



OFICINA DE CONTROL INTERNO INFORME GERENCIAL

SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ENERO – ABRIL 2024

La Oficina de control interno - OCI, en desarrollo del rol de Evaluación y Seguimiento y de acuerdo con lo establecido en el marco normativo, realizó evaluación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)¹ y a través del presente informe expone los resultados de esta.

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 Institucional 2024², en particular de los elementos de la visión³ así:

- *Confianza del Ciudadano.*
- *Entidad moderna, cercana y humana.*

Componentes del PAAC

Gráfico No. 1 Componentes y Avances



Fuente: Matriz de seguimiento enero – abril 2024
Elaboración: Oficina de Control Interno

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

² https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvaluacionInstitucional/7_Plan_Estrategico_institucional_2024.pdf

³ *Elementos de la visión: Constituyen los componentes esenciales que delinear el futuro deseado de la entidad. Plan estratégico Institucional 2021, página 16.*



Marco normativo

- Ley 1474 de 2011 “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”.
- Decreto 124 de 2016 “*Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*”.
- Cartilla Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2. 2015.
- Circular Externa 100-020 del 10 de diciembre de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

GENERALIDADES

En lo referente a los aspectos generales que establece el documento de estrategias para su construcción al evaluar la versión actual del PAAC de la DIAN, se observa lo siguiente:

Gráfico No. 2 Generalidades





Elaboró: Oficina de Control Interno

La versión actual del PAAC (V2 del 06/03/2024) publicada en el portal web institucional, no contiene el contexto estratégico que permita identificar las acciones preliminares desplegadas por la entidad para su construcción, conforme lo establece la metodología contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”⁴.

SEGUIMIENTO COMPONENTES DEL PAAC

La Oficina de Control Interno efectúa seguimiento al cumplimiento del Plan, elaborando un informe cuatrimestral, de acuerdo con lo establecido en el documento de Estrategia para su construcción, correspondiendo éste, al primer cuatrimestre del año 2024 y siguiendo para ello los lineamientos del DAFP.

El avance de las actividades programadas en el PAAC 2024 de enero a abril es del 39%, según los datos reportados por cada dependencia responsable y los cálculos efectuados por la OCI, que se refleja en el formato anexo e incluye las observaciones efectuadas y los enlaces al portal web, DIANNET y SharePoint correspondientes a la información publicada, respecto de los productos de éste.

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

⁴ Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – II. ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Página 8.



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

De acuerdo con la cartilla “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, la DIAN da cumplimiento con los mínimos establecidos, tales como: definir una política de administración de riesgos, construir los mapas de riesgos, comunicarlos, monitorear y efectuar seguimiento por cada una de las líneas de defensa.

Para el año 2024, el PAAC, en efecto, contempla lo componentes mencionados. La DIAN cuenta con una Política aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - CICCI, mapas de riesgos disponibles para consulta y divulgación y el monitoreo por las diferentes líneas de defensa. Adicionalmente, la Oficina de Control Interno realiza evaluación a la gestión de riesgos a través de la ejecución de auditorías internas basadas en riesgos, en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado por el CICCI.

Tabla No. 1 Avance Actividades Gestión de Riesgos

| Actividad | Porcentaje Avance |
|--|-------------------|
| Actualizar 3 matrices de riesgos de corrupción de los procesos / subprocesos | 100% |
| Parametrización de la matriz de riesgos de corrupción en la herramienta NOVASEC | 35% |
| Documento con análisis de riesgos de corrupción históricos... | 100% |
| Definir fuentes de fraude y corrupción para actualizar matrices de riesgos de corrupción | 100% |
| Socialización de la herramienta de riesgos NOVASEC a los servidores de la Subdirección de Procesos | 0% |
| Sensibilizar en la gestión de riesgos de corrupción a los servidores de la UAE DIAN | 0% |
| Elaborar informe consolidado de la gestión de riesgos | 33% |

Fuente: Reporte dependencias responsables de las actividades. Consulta portales WEB DIAN e INTRANET Mayo 2024.

Elaboró: Oficina de Control Interno

El componente de gestión de riesgos de corrupción está conformado por siete (7) actividades, de éstas tres (3), presentan cumplimiento del 100%.

Como actividad principal, se mantienen en permanente actualización las matrices de riesgos de corrupción de todos los procesos y subprocesos de la entidad, las cuales se encuentran publicadas para usuarios internos y externos y adicionalmente se trabaja en la definición de los riesgos fiscales. Así mismo, se adelanta la parametrización de la herramienta NOVASEC, para consolidar la matriz de riesgos de la entidad en esta herramienta, tarea que avanza en un 35%.



Otras dos actividades que igualmente se desarrollaron en un 100% en el primer cuatrimestre, se relacionan con la elaboración del informe consolidado de riesgos materializados en los últimos 5 años y la identificación de actuaciones asociadas a posibles riesgos de fraude y corrupción, comunicados a la Alta Dirección y al CICCI.

Una actividad referida a la consolidación de riesgos reportados por las diferentes fuentes internas y externas que avanza en el 33% y por último dos actividades que aún no tienen avance por el periodo de evaluación.

Durante el año 2023 la DIAN fue objeto de auditorías internas y externas. Por parte de la Contraloría General de la República – CGR se comunicó a la entidad el resultado de 2 auditorías, la Agencia de Inspector de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC comunicó la materialización de riesgos de fraude y corrupción en 8 Inspecciones en procesos de Operación Aduanera, Fiscalización, Administración de Cartera y devoluciones, algunos de ellos con incidencia disciplinaria. En materia de evaluación independiente y en desarrollo del rol de tercera línea de defensa, la OCI, dentro del marco del MIPG y en cumplimiento del Plan Anual de Auditorías 2023, llevó a cabo 6 auditorías internas, mediante las cuales evaluó la gestión de riesgos, reportando los resultados a los líderes de los procesos auditados.

En total por el año 2023, de acuerdo con el informe consolidado por la Subdirección de Procesos⁵, se comunicó a la alta dirección la materialización de 52 riesgos, 63% de los cuales se concentró en los procesos Cumplimiento de Obligaciones Aduaneras y Cambiarias - COA y Cumplimiento de Obligaciones Tributarias - COT, y tal como se indicó, algunos de ellos con incidencia disciplinaria, sin embargo no se observan en el PAAC acciones contundentes por parte de los diferentes procesos, que garantice la disminución de la ocurrencia este tipo de situaciones. Es de aclarar, que para los hallazgos comunicados se han adoptado acciones de mejora contenidas en los planes de mejoramiento y de prevención del fraude y la corrupción.

