

OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME GERENCIAL

SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - DIAN

PERIODO ENERO – DICIEMBRE DE 2020

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 el año 2020, de acuerdo con la información remitida por los líderes de los procesos y las verificaciones efectuadas en el portal web institucional e intranet.

¹ <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Transparencia.aspx>

² DAFP. Manual Operativo MIPG V3. Pág. 40

³ Cartilla Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. V2. 2015

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

Oficina de **Control Interno**

Cra. 8 N° 6C-38 piso 6º PBX 607 9999 – 382 4500 ext. 901201

Código postal 111711

www.dian.gov.co

I - SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES POR COMPONENTE

El avance de las actividades programadas en el PAAC 2020 de enero a diciembre, se refleja en el formato anexo a este informe, en el cual se incluyen las observaciones efectuadas por la OCI y los links al portal web, DIANNET y carpetas públicas, 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.

En el PAAC 2020, se programaron 7 actividades relacionadas con el fortalecimiento del sistema de gestión de riesgos. Su cumplimiento promedio fue del 99% de acuerdo con la información reportada por cada dependencia responsable y las verificaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno.

En desarrollo de las acciones planeadas en el año, se llevó a cabo el Diplomado de Gestión del Cambio "Una Transformación del Ser para el Hacer, con la participación y graduación de más de mil funcionarios de diferentes dependencias a nivel nacional. Estrategia que fue acompañada por una serie de publicaciones disuasivas de conductas indebidas, todo esto en el marco de implementación de la Política Anticorrupción.

Mapa de Riesgos de corrupción:

Tal como se indica en el componente, sus acciones se orientan al tratamiento de los riesgos de corrupción y en esa materia, la entidad, basándose en la metodología propuesta por el DAFP "*Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas- V4 2018*". ha elaborado y publicado, en su página web, las matrices de riesgos de los 15 procesos definidos en su Mapa de Procesos (hasta el año 2020) y desde el año 2019 viene efectuando la actualización de todas sus matrices a la versión 4 de la mencionada guía.

Las matrices de riesgos incluyen además de los riesgos de corrupción, los riesgos seguridad de la información y los de operación. Actualmente todos los procesos cuentan con matrices de riesgos bien sea generales del proceso o en algunos casos por subprocesos. En el 2020, se actualizaron 4 matrices de acuerdo con la metodología mencionada.

Adicionalmente, a finales del año se publicó una encuesta institucional, en la que se incluyeron temáticas relacionadas con manejo de riesgos, con el fin de que la ciudadanía aporte sus comentarios para la actualización y complementación de las matrices actuales. A la fecha de elaboración de la presente evaluación, no se cuenta aún con el informe consolidado de la participación ciudadana, por lo cual esta actividad se califica con un 90%.

El monitoreo de las matrices de riesgos se realiza por procesos y se consolida por los líderes de los mismos en el nivel central. En el año 2020, se presentaron por todas las dependencias los seguimientos correspondientes, información consolidada y presentada en informes ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI. Fueron elaborados y presentados 3 informes en sesiones del comité para la toma de decisiones de la alta dirección.

La actividad correspondiente a la Evaluación del Sistema de Control Interno, desarrollada por la OCI, se elaboró a partir de los resultados de las auditoría y evaluaciones realizadas en el año. En cada una de las auditorías se efectuó seguimiento a la efectividad de los controles diseñados y la valoración de éstos. Estos informes fueron presentados en su momento y correspondieron a la evaluación del año 2019 y primer semestre de 2020. El informe de la evaluación correspondiente al segundo semestre de 2020 será presentado a finales del mes de enero del presente año.

COMPONENTE DOS. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El segundo componente propende por facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios que brinda la administración pública, para ello se realizan actividades que logren simplificar, eliminar, estandarizar, optimizar y automatizar los tramites existentes ⁴, en concordancia con lo anterior en este componente se incluyeron cuatro (4) actividades, las cuales reportaron un porcentaje de cumplimiento promedio del 99,5%.

Se identificaron los tramites registrados en el SUIT, los cuales conforman la Estrategia de Racionalización de Trámites, la cual se encuentran publicada en la página web de la DIAN, se establecieron los siguientes cinco (5) tramites a racionalizar, Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT), Certificado de acreditación de residencia fiscal en Colombia, Certificado sobre situación

⁴ Cartilla Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2. 2015

tributaria, Certificados de antecedentes administrativos de infractores aduaneros y Presentación de Información por Envío de Archivos.

Las actividades de racionalización de tramites programadas para ser realizadas en la vigencia 2020 se ejecutaron en un 98%, el 2% faltante corresponde al Trámite Certificados de antecedentes administrativos de infractores aduaneros, que aún se encuentra en desarrollo.

Así mismo es de señalar que en la Estrategia de Racionalización de Trámites 2020, hay acciones que requieren más de una vigencia para su terminación, por lo anterior, la estrategia se encuentra en un 86% de avance de implementación.

Se revisaron todos los tramites en la plataforma SUIT, que conforman el Plan de Integración acordado con MinTIC, bajo la Modalidad "Publicación Ficha Informativa".

Se Eliminó el trámite denominado "Devolución de pagos en exceso y pago de lo no debido tributarios", quedando la información y trámite correspondiente en el trámite "Devolución de pagos en exceso y pagos de lo no debido". La DIAN tiene registrados en el SUIT, 68 Trámites, 3 OPAS y 6 Consultas de Información.

La Oficina de Control Interno durante el año 2020, realizó tres (3) seguimientos de los avances y resultados obtenidos en la implementación de los trámites, en los periodos establecidos, registrando el resultado de éstos en el SUIT.

COMPONENTE TRES. RENDICIÓN DE CUENTAS

En el presente componente se incluyeron seis (6) actividades que contemplan el desarrollo de la Política de participación ciudadana en la gestión pública, los cuales comprenden desde la generación de las estrategias de rendición de cuentas y de participación ciudadana, hasta su ejecución y evaluación por parte de los competentes. El cumplimiento de las actividades programadas fue del 100%.

La DIAN elaboró y publicó en su portal web, el documento "Estrategia Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2020", en el que contempló las acciones que se llevarían a cabo en esta vigencia para rendir cuentas a la ciudadanía, con el propósito de mejorar la gestión institucional, elevando los niveles de credibilidad y confianza de los grupos de valor y de interés.

Dentro de las acciones adelantadas, se cuenta con la realización a nivel nacional de los Comités de Gestión TAC (Tributaria, Aduanera, Cambiaria), escenarios propicios para la divulgación de la gestión en los diferentes departamentos a nivel nacional y sostener un diálogo abierto, con la ciudadanía representada por los principales gremios y autoridades regionales. Al finalizar los eventos se entregaron reconocimientos por la participación a los asistentes de cada uno de los comités desarrollados.

De otra parte, como mecanismo para el fortalecimiento de los conocimientos para el desarrollo de la rendición de cuentas de cara a la ciudadanía, se llevó a cabo, con el apoyo del DAFP, una conferencia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas a la cual asistieron 145 funcionarios de las diferentes seccionales de la entidad.

Se realizaron más de 1.100 interacciones con grupos de valor a nivel nacional, especialmente de “Participación Ciudadana”.

Así mismo se incluyó una actividad referida a la Rendición de Cuentas – Construcción de Paz, siguiendo los lineamientos establecidos en la circular conjunta 100- 006 de 2019 del DAFP y la Presidencia de la Republica, respecto de la cual se publicaron en el portal web, dos informes denominados “Informe Rendición de cuentas – Construcción de paz” 2019 y 2020, en los que se informa a la ciudadanía las acciones realizadas por la entidad en desarrollo del Proceso de Paz.

Por último, la Oficina de Control Interno realizó la Evaluación de la Rendición de Cuentas 2019 – 2020, y en su informe mencionó las actividades realizadas durante la vigencia, señalando entre otros temas, la realización de los comités TAC, la audiencia pública virtual con la participación de 28.738 asistentes a través de las diferentes redes sociales, las jornadas de cobro y las estrategias de servicio adelantadas en un año afectado por las condiciones de salud pública.

COMPONENTE CUATRO. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y servicios que brindan las entidades públicas, mediante la satisfacción de los ciudadanos; está conformado por 6 subcomponentes, los cuales contienen 12 actividades, que reportaron un porcentaje de cumplimiento del 100%, así:

Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

En el marco del decreto 1742 de 2020, mediante el cual se modifica la estructura de la DIAN, se elaboró el proyecto de resolución por la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, el cual contiene la propuesta de formalización de Divisiones y/o puntos de contacto, que redundará en una mejor prestación del servicio y robustecimiento del área en pro del pilar de la cercanía al ciudadano.

Fortalecimiento de los canales de atención

Con el propósito de lograr el fortalecimiento de los canales de atención, se realizó la evaluación de los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS para los canales telefónico y presencial, en términos de oportunidad, disponibilidad, productividad y calidad, se efectuaron tres (3) informes.

Los resultados de esta evaluación permitieron establecer que el “91% de las direcciones seccionales sobre cumplieron la meta y las restantes estuvieron en un rango de cumplimiento del 74% y 63%”.

Igualmente, se efectuó la instalación de 16 Quioscos virtuales de autogestión, los cuales se encuentran en funcionamiento desde el mes de abril en el mismo número de municipios. Con esta herramienta 33.377 ciudadanos gestionaron 61.921 trámites y consultas relacionadas con la inscripción, actualización y obtención de copia del RUT, recuperación de contraseña, habilitación de cuenta de usuario, entre otros.

De igual manera en el año 2020 se efectuó la puesta en funcionamiento de la APP DIAN, a través de la cual los ciudadanos acceden a los servicios de la DIAN, efectúan consultas y actualizaciones entre otras funcionalidades.

Talento Humano

Las capacitaciones realizadas se enfocaron al fortalecimiento de las competencias de orientación al servicio del ciudadano.

