

OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME GERENCIAL

SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – DIAN

PERIODO ENERO – DICIEMBRE DE 2023

La Oficina de Control Interno - OCI, en desarrollo del rol de Evaluación y Seguimiento, y de acuerdo con lo establecido en el marco normativo relacionado a continuación, realizó seguimiento al avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)¹, para el período enero – diciembre de 2023, teniendo como resultado la elaboración del *formato de seguimiento* propuesto en la cartilla “*Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”².

Marco Normativo

- Ley 1474 de 2011 “*Estatuto Anticorrupción*”.
- Ley 2195 de 2022.
- Decreto 124 de 2016.
- Decreto 1499 de 2017 - Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Decreto 2106 de 2019
- Circular Externa 100-020 del 10 de diciembre de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

Fuentes de Información

- Información reportada por las dependencias responsables
- Portal WEB DIAN
- Portal Diannet
- Carpetas electrónicas institucionales (SharePoint)

Con este informe, la OCI contribuye a la evaluación del nivel de desarrollo de las dimensiones de: Control Interno, Gestión con valores para resultados e Información y Comunicación del MIPG, así como a la gestión lograda dentro de la Planeación Estratégica 2023 de la entidad, en particular de los objetivos del componente Transparencia y Cercanía al Ciudadano, así:

¹ Ver Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado en portal web - <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvalInstitucional/9.1%20PAAC%202023%20V2.xlsx>

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

- Posicionar a la DIAN como una entidad cercana, ágil y eficiente frente a sus grupos de valor e interés.
- Ser un referente en materia de trámites y servicios digitales.

GENERALIDADES

Las generalidades del plan se evaluaron en el informe correspondiente al primer cuatrimestre de 2023.

El plan ha sido modificado a lo largo del año y actualmente se encuentra es su versión 5, con 65 actividades distribuidas en los 6 componentes y puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvalInstitucional/Plan-Anticorrupcion-vigencia-2023-Vr5.xlsx>

SEGUIMIENTO A LOS COMPONENTES DEL PAAC

La Oficina de Control Interno efectúa seguimiento al cumplimiento del PAAC, elaborando un informe cuatrimestral, correspondiendo este informe al tercer cuatrimestre del año 2023.

El avance de las 65 actividades programadas en el PAAC 2023 se refleja en la matriz de seguimiento anexa, 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, como se resume en la siguiente tabla:

Tabla No. 1. Componentes PAAC

Componente	Actividades	Cumplimiento a 31/12/2023
Gestión de riesgos	3	100%
Racionalización de trámites	6	92%
Rendición de cuentas	11	100%
Servicio al ciudadano	14	100%
Transparencia	16	100%
Adicionales	15	100%
Total Actividades	65	99%

Fuente: Matriz de seguimiento PAAC 2023
Elaboró: Oficina de Control Interno

Oficina de Control Interno

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

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

Este componente contempló 3 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.

Como primera actividad, se actualizaron los mapas de riesgos por parte de los responsables de primera línea de defensa, que se mantienen publicados para consulta de los funcionarios, con el apoyo metodológico de la Subdirección de Procesos, en desarrollo de la segunda línea de defensa. Los mapas contienen los riesgos estratégicos, operacionales y de corrupción. Estos últimos fueron actualizados acorde con la metodología propuesta por el DAFP.

Respecto de la actividad 2, se aplicó una encuesta de percepción interna sobre el nivel de comprensión y apropiación de los riesgos de corrupción identificados en la entidad y sus controles asociados, con la que se concluyó que *“los riesgos de corrupción y sus controles, son ampliamente conocidos en la Entidad por parte de los servidores públicos en el nivel local y nivel central, sin embargo, se deben fortalecer la suficiencia de los controles definidos para tales riesgos”*³

Como tercera actividad, se elaboraron y presentaron ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno los informes consolidados de gestión de riesgos, elaborados a partir de los reportes efectuados por todas las dependencias de la entidad a nivel nacional.