En el primer cuatrimestre, la OCI realizó la Evaluación del Sistema de Control Interno correspondiente al segundo semestre de 2023⁶, elaborada, entre otros insumos, a partir de los resultados de las auditorías de riesgos y acciones de control ejecutadas en el año anterior, la cual fue presentada a la alta dirección.

⁵ Informe consolidado de la gestión de riesgos institucionales del año 2023 y el informe ejecutivo de la gestión de riesgos por proceso en el año 2023. Subdirección de Procesos - DIAN

⁶<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/Informe%20de%20Evaluacin%20del%20Sistema%20de%20Control%20Intern/Informe-semestral-Evaluacion-independiente-del-estado-del-Sistema-de-Control-Interno-II-2023.pdf>



COMPONENTE DOS. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente le facilita al ciudadano el acceso a los trámites y servicios, a través de la implementación de acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites⁷.

Gráfico No. 3
OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



Fuente de construcción funcionpublica.gov.co

El componente se conforma por la estrategia Antitrámites dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 4 del Decreto 2106 de 2019⁸, en la cual, para la vigencia 2024 la entidad incluyó la mejora de 7 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 el primer cuatrimestre es del 67%, según datos reportados por los responsables y la verificación efectuada por esta Oficina, como se detalla en la tabla siguiente.

⁷ Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3

⁸ 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.



Tabla No. 2. Avance Actividades Racionalización de Trámites

| Nombre | Tipo racionalización |
|---|----------------------|
| Autorización para exención del impuesto al valor agregado IVA por importación de bienes y equipos donados a entidades sin ánimo de lucro. | Administrativa |
| 100% | |
| Certificado de acreditación de residencia fiscal en Colombia | Tecnológica |
| 0% | |
| Certificado sobre situación tributaria | Tecnológica |
| 0% | |
| Certificado de no Infractor o Reporte de Antecedentes Administrativos Aduaneros | Tecnológica |
| 90% | |
| Devolución de IVA a turistas extranjeros | Tecnológica |
| 90% | |
| Devolución de IVA a turistas extranjeros | Administrativa |
| 90% | |
| Certificado de Origen | Tecnológica |
| 100% | |

Fuente: Reporte dependencias responsables de las actividades. Consulta portales WEB DIAN e INTRANET Mayo 2024.
Elaboró: Oficina de Control Interno

Los trámites Certificado de acreditación de residencia fiscal (Cod. 284) y Certificado sobre la situación tributaria (Cod. 20133) tenían fecha de terminación el 31 de marzo de 2024. Al realizar el seguimiento de éstos, se observó que se encuentran sin avance, sin embargo, como producto del presente seguimiento se recomendó a la dependencia responsable solicitar los ajustes pertinentes a la estrategia publicada en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

Para el período de análisis, dos (2) trámites reportaron avance del 100%, los cuales corresponden a: Autorización para exención del impuesto al valor agregado IVA por importación de bienes y equipos donados a entidades sin ánimo de lucro y Certificado de origen el cual inicia con la implementación del intercambio digital entre Colombia y Argentina bajo el marco del acuerdo ACE 07222. Los demás trámites relacionados con Devolución de IVA a Extranjeros y Certificado de no Infractor o Reporte de Antecedentes Administrativos Aduaneros, avanzan al 90% respectivamente.

Es importante tener en cuenta que los trámites racionalizados tienen como objetivo 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 la entidad aportando a la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.



COMPONENTE TRES. RENDICIÓN DE CUENTAS

El instrumento expedido por el DAFP – Manual Único de Rendición de Cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz – MURC contempla que este componente debe contener tres elementos, así: Información, Diálogo y Responsabilidad, con acciones en cada uno de ellos.

Para el presente año, la DIAN incluyó en el PAAC ocho (8) actividades clasificadas en dos (2) elementos: “*Información y Diálogo*” que avanzan en un 23%. No se contemplan actividades en el elemento de *Responsabilidad*.

Elemento Información⁹

En el presente componente se incluyen 4 actividades relacionadas con Transparencia Activa, las cuales avanzan de manera proporcional al periodo evaluado, con un promedio del 36%. A través de estas actividades se fortalece la comunicación hacia los grupos de interés con el uso intensivo de los canales de comunicación interna y externa y se refieren a la publicación permanente de informes sobre la gestión de la entidad hacia los ciudadanos, aportando al cumplimiento de la Ley de Transparencia de la Información.

Tabla No. 3. Avance Actividades Elemento Información

| Actividad | Porcentaje Avance |
|---|-------------------|
| Socializar a través de canales de comunicación internos y de aliados externos, resultados más relevantes de lucha contra la evasión y contrabando | 25% |
| Desarrollar un plan de comunicaciones integral para fortalecer los canales de comunicación con la ciudadanía | 20% |
| Divulgar a través de la pagina Web de la DIAN así como de Diannet : Resultados de la gestión de la entidad en forma periódica, | 100% |
| Realizar los Comités Seccionales de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria en las Direcciones Seccionales. | 0% |

Fuente: Reporte dependencias responsables de las actividades. Consulta portales WEB DIAN e INTRANET Mayo 2024.
Elaboró: Oficina de Control Interno

Respecto de la rendición de cuentas por parte de la DIAN, se realiza un trabajo destacado a través de los canales institucionales en los cuales se presenta la información que considera la entidad poner a disposición; sin embargo, no se observan ejercicios que pretendan incentivar la petición de cuentas por parte de la ciudadanía o grupos de interés.

De otra parte, se considera que la actividad de los Comités TAC debe ser categorizada en el subcomponente de Diálogo.

⁹ “En Colombia, la Constitución Política Nacional y la Ley de Transparencia y acceso a la información (Ley 1712/2014) establecen que el acceso a la información sobre la gestión pública es un derecho de todos los ciudadanos” - Departamento Administrativo de la Función Pública - MURC: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/por-que-sin-informacion-no-hay-rendicion-de-cuentas-2>



No se observan en el subcomponente de información, actividades de transparencia pasiva, focalizada y/o colaborativa; sin embargo, al revisar el componente de “*Transparencia y acceso a la información*” se encuentran algunas actividades de transparencia focalizada hacia los Grandes Contribuyentes.