Normativo y Procedimental

Este subcomponente se desarrolló mediante una actividad enfocada en la construcción de relaciones de confianza entre la DIAN y la ciudadanía para promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, a través de diferentes actividades tales como campañas de facilitación y servicio relacionadas

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

Oficina de **Control Interno**

Cra. 8 N° 6C-38 piso 6º PBX 607 9999 – 382 4500 ext. 901201

Código postal 111711

www.dian.gov.co

con Régimen Simple de Tributación, Factura Electrónica, Renovación de Firma Electrónica, Campaña Renta año gravable 2019, etc.

Igualmente se diseñó la "Estrategia Para la Construcción de la Experiencia de Servicio" al igual que Campañas que promuevan la oportunidad y calidad en la gestión de las solicitudes ingresadas al SIE de PQSRD para fortalecer la confianza de la ciudadanía.

Relacionamiento con el ciudadano

Con el fin de lograr este relacionamiento con el ciudadano la DIAN realizó la caracterización de los grupos de valor e interés, y así contar con información para la toma de decisiones relacionadas con la mejora de la gestión y la oferta institucional, los resultados de esta caracterización se plasmaron en el documento denominado "Identificación y caracterización de grupos de valor e interés"

De igual forma se aplicó la encuesta nacional, mediante la cual se evaluó la percepción de la calidad del servicio brindado por la DIAN, dando como resultado que esta se ubica en un nivel Satisfactorio con un 80.7%, otro de los resultados muestra que el 80% de los encuestados considera que la calidad del servicio recibida por la DIAN es buena o muy buena.

El Plan de Cultura de la Contribución se realizó a través de estrategias de Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, Cultura de la Contribución en la Escuela, entre otras, donde se contó con la participación activa de los funcionarios de la DIAN y de los ciudadanos, mediante la experiencia de realidad virtual denominada Vivum 360.

En referencia con la inclusión étnica desde la promoción del cumplimiento de las obligaciones fiscales, se realizó la caracterización de resguardos y asociaciones indígenas a nivel nacional, los resultados se consignaron en el informe de los análisis efectuados a la información suministrada por el Ministerio del Interior.

Evaluación

Respecto a la última de las actividades de este componente, la OCI, realizó las dos (2) Evaluaciones a las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias, estos se encuentran publicados en la página web de la DIAN.

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

El componente de transparencia en el año 2020 se conformó con 11 acciones que en promedio presentaron un cumplimiento del 95%, según datos reportados por

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

Oficina de **Control Interno**

Cra. 8 N° 6C-38 piso 6º PBX 607 9999 – 382 4500 ext. 901201

Código postal 111711

www.dian.gov.co

las dependencias responsables, con el fin de dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional⁵. En este sentido 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 y las acciones desarrolladas se enmarcan en dicho acuerdo entre las entidades.

Dentro de las actividades desarrolladas a lo largo del año 2020, se encuentran capacitaciones y talleres, con el fin de fortalecer los conocimientos para la implementación y cumplimiento de las obligaciones en esta materia por parte de la entidad.

Se registran en la bitácora las actividades de la Agenda del Director General. Éste es un instrumento de control respecto de las tareas adelantadas por el máximo representante de la entidad.

La estrategia de comunicaciones tanto interna como externa se implementó así: Al interior de la entidad se apoyó el desarrollo de la Política de integridad y campañas sobre el buen trato y trabajo en casa y de manera externa, a través del portal web, se trataron temas como el RUT, Factura Electrónica, Declaración de Renta y Rendición de cuentas, entre otras.

Se elaboró y publicó un Manual para el tratamiento de datos personales y mediante acto administrativo de la Dirección General se asignó a la Oficina de Seguridad de la Información como Oficial de Protección de Datos Personales y se establecieron otras obligaciones relacionadas con protección de datos a las áreas de la Entidad.

Se implementó, además, la firma de acuerdos de confidencialidad de los funcionarios, el registro de bases de datos que contienen datos personales ante la SIC, capacitación de funcionarios sobre uso de datos personales y apoyo a las diferentes dependencias en la entrega de información, entre otras acciones.

En materia de protección de datos, se elaboró el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información para la DIAN y se aprobó la Política de Seguridad y Privacidad de la Información.

⁵ Ley 1712 de 2014

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

Oficina de **Control Interno**

Cra. 8 N° 6C-38 piso 6º PBX 607 9999 – 382 4500 ext. 901201

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Para adelantar la readequación de los puntos de atención a los ciudadanos, se avanzó en las actividades para la obtención de los recursos necesarios. Estas actividades tuvieron algunos retrasos ocasionados por las condiciones de salud pública mundial, lo que retardó la realización, de algunas de estas actividades, en consideración a que estos recursos provienen de la banca internacional.

Referente a la divulgación de la información a través del portal web y el mejoramiento del índice de Transparencia, se realizó la revisión del informe de la vigencia 2019 y se efectuaron los ajustes por parte de los responsables.

Se presentó la autoevaluación del año 2020, reportando un cumplimiento del 100%; la Procuraduría General de la Nación efectuó auditoria al Índice mencionado emitiendo un resultado del 95% de cumplimiento. La entidad objetó este resultado aportando las evidencias correspondientes y quedando a la espera por parte del ente de control de dicha revisión.

COMPONENTE SEIS. ACCIONES ADICIONALES.

Con el propósito de fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción se han incluido en este componente ocho (8) iniciativas adicionales, las cuales reportaron un porcentaje de cumplimiento promedio del 95%.

La primera de estas actividades se realizó mediante la presentación de un informe en el cual se relacionaron las sanciones y denuncias disciplinarias de las decisiones proferidas en el año 2020.

En la segunda actividad de este componente, en aras de fortalecer los canales de denuncias de corrupción, se propuso la implementación de un SI de Denuncias en la Página Web de la DIAN, mediante el cual se recibirán las denuncias por corrupción y contarán con un trato diferencial, esta actividad reportó un porcentaje de cumplimiento del 90%, el porcentaje restante se espera culminar durante el primer trimestre de la vigencia 2021, las acciones pendientes por realizar hacen referencia a los términos de difusión y masificación de comunicaciones para la publicación en la página web de la entidad.

Para la implementación de la actividad relacionada con mecanismos para el manejo del conflicto de intereses, se elaboró un proyecto de Guía que se encuentra en proceso de aprobación, se realizó la publicación de piezas graficas preventivas e informativas sobre el conflicto de intereses, los impedimentos y el procedimiento para declararse impedido. Adicionalmente la entidad está

adelantando el diagnóstico y diseño de una estrategia para abordar este tema.

En desarrollo de la actividad de documentar las mejores prácticas, se postuló a la DIAN al “Reconocimiento de Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible- Capítulo Colombia”, para ello se remitió la Formación en ética, correspondiente al “Diplomado en Gestión del Cambio: Una transformación del ser para el hacer”.

De igual manera con el propósito de avanzar en la implementación de las dimensiones del MIPG, se realizó un documento con la propuesta de las acciones de mejora, en concordancia con la medición del Índice de Desempeño del año 2019.

En referencia con la actividad de publicar, consolidar y efectuar el monitoreo del PAAC, ésta reporta un porcentaje de cumplimiento del 80%, el porcentaje restante corresponde a dos (2) documentos de monitoreo de PAAC que a la fecha de elaboración de este documento se encuentran en consolidación.

La actividad de seguimiento y control de los avances del PACC, se realizó mediante las tres (3) evaluaciones efectuadas por la OCI; se elaboraron los informes con los resultados observados en los meses de enero, mayo y septiembre, los mismos pueden ser consultados en la DIANET y en la Web de la DIAN.

La última de las actividades adicionales, se ejecutó mediante la elaboración de dos (2) informes de Rendición de Cuentas- Construcción de Paz 2019 y 2020, mediante los cuales se efectuó el seguimiento a las actividades cumplidas frente al compromiso de la construcción de paz.

II - CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la DIAN, para el año 2020 tuvo un cumplimiento promedio (según cálculos propios) del **98%**. Su cumplimiento refleja el compromiso de las diferentes dependencias responsables del desarrollo de las acciones programadas.

III - CONCLUSIONES

- En este informe se señala que las actividades que conforman los seis (6) componentes del PAAC, en promedio lograron un porcentaje de cumplimiento del 98%, de éstos, dos (2) componentes lograron un 100%.
- El seguimiento del PAAC 2020, se observó que no se establecieron compromisos cuatrimestrales que permitan verificar los avances de cada una de las actividades con el fin de ejecutar las acciones requeridas en tiempo real, para la toma de acciones correctivas oportunas y así garantizar un cumplimiento del 100% del plan.
- La Planeación institucional contempla la oportunidad de efectuar ajustes en las actividades, productos y cronogramas, cuando esto sea necesario y justificable, en el presente seguimiento se observaron acciones que su cumplimiento se vio afectado por las condiciones de la pandemia y no fueron reprogramadas, generando incumplimiento.
- Algunas de los productos establecidos en el PAAC no guarda exacta relación con las actividades propuestas, generando productos relacionados pero acordes a lo inicialmente establecido.
- Algunos de los productos del PAAC no tienen publicación en el portal web de la DIAN, ésta se realiza en la carpeta publica, de consulta interna en la entidad, afectando el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia de la Información.
- 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 evidenciaron productos en el Plan 2020 cuya gobernabilidad no compete directamente a los líderes de los procesos a los cuales se asigna, por lo cual su ejecución se ve afectada, en casos, por situaciones externas que comprometen su cumplimiento.

