN-IIT-0273 V2 “Operaciones para la gestión de accesos” e IN-IIT-0105 “Modificación del anexo Roles de las Soluciones Tecnológicas” V4, así mismo el numeral 5.1.18 del MN-IIT-0072 “Manual de políticas y lineamientos de seguridad de la información” V5, el numeral 5.3 “Roles, responsabilidades y autoridades en la organización” de la norma ISO IEC 27001:2022.
Dimensiones MIPG V6	Política 5.2.4 “Gestión de la Información Estadística” de la Dimensión 5 “Información y comunicación” y los componentes 3 “Actividades de Control”, 4 “Información y Comunicación” y 5 “Actividades de Monitoreo” de la Dimensión 7 “Control Interno”.
Causa	Deficiencias en el seguimiento, control y monitoreo de los roles que se habilitan a los diferentes servidores públicos de la Entidad.
Efecto	Afectando la seguridad e integridad de la información publicada a nivel de roles de las plataformas tecnológicas que apoyan a los procesos evaluados.
Riesgo	R3 “Medidas de seguridad y privacidad de la Información inadecuadas que amenazan la integridad, confidencialidad, y disponibilidad de los datos.” de la matriz del subproceso Seguridad y Privacidad de la Información V2 y a los riesgos R4 y R5 “Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad” de las matrices del proceso Desarrollo del Talento Humano V3 y del proceso Gestión del Empleo V3.

Elaboración Equipo Evaluador

Observación No. 8. Falencias en el flujo de la información en la plataforma Kactus.

Verificada la documentación técnica y funcional relacionada con el flujo de información alojada en la plataforma Kactus, utilizada como herramienta de apoyo a los procesos evaluados, se evidenciaron las siguientes situaciones:

- a. La documentación actual del funcionamiento general de Kactus no se encuentra publicada en la Diannet, solo están disponibles piezas de comunicación de temas puntuales, por ejemplo, la guía rápida de certificación de funciones.
- b. No se evidencian actualizaciones a la documentación funcional y técnica de los desarrollos posteriores a los realizados en 2013, cuando se dio inicio al servicio con Digital Ware.
- c. No hay definidos Acuerdos de Niveles de Servicio para mejoras o desarrollos funcionales de la plataforma Kactus, estando pendiente de respuesta los dos (2)

- requerimientos relacionados con incapacidades y/o licencias escaladas al proveedor Digital Ware.
- d. No se cuenta con la documentación de instalación del sistema Kactus para versiones posteriores a Windows 10, requeridas para el acceso dentro de la arquitectura cliente-servidor de la solución tecnológica.

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 11. Elementos de la Observación 8

Criterio	Directriz 2 de la Directiva Presidencial 02 de 2022, en relación con la actualización de los catálogos de los sistemas de información, servicios e información, así como lo establecido en el numeral 5.1.37 "Procedimientos operativos documentados" del MN-IIT-0072 "Manual de Políticas y Lineamientos de Seguridad de la Información" V5; el numeral 4.2 "Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas" de la norma ISO IEC 27001:2022, así mismo, las "Condiciones Generales" del procedimiento PR-IIT-0458 "Gestión de Incidentes" V3, el numeral 4.2 "Solución de Incidentes y Problemas" del Instructivo IN-IIT-0255 "Gestión de Incidentes y Problemas asociados a las Soluciones Tecnológicas" V2.
Dimensiones MIPG V6	Dimensión 3 "Gestión con Valores para Resultados", Dimensión 5 "Información y Comunicación" y los componentes 3 "Actividades de Control" y 5 "Actividades de Monitoreo" de la Dimensión 7 "Control Interno".
Causa	Deficiencias en la adopción de las mejores prácticas en el desarrollo, ejecución, puesta en producción y control de implementación de aplicaciones empresariales que permitan dar valor agregado a los procesos de la entidad.
Efecto	Desgastes administrativos, afectación en la integridad de lo registrado en los sistemas de información que apoyan los procesos evaluados.
Riesgo	R3 "Plataforma tecnológica inadecuada para soportar los servicios tecnológicos" y R4 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información" de la matriz del subproceso Innovación y Tecnología V3 y al riesgo R5 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad" de la matriz del proceso Gestión del Empleo V3.

Elaboración Equipo Evaluador

6. EVALUACIÓN COMPONENTES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

6.1. Ambiente de control

Procesos disciplinarios sobre los temas evaluados

De acuerdo con lo informado por la Subdirección de Asuntos Disciplinarios - SAD⁸, durante el periodo del 02/07/2024 hasta el 04/09/2025, en relación con la gestión de los Comités de Convivencia Laboral, se identifica un caso en indagación previa. Respecto a la gestión de recobro de incapacidades y licencias adelantadas en contra de las EPS y ARL, no se encontraron registros relacionados. Así mismo, informan que no se reportan sanciones disciplinarias que guarden relación frente a los temas citados.

Adicionalmente, la Subdirección Financiera puso en conocimiento el 01/10/2025 con oficio 100151184-292 a la SAD, lo definido el 16/12/2024 en el Comité Técnico de Sostenibilidad

⁸ Respuesta a solicitud de información No. 23 en Oficio 100 151 188 – 425 del 03/10/2025.

Contable de la Función Pagadora — Vigencia 2024⁹, referente a las cuentas por cobrar correspondientes a incapacidades que fueron dadas de baja, con el fin de que dicha dependencia adelante las investigaciones pertinentes, observándose que transcurrieron nueve (9) meses para que se comunicara la decisión del comité a la SAD.