Elemento Diálogo

En este elemento se contemplan 4 actividades en el PAAC 2024, referidas a la interlocución de la entidad con sus grupos de valor, avanzando en la oportunidad de asumir la paz como construcción de prácticas y acciones humanas, individuales y colectivas enmarcadas en el diálogo. Dos de estas actividades iniciaron desarrollo en el primer cuatrimestre con un avance del 20%, cada una.

Tabla No. 4. Avance Actividades Elemento Diálogo

| Actividad | Porcentaje Avance |
|---|-------------------|
| Realizar la audiencia Pública de Rendición de Cuentas: llevada a cabo en forma presencial o virtual según decida la Alta Dirección, ... | 20% |
| Aplicar y divulgar una encuesta a la ciudadanía sobre aspectos en los cuales debería profundizar la entidad ... | 0% |
| Adelantar capacitación en participación ciudadana y control social, dirigida a los grupos de valor | 0% |
| Elaborar y publicar el informe del ejercicio de evaluación de la jornada de rendición de cuentas | 20% |

Fuente: Reporte dependencias responsables de las actividades. Consulta portales WEB DIAN e INTRANET Mayo 2024.
Elaboró: Oficina de Control Interno

A la fecha de corte, de acuerdo con los datos reportados, la entidad avanza en la elaboración del cronograma para la audiencia pública de rendición de cuentas, la cual no tiene fecha definida en el PAAC.

La Oficina de Control Interno realizó en el mes de diciembre de 2023 la Evaluación de las acciones de Rendición de Cuentas del año anterior y en su informe, reportó entre otros temas, los logros obtenidos respecto de las actividades desarrolladas y las recomendaciones para mejorar el cumplimiento de la Rendición de Cuentas, compromisos de acuerdo de paz y la Ley de Transparencia, la cual se encuentra totalmente relacionada con este componente. Este documento se puede consultar a través del siguiente enlace: [Evaluacion-Rendicion-de-Cuentas-2023.pdf \(dian.gov.co\)](#). Sin embargo, se observa que los elementos mencionados en las recomendaciones no han sido contemplados en el PAAC, como ya se manifestó en esta evaluación.

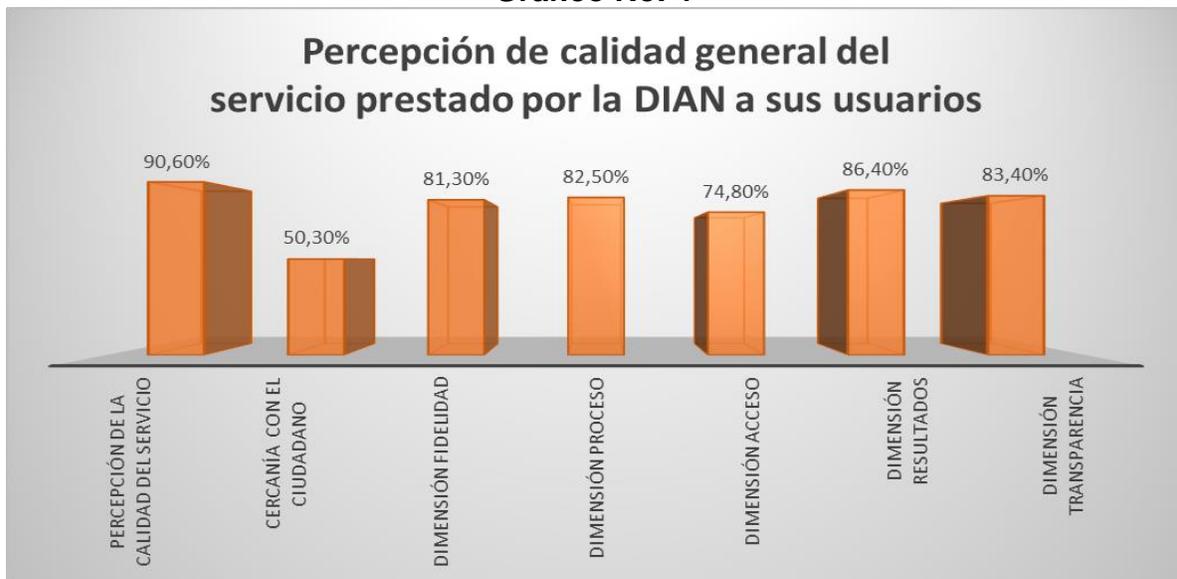
Por último, en desarrollo de la rendición de cuentas relacionada con la implementación del acuerdo de paz, se publicó, en el portal web, un informe de los avances correspondiente al año 2023.



COMPONENTE CUATRO. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Conforme lo establece el documento de Estrategias para la construcción del PAAC, la definición de este componente tiene como punto de partida el análisis al estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad, para lo cual se aplicó la encuesta de percepción al ciudadano vigencia 2023 con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción y cercanía que la entidad ha alcanzado con sus usuarios y grupos de interés, así como establecer acciones de mejora y cierre de brechas, que de acuerdo con el informe presentado por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios en enero de 2024¹⁰, se aplicaron un total de 14.739 encuestas, las cuales arrojaron los siguientes resultados frente a la evolución de indicadores o dimensiones, como se muestra a continuación:

Gráfico No. 4



Fuente: Información tomada del Informe encuesta de percepción de la calidad general del servicio 2023
Elaboró: Oficina de Control Interno

El informe de resultados de la encuesta de percepción de servicio de la vigencia 2023¹¹, pone de presente que el indicador “Evolución de la Dimensión Cercanía con el Ciudadano”, al que se viene efectuando medición desde 2021, aunque ha tenido en 2023 un incremento en los resultados de la medición, representa el porcentaje más bajo de las dimensiones generales de la encuesta (50,3%) y frente al cual se advirtió que demanda una revisión profunda porque corresponde a uno de los

¹⁰ <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Evaluacion-de-la-Calidad-del-Servicio.aspx>

¹¹ <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/Informe-Encuesta-Percepcion-de-Calidad-2023.pdf>



pilares estratégicos de la DIAN y es uno de los procesos centrales para la operación efectiva de la organización, dado su carácter transversal.

