

## OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME GERENCIAL

### SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – DIAN

#### PERIODO ENERO – DICIEMBRE DE 2022

*“El PAAC es un ejercicio de planeación que contiene la apuesta institucional para combatir la corrupción”<sup>1</sup>*

En atención a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y el Decreto 124 de 2016, la Oficina de Control Interno efectúa seguimiento periódico al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)<sup>2</sup>. En el presente informe se realiza un análisis al cumplimiento de las acciones programadas con corte a 31 de diciembre de 2022, de acuerdo con la información disponible a la fecha de elaboración, tomando como base para esto: los reportes de las dependencias responsables de las acciones y las verificaciones efectuadas en el portal web e intranet por parte de la Oficina de Control Interno - OCI.

Con este informe la Oficina de Control Interno contribuye a la evaluación del nivel de desarrollo de las dimensiones de: Control Interno, Gestión para Resultados e Información y Comunicación del MIPG, así como a la gestión lograda en concordancia con el plan estratégico de la entidad, en particular a los objetivos estratégicos del pilar de Cercanía al Ciudadano:

- *Posicionar a la DIAN como una Entidad que se transforma para ser ágil, fácil y eficiente frente a sus grupos de interés.*
- *Ser un referente en materia de trámites y servicios digitales*

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

- **Gestión de riesgos de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción.**

<sup>1</sup> DAFP. Manual Operativo MIPG V.4. marzo 2021. Pág. 50

<sup>2</sup> <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvalInstitucional/11.%20Plan%20Anticorrupcion%20y%20Atencion%20al%20ciudadano%20V4.xlsx>

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

- Racionalización de trámites
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- Iniciativas adicionales.

## **GENERALIDADES**

Las generalidades del plan fueron evaluadas en el informe correspondiente al primer cuatrimestre de 2022.

Para el último cuatrimestre del año, el PAAC fue actualizado, por lo cual la versión final es la número 4, con 67 actividades y un cumplimiento promedio del 95% a 31 de diciembre de 2022. El plan fue publicado en el portal web disponible a todos los usuarios y puede ser consultado en el siguiente enlace y su anexo:

<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvaluInstitucional/11.%20Plan%20Anticorupcion%20y%20Atencion%20al%20ciudadano%20V4.xlsx>

## **SEGUIMIENTO A LOS COMPONENTES DEL PAAC**

Acorde con lo establecido en el documento de estrategia para la construcción del PAAC, previamente mencionado, la Oficina de Control Interno efectúa seguimiento al cumplimiento de este, elaborando un informe cuatrimestral, correspondiendo este informe al tercer cuatrimestre del año 2022.

El avance de las 67 actividades programadas en el PAAC 2022 se refleja en el formato anexo, que incluye las observaciones efectuadas por la OCI y los enlaces al portal web, DIANNET y carpetas públicas correspondientes a la información publicada, respecto de los productos de este.

La evaluación efectuada por la Oficina de Control Interno, a cada uno de sus componentes, se presenta a continuación:

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

Este componente contempló 4 actividades relacionadas con la gestión de riesgos de la entidad que se cumplieron al 100%, según los datos reportados por los responsables de las actividades y las verificaciones efectuadas por esta oficina.

En desarrollo de la política de gestión de riesgos de la entidad, los responsables de la primera línea de defensa han elaborado, actualizado y publicado los mapas de riesgos de cada uno de los procesos institucionales, quienes para ello cuentan con el apoyo de la Subdirección de Procesos, como segunda línea. Estos mapas contienen los riesgos estratégicos, operacionales y de corrupción.

En materia de corrupción, la DIAN actualizó las matrices de riesgos correspondientes a los procesos, acorde con la metodología propuesta por el DAFP, dando cumplimiento a la actividad establecida, tal como se refleja en el documento de seguimiento que acompaña este informe, gestionando de esta forma la actividad número 1 del componente.

Respecto de la actividad 2, se publicaron las matrices de riesgo, tanto en la intranet como en el portal web DIAN, las cuales se encuentran disponibles para usuarios internos y externos.

Como tercera actividad, los responsables de la primera línea efectuaron el seguimiento y reporte de la gestión de riesgos periódico, cuyos resultados son consolidados por la segunda línea, elaborando un informe cuatrimestral, que es presentado ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, cumpliendo con esto la cuarta actividad programada dentro del componente.

En materia de evaluación independiente, en desarrollo de rol de tercera línea de defensa, la Oficina de Control Interno, dentro del marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías, llevó a cabo 3 auditorías internas, 28 informes de ley y 8 acciones de control, mediante los cuales evaluó la gestión de riesgos; destaca que se han tomado medidas de control que han permitido mejoras en el Sistema de Control Interno y de manera particular en la gestión de riesgos que han disminuido la exposición a los riesgos detectados en las diferentes matrices, sin embargo, se observaron oportunidades de mejora que permitirían mitigar los siguientes aspectos:

- Insuficiencia o inexistencia de controles en las matrices para evitar la materialización de riesgos, en especial en las matrices de Gestión Jurídica,

Fiscalización, Operación Aduanera, Administración de Cartera y Función Pagadora, lo cual ha conllevado a la alta exposición o materialización de los riesgos allí contenidos e incluso algunos no definidos por los procesos.

- Inadecuada aplicación de controles definidos en las matrices de riesgos y en los procedimientos, lo que permitió materialización de estos.
- Deficiencias en monitoreo y control que deben ejercer los funcionarios y jefes, desde la primera línea de defensa.
- Insuficiencias en los sistemas de información que soportan la gestión y toma de decisiones institucionales.

La Oficina de Control Interno comunicó a los líderes de cada uno de los procesos auditados las situaciones encontradas, con el fin de que se tomen las medidas pertinentes frente a la gestión de riesgos institucional, en pro de la consecución de los objetivos de la entidad.

## **COMPONENTE DOS. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Este componente se relaciona con la estrategia antitrámites, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 4 de Decreto 2106 de 2019<sup>4</sup>, la cual para la vigencia 2022 incluyó 18 trámites, que se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT-, sin embargo, dos de ellos relacionados con la “Generación de Firma Electrónica- Optimización del Aplicativo” y con “*Resolución para incorporar al INVIMA como entidad que participa en la calificación y otorgamiento de beneficios para OEA importador*”, fueron retirados de la estrategia en los meses de junio y diciembre de 2022, respectivamente, de acuerdo con las justificaciones de cada caso.

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016, la Oficina de Control Interno realiza seguimiento a las actividades de la Estrategia de Racionalización de Trámites; los resultados de esta para el año 2022 se relacionan a continuación:

---

<sup>4</sup> ARTÍCULO 4. *Estrategia antitrámites*. La estrategia antitrámites de que tratan los artículos 73 y 74 de Ley 1474 de 2011 deberá registrarse en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT y será exigible a todas las autoridades.