Régimen de inhabilidades e incompatibilidades y conflicto de interés

Realizada la verificación mediante la aplicación de cuestionarios a las Subdirecciones evaluadas, reportaron evidencias verificables sobre la socialización o divulgación de las situaciones en las que se puede incurrir en inhabilidad, incompatibilidad y/o conflicto de interés, entre otras: campañas informativas sobre el código de integridad, actividades por parte de los gestores de ética y participación en la segunda Semana de Transparencia, Ética y Anticorrupción (TEA), sesiones de capacitación en asuntos disciplinarios, inducción durante el periodo de prueba y socialización de la Guía para la gestión de conflictos de interés.

La Subdirección de Representación Externa reportó un caso de impedimento cuyo tratamiento fue el nombramiento de subdirectora *ad hoc* para los asuntos relacionados con los cargos en provisionalidad, además en el desarrollo de la evaluación se detectaron falencias en el trámite de impedimentos y frente a la verificación de inhabilidades como se señala en el literal e de la observación No.1.

Actualización de procesos y procedimientos

Con relación a la conformación y funcionamiento de los Comités de Convivencia Laboral - CCL, es necesario impulsar la actualización del Protocolo de Acoso Laboral y de la Resolución 132/2021, con los lineamientos de la Circular Conjunta No. 100-004-2024 y lo normado en la Resolución 3461 del 01/09/2025, para que la entidad este alineada a la normativa vigente.

Revisados los procedimientos que regulan la gestión y recobro de incapacidades y licencias se observa: desactualización en cuanto a actuaciones frente a la Superintendencia Nacional de Salud en el PR-TAH-0333 "*Gestión Persuasiva para el Cobro de Prestaciones Económicas ante las Entidades Promotoras de Salud-EPS*" V2. Adicionalmente no se definen términos para la entrega y trámite de insumos en los procedimientos PR-TAH-0352 "*Gestión de incapacidades y/o licencias*" V3, PR-TAH-0333 "*Gestión Persuasiva para el Cobro de Prestaciones Económicas ante las Entidades Promotoras de Salud-EPS*" V2, PR-TAH-0336 "*Gestión Persuasiva para el Cobro de incapacidades ante la administradora de riesgos laborales- ARL*" V2 y PR-PEC-0119 "*Atención a procesos judiciales*" V13, según corresponda. Lo anterior en aras de garantizar la oportunidad en el desarrollo de actividades pertinentes, la integridad en los reportes que den cuenta de la trazabilidad y su seguimiento y la mitigación del riesgo de prescripción de las obligaciones.

⁹ Acta No. 001 del 16/12/2024

Las últimas actualizaciones de los procedimientos citados se realizaron en enero de 2022 como consecuencia de la reestructuración establecida en el Decreto 1742 del 22/12/2020, sin que haya sido impactado su contenido técnico respecto a las versiones anteriores.

En desarrollo del modelamiento de procesos, en la disciplina Business Process Management - BPM, que se adelanta con la Subdirección de Procesos, la Subdirección de Desarrollo del Talento Humano - SDTH, informa que han previsto la revisión de los riesgos asociados al proceso de Desarrollo de Talento Humano, a fin de armonizarlos con el modelo, una vez se concluya la fase de detalle de las actividades definidas para cada uno de los subprocesos identificados.

Acciones derivadas de la auditoría anual al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST

En relación con los temas evaluados, al verificar el informe de auditoría externa anual al SGSST del 21/11/2024 se identifica una (1) observación asociada a los CCL, así: “...Se dispone del acta de conformación del comité de convivencia mediante acto administrativo 007099 del 05/08/2024, se verifica su gestión, se aporta registro de la última reunión de 05 de diciembre de 2023, no se cuenta con el total de las actas de las reuniones trimestrales para la vigencia actual.”

Frente a lo anterior se formula en el respectivo plan de mejoramiento interno la acción de mejora descrita como: “*Seguimiento al cumplimiento legal trimestral de las reuniones y variación de la estrategia para su desarrollo (presencial, virtual, outdoor, talleres, entre otros)*”, con estado “*En proceso*” y fecha de terminación el 31/12/2025.

De acuerdo con los comités revisados en la presente evaluación, persiste lo observado en la auditoría respecto a la falta de la totalidad de actas que den cuenta de las reuniones periódicas de los CCL, siendo necesario evaluar la acción establecida dentro del plan de mejoramiento del SGSST y su efectividad.

6.2. Evaluación del riesgo y actividades de control

El 4/12/2024 la DIAN actualizó su Política para la Administración de Riesgos¹⁰, estableciendo que estos deben ser gestionados de manera objetiva, integral, participativa y dinámica.

En relación con los riesgos fiscales, se ha identificado la actividad de gestión de cobro como un punto crítico dentro de esta categoría. Esto implica que el proceso de Administración del Talento Humano debe incorporar en su matriz de riesgos esta tipología específica, con el objetivo de prevenir y mitigar la probabilidad de que se configure un daño a los recursos o intereses patrimoniales de la Entidad.

¹⁰ Riesgos de cumplimiento tributario, aduanero y cambiario (TAC); estratégicos; operacionales; de capital humano; de seguridad y salud en el trabajo; ambientales; de seguridad de la información; fiscales; de integridad; y aquellos relacionados con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva (LAFT/FPADM)

Las matrices de riesgos operacionales de los subprocesos evaluados están en revisión para articularse con el mapa de procesos publicado en la Diannet en su versión de octubre de 2024, para que las áreas operen de manera sincronizada y alineadas con los cambios organizacionales de la entidad.

