

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL - DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – DIAN
enero – agosto de 2022**

En atención a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 “*Estatuto Anticorrupción*”, y el Decreto 124 de 2016 y en concordancia con la Circular Externa 100-020 del 10 de diciembre de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP¹, le corresponde a la Oficina de Control Interno - OCI, efectuar seguimiento periódico al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)², adicionalmente en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG³ se establece que, “*el PAAC tiene un carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, y se desarrollarán en detalle en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación*”.

En concordancia con los lineamientos establecidos en el documento “*Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”⁴, el plan debe contemplar los siguientes componentes:

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

¹ Lineamientos para la formulación de las Estrategias de Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas y Servicio al Ciudadano en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022.

² Ver Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado en portal web - <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvaluInstitucional/9.%20PAAC%202021%20-%20Documento.pdf>

³ DAFP. Manual Operativo MIPG V.4. marzo 2021. Pág. 49

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

En el presente informe se realiza un análisis al cumplimiento de las acciones programadas con corte a 31 de agosto de 2022, de acuerdo con la información disponible a la fecha de elaboración, tomando como base para esto: la información reportada por las dependencias responsables y las verificaciones efectuadas en el portal web institucional e intranet por parte de la Oficina de Control Interno (OCI).

Con este informe, la OCI contribuye al logro del plan estratégico de la entidad, en particular de los objetivos estratégicos:

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

GENERALIDADES

La DIAN elaboró y publicó en su portal web el documento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC- 2022, que contiene: un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad, el diagnóstico de cada uno de los componentes del PAAC, el análisis de la información recibida a través de la aplicación de la encuesta de percepción del servicio y las evaluaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno-OCI, al plan 2021.

Con estos elementos se elaboró una propuesta de Plan para la vigencia actual, que fue presentada ante el comité de Gestión y Desempeño realizado en el mes de enero de 2022, siendo aprobada, dando paso a la publicación del Plan, el cual tuvo su última modificación en el mes de julio de 2022 y puede ser consultado en el siguiente enlace:

<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvaluInstitucional/11.%20Plan%20Anticorrupcion%20y%20Atencion%20al%20ciudadano%20V3.xlsx>

Los aspectos generales del PAAC ya fueron analizados en el informe correspondiente al primer cuatrimestre del año.

SEGUIMIENTO AL 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 este informe al

segundo cuatrimestre del año 2022 y siguiendo para ello los lineamientos del DAFP.

El avance de las actividades programadas en el PAAC 2022 de enero a agosto es del 71% y se refleja en el formato anexo, que incluye las observaciones efectuadas por la OCI 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:

COMPONENTE UNO. GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.

El primer componente está conformado por cuatro actividades relacionadas con la gestión de riesgos de la entidad, el avance promedio del componente es del 83%, según los datos reportados por los responsables de las actividades y verificadas por la Oficina de Control Interno.

El Mapa de Riesgos de Corrupción versión año 2022 fue publicado en el portal web de la entidad y en la Intranet, con lo cual se dio cumplimiento a esta actividad.

Para el presente año, se estimó la actualización de las siete matrices de riesgos de los procesos, lo cual se cumplió en un 100%, al ser modificadas y publicadas en los portales ya mencionados.

A la fecha del presente informe, se han presentado, por parte de los responsables, los informes de monitoreo de la Gestión de Riesgos de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento PR-PEC-0243, así como, la elaboración de los informes del tercer cuatrimestre de 2021 y primer cuatrimestre de 2022, avanzando estas actividades en un 66% cada una. Respecto del informe del primer cuatrimestre de 2022 los líderes de proceso reportaron con copia a esta Oficina un total de 29 riesgos materializados a nivel nacional, sobre los cuales se hace seguimiento a través de acciones de control o dentro del desarrollo de las auditorías internas.

Por su parte, en desarrollo de la tercera línea de defensa, la Oficina de Control Interno ejecuta las auditorías internas basadas en riesgos, aprobadas en el Plan Anual de Auditoría. En el año 2022, se han ejecutado tres auditorías, relacionadas con la contratación, la disposición de mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas y con la efectividad de programas y acciones de control de fiscalización, de las que se puede concluir que la gestión del riesgo exige constante examen, porque a través de las actividades de control se ha observado

desactualización de controles y deficiencias en la aplicación de estos en el Subproceso de Compras y Contratos⁵, así como deficiencia de los controles y materialización de algunos de los riesgos descritos en las matrices de los subprocesos de Operación Logística⁶ y de Fiscalización y Liquidación⁷.