En la formulación de la estrategia antitrámites las autoridades deberán generar espacios de participación ciudadana con los usuarios, con el objeto de identificar oportunidades de mejora en los trámites a su cargo, de lo cual dejarán constancia

Como se mencionó, la estrategia finalmente se conformó por 16 trámites cuyo avance promedio a 31 de diciembre de 2022 fue del 85%. Es de mencionar que 4 (que corresponden al 25%), tienen fecha de terminación posterior al 31 de diciembre de 2022, de los cuales se pueden destacar 2 trámites relacionados con la inscripción en el registro único tributario, uno relacionado con facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias, y uno relacionado con diligenciamiento, presentación y pago de declaraciones. De estos cuatro trámites, los tres primeros se encuentran cumplidos en un 20% cada uno, y el último está cumplido al 100%.

En cuanto a los 12 trámites que tienen fecha de finalización igual o anterior al 31 de diciembre de 2022, todos se encuentran cumplidos al 100%, recordando que corresponden a los siguientes: 159 *“Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)- Optimización del aplicativo”*, 17068 *“Certificado de no Infractor o Reporte de Antecedentes Administrativos Aduaneros- Optimización del aplicativo”*, 22714 *“Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago- Estandarización de trámites u otros”*, 22874 *“Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias- Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite”*, 299 *“Entregas Urgentes - Optimización del aplicativo”*, 328 *“Importación - Optimización del aplicativo”*, 328 *“Importación - Interoperabilidad interna”*, 329 *“Devolución de IVA a turistas extranjeros - Formularios diligenciados en línea”*, 329 *“Eliminación de documentos”*, 56474 *“Resoluciones anticipadas en materia de clasificación arancelaria - Optimización Aplicativo”*, 62456 *“Resoluciones anticipadas de origen - Optimización del aplicativo”* y 62458 *“Resoluciones anticipadas sobre aplicación de criterios de valoración aduanera - Optimización del aplicativo”*.

Los trámites racionalizados tienen como propósito proporcionar beneficios a la ciudadanía, tales como disminución en los tiempos y costos, gestionar solicitudes mediante medios tecnológicos, eliminación de presentación de documentos físicos, entre otros, buscando así un acercamiento entre la ciudadanía y los servicios que presta la DIAN.

### **COMPONENTE TRES. RENDICIÓN DE CUENTAS**

En el componente de Rendición de Cuentas se incluyeron, después de los ajustes al PAAC, 8 actividades relacionadas con la rendición de cuentas a la ciudadanía, las cuales se cumplieron en promedio en un 87.5% e incluyeron temas de Información y Diálogo con la ciudadanía. La única actividad del componente

Responsabilidad fue suprimida en la última versión del PAAC 2022, en razón al aplazamiento de la audiencia de rendición de cuentas.

La DIAN elaboró y publicó en su portal web el documento “Estrategia de Participación Ciudadana 2022”, que contiene la “Planeación y/o Cronograma de las Acciones de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas”, que hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El documento definió las acciones a realizar durante el año 2022, en atención a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional tanto en materia de Participación Ciudadana como de Rendición de Cuentas.

Su publicación en el portal web se produjo dentro del tiempo establecido y las acciones hacen parte del *Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano*, el cual es evaluado de manera cuatrimestral por la Oficina de Control Interno – OCI.

La estrategia de rendición de cuentas inscrita en el PAAC 2022 V4, modificada el 7 de diciembre de 2022, define los siguientes elementos:

- **Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible:** *incluye acciones comunicativas respecto de resultados de la gestión de la entidad de manera periódica, así como el fortalecimiento de los canales de comunicación.*
- **Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones:** *que contempla espacios de diálogo e interacción con la ciudadanía y grupos de valor, a través de la realización de las siguientes actividades (...).*

En el elemento de Información, se incluyeron 2 actividades relacionadas con reportes referentes a la gestión de la entidad que fueron publicados a través del portal web, enlace de Transparencia y otros los canales de comunicación, como las redes sociales, en cumplimiento de la *Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*. Estas actividades tuvieron cumplimiento del 100%.

En el elemento de Diálogo, se contemplaron 6 actividades de las cuales 5 obtuvieron cumplimiento del 100% y una, referida a la audiencia pública, se modificó, por solicitud de la Dirección General, informando que ésta será realizada en el mes de marzo de 2023.

Dentro de las actividades llevadas a cabo, se destacan los Comités TAC, en relación con los cuales, de acuerdo con la información contenida en carpeta pública y en página web, durante el año 2022 se llevaron a cabo a nivel nacional 27 Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria, en los que se efectuó rendición de cuentas de 49 direcciones seccionales con la presencia de los directores y en algunos casos con acompañamiento de funcionarios del nivel central, así como la participación de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.

Los Comités TAC se convirtieron en un espacio central de interacción con la ciudadanía y partes interesadas, resultan propicios para el fortalecimiento del proceso de rendición de cuentas de la DIAN, a través de un diálogo directo con los grupos de valor. En estos se observó la revisión de compromisos del año anterior, el diálogo con la ciudadanía, respuesta a las inquietudes planteadas y el establecimiento de nuevos compromisos.

De acuerdo con lo establecido en la estrategia, se llevaron a cabo reuniones lideradas por la Dirección General y las direcciones de gestión, así como las direcciones seccionales, para tratar temas técnicos del quehacer de la entidad, siendo estos, escenarios de diálogo con la ciudadanía. De acuerdo con los datos registrados en el portal web de la DIAN con corte al mes de septiembre de 2022, se han realizado más de 1.300 eventos con la participación de directivos y los representantes de la ciudadanía y los sectores productivos del país.

La encuesta de la DIAN en la Urna de Cristal se publicó entre los días 5 al 21 de diciembre de 2022. Para la misma, por parte de la Oficina de Comunicaciones Institucionales, se desarrolló una parrilla de mensajes para la campaña y piezas gráficas, utilizada para la generación de publicidad en las redes sociales y en la intranet tanto por parte del Equipo de Urna de Cristal como por parte de la entidad.

## **COMPONENTE CUATRO. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En el PAAC 2022 se definieron 17 acciones centradas en el servicio al ciudadano que se ejecutaron en el 100%. Las actividades programadas y realizadas dan continuidad a la *Estrategia Para la Construcción de la Experiencia de Servicio*. Este componente está conformado por 4 subcomponentes, así:

### *Planeación estratégica del servicio al ciudadano*

Oficina de **Control Interno**

Carrera 8 N° 6C-38 piso 6º | PBX: (601) 7428973 - 3103158107

Código postal 111711

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

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

Este subcomponente se ejecutó a través de 5 actividades dentro de las que se destacan: la implementación de canales y mecanismos de servicio y cercanía al ciudadano con la puesta en servicio de nuevas funcionalidades en la APP DIAN, el desarrollo del plan de cultura de la contribución, el avances en la implementación de un nuevo sistema de PRQS, la generación de información relevante proveniente de temas recurrentes de las PQRS, que permiten mejoras en los diferentes procesos y la implementación de un Web Service que permite agilizar validaciones de vistos buenos y licencias de importación.