En el mencionado informe se señaló que *“Más del 51% de las dificultades corresponden al acceso y navegación en los sistemas informáticos de la entidad (18,8%), el tiempo de espera en la atención personalizada (18,6%) y la orientación y trámites y servicios que realiza el usuario con la DIAN (14,1%)”*¹² lo que genera la necesidad de focalizar acciones orientadas a superar las dificultades percibidas por la ciudadanía, más aún cuando en la planeación estratégica para 2024, la *“Confianza del ciudadano”* es uno de los elementos de la visión y objetivos estratégicos a donde apunta la DIAN, de cara a fortalecer la percepción que tiene la ciudadanía acerca de la honestidad y eficacia de la entidad¹³.

Ahora bien, de las 21 acciones de este componente para la vigencia 2024, se repiten 10 de las que venían siendo gestionadas en el PAAC vigencia 2023, lo que genera la necesidad de evaluar si para superar las dificultades advertidas en la dimensión de cercanía con el ciudadano resulta necesario identificar y promover acciones innovadoras encaminadas a superar las dificultades advertidas en la encuesta de percepción ciudadana.

En la segunda versión del PAAC 2024 publicada en la web institucional, el componente *“Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*, cuyo objetivo es *Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad, incrementando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos*, se ha estructurado a partir de 3 subcomponentes y 21 actividades, así:

- Planeación estratégica del servicio al ciudadano – actividades 1 a 8.
- Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano – actividad 9.
- Conocimiento al servicio de los ciudadanos – actividades 10 a 21.

Sin embargo, no se contemplan el total de subcomponentes conforme a los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en Circular Externa No. 100-020 del 10 de diciembre de 2021, esto es, *“Gestión del relacionamiento con los ciudadanos”*, que apunta a garantizar el acceso a servicios de toda la población tanto por medios físicos como digitales, y el de *“Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana”*, este último que constituye un referente principal para la formulación del plan de la próxima vigencia y contribuye a fortalecer la confianza ciudadana al escuchar la experiencia de los usuarios con el servicio que presta la entidad.

¹² Informe-Encuesta-Percepcion-de-Calidad-2023, página 17.

¹³ Plan estratégico Institucional 2024, páginas 17 y 21.



De las 21 acciones centradas en el servicio al ciudadano, 13 tuvieron ejecución en el cuatrimestre objeto de seguimiento, con avance promedio del 29% frente a la meta total para la vigencia 2024, y las restantes no tienen fecha de inicio programada en este cuatrimestre o aun cuando tuvieron fecha de inicio en éste, no reportaron avance, no obstante, no se ha generado el vencimiento del término para su ejecución.

Planeación estratégica del servicio al ciudadano

Este subcomponente contempla ocho (8) actividades, de las cuales siete (7) tienen ejecución en el cuatrimestre y registran un avance promedio del 48%, de acuerdo con lo reportado por las áreas responsables.

Tabla No 5. Avance Actividades Planeación del servicio al ciudadano

| Actividad | Porcentaje Avance promedio |
|--|----------------------------|
| Presentar Propuestas de auditorías posterior en Reunión Directiva APD | 0% |
| Ampliar la cobertura de atención de la DIAN en zonas diferentes a las ciudades principales | 50% |
| Implementar y mantener actualizados los canales y mecanismos de servicio y cercanía al ciudadano acerca de tributación internacional | 25% |
| Brindar apoyo a la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios en la implementación y seguimiento de agendamiento y digiturno | 75% |
| Encuentro Aduana - Empresa | 100% |
| Encuentros Aduana - Empresa por sector económico en temas de origen bajo el marco de los acuerdos comerciales | 60% |
| Elaborar y publicar para los usuarios, un boletín semestral sobre los cambios normativos en materia arancelaria | 50% |
| Capacitaciones sobre el manejo de la plataforma SARP | 25% |

Fuente: Reporte dependencias responsables de las actividades. Consulta portales WEB DIAN e INTRANET Mayo 2024.
Elaboró: Oficina de Control Interno

Se destacan actividades como: presentar propuestas de auditoría posterior en reunión directiva, ampliar la cobertura de la atención de la entidad en zonas diferentes a las ciudades principales, capacitaciones sobre el manejo de la plataforma SARP; pues las restantes son acciones que en el PAAC 2023 también se contemplaron.

Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano

Para este subcomponente se planteó una (1) actividad, la cual, de acuerdo con la información reportada por el área responsable, tiene prevista ejecución en el mes de mayo de 2024, referida a la Capacitación a los funcionarios de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios en protocolos para garantizar la



calidad y cordialidad en la atención al ciudadano, actividad que en los mismos términos estaba planteada en el PAAC vigencia 2023.

Conocimiento al servicio de los ciudadanos

Se compone de doce (12) actividades, de las cuales seis (6) reportaron avances en el cuatrimestre, cuyo porcentaje de cumplimiento reportado frente a las metas anuales, registran en promedio el 19%. De las restantes, 2 tienen fecha de inicio prevista en el mes de junio y 4 que no reportaron avance, pero tienen fecha de finalización el 31 de diciembre de 2024.

Tabla No 6. Avance Actividades Conocimiento al servicio de los Ciudadanos

| Actividad | Porcentaje Avance promedio |
|--|----------------------------|
| Sensibilización persuasiva a usuarios de las Direcciones Seccionales delegadas en temas TACI (Puerto carreño, Inhírida, Mitú y San José del Guaviare). | 0% |
| Elaborar y gestionar publicación del Boletín de Grandes Contribuyentes | 33% |
| Desarrollar jornadas de acercamiento con los Grandes Contribuyentes de las regiones | 33% |
| Diseño e implementación del modelo de experiencia de usuario | 25% |
| Mejorar la experiencia de usuario del sistema de PQRS | 60% |
| Socializar los beneficios en el procedimiento de la devolución Iva Turistas, en tres (3) principales ciudades del País | 0% |
| Campañas enfocadas en la divulgación del conocimiento y el cumplimiento de los requisitos formales o legales de las solicitudes de devolución | 50% |
| Campaña del conocimiento e implementación de la devolución automática de los saldos a favor en el impuesto sobre la renta de las personas naturales | 0% |
| Divulgación y acompañamiento a la comunidad del comercio exterior sobre los cambios en los servicios informáticos aduaneros | 0% |
| Publicar Web Banner semestrales en la página web de la entidad para dar a conocer trámites y servicios más frecuentes de la SRCA | 0% |
| Reuniones semestrales para socializar los aspectos y términos a aclarar y ajustar en los textos de respuestas tramitadas | 0% |
| Remitir periódicamente el informe de contratación de la DIAN para que Cámara de Comercio realice la actualización del RUP. | 27% |