Adicionalmente, en el año 2023, la DIAN actualizó la Política de Gestión de Riesgos que incluye la declaración, compromiso y lineamientos integrales frente a la gestión de los riesgos institucionales en todos los niveles de su operación, así mismo se define la metodología y niveles de aceptación del riesgo de acuerdo con tipo de riesgo, términos y definiciones.

En materia de evaluación independiente, en desarrollo del 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 6 auditorías internas, 28 informes de ley y 3 acciones de control, mediante los cuales evaluó la gestión de riesgos; en desarrollo de esos ejercicios se observaron algunas oportunidades de mejora que se comunicaron a los responsables de cada proceso, entre las cuales se mencionan:

³ Informe de resultados de encuesta - riesgos de corrupción. DIAN

- Deficiencias en autocontrol, supervisión y monitoreo por parte de la primera línea de defensa respecto de actuaciones de cobro coactivo, procesamiento de documentos en los sistemas de información, validación de requisitos de habilitación de depósitos privados y autorización de agencias de aduanas, así como desactualización de los procedimientos de notificación, comunicación y/o publicación, que pueden afectar el funcionamiento del Sistema de Control Interno.
- Aseguramiento de bienes, funcionarios y riesgos de ciberseguridad, frente a los cuales se identificaron situaciones y/o hallazgos y se propusieron recomendaciones encaminadas a fortalecer el cumplimiento normativo y procedimental, para contribuir a la protección del patrimonio de la entidad, el recurso humano y los activos de información, minimizando el impacto de posibles siniestros.
- Incumplimiento en las normas y procedimientos establecidos en el proceso de provisión del empleo, en especial para la toma de posesión, cumplimiento de requisitos y plazos definidos para nombramientos en provisionalidad, así como en el flujo de la información, comunicación entre los procesos de la entidad, celeridad relacionada con la publicación del listado de cancelaciones en el Registro Público de Carrera Administrativa RPCA.

De igual forma, la DIAN fue objeto de vigilancia por entes externos como la Contraloría General de la República (CGR) que realizó dos (2) ejercicios auditores en la vigencia 2023, una auditoría financiera en la cual se comunicaron a la entidad deficiencias en la conformación de los estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2022 y una auditoría de cumplimiento relacionada con el proceso de operación aduanera vigencia 2022, en la cual se observaron deficiencias relacionadas con el incumplimiento en el control de recaudo oportuno de los pagos consolidados así como, en la acciones de verificación y control de las mercancías, de acuerdo con la normatividad vigente.

La Agencia ITRC, desarrolló y comunicó a la entidad el resultado de 9 Inspecciones, en la cuales se informó sobre la materialización de riesgos de fraude y corrupción en procesos de Operación Aduanera, Fiscalización y Administración de Cartera. Es de indicar que respecto de estas situaciones se concertaron planes de mejoramiento, desde la primera línea de defensa, a los cuales se realiza seguimiento periódico tanto por la Agencia, como por las dependencias líderes de proceso responsables y de la Oficina de Control Interno, a través de auditorías.

De otra parte, estos dos entes de vigilancia y control han comunicado observaciones relacionadas con el funcionamiento de los sistemas de información de la entidad y de manera particular el sistema SYGA- SIGLOXXI y la selectividad aduanera, utilizados para la operatividad de la gestión aduanera, respecto de la disponibilidad del servicio, seguridad de la información, vulnerabilidad en el sistema al momento de captura de información, deficiencias en el procesamiento de datos, falta de seguimiento y control en los roles y perfiles y perfilamiento de la carga.

Al igual la Oficina de Control Interno, en el informe de una acción de control realizada en el año 2022 manifestó, que, la entidad se encuentra expuesta al riesgo de “Información afectada en su integridad y/o confidencialidad y/o disponibilidad” y “El sistema de información Siglo XXI, que apalanca un importante proceso de negocio para la entidad se ejecuta sobre un sistema operativo, servidor de aplicaciones y motor de base de datos, para los cuales finalizó el soporte del proveedor desde hace más de 7 años y con arquitectura de baja robustez, generando exposición al riesgo “Plataforma tecnológica inadecuada para soportar los servicios tecnológicos””, así como, debilidades en la gestión de log’s de auditoría.