Igualmente se programó la implementación de un *Web Service entre DIAN y Mincit* en el cual la entidad realizó las actividades a su cargo, sin embargo, el proyecto se suspendió debido a la necesidad de legislación al respecto que sale de la competencia de la entidad.

#### *Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano*

En desarrollo de este subcomponente se realizó, durante el periodo de evaluación, la tercera capacitación a los funcionarios de la Subdirección de Registro y Control Aduanero en el tema “*protocolos de servicio en la atención a las consultas de obligados aduaneros y asignación de códigos*”, lo cual da un avance al subcomponente del 100%.

#### *Conocimiento al servicio de los ciudadanos*

Se compone de 8 actividades relacionadas con la comunicación directa con los ciudadanos y grupos de interés de la entidad, cuyo cumplimiento fue del 100%

Algunas actividades que se desarrollaron en este subcomponente son: Los encuentros Aduana – Empresa con la realización de dos capacitaciones en los meses de septiembre y octubre, los eventos conversacionales con los grandes contribuyentes a nivel nacional, así como, la generación de contenidos multimedia a través de un micrositio especializado para este segmento de los grupos de valor.

#### *Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana*

En el presente subcomponente se programaron 3 actividades. En desarrollo de estas se realizó la encuesta de percepción de cercanía al ciudadano, cuyo indicador de la percepción de la calidad general del servicio para el año 2022, fue

de 82,3 con nivel satisfactorio. Se aplicaron 11.266 encuestas a nivel nacional en 33 departamentos y 456 municipios.

Se continuó con la actividad de administración, seguimiento y control del servicio de agendamiento, ciclo de servicio y sistema de control de gestión Digiturno y la administración, seguimiento y control del canal telefónico y virtual a través del servicio del Contact Center.

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

La entidad incluyó 13 acciones en el componente de Transparencia y Acceso a la Información cuyo logro promedio en el año fue del 95%. Se desarrollaron temas de Transparencia Activa y Pasiva, monitoreo de accesos a la información, criterios diferenciales de accesibilidad e instrumentos de gestión de la información.

#### Transparencia Activa

En el ajuste efectuado al PAAC, como resultado de las observaciones de la Oficina de Control Interno, esta estrategia pasó a contener 7 actividades, que se cumplieron al 100%

Las actividades desarrolladas están relacionadas con la publicación en el portal web de conceptos jurídicos, publicación del PAA, la contratación (en SECOP) y datos de contratistas en SIGEP, aspecto este sobre el cual la Oficina de Control Interno efectúa una evaluación, confirmando la actualización mencionada y, por último, la publicación del PAAC en página web de la DIAN, así como sus avances en las noticias internas de la entidad.

#### Transparencia Pasiva

Consta de una actividad que se refiere a las campañas que promuevan la oportunidad y calidad en la gestión de las solicitudes ingresadas al SIE de PQSRD y presenta un avance del 100%. Esta actividad se desarrolla a nivel nacional.

Respecto de las PQSRD, en evaluación efectuada por la Oficina de Control Interno, correspondiente al primer semestre de 2022, se observó que, de las 72.104 solicitudes que ingresaron, se respondieron en oportunidad 69.576, que

corresponden al 96,5%, dando cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, en concordancia con la Ley 2207 de 2022, presentándose inoportunidad en el 3,5% de las peticiones ingresadas.

Por último, se observa que los resultados o productos de la actividad se publican en la página interna, con lo cual se omite información hacia la ciudadanía, incumpliendo precisamente, los preceptos de la Transparencia Activa.

### Monitoreo de Acceso a la información Pública

El plan actual contempla una actividad, que se desarrolló en el mes de diciembre, respecto del monitoreo al acceso a la información pública, correspondiente a los meses de enero a septiembre. En el mismo se informa la cantidad de trámites por cada categoría y se menciona, de manera general, su gestión.

### Criterio diferencial de accesibilidad

Se conforma de 2 actividades relacionadas con el acceso de usuarios en condiciones especiales o en situación de discapacidad.

En la primera de ellas con avance del 100%, referida a la contratación de una consultoría para la generación de capacidades para la atención de población en condición de discapacidad visual y auditiva, se cumplieron las actividades programadas para el año 2022.

En la segunda actividad, *adecuación de la infraestructura física de Puntos de Contacto en sedes de la DIAN*, con avance del 31%, la actividad fue modificada según cronograma de contratación, aplazando su finalización para el año 2023. Al respecto existe informe de avance de los puntos de contacto intervenidos durante la vigencia 2022.

Frente a este aspecto, la Oficina de Control Interno en desarrollo de sus auditorías de 2022, efectuó evaluación, en algunas direcciones seccionales, sobre el cumplimiento de criterios de la norma NTC 6047, reportando el estado y las recomendaciones del caso en cada uno de sus informes finales de auditoría.

### Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información

En esta estrategia se desarrollaron 2 actividades referidas a la seguridad de la información de la entidad, con cumplimiento del 100%.

Se actualizó y publicó el Inventario de Activos de Información en el portal web y se viene desarrollando una campaña tanto interna como externa a través de diferentes canales de comunicación, sobre seguridad de la información de la entidad.

Tal como lo ha manifestado esta oficina en sus informes, evaluado el micrositio de *Transparencia* de la entidad, se evidenció que hay enlaces que redireccionan a páginas web de otros entes públicos, como son los casos del “directorio de información de servidores públicos, contratistas y empleados de la DIAN”, que remite al portal del Departamento Administrativo de la Función Pública, y de "Protección de datos personales - Cumplimiento de principios y obligaciones del régimen general de protección de datos personales" que redirige a la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, para acceder a la información allí contenida, estos portales solicitan usuario y contraseña, situación que impide el acceso sin restricciones legales, el uso libre de la información y las búsquedas en su interior, como lo establece la Resolución 1519 de 2020. Al respecto, no se observan en el PAAC, acciones tendientes a garantizar la actualización permanente del sitio web de transparencia, generando el riesgo de su desactualización e incumplimiento de los preceptos establecidos en la Ley 1712 de 2014.

### **COMPONENTE SEIS. ACCIONES ADICIONALES.**

En el presente componente se llevaron a cabo 9 actividades relacionadas con el desarrollo de la política de integridad, con cumplimiento del 100%, tal como se observa en la matriz anexa de seguimiento.

El componente contiene desarrollos en cuanto al manejo de conflictos de interés y su estrategia de divulgación, el desarrollo del plan de gestión ética con la ejecución de actividades enmarcadas en los ejes organizacional, pedagógico y comunicativo, igualmente se desarrollaron actividades de formación de funcionarios tanto de fiscalización como de Policía Fiscal y Aduanera en temas de ética e integridad.