IV - RECOMENDACIONES

- Incluir en el plan 2021 compromisos cuatrimestrales o periódicos, que permitan verificar los avances de cada una de las actividades con el fin de ejecutar las acciones requeridas en tiempo real, para la toma de acciones correctivas oportunas y así garantizar un cumplimiento del 100% del plan.
- Solicitar los ajustes requeridos a la Planeación institucional, relacionados con las actividades, productos, metas o fechas que conforman cada uno de los componentes del plan, cuando las condiciones así lo exijan, a fin de evitar incumplimientos.
- Implementar una mesa de trabajo que se encargue de la revisión y coherencia de las actividades, productos, metas, responsables y cronograma incluidos en cada uno de los componentes del PAAC.
- Garantizar la publicación en el portal web de la DIAN (Transparencia), de los productos resultantes del plan, dando cumplimiento a la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- Apropiar las acciones pertinentes para el cumplimiento de la Política Anticorrupción adoptada por la DIAN.

Original firmado

Martha Isabel Rodríguez Mendoza
Jefe Oficina de Control Interno (A)

Anexo: Formato de seguimiento de actividades.

Elaboración: Martha Isabel Rodríguez Mendoza / Omar Iván Colmenares Murcia
Revisión: Martha Isabel Rodríguez Mendoza - Jefe Oficina Control Interno (A)

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD	U.A.E. DIAN
VIGENCIA	2020
PUBLICACION	15/01/2021
PERIODO:	Perido ene - dic / 2020
ELABORACION	ene-21

Componente	Actividad	Producto	Dependencia Líder	Meta Anual	Avance	Observaciones	Publicación
Riesgos de Corrupción	Implementar la Política Anticorrupción, con énfasis en la metodología de tipologías de corrupción.	Documento de la Política anticorrupción implementada.	Dirección de Recursos y Administración Económica	1	100%	1. Suscripción del Contrato 00-83-2020 de prestación de servicios Profesionales con la PU Javerana - DIAN. 2. Realización del Diplomado de Gestión del Cambio "Una Transformación del Ser para el Hacer . Graduación de 1184 servidores públicos, en ceremonia de clausura llevada a cabo el pasado 11 diciembre de 2020 3. Publicación de dieciocho (18) mensajes de prevención disuasivos de conductas indebidas, tales como: JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS LABORALES , CELERIDAD, OPORTUNIDAD Y DILIGENCIA, EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, LA DEBIDA DILIGENCIA- RESPONSABILIDAD TRABAJO EN CASA- CONFLICTO DE INTERESES, PROTECCIÓN DE LA RESERVA DE LA INFORMACIÓN, CAPACITACIÓN COMO DERECHO - DEBER Y DERECHO DE PETICIÓN. 4. Publicación del ABC Proceso Investigación Disciplinaria y Video ilustrativo del proceso disciplinario.	Evidencias: Contrato: disponible en el siguiente link: https://community.secop.gov.co/Public/Tendering/OpportunityDetail/Index?noticeUID=CO1.NTC.1190514&isFromPublicArea=True&isModal=False . Ejecución del Diplomado: Información reposa en la Coordinación Escuela -Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno Piezas Gráficas contenidos Disciplinarios: Y:\DG_Recursos_Economicos\SG_Disciplinario_Interno\Despacho\Piezas Gráficas\2020. ABC proceso Investigación Disciplinaria y Video: Y:\DG_Recursos_Economicos\SG_Disciplinario_Interno\Despacho\ABC Proceso disciplinario
	Gestionar el Sistema de Administración de Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital	4 Matrices de Riesgos	Coordinación de Administración y Perfilamiento de Riesgos y Lideres de Procesos	4	100%	Se actualizaron cuatro matrices de riesgos : proceso inteligencia corporativa para los subprocesos de seguridad de la información y análisis de operaciones y gestión del riesgo, proceso de control interno y proceso de recaudación para el subproceso de información de recaudo	https://diancolombia.sharepoint.com/sites/diannetpruebas/biblioteca/Paginas/Gestion-de-Riesgos.aspx?RootFolder=%2Fsites%2Fdiannetpruebas%2Fbiblioteca%2FGestin%20de%20Riesgos%2FMatrices%20de%20Riesgos%2F2%20Matrices%20de%20Riesgos%20Operacionales&FolderCTID=0x012000F2500659C4B57C40812E04699783954E&View=%7B72422EE2%2DD2D9%2D4C5D%2DBFD9%2DBE88B9C8D768%7D
	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado (1)	Coordinación de Administración y Perfilamiento de Riesgos y Oficina de Comunicaciones	1	100%	El mapa de riesgos de corrupción fue publicado en la página web de la DIAN en la sección de transparencia	https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Transparencia.aspx
	Realizar el proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad.	Informe Encuesta de consulta (1)	Coordinación de Administración y Perfilamiento de Riesgos y Oficina de Comunicaciones	1	90%	La encuesta fue publicada para que los funcionarios y externos participen, sin embargo es necesario aclarar que los resultados son entregados el próximo año, el informe con el resultado de la encuesta en relación con el mapa de riesgos de corrupci(on no se entrega este año	Boletín Link al Día. 14 de diciembre de 2020
	Realizar el monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción	3 Informes de Monitoreo de Riesgos	Lideres de los Procesos	3	100%	Reporte correspondiente al último cuatrimestre de 2019 realizado en los meses de enero y febrero de 2020 por parte de los responsables de los procesos o subproceso. Reporte correspondiente al primer cuatrimestre de 2020 realizado en el mes de mayo por parte de los responsables de los procesos o subprocesos Reporte correspondiente al segundo cuatrimestre de 2020 realizado en el meses de septiembre y octubre de 2020 por parte de los responsables de los procesos o subprocesos	Buzón Coordinación Administración y Perfilamiento de Riesgos
	Elaborar el Informe Consolidado del Monitoreo de Riesgos	3 Informes Consolidados del monitoreo de riesgos	Coordinación de Administración y Perfilamiento de Riesgos	3	100%	Informe consolidado de la gestión de riesgos del año 2019. Informe consolidado de la gestión de riesgos del primer cuatrimestre de 2020 Informe consolidado de la gestión de riesgos del segundo cuatrimestre de 2020 (enero - agosto)	Buzón Jefe Coordinación Administración y Perfilamiento de Riesgos
	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	Oficina de Control Interno	100%	100%	La Oficina de Control Interno evaluó el SCI, de acuerdo con la matriz y metodología señalada por el DAFP. Sepresentaron 2 evaluaciones asi: Evaluacion 2109 (Nov- Dic): Informe pormenorizado 2019 Evaluación primer semestre de 2020: Evaluación del SCI (semestral I - 2020)	https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/Paginas/Informescontrollnterno.aspx

Componente	Actividad	Producto	Dependencia Líder	Meta Anual	Avance	Observaciones	Publicación
Antitrámites	Identificar los trámites registrados en el SUIT de acuerdo al artículo 6 del Decreto Ley 2106 de 2019 y efectuar los ajustes pertinentes	Cumplimiento del Decreto Ley 2106 de 2019.	Dirección de Gestión Organizacional	100%	100%	En atención al Decreto 2106 de 2019 del Departamento Administrativo de la Función Pública, se identificaron los siguientes trámites a racionalizar: ID_ 159 Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT). ID-284 Certificado de acreditación de residencia fiscal en Colombia ID20133 - Certificado sobre situación tributaria. ID-17068 Certificados de antecedentes administrativos de infractores aduaneros ID - 292 Presentación de Información por Envío de Archivos (Información exógena) de la plataforma SUIT.	https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/6_1_segimiento_estrategia_racionalizacion_mayo_2020.pdf Página web del Sistema Único de Trámites y Servicios en la sección de racionalización: www.suit.gov.co
	Analizar el Decreto 2106 de 2019, definir los trámites a racionalizar y aplicar los ajustes requeridos.	Cumplimiento del Decreto Ley 2106 de 2019.	Dirección Organizacional	100%	98%	La Estrategia de Racionalización de trámites 2020 se encuentra en un 86% de avance de implementación, teniendo en cuenta las 14 acciones de racionalización que la componen. El avance de cada una de estas acciones es el siguiente: 100% de avance para la racionalización tecnológica del trámite; Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT). 75% de avance para la racionalización del trámite "Certificados de antecedentes administrativos de infractores aduaneros". 100% de avance para la racionalización del trámite "Certificado sobre situación tributaria" y 100% de avance para el "Certificado de acreditación de residencia fiscal en Colombia". 100% de avance para la racionalización tecnológica y administrativa del trámite Devolución y/o compensación por saldos a favor originados en las declaraciones o actos administrativos del impuesto sobre la renta y complementarios e impuesto de renta CREE 100% de avance para la racionalización normativa del trámite Exportación. 100% de avance para la racionalización tecnológica y normativa del trámite Devolución y/o compensación por saldos a favor originados en las declaraciones o actos administrativos de Impuesto sobre las Ventas -IVA. 75% de avance para la racionalización del trámite "Autorización como Operador Económico Autorizado." 100% de avance para la racionalización administrativa del trámite Importación. 20% de avance para la racionalización tecnológica y administrativa del trámite "Devolución de IVA a turistas extranjeros". 100% de avance para la racionalización administrativa del trámite devolución de pagos en exceso y pagos de lo no El 15% restante de las acciones a racionalizar, corresponde a aquellas cuya ejecución a la fecha de corte del presente informe no se han ejecutado en su totalidad, así: - El 2% corresponde a la acción que está pendiente por ejecutar en el presente año relacionada con la racionalización tecnológica del trámite "Certificados de antecedentes administrativos de infractores aduaneros". - El 13% restante a las acciones de racionalización tecnológica y administrativa del trámite de "Devolución de IVA a turistas extranjeros", las cuales fueron programadas en la estrategia del año 2020 con fecha de finalización en los años 2024 y 2025 respectivamente. De manera adicional, la Racionalización Normativa del trámite de "Autorización como Operador Económico Autorizado", la cual se encuentra programada para el año 2021. El detalle del seguimiento de esta estrategia se encuentra disponible para consulta en el siguiente enlace: https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/Seguimiento-Estrategia-Racionalizacion-Consolidado-2020.pdf	https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/Seguimiento-Estrategia-Racionalizacion-Consolidado-2020.pdf https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/6_1_segimiento_estrategia_racionalizacion_mayo_2020.pdf
	Revisión de todos los trámites de la entidad plataforma gov.co	Plataforma SUIT y gov.co actualizada (1) Informe	SG de Tecnología y las Telecomunicaciones	100%	100%	Se dió cumplimiento al 100% del Plan de Integración acordado con MinTIC, bajo la Modalidad "Publicación Ficha Informativa". Se formalizó ante el DAFP la inscripción de 6 servicios de consulta de información así: Consulta Registro Único Tributario Consulta de Formularios por número de identificación tributaria Consulta del Estado del Registro Único Tributario -RUT- Consulta Establecimientos Consulta Traslado Administración Consulta Vinculación Organizaciones. Nota: Estas consultas se encuentran integradas en el portal GOV.CO. Adicionalmente, se gestionó ante el DAFP la eliminación del trámite código 295 cuyo nombre era Devolución de pagos en exceso y pago de lo no debido Tributarios, quedando la información y trámite correspondiente en el trámite código 281 Devolución de pagos en exceso y pagos de lo no debido. En la actualidad la entidad cuenta con: 68 Trámites, 3 OPAS y 6 Consultas de Información, debidamente registradas en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.	www.suit.gov.co
	Seguimiento Estrategia de Racionalización de Trámites	Diligenciamiento de la herramienta en portal SUIT (3 reportes en SUIT)	Oficina de Control Interno	3	100%	La OCI realizolas evaluaciones trimestrales en la plataforma SUIT, correspondientes a: diciembre 2019, abril y agosto 2020	https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/protocolo-autorizacion-tramites

