



OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME GERENCIAL

SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DIAN

PERIODO ENERO – DICIEMBRE DE 2019

En atención a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y el Decreto 124 de 2016, le corresponde a la Oficina de Control Interno, efectuar seguimiento periódico al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano institucional (PAAC)¹, adicionalmente en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG² se establece que, “*el PAAC tiene un carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, y se desarrollarán en detalle en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.*”

En concordancia con los lineamientos establecidos en el documento “*Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”³, el plan debe contemplar los siguientes componentes:

- Gestión de riesgos de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción.
- Racionalización de trámites
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- Iniciativas adicionales.

En el presente informe se realiza un análisis al cumplimiento de las acciones programadas en 2019, de acuerdo con la información disponible a la fecha de elaboración, tomando como base para esto: los reportes de la Coordinación de Planeación y Evaluación, las verificaciones efectuadas en el portal web

¹ Ver Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado en portal web -

http://www.dian.gov.co/descargas/sobredian/PlanInstitucional/2017/Plan_Anticorrupcion_2017.pdf

² DAFP. Manual Operativo MIPG. Pág. 34

³ Cartilla Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2. 2015



institucional e intranet y la información reportada por las dependencias responsables.

I - SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES POR COMPONENTE

El avance de las actividades programadas en el PAAC 2019 de enero a diciembre, se refleja en el formato anexo, en el que se incluyen las observaciones efectuadas por la OCI y los links al portal web, DIANNET y carpetas públicas correspondientes a la información publicada, respecto de los productos del mismo.

De manera particular para cada uno de los componentes se observa lo siguiente:

COMPONENTE UNO. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Se programaron 3 actividades relacionadas con el fortalecimiento del sistema de gestión de riesgos. Su cumplimiento fue del 100% de acuerdo con la información reportada por cada dependencia responsable y las verificaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno. El tratamiento de los riesgos de corrupción en la entidad se efectúa a través de las matrices de riesgos, que incluyen además los riesgos operativos o de gestión. Actualmente todos los procesos cuentan con matrices de riesgos bien sea generales del proceso o en algunos casos por subprocesos.

Desde el año 2018 se adoptó la Política Anticorrupción y en 2019 se efectuó divulgación e impulso de la misma a través de diferentes medios. Se implementó una *Agenda conjunta de trabajo entre la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, -DIAN y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República para la promoción de la transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN*, cuyo objetivo es: Aunar esfuerzos para fortalecer la política de integridad, transparencia y prevención de la corrupción en la DIAN.

Una de las 3 actividades del componente es desarrollada por la Oficina de Control Interno y corresponde con la evaluación del Sistema de Control Interno a través del desarrollo del Plan Anual de Auditoria aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. En cada auditoría se efectúa seguimiento a la efectividad de los controles diseñados y la valoración de éstos. Durante el segundo semestre de 2019 se llevaron a cabo 6 auditorías a igual número de



procesos institucionales, observando y dejando plasmado en sus informes que la gestión de riesgos realizada no es lo suficientemente dinámica para que sus matrices sean un instrumento de control gerencial y de fortalecimiento del Sistema de Control Interno, evidenciando en todas ellas materialización de los riesgos reconocidos, por insuficiencia de los controles aplicados, incluso algunos con presunta incidencia fiscal y/o disciplinaria.

Adicionalmente, durante el segundo semestre de 2019, entes externos de control adelantaron ejercicios auditores arrojando la formulación de hallazgos o identificación a la exposición de riesgos de corrupción como se evidencia en la siguiente tabla:

TABLA NO. 1. HALLAZGOS ENTES DE CONTROL
(segundo semestre 2019)

| ENTE DE CONTROL | HALLAZGOS | INCIDENCIA DISCIPLINARIA | INCIDENCIA FISCAL | INCIDENCIA DISC Y FISC. | RIESGO FRAUDE Y CORRUPCIÓN | INCID. PENAL |
|--------------------------------|-----------|--------------------------|-------------------|-------------------------|----------------------------|--------------|
| OFICINA CONTROL INTERNO - DIAN | 21 | 4 | 1 | 2 | | |
| AGENCIA ITRC (*) | 42 | | | | 14 | |
| CONTRALORÍA GENERAL REPÚBLICA | 19 | 6 | 3 | | | 3 |

(*) Incluye 11 informes, 6 de ellos en estado preliminar

Fuente: Informes de Auditoría y de Inspección

Se observa que la gestión de riesgos en los procesos auditados, requiere ampliar el contexto de análisis y evaluación con el fin de garantizar una adecuada administración de los eventos que puedan afectar el logro de los objetivos de los mismos.

En reunión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno desarrollada en el mes de diciembre de 2019, la OCI planteó la necesidad de dinamizar la gestión de los diferentes líderes de los procesos en relación con la administración de riesgos institucionales, estableciéndose un compromiso específico para que desde la Dirección de Gestión Organizacional, la Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias y el aporte de la Oficina de Control Interno se fortalezca este ejercicio.



COMPONENTE DOS. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El componente Antitrámites incluyó para el año 2019, 2 actividades con un cumplimiento del 100% respecto de lo esperado.