En relación con los informes cuatrimestrales de gestión de riesgos se evidenció que los correspondientes a segundo y tercer cuatrimestre de 2024 y primer y segundo cuatrimestre del 2025 fueron remitidos por los responsables a la Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales y a la Oficina de Control Interno en el formato FT-PEC-2096 *“informe monitoreo de riesgos”* en los cuales no se reporta materialización de riesgos asociados a los temas evaluados.

En cuanto a los riesgos de seguridad digital, si bien están concebidos para mitigar cualquier amenaza o vulnerabilidad que pueda afectar la seguridad, integridad, disponibilidad o confidencialidad de los activos digitales de la entidad, se han identificado falencias en la gestión y gobernanza de estos, así como con los roles asignados tanto para SRH como para Kactus, igualmente falta de completitud y actualización en el flujo de la información de las soluciones tecnológicas referenciadas. Lo que sugiere la necesidad de incorporar controles más efectivos que mitiguen estos riesgos y garanticen una protección de activos, datos, continuidad del proceso, cumplimiento normativo y confiabilidad de la información.

Respecto a las actividades de control, en el marco de la evaluación se revisó la implementación de los controles definidos en las matrices de riesgos de los subprocesos vinculados, observando que se presentan oportunidades de mejora como se registra en la siguiente tabla:

Tabla 12. Correlación de Riesgos, Situaciones y Controles

Matriz y riesgos	Situaciones	Actividades relacionadas con Controles de los Procedimientos y Matriz de Riesgos	Observaciones frente a los controles
Matriz de riesgos del subproceso Desarrollo del Talento Humano V3 R1 <i>“Incumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”</i>	1. Falta de estandarización en la conformación de los Comités de Convivencia Laboral a nivel nacional. 2. Falta de estandarización, seguimiento y monitoreo al funcionamiento de los Comités de Convivencia Laboral- CCL a nivel nacional.	Controles Matriz de Riesgos C1. Diseñar las actividades de capacitación relacionadas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para solicitar su inclusión en el PIC a la Subdirección de Escuela de Impuestos y Aduanas. C2. Realizar jornadas de socialización y divulgación del sistema de seguridad y salud en el trabajo Controles de los procedimientos: - No hay procedimientos asociados en el listado maestro de documentos del sistema de gestión de la entidad, sin embargo, se cuenta con el Protocolo de Acoso laboral	En cuanto al diseño de controles se encontró que: Se evidencian controles en la matriz de riesgos, sin embargo, existe exposición al riesgo R1. El diseño de las actividades de capacitación no constituye una actividad de control; lo que aporta valor agregado es la verificación de los requisitos que debe cumplir cada una de las que se incluyan en el PIC. En cuanto a la aplicación de los controles se observó: No obra evidencia de la inclusión de las capacitaciones articuladas con la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP sobre prevención y atención de acoso laboral, tal y como lo requiere la Circular 100 de 2024 y la Resolución 3461 de 2025. Los controles dispuestos por el área no están articulados con las herramientas de autocontrol informadas por la SDTH. Adicionalmente, al no contar con un procedimiento publicado en el listado maestro de documentos, se dificulta la ejecución de actividades de monitoreo y control.
Matriz de riesgos del subproceso Desarrollo del Talento Humano V3 R4 <i>“Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad”</i>	2. Falta de estandarización, seguimiento y monitoreo al funcionamiento de los Comités de Convivencia Laboral- CCL a nivel nacional. 7. Deficiencia en el monitoreo y seguimiento a gestión de los roles asignados.	Controles Matriz de Riesgos C14 Realizar seguimiento a la gestión de roles de los sistemas de información. PR-IIT-0455 C17 Solicitar la activación, inactivación de roles o modificación del anexo de roles o las credenciales de acceso PR-IIT-0455 Controles de los procedimientos: PR-IIT-0455 V3 <i>“Gestión de Accesos”</i>	En cuanto al diseño de controles se encontró que: En la matriz de riesgos se cita como evidencia de los controles el formato FT-IIT-2596 <i>“Solicitud de asignación de roles de los sistemas de información y compromiso de confidencialidad”</i> que fue suprimido desde el 06/01/2023 del Listado Maestro de Documentos de la Entidad. En cuanto a la aplicación de los controles se observó: Fallas en el cumplimiento de los controles establecidos y en el seguimiento de roles de acceso, lo que impide garantizar que solo los usuarios activos y sin situaciones administrativas estén autorizados para ingresar a los sistemas.