Componente	Actividad	Producto	Dependencia Líder	Meta Anual	Avance	Observaciones	Publicación
Rendición de Cuentas	Desarrollar la Estrategia de Rendición de Cuentas DIAN con derechos humanos	Documento con la Formulación de la estrategia de rendición de cuentas	SG de Análisis Operacional	1	100%	Documento con la formulación de la estrategia de rendición de cuentas	Y:\DG_Organizacional\SG_Análisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\02_Modelo Integrado de Planeación y Gestión\03. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC\2020\1. Rendición de Cuentas
	Desarrollar la Estrategia de Participación Ciudadana DIAN	Documento con la formulación de la estrategia de participación ciudadana Documento con la evaluación de la estrategia de participación ciudadana	SG de Análisis Operacional	1	100%	1. Documento con la formulación de la estrategia de participación ciudadana 2. Documento con la evaluación de la estrategia de participación ciudadana	Y:\DG_Organizacional\SG_Análisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\02_Modelo Integrado de Planeación y Gestión\03. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC\2020\2. Participación ciudadana Y:\DG_Organizacional\SG_Análisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\02_Modelo Integrado de Planeación y Gestión\12. Participación Ciudadana\2020\5. Evaluación Estr. Participación
	Adelantar las acciones de Rendición de Cuentas y participación Ciudadana DIAN, incorporando los avances de la entidad respecto de la implementación del Acuerdo de Paz	Informe estadístico Acciones de Rendición de Cuentas Y Participación Ciudadana DIAN	SG de Análisis Operacional	1	100%	Informe estadístico Acciones de Rendición de Cuentas Y Participación Ciudadana DIAN	1. Actas de Comité TAC Y:\DG_Organizacional\SG_Análisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\11_Rendicion de cuentas\10. Rendición de Cuentas 2020\2. Actas Comité TAC 2. Consolidado de las acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas del mes de julio de 2020 en Excel 3. Reporte participación ciudadana y rendición de cuentas enero Julio 2020 en PDF Y:\DG_Organizacional\SG_Análisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\02_Modelo Integrado de Planeación y Gestión\12. Participación Ciudadana\2020\1. Reportes\3. Enero a Julio Y:\DG_Organizacional\SG_Análisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\11_Rendicion de cuentas\10. Rendición de Cuentas 2020\2. Actas Comité TAC\Actas Y:\DG_Organizacional\SG_Análisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\02_Modelo Integrado de Planeación y Gestión\12. Participación Ciudadana\2020\1. Reportes\8. Enero a Noviembre
	Planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos	Informe Incentivos entregados (Capacitaciones, Reconocimiento de experiencias)	SG de Análisis Operacional	100%	100%	Informe Incentivos entregados	Comités TAC realizados en las Direcciones Seccionales, a los participantes se les entregó un diplomado de participación diseñado por la Oficina de Comunicaciones. Y:\DG_Organizacional\SG_Análisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\11_Rendicion de cuentas\10. Rendición de Cuentas 2020\2. Actas Comité TAC
	Fortalecer mecanismos para el ejercicio de la rendición de cuentas de cara a la ciudadanía, de manera permanente y teniendo en cuenta los grupos de interés y/o valor de la entidad.	Funcionarios capacitados de manera presencial y otros vía teleconferencia	SG de Análisis Operacional	100%	100%	Capacitación "Participación ciudadana y Rendición de cuentas", dictada por el señor José Antonio Torres Mendez, funcionario del Departamento Administrativo de la Función Pública, el día 24 de junio de 2020 a 145 funcionarios de todo el país, vía teams.	Y:\DG_Organizacional\SG_Análisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\02_Modelo Integrado de Planeación y Gestión\03. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC\2020\3. Capacitación a funcionarios
	Realizar la Evaluación de la Rendición de Cuentas 2020	Informe de Evaluación	Oficina de Control Interno	1	100%	La OCI presentó a la alta dirección el informe de evaluación de la rendición de cuentas 2019- 2020, mismo que fue publicado en el portal web DIAN, en la ruta señalada a continuación. El informe contiene el análisis de la estrategia, las conclusiones y recomendaciones que plantea la OCI.	https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadania/RendicionCuentas2020/Evaluacion-Rendicion-de-Cuentas-2020.pdf