Fuente: Reporte dependencias responsables de las actividades. Consulta portales WEB DIAN e INTRANET Mayo 2024.
Elaboró: Oficina de Control Interno

De las actividades propuestas, 5 corresponden a actividades que se habían planteado para el PAAC de la vigencia 2023 y las 7 restantes están relacionadas con sensibilización persuasiva a usuarios de Direcciones Seccionales Delegadas, mejora de experiencia de usuario del sistema de PQRS, socialización de beneficios de devolución de IVA a turistas en 3 ciudades principales, campañas de socialización de: requisitos para solicitudes de devolución, implementación de devolución automática de saldos a favor de impuesto de renta persona natural y de cambios en servicios informáticos aduaneros.



De otra parte, conforme a los lineamientos del Manual Operativo MIPG V5¹⁴ y en el marco de la Política de participación ciudadana, la entidad formuló la estrategia de participación ciudadana de la vigencia 2024 que se encuentra publicada en la web institucional¹⁵ que contempla 46 actividades a ser desempeñadas por el Nivel Central, al igual que estrategias desde cada una de las direcciones seccionales, encaminadas a brindar y fortalecer espacios de participación ciudadana. A corte de este primer seguimiento cuatrimestral, no se había publicado en el espacio dispuesto en la web institucional¹⁶ informe de seguimiento a las acciones de participación ciudadana previstas en la estrategia.

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

El presente componente se enmarca en las acciones adelantadas por la entidad para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional¹⁷.

El plan vigente contempla 13 actividades clasificadas dentro de tres (3) subcomponentes para ser implementadas en el presente año, con el fin de garantizar la transparencia y el acceso a la información pública bajo su dominio. El avance del componente, promedio al corte del primer cuatrimestre, según datos reportados por los responsables, es del 47%.

Transparencia Activa

Contiene la mayor parte de las acciones programadas con diez (10) actividades, orientadas a dar a conocer diferentes aspectos de la gestión a las partes interesadas.

Se observa una actividad relacionada con la invitación a mantener actualizado el micrositio de *Transparencia*, sin embargo, de acuerdo con las evaluaciones efectuadas por la OCI, en desarrollo de sus competencias, se han observado deficiencias, tales como vínculos muertos o defectuosos¹⁸ o que contienen

¹⁴ https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/documentos/-/document_library/tfVVGgioFma4/view_file/42410192

¹⁵ <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvalInstitucional/13-Estrategia-de-la-Participacion-Ciudadana-2024.xlsx>

¹⁶ <https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/Paginas/RendicionCuentasCiudadania.aspx>

¹⁷ Ley 1712 de 2014

¹⁸ Ejemplo vínculos muertos o defectuosos:

https://www.dian.gov.co/Paginas/PageNotFoundError.aspx?requestUrl=https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvalInstitucional/1.Plan-Institucional-de-Archivos-de-la-Entidad-PINAR_VF.pdf

<https://www.dian.gov.co/Paginas/PageNotFoundError.aspx?requestUrl=https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvalInstitucional/11.%20%20Plan%20de%20Seguridad%20y%20Privacidad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n%202024.xlsx>



información desactualizada¹⁹, afectando la transparencia de la información pública, tal como se informó en la evaluación realizada a la Rendición de Cuentas del año 2023, ya mencionadas en este informe y que a la fecha no han sido actualizados.

Tabla No 7. Avance Actividades Transparencia Activa

| Actividad | Porcentaje Avance |
|--|-------------------|
| Promover en las diferentes áreas de la DIAN la actualización permanente del sitio web de transparencia... | 40% |
| Actualización permanente del sitio WEB de control cambiario | 85% |
| Orientar y asistir las consultas realizadas por los Grandes Contribuyentes a través de la estrategia de Ejecutivos de Cuenta | 33% |
| Mantener actualizadas las bases de datos de Convenios para Evitar la Doble Imposición y los Acuerdos Internacionales de intercambio de información | 25% |
| Base de datos de conceptos jurídicos actualizada. | 33% |
| Doctriflash publicado. Publicar mensualmente el Doctriflash | 33% |
| Boletín Jurídico Tributario publicado. Publicar mensualmente el Boletín Jurídico Tributario | 33% |
| Boletín Jurídico Aduanero publicado. Publicar trimestralmente el Boletín Jurídico Aduanero | 33% |
| Publicar en la página web DIAN los flash judiciales con las decisiones de las altas cortes temas de interés de contribuyentes y usuarios | 75% |
| Actualizar el Plan Anual de Adquisiciones - PAA | 100% |

Fuente: Reporte dependencias responsables de las actividades. Consulta portales WEB DIAN e INTRANET Mayo 2024.
Elaboró: Oficina de Control Interno

Monitoreo de Acceso a la información Pública

Contempla actualmente una (1) actividad, la cual se refiere al monitoreo efectuado a la debida actualización del SECOP que avanza de acuerdo con lo programado, validando el reporte que se hace tanto a nivel central como a la seccionales que se han llevado a cabo en el primer cuatrimestre de la vigencia 2024. Sin embargo, esta actividad no cumple con el objetivo del subcomponente, el cual es medir el acceso de los ciudadanos a la información publicada por la entidad.

Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información

Actualmente esta estrategia se compone de dos (2) actividades, teniendo un avance del 20% en la primera actividad que está enfocada a generar comunicaciones al interior de la entidad enmarcadas en seguridad y privacidad de la información y la segunda en actualizar y publicar los instrumentos de gestión pública en el portal de transparencia de la DIAN, que no ha iniciado su desarrollo.