Las acciones planteadas para este componente se relacionan directamente con el objetivo del componente que se refiere a la reducción, simplificación o eliminación de trámites. La estrategia fue aprobada en Comité Institucional de Gestión y Desempeño y publicada en el sitio web de la entidad.

Durante el año 2019 se llevaron a cabo actividades de racionalización de trámites obteniendo como resultado que de las cuarenta (40) líneas de racionalización establecidas, treinta y dos (32) fueron cumplidas al 100%. Las más significativas son:

- *Se simplificó la inscripción al RUT de los beneficiarios del Régimen Simple (Mejora tecnológica y administrativa).*
- *Unificación en una sola declaración, los impuestos de renta, consumo, retención en la fuente ICA e IVA, según el caso, para el Régimen Simple*
- *Se eliminó de la exigencia de cuenta bancaria para obtener la resolución autorización de numeración de facturación.*
- *Se amplió la cobertura de canales de atención para la emisión, renovación y revocación del Instrumento de Firma Electrónica (IFE) en adelante este trámite 100% virtual.*
- *Se eliminaron requisitos y se realiza el ajuste tecnológico al Servicio Informático de Devoluciones y Compensaciones para implementar la devolución automática.*
- *Se unificaron los requisitos para entrega de planos de las áreas físicas para habilitar lugares a los diferentes usuarios aduaneros.*
- *Se facilitó el ingreso de medios de transporte por lugares no habilitados y los depósitos temporales transitorios para el trámite habilitación de depósitos privados transitorios.*
- *Se eliminó el requisito de presentación de estados financieros, para las agencias de aduanas que no tienen requisito de patrimonio, en los trámites: habilitación de un muelle o puerto de servicio público o privado, inscripción para operar en la modalidad de tránsito aduanero nacional.*
- *Se contempló el ingreso de misiones médicas acreditadas de insumos en calidad de envíos socorro o auxilio para afectados por desastres, calamidad pública o emergencia para atender las necesidades de recuperación o rehabilitación, en el trámite de viajeros.*
- *Eliminación del diligenciamiento del formulario 530 para Viajeros; solo será necesario para algunos casos específicos.*
- *Se presentó proyecto de Decreto de Devolución de IVA a turistas.*
- *Se optimizó el aplicativo con el cual se realiza la Inscripción como intermediario en la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes y habilitación de depósito para envíos urgentes.*



- Se estableció en la nueva legislación aduanera, no aplicar las restricciones de tránsito aduanero para ellos, o no obligatoriedad de declaración anticipada cuando sea exigible; establecer atención preferencial en trámite manuales, declarar el régimen de tránsito sin que los OEA no tienen que constituir garantía, entre otras. Adicionalmente se efectuaron ajustes en los regímenes de Importación y Exportación.
- Se incluyó la funcionalidad de actualizar de manera automática el estado del contribuyente una vez cumple con el set de pruebas para su modo de operación, en el trámite de habilitación del facturador electrónico.

Algunas otras actividades programadas tuvieron avances del 90% hasta el 20%.

La Oficina de Control Interno evaluó el cumplimiento de la Política de Racionalización de Trámites y el resultado fue presentado en el informe de evaluación del Sistema de Control Interno⁴ determinando, de acuerdo con los criterios definidos por el DAFP, que 2 de sus componentes se encuentran en estado Avanzado y uno en estado Intermedio.

COMPONENTE TRES. RENDICIÓN DE CUENTAS

Este componente del plan se estructura con 5 acciones para el año 2019 referidas a la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la gestión, 4 de éstas presentan cumplimiento del 100% y una de ellas del 90%, según lo reportado en la matriz anexa a este informe. Todas las acciones del componente apuntan al objetivo primordial que es dar a conocer a la ciudadanía los resultados de la gestión institucional de manera permanente.

Por otra parte, la Oficina de Control Interno realiza anualmente la Evaluación de la Rendición de Cuentas, sobre la cual elabora un informe en el que recomendó, entre otras, una mayor interacción con la ciudadanía respecto de la definición de la estrategia de rendición de cuentas, así como la identificación de sus necesidades de información y los canales adecuados para ponerla a disposición, publicación de los productos de la rendición de cuentas e inclusión del elemento Responsabilidad en la estrategia 2020. El informe se encuentra publicado en la siguiente ruta:

<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadania/RendicionCuentas2019/Evaluaci%C3%B3n%20Redici%C3%B3n%20de%20Cuentas%202019.pdf>

⁴ DIAN. Informe pormenorizado del estado del control interno – ley 1474 de 2011.

<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/SistemaControlInterno/Informe%20Pormenorizado%203%20-%202019.pdf>



COMPONENTE CUATRO. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el año 2019, las diferentes dependencias programaron la realización de 8 acciones que a la fecha de corte se cumplen en promedio en un 99%. De manera general las acciones se orientan al cumplimiento del objetivo del componente y como aspecto a destacar se encuentra la encuesta aplicada a los ciudadanos clientes y los resultados obtenidos de la misma, que permitirán la toma de acciones tendientes al mejoramiento de las relaciones con los grupos de valor.

Se destacan en este componente, acciones de fomento de la cultura de la contribución, el cumplimiento voluntario acompañado de acciones de facilitación como quioscos de autogestión, avances en la implementación de una APP y evaluación permanente de los Acuerdos de Servicio.