COMPONENTE DOS. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El componente se conforma con la estrategia Antitrámites dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 4 del Decreto 2106 de 2019⁴, en la cual, para la vigencia 2023 la entidad incluyó la mejora de 6 trámites, que se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT-

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016, la OCI realiza seguimiento a las actividades de la Estrategia de Racionalización de Trámites, el porcentaje promedio de avance de ésta, para la vigencia es del 92%, según datos reportados y la verificación efectuada por esta Oficina.

Para el período de análisis, dos (2) trámites reportaron avance del 75%, que corresponden al 329 “*Devolución de IVA a turistas extranjeros- tecnológico y administrativo*” el cual tiene fecha de cumplimiento a 31 de diciembre de 2024.

Los demás trámites relacionados con “*Inscripción en el Registro Único Tributario*”, “*Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias*”, “*Diligenciamiento, presentación y pago de declaraciones tributarias*”, presentan un cumplimiento en el cuatrimestre del 100%.

⁴ 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.

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. Lo anterior viabiliza un acercamiento entre la ciudadanía y los servicios que presta la DIAN, lo cual se hace evidente a través de la disminución de tiempos y facilidades de acceso a servicios por parte de la ciudadanía, reportados por los líderes de los procesos.

COMPONENTE TRES. RENDICIÓN DE CUENTAS

El componente de Rendición de Cuentas en el PAAC 2023 se conformó por 11 actividades que tuvieron cumplimiento en general del 100%.

En concordancia con los lineamientos establecidos por el DAFP a través del *Manual Único de Rendición de Cuentas V2.*, la rendición de cuentas de las entidades públicas debe cumplir con tres elementos centrales para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión, así: Información, Diálogo y Responsabilidad, de las cuales el plan contempla solamente actividades para los dos primeros, de manera explícita.

Como aspectos destacables en este componente se mencionan la realización de 27 Comités Tributarios, Aduaneros y Cambiarios (TAC) a nivel nacional, la audiencia pública de rendición de cuentas presidida por el Director General y con la participación del equipo directivo de la entidad, las acciones de diálogo y participación ciudadana, que con corte al mes de septiembre fueron más de 1300 eventos, de acuerdo con los datos reportados por el proceso a cargo y por último el reporte correspondiente de las acciones relacionadas con el acuerdo de paz en el sistema SIRCAP⁵ en concordancia con los lineamientos del DAFP. La información de la entidad contribuyó a la consolidación del informe cuatrienal sobre el tema.

Respecto de la Rendición de Cuentas a la ciudadanía, la Oficina de Control Interno realiza una evaluación particular, en la cual se han mencionado estos aspectos aquí condensados y efectúa algunas recomendaciones que aportan a la mejora de esta, la cual puede ser consultada en el siguiente link.

<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadania/RendicionCuentas2023/Evaluacion-Rendicion-de-Cuentas-2023.pdf>

⁵ Sistema de Rendición de Cuentas para la construcción de un Gobierno Abierto - DAFP

COMPONENTE CUATRO. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el PAAC 2023, versión 5, se definieron cuatro (4) subcomponentes y catorce (14) acciones centradas en el servicio al ciudadano, que tuvieron el 100% de ejecución cumpliendo con la meta establecida para la vigencia, de acuerdo con lo reportado por los responsables de cada actividad.

Planeación estratégica del servicio al ciudadano

Este subcomponente está conformado por 4 actividades dentro de las que se destacan:

En el canal de WhatsApp se priorizó el chat de factura electrónica para comprador o consumidor final, con el propósito de facilitar y mejorar la experiencia de usuario, se configuraron 2 opciones tales como: Informar barreras o problemas en la generación de la factura electrónica y denunciar irregularidades en el proceso de facturación. De igual forma, en el segundo semestre salió a producción el sistema *Dinamysc 365* para el registro de las Peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos y Denuncia -PQSRD.

De otra parte, se realizaron capacitaciones para la implementación de puntos de contacto de las Direcciones Seccionales de Medellín, Cartagena y Santa Marta, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del aplicativo Digiturno y Agendamiento.

Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano

Para la vigencia 2023, se cumplieron con las actividades relacionadas con la generación de un plan de formación y entrenamiento efectivo en el relacionamiento y comunicación con personas en situación de discapacidad auditiva.

Conocimiento al servicio de los ciudadanos

Al cierre de la vigencia se cumplieron las 7 actividades planeadas relacionadas con el desarrollo de estrategias de sensibilización acerca de trámites, servicios, obligaciones, modificaciones normativas que les impactan, las cuales se cumplieron con la publicación de boletines de grandes contribuyentes con exposición de temas relevantes, visitas a las regiones para fortalecer canales de información y acercamientos con grandes contribuyentes, socialización a grupos de valor sobre obligaciones en materia de tributación internacional, reporte de informes de contratación a Cámara de Comercio, divulgación de boletines sobre cambios

normativos en materia arancelaria, en aras de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos a través del conocimiento.

Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana

A efectos de evaluar la percepción de la calidad del servicio y tener un diagnóstico a partir de las experiencias y expectativas frente al servicio, se aplicó la encuesta de percepción de cercanía al ciudadano entre el 07 de noviembre y 15 de diciembre de 2023, actividad que registró un cumplimiento del 100% y contó con un registro total de 14.740 respuestas, de lo cual aún no hay resultados publicados.

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

La entidad incluyó 16 acciones en el componente de Transparencia y Acceso a la Información cuyo logro en el año fue del 100%. 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

Contiene la mayor parte de las acciones del componente con 10 actividades orientadas a la divulgación de información a través del portal web institucional, que se cumplieron de acuerdo con lo planeado.

Las actividades desarrolladas están relacionadas con la publicación en el portal web de conceptos y publicaciones de tipo jurídico, publicación de los procesos judiciales y su estado, publicación del Plan Anual de Adquisiciones, la contratación (en SECOP), los convenios de doble tributación vigentes para el país, entre otros aspectos.

Al respecto, de acuerdo con la verificación realizada al micrositio de *Transparencia*, por la Oficina de Control Interno en desarrollo de la evaluación a la rendición de cuentas⁶, se evidenciaron algunas deficiencias, así:

- ✓ No se están acatando los nuevos estándares de transparencia y divulgación de contenidos establecidos para las entidades del Estado, mediante Resolución 1519 de 2020.

⁶<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadania/RendicionCuentas2023/Evaluacion-Rendicion-de-Cuentas-2023.pdf>

- ✓ Enlaces con información desactualizada o que lleva a páginas inexistentes.
- ✓ Hipervínculos que no funcionan o enlaces rotos.
- ✓ Referencia a normas sin vigencia.
- ✓ Enlaces que redireccionan a páginas web de otros entes públicos en que se solicita el ingreso con usuario y contraseña, es decir, se impide el acceso sin restricciones legales, el uso libre de la información y las búsquedas en su interior.

Transparencia Pasiva

Consta de una actividad que se refiere al mejoramiento del servicio en la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, a la cual se dio cumplimiento.

Respecto de las PQRSD, en evaluación efectuada por la Oficina de Control Interno, correspondiente al primer semestre de 2023, se observó que, de las 59.650 solicitudes que ingresaron, se respondieron en oportunidad 57.299, que corresponden al 96,05%, dando cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, en concordancia con la Ley 2207 de 2022, presentándose inoportunidad en el 3,95% de las peticiones ingresadas. El informe del segundo semestre de 2023 se encuentra en elaboración y será publicado a finales del mes de febrero de 2024.

En este componente, además, se adelantaron acciones de monitoreo de acceso a la información pública, publicando el reporte correspondiente en el portal web y se finalizó el contrato de adecuación de puntos de contacto de la entidad, facilitando así la accesibilidad a estos espacios de gestión institucional.

La OCI en desarrollo de sus auditorías internas evalúa, en algunas direcciones seccionales, el cumplimiento de criterios de la norma NTC 6047, reportando el estado y las recomendaciones del caso en cada informe final de auditoría, si las hay.