¹⁹ Ejemplo de enlace con información desactualizada, misión y visión en formatos desactualizados
<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/MisionVision/Mision-Vision-2019-2022.pdf>



Tabla No 8. Avance Actividades Instrumentos de Gestión de la Información

| Actividad | Porcentaje Avance |
|---|-------------------|
| Desarrollo de comunicaciones en seguridad y privacidad de la Información | 20% |
| Actualización y publicación de Instrumentos de Gestión Pública en el portal de transparencia de la DIAN | 0% |

Fuente: Reporte dependencias responsables de las actividades. Consulta portales WEB DIAN e INTRANET Mayo 2024.
Elaboró: Oficina de Control Interno

En el componente en general, no se observan acciones de Transparencia Pasiva, Colaborativa ni Focalizada, así como a los criterios diferenciales de accesibilidad, tal como se mencionó en el componente de Rendición de Cuentas.

Respecto de transparencia pasiva, la OCI desarrolla de manera semestral una evaluación a la gestión de las PQRS. En la correspondiente al segundo semestre de 2023 se mencionó que, de las 111.354 solicitudes que ingresaron, se respondieron en oportunidad 110.445 que corresponden al 99%, dando cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, en concordancia con la Ley 2207 de 2022, presentándose inoportunidad en el 1% de las peticiones ingresadas.

COMPONENTE SEIS. ACCIONES ADICIONALES

El PAAC 2024 incluye el componente “Adicionales”, que tiene por objetivo desarrollar acciones que permitan fortalecer la estrategia para combatir y prevenir la corrupción.

El subcomponente se conforma por 16 actividades, de las cuales 11 registran gestión en el cuatrimestre con un avance promedio del 24% frente a la meta total para la vigencia 2024 y las 4 restantes tienen fecha de inicio posterior al corte objeto del seguimiento, de las acciones planteadas, se identifican algunas que se vienen desplegando desde el PAAC vigencia 2023, se destaca que se realizará en esta vigencia nuevamente la semana de experiencias significativas en integridad, transparencia y lucha contra la corrupción como se observa en la siguiente tabla:



Tabla No 9. Avance Actividades Adicionales - Integridad

| Actividad | Porcentaje Avance promedio |
|--|----------------------------|
| Coordinar la semana de experiencias significativas en integridad, transparencia y lucha contra la corrupción | 0% |
| Promover la publicación de la declaración de bienes, rentas y declaratoria de conflictos de intereses por parte de los directivos de la entidad | 50% |
| Verificar por muestreo posibles conflictos de interés en declaración de bienes y rentas de los directivos de la entidad | 0% |
| Desarrollar actividades de prevención enmarcadas en fortalecer la conducta del personal uniformado al interior de la Dirección. | 25% |
| Fomentar una cultura organizativa que otorgue el máximo valor a la integridad y la transparencia; a través de la visualización de videoclips informativos, difundidos en los medios de comunicación internos | 33% |
| Implementar una estrategia de comunicaciones, con objetivos asociados a la adopción de comportamientos íntegros y de hábitos para prevenir la corrupción | 15% |
| Fortalecer los valores institucionales, pautas y contenidos que se encuentran en el Código de Integridad | 50% |
| Realizar actividades que fortalezcan el contenido del nuevo “Código de Integridad DIAN” y los elementos del “Decálogo del deber ser de los servidores públicos de la DIAN” | 33,3% |

Fuente: Reporte dependencias responsables de las actividades. Consulta portales WEB DIAN e INTRANET Mayo 2024.
Elaboró: Oficina de Control Interno

Así mismo, se incluyeron nuevas acciones relacionadas con la divulgación entre líderes de procesos y subprocesos de información sobre riesgos materializados en los últimos 5 años (se sugiere llevar al componente de gestión de riesgos), consultoría para la construcción de contenidos pedagógicos de formalización tributaria y Régimen Simple de Tributación - RST, capacitaciones en materia de intercambio internacional de información tributaria, expedición de acuerdos de líneas de defensa, entre otras.

CONCLUSIONES

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la DIAN, para el año 2024, en el primer cuatrimestre, se conforma por 72 actividades teniendo un avance promedio (según cálculos propios) del 39%, acorde al período evaluado. Su construcción, aprobación y avance a la fecha refleja el compromiso de las diferentes dependencias responsables del desarrollo de las acciones programadas.

De acuerdo con los reportes recibidos de las dependencias responsables, así como las verificaciones efectuadas por esta Oficina, de las 54 actividades que tuvieron avance en el periodo de evaluación, el 69% efectúa publicación de sus productos con acceso al ciudadano y el 31% publica la información en enlaces internos o no lo hace, afectando el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia de la Información, que establece que la información pública deba ser puesta en conocimiento de la ciudadanía, tal como lo es este plan y sus resultados.



De acuerdo con el plan y documentos publicados, el PAAC 2024 no contó con un análisis del contexto estratégico que permitiera identificar las acciones preliminares desplegadas por la entidad para su construcción, conforme lo establece la metodología contenida en el documento “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”²⁰, lo cual, además puede ocasionar que se hayan omitido aspectos relevantes, tales como: análisis de riesgos, necesidades de los ciudadanos, entre otras.

De acuerdo con el informe consolidado de gestión de riesgos de la entidad, en el año 2023 se materializaron cerca del 30% de los riesgos reconocidos en sus matrices de riesgos, especialmente en los procesos misionales. En el PAAC no se observan acciones tendientes a disminuir esos grados de materialización orientadas hacia los niveles operativos de la entidad.

Las matrices de riesgos se actualizan periódicamente por los líderes de proceso y se encuentran publicadas. Al respecto es importante agilizar el análisis de los riesgos fiscales y su tratamiento.

Para el primer cuatrimestre de 2024 la estrategia de racionalización de trámites tuvo un avance de 67% de los 7 trámites contemplados para la vigencia 2024, sin embargo, se observan deficiencias en el monitoreo por parte de la primera y segunda líneas de defensa, en concordancia con el párrafo 2 del artículo 15 de la Resolución 455 de 2021, siendo éstas las Subdirecciones de Fiscalización Internacional y la de Planeación y Cumplimiento respectivamente, teniendo en cuenta que se encuentran dos trámites sin avance a 31 de marzo de 2024.