La Oficina de Control Interno desarrolla una evaluación del servicio de PQRS⁵ y de acuerdo con la última evaluación efectuada por esta Oficina, en el primer semestre de 2019, según los registros cargados en el Servicio de PQSR y denuncias, la efectividad y oportunidad en las respuestas de las solicitudes interpuestas por los ciudadanos, es del 98%. Los lineamientos de la atención de las peticiones de los usuarios fueron incluidos en la “Carta de trato digno” institucional.

Adicional a lo anterior, esta Oficina evaluó⁶ el cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano⁷, para lo cual se basó en los criterios definidos por el DAFP para determinar los niveles Básico, Intermedio y/o Avanzado de sus componentes. Como resultado del ejercicio se determinó que la entidad ha desarrollado prácticas de servicio que la ubican en 5 de 6 componentes en nivel Avanzado y uno en nivel Intermedio, siendo el uso más eficiente de las tecnologías para el servicio al ciudadano, uno de los factores a mejorar, sumado esto a la inclusión de personas con discapacidad a través de herramientas apropiadas para su interacción con la DIAN.

COMPONENTE CINCO. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

⁵ <https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/SistemaControlInterno/Informe%20QRSPF%20I%20Semestre%202019.pdf>

⁶ DIAN. Informe pormenorizado del estado del control interno – ley 1474 de 2011.

<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/SistemaControlInterno/Informe%20Pormenorizado%20I%20-%202019.pdf>

⁷ Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. Conpes 3785 de 2013.



El presente componente contempla la realización de 5 acciones que de manera conjunta presentan un cumplimiento promedio en el plan de 99.9% con corte a 31 de diciembre de 2019. En la vigencia 2019, se llevó a cabo una importante labor de actualización de contenidos, de temas publicados en el portal web y se recibió el apoyo de la Vicepresidencia de la República a través de la mesa de trabajo conjunta con la DIAN con la realización de una evaluación del link de Transparencia, lo cual permitió algunos ajustes con miras a la Medición del índice de Transparencia por parte de la Procuraduría General de la Nación, del cual la autoevaluación realizada en el formato establecido por esa entidad reporta un cumplimiento del 99%.

Aun cuando el objetivo de este componente es la transparencia en la información, un alto porcentaje de los productos del PAAC (33%), no se publican de cara a la ciudadanía, sin ser estos datos de carácter clasificado o reservado según acto administrativo que así lo determine, lo cual lleva a la conclusión de que debe trabajarse mucho más a fondo en la cultura de la Transparencia al interior de la entidad.

Las 5 actividades programadas para este componente apuntan de manera directa al cumplimiento de la Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, en especial el trabajo que se viene haciendo respecto del manejo integral de datos personales y de seguridad de la información y unido a esto, se ha estado interviniendo la infraestructura física de las sedes de las direcciones seccionales, para prestar un mejor servicio a la ciudadanía.

COMPONENTE SEIS. ACCIONES ADICIONALES.

El último componente del PAAC se refiere a las demás actividades que realiza la entidad en pro de la Atención al Ciudadano de una manera transparente. Para el año 2019 se incluyeron en el plan, 3 acciones con un cumplimiento al final del año del 100% en todas ellas.

Dos de las 3 actividades se refieren a la gestión ética de los funcionarios para lo cual, la entidad trabaja desde diferentes frentes. Se gestionó y desarrollo un diplomado en el que participaron cerca de 100 funcionarios e incluyó temáticas como Anticorrupción, entre otros. También se desarrollaron acciones tendientes a la promoción del Valor de la Justicia, recientemente adoptado en la entidad.



La tercera actividad se refiere a la implementación del MIPG, para la cual se cumplió con la presentación de los informes programados, sin embargo, teniendo en cuenta los cambios en el modelo de la planeación institucional, se generó la necesidad de realizar un nuevo autodiagnóstico de cumplimiento de los criterios del modelo y a la fecha no se ha definido las acciones puntuales que integren los diferentes planes institucionales para el cierre de las brechas reconocidas.

II - CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la DIAN, para el año 2019 tuvo un cumplimiento promedio (según cálculos propios) del **99%** con todas sus acciones programadas por encima del 90%, sin embargo, éstas no generan riesgos de incumplimiento del Plan Anual y por el contrario reflejan el compromiso de las dependencias que las reportan en esos niveles, sobre la necesidad de completar labores en los primeros días del presente año, como ocurre con una evaluación pendiente de la participación ciudadana y la adopción de acciones tendientes a mejorar la relación con los ciudadanos, como resultado de la encuesta practicada a los mismos.

III - CONCLUSIONES

- Se destaca positivamente la adopción de una Agenda conjunta de trabajo entre la DIAN y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República para la promoción de la transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción en la entidad, liderada desde la Dirección General, con la participación de los diferentes procesos institucionales.
- Como resultado de las auditorías practicadas a los diferentes procesos institucionales por parte de los entes de control externos y la Oficina de Control Interno, fueron comunicados a la Dirección General 82 hallazgos, de los cuales 12 tienen presunta incidencia disciplinaria, 6 presunta incidencia fiscal y 3 tienen presunta incidencia penal. La Agencia ITRC reportó la existencia de 14 riesgos de fraude y corrupción.
- Aun cuando las acciones incluidas en el PAAC 2019 apuntan al cumplimiento de los objetivos de cada uno de los componentes que lo integran, la entidad aun no refleja acciones que apunten directamente a atacar los riesgos de



corrupción de tal manera que se modifiquen en ese sentido sus matrices de riesgos.