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Matriz y riesgos	Situaciones	Actividades relacionadas con Controles de los Procedimientos y Matriz de Riesgos	Observaciones frente a los controles
Matriz de riesgos del subproceso Gestión del Empleo V3 R1 "Situaciones administrativas gestionadas de manera inadecuada"	3. Incapacidades pagadas por EPS/ARL a diciembre de 2024 sin liquidar en el SI Gestión Humana. 4. Deficiencias en el seguimiento y monitoreo a la gestión de incapacidades y licencias.	Controles Matriz de Riesgos - C4. Realizar seguimiento y control de los términos para la gestión oportuna de la situación administrativa. - C5. Realizar retroalimentaciones periódicas a los servidores públicos responsables del trámite de situaciones administrativas, para establecer planes de acción y mejora del proceso al disminuir tiempos en la gestión, reflejando oportunidad de entrega con los documentos que soportan las acciones reguladas por el Estado. - C6. Informar al Director Seccional las demoras en la gestión de las situaciones administrativas, para mejorar la oportunidad en la atención de las mismas. Controles de los procedimientos: - PR-TAH-0352 "Gestión de incapacidades y/o licencias" - PR-ADF-381 "Reconocimiento, medición y revelación cuentas por cobrar incapacidades y/o licencias" - PR-TAH-0333 "Gestión Persuasiva para el Cobro de Prestaciones Económicas ante las Entidades Promotoras de Salud-EPS" - PR-TAH-0336 "Gestión Persuasiva para el Cobro de incapacidades ante la administradora de riesgos laborales – ARL"	En cuanto al diseño de controles se encontró que: Las actividades definidas en el control C4 deben complementarse, toda vez que, el simple diligenciamiento del cuadro de control no garantiza la inclusión oportuna de las situaciones administrativas en el sistema. En cuanto a la aplicación de los controles se observó: Deficiencias en la aplicación de los controles establecidos en la matriz de riesgos y en los procedimientos. Falta de completitud en el diligenciamiento de las evidencias, formatos FT-TAH-5214 "Control y Seguimiento a Incapacidades".
Matriz de riesgos del subproceso Gestión del Empleo V3 R2 "Nómina liquidada con inconsistencias"	3. Incapacidades pagadas por EPS/ARL a diciembre de 2024 sin liquidar en el SI Gestión Humana.	Controles Matriz de Riesgos - C7. Realizar seguimiento a la inclusión de novedades dentro del plazo establecido en el cronograma mensual para liquidación de nómina, de identificarse errores realizar las correcciones en la información registrada PR-TAH-0074. - C8. Capacitar a servidores públicos involucrados en el ingreso de novedades en las diferentes Direcciones Seccionales, respecto de los elementos normativos, operativos y funcionales. - C10. Realizar seguimiento a la recepción de las planillas de Certificación de la nómina remitidas por las dependencias, y tomar las acciones correspondientes cuando se evidencie ausentismos no justificados reportadas en las mismas. Decreto 51 de 2018. Resolución 0069 de 2021. - C11. Realizar retroalimentaciones periódicas dirigidas a las Direcciones Seccionales que reiteradamente reportan la información con inconsistencias, a fin de establecer planes de acción que redunden en mejorar la calidad de la información registrada en el SI de Gestión Humana. Controles de los procedimientos: - PR-TAH-0352 "Gestión de incapacidades y/o licencias" - PR-ADF-381 "Reconocimiento, medición y revelación cuentas por cobrar incapacidades y/o licencias"	En cuanto al diseño de controles se encontró que: Las evidencias del control C7 en cuanto al registro en las soluciones tecnológicas (SI) no dan cuenta del seguimiento propuesto. En cuanto a la aplicación de los controles se observó: Deficiencias en la aplicación de los controles establecidos en la matriz de riesgos, toda vez que se evidenciaron demoras significativas en la inclusión de novedades en Kactus.
Matriz de riesgos del subproceso Gestión del Empleo V3. R5 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad"	7. Deficiencia en el monitoreo y seguimiento a gestión de los roles asignados. 8. Falencias en el flujo de la información en la plataforma Kactus.	Controles Matriz de Riesgos - C24. Realizar seguimiento a la gestión de roles de los sistemas de información, en cumplimiento de lo establecido en el PR-IIT-0455 Gestión de accesos. - C26. Registrar el caso de la deficiencia detectada en la herramienta de gestión de casos, en cumplimiento de lo establecido en el PR-IIT-0458 Gestión de incidentes - C30. Solicitar la activación, inactivación de roles o modificación del anexo de roles o las credenciales de acceso. PR-IIT-0455 Gestión de accesos Controles de los procedimientos: - PR-IIT-0455 V3 "Gestión de Accesos" - PR-IIT-0458 "Gestión de Incidentes"	En cuanto al diseño de controles se encontró que: Si bien se está realizando el registro en la plataforma designada para la solución de problemas e incidentes, falta definir controles enfocados al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio para la correcta y eficaz gestión en el cierre de solicitudes a la plataforma Kactus. En la matriz de riesgos se cita como evidencia de los controles el formato FT-IIT-2596 "Solicitud de asignación de roles de los sistemas de información y compromiso de confidencialidad" que fue suprimido desde el 06/01/2023 del Listado Maestro de Documentos de la Entidad. En cuanto a la aplicación de los controles se observó: Fallas en el cumplimiento de los controles establecidos y en el seguimiento de roles de acceso, lo que impide garantizar que solo los usuarios activos y sin situaciones administrativas en curso estén autorizados para ingresar a los sistemas.
Matriz de riesgos del subproceso Función Pagadora V4.	3. Incapacidades pagadas por EPS/ARL a diciembre de 2024 sin liquidar en el SI Gestión Humana.	Controles Matriz de Riesgos C24. Orientar a las áreas para que se dé cumplimiento sobre los requisitos establecidos a los insumos fuentes de información del MN-ADF-0014 Manual de Políticas Contables - Función	En cuanto al diseño de controles se encontró que: Los controles de la matriz deberían complementarse para garantizar el flujo adecuado de la información hacia el proceso contable, porque la orientación por sí sola no mitiga el riesgo.