De igual forma, la entidad es objeto de vigilancia por entes externos como la Contraloría General de la República (CGR) que realizó una auditoria financiera en el primer semestre de 2022, resultado de la cual se comunicaron a la entidad cuatro hallazgos que se relacionan con deficiencia de los controles establecidos, los cuales no mitigan de manera efectiva los riesgos de incorrecciones en los estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2021 y de la Agencia ITRC, que desarrolló y comunicó a la entidad el resultado de cinco Inspecciones, las cuales reportaron exposición a los riesgos de los subprocesos de Operación Logística, Gestión Jurídica, Recaudo – Devoluciones y Operación Aduanera.

Con corte a 30 de junio, la OCI realizó la Evaluación del Sistema de Control Interno correspondiente al primer semestre de 2022, elaborada a partir de los resultados de las actividades de control realizadas en el año anterior en la cual se resaltó la adopción del Marco para la Gestión de Riesgos, que permite identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales internos y externos, que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales, el cual cuenta con mecanismos de monitoreo desde las tres líneas de defensa como son los informes cuatrimestrales de riesgos, así como de los resultados de las auditorías internas independientes.

COMPONENTE DOS. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente, se conforma por la Estrategia Antitrámites dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 4 del Decreto 2106 de 2019, la cual para la vigencia 2022 incluyó 18 trámites, que se registraron en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, sin embargo, uno de ellos relacionado con la “*Generación de Firma Electrónica- Optimización del Aplicativo*”, fue retirado de la estrategia en el

⁵ Ver “INFORME DE AUDITORÍA A LA CONTRATACIÓN EN LA DIAN ACO2022-001”: <https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/OtrosInformes/Informe-Auditoria-Contratacion-DIAN-ACO2022001.pdf>

⁶ Ver “AUDITORÍA A LA DISPOSICIÓN DE MERCANCÍAS APREHENDIDAS, DECOMISADAS O ABANDONADAS A FAVOR DE LA NACIÓN - ADA. ADM2022 – 002”: <https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/OtrosInformes/Informe-Auditoria-Disposicion-Mercancias-ADA-ADM2022002.pdf>

⁷ Ver “INFORME DE AUDITORIA A LA EFECTIVIDAD DE PROGRAMAS Y ACCIONES DE CONTROL – AEP 2022-003”: <https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/OtrosInformes/Informe-Auditoria-Efectividad-Programas-Acciones-Control-AEP2022003.pdf>

mes de junio de 2022 de acuerdo con la justificación remitida por el Director de Gestión de Impuestos.

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016, la Oficina de Control Interno realiza seguimiento a las actividades de la Estrategia de Racionalización de Trámites, el porcentaje promedio de avance es del 65%, evidenciando mejora en la gestión realizada por los procesos en los trámites realizados. El detalle de los resultados se relaciona a continuación:

De los 17 trámites que conforman la mencionada estrategia, cuatro, que corresponden al 23,5%, tienen fecha de terminación posterior al 31 de diciembre de 2022; se pueden destacar los trámites relacionados con la inscripción en el registro único tributario, facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias, y diligenciamiento, presentación y pago de declaraciones, observando que en el último de ellos ya está cumplido al 100%.

Ocho trámites reportaron avance del 100%, los cuales corresponde a: 159 *“Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)- Optimización del aplicativo”*, 17068 *“ Certificado de no Infractor o Reporte de Antecedentes Administrativos Aduaneros- Optimización del aplicativo”*, 22714 *“ Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago- Estandarización de trámites u otros”*, 22874 *“Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias- Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite”*, 329 *“Devolución de IVA a turistas extranjeros- Formularios diligenciados en línea”* 329 *“Eliminación de documentos”*, 4076 *“Diligenciamiento, presentación y pago de declaraciones tributarias-Optimización Aplicativo”* y 56474 *“Resoluciones anticipadas en materia de clasificación arancelaria- Optimización Aplicativo”*.

Así mismo se reportaron dos trámites con 90% de avance los cuales conciernen a los identificados con números: 62456 *“Resoluciones anticipadas de origen”* y 62458 *“Resoluciones anticipadas sobre aplicación de criterios de valoración aduanera”*.

De igual forma, los siguientes seis trámites reportan cada uno un avance del 20%, generando posibles riesgos de incumplimiento a 31 de diciembre de 2022: 159 *“Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)- Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite”*, 159 *“Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)- Trámite total en línea”*, 22874 *“Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias- Aumento de medios de pago - corresponsal bancario”* 299 *“ Entregas urgentes- Optimización del aplicativo”*, 32688 *“Autorización como Operador Económico Autorizado”*, 329 *“Importación- Interoperabilidad interna”*.