- Se presenta aún un porcentaje de los productos comprometidos en PAAC, que no son presentados a los ciudadanos, quienes deben ser los primeros interesados en los mismos, afectando de paso el cumplimiento de la Ley 1712 de Transparencia de la Información.
- De acuerdo a las evaluaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno, referidas en este informe, respecto del cumplimiento de las Políticas Públicas relacionadas con la participación y el servicio al ciudadano, la entidad se encuentra en niveles de cumplimiento de criterios en algunos componentes en niveles básico e intermedio, debiendo generar acciones que permitan su avance a niveles avanzado e incluirlas en el PAAC 2020 y siguientes de ser necesario.
- La realización de auditorías tanto internas, como de entes externos, detectan situaciones que, en algunos casos, además de operativas pueden tener incidencia disciplinaria o de posibles actos de corrupción, sin embargo, no se activa la gestión de riesgos de manera dinámica, adoptando, para algunas situaciones, medidas de control a través de acciones de mejora demasiado puntuales que no permiten la mitigación efectiva de los riesgos asociados.

IV - RECOMENDACIONES

1. Incluir en el PAAC 2020 las acciones definidas en desarrollo de la Agenda con la Presidencia sobre la Transparencia en la entidad.
2. Respecto de los hallazgos informados por los diferentes entes de control, los líderes de los procesos deben adoptar acciones de mejora buscando mitigar los riesgos que se detectaron y corregir las situaciones en caso que sea posible, con medidas correctivas. De igual forma se debe analizar si los riesgos detectados se encuentran reconocidos en las matrices de riesgo institucionales a efecto de ajuste de los controles definidos o de lo contrario darles el tratamiento correspondiente.
3. Tal como se viene repitiendo en informes anteriores, se insiste que siendo el PAAC un instrumento para dar a conocer al ciudadano las acciones para atacar el flagelo de la corrupción por parte de cada entidad, se requiere hacer público el resultado de las acciones desarrolladas dentro del mismo. Teniendo



en cuenta que no se ha acogido esta recomendación por algunos despachos responsables, se sugiere sea incluida como una actividad, asignándole un indicador de cumplimiento a cargo de cada responsable dentro del Plan.

4. Incluir en el Plan 2020, acciones tendientes al cierre de brechas, respecto del cumplimiento de las políticas públicas relacionadas con el PAAC y la realización de autodiagnósticos que permitan la detección o cierre de las mismas.
5. Apropiar las acciones pertinentes para el cumplimiento de la Política Anticorrupción adoptada por la DIAN.

Original firmado

Enrique Castiblanco Bedoya
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Formato de seguimiento de actividades.

Elaboración: Omar Iván Colmenares Murcia

Revisión: Enrique Castiblanco Bedoya - Jefe Oficina Control Interno

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| | |
|-----------------------|----------------------------------|
| ENTIDAD | U.A.E. DIAN |
| VIGENCIA | 2019 |
| FECHA DE PUBLICACIÓN | 16/01/2020 |
| PERIODO: | Período Enero - Diciembre / 2019 |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | ene-20 |