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Matriz y riesgos	Situaciones	Actividades relacionadas con Controles de los Procedimientos y Matriz de Riesgos	Observaciones frente a los controles
R3 "Información financiera presentada que incumple con las características de relevancia y representación fiel de los hechos económicos"	4. Deficiencias en el seguimiento y monitoreo a la gestión de cobro de incapacidades y licencias.	Pagadora y en los diferentes procedimientos del subproceso contable. Controles de los procedimientos: - PR-TAH-0352 "Gestión de incapacidades y/o licencias" - PR-ADF-381 "Reconocimiento, medición y revelación cuentas por cobrar incapacidades y/o licencias" - PR-TAH-0333 "Gestión Persuasiva para el Cobro de Prestaciones Económicas ante las Entidades Promotoras de Salud-EPS" - PR-TAH-0336 "Gestión Persuasiva para el Cobro de incapacidades ante la administradora de riesgos laborales – ARL"	Con respecto a los archivos de control previstos en los procedimientos, la manualidad de estos aumenta la posibilidad de omisiones y/o errores afectando la trazabilidad de la gestión. En cuanto a la aplicación de los controles se observó: Deficiencias en el control y seguimiento al cobro de las incapacidades y licencias por parte de los responsables del proceso. Falta de completitud en el registro de información o diligenciamiento de los formatos y/o archivos de control establecidas para las incapacidades y licencias.
Matriz de riesgos del subproceso Función Pagadora V4. R4 "Obligaciones pagadas sin el cumplimiento de requisitos y/o pagadas a destiempo"	3. Incapacidades pagadas por EPS/ARL a diciembre de 2024 sin liquidar en el SI Gestión Humana.	Controles Matriz de Riesgos - C34. Verificar que se cumplen los requisitos para el pago de una obligación presupuestal establecidos en la lista de chequeo formato FT-ADF-1883 Lista de chequeo para la recepción, radicación de cuentas por pagar y registros de obligaciones presupuestales y según los procedimientos establecidos. Controles de los procedimientos: - PR-TAH-0352 "Gestión de incapacidades y/o licencias" - PR-ADF-381 "Reconocimiento, medición y revelación cuentas por cobrar incapacidades y/o licencias"	En cuanto al diseño de controles se encontró que: Con respecto formato FT-TAH-5214 "Control y seguimiento a las incapacidades" previsto en el procedimiento PR-TAH-0352, la manualidad en el registro de los datos requeridos aumenta la posibilidad de omisiones y/o errores afectando la trazabilidad de la gestión. En cuanto a la aplicación de los controles se observó: Deficiencias en la aplicación de los controles establecidos en la matriz de riesgos y en los procedimientos.
Matriz de riesgos del subproceso Gestión Jurídica V2 R2 "actuaciones realizadas fuera del término legal"	5. Deficiencias en el monitoreo, seguimiento y control a la gestión de actuaciones previas al proceso judicial relacionado con cobro de incapacidades y/o licencias. 6. Desactualización e inconsistencias en las bases de información.	Controles Matriz de Riesgos: C1. Mantener actualizadas las bases de datos o sistemas de información establecidas por el área para el registro de los procesos y actuaciones de la Gestión Jurídica Controles de los procedimientos: PR-PEC-0119 "Atención a Procesos Judiciales":	En cuanto al diseño de controles se encontró que: El control C1 es insuficiente, por sí solo no elimina la causa a la cual se asocia y se presenta más como una instrucción de manejo que de aseguramiento. No obran controles relacionados con el trámite oportuno de los insumos recibidos por otras dependencias con miras a presentar la correspondiente demanda.
Matriz del subproceso Seguridad y Privacidad de la Información V2 R3 "Medidas de seguridad y privacidad de la Información inadecuadas que amenazan la integridad, confidencialidad, y disponibilidad de los datos."	7. Deficiencia en el monitoreo y seguimiento a gestión de los roles asignados.	Controles Matriz de Riesgos - C8 Realizar la revisión de los roles asignados al equipo de trabajo. - C9 Solicitar la activación, inactivación de roles o modificación del anexo de roles o las credenciales de acceso Controles de los procedimientos: PR-IIT-0455 V3 "Gestión de Accesos"	En cuanto al diseño de controles se encontró que: Se basan en prácticas manuales, con una ejecución mensual y otra a demanda, lo que puede generar vulnerabilidades en la gestión por omisiones, demoras o falta de trazabilidad, además de limitar la capacidad de respuesta ante eventos no planificados. En la matriz de riesgos se cita como evidencia del control C9 el formato FT-IIT-2596 "Solicitud de asignación de roles de los sistemas de información y compromiso de confidencialidad" que fue suprimido desde el 06/01/2023 del Listado Maestro de Documentos de la Entidad. En cuanto a la aplicación de los controles se observó: Fallas en el cumplimiento de los controles establecidos y en el seguimiento de roles de acceso, lo que impide garantizar que solo los usuarios activos y sin situaciones administrativas estén autorizados para ingresar a los sistemas.
Matriz del subproceso Innovación y Tecnología V3 R3 "Plataforma tecnológica inadecuada para soportar los servicios tecnológicos"	8. Falencias en el flujo de la información en la plataforma Kactus.	Controles Matriz de Riesgos - C31 Planificar y asegurar el cumplimiento de la gestión de los recursos necesarios a través del cumplimiento del procedimiento PR-IIT-0153 "Gestión de proyectos de tecnología" - C5 Analizar y solucionar los incidentes tecnológicos a través del procedimiento PR-IIT-0458 Gestión de Incidentes - C33 Realizar el control de cambios en la plataforma tecnológica conforme a lo indicado en el procedimiento PR-IIT-0457 Gestión de cambios, en particular el análisis integral de riesgos y su impacto Controles de los procedimientos: PR-IIT-0458 "Gestión de Incidentes"	En cuanto al diseño de controles se encontró que: Faltan controles enfocados a garantizar la integridad de la información relacionada con manuales técnicos y funcionales actualizados que permitan una correcta solución de incidentes tecnológicos y procedimentales En cuanto a la aplicación de los controles se observó: Fallas en la correcta ejecución de la actividad 9 del procedimiento PR-IIT-0458 la cual hace referencia a "Gestionar la base de conocimiento", ya que los casos solucionados no están sirviendo de insumo a la documentación funcional y técnica de la herramienta.