Atención al Ciudadano

Componente	Actividad	Producto	Dependencia Líder	Meta Anual	Avance	Observaciones	Publicación
	Proponer la formalización de las Divisiones de Gestión de Asistencia al Cliente y puntos de contacto en las Diferentes Seccionales que realizan sus funciones y no se encuentran en la estructura organizacional.	Divisiones y/o puntos de contacto debidamente formalizados que redundará en una mejor prestación del servicio y robustecimiento del área en pro del pilar de la cercanía al ciudadano.	SG de Asistencia al Cliente	1	100%	Se remite proyecto de resolución debidamente ajustada a los preceptos del decreto 1742 de 2020 por el cual se reestructura la DIAN.	Correo electrónico
	Evaluar los Acuerdos de Nivel de Servicio - ANS definidos para los canales telefónico y presencial, en términos de oportunidad, disponibilidad, productividad y calidad.	Informes trimestrales del porcentaje de cumplimiento de los ANS (consolidado nacional). (3)	SG de Asistencia al Cliente	3	100%	La meta para esta actividad es que se cumplan el 80 % de los acuerdos de Servicio, ANS definidos a nivel nacional. Durante 2020, el 91% de las Direcciones seccionales sobre cumplieron la meta, teniendo en cuenta que de las 43 seccionales, 39 de ellas lograron sobrepasar el porcentaje frente al indicador así: 11 con el 125%, 17 con 109% y 11 con el 94%, las cuatro(4) restantes estuvieron en un rango de cumplimiento del 74% y 63%. A la fecha se han efectuado 3 informes correspondientes a los 3 trimestres corridos del año. El informe de cierre incluyendo el último trimestre de 2020 se presentará en la primera quincena de enero de 2021.	ftp:\DG_Ingresos\SG_Assistencia_Cliente\C_Canales_Servicio\Productos\Evidencias Planes 2020\Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
	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.	16 nuevos Quioscos instalados que fortalecerán la atención de los 19 que ya se encuentran en funcionamiento desde 2019, para la atención de los ciudadanos clientes.	SG de Asistencia al Cliente	16	100%	La Red Nacional de Quioscos Virtuales de Autogestión han sido diseñados con el propósito de facilitar y masificar el uso de los servicios en línea de la DIAN, aumentar la cobertura y presencia institucional en el territorio nacional. En el 2020 se programó la segunda fase con la instalación de 16 quioscos, los cuales durante se encuentran en funcionamiento desde el mes de abril en los siguientes municipios del país: 1)Espinal, Tolima Carrera 3 Calle 21 Barrio Belén Cámara de Comercio del Sur y Oriente del Tolima.2) Chiquinquirá, Boyacá Calle 17 No. 9 - 37, Piso 2, Cámara de Comercio 3)Granada, Meta Carrera 14 No. 13 – 80 LOCAL 102 Centro Cámara de Comercio. 4)Manizales, Caldas Carrera 23 No. 26-60 Cámara de Comercio. 5)Garzón, Huila Carrera 12 No. 6-29 Cámara de Comercio Sede Garzón. 6)La Plata, Huila Calle 7 No. 2-25 Cámara de Comercio. 7)Santa Rosa de Cabal, Risaralda, Calle 14 No. 15-78 Cámara de Comercio. 8)Pasto, Nariño Calle 18 No. 28-84 Edificio Cámara de Comercio, Centro de Atención Empresarial CAE. 9)Planeta Rica, Córdoba Carrera 10 No. 17-1 Alcaldía Municipal. 10)Fundación, Magdalena Calle 9 No. 14-10 Barrio el Carmen Biblioteca Municipal. 11)El Bordo-Patía, Cauca Calle 7 No. 3 - 45 Barrio El Hospital, Cámara de Comercio. 12)Armenia, Quindío Carrera 14 No. 23-15 Cámara de Comercio. 13)Tabú, Norte de Santander Carrera 5 No. 5-06 Barrio Miraflores Alcaldía Municipal de Tibú. 14)Tolú, Sucre, Alcaldía de Santiago de Tolú, Carrera 2 No. 15 - 43 Palacio Municipal. 15)Aguachica, Cesar Carrera 14 No. 6–74 Barrio Olaya Herrera, Cámara de Comercio. 16)Cartago, Valle del Cauca, Club del Río Calle 9 Avenida del Río. Gracias a la implementación de esta herramienta, durante el año 2020 (enero – octubre), con la asistencia de un agente, 33.377 ciudadanos pudieron auto gestionar 61.921 trámites y consultas relacionadas con la inscripción, actualización y obtención de copia del RUT, recuperación de contraseña, habilitación de cuenta de usuario, autorización y habilitación de numeración de facturación, consulta de recibos de pago, obligación financiera e información exógena.	ftp:\DG_Ingresos\SG_Assistencia_Cliente\C_Canales_Servicio\Productos\Evidencias Planes 2020\Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
	Desarrollo y puesta en funcionamiento de la APP DIAN	APP en producción y divulgada a la ciudadanía (Fase Uno)	SG de Asistencia al Cliente SG de Tecnología y las Telecomunicaciones	100%	100%	En el año 2020, entró en funcionamiento la fase uno de la APP DIAN, en donde los ciudadanos pueden acceder a servicios como recuperación de contraseña de ingreso, consulta de comunicados enviados por DIAN, consulta RUT, radicación de PQRS, contactarnos por llamada en línea o Chat e inscripción al Régimen Simple de Tributación. En lo que va corrido del año esta aplicación móvil ha tenido 44.312 descargas, de las cuales 35.641 corresponde a usuarios Android y 8.671 a IOS. Con la Fase II de la APP se han puesto en producción y a disposición del ciudadano diferentes servicios y trámites de la entidad según el perfil del cliente, ya sea a nombre propio, a nombre de un tercero o como invitado: Consulta: • Estado de tus devoluciones • RUT a través del código QR • Estado de tus obligaciones tributarias • Factura Electrónica a través del código QR • Responsabilidad como facturador electrónico • Próximos vencimientos tributarios • Tus formularios de declaración tributaria Actualiza: • Tu correo electrónico y teléfono inscritos en el RUT • Tu contraseña Conéctate con los servicios: • Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT) • Renovación, recuperación o registro de la Firma Electrónica (EF) • Aplicar al Régimen Simple de Tributación (RST) • Diligenciar y presentar las declaraciones tributarias • Consultar el registro de notificaciones electrónicas • Preguntas frecuentes • Consultar los conceptos jurídicos	ftp:\DG_Ingresos\SG_Assistencia_Cliente\C_Canales_Servicio\Productos\Evidencias Planes 2020\Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
	Participar de las actividades identificadas en el Plan Institucional de Capacitación desarrollado por la Universidad Nacional cuyas temáticas estén relacionadas con el mejoramiento de la competencia de orientación al servicio del ciudadano, Cultura de la Contribución, QRS y Registro Unico Tributario- RUT	Capacitaciones para fortalecer las competencias de orientación al servicio del ciudadano de los servidores publicos.	SG de Asistencia al Cliente	100%	100%	Las actividades de orientación al servicio para servidores públicos no se desarrolló al amparo de la PIC 2020. Con ocasión de la Pandemia y el posterior confinamiento, sumado a la construcción inicial de la estrategia de cultura de servicio, posteriormente reorientada hacia la construcción de una estrategia para redefinir la experiencia de servicio institucional, obligó a afectar un proceso de conceptualización y planificación donde se tiene previsto para el cierre del año efectuar, a manera de piloto, la aplicación de una prueba evaluar los componentes de la actitud de servicio en los servidores públicos de la DIAN y otros factores intervinientes como la motivación, la comunicación y el agotamiento.	ftp:\DG_Ingresos\SG_Assistencia_Cliente\C_Canales_Servicio\Productos\Evidencias Planes 2020\Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Componente	Actividad	Producto	Dependencia Líder	Meta Anual	Avance	Observaciones	Publicación
	Construir relaciones de confianza entre la DIAN y la ciudadanía para promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales	1. Campañas y estrategias de servicio segmentadas, caracterizadas y focalizadas (Plan de Choque). 2. Portal Único de Gestión de Conocimiento creado e implementado para los servidores del área. 3. Institución de la cultura del servicio para la cercanía al ciudadano como eje transversal y pilar de la Dian. 4. Campañas que promuevan la oportunidad y calidad en la gestión de las solicitudes ingresadas al SIE de PQSRD para fortalecer la confianza de la ciudadanía. 5. Capacitación, seguimiento y control al cumplimiento de los términos en la gestión de las PQSRD ingresadas al SIE de acuerdo con la normatividad vigente.	SG de Asistencia al Cliente	100%	100%	<p>1) En lo corrido de 2020 se vienen adelantando 3 campañas de facilitación y servicio asociadas con:</p> <p>Régimen Simple de Tributación: Se han remitido un total de 124.433 mensajes SMS recordando y agradeciendo el cumplimiento de las obligaciones asociadas. Adicionalmente, a través del sistema de agendamiento de la entidad, se han programado un total de 5 actividades relacionadas con capacitación y atención. Como resultado de este ejercicio participaron 703 asistentes.</p> <p>Factura Electrónica: Ante la importante necesidad de soporte y acompañamiento de los clientes frente al proceso de facturación electrónica, se destinó en el contact center, un piloto exclusivo de atención, que pudiese especializarse en los temas relacionados, con el propósito de mejorar los niveles de eficacia y calidad en la atención. A la fecha, se han atendido un total de 72.480 consultas</p> <p>Renovación de Firma Electrónica: Durante el periodo enero – junio del 2020, se han enviado mensajes de texto SMS y correos electrónicos a 237.000 clientes que debían efectuar la renovación de su instrumento de firma electrónica durante el primer semestre.</p> <p>Campaña Renta año gravable 2019: Herramientas para facilitar la presentación Declaración de Renta Personas Naturales Año Gravable 2019: Micrositio Renta Personas Naturales AG 2019: En el periodo de julio a octubre 22 de 2020 el Micrositio de Renta tuvo 228.113 visitas. Los visitantes únicos representan el 81% de las visitas totales a este micrositio. Bogotá concentra el 52% de las visitas, las demás ciudades principales se encuentran en un rango promedio de 6% y el resto de ciudades en un promedio de 1,5%. Abecé Declaración de Renta Personas Naturales. Videos publicados en YouTube Declaración Sugerida de Renta y Complementario Personas Naturales Residentes Año Gravable 2019. Hazlo tú mismo: En este sitio web dispuesto por la DIAN para facilitar a las personas naturales el cumplimiento de la obligación, el tráfico mostró un comportamiento con niveles altos durante la campaña renta con 217.658 visitas resaltando en el periodo de julio a octubre de 2020. Los visitantes únicos representan el 87% de las visitas totales al 13% Gestión a Través de Los Diferentes Canales SMS invitando a presentar la declaración y generación de firma. Se enviaron 2.796.002 mensajes de texto SMS Canal Virtual (Correo Electrónico) Se realizaron un total de 448.916 transacciones relacionadas con orientación, inscripción y actualización del RUT y a través de los quioscos virtuales de autogestión, . Canal Telefónico Se atendieron 43.203 llamadas ChatBot Se atendieron 55.179 consultas en renta Factura Electrónica: En atención a la demanda de la ciudadanía frente a este tema, en el piloto exclusivo de atención telefónica, se han atendido durante el periodo enero – octubre un total de 151.699 consultas.</p> <p>2) Portal de Gestión de Conocimiento: El proyecto contempla para este año la redefinición y adecuación de la herramienta tecnológica "repositorio de información" empleado en el canal telefónico, para que con base en una estructura taxativa pueda ponerse a disposición de la atención de consultas y el soporte de la labor de los agentes del servicio del canal. En desarrollo del proyecto se han llevado a cabo las siguientes actividades: Diagnóstico Censo de fuentes de información Canal Telefónico. Encuesta de valoración del repositorio por parte de la operación del canal telefónico. Diseño de estructura taxativa de categorías, subcategorías y contenidos de información. Especificación funcional ajuste y adecuación herramienta Cronograma de desarrollo con fecha de entrega prevista para el 30 de septiembre de 2020.</p> <p>3) En el segundo cuatrimestre de 2020, se diseñó la "Estrategia Para la Construcción de la Experiencia de Servicio" 4. Campañas que promuevan la oportunidad y calidad en la gestión de las solicitudes ingresadas al SIE de PQSRD para fortalecer la confianza de la ciudadanía. - Se presentaron los Brief y las fichas de caracterización de las campañas para cliente interno, cliente externo y entidades del Estado, así mismo se abrió una carpeta compartida con la caja de herramientas del procedimiento PR-AC-0043. CAMPAÑA ENTIDADES DEL ESTADO: Con el fin de contribuir al cumplimiento de los compromisos de la SGAC en el desarrollo de los propósitos definidos en el Tablero Balanceado de Gestión - TBG año 2020, para los procesos de Gestión Masiva y Asistencia al Cliente, que hacen referencia a la mejora de ejecución el procedimiento de PQSRD y la cercanía al ciudadano. En consonancia a la iniciativa gubernamental de la reducción del consumo de papel, así como a la estrategia de Gobierno digital. En consideración a que la DIAN, por su canal virtual SIE de PQSRD recibe una importante cantidad de solicitudes de</p>	<p>ftp://DG_Ingresos/SG_Assistencia_Cliente/C_Canales_Servicio/Productos/Evidencias Planes 2020/Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Enlace: Y:\DG_Ingresos\SG_Assistencia_Cliente\PLANES OPERATIVOS\P.O. 2020\Evidencias\1. TBG 2020\2. Plan de Acción de Cercanía al ciudadano\5. Implementar campañas que promuevan oportunidad y calidad PQRS\3 Externo\SGAC La evidencia se encuentra en el siguiente enlace: Y:\DG_Ingresos\SG_Assistencia_Cliente\PLANES OPERATIVOS\P.O. 2020\Evidencias\1. TBG 2020\5. Plan de acción del Registro Único Tributario - RUT\4. Campaña de actualización de la información del RUT La información consolidada se encuentra ubicado en los siguientes enlaces: 4. Campañas que promuevan la oportunidad y calidad en la gestión de las solicitudes ingresadas al SIE de PQSRD para fortalecer la confianza de la ciudadanía. Y:\DG_Ingresos\SG_Assistencia_Cliente\PLANES OPERATIVOS\P.O. 2020\Evidencias\1. TBG 2020\2. Plan de Acción de Cercanía al ciudadano\5. Implementar campañas que promuevan oportunidad y calidad PQRS\1 Estado Y:\DG_Ingresos\SG_Assistencia_Cliente\PLANES OPERATIVOS\P.O. 2020\Evidencias\1. TBG 2020\2. Plan de Acción de Cercanía al ciudadano\5. Implementar campañas que promuevan oportunidad y calidad PQRS\2 C.Interno\SGAC Y:\DG_Ingresos\SG_Assistencia_Cliente\PLANES OPERATIVOS\P.O. 2020\Evidencias\1. TBG 2020\2. Plan de Acción de Cercanía al ciudadano\5. Implementar campañas que promuevan oportunidad y calidad PQRS\Caja herramientas 5. Capacitación, seguimiento y control al cumplimiento de los términos en la gestión de las PQSRD ingresadas al SIE de acuerdo con la normatividad vigente. Y:\DG_Ingresos\SG_Assistencia_Cliente\PLANES OPERATIVOS\P.O. 2020\Evidencias\1. TBG 2020\2. Plan de Acción de Cercanía al ciudadano\6. Hacer seguimiento, capacitación y control al cumplimiento de las PQRS\6.1. INFORMES GERENCIALES Y:\DG_Ingresos\SG_Assistencia_Cliente\C_Quejas_Reclamos_Sugerencias\6. CONTROL INTERNO\6.6. CI 2020 Y:\DG_Ingresos\SG_Assistencia_Cliente\C_Quejas_Reclamos_Sugerencias\6. CONTROL INTERNO\6.6. CI 2020\6.6.1. CI 2020 Sgto 2020\EVIDENCIAS ftp://publico/DG_Ingresos/SG_Assistencia_Cliente/C_Quejas_Reclamos_Sugerencias/9.%20Reportes/ la encuesta de satisfacción en el link: https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/contactenos/Paginas/PqrDenuncias.aspx</p>
	Identificar y caracterizar grupos de interés para hacer seguimiento a las políticas y gestión de la entidad, generando acciones para cualificar y fortalecer sus capacidades para el ejercicio del control social.	Documento con la caracterización de grupos de interés	SG de Análisis Operacional	1	100%	Documento : "Identificación y caracterización de grupos de valor e interés"	Y:\DG_Organizacional\SG_Analisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\02_Modelo Integrado de Planeación y Gestión\03_Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC\2020\Grupos de Valor e Interés