El trámite 328 “*Importación- Optimización del aplicativo*” no presenta avance y la fecha de finalización es el 31/12/2022, lo cual al igual que los anteriores genera riesgo de cumplimiento.

COMPONENTE TRES. RENDICIÓN DE CUENTAS

Este componente se viene desarrollando a través de ocho actividades distribuidas en los elementos de Información, Diálogo y Responsabilidad, con un avance promedio de 51%, de acuerdo con los datos reportados por los responsables.

Información:

Incluye dos actividades relacionadas con información activa y focalizada, las cuales avanzan, según cálculos propios, en promedio el 70% a la fecha de corte de este informe. A través de éstas 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, dando cumplimiento además a la Ley de Transparencia de la Información.

Diálogo

En este elemento se contemplan seis actividades relacionadas con la interacción de la entidad y sus grupos de valor, sin embargo, una de ellas está programada para el último cuatrimestre del año, por lo cual solamente se tienen en cuenta cinco actividades que avanzan en promedio en un 54%.

En desarrollo de las actividades programadas se publica, con destino a los usuarios internos y externos, la información relevante de la gestión institucional a través de las diferentes redes sociales y de acuerdo con la información reportada, con corte al mes de junio se realizaron 837 acciones de participación ciudadana. Adicionalmente, debido a la situación de salud pública, se ha impulsado la comunicación con la ciudadanía y en especial con los grupos de interés, a través de las redes sociales.

Igualmente, se avanza en la programación para la actividad de capacitación a los ciudadanos, sobre el control social.

Se llevaron a cabo los Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria en las sedes de 26 direcciones seccionales, con la participación de todas las seccionales del nivel nacional, escenarios propicios para presentar el avance de la gestión en los diferentes departamentos del país y para sostener un diálogo con la

ciudadanía, representada por los principales gremios y autoridades regionales. Al finalizar los eventos se realizaron las evaluaciones por los asistentes a cada comité y se entregaron reconocimientos por la participación.

Por último, se tiene contemplada como actividad del componente, la realización de una audiencia pública de rendición de cuentas, sin embargo, debido a cambios en la dirección de la entidad, aun no se tiene fecha cierta de realización, por lo cual no presenta avance.

Responsabilidad

En este elemento se tiene contemplada una actividad referida a la medición de la percepción sobre los resultados de la Rendición de Cuentas, que se realizará posteriormente, en razón a que aún están pendientes actividades de este componente, como es la audiencia pública, entre otras. Al respecto, esta Oficina considera que parte de las actividades realizadas ya pueden tener una medición y ser presentada como avance de la actividad, independiente de la elaboración de un indicador final consolidado para las actividades del año, el cual se entiende será presentado en el último cuatrimestre.

COMPONENTE CUATRO. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En el PAAC 2022, Versión 3, se definieron cuatro subcomponentes y diecisiete (17) acciones centradas en el servicio al ciudadano con un avance del 83%, es de aclarar que, con ocasión al informe del primer cuatrimestre, el proceso realizó ajuste a dos actividades de acuerdo con las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en lo referente a “*Actualizar el Plan Anual de Adquisiciones PAA (...)*” y “*Actualizar la información SIGEP (...)*”, las cuales fueron trasladadas al componente de Transparencia.

El propósito de este componente es lograr una mayor cercanía de la entidad hacia sus clientes, en concordancia con lo establecido en la Circular externa del DAFP 100-020 de 10 de diciembre de 2021, así:

Planeación estratégica del servicio al ciudadano

Este subcomponente se ejecutó a través de cinco actividades que en promedio avanzan a la fecha de corte en un 84%, dentro de las que se destacan: la Implementación de canales y mecanismos de servicio y cercanía al ciudadano con la puesta en servicio de siete nuevas funcionalidades como son efectuar la

recuperación de contraseña de usuario mediante mensaje de seguridad SMS al teléfono móvil, Consultar el resultado del trámite de generación de la residencia fiscal, efectuar consulta de arancel de aduanas, consultar las notificaciones generales de actos administrativos, visualizar y tener acceso al procedimiento y requisitos para el establecimiento de acuerdos de pagos, visualizar y tener acceso al micrositio mejorado e informativo asociado de IVA para turistas, traducción al idioma inglés de los contenidos y en general del menú principal de acceso de la APP y radicar PQRS entre otros.