## CONCLUSIONES

- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la DIAN V4, para el año 2022, se conformó con 67 actividades y tuvo un cumplimiento promedio (según cálculos propios) del 95%, reflejando el compromiso de las diferentes dependencias responsables del desarrollo de las acciones programadas. Las actividades que, a la fecha de corte de la evaluación, no han finalizado tienen justificación en que fueron programadas o reformuladas para convertirse en acciones interanuales, por lo cual deberán ser contempladas en el plan 2023.
- Se observó que alrededor del 40% de los productos del PAAC no tienen publicación en el portal web de la DIAN, ésta se realiza en intranet o en SharePoint, afectando el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia de la Información, teniendo en cuenta que el plan está dirigido a la ciudadanía y al servicio de esta, por lo cual el 100% de sus productos deberían ser visibles a la misma.
- Bajo el esquema de líneas de defensa, la entidad da cumplimiento a su Política de Gestión de Riesgos, se han elaborado y se actualizan periódicamente las matrices de riesgos. Igualmente, se cuenta con procedimientos que incluyen controles, lo cual permite estandarización de las actividades a nivel nacional. Aun así, a través de las verificaciones de tercera línea y de entes de control se han observado deficiencias en las actividades de monitoreo, en especial de la primera línea de defensa.
- La implementación de los trámites establecidos en la estrategia de racionalización permite generar beneficios a la ciudadanía tales como, disminución en los tiempos y costos, gestionar solicitudes mediante medios tecnológicos, eliminación de presentación de documentos físicos, entre otros, lo anterior viabiliza un acercamiento entre la ciudadanía y los servicios que presta la DIAN.
- Se evidencia la racionalización y mejoramiento de los trámites de la entidad, a partir del cumplimiento de las mejoras que se habían propuesto para la vigencia y que fueron registradas en la plataforma SUIT con fecha de finalización 31 de diciembre de 2022.
- La entidad tuvo contacto directo con la ciudadanía a través de espacios de diálogo y se destaca especialmente la realización de los Comités TAC, con la rendición de cuentas de la gestión de la entidad por regiones.

- El PAAC DIAN refleja el interés de la entidad en el fortalecimiento del servicio al ciudadano, generando cada vez más acciones de acercamiento y facilitación de las condiciones que permitan el cumplimiento de las obligaciones. Adicionalmente, la entidad se preocupa por conocer de la percepción de los diferentes usuarios, con el fin de desarrollar las mejoras que sean necesarias.
- La entidad da cumplimiento a la publicación de la información establecida mediante Ley 1712 de 2014, respecto de la transparencia en la gestión. Da cumplimiento a cada uno de los ítems establecidos en la norma, sin embargo, en evaluaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno se han observado deficiencias en la actualización de datos y en algunos enlaces que no conducen a la información anunciada.
- Se ha dado impulso al desarrollo de acciones relacionadas con la Política de Integridad de la entidad, a través de actividades informativas del manejo de conflictos de interés, aprobación de una guía para el mismo tema, capacitaciones puntuales para sobre temas de ética y el desarrollo del Plan de Gestión Ética de la entidad, todo en procura del mejoramiento y mantenimiento de la ética y transparencia de los funcionarios de la entidad.

## RECOMENDACIONES

- Teniendo en cuenta la finalidad del PAAC, el cual se trata de un instrumento de información dirigido a la ciudadanía, se recomienda publicar los productos resultado de las acciones implementadas en el portal web de la entidad, para que puedan ser consultados por la ciudadana, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 de Transparencia de la Información. En caso de que el producto sea considerado clasificado o reservado, esto deberá estar contemplado en las normas que así lo indiquen y elaborar documentos consultables sobre el resultado de las actividades.
- Reforzar las acciones de monitoreo desde la primera línea de defensa, respecto de los controles diseñados para el mejoramiento de la gestión de riesgos, por parte de los responsables de los procesos. Verificar que las matrices de riesgos se encuentren actualizadas de acuerdo con los cambios normativos y procedimentales y su correspondiente correlación con los procedimientos institucionales.

- Dar continuidad a la implementación de la estrategia de racionalización de trámites, en aquellas actividades que fueron programadas de manera interanual.
- Aprovechar los espacios de diálogo generados a través de los Comités TAC, reforzando los mismos y estandarizar unos temas mínimos a ser tratados por cada uno de los directores responsables del cada comité.
- Incluir en el plan, actividades a cargo de los responsables de los diferentes activos de información, respecto de la actualización y mantenimiento del sitio de “Transparencia” del portal web, en atención y cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.

### ***Original firmado***

**Enrique Castiblanco Bedoya**  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo 1: Formato de seguimiento de actividades.  
Elaboración: Edison Fabian Estupiñan Meneses y Omar Iván Colmenares Murcia  
Revisión: Enrique Castiblanco Bedoya - Jefe Oficina Control Interno