Componente	Actividad	Producto	Dependencia Líder	Meta Anual	Avance	Observaciones	Publicación
Atención al Ciudadano	Medición del indicador de cercanía al ciudadano	Informe de la Medición del indicador de cercanía al ciudadano.	SG de Asistencia al Cliente		1 100%	"Esta tercera versión de la encuesta nacional tiene como objeto evaluar la percepción de calidad general del servicio brindado por la DIAN en 2019 y lo corrido de 2020. Los resultados consolidados y detallados se presentan en el presente documento. La estructura de la encuesta comprende, en su orden: La dimensión número uno, es el "Indicador de Percepción de Calidad General del servicio", constructo central de la evaluación, monitoreado con una pregunta única de la calidad como un "todo". Las cinco dimensiones confirmatorias, con sus factores y variables (preguntas), cubren los aspectos estructurales del servicio en cuanto a fidelidad, proceso, acceso, resultado y transparencia. Para 2020 el Indicador de cercanía entendido como percepción de calidad general del servicio institucional se ubica en un nivel Satisfactorio con un 80.7%; resultado de la 15.236 encuestas a contribuyentes del componente tributario 12.365 y usuarios -componente Aduanero 2.871; distribuidas en los cuatro macrosegmentos institucionales: Grandes (5,7%), Medianos (29,5%), Pequeños (24,4%) y Personas Naturales (40,5%), demandantes de trámites y servicios en todas las direcciones seccionales. El 80% de los encuestados considera que la calidad del servicio recibida por la DIAN es buena o muy buena. De los resultados se evidencia gran avance en el cierre de brecha entre las dimensiones confirmatorias y el Indicador, en especial para fidelidad, acceso, resultados y transparencia, aspecto positivo para la estandarización de la calidad. Por grupos de valor, el indicador de percepción a nivel nacional es: Grandes Contribuyentes: 81.6%. Satisfactorio. Medianos contribuyentes: 74.9%. Tolerable. Pequeños contribuyentes: 81.2%. Satisfactorio. Personas naturales: 84.6%. Satisfactorio Por Macroproceso el Indicador de percepción es: Tributario del 80.6% Satisfactorio y el Aduanero 77.3% Satisfactorio."	ftp://DG_Ingresos/SG_Asistencia_Cliente/C_Canales_Servicio/Productos/Evidencias Planes 2020/Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
	Fomentar en la sociedad, mediante la cultura de la contribución, practicas relacionadas con la construcción de ciudadanía fiscal en función de la inversión del Estado y el cuidado de lo público	Desarrollo del Plan de Cultura de la Contribución a través de las estrategias NAF (Núcleos de apoyo contable y fiscal), LPN (Lo Público es Nuestro) y CCE (Cultura de la Contribución en la escuela	SG de Asistencia al Cliente		1 100%	Se cumplió con el Plan de Cultura de la Contribución mediante el desarrollo de las siguientes estrategias: Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal: A través de los NAF en el 2020 (cifras a 30 de Noviembre) 37.116 personas asistentes a charlas y capacitaciones de las IES y los NAF con acompañamiento de la DIAN, el dato anterior se obtuvo de la información reportada por 43 IES, 839 estudiantes capacitados, 551 estudiantes certificados que cumplieron el plan canguro y 25.546 atenciones realizadas. La gestión anterior se realizó enfrentado desde el mes de marzo la pandemia del Covid-19 muchas de las Instituciones de Educación Superior se reinventaron para poder seguir brindando atención virtual, una buena práctica para destacar en esta estrategia, logrando mantener la cercanía al ciudadano a pesar de las circunstancias que afronta el país. En el mes de mayo de dio inicio a la serie de capacitaciones NAF programadas por la Coordinación de Cultura de la Contribución, con el apoyo de capacitadores de las diferentes Direcciones Seccionales participantes del programa NAF, estas capacitaciones finalizaron en el mes de Junio, logrando un total de 24 capacitaciones virtuales de temas de interés tributarios y orientados a Cultura de la Contribución. Durante el mes de julio se construyó el "Temario tributario virtual NAF" diseñado para los estudiantes NAF, que participan en los más de 100 Instituciones de Educación Superior – IES con las que se tienen hoy en día a nivel nacional. Por otra parte, en cuanto a la construcción de la Publicación de Enfoque Social, que viene realizando Eurosocial, durante el mes de julio se adelantaron entrevistas con la Universidad Javeriana y Universidad de la Amazonia, permitiendo conocer y precisar información importante para el adelanto de este trabajo que está realizando el experto de Eurosocial. Cultura de la Contribución en la Escuela: Las ciudades de Medellín, Florencia y Bogotá avanzan con las IE de acuerdo con el cronograma establecido para el año en curso. Por otra parte Popayán e Ibagué iniciaron los acercamientos con las Secretarías de Educación respectivas para la implementación del programa, mediante reuniones virtuales debido a la emergencia que vive el país. En el primer cuatrimestre se continuó con el desarrollo y actualización del kit de réplica para las Seccionales, así como la guía 1 de implementación del programa, la guía de réplica de capacitaciones a maestros y la guía de seguimiento y evaluación al programa. Se estableció alianza entre DIAN-SENA para virtualizar los contenidos de capacitación a maestros, con servidores públicos. Se construyó mediante Office Forms, la plantilla que nos permite ahora contar con una base de datos actualizada de los maestros vinculados al Programa. Se está en proceso de publicación del documento de experiencias significativas del programa CCE galardonadas en 2019. Así mismo se continúa con los acercamientos para forjar alianza con el Ministerio de Educación Nacional, para el mes de noviembre se abrió la tercera cohorte de curso virtualizado con el apoyo del SENA. Se renovaron los Memorandos con Florencia, Caqueta, Medellín y Bogotá, se suscribieron nuevos memorandos con Cauca y Tolima; a nivel nacional se contactaron 663 rectores, vinculando al programa a 259; 1126 maestros preinscritos en el curso virtual con 843 efectivos. Lo Público es Nuestro: En 2019 "Lo Público es Nuestro" inicia como un programa que desde su origen partía del desarrollo de Talleres en Habilidades de Conversación, realizados en cuatro Direcciones Seccionales elegidas: Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla, en donde a través de capacitaciones presenciales se trabajaba en la vocación de servicio del Servidor Público DIAN para que este tuviera un mejor y más acertado acercamiento al ciudadano. Hoy en día, Lo Público es Nuestro migró a una ESTRATEGIA DE CONTENIDO adaptada como un compilado de información relevante y de calidad, que será planificado.	Y:\DG_Ingresos/SG_Asistencia_Cliente/C_Cultura_contribucion/Informes de Seguimiento/2020
	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.	Informe Campañas focalizadas en el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los grupos de valor.	SG de Asistencia al Cliente		1 100%	Con corte al octubre de 2020, se diseñaron estrategias y acciones aplicadas al universo de individuos objeto de las campañas bajo la estructura de Segmentación, Focalización y Diferenciación, específicamente en: Renta Personas Naturales, Instrumento de firma Electrónica, Factura Electrónica y Régimen Simple de Tributación, RST. Estrategia de Atención por Correo Electrónico En el marco de la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social en todo el territorio nacional por causa de Coronavirus COVID-19, la DIAN para garantizar la atención de trámites y la prestación del servicio implementó la estrategia de ATENCIÓN VIRTUAL, desde de marzo hasta octubre de 2020 se ofertaron 1.551.206 citas, se atendieron 1.120.174 clientes y se gestionaron 1.162.867 trámites y servicios de inscripción y actualización RUT persona natural y jurídica, solicitudes de actualización de RUT sujetas a verificación, orientación TAC, kiosco virtual y libros de contabilidad.	ftp://DG_Ingresos/SG_Asistencia_Cliente/C_Canales_Servicio/Productos/Evidencias Planes 2020/Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
	Apoyar la inclusión étnica desde la promoción del cumplimiento de las obligaciones fiscales.	1)Solicitud Base de datos al Ministerio del Interior – Dirección de Asuntos Indígenas. 2) Distribución de las etnias respecto de : el RUT, el cumplimiento de las obligaciones como Renta naturales/Jurídicas e IVA. 3) Informe con resultados	SG de Asistencia al Cliente		1 100%	Durante este periodo, se realizó la caracterización de resguardos y asociaciones indígenas a nivel nacional, con base en la información proporcionada por el Ministerio del Interior. Se culmina la actividad con el informe de resultados de los análisis efectuados a la información suministrada.	ftp://DG_Ingresos/SG_Asistencia_Cliente/C_Canales_Servicio/Productos/Evidencias Planes 2020/Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
	Realizar la Evaluación de las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias	Informe Semestral	Oficina de Control Interno		3 100%	La OCI efectuó 2 informes semestrales correspondientes al 2º semestre de 2019 y al 1º del 2020	https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/SistemaControlInterno/Informe%20QRSPPF%20%20Semestre%202020.pdf