De otra parte, respecto a la actividad relacionada con “1-Web service entre DIAN-VUCE que permita validar documentos soporte Vistos buenos y Registro de Importación. Entraron a pruebas las primeras subpartidas con SIC. 2-Web Service entre DIAN y Mincit basado en el Web Service DIAN- Zona Franca y DIAN-”, el porcentaje de avance de acuerdo con lo observado por la Oficina de Control Interno es de un 50%, teniendo en cuenta que la segunda actividad, de acuerdo a lo explicado por el responsable en sus observaciones, el proyecto se encuentra suspendido, por lo cual se recomienda realizar el análisis pertinente con el propósito de definir un posible retiro de esta actividad dentro de la estrategia, toda vez que de acuerdo con las explicaciones dadas no se alcanzaría a cumplir el 100% de la misma.

Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano

En desarrollo de este subcomponente se realizó capacitación a los funcionarios de Canales de Servicio al Ciudadano, en el tema: “Usabilidad del SIE de garantías”, con el fin de implementar los protocolos de atención de la Subdirección de Registro y Control Aduanero y en el mes de junio se adelantó capacitación en el tema “Protocolos de servicio al ciudadano”, dirigida a los funcionarios de la Coordinación de Secretaria y Servicio al Usuario Aduanero lo cual da un avance al subcomponente de 66%.

Conocimiento al servicio de los ciudadanos

Se compone de ocho actividades relacionadas con la comunicación directa con los ciudadanos y grupos de interés de la entidad, que avanzan en promedio en el 83%.

Las actividades del subcomponente son: Los encuentros Aduana – Empresa con la realización del Comité OEA Analdex, Temas ARM, beneficios, proyecto decreto; la Sensibilización a los grupos de valor e interés sobre las obligaciones del régimen de precios de transferencia con capacitaciones en temas de sanciones, sentencias y el régimen de PT; los eventos conversacionales realizados con los Grandes Contribuyentes y la generación de información oportuna dirigida a los

mismos sobre temas relevantes, actualidad legislativa o eventos coyunturales y la entrega de informes de contratación a la Cámara de Comercio.

Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana

En el presente subcomponente se programaron tres actividades, con un avance del 87%, cuyo propósito es medir la percepción ciudadana del servicio. En desarrollo de esta se ajustó el instrumento de recolección de datos y la base de medianos contribuyentes y Personas Naturales; se continua con la actividad de Administración, seguimiento y control del servicio de agendamiento, Ciclo de servicio y sistema de control de gestión Digiturno y la Administración, seguimiento y control del canal telefónico y virtual a través del servicio del Contac Center.

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

El plan vigente contempla 13 actividades clasificadas dentro de cinco estrategias diseñadas por la entidad con el fin de garantizar la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional⁸. El avance promedio del componente es del 78%, según datos reportados y verificados por esta Oficina.

A la fecha 12 de las 13 actividades presentan avance y una, relacionada con el monitoreo al acceso a la información pública, no presenta desarrollo.

Transparencia Activa

En el ajuste efectuado al PAAC, como resultado de las observaciones de la OCI, esta estrategia paso a contener siete actividades, que avanzan en promedio al 93%.

Las actividades desarrolladas están relacionadas con la publicación en el portal web de conceptos jurídicos, reporte del PAA, la contratación (en SECOP) y datos de contratistas en SIGEP. Por último, se incluye una actividad relacionada con la difusión de los lineamientos del PAAC, cuyo cumplimiento se mide, según el responsable, con la publicación del Plan en la Página Web de la entidad. Al respecto, esta Oficina considera que con la publicación del Plan se cumple la obligación que por Ley se ordena y la actividad de publicar lineamientos estaría de alguna manea incompleta, según su objetivo, además sólo se hace alusión al portal web y no a otros medios de comunicación institucional.

⁸ Ley 1712 de 2014

Transparencia Pasiva

Se conforma con una actividad que se refiere a la gestión de las PQR y presenta un avance del 70%. Esta actividad se desarrolla a través de campañas dirigidas a las direcciones seccionales, tanto a clientes internos como externos.

Se observa que los resultados o productos de la actividad se publican en la página interna, con lo cual se omite información hacia la ciudadanía.

Monitoreo de Acceso a la información Pública

El Plan actual contempla una actividad, que como ya se mencionó no presenta avance a la fecha de evaluación, lo cual aplaza su ejecución al último cuatrimestre del año, con el riesgo de que pueda incumplirse ante alguna eventualidad.