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | PBX 601 4823294 - (+57) 3009140830

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Matriz y riesgos	Situaciones	Actividades relacionadas con Controles de los Procedimientos y Matriz de Riesgos	Observaciones frente a los controles
Matriz del subproceso Innovación y Tecnología V3 R4 "Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad por incidentes de seguridad de la información"	8. Falencias en el flujo de la información en la plataforma Kactus.	Controles Matriz de Riesgos • C6 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 • C5 Analizar y solucionar los incidentes tecnológicos a través del procedimiento PR-IIT-0458 Gestión de Incidentes Controles de los procedimientos: PR-IIT-0458 "Gestión de Incidentes"	En cuanto al diseño de controles se encontró que: Si bien se está realizando el registro en la plataforma designada para la solución de problemas e incidentes, falta definir controles enfocados al cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio que garanticen la correcta y eficaz gestión en la solución de solicitudes de la plataforma Kactus

Elaboró Equipo Evaluador, con base en las matrices de riesgos, listado maestro de documentos de los subprocesos evaluados y situaciones observadas.

De acuerdo con la tabla anterior, se observa falta de controles y/o deficiencias en la aplicación de aquellos, definidos en las matrices de riesgos y en los procedimientos, dando lugar a la exposición de riesgos.

6.3. Información y comunicación

En la ejecución de la evaluación, se evidenciaron oportunidades de mejora en este componente, así:

En relación con la Ley 1712 de 2014 en cuanto a la publicación y actualización de los activos de información objeto de esta evaluación, al validar lo registrado en el GRC Novasec, así como en el anexo de "*Roles de las soluciones tecnológicas*" según procedimientos y procesos_V4_R015, junto con lo presentado en el enlace de transparencia de la página web de la DIAN y el índice de información clasificada y reservada, se identifica que lo publicado con corte 25/09/2025 no es consistente, porque no son los mismos activos en las cuatro (4) fuentes referidas, observándose falta de control, seguimiento y monitoreo a lo reportado en estos, impidiendo su correcta gobernanza y control de riesgos.

Adicionalmente, al validar la información publicada en el botón de transparencia del sitio web de la entidad y el índice de información clasificada y reservada, se observan inconsistencias en las categorías reportadas, ya que para el sistema Kactus se tiene la etiqueta "*base de datos*" y para la base de datos la etiqueta registrada es "*no aplica*".

Al verificar la gestión de los roles que permiten el acceso a Kactus y SRH, se observó falta de control y seguimiento de estos, evidenciándose, roles: sin identificar en el "*Anexo de Roles de las Soluciones Tecnológicas*", de captura para plataforma de solo consulta, asignados a funcionarios de otras dependencias y genéricos, lo que impide garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Así mismo, la documentación técnica y funcional referente a la herramienta Kactus como solución tecnológica que apoya la gestión relacionada al acoso laboral e incapacidades y/o licencias, denota desactualización, falta de soporte documental de nuevas implementaciones y mejoras, así como oportunidad de adopción de mejores prácticas en el ciclo de vida de desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas. Lo anterior

impide una correcta interoperabilidad de los sistemas de la entidad que permita tener una mayor madurez en el ciclo de la información.

De otra parte, respecto a los activos de información en la DIAN se cuenta con la plataforma tecnológica de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento – GRC Novasec en la cual se gestiona, entre otros, el registro, actualización y aprobación de los inventarios, junto con los riesgos, controles y planes asociados a los mismos, los cuales sirven como insumo para la publicación correspondiente en el enlace de Transparencia de la página web de la entidad y el índice de Información Clasificada y Reservada. No obstante, respecto de los activos de información considerados en esta evaluación, no se evidencia actualización anual en la citada plataforma como lo indica el manual MN-IIT-0072 V5 *“Manual De Políticas y Lineamientos de Seguridad de la Información”*.

No se dispone de funcionalidades dentro la solución tecnológica (SI) de Gestión Humana que apoyen la gestión de los CCL y garanticen la trazabilidad de las operaciones, la completitud de la información necesaria para la toma de decisiones respecto de las quejas por presunto acoso laboral y el control en cada una de las etapas del proceso preventivo.

Se observaron deficiencias para asegurar que entre los procesos fluya la información relevante y oportuna relacionada con la gestión de cobro de las incapacidades y licencias ante las EPS y ARL, tales como: inconsistencias en la información registrada en el formato FT-TAH-5214, en las soluciones tecnológicas eKOGUI y SIPROJ y en las herramientas de autocontrol, generando demoras, reprocesos y desgaste administrativo, entre otros.

6.4. Actividades de monitoreo

El procedimiento *“Autoevaluación del Control y Gestión”*, PR-PEC-0339 - V3, establece que el Nivel Central podrá realizar visitas de autoevaluación a las Direcciones Seccionales para evaluar temas de su competencia, pero no se evidenció la realización de estas, ni la implementación de acciones de mejora derivadas de los ejercicios de control realizados. No obstante, verificada la información recaudada durante el ejercicio evaluador, las subdirecciones realizan una promoción activa de una cultura de autocontrol y mejora continua mediante espacios de retroalimentación, reuniones periódicas, socialización de procedimientos y evaluación del desempeño, prácticas que permiten identificar oportunidades de mejora, resolver dudas recurrentes y asegurar la correcta aplicación de los lineamientos institucionales.