SERVICIO AL CIUDADANO									
Subcomponente	No.	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Avance	Observaciones	URL Publicación
Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1	Implementación de canales y mecanismos de servicio y cercanía al ciudadano	8 actividades del plan de implementación	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	3/01/2022	30/11/22	100%	<p>APP DIAN (fase I,II,III y IV) se realizó el despliegue en producción de la segunda versión del Servicio de Actualización RUT por medio de la APP. En este aplicativo los usuarios, tanto personas naturales como jurídicas, no solo podrán actualizar los datos de ubicación (teléfono y correo electrónico), podrán también realizar cambios de todos los datos de ubicación, actividades económicas e inclusión de responsabilidades contenidos en la primera hoja de RUT, si los contribuyentes requieren realizar actualización de las hojas restantes deberán realizar dicho proceso por la WEB, sin embargo, encontrarán un borrador con los cambios que realizaron por la APP.</p> <p>Efectuar acompañamiento y supervisión a la consultoría para transformar la experiencia del cliente en la DIAN a nivel nacional. En cuanto a esta actividad durante este periodo se realizó publicación del aviso de convocatoria teniendo como resultado 23 empresas interesadas en participar en este proceso. A partir del 28 de noviembre, se revisaron las manifestaciones de interés por parte del comité evaluador y se conformó la lista corta con ocho firmas que cumplieron los criterios establecidos en el aviso de convocatoria.</p> <p>Actualizar y mejorar la funcionalidad de las ramas cognitivas actuales del chatbot institucional: Se actualizaron las ramas existentes en relación con ajuste a lenguaje claro, forma y estructura.</p> <p>Desarrollar nuevos esquemas de atención cognitiva y/o predefinida para los procedimientos de Inscripción RUT y Devoluciones. (Sujeta a viabilidad presupuestal nueva orden de compra): No se ejecutó por viabilidad contractual y presupuestal.</p> <p>Mantener la Red Nacional de Quioscos de autogestión, bajo el esquema actual de atriles y agentes (Sujeta a viabilidad presupuestal nueva orden de compra): Durante el año 2022 se mantuvo la operación de 31 quioscos</p>	<p>Abecé APP DIAN</p> <p>Abecé-App-DIAN.pdf</p> <p>Supuesto Virtual/Planes de Autogestión (dian.gov.co)</p> <p>https://portalbo.informacion.com.co/31977/TercChatBot/Test?Campnaalid=8F04151596&amp;formId=5a55wms</p> <p>Fondo DIAN / PAFMD - 064- CF-SBCC-21 Modelo de Servicio</p> <p>Amdamiento Web V2 1.1.0 (dian.gov.co)</p>
	2	Cumplimiento al Plan de Cultura de la Contribución	60000 personas impactadas	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	1/03/2022	30/11/22	100%	<p>5994053 ciudadanos impactados.</p> <p>Se presenta sobrecumplimiento de la meta, jalonado principalmente por el crecimiento de la estrategia LPN (lo público es nuestro).</p>	<p>https://diancolombia.sharepoint.com/:v/As/Sub-Serv-Ciud-Asun-Tribu/EV11UwGd9HrSiRfR7Yv0BzSnrNwChbqBtNellIQ?ewVR0Ar</p>
	3	Acompañamiento en el desarrollo del módulo de POSR en el Nuevo Sistema de Gestión tributaria del proyecto de modernización de la DIAN y/o los ajustes que correspondan del actual sistema de POSRD	Realizar el 100% de la actividades requeridas para el desarrollo del módulo de POSR en el Nuevo Sistema de Gestión tributaria del proyecto de modernización de la DIAN y/o los ajustes que correspondan del actual sistema de POSRD	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	1/03/2022	30/11/22	97%	<p>1. En cuanto al avance del piloto Dyn 365 se estableció como fecha de salida a producción el 27 de enero de 2022, se realizó la gestión para la asignación de los 2.500 roles para funcionarios de la DIAN y se realizan semanalmente seguimientos sobre el avance de acuerdo al cronograma acordado y aprobado</p> <p>2. Se ajustó cronograma de acuerdo a requerimientos del área de Tecnología.</p> <p>3. Se capacitó a 102 funcionarios, se realizaron talleres y se determinó que ellos serían los replicadores a nivel nacional.</p> <p>4. Se realizó la entrega de los manuales por parte del proveedor.</p>	<p>https://diancolombia.sharepoint.com/:v/As/Sub-Serv-Ciud-Asun-Tribu/EV11UwGd9HrSiRfR7Yv0BzSnrNwChbqBtNellIQ?ewVR0Ar</p>
	4	Generar información recurrente que propicie acciones de mejora por parte de las áreas.	Realizar el 100% de los informes programados	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	3/01/2022	30/11/22	100%	<p>A efectos de que se generen las acciones de mejora de responsabilidad de las áreas identificadas a partir de los temas recurrentes y en pro de mejorar sus procesos para fortalecer su relacionamiento con el ciudadano mediante la entrega de servicios y productos que aumenten la satisfacción, se analizaron los temas recurrentes correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo y abril 2022; identificando que aún persiste solicitudes de los usuarios en relación con inconvenientes que dificultan el cumplimiento de sus deberes formales por situaciones relacionadas con Factura Electrónica y desempeño de los sistemas de la DIAN para trámites virtuales. Se entregaron éstos insumos para la generación de acciones a Factura Electrónica y el área de Tecnología.</p> <p>Durante el mes de noviembre se realizó seguimiento por parte de la Coordinación (Correos electrónicos).</p> <p>En diciembre las subdirecciones de Factura Electrónica y Soluciones y Desarrollos, remitieron la información relacionada con el cumplimiento de las acciones de mejora realizadas por las respectivas áreas ellas y se procedió a realizar el informe final</p>	<p>https://diancolombia.sharepoint.com/:v/As/Sub-Serv-Ciud-Asun-Tribu/EV11UwGd9HrSiRfR7Yv0BzSnrNwChbqBtNellIQ?ewVR0Ar</p>
Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	5	1-Web service entre DIAN-VUCE que permita validar documentos soporte Vistos buenos y Registro de importación. Entraron a pruebas las primeras subpartidas con SIC 2-Web Service entre DIAN y Mincit basado en el Web Service DIAN- Zona Franca y DIAN-	2 Servicios de intercambio de información con Entidades del Gobierno Nacional como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior -VUCE	Subdirección Operación Aduanera	1/02/2022	30/12/2022	100%	<p>1-Web service entre DIAN- VUCE que permita validar documentos soporte Vistos buenos y Registro de importación. Entraron a pruebas las primeras subpartidas con SIC. La validación de documentos soporte Registro y/o Licencia de importación y Visto Buenos de la "SIC" a través del Web Service DIAN - VUCE, se encuentra en el 100%.</p> <p>2- Web Service entre DIAN y Mincit basado en el Web Service DIAN- Zona Franca y DIAN: El web service entre la DIAN y Mincit, se inició de acuerdo a los requerimientos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, para lo cual la Subdirección de Operación Aduanera radió el FT-SI-2206 estableciendo los requerimientos de la información, posterior a ello se inició con el desarrollo de dicho servicio por el área de tecnología, no obstante, el área de tecnología DIAN informó que el convenio de cooperación No. 506 (Marzo legal que permite trasladar información entre la DIAN y MINCIT) no facultaba a la DIAN para suministrar la información de las zonas francas, en tal sentido, se le solicitó a MINGOT que radicara la modificación de dicho convenio, con el fin que tecnología de la DIAN pudiera autorizar su desarrollo. Sin embargo, la Subdirección de Operación Aduanera realizó el trámite que le correspondía para que el proyecto se pusiera en marcha, y por temas legales ajenos a sus competencias, el proyecto se encuentra suspenso.</p>	
	6	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en los canales de atención de la Subdirección de Registro y Control Aduanero para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	3 Capacitaciones a los funcionarios de la Subdirección en protocolos de atención al ciudadano. Ajustar los protocolos de procedimientos de atención al ciudadano de la DIAN y la cartilla de atención al ciudadano	Subdirección de Registro y Control Aduanero	17/01/2022	31/12/22	100%	<p>El 14 de octubre de 2022 se realizó tercera capacitación dirigida a los funcionarios de la Subdirección de Registro y Control Aduanero, sobre PROTOCOLOS DE SERVICIO EN LA ATENCION A LAS CONSULTAS DE OBLIGADOS ADUANEROS Y ASIGNACION DE CODIGOS, con asistencia de aproximadamente 50 personas</p>	<p>Evidencias: Listado de asistencia, presentación. Los documentos reposan en los archivos de la Subdirección.</p>
7	Ejecutar campañas orientadas al mejoramiento de la calidad de la información contenida en el RUT, para incentivar el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los grupos de valor de la Entidad	Campaña depuración del RUT a partir de información de cámaras de comercio (cancelaciones de oficio)	Subdirección Administración del RUT	1/02/2022	31/07/22	100%	<p>Se culminó en el mes de julio de 2022 este segmento de la campaña con la cancelación de oficio del RUT de 18.703 sociedades reportadas como canceladas por la Cámara de Comercio entre 1980 y 2009. La oficina de control interno verificó las evidencias de cumplimiento</p>	<p>https://diancolombia.sharepoint.com/:v/As/Sub-Admin-RUT/EofFmxZV21Mk4ZUJfESQDQpcvRb9rNq41No7E65w7e=M8HxH</p>	
		Campaña de actualización segmentada de la información del RUT	Subdirección Administración del RUT	1/02/2022	30/11/22	101%	<p>Se realizan las siguientes actualizaciones</p> <p>Maivas personas fallidas reportadas por la Registraduría Nacional del Estado Civil.</p> <p>Actualización masiva Actividad Económica 0020 pensionados.</p> <p>Inscripciones a través del servicio virtual del RUT por autogestión.</p> <p>Inscripciones a través del servicio virtual del RUT por autogestión con inconsistencias</p>	<p>https://diancolombia.sharepoint.com/:v/As/Sub-Admin-RUT/EofFmxZV21Mk4ZUJfESQDQpcvRb9rNq41No7E65w7e=M8HxH</p>	
8	Encuentros Aduana - Empresa	Realizar 4 encuentros aduana empresa	Dirección de Gestión de Aduanas	1/01/2022	31/12/22	100%	<p>Realización de los siguientes encuentros aduana-empresa:</p> <p><b>Marzo 2 de 2022.</b> Comité jurídico con participación de Analídez, 23 asistentes, virtual. Resultados: Participó la Subdirección de Registro y Control Aduanero, con la asistencia e intervención de los doctores Cesar Augusto Mozo Morales y Margarita María Ramírez Barragan, se contó con la participación de los afiliados a Analídez como gremio. En dicho encuentro, la Subdirección de Registro y Control Aduanero quedó con el compromiso de enviar paso a paso de las actividades a realizar previo a la solicitud del trámite de asignación de cuenta como delegado de cuenta de un USUARIO ADUANERO CON TRÁMITE SIMPLIFICADO (se adjunta correo).</p> <p><b>Junio 15 de 2022.</b> Creación de cuentas SYGA, 229 asistentes. Virtual. Resultado: Presentación Beneficios del UTS por Cesar Mozo Morales Presentación Creación de Cuentas SYGA por Carlos Talero Hernandez.</p> <p><b>Septiembre 27 de 2022.</b> Garantías Globales para amparar obligaciones aduaneras, 246 asistentes, virtual. Resultados: Se respondieron preguntas e inquietudes sobre el tema, en especial con el SI Garantías y los tipos de garantías según la Resolución nro. 55 de 2021.</p> <p><b>Octubre 18 de 2022.</b> Exportadores autorizados, 29 asistentes, virtual. Resultado: Se dio capacitación sobre garantías globales para usuarios operadores de zonas francas. Se resolvieron inquietudes, se realizó encuesta de satisfacción.</p>		
		Encuestas mensuales específicamente a los usuarios aduaneros que hayan solicitado una aclaración a las respuestas dadas por la Subdirección de Registro y Control Aduanero a las consultas del usuario, para identificar los temas, aspectos y términos que generan confusión. Reunión trimestral para socializar los aspectos y términos a aclarar y ajustar los textos de respuesta.	Subdirección de Registro y Control Aduanero	17/01/2022	31/12/2022	100%	<p>En el periodo septiembre a diciembre, se realizaron 2 encuestas para dos usuarios (Oleoducto Central y MPS Mayorista de Colombia), quienes requirieron aclaraciones a las respuestas emitidas por la Coordinación de Sustanciación. En el mismo periodo la Coordinación de Secretaría y Servicio al Usuario Aduanero, sobre las respuestas dadas a consultas no fueron objeto de aclaración, por lo tanto no fue necesario realizar la encuesta.</p> <p>Se realizó retroalimentación el 29 de diciembre de 2022 a los funcionarios de la Coordinación de Secretaría y Servicio al Usuario Aduanero, sobre la calidad en las respuestas de POSR emitidas a los usuarios aduaneros</p>	<p>Evidencias:</p> <p>Encuesta aplicada, listado de diligenciamiento y respuestas emitidas por los usuarios a la encuesta.</p> <p>Listado de asistencia, resumen temas tratados con formato verificado</p>	