Criterio diferencial de accesibilidad

Se conforma con dos actividades relacionadas con el acceso de usuarios en condiciones especiales o en situación de discapacidad. Estas actividades presentan avance promedio del 60% a la fecha de corte del presente informe, tal como se describe en la matriz de evaluación anexa al mismo. De acuerdo con la información reportada por la dependencia responsable de su ejecución, esta actividad no cumplirá su objetivo en el año 2022, por lo cual debió ser modificada al saber que los puntos de contacto, según cronograma de contratación, serán adecuados en el año 2023.

Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información

Actualmente esta estrategia se compone de dos actividades referidas a la seguridad de la información de la entidad, que avanzan en un 67% en promedio.

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

COMPONENTE SEIS. ACCIONES ADICIONALES.

Dentro del último componente del plan la entidad incluyó nueve acciones, con un avance general del 66%, dentro de las que se destacan:

La difusión del código de ética de la entidad por parte de la Subdirección de Fiscalización Tributaria que, a la fecha de corte de este informe, evidencia un cumplimiento del 50%.

Las capacitaciones impartidas por la Subdirección de Apoyo en la Lucha contra el Delito Aduanero y Fiscal sobre las tipologías de lavado de activos y reporte de operaciones sospechosas (ROS); se han realizado dos capacitaciones hasta el momento, con una meta esperada de tres de estas en la vigencia.

Se completaron las actividades relacionadas con campañas informativas y de socialización sobre conflicto de intereses, por parte de la Subdirección de Asuntos Disciplinarios.

La Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera realizó cuatro actividades enfocadas al fortalecimiento en principios y valores e integridad del servidor público, las cuales fueron difundidas a través de la red social interna YAMMER. Esta misma dirección, inició el Curso Básico de Policía Fiscal y Aduanera, donde se fomenta la cultura de la integridad, ética y transparencia, entre otros.

Se presentó la Guía para la Gestión y Manejo del Conflicto de Intereses ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD, por parte del Oficial de Transparencia, habiendo sido aprobada en el Comité mencionado en el mes de julio de 2022, al igual que la conformación de un equipo de trabajo para apoyar la implementación de la política de integridad de la entidad.

Se completaron las actividades programadas para el cuatrimestre objeto de evaluación, en el Plan de Gestión Ética, a cargo de la Subdirección de Desarrollo de Talento Humano, según los ejes de la Política de Gestión Ética de la entidad.

CONCLUSIONES

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la DIAN – 2022, después de las modificaciones efectuadas, se conformó por 69 actividades dentro de los 6 componentes sugeridos por el DAFP. A la fecha de evaluación del segundo cuatrimestre, tuvo un cumplimiento promedio (según cálculos propios) del 71%. El componente con el menor nivel de avance es el de Rendición de Cuentas con un 51%, en razón a que 2 de sus actividades no presentan desarrollo.

A la fecha cinco actividades no reportan avance, representando el 7% del plan y cuatro reportan avance inferior al 50%, programadas para culminar en el año 2022, exponiendo a la entidad a un posible incumplimiento de las acciones propuestas para mitigar riesgos de fraude y corrupción.

En razón a que las acciones propuestas no cuentan con metas parciales, la mayor parte de estas se programan de enero a diciembre, generando disparidades en la calificación de avance, puesto que unas dependencias reportan cumplimiento respecto de todo el plan y otras lo hacen respecto del cuatrimestre.

Se observó que alrededor del 40% de los productos del PAAC no tienen publicación en el portal web de la DIAN, ésta se realiza en intranet o en SharePoint, afectando el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia de la Información, teniendo en cuenta que el plan está dirigido a la ciudadanía y al servicio de esta, por lo cual el 100% de sus productos deberían ser visibles a la misma.

Algunos de los enlaces presentados como evidencia no se encuentran funcionando, lo cual afecta la consulta por parte de los usuarios e igualmente se observó desactualización de información en el botón de Transparencia del portal web.

Se observa que las evidencias reportadas como cumplimiento de algunas actividades no corresponden de manera precisa con la meta o producto esperado en el plan, reportando como avance correos electrónicos, oficios u otros documentos de trámite.

De acuerdo con las recomendaciones efectuadas por el DAFP, los productos de las actividades deben tener fecha establecida y en el PAAC de la entidad se observan actividades cuyos productos se programan para ser presentados en el “segundo semestre”, pudiendo generar incertidumbre sobre su realización ante los interesados en el tema.