La Subdirección de Desarrollo de Talento Humano ha formulado indicadores referidos a herramientas de implementación de actividades correctivas del acoso laboral - dos (2) indicadores de estructura - y atención de eventos sugestivos de acoso laboral - un (1) indicador de proceso y dos (2) de resultado -, no obstante, la efectividad de estos últimos se ve impactada por la falta de completitud de los registros de las quejas y su trámite, que son fuente de estos.

La Subdirección de Gestión del Empleo cuenta con el indicador “*Gestión de Incapacidades*”, el cual informa sobre el registro de incapacidades en la solución tecnológica (SI) Kactus, sin considerar el recobro, evidenciándose falta de alineación entre su objetivo y su diseño metodológico, como se señala en el literal c de la observación No. 4.

Frente a los temas evaluados no se presentó retiro de hallazgos en las vigencias 2024 y 2025.

7. CONCLUSIONES

- La UAE DIAN ha logrado integrar la mayoría de los Comités de Convivencia Laboral (CCL) requeridos, contando actualmente con 49 comités activos y uno (1) en proceso de conformación. No obstante, se evidencian oportunidades de mejora en cuanto a la estandarización de los procesos y gestión de los CCL. En particular, no se identifican mecanismos claros de monitoreo y seguimiento que permitan verificar, a nivel nacional, el cumplimiento de los términos establecidos para: la atención oportuna de quejas; seguimiento a compromisos derivados de las reuniones; periodicidad de las sesiones de los comités y elaboración y presentación de informes trimestrales y anuales.
- El “*Protocolo para la prevención, atención y medidas de protección del acoso laboral y otras formas de violencia y/o discriminación contra las mujeres y/o basadas en género, sexo u orientación sexual, discapacidad, raza, etnia y demás factores de discriminación en el ámbito laboral y contractual de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – UAE DIAN*”, la resolución 132 de 2021 y el Plan Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo no se encuentran actualizados con los lineamientos definidos en la circular conjunta 100-004-2024 del 2/12/2024 relacionados con los comités de convivencia laboral.
- Aunque se cuenta con herramientas de control contable y conciliación de saldos, no se ha garantizado el registro oportuno en la solución tecnológica (SI) de Gestión Humana – Kactus de las incapacidades pagadas por las EPS/ARL correspondientes a vigencias anteriores. Esta situación afecta la consolidación precisa de los saldos contables y compromete el adecuado reconocimiento de las prestaciones económicas asociadas.
- Se observa insuficiencia respecto del desarrollo de actividades de monitoreo que permitan garantizar la trazabilidad y la oportunidad en la gestión de recobro de incapacidades y/o licencias. Las discrepancias identificadas entre los distintos formatos, sistemas y archivos de control, así como la limitada articulación entre las áreas responsables, reflejan falencias en el seguimiento y control de los procedimientos.
- La efectividad y utilidad del indicador “*Gestión de Incapacidades*”, para el monitoreo de del registro de incapacidades y licencias en la solución tecnológica (SI) de Gestión Humana, se ve afectada por la falta de completitud de sus fuentes, sumado a que no se contemplan en su diseño variables relevantes, como el inventario de incapacidades del

período anterior y aquellas pagadas por las EPS no reportadas por los funcionarios. No se cuenta con un indicador que permita evaluar la gestión de recobro de incapacidades y licencias.

- El procedimiento PR-PEC-0119 “*Atención a procesos judiciales*” establece las actividades generales para la gestión de los procesos, sin embargo, no define con claridad los términos ni los responsables para las etapas previas a la presentación de la demanda, lo que ha incidido en las demoras en el impulso procesal y prolongación de los tiempos de respuesta.
- Inconsistencias entre la información consignada sobre las últimas actuaciones procesales en las bases de datos suministradas de Siproj y e-KOGUI y la registrada en la página web de la Rama Judicial de los procesos actualmente activos por concepto de recobro de incapacidades y/o licencias, lo que limita la confiabilidad de los datos institucionales y dificulta el seguimiento oportuno de las actuaciones.
- Deficiencias en el registro y control de los activos de información que soportan los procesos relacionados con la gestión de casos de acoso laboral, incapacidades y/o licencias, sin la correcta gobernanza de los mismos, generando inconsistencias y sesgos en la información en las diferentes fuentes de consulta publicados por la entidad.
- Falta de control y seguimiento en la administración de los roles asignados en las soluciones tecnológicas que soportan el macroproceso de “*Gestión del Talento Humano*”, en particular en lo relacionado con acoso laboral, incapacidades y/o licencias, que permita una supervisión efectiva para la asignación, revisión y actualización de roles a los funcionarios DIAN.
- Falencias en la actualización, compilación y publicación de la documentación técnica y funcional vinculada a la solución tecnológica Kactus, el cual respalda la Gestión del Talento Humano en lo relacionado con la prevención del acoso laboral y la gestión de recobro de incapacidades y/o licencias.
- Desactualización y desarticulación de los procedimientos publicados en el listado maestro de documentos, relacionados con la gestión de recobro de incapacidades y/o licencias.
- Deficiencias en las actividades de monitoreo y autoevaluaciones que afectan la gestión eficiente y oportuna relacionada con los CCL, trámite de quejas de acoso laboral y el recobro de incapacidades y licencias ante las EPS y ARL, de conformidad con los requisitos normativos y procedimentales vigentes.