De acuerdo con el manual de elaboración del PAAC publicado por el DAFP, en este componente no se incluyeron para el año 2023 actividades relacionadas con mejoramiento de las PQRS a nivel nacional ni criterios de accesibilidad para grupos étnicos y culturales.

COMPONENTE SEIS. ACCIONES ADICIONALES

En el PAAC de la vigencia 2023 la entidad incluyó en este componente 15 iniciativas adicionales que al cierre registraron un cumplimiento del 100%.

Dentro de este componente se destacan actividades pedagógicas dirigidas a fortalecer la transparencia e integridad en las actuaciones de los funcionarios de la entidad así como en el personal de la Policía Fiscal y Aduanera POLFA frente a las labores de apoyo y control que realizan, el conocimiento de situaciones para el reporte de conflictos de interés, participación de gestores éticos en actividades de socialización y apropiación del código de ética; destacándose la realización de la primera semana de experiencias significativas de Transparencia Ética e Integridad y Anticorrupción, todas estas encaminadas a fomentar la integridad, así como a combatir y prevenir la corrupción.

CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta los ajustes efectuados durante el año 2023, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la DIAN, se conformó con 65 actividades y tuvo un cumplimiento promedio del 99% de lo programado, reafirmando el compromiso de la entidad frente al desarrollo de acciones de Transparencia y Anticorrupción.
- Se observó que alrededor del 38% de los productos del PAAC no tienen publicación en el portal web de la DIAN, ésta se realiza en la Diannet 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.
- El componente de Gestión de Riesgos con la actualización de la Política institucional relacionada, reflejan la gestión que se desarrolla desde las diferentes líneas de defensa respecto del control de los riesgos, incluidos operaciones, de corrupción, de seguridad de la información y otros.
- Las deficiencias en los controles de los sistemas de información utilizados para la nacionalización de mercancías, unido a la indisponibilidad del SI SYGA exponen a la entidad a riesgos de seguridad de la información, afectación de la imagen institucional y pueden generar espacios de corrupción. Igualmente, se afecta la prestación del servicio al comercio exterior al dificultar los trámites de los operadores aduaneros.
- Se evidencia que, para el período evaluado, la gestión de racionalización de trámites presentó un avance significativo, originado en que 4 de sus actividades

reportaron el 100% de cumplimiento, de acuerdo con los compromisos adquiridos en la estrategia registrada en el SUIT.

- La entidad tuvo contacto directo con la ciudadanía a través de espacios de dialogo y se destaca especialmente la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía, tanto de manera presencial como con transmisión a través de YouTube y los Comités TAC, con la rendición de cuentas de la gestión de la entidad por regiones. En este componente no se incluyeron explícitamente acciones de *Responsabilidad*, sin embargo, en la evaluación efectuada se observa su realización en la entidad, en los eventos ya mencionados.

Así mismo, en acatamiento de la Circular Conjunta 100-002-2023 “*Lineamientos para la rendición de cuentas de la implementación del acuerdo de paz*”, la entidad cumplió con las actividades y los plazos establecidos, dentro de las cuales se señala la publicación del informe de avance de las actividades en el período 2018 – 2022 que fue publicado en el sistema dispuesto para este fin.

- Con el fin de lograr el mejoramiento de la prestación de servicio la entidad aplicó la encuesta de percepción de cercanía al ciudadano durante el año 2023, lo cual refleja el interés de la entidad en el fortalecimiento del servicio al ciudadano.
- La entidad da cumplimiento a lo ordenado por la Ley 1712 de 2014, publicando información obligatoria y realizando el ejercicio de rendición de cuentas a los ciudadanos, con el uso de los mecanismos contemplados en el MURC. Sin embargo, al efectuar verificación del micrositio de Transparencia se observa que no se están acatando los nuevos estándares de transparencia y divulgación de contenidos establecidos para las entidades del Estado, mediante Resolución 1519 de 2020 y al revisar la información del micrositio, se observan deficiencias ya mencionadas en el componente relacionado.
- Se resalta el compromiso de la Alta Dirección en promover actividades de anticorrupción destacándose la realización de la primera semana de experiencias significativas de Transparencia Ética e Integridad y Anticorrupción, con participación de entidades externas y equipo directivo de la DIAN.