La estrategia de Rendición de cuentas de la entidad no contempla todos los elementos establecidos por el líder de la Política que es el DAPF en el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC y la audiencia pública no tiene establecida fecha cierta, por lo cual los ciudadanos no pueden establecer con claridad cuándo se llevará a cabo ese evento.

Según los resultados de la encuesta percepción de la calidad general del servicio 2023, el indicador de cercanía con el ciudadano fue evaluado en un 50.3%, teniendo un incremento de 9 puntos porcentuales en relación con la medición del 2022. Este resultado genera la necesidad de revisar los componentes del servicio a la ciudadanía vigentes en la Entidad y acoger acciones que representen un cambio sustancial en la atención prestada, incluyendo aquellas que se consideren pertinentes en el PAAC 2024, inclusive.

²⁰ Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano – II. ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Página 8.



En el componente de servicio al ciudadano no se observaron actividades referidas a la “*Gestión del relacionamiento con los ciudadanos*” y tampoco se generaron acciones asociadas al subcomponente de “*Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana*”, cuya inclusión resulta importante dado que corresponde a las acciones encaminadas al monitoreo de la gestión, medición de la experiencia de usuario, percepción ciudadana, que resultan en referente principal de este componente.

Efectuada una valoración detallada al micrositio de "Transparencia" de la Entidad se observaron accesos desactualizados, enlaces que direccionan a sitios web no definidos o no encontrados; generando inconsistencias en la consulta que realiza la ciudadanía. Adicionalmente, tal como se indicó en el informe del último cuatrimestre de 2023, no se están acatando los nuevos estándares de transparencia y divulgación de contenidos establecidos para las entidades del Estado, mediante Resolución 1519 de 2020.

Como estrategias adicionales para combatir y prevenir la corrupción, la Entidad está desarrollando actividades encaminadas a: fortalecer los valores instituciones, pautas y contenidos incluidos en el Código de Integridad y el Decálogo del deber ser de los servidores públicos de la DIAN y la publicación de las declaraciones de bienes, rentas y declaratoria de conflictos de intereses por parte de los directivos de la entidad lo que garantiza el compromiso institucional.

RECOMENDACIONES

El PAAC avanza en promedio al 39% en el año, sin embargo, se observaron actividades que no han iniciado su desarrollo, por lo cual es importante iniciar las mismas para que no se represen hacia el final del año, pudiendo generar congestión u ocasionar incumplimiento del plan.

La Oficina de Control interno reitera la recomendación de 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 ciudadanía, 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.

Efectuar análisis del contexto estratégico del PAAC versión 2024 de acuerdo con la metodología contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, con el fin de determinar si es necesario



la inclusión de acciones acorde a los lineamientos establecidos por los líderes de las políticas públicas que hacen parte del plan.

Generar actividades tendientes a disminuir la materialización de riesgos orientadas hacia los niveles operativos de la entidad, las cuales pueden tener como base de análisis los informes consolidados de riesgos presentados a la Alta Dirección, generando responsabilidades puntuales desde la primera línea de defensa en la aplicación de los controles existentes y/o generando unos que se adecuen a la realidad de la gestión de riesgos institucional. Resultado de esta labor, se deben ajustar también las matrices de riesgos.

Realizar por parte de la primera y segunda línea de defensa monitoreo permanente del avance de la estrategia de racionalización de trámites, con el fin de cumplir con las actividades propuestas en este componente, de igual forma 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.

Establecer fecha para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas con el fin de que los ciudadanos que consultan el plan puedan conocerla con anticipación.

Evaluar las actividades del componente de Servicio al Ciudadano teniendo en cuenta los resultados de la *encuesta de Percepción del Servicio 2023*, con el fin de establecer acciones que permitan el mejoramiento del servicio y en consecuencia de la percepción del mismo. Así mismo incluir actividades para los componentes propuestos por el líder de la política relacionada que no fueron desarrollados en el plan.

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, validando que la información publicada se encuentre actualizada, que los enlaces, la navegación entre las secciones y referencias sea consistente. Adicional que las numeraciones de las publicaciones sean concordantes con la información y la cronología que se presenta para evitar duplicidad en los títulos que confundan a la ciudadanía al momento de consultar la información.

Generar indicadores de apropiación por parte de los servidores de la entidad de las actividades de fortalecimiento de los valores institucionales del Código de Integridad



y Decálogo del servidor público dándolos a conocer a la ciudadanía en general para garantizar el compromiso de la entidad en combatir y prevenir la corrupción.

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.

Ajustar el Plan, en lo referente a la reubicación de las actividades que no se encuentran clasificadas en los componentes correspondientes.

Los productos que conforman el PAAC, deben guardar relación directa con las acciones de lucha contra la corrupción adoptadas por la DIAN, los cuales sean fácilmente identificables por los ciudadanos, como tales.

Original Firmado

Enrique Castiblanco Bedoya
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo 1: Matriz Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano
Elaboración: Omar Colmenares, Karen Suarez, Maria Ceneli Zapata, Katiana Quintero
Revisión: Enrique Castiblanco Bedoya - Jefe Oficina Control Interno