8. RECOMENDACIONES

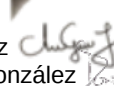
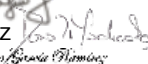
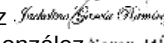
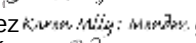
- Fortalecer las acciones de seguimiento y monitoreo continuo para garantizar la conformación estandarizada y oportuna de los Comités de Convivencia Laboral - CCL en todos los centros de trabajo, asegurando cobertura total, trazabilidad documental y cumplimiento normativo.
- Diseñar e implementar formatos y criterios de reportes estandarizados, así como, mecanismos de control que permitan verificar y asegurar el correcto funcionamiento de los CCL, en aspectos como: cumplimiento de los términos establecidos para la atención de quejas, el registro de reuniones en actas, seguimiento de compromisos, recomendaciones, casos e informes, que garanticen la uniformidad y trazabilidad de la gestión de los CCL, la calidad de los datos y faciliten la toma de decisiones por parte de la alta dirección.
- Actualizar y armonizar el *“Protocolo para la prevención, atención y medidas de protección del acoso laboral y otras formas de violencia y/o discriminación contra las mujeres y/o basadas en género, sexo u orientación sexual, discapacidad, raza, etnia y demás factores de discriminación en el ámbito laboral y contractual de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – UAE DIAN”* y el Plan de Trabajo Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) con los lineamientos definidos en la circular conjunta 100-004-2024 del 2/12/2024, la Resolución 3461 de 2025 y demás normativa vigente, garantizando una implementación estandarizada y coherente que fortalezca el rol preventivo de los CCL y asegure el cumplimiento de sus funciones.
- Adelantar las gestiones pertinentes para la oportuna depuración de las partidas conciliatorias pendientes de incapacidades pagadas por las EPS/ARL, asegurando el registro expedito en la solución tecnológica de Gestión Humana - Kactus, conforme a los procedimientos establecidos.
- Adoptar medidas que promuevan la coordinación y articulación efectiva entre las áreas responsables de la gestión y recobro de incapacidades y licencias, mediante la definición de flujos de información, la actualización de procesos y procedimientos conforme a la normatividad vigente, y la asignación precisa de responsables y tiempos de respuesta, así como la capacitación continua del personal involucrado, con el fin de garantizar la calidad, integridad y oportunidad de la información financiera asociada a estos procedimientos.
- Establecer un control riguroso sobre la actualización, completitud, integridad y consistencia de la información registrada en los formatos y archivos de control utilizados por parte de los lugares administrativos, asegurando la consistencia de los datos y su oportuna incorporación en la solución tecnológica (SI) de Gestión Humana.

- Analizar la viabilidad de implementar funcionalidades dentro de la solución tecnológica (SI) Gestión Humana, que permitan la captura de los datos requeridos en los formatos y archivos de control utilizados para las validaciones previas de incapacidades y licencias y actuaciones de recobro de estas, lo que optimizaría la gestión y reduciría el riesgo de errores asociados al diligenciamiento manual.
- Evaluar la pertinencia de revisar la construcción del indicador “*Gestión de incapacidades*” considerando, en alineación con su objetivo, variables que den cuenta de las incapacidades pendientes de registro en la solución tecnológica (SI) de Gestión Humana - Kactus del período anterior y las identificadas como pagadas en las plataformas de las EPS/ARL sin reporte de los funcionarios, así mismo, de diseñar e implementar un indicador para monitorear la gestión de recobro ante estas entidades.
- Revisar y actualizar el procedimiento PR-PEC-0119, incorporando definiciones claras sobre los responsables, actividades específicas y tiempos de ejecución en cada etapa del proceso, especialmente en la fase previa a la presentación de la demanda.
- Realizar un proceso integral de actualización, validación y conciliación de la información registrada en las soluciones tecnológicas SIPROJ y eKOGUI, garantizando la coherencia de los datos frente a la información disponible en la Rama Judicial.
- Establecer monitoreo continuo y controlado sobre la publicación de los activos del proceso evaluado, encaminados a fortalecer el flujo de información real y consistente en las distintas herramientas de publicación ofrecida por la DIAN a las partes interesadas.
- Implementar mecanismos de supervisión efectiva para la asignación, revisión y actualización de roles, garantizando que los funcionarios involucrados en procesos como acoso laboral, incapacidades y licencias sean los que cuenten con permisos pertinentes, considerando controles automatizados y/o semiautomatizados que permitan un monitoreo continuo o programado.
- Definir instrumentos de control para garantizar el flujo de información, generación y actualización de la documentación concerniente al funcionamiento y soporte de Kactus, especialmente lo referente al acoso laboral e incapacidades y/o licencias, realizando mesas colaborativas entre las áreas funcionales y técnicas que intervienen en el correcto desempeño de la solución tecnológica.
- Revisar, ajustar, alinear y articular los procedimientos publicados en el listado maestro de documentos con relación a la gestión de recobro de incapacidades y/o licencias, así como las matrices de riesgos de los procesos correspondientes, evaluando la pertinencia de incluir controles detectivos, para asegurar el cumplimiento de términos y la oportunidad en la actualización de las soluciones tecnológicas.

- Reforzar el liderazgo estratégico para que los líderes asuman su rol como articuladores del proceso en los temas evaluados, frente al control, monitoreo y comunicación interna, a fin de garantizar la gestión eficiente, oportuna y alineada con los parámetros normativos y procedimentales vigentes.


ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA
JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Proyecto: Equipo Evaluador

Adriana Guevara Jiménez 
Doris Liliana Machado González 
Jackeline García Ramírez 
Karen Mallerly Méndez González 
Katiana Marcela Quintero Rodríguez 
Sandra Rocío Niño Sanabria 
Yenly Aleyda Romero Agudelo 
Natalia Gómez García - Líder 

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