| Componente | Actividad | Producto | Dependencia Líder | Meta Anual | Avance | Observaciones | Publicación |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Riesgos de Corrupción | Gestionar el Sistema de Administración de Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital, logrando un nivel "Integrado" de sus componentes y elementos. | Matrices de riesgos actualizadas | Subdirección de Gestión de Análisis Operacional | 3 | 100% | Fueron actualizadas las matrices de riesgos de los procesos de administración de cartera y asistencia al cliente y la del subproceso de devoluciones y/o compensaciones. | https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvaluacion/Mapa%20Vigencia%202019.xlsx |
| | | Informes de Monitoreo de Riesgos Consolidado | | 3 | 100% | Se elaboraron tres informes consolidados del monitoreo de riesgos. Se adjuntan los archivos en word denominados: informe sgr año 2018 informe sgr enero_abril 2019 informe sgr enero_agosto 2019 | Reportes entregado de manera virtual. No se publican |
| | Implementar la Política Anticorrupción, con énfasis en la metodología de tipologías de corrupción. | Documento de la Política anticorrupción establecida e implementada. | Dirección de Recursos y Administración Económica | 100 | 100% | Durante el año 2019, como mecanismo de implementación y divulgación de la Política, se publicaron Tips preventivos de conductas con incidencia disciplinaria, de cumplimiento de la jornada laboral, publicaciones relacionadas con la campaña de "Gestores del cambio por una Colombia más honesta", La gestión referida hace relación al elemento de disuasión de conductas indebidas que forma parte de la Política de Anticorrupción y que apunta a algunas de las tipologías que fueron recogidas en la cartilla que resultó del ejercicio de cooperación con Naciones Unidas. | https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documentos/CG-IC-0001.pdf https://diancolombia.sharepoint.com/sites/dian/etiquetas/Paginas/campana-de-cumplimiento-de-horario-2019.aspx |
| | Evaluar el estado del sistema de control interno institucional, dentro del contexto del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG | Plan Anual de Auditoría ejecutado | Control Interno | 100 | 100% | La OCI en cumplimiento de lo ordenado en la Ley 1474 de 2011, realiza informes cuatrimestrales de evaluación del SCI en el contexto del MIPG. Además Desarrolla las auditorías ordenadas en el Plan Anual y efectúa evaluaciones e informes de Ley | https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/Paginas/Informescontrolinterno.aspx |
| Antitrámites | Consolidar y presentar la estrategia de racionalización de Trámites | Informe estrategia de racionalización de trámites publicada | Dirección Organizacional - Áreas con Trámites | 1 | 100% | Se aprobó y publicó en el sitio web DIAN la estrategia de Racionalización de Trámites | https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadana/RendicionCuentas2019/Estrategia%20de%20RendicionCuentas%20DIAN%202019%20V2.pdf |
| | Realizar Seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites aprobada | 3 Informes de seguimiento | Dirección Organizacional - Áreas con Trámites | 3 | 100% | De las cuarenta (40) líneas de racionalización establecidas, treinta y dos (32) fueron cumplidas al 100%, incluyendo algunos ajustes programados para 2020. Algunos de los temas más significativos de racionalización se presentaron en: El RUT, Renta régimen simple, Autorización de Facturación, Firma Electrónica, Devoluciones y Compensaciones, Habilitación de Usuarios Aduaneros, Formulario de Ingresos de Viajeros, Devolución de IVA a turistas, nueva legislación aduanera, Factura Electrónica, | No se publica en portal web DIAN |
| Rendición de Cuentas | Desarrollar la Estrategia de Rendición de Cuentas DIAN | Estrategia de Rendición de Cuentas DIAN desarrollada | SG de Análisis Operacional | 100 | 100% | Se aprobó la estrategia y el cronograma de actividades de la Rendición de Cuentas, la cual fue publicada en el portal web DIAN. | https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadana/RendicionCuentas2019/Estrategia%20de%20RendicionCuentas%20DIAN%202019%20V2.pdf |
| | Adelantar las acciones de Rendición de Cuentas DIAN de responsabilidad de la Subdirección de Gestión de Análisis Operacional. | Acciones establecidas en el cronograma de la Estrategia de Rendición de Cuentas DIAN realizadas | SG de Análisis Operacional | 100 | 100% | Las dependencias responsables llevaron a cabo las acciones planeadas para la Rendición de Cuentas, en las cuales se destacaron: Encuesta Virtual Preparatoria, Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, Se adelantaron los Comités Seccionales de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria, Se consolidaron los compromisos suscritos en las Actas de los Comités Seccionales TAC y Se publicó el documento Informe Rendición de Cuentas Construcción de Paz DIAN 2018. | https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadana/RendicionCuentas2019/Estrategia%20de%20RendicionCuentas%20DIAN%202019%20V2.pdf |
| | Desarrollar la Estrategia de Participación Ciudadana DIAN | Estrategia de Participación Ciudadana DIAN desarrollada | SG de Análisis Operacional | 100 | 90% | Se formuló la Estrategia de Participación Ciudadana, con sus cronogramas. Así mismo se han venido ejecutando las actividades programadas, sobre lo cual se lleva un registro y con corte al mes de octubre de 2019 se han realizado más de 2500 interacciones con la ciudadanía. | https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/participacionciudadana/Estrategia%20de%20Participacion%20Ciudadana/EstrategiaParticipacionCiudadanaDIAN2019.pdf |
| | Adelantar las acciones de Participación Ciudadana DIAN de responsabilidad de la Subdirección de Gestión de Análisis Operacional | Acciones establecidas en el cronograma de la Estrategia de Participación Ciudadana DIAN realizadas | SG de Análisis Operacional | 100 | 100% | Se formuló la Estrategia de Participación Ciudadana, con sus cronogramas. Así mismo se han venido ejecutando las actividades programadas, sobre lo cual se lleva un registro y con corte al mes de octubre de 2019 se han realizado más de 2500 interacciones con la ciudadanía. | https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/participacionciudadana/Estrategia%20de%20Participacion%20Ciudadana/EstrategiaParticipacionCiudadanaDIAN2019.pdf |
| | Formular las estrategias de comunicación (externas e internas) de acuerdo con los públicos objetivos de cada una de las unidades de negocio de la Entidad. | Estrategias de comunicación Externas e internas desarrolladas | Comunicaciones | 100 | 100% | Divulgación de estrategias a través de los diferentes canales internos y externos (página web, redes sociales, DianTV, Link Al Día, Dianet, correos masivos), así como planes de medios generados para los temas más relevantes | https://www.dian.gov.co/Paginas/Inicio.aspx |
| | Fomentar en la sociedad mediante la cultura de la contribución prácticas relacionadas con la construcción de ciudadanía fiscal en función de la inversión del Estado y el cuidado de lo público | Estrategia de Cultura de la contribución en la escuela divulgada e implementada | SG de Asistencia al Cliente | 100 | 100% | En 2019, se adelantaron las siguientes gestiones: * Definición y conformación de funciones del Comité Técnico, con la Secretaría de Educación de Bogotá y las Secretarías de Educación de Medellín y Antioquia. * Creación del boletín "Notas para el Maestro". * Diseño del Kit de Réplica, permitiendo estandarizar el accionar de los equipos de trabajo en las Direcciones Seccionales. * Desarrollo de la I Convocatoria Nacional de Prácticas Docentes Innovadoras - Experiencias Significativas. * En el 2019 se vincularon al programa 60 Instituciones Educativas, logrando impactar de manera a 12.415 estudiantes. * El programa contó con acciones de seguimiento y evaluación a través de monitoreo virtual en el mes de abril, telefónico en el mes de septiembre y presencial en el mes de octubre. | https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/CulturaContribucion/Paginas/default.aspx Y:/DG_Ingresos/SG_Assistencia_Cliente/Cultura_contribucion/ProgramaCultura_de_la_Contribucion_en_la_Escuela |
| | Realizar campañas de servicio integrales, segmentadas y focalizadas en la asistencia, facilitación e incentivo del cumplimiento voluntario de las obligaciones de los grupos de valor de la Entidad. | Campañas focalizadas en el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los grupos de valor. | SG de Asistencia al Cliente | 7 | 100% | El cumplimiento alcanzado obedece a que se han ejecutado las acciones propuestas dentro de las campañas de servicio según cronograma Plan de Choque 2019, las cuales se describen a continuación: Campaña 1. Régimen Simple, Campaña 2. Autogestión de Trámites Y Consultas: Quisos de Autogestión., Campaña 3. Asistente Virtual Cognitivo - Chatbot., Campaña 4. Renta Naturales., Campaña 5. Evaluación Percepción Servicio., Campaña 6. Ejecutivos de Cuenta., Campaña 7. Factura Electrónica. | file:///Y:/DG_Ingresos/SG_Assistencia_Cliente/Canales_Servicio/Productos/Evidencias%20Planes%202019/Plan%20Operativo/Act%202020.%20Desarrollar%20camp%C3%B1as%20de%20servicio%20integr |