RECOMENDACIONES

Definir el curso de acción de aquellas actividades que a la fecha no presentan avance e iniciar su ejecución, con el fin de garantizar el cumplimiento del PAAC dentro de los términos previstos.

La Subdirección de Planeación y Cumplimiento, en atención a su rol de asesoría, debe instruir a las demás dependencias tanto en la elaboración del plan como en la presentación de los resultados de este, unificando la metodología de calificación periódica del avance de sus actividades.

Incluir en el PAAC actividades cuyos productos, además de atender el objetivo del plan, sean publicados en el portal web de la entidad, al servicio y consulta de la ciudadanía.

Incluir 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.

Reportar como evidencias de cumplimiento de las actividades las URL o documentos que correspondan de manera precisa acorde con las metas o productos esperados.

Las matrices de riesgos deben ser actualizadas de manera oportuna y concordante con los informes cuatrimestrales de gestión de riesgos, reportados por los diferentes procesos, como primera línea de defensa y los diferentes informes de auditoría realizados por la entidad, desde la tercera línea, así como por entes externos.

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 de seguimiento de actividades.

Elaboración: María Cenedi Zapata Bedoya
Omar Iván Colmenares Murcia
Edison Fabián Estupiñán Meneses

Revisión: Enrique Castiblanco Bedoya - Jefe Oficina Control Interno

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD	U.A.E. DIAN
VIGENCIA	2022
PUBLICACION	14/09/2022
PERIODO:	Periodo ene - agosto / 2022
ELABORACION	sep-22

GESTION DE RIESGOS									
Subcomponente	No.	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Avance	Observaciones	URL Publicación
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1	Actualizar matrices de riesgos de los procesos	7	Procesos y Coord. Procesos y Riesgos Operacionales - Subdirección de Procesos	1/01/2022	31/12/2022	100%	Se actualizó el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad de los 7 procesos institucionales. Las evidencias reposan en los archivos de la Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales. Matrices verificadas en intranet.	https://diancolombia.sharepoint.com/:r/sites/dianmetruebas/biblioteca/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B78843E03D0-66F1-444F-9802-03F7C1ED75897D&file=Matrix%20de%20Riesgos%20de%20Corrupcion%20en%2022_V2.xlsx&action=default&mobileRedirect=true
Consulta y divulgación	2	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción	1 Matriz de riesgos de corrupción publicada	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales de la Subdirección de Procesos	18/01/2022	3/06/2022	100%	Matriz de Riesgos de Corrupción publicada el 28 de enero de 2022.	Web: https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Transparencia.aspx Diannet: https://diancolombia.sharepoint.com/sites/dianmetruebas/biblioteca/Paginas/Gestio%20de%20Riesgos.aspx?RootFolder=%2Fsites%2Fdianmetruebas%2Fbiblioteca%2Fgestio%20de%20Riesgos%2FMatrix%20de%20Riesgos%2F3%20Matrix%20de%20Riesgos%20de%20Corrupcion%20en%2022_V2.xlsx&action=default&mobileRedirect=true
Monitoreo y Revisión	3	Realizar informe de monitoreo a las matrices de riesgo	3 Informes	Responsables de los procesos	1/01/2022	31/12/2022	66%	Se realizaron los informes de monitoreo de riesgos del subproceso Administración del Sistema de Gestión en las fechas establecidas, para los periodos septiembre - diciembre de 2021 y enero - abril de 2022 e igualmente se recibieron en la Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales, los informes de monitoreo de riesgos entregados por los responsables de los 7 procesos institucionales, para los periodos mencionados. Las evidencias reposan en los archivos de cada proceso y de la Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales. La OCI recibió copias de los reportes de gestión de riesgos.	Web: https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Transparencia.aspx Diannet: https://diancolombia.sharepoint.com/:r/sites/dianmetruebas/biblioteca/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B78843E03D0-66F1-444F-9802-03F7C1ED75897D&file=Matrix%20de%20Riesgos%20de%20Corrupcion%20en%2022_V2.xlsx&action=default&mobileRedirect=true
Seguimiento	4	Elaborar informe consolidado de la gestión de riesgos	3 Informes	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales de la Subdirección de Procesos	1/01/2022	31/12/2022	66%	Se elaboraron y presentaron a la Dirección de Gestión Estratégica y de Analítica, los Informes Consolidados de Monitoreo de la Gestión de Riesgos Operacionales en la DIAN, para los periodos septiembre - diciembre de 2021 y enero - abril de 2022. Esta documentación reposa en los archivos de la Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales. Se verificó la publicación del informe consolidado del primer cuatrimestre de 2022.	https://diancolombia.sharepoint.com/:r/sites/Sub-Procesos/En%20BotonMnAfiliNingIDUBOOpaZogweYDesdHfONR7eeZIOue