Componente	Actividad	Producto	Dependencia Líder	Meta Anual	Avance	Observaciones	Publicación	
Transparencia y Acceso a la Información				100%	100%	<p>4. La OSI ha prestado asesoría y asistencia técnica a las dependencias frente al tema de revisión y suscripción de convenios de transferencia de información y adopción de protocolos de privacidad y protección de datos personales, como son: Asistencia técnica y participación en reuniones para el tema de trazabilidad de carga, bases de datos de la Registraduría con la Subdirección de Gestión de Análisis Operacional, Asistencia a Oficina de Comunicaciones para implementación de avisos de privacidad en página web y otros medios. Atención de consultas a las áreas de Enlace, Asuntos internacionales, Dirección de Gestión Jurídica, Subdirección de Gestión de Recursos Físicos, Aduanas, Dirección de Gestión de Ingresos, sobre temas relacionados con protección de datos, en los convenios previstos por celebrarse con entidades nacionales u organismos internacionales y acceso de Municipios a Información del Régimen Simple de Tributación RST.</p> <p>5. Se realizó capacitación y sensibilización en temas de protección de datos personales a distintas dependencias del nivel central y seccionales de Santa Marta y Bucaramanga.</p> <p>6. Respecto a las Bases de Datos Personales, se realizaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización Bases de Datos Personales DIAN en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC). https://mbd.sic.gov.co/sisi/mbd/baseDatos/ - Atención integral de requerimientos de Bases de Datos Personales. Convenio Registraduría Nacional del Estado Civil - Registro de las Bases de Datos Personales DIAN (RNBD_SIC), en el Inventario de Activos de Información DIAN. - Atención integral de requerimientos de Bases de Datos Personales. <p>En relación con la revisión y definición de requerimientos en el aplicativo GRC, asociados a la Gestión de Bases de Datos Personales se relacionan las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Revisión de permisos de acceso y configuración del aplicativo GRC en el servidor de la DIAN. * Registro (cargue) de la información detallada de las Bases de Datos Personales DIAN en el aplicativo GRC. * Estructuración de las capacitaciones de registro de Bases de Datos Personales DIAN en GRC y RNBD_SIC. 	<p>https://diancolombia.sharepoint.com/sites/diannetpruebas/procesos/Paginas/Listado-Maestro-VI.aspx</p> <p>3.Res 0101 publicada en el siguiente link: https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000101%20de%2009-11-2020.pdf.</p>	
	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.	Actividades para la Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la DIAN	Oficina de Seguridad de la Información		100%	100%	<p>Documentación y Sensibilización del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información para la DIAN 2. Aprobación de la política de Seguridad y Privacidad de la Información, alcance, responsabilidad, así como los objetivos y principios que soportaran el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en la Entidad. 3. Diagnóstico de la gestión de cambios en TI y se entregaron recomendaciones a TI para cerrar la brecha y dar cumplimiento a lo establecido en el control A.12.1.2 - Gestión de cambios. 4. Desarrollo del procedimiento de Gestión de cambios de TI. 5. Elaboración de la matriz de grupos de valor interno y externo de la Seguridad de la información <p>Resiliencia Digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico de Resiliencia Digital y recomendaciones a TI para cerrar la brecha y dar cumplimiento a lo establecido en los objetivos A.17.1 - Continuidad de Seguridad de la Información, A.17.2 - Redundancia y A.12.3 - Copias de respaldo. - Se elaboró la política específica de Resiliencia Digital que registró a TI. - Se continuó con la parametrización del Módulo BIA de la herramienta Gobierno, Riesgo y Cumplimiento - GRC, para que en el 2021 se pueda realizar gestión a través de esta solución. https://grc.dian.gov.co/novasecMS/autenticacion.php <p>Activos de Información: levantamiento, actualización y depuración del inventario de los Activos de Información de la Entidad con las diferentes dependencias (capacitación y acompañamiento), comprende el análisis, evaluación de los diferentes atributos y definición de su criticidad. También se realizó la parametrización de la herramienta GRC (Gestión Riesgo y Cumplimiento) para el registro de los activos de información actualizados. https://grc.dian.gov.co/novasecMS/autenticacion.php.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se realizó la publicación en portal DIAN Transparencia y datos abiertos de: <ol style="list-style-type: none"> a) Índice de Información Clasificada y Reservada b) Registro de Activos de Información <p>En cuanto a documentación se hicieron cambios en el procedimiento de Activos de información y se tiene un proyecto de la Política de Gestión de Activos de información.</p> <p>Gestión de Riesgos de Seguridad Digital. Se participó en la definición de la nueva política de gestión de riesgos de la entidad y del instructivo de Gestión de Riesgos de Seguridad Digital, acorde con la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas" y su "Anexo 4-Lineamientos para la gestión de riesgos de seguridad digital en entidades públicas", a fin de contar con la metodología para el análisis, evaluación, monitoreo, revisión y seguimiento de los riesgos de seguridad digital.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con las definiciones logradas se inició la configuración de la herramienta de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento - GRC, adquirida por la entidad, para que en el año 2021 los procesos desarrollen con esta herramienta las diferentes fases de la Gestión de Riesgos de Seguridad Digital. <p>Sensibilización y capacitación al interior de la dependencia y hacia los funcionarios de toda la entidad. alcanzando a cubrir 8.700 funcionarios a nivel Nacional.</p> <p>Ciberseguridad y Ciberdefensa: Se construyó la versión final de la política de ciberseguridad y se está contruyendo la primera versión de la política de ciclo de desarrollo seguro, tal como se plantea a continuación:</p> <p>AUDITORIA SGSI: Se realizó auditoría al Modelo de Seguridad y privacidad de la información por parte de la firma ASAT Estrategias Empresariales, concluyendo que se tiene un grado alto de madurez (se anexa informe).</p>	<p>Documentación y Sensibilización del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información:</p> <p>Publicado en el listado maestro de documentos el 13 de julio del 2020 bajo la codificación: OD-IC-0001 "MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN".</p> <p>Política de Seguridad y privacidad de la Información:</p> <p>Activos de Información:</p> <p>https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/10_3_Indice_de_Informacion_Clasificada_y_Reservada.pdf</p> <p>https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/10_2_Registro_de_Activos_de_Informacion.pdf</p> <p>Política de ciberseguridad: documento final aprobado por jefe de la OSI, el cual se encuentra en el siguiente enlace:</p> <p>https://diancolombia.sharepoint.com/:f:/r/sites/OSI/01_DOCUMENTACIN%20OSI/Evaluacion%20Compromisos/Jhon%20Felix%20Rive%202020/Pol%C3%AAdtica%20Ciberseguridad?csf=1&web=1&e=u58lWZ</p> <p>Política de ciclo de desarrollo seguro: presentación y documento de diagnóstico del ciclo de desarrollo de la CDSI aprobado por jefe de la OSI, hace falta coordinar con Tecnología la socialización del diagnóstico. Los documentos se encuentran en el siguiente enlace:</p> <p>https://diancolombia.sharepoint.com/:f:/r/sites/OSI/01_DOCUMENTACIN%20OSI/Evaluacion%20Compromisos/Jhon%20Felix%20Rive%202020/Pol%C3%AAdtica%20Ciclo%20Desarrollo%20Seguro?csf=1&web=1&e=gqKqyk</p>
	Diseñar el documento de auditoría de seguimiento para la asignación de Roles Informáticos	Documento Auditoría de Seguimiento para la asignación de Roles informáticos	Oficina de Seguridad de la Información		1	100%	Con corte a diciembre del 2020 se cuenta con una versión preliminar del documento para el seguimiento a la asignación de roles informáticos. Esta versión no se publicará en listado maestro de documentos hasta tanto, no se realicen los ajustes definitivos a la misma basados en los nuevos procesos y procedimientos que se implementaran en la UAE - DIAN como resultado de la transformación institucional.	Documentos virtuales que se conservan en carpetas de la OCI
	Realizar la adecuación de Puntos de Atención al Ciudadano en las sedes de la DIAN	Consecución de Recursos ante el BID para el desarrollo del plan	SG Recursos Físicos		1	50%	Los recursos para la adecuación de los Puntos de Atención al Ciudadano de las sedes de la DIAN, se encuentran en el componente I (Organización Institucional y Recursos Humanos) del Programa de Transformación DIAN. Actualmente se está finalizando el presupuesto 2021, para el concepto antes mencionado. Una vez surtido este proceso se iniciará con los correspondientes estudios de mercado y de otro lado se está a la espera del desembolso del crédito y de esta manera iniciar en el primer semestre del próximo año la ejecución de las obras adecuación.	
Realizar el monitoreo al acceso a la información pública	Informe de solicitudes de acceso a información	SG Análisis Operacional		1	100%	Informe de solicitudes de acceso a información	Y:\DG_Organizacional\SG_Analisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\02_Modelo Integrado de Planeación y Gestión\03. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC\2020	