Anexo 1 Matriz de Seguimiento PAAC ene - dic 2022

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES											
Número	Nombre	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Porcentaje de avance	
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	Actualmente para la generación de RUT a empresarios obligados a inscripción en Cámara de Comercio, debe realizarse una pre inscripción (Datos de hoja 1 del RUT) la cual es formalizada a través del servicio web dispuesto con Cámaras de Comercio. Quienes a su vez envían toda la información de las hojas 2 a la 7 a través del servicio mencionado	Se eliminará el paso de generación del PRE RUT, de manera que los empresarios podrán obtener su RUT con la información suministrada para la creación de empresa en Cámaras de Comercio	Disminución de tiempos en la creación de empresa, específicamente en la obtención del NIT.	Tecnológica	Optimización del aplicativo	01/01/2021	30/04/2022	SGAC RUT	100%	
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	Actualmente la inscripción en el RUT de Consorcios y uniones temporales debe realizarse de manera asistida ante un funcionario DIAN, previo agendamiento y disponibilidad de citas, generando tiempos de espera que exceden los compromisos contractuales para los que fueron constituidos.	Se realizará la solicitud de inscripción virtual en el RUT por autogestión, de los consorcios y uniones temporales.	- Mejorar la prestación del servicio en tiempo y oportunidad para este segmento de clientes. - Generar en el cliente externo conocimiento y apropiación de las normas que regulan este segmento. - Disminuir la demanda en el agendamiento ocasionada por este tipo de clientes.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	1/01/2022	31/12/2024	Subdirección Administración del RUT	20%	
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	Actualmente la inscripción en el RUT de Consorcios y uniones temporales debe realizarse de manera asistida ante un funcionario DIAN, previo agendamiento y disponibilidad de citas, generando tiempos de espera que exceden los compromisos contractuales para los que fueron constituidos.	Se realizará la solicitud de inscripción virtual en el RUT por autogestión, de los consorcios y uniones temporales.	- Mejorar la prestación del servicio en tiempo y oportunidad para este segmento de clientes. - Generar en el cliente externo conocimiento y apropiación de las normas que regulan este segmento. - Disminuir la demanda en el agendamiento ocasionada por este tipo de clientes.	Tecnológica	Trámite total en línea	1/01/2022	31/12/2024	Subdirección Administración del RUT	20%	
17.068	Certificado de no Infractor o Reporte de Antecedentes Administrativos Aduaneros	Se expide certificado y se envía por vía correo electrónico, correo certificado, correo normal, presencial. Ya se encuentran en producción reportes que se requieren para remitir al Banco de la República, UIAF.	Para robustecer la estructura actual del INFAD, se desarrollaran el año 2021, los requerimientos de Cargar, reparar, reasignar, modificar, anular, inactivar los Actos Administrativos Ejecutoriados, con las sanciones a los infractores.	Permitirá articular de manera ágil los procesos de captura de los actos administrativos ejecutoriados de las sanciones a los infractores, que se generan desde el nivel seccional, así mismo, controlar desde el nivel central el panorama nacional en materia de infracciones. Permitir que se racionalice el trabajo efectuado en el nivel central, permitiendo consultas masivas por las partes interesadas, de manera ágil y en tiempo real.	Tecnológica	Optimización del aplicativo	1/01/2021	31/07/2022	SGTIT SGFA	100%	
22.714	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	Actualmente este trámite se atiende mediante agendamiento de citas, solo en la ciudad de Bogotá. En las demás ciudades el proceso se hace de manera presencial sin agendamiento, por correo o a través del sistema de PQRS. No existe homogeneidad en el ciclo de servicio. A nivel nacional no se ha definido un ciclo organizado de servicio que permita atender estas solicitudes previo agendamiento, tanto por el canal presencial como por videoatención.	Establecer un ciclo de servicio basado en Agendamiento a nivel nacional, mediante el cual, por videoatención y, o a través del canal presencial se atiendan estas solicitudes de manera homogénea, con oferta pública de citas y cumplimiento de niveles de servicio para la disponibilidad de citas, los tiempos de atención y las cuotas diarias de productividad.	Recibir un servicio estandarizado y homogéneo a nivel nacional para el trámite en cuestión	Administrativa	Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos	1/03/2022	31/12/2022	Subdirección de Recaudo. Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	100%	
22.874	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Actualmente la solicitud de facilidad de pago se realiza a través de los buzones virtuales de correspondencia, sin la relación de la información y requisitos requeridos para el análisis de la misma, generando reprocesos y demoras en las actividades establecidas en el procedimiento	Modificación del procedimiento, creación de herramienta tecnológica con el NSGT	Mejorar la prestación del servicio en tiempo y oportunidad para los deudores morosos, facilitar el análisis y otorgamiento de las facilidades de pago	Administrativa	Aumento de medios de pago - corresponsal bancario	1/03/2022	31/08/2025	Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo	20%	
22.874	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Actualmente este trámite se atiende mediante agendamiento de citas, solo en la ciudad de Bogotá, de manera telefónica y, o presencial mediante citas de información cobranzas. En las demás ciudades el proceso se hace de manera presencial sin agendamiento, por correo o a través del sistema de PQRS. No existe homogeneidad en el ciclo de servicio. A nivel nacional no se ha definido un ciclo organizado de servicio que permita atender estas solicitudes previo agendamiento, tanto por el canal presencial como por videoatención.	Establecer un ciclo de servicio basado en Agendamiento a nivel nacional, mediante el cual, por videoatención y, o a través del canal presencial se atiendan estas solicitudes de manera homogénea, con oferta pública de citas y cumplimiento de niveles de servicio para la disponibilidad de citas, los tiempos de atención y las cuotas diarias de productividad.	Recibir un servicio estandarizado y homogéneo a nivel nacional para el trámite en cuestión. Definición ciclo de servicio y creación agenda nacional para la creación de facilidades de Pago.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	1/03/2022	31/12/2022	Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo. Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	100%	
299	Entregas Urgentes	Las seccionales exigen la carta de ubicación de la mercancía y algunas veces la inspección sale física lo que demora un proceso que puede ser ágil. La inspección se debe realizar documental para la finalización de la entrega urgente.	Ajustar las validaciones en sistema para selectividad documental en todos los casos; incorporar el documento manual al sistema.	Eliminación de documentos.	Tecnológica	Optimización del aplicativo	01/01/2021	31/12/2022	DGA SGOA	100%	
328	Importación	Deficiencias y demoras en la verificación de pago de tributos aduaneros, (especialmente en tráfico postal, como modalidad de importación)	Ajuste al sistema informático que permita generar reportes para facilitar el control del pago de los tributos aduaneros de manera mas ágil y eficiente.	Control eficiente de pagos de tributos.	Tecnológica	Optimización del aplicativo	01/02/2021	31/12/2022	DGA SGCE	100%	
328	Importación	El sistema SYGA no permite presentar declaración de importación posterior por dirección seccional diferente	Ajustar el sistema SYGA para que permita que una declaración de importación posterior, esto es precedida de otra declaración pueda ser presentada por dirección seccional diferente	Permitir presentar declaración anticipada bajo la modalidad transformación y ensable. Reducir tiempos del proceso de nacionalización y costos al usuario	Tecnológica	Interoperabilidad interna	15/01/2022	31/12/2022	Subdirección de Servicio y Facilitación al Comercio Exterior	100%	
329	Devolución de IVA a turistas extranjeros	El trámite es totalmente manual. El solicitante debe radicar la solicitud en el puerto o aeropuerto adjuntando fotocopia de documentos y diligenciando manualmente el formato de solicitud de devolución. Verificación de requisitos en forma manual	Trámite totalmente en línea. Disponibilidad permanente para gestionar la solicitud. Eliminación de documentos físicos. Disminución de tiempo de devolución. Ampliación de la lista de bienes que dan derecho a la devolución.	Disminución de tiempo y costos para radicar la solicitud de devolución. Mayor posibilidad de acceder al beneficio. Facilidad para gestionar la solicitud. uso de medios tecnológicos. Información sobre el trámite	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	1/01/2022	31/12/2022	Subdirección de Devoluciones DGIT	100%	
329	Devolución de IVA a turistas extranjeros	El trámite es totalmente manual. El solicitante debe radicar la solicitud en el puerto o aeropuerto adjuntando fotocopia de documentos y diligenciando manualmente el formulario de solicitud de devolución. Verificación de requisitos en forma manual	Ajustes según decreto que reglamenta la devolución automática de saldos a favor. Trámite totalmente en línea. Disponibilidad permanente para gestionar la solicitud. Eliminación de documentos físicos. Disminución del tiempo de devolución. Ampliación de la lista de bienes que dan derecho a la devolución	Disminución de tiempo y costos para elaborar la solicitud de devolución. Mayor posibilidad de acceder al beneficio. Facilidad para gestionar la solicitud. Uso de medios tecnológicos.	Administrativa	Eliminación de documentos	1/01/2022	31/12/2022	Subdirección de Devoluciones	100%	