RENDICIÓN DE CUENTAS

Elementos	No.	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Avance	Observaciones	URL Publicación
Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	1	Divulgar a través de diversos canales aspectos importantes de la DIAN: Resultados de la gestión de la entidad en forma periódica, de acuerdo con cada proceso para dar a conocer a los ciudadanos los avances en el cumplimiento de metas y objetivos misionales, la eficiencia administrativa, la gestión financiera, presupuesto, cifras de recaudo y comercio exterior, cumplimiento de metas, gestión, contratación, impactos de la gestión, gestión de asistencia al cliente, acciones de mejora, etc.	Publicación oportuna de la información	Todas las áreas (Remisión de la información con oportunidad) Oficina de Comunicaciones Institucionales (Publicación y divulgación) y la Subdirección de Planeación y Cumplimiento (Monitoreo)	1/01/2022	31/12/2022	60%	Se publica con destino a los usuarios internos y externos, la información relevante de la gestión institucional.	https://www.dian.gov.co/horactividad/Paginas/ProyectosNormas.aspx
			Publicación informes de monitoreo PAAC				https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Transparencia.aspx		
			Publicación actas Comité TAC				https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/Paginas/RendicionCuentasCiudadania.aspx		
			Publicación Estrategia Racionalización de Trámites				www.dian.gov.co/botonde%20transparencia%20Planes%20estrategicos%20sectoriales%20institucionales/Estrategia%20de%20Racionalizacion%20de%20Tramites%202022		
Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2	Fortalecer los canales de comunicación de la DIAN para divulgar a la ciudadanía	Canales de comunicación innovadores	Oficina de Comunicaciones Institucionales	2/01/2022	31/12/2022	60%	Se publica con destino a los usuarios internos y externos, la información relevante de la gestión institucional, a través de las diferentes redes sociales.	YouTube: https://www.youtube.com/watch?v=1mFIECPXE0 Twitter: https://twitter.com/l/broadcasts/1BRKjAxBbeW Facebook: https://www.facebook.com/watch/live/?ref=watch_permalink&v=637379457570910 YouTube: https://www.youtube.com/watch?v=EZDE87P9A8 Twitter: https://twitter.com/l/broadcasts/1ypjHfEg8eQw Facebook: https://www.facebook.com/DIANCO/videos/1815326145525199 https://www.dian.gov.co/Prensa/Comunicados/Prensa/096-DIAN-invita-a-Sectores-de-Minera-Petroleo-y-Gas.zip https://www.dian.gov.co/Prensa/Comunicados/Prensa/079-Profesionales-de-compra-y-venta-de-divisas-a-cumplir-con-sus-obligaciones.zip
			Estructuración y publicación Campaña de comunicaciones diligenciamiento del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión - Furag, a través del cual se mide el desempeño institucional en las entidades de gobierno del orden nacional y territorial.				100%	https://diancolombia.sharepoint.com/sites/dianmetruebas/noticias/Paginas/Estados-en-Modo-FURAG-para-reportar-el-avance-de-nuestra-gestion.aspx	
			Espacios de interacción de la DIAN y sus grupos de valor	Oficina de Comunicaciones Institucionales	2/01/2022	31/12/2022	60%	Se publica con destino a los usuarios internos y externos, la información relevante de la gestión institucional, a través de las diferentes redes sociales.	YouTube: https://www.youtube.com/watch?v=1mFIECPXE0 Twitter: https://twitter.com/l/broadcasts/1BRKjAxBbeW Facebook: https://www.facebook.com/watch/live/?ref=watch_permalink&v=637379457570910 YouTube: https://www.youtube.com/watch?v=EZDE87P9A8 Twitter: https://twitter.com/l/broadcasts/1ypjHfEg8eQw Facebook: https://www.facebook.com/DIANCO/videos/1815326145525199 https://www.dian.gov.co/botonde%20transparencia%20Planes%20estrategicos%20sectoriales%20institucionales/ https://www.youtube.com/watch?v=5jP79DMZ3A
			Audición Pública de Rendición de Cuentas: lleva a cabo en forma presencial o virtual según decida la Alta Dirección, y se divulgará a través de los diversos canales de comunicación con que cuenta la DIAN con el fin de garantizar la interacción, el diálogo y la participación con la ciudadanía.	Dirección General, Subdirección de Planeación y Cumplimiento y Oficina de Comunicaciones Institucionales	II Semestre de 2022	0%	Se encuentra pendiente esta actividad hasta tanto se defina la fecha de realización de la Audición de Rendición de Cuentas de la entidad, por parte del nuevo Director General.		
Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	5	Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria - Comités TAC	Actas Comités TAC publicadas en el portal web	Direcciones Seccionales	6/01/2022	30/06/2022	100%	Se realizó el comité TAC por parte de las direcciones seccionales, en algunos casos se realizó el comité departamental, con la asistencia de las direcciones seccionales del departamento. Las actas de los comités se encuentran publicadas en la página web de la Entidad.	https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/Paginas/RendicionCuentasCiudadania.aspx
			Informe estadístico Acciones de Rendición de Cuentas Y Participación Ciudadana DIAN	Direcciones Seccionales	2/01/2022	31/12/2022	58%	1. Informe de Participación Ciudadana por los meses de enero a junio, se encuentra publicado en la página web de la Entidad en el siguiente link: https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/Paginas/RendicionCuentasCiudadania.aspx 2. Estrategia de Participación Ciudadana Versión 2, publicado en la página web de la entidad en el siguiente ruta: https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/Paginas/RendicionCuentasCiudadania.aspx , allí en Documentos ver Estrategia de Participación Ciudadana Versión 2 3. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 3, publicado en la página web de la entidad en la siguiente ruta: https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Transparencia.aspx , allí en Planes Estratégicos Sectoriales e Institucionales / Numeral 11 / Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2022 V3	1. https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/Paginas/RendicionCuentasCiudadania.aspx 2. https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/Paginas/RendicionCuentasCiudadania.aspx , allí en Documentos ver Estrategia de Participación Ciudadana Versión 2 3. https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Transparencia.aspx , allí en Planes Estratégicos Sectoriales e Institucionales / Numeral 11 / Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2022 V3
			2 actividades de capacitación	Subdirección de Planeación y Cumplimiento, Oficina de Comunicaciones Institucionales	20/01/2022	31/10/2022	50,00%	Con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, el 26 de enero de 2022, se llevó a cabo una sesión de capacitación en participación ciudadana y rendición de cuentas, a la que asistieron 186 funcionarios. El evento programado para el segundo semestre se realizará en los meses finales del año.	https://diancolombia.sharepoint.com/:r/sites/Sub-Procesos/En%20BotonMnAfiliNingIDUBOOpaZogweYDesdHfONR7eeZIOue https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Transparencia.aspx , allí en Planes Estratégicos Sectoriales e Institucionales / Numeral 11 / Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2022 V3 https://diancolombia.sharepoint.com/sites/dianmetruebas/biblioteca/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B78843E03D0-66F1-444F-9802-03F7C1ED75897D&file=Matrix%20de%20Riesgos%20de%20Corrupcion%20en%2022_V2.xlsx&action=default&mobileRedirect=true