Componente	Actividad	Producto	Dependencia Líder	Meta Anual	Avance	Observaciones	Publicación
A d i c i o n a l e s	Revisión de procesos y dependencias con diagnósticos de posibles hechos de corrupción. Determinar puntos de control en los procedimientos y cierre de brechas	Informe (1)	SG de Control Disciplinario	1	100%	1. Presentación del Informe de sanciones y denuncias disciplinarias, mostrando el panorama de corrupción según las decisiones proferidas en la vigencia 2020, el cual fue remitido a la Coordinación de Planeación y Evaluación el día 15 de diciembre de 2020.	Evidencia: Y:\DG_Recursos_Economicos\SG_Disciplinario_Interno\Despacho\PAAC\2020\III Cuatrimestre
	Proponer mejoras para fortalecer los canales de denuncias de corrupción.	SIE de Denuncias y Enlace en la Pagina Web de denuncias de la DIAN de forma directa, en el cual se recibirán las denuncias por corrupción y contarán con un trato diferencial.	Dirección de Fiscalización	1	90%	Durante el mes de noviembre y diciembre se desarrollaron actividades para la puesta en marcha de producción controlada del SI en las las Direcciones Seccionales de Impuestos de Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, y Sogamoso; y las Direcciones Seccionales de Aduanas de Cúcuta, y Bogotá. El sistema se encuentra documentado con los respectivos manuales, información que se irá actualizando en la medida que haya necesidad de realizar ajustes. El ciudadano podrá ingresar al SIE, el cual cuenta con instrucciones sencillas que ilustrarán al usuario. De igual forma, durante el mes de Diciembre se realizaron reuniones para adelantar el procesos de la estrategia de comunicaciones para la difusión interna y externa del SI de denuncias de la DIAN, no obstante, se hizo necesario ampliar el desarrollo de la actividad para adelantar procesos corrección y ajuste en la fase de producción controlada, la actividad culminara al 31 de diciembre con un 90% de avance.	1. Desarrollo tecnologico del SI de Denuncias 2. Manuales de Funcionamiento del SI 3. Capacitación del SI a las Direcciones Seccionales
	Adoptar mecanismos para el manejo del Conflicto de intereses con fundamento en la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP.	Guía o manual de conflicto de intereses	SG de Control Disciplinario	1	100%	30-ABRIL: La Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno elaboró proyecto de Guía para el manejo de Conflicto de Intereses, junto con la resolución por medio de la cual la DIAN adoptaría este documento. El asunto, previo a la firma del Director General, debe pasar por el filtro de aprobación de las Direcciones de Gestión comprometidas. (Se anexan correo y documentos). 31 -AGOSTO: En el segundo cuatrimestre del año, a instancias de la Subdirección se publicó piezas gráficas preventivas y con información sobre el conflicto de intereses, con el propósito de sensibilizar a los funcionarios de la entidad sobre este tema. Por otra parte, es importante señalar que la competencia para liderar y gestionar el conflicto de intereses no reside en cabeza de la SGCDI, toda vez que tal como lo plantea el Departamanento Administrativo de la Función en el documento "Estrategia para la Gestión del Conflicto de Interes", será el Comité Institucional de Gestión y Desempeño MIPG de la entidad quien designe el grupo de trabajo interdisciplinario que se encargue en asumir el liderazgo frente a la implementación del conflicto de intereses en la institución. 31-DICIEMBRE DE 2020. Se participó en todas las mesas de trabajo convocadas por el Oficial de Transparencia para efectos de diagnóstico y creación e implementación de la estrategia pertinente. En el último cuatrimestre (noviembre) se publicó dos piezas gráficas adicionales en las que se abordó el tema de los impedimentos y el procedimiento para declararse impedido.	Evidencias : Proyecto de Guía Conflicto de Intereses Y:\DG_Recursos_Economicos\SG_Disciplinario_Interno\Despacho\Conflicto de Interes. Piezas Gráficas relacionada con el Conflicto de Interes Y:\DG_Recursos_Economicos\SG_Disciplinario_Interno\Despacho\Piezas Gráficas\2020
	Documentar las mejores prácticas internacionales existentes en materia de transparencia y lucha contra la corrupción e implementar aquellas que sean pertinentes de acuerdo al análisis de contexto y las capacidades institucionales.	Documento DGRAE con Control Interno	Dirección de Recursos y Administración Económica	1	100%	- El 27 de febrero de 2020 se envió postulación de la DIAN al "Reconocimiento de Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible: Capitulo Colombia", conforme con los lineamientos establecidos por PACTO GLOBAL COLOMBIA. La buena práctica remitida fue la: Formación en ética: "Diplomado en Gestión del Cambio: Una transformación del ser para el hacer". Evidencia: correo de remisión de postulación. - Como parte del desarrollo de la primera cohorte del Diplomado: "Gestión del Cambio: una transformación del Ser para el Hacer", los estudiantes, organizados por equipos, propusieron estrategias enfocadas en las temáticas abordadas en el Diplomado, para ser aplicadas en la Entidad. Como resultado de este ejercicio, se obtuvo la presentación de 27 propuestas. En este contexto desde la Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno en asocio con DGRAE, se llevó a cabo un proceso de revisión, evaluación y selección de propuestas para ser implementadas. - En la actualidad se trabaja en la implementación de una de las estrategias planteadas en el equipos de la vigencia 2019, con la restricción que impone el trabajo desde casa. La estrategia se denomina: La DIAN me trata bien, y fue dada a conocer por el equipo gestor a la Directora Seccional de Aduanas de Bogotá el pasado 11 de noviembre de 2020, para procurar su materialización, a través de la interacción con grupos de interés; se entregó metodología y se espera su realización concreta en próxima vigencia.	Evidencias: Diplomado Gestión del Cambio "Una transformación del Ser para el Hacer" .- reposan documentos en la Coordinación Escuela -Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno . Agendamiento de la reunión: correo electrónico que reposa en la carpeta pública: Y:\DG_Recursos_Economicos\SG_Disciplinario_Interno\Despacho\PAAC\2020\III Cuatrimestre
	Avanzar en la implementación de las diferentes dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, cumpliendo con las políticas relacionadas con la transparencia integridad y anticorrupción.	Informe articulación de planes con Mipg	Dirección Organizacional - Planeación	1	100%	1.Documento con las acciones de mejora propuestas por los responsables de políticas y presentado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de acuerdo a la medición del Índice de Desempeño del año 2019, entregado por el DAFP. 2. Archivos "Propuesta final informe de gestión y mejoramiento índice desempeño institucional"	Y:\DG_Organizacional\SG_Analisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\28. FURAG\2020\1. Plan Anticorrupción Y:\DG_Organizacional\SG_Analisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\28. FURAG\2020\1. Plan Anticorrupción
	Consolidar, publicar, socializar y realizar el monitoreo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020	PAAC publicado y socializado 3 Documentos con el Monitoreo del PAAC	Coordinación de Planeación y Evaluación	3	80%	1. PAAC 2020 publicado el 31 de enero de 2020 en la pagina WEB DIAN. 2. Monitoreo PAAC con corte a abril de 2020 3- En consolidación monitoreo con corte al mes de octubre de 2020 4. En consolidación monitoreo con corte al 31 de diciembre de 2020	https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Planeacion.aspx Y:\DG_Organizacional\SG_Analisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\02_Modelo Integrado de Planeación y Gestión\03. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC\2020
	Efectuar seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el PAAC	Informe Cuatrimestral (3)	Oficina de Control Interno	3	100%	La OCI efectuo los tres informes cuatrimestrales de evaluación del PAAC, en los meses de enero, abril y agosto de 2020	
	Realizar seguimiento a las actividades cumplidas frente al compromiso de la construcción de paz	Informe 2019. Informe Semestral 2020 (2)	Coordinación de Planeación y Evaluación	2	100%	1. Informe de Rendición de Cuentas- Construcción de Paz 2019. 2. Informe de Rendición de Cuentas - Construcción de Paz 2020	1. https://www.dian.gov.co/dian/entidad/EvaluacionInstitucional/Informe%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20PAZ%202019.pdf 2. https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Transparencia.aspx https://www.dian.gov.co/dian/entidad/EvaluacionInstitucional/Informe%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%20PAZ%202020.pdf

Fuente: Reporte de las dependencias responsables de las actividades. Consulta portales WEB DIAN en INTRANET enero - diciembre de 2020.

Seguimiento: Oficina de Control Interno - DIAN - enero - 2021