RECOMENDACIONES

- Para la programación de actividades del PAAC de la vigencia 2024, a efectos de lograr un seguimiento más preciso, se recomienda considerar actividades específicas a desarrollar dentro del correspondiente período.
- La Oficina de Control interno en los informes anteriores ha recomendado la publicación de los productos del PAAC 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, por lo tanto, se reitera esta situación. 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.
- Teniendo en cuenta los resultados tanto de las auditorías internas como las comunicadas por los entes de control, se recomienda 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 y evaluar si las matrices contemplan los riesgos y controles suficientes y pertinentes frente a las situaciones encontradas.
- Además de las medidas de contingencia adoptadas por la entidad, respecto de los sistemas de información de la operación aduanera, se deben tomar medidas de control apropiadas, tanto para la estabilización y actualización del sistema, como para garantizar la seguridad, integridad y disponibilidad de la información que se procesa.
- Analizar por parte de las dependencias responsables de los trámites la situación actual de cada uno de estos y determinar la necesidad de incluir nuevas actividades de racionalización que permitan facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de los ciudadanos y fomentar la competitividad.
- Evaluar los resultados de la encuesta de percepción de cercanía al ciudadano con el fin de determinar la necesidad de incluir en el PAAC 2024 acciones que permitan el mejoramiento del servicio a la ciudadanía.
- Acatar los lineamientos establecidos para la publicación de información a través de la Resolución 1519 de 2020 e 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.

- De acuerdo con el desarrollo que pueda tener el artículo 200 de la Ley 2294 de 2023 “*Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 - Colombia Potencia Mundial de la Vida*”, la entidad deberá realizar los ajustes correspondientes al PAAC 2024.

Por último, se sugiere tener en cuenta las recomendaciones efectuadas en el informe de evaluación de rendición de cuentas del año 2023.

Original Firmado

Enrique Castiblanco Bedoya
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo 1: Matriz Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano 2023.
Elaboración: Karen Eliana Suarez Vargas- Maria Cenedi Zapata Bedoya- Omar Iván Colmenares Murcia
Revisión: Enrique Castiblanco Bedoya - Jefe Oficina Control Interno

Anexo 1: Matriz Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano 2023

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

15	Realizar capacitaciones a los funcionarios de la DIAN en materia de intercambio internacional de información tributaria, para uso de esta información contra la corrupción	5	Oficina de Tributación Internacional	2/01/2023	31/12/2023	100.0%	<p>Para la realización de la estrategia de capacitación a los funcionarios de la DIAN en materia de intercambio internacional de información para fines fiscales y en coordinación con la Escuela de Impuestos y Aduanas Nacionales, se estableció un curso virtual grabado en video que se puede adelantar de manera asincrónica en cualquier momento del año. Para el efecto se viene preparando el material pertinente.</p> <p>Evidencia: Reuniones preparatorias con la Escuela, material (presentaciones) para el desarrollo del curso, grabaciones (están en custodia de la Escuela DIAN) de los cursos que fueron impartidos con público, plataforma de la Escuela donde se cargará el curso para su desarrollo.</p> <p>Revisión General - PAAC OTI 2023 - Todos los documentos. (chirapoint.com)</p>
						Porcentaje avance	100%

Fuente: Reporte de las dependencias responsables de las actividades. Consulta portales WEB DIAN en INTRANET Enero de 2024

Seguimiento: Oficina de Control Interno - DIAN - Enero 2024

RACIONALIZACIÓN 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 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	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	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	1/02/2022	31/08/2025	Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo	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	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 de 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	1/01/2023	31/08/2024	Subdirección de Devoluciones	75%
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	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 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	1/01/2023	31/08/2024	Subdirección de Devoluciones - DGIT	75%
4076	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	1/01/2023	31/12/2023	Subdirección de Recaudo Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	100%
									Porcentaje avance	92%

Fuente: Reporte de las dependencias responsables de las actividades. Consulta portales WEB DIAN en INTRANET - Enero 2024

Seguimiento: Oficina de Control Interno - DIAN - Enero 2024