| Componente | Actividad | Producto | Dependencia Líder | Meta Anual | Avance | Observaciones | Publicación |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Atención al Ciudadano | Evaluar los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS definidos para los canales telefónico y presencial, en términos de oportunidad, disponibilidad, productividad y calidad. | 90% Canal Telefónico 80% canal presencial | SG de Asistencia al Cliente | 85 | 98% | La dependencia líder de proceso cuenta con un tablero de control que le permite realizar evaluaciones permanentes respecto del cumplimiento de los ANS. En la última evaluación efectuada correspondiente al segundo cuatrimestre de 2019 de 43 Seccionales, 13 alcanzaron cumplimiento entre el 80% y el 90%, 25 quedaron en un rango entre el 60 y el 70% y 5 quedaron con el 50%, lo cual en promedio representa un 70%. Los ANS por canal telefónico para el periodo acumulado Enero Septiembre es de 97,12%. Al valorar la meta conjunta se tendría un resultado general de ANS del 84% frente a una meta del 85%. | file:///Y:/DG_Ingresos/SG_Assistencia_Cliente/C_Canales_Servicio/Productos/Evidencias%20Planes%202019/Plan%20Operativo/Act%2022%20Efectuar%20la%20evaluaci%C3%B3n%20de%20Acuerdos%20de%20Niveles%20de%20Servicio%20para%20el%20Canal%20Presencial/ file:///Y:/DG_Ingresos/SG_Assistencia_Cliente/C_Canales_Servicio/Productos/Evidencias%20Planes%202019/Plan%20Operativo/Act%2023%20Efectuar%20la%20evaluaci%C3%B3n%20de%20Acuerdos%20de%20Niveles%20de%20Servicio%20para%20el%20Canal%20Telef%C3%B3nico/ |
| | Evaluación de la calidad del servicio institucional percibida por los clientes en los distintos procesos y canales de servicio de la DIAN | Total DIAN | SG de Asistencia al Cliente | 90 | 91% | Con el propósito de establecer la percepción general de la calidad percibida del servicio brindado por la DIAN desde diferentes dimensiones: Indicador de calidad, fidelidad, acceso, proceso, resultado y transparencia, la Subdirección de Gestión de Asistencia al cliente a través de la Coordinación de Gestión de Canales de Servicio, programó dentro de sus actividades la realización de una Para evaluar la calidad del servicio se aplicó una encuesta a más de 7.000 ciudadanos clientes que durante el año 2018 accedieron a gestionar trámites y servicios en la Entidad, de los cuales el 82% califican como buena y muy buena la calidad del servicio recibida. | Y:\DG_Ingresos\SG_Assistencia_Cliente\C_Canales_Servicio\Productos\Evidencias Planes 2019\Plan Operativo\Act 25. Evaluar la percepción de la calidad del servicio institucional de los clientes de la Entidad |
| | Desarrollo y puesta en funcionamiento de la APP DIAN | APP en producción y divulgada a la ciudadanía | SG de Asistencia al Cliente | 50 | 100% | Se diseñó y publicó el documento Especificación de Requerimientos Detallada, el cual contiene la definición de Trámites y Servicios TAC que contendrá la APP. | Y:\DG_Ingresos\SG_Assistencia_Cliente\C_Canales_Servicio\Productos\Evidencias Planes 2019\Plan Operativo\Act 17. Desarrollar y presentar la descripción funcional de alto nivel de la APP DIAN |
| | Red nacional de quioscos virtuales de autogestión implementada, con el propósito de promover la autogestión y disminuir el flujo de transacciones a través del canal telefónico y presencial. | Quioscos instalados y ciudadanos clientes atendidos. | SG de Asistencia al Cliente | 15 | 100% | Quioscos virtuales de autogestión instalados: 1) Centro Comercial Ventura Terreros, Soacha -Cundinamarca, 2) Cámara de Comercio Villeta, Cundinamarca, 3) Cámara de Comercio de Facatativá, Cundinamarca, 4) Cámara de Comercio Bogotá D.C. – Sede Cedritos, 5) SuperCADE 20 de Julio, Bogotá D.C. 6) SuperCADE Engativá, Bogotá D.C. 7) Centro Comercial Buenavista, Barranquilla, Atlántico, 8) Centro Comercial el Portal del Prado, Barranquilla, Atlántico, 9) Universidad Americana, Barranquilla, Atlántico, 10) Centro Comercial Cañaveral Floridablanca, Santander, 11) Centro Comercial Cacique Bucaramanga, Santander, 12) Cámara de Comercio del Cauca Seccional Santander de Quilichao, 13) Centro Administrativo Municipal de Yumbo, Valle del Cauca, 14) Alcaldía Municipal de Dagua, Valle del Cauca, 15) Secretaría Hacienda Distrital de Cartagena, Bolívar, 16) Alcaldía de Rionegro, Antioquia, 17) Alcaldía de Bello, Antioquia, 18) Alcaldía de Itagüí, Antioquia y 19) Alcaldía de Sabaneta, Antioquia. | https://www.dian.gov.co/Prensa/Paginas/N-G-Ha-Qalo-Usted-mismo.aspx https://www.dian.gov.co/Paginas/Quioscos-Virtuales-de-Autogestion.aspx http://publico/DG_Ingresos/SG_Assistencia_Cliente/C_Canales_Servicio/Productos/Evidencias%20Planes%202019/Plan%20Operativo/Act%2016%20Dise%C3%B1o%20de%20Procedimientos%20de%20Producci%C3%B3n%20de%20Quioscos%20de%20Autogesti%C3%B3n/ |