Anexo 1: Matriz Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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 |
| 175 | Autorización para exención del impuesto al valor agregado IVA por importación de bienes y equipos donados a entidades sin ánimo de lucro. | El trámite es totalmente manual. | Actualizar el trámite con las normas jurídicas legales vigentes. | Contar con la información del trámite actualizada, tanto en la parte normativa como en lo que se haga necesario al ajustar. | Administrativa | Actualización del soporte jurídico de la normatividad legal vigente que soporta el trámite. | 1/02/2024 | 30/03/2024 | Subdirección de Fiscalización Tributaria |
| 284 | Certificado de acreditación de residencia fiscal en Colombia | El trámite actualmente tiene un componente tecnológico y un componente manual. El componente tecnológico permite que el usuario utilizando el sistema informático de certificados pueda radicar su solicitud, hacer seguimiento de su solicitud y descargar su certificado. El componente manual implica que la DIAN tiene que solicitar a Migración Colombia los movimientos migratorios del usuario y una vez llegue la respuesta se debe hacer la verificación o cálculo manual de los días que el usuario estuvo en el país ya que es un paso requerido para determinar si el usuario cumple con las condiciones establecidas en el artículo 10 del E.T. el cual consiste en haber permanecido un tiempo mínimo en el país de 183 días. | El ajuste solicitado mediante PST No 185800 del jueves 7 de diciembre de 2023 y aprobado mediante la mesa PIT realizado el 15 de diciembre de 2023, el cual está encaminado a mejorar los tiempos de respuesta, haciendo que la expedición del certificado de residencia sea de manera automática sin necesidad que el usuario adjunte documentos y que así mismo no sea requerido la solicitud ante Migración Colombia. Así mismo con el fin de mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes se modificará el formato 1379 con el fin que, si el usuario en una misma solicitud requiere varios certificados, para varios países y mismo año, el sistema deberá generar un solo certificado unificándolo por el mismo año de solicitud independiente del país para que se haya seleccionado. | <ul style="list-style-type: none"> Disminución de tiempo de respuesta de la solicitud Mayor posibilidad de acceder al beneficio por cuanto y haciendo uso del beneficio de los convenios de doble imposición, el usuario podrá demostrar su residencia fiscal o situación tributaria en otros países con mayor rapidez. Facilidad para gestionar la solicitud, para el usuario externo como para el propio funcionario de la DIAN. Mejora del uso de los recursos tecnológicos de la entidad | Tecnológica | <ul style="list-style-type: none"> Eliminación de pasos para la expedición del certificado. Eliminación de requisitos Mejora en la expedición del certificado Mejora en el uso de las herramientas tecnológicas de la DIAN | 1/01/2024 | 31/03/2024 | Subdirección de Fiscalización Internacional |
| 20133 | Certificado sobre situación tributaria | El trámite actualmente tiene un componente tecnológico y un componente manual. El componente tecnológico permite que el usuario utilizando el sistema informático de certificados pueda radicar su solicitud, hacer seguimiento de su solicitud y descargar su certificado. El componente manual implica que el funcionario de la DIAN tenga que ingresar a sistemas como RUT, OBLIGACION FINANCIERA y en otras oportunidades a la INFORMACION EXOGENA del usuario, ya que se debe verificar que el usuario cumple con las condiciones establecidas en la Resolución 26 del 11 de abril de 2019. | El ajuste solicitado mediante PST No 185800 del jueves 7 de diciembre de 2023 y aprobado mediante la mesa PIT realizado el 15 de diciembre de 2023, está encaminado a mejorar los tiempos de respuesta, haciendo que el usuario adjunte documentos adicionales. Para lo anterior, el sistema validará que el usuario tenga declaraciones de renta presentadas como (210, 110, 150 ó 260), así como información exógena, sin necesidad que el funcionario auditor tenga que realizar la verificación de manera manual. Así mismo con el fin de mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes se modificará el formato 1380 con el fin que, si el usuario en una misma solicitud requiere varios certificados, para varios países y mismo año, el sistema deberá generar un solo certificado unificándolo por el mismo año de solicitud independiente del país para que se haya seleccionado. | <ul style="list-style-type: none"> Disminución de tiempo de respuesta de la solicitud Mayor posibilidad de acceder al beneficio por cuanto y haciendo uso del beneficio de los convenios de doble imposición, el usuario podrá demostrar su residencia fiscal o situación tributaria en otros países con mayor rapidez. Facilidad para gestionar la solicitud, para el usuario externo como para el propio funcionario de la DIAN. Mejora del uso de los recursos tecnológicos de la entidad | Tecnológica | <ul style="list-style-type: none"> Eliminación de pasos para la expedición del certificado. Eliminación de requisitos Mejora en la expedición del certificado Mejora en el uso de las herramientas tecnológicas de la DIAN | 1/01/2024 | 31/03/2024 | Subdirección de Fiscalización Internacional |
| 17068 | Certificado de no infractor o Reporte de Antecedentes Administrativos Aduaneros | Se expide Certificado de no infractor o Reporte de Antecedentes Administrativos Aduaneros con usuario registrado DIAN. Se encuentran en producción los reportes de UIAF - SIREL, Consulta Gestión y Consulta Masiva Aduaneros | Para robustecer la estructura actual del INFAD, desde el año 2021 hasta la fecha se están realizando pruebas funcionales con el área de tecnología el desarrollo de los siguientes requerimientos: Modificar Actos Administrativos, Anular Registro de Actos Administrativos, Consultar Actos Administrativos. Ajustes al servicio informático de registro de infractores y Antecedentes Aduaneros (INFAD) – WEB y ACTUAL, de conformidad con lo establecido en el Decreto Ley 0923 de 2023, el cual entró en vigor el 09 de junio del 2023. | Permitirá articular de manera ágil los procesos de Captura de los Actos Administrativos debidamente ejecutoriados de las diferentes sanciones que se realizan a los infractores, que generan las diferentes Seccionales. Controlar desde el Nivel Central el panorama Nacional en materia de infracciones. Expedir el Certificado de no infractor o Reporte de Antecedentes Administrativos Aduaneros de manera ágil y tiempo real. | Tecnológica | Optimización del aplicativo | 1/01/2021 | 31/12/2024 | Subdirectora de Fiscalización Aduanera |
| 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 - DIGIT |
| 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 |
| 322 | Certificado de Origen | Este trámite se adelanta de manera virtual, no obstante para algunos acuerdos comerciales el certificado se debe expedir de manera física, razón por la cual los usuarios deben asistir a las instalaciones de la DIAN a reclamar el documento físico. | Implementar la certificación de origen digital con Argentina bajo el marco del ACE 72 (Colombia - Mercosur) y realizar mejoras en la expedición del certificado de origen digital con México bajo el marco del tratado bilateral Colombia - México | El usuario podrá obtener su certificado de origen en línea, lo que conlleva disminución de tiempo y costos para el exportador. | Tecnológica | Respuesta y/o notificación por medios electrónicos | 03/01/2024 | 30/11/2024 | Subdirección Técnica Aduanera y Subdirección de Innovación y proyectos Tecnológicos |

Fuente: Reporte de las dependencias responsables de las actividades. Consulta portales WEB DIAN en INTRANET. Mayo de 2024. Seguimiento: Oficina de Control Interno - DIAN - Mayo 2024

PORCENTAJE AVANCE