Anexo 1 Matriz de Seguimiento PAAC ene - dic 2022

Número	Nombre	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Porcentaje de avance
4.076	Diligenciamiento, presentación y pago de declaraciones tributarias.	A 30 de octubre de 2021: El 18% de declaraciones y el 33% de los Recibos Oficiales de Pago (F490) se entregan en documento físico a la DIAN	Implementar acciones para disminuir los formularios físicos presentados a las entidades recaudadoras para la declaración y pago de impuestos. Eliminar las declaraciones litográficas del formulario 210 Disminuir en 10% la cantidad de documentos físicos entregados a la DIAN 1. Eliminación del formulario 210 en el Servicio de diligenciamiento por usuario no registrado 2. Eliminación exigencia de la copia del formulario 490 de doble código de barras para entrega a la DIAN. 3. Fomentar cultura de pago de impuestos a través de servicios informáticos.	1. Disminución de costos en papelería, en impresión y desplazamiento 2. Optimización del espacio destinado al archivo de los documentos físicos trasladado por las EAR a las Direcciones Seccionales 3. Disminución de las posibles extemporaneidades en la entrega de los documentos físicos por parte de las Entidades Autorizadas para Recaudar. 4. Disminución de la carga operativa en las áreas de Documentación y/o archivo de las Direcciones Seccionales de DIAN 5. Disminución de los costos operativos asociados al procesamiento de documentos a cargo de las Entidades Recaudadoras	Tecnológica	Optimización del aplicativo	1/01/2022	31/12/2023	Subdirección de Recaudo Subdirección de Servicio al Ciudadano en asuntos tributarios	100%
56.474	Resoluciones anticipadas en materia de clasificación arancelaria	La subdirección Técnica Aduanera, no cuenta con una herramienta que apoye el estudio técnico y el trámite de las solicitudes de resoluciones anticipadas y clasificación arancelaria, a través de la generación de actos administrativos y oficios pertinentes al flujo particular de cada solicitud.	SARP comporta beneficios en términos de agilidad en el proceso de clasificación arancelaria, mejor interlucación entre usuarios y funcionarios, reducción de tiempos seguridad jurídica y técnica	Ágil, funcional y amigable para el usuario. Gestionar y generar el acto administrativo debidamente notificado de las siguientes solicitudes: • Resoluciones de Clasificación Arancelaria a petición de cualquier interesado • Resolución Anticipada de Clasificación Arancelaria • Resolución Anticipada de Aplicación de Criterios de origen • Resolución Anticipada de Aplicación de criterios de Valoración Aduanera Generar Resoluciones de oficio que unifiquen criterios en los temas técnicos competencia de la entidad Mejorar la gestión, oportunidad y disponibilidad de la información en materia de Resoluciones Anticipadas y Clasificación Arancelaria	Tecnológica	Optimización del aplicativo	1/01/2022	31/12/2022	Subdirección Técnica Aduanera - Coordinación de Clasificación Arancelaria	100%
62.456	Resoluciones anticipadas de origen	La subdirección Técnica Aduanera, no cuenta con una herramienta que apoye el estudio técnico y el trámite de las solicitudes de resoluciones anticipadas y clasificación arancelaria, a través de la generación de actos administrativos y oficios pertinentes al flujo particular de cada solicitud.	Nuevo aplicativo para el usuario El sistema debe permitir al usuario externo durante el tiempo que se resuelva su solicitud, interactuar con los funcionarios responsables de gestionarla, enviar respuestas, adjuntar documentos adicionales que se requieran y adelantar seguimientos para verificar sus estados, según sea el caso. Proveer una funcionalidad que permita al funcionario Verificador, validar los documentos soporte necesarios para iniciar con el estudio de una solicitud. Proveer la funcionalidad a realizar para la gestión de las solicitudes radicadas, por parte de los funcionarios analistas, revisor y jefe de la Subdirección de Gestión de Técnica Aduanera, requiriendo, profiriendo, comunicando y notificando a través del SIE las actuaciones respectivas.	Ágil, funcional y amigable para el usuario. Gestionar y generar el acto administrativo debidamente notificado de las siguientes solicitudes: • Resoluciones de Clasificación Arancelaria a petición de cualquier interesado • Resolución Anticipada de Clasificación Arancelaria • Resolución Anticipada de Aplicación de Criterios de origen • Resolución Anticipada de Aplicación de criterios de Valoración Aduanera Generar Resoluciones de oficio que unifiquen criterios en los temas técnicos competencia de la entidad Mejorar la gestión, oportunidad y disponibilidad de la información en materia de Resoluciones Anticipadas y Clasificación Arancelaria	Tecnológica	Optimización del aplicativo	1/01/2022	31/12/2022	Subdirección Técnica Aduanera - Coordinación Servicio de Origen	100%
62.458	Resoluciones anticipadas sobre aplicación de criterios de valoración aduanera	La subdirección Técnica Aduanera, no cuenta con una herramienta que apoye el estudio técnico y el trámite de las solicitudes de resoluciones anticipadas y clasificación arancelaria, a través de la generación de actos administrativos y oficios pertinentes al flujo particular de cada solicitud.	Nuevo aplicativo para el usuario El sistema debe permitir al usuario externo durante el tiempo que se resuelva su solicitud, interactuar con los funcionarios responsables de gestionarla, enviar respuestas, adjuntar documentos adicionales que se requieran y adelantar seguimientos para verificar sus estados, según sea el caso. Proveer una funcionalidad que permita al funcionario Verificador, validar los documentos soporte necesarios para iniciar con el estudio de una solicitud. Proveer la funcionalidad a realizar para la gestión de las solicitudes radicadas, por parte de los funcionarios analistas, revisor y jefe de la Subdirección de Gestión de Técnica Aduanera, requiriendo, profiriendo, comunicando y notificando a través del SIE las actuaciones respectivas.	Ágil, funcional y amigable para el usuario. Gestionar y generar el acto administrativo debidamente notificado de las siguientes solicitudes: • Resoluciones de Clasificación Arancelaria a petición de cualquier interesado • Resolución Anticipada de Clasificación Arancelaria • Resolución Anticipada de Aplicación de Criterios de origen • Resolución Anticipada de Aplicación de criterios de Valoración Aduanera Generar Resoluciones de oficio que unifiquen criterios en los temas técnicos competencia de la entidad Mejorar la gestión, oportunidad y disponibilidad de la información en materia de Resoluciones Anticipadas y Clasificación Arancelaria	Tecnológica	Optimización del aplicativo	1/01/2022	31/12/2022	Subdirección Técnica Aduanera - Coordinación Valoración Aduanera	100%

Fuente: Reporte de las dependencias responsables de las actividades. Consulta portales WEB DIAN en INTRANET enero 2023

Seguimiento: Oficina de Control Interno - DIAN - enero 2023