| | Construir relaciones de confianza entre la DIAN y la ciudadanía para promover en el ciudadano el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales | Informe periódico de temas recurrentes que ingresan a través del sistema de PQSR, para generar acciones de mejora. | SG de Asistencia al Cliente | 100 | 100% | Se han generado dos informes con temas mas recurrentes que han ingresado por el SIE de PQSRD ; correos a las áreas involucradas con compromiso de generar acciones de mejora en cada caso o en su defecto informar porque no amerita acción alguna | file:///Y:/DG_Ingresos/SG_Assistencia_Cliente/PLANES%20OPERATIVOS/P.O.%202019/Evidencias%28%20Informes%20con%20los%20temas%20m%C3%A1s%20frecuentes%20de%20SIE%20de%20PQRS/R/ |
| | Realizar las actividades educativas de acuerdo al Plan Anual de Capacitación que se deriva del Plan Institución de Capacitación PIC. | Bitácora de evaluación y seguimiento de la programación académica | SG de Personal | 100 | 100% | El PIC 2019 se ejecutó de acuerdo a lo definido en las programaciones académicas de cada actividad educativa, lo anterior se evidencia en los informes de seguimiento y actas de reuniones | V10.255.16.243/sci_escuela3_ACTIVIDA_DESA_PIC/PIC_2019/INFORMES_FINALES |
| Transparencia y acceso a la información | Desarrollar actividades tendientes a implementar el programa integral de Gestión de Datos Personales en la DIAN | Manual de políticas y procedimientos para el tratamiento y protección de datos personales elaborado y divulgado | Oficina de Seguridad de la Información | 100 | 98% | Se elaboró el Manual de políticas y procedimientos para el tratamiento y protección de los datos personales en la DIAN y se remitió a la Coordinación de Organización y Gestión de Calidad para su aprobación e incorporación al Sistema de Gestión de Calidad, una vez esté incorporado en el listado maestro de documentos se procederá a su publicación y divulgación. | Y:\O_SeguridadInformacion\Planeación_2019\PES\CUARTO TRIMESTRE\DATOS PERSONALES |
| | Definir y desarrollar acciones para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y la adopción de las políticas específicas definidas en la NTC 27001 NTC-ISO/IEC 27001:2013. | Informes de avance del plan desarrollados | Oficina de Seguridad de la Información | 3 | 100% | Se elaboró el informe de avance a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información con corte a diciembre de 2019. | Y:\O_SeguridadInformacion\Planeación_2019\PES\CUARTO TRIMESTRE\SGSI |
| | Participar en la armonización de la metodología de Gestión de Riesgos de la Entidad en el componente de Seguridad y privacidad de la información teniendo en cuenta la Guía para la administración del Riesgo y el Diseño de Controles en las entidades públicas y el Anexo 4. Lineamientos para la Gestión de Riesgos de Seguridad Digital en las Entidades Públicas. | Informes de avance del plan desarrollados | Oficina de Seguridad de la Información | 3 | 100% | Se elaboró informe con corte a diciembre del desarrollo de la actividad relacionada con la armonización de la metodología de gestión de riesgos de la entidad en el componente de Seguridad Digital conforme a la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas" y el "Anexo 4-Lineamientos para la gestión de riesgos de seguridad digital en entidades publicas-MINTIC". | Y:\O_SeguridadInformacion\Planeación_2019\PES\CUARTO TRIMESTRE\RIESGOS |
| | Actualizar el contenido informativo institucional, en los canales de comunicación de la Entidad, con un alto índice de calidad. | Página WEB portal institucional | Comunicaciones | 100 | 100% | Publicaciones realizadas en la página web y en Diannet | https://www.dian.gov.co/Paginas/Inicio.aspx |
| | Realizar la programación de la intervención de obra civil en las sedes DIAN de acuerdo con el plan de infraestructura física y la disponibilidad presupuestal | Informe detallado ejecución y avance de plan de infraestructura | SG Recursos Físicos | 20 | 100% | El cumplimiento de esta actividad a la fecha es del 100%, toda vez que, se cumplió con la meta 2019 (20%), establecida para la conformación del PLAN DE INFRAESTRUCTURA - PAI para el cuatrienio, en concordancia con lo establecido en el Plan Operativo DIAN 2019, con la elaboración de los siete (7) "Informes detallados de la ejecución y avance de plan de infraestructura" (Abril, Mayo, Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre). | Y:\DG_Recursos_Economicos\SG_Recursos_Fisicos\C_Infraestructura\Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano DIAN 2019\Informes Mensuales_2019 |
| | Monitorear la implementación y cierre de brechas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para proponer acciones de mejora a la DG Organizacional | Informes de monitoreo Equipo Coordinador presentados a la DG Organizacional | DG Organizacional Equipo Coordinador MIPG | 3 | 100% | Si bien es cierto que se elaboraron los informes planeados y se efectuaron los autodiagnósticos nuevamente, no se definieron acciones de mejora para el cierre de las brechas detectadas, por lo cual no es posible efectuar seguimiento al cumplimiento de acciones en el proceso de implementación del Modelo. | Y:\DG_Organizacional\SG_Analisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\22. MIPG |