Subcomponente	No.	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha final	Avance	Observaciones	URL Publicación
Conocimiento al servicio de los ciudadanos	9	Verificar que las instrucciones, guías y comunicaciones que dispone la Subdirección de Registro y Control Aduanero para dar a conocer trámites y servicios sean claras y comprensibles	Encuestas mensuales específicamente a los usuarios aduaneros que hayan solicitado una aclaración a las respuestas dadas por la Subdirección de Registro y Control Aduanero a las consultas del usuario, para identificar los temas, aspectos y términos que generan confusión. Reunión trimestral para socializar los aspectos y términos a aclarar y ajustar los textos de respuesta.	Subdirección de Registro y Control Aduanero	17/01/2022	31/12/2022	67%	En el periodo mayo a agosto, se realizaron 2 encuestas: una para ANALEX y otra para la sociedad ALMAFRONTERA que requirieron aclaraciones a la respuesta expedida por la Entidad, a través del PQRS y correo electrónico. La oficina de Control Interno verificó la evidencia de cumplimiento de las actividades	Evidencia: Encuesta aplicada que reposa en los archivos de la Subdirección. Reposo en correo electrónico y equipos de computo de la OCI.
	10	Elaboración y presentación para firmas del acto administrativo que desarrolla el uso del Comercio electrónico desde Zona Franca	Presentación proyecto de Decreto y resolución que facilite el uso del Comercio Electrónico desde Zona Franca	Subdirección de Operación Aduanera	2/01/2022	30/12/2022	100%	Mediante oficios 