| Componente | Actividad | Producto | Dependencia Líder | Meta Anual | Avance | Observaciones | Publicación |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Adicionales | Desarrollar acciones que permitan continuar con la implementación de la gestión ética e integridad al interior de la Dian, de acuerdo con las competencias funcionales de la subdirección de Gestión de Procesos y Competencias | informe de las actividades realizadas para la implementación de la gestión ética e integridad al interior de la Dian | SG de Procesos y Competencias Laborales | 2 | 100% | Se dio cumplimiento al memorando 101 de 2019, donde se impartieron los lineamientos para la Gestión Ética e Integridad en el 2019; entre ellos: gestionar los referentes éticos; realizar la socialización del nuevo valor de justicia; aplicar la caja de herramientas, en alguna de sus categorías; actualización de la Red de gestores de su área; la articulación de la red; acciones comunicativas relacionadas con la gestión ética y participar en actividades pedagógicas (evidencia: los informes de la DS) | https://diancolombia.sharepoint.com/sites/dianetpruebas/Areas/Gestin%20tica/E.Compromisos%20Éticos%20al%20interior%20de%20la%20DIANCompromisos%20Éticos%202019.pdf https://diancolombia.sharepoint.com/sites/dianetpruebas/Areas/Paginas/Gestion-de-Etica.aspx |
| | Efectuar programa de transformación de conductas éticas para los servidores de la Entidad | Estructura de programa ético Ejecución del plan piloto | SG de Control Disciplinario | 100 | 100% | En la presente vigencia se logró contar con el primer grupo de funcionarios del nivel Bogotá, que recibió el Diplomado de 120 horas denominado "Transformación cultural: una visión desde el servicio público, la ética pública y el cambio" liderado por la Universidad Javeriana de Colombia, que culminó satisfactoriamente con la graduación de 98 funcionarios el pasado 3 de diciembre de 2019. El programa incluyó temáticas asociadas a la política anticorrupción, entre ellas "el fomento a la denuncia", la comprensión del fenómeno de la corrupción, a través de ejercicios no solo académicos, sino experienciales; los valores institucionales y del Código de Integridad; la vocación del servidor público, entre otros. Para capitalizar los conocimientos adquiridos los graduandos tuvieron que presentar propuestas que impacten sus contextos laborales, para favorecer la transformación cultural. | https://diancolombia.sharepoint.com/sites/dianetpruebas/Areas/Paginas/Gestion-de-Etica.aspx?RootFolder=%2Fsites%2Fdiannetpruebas%2FAreas%2FGestin%20tica%2F1%2EActividades%20pedag%C3%B3gicas%20Gest%C3%B3n%20de%20C3%89tica%2FDiplomadoG.EVersion0178&FolderCTID=0x012000FA0B9EC0D1D83A4EB25EA7CEA4CCA4C98&View=%7BB87B358C-29AD-4F79-97A1-8D2749C2C385%7D |

Fuente: Reporte de las dependencias responsables de las actividades. Cifras publicadas por la Coordinación de Planeación y Evaluación. Enero - diciembre de 2019.
Seguimiento: Oficina de Control Interno - DIAN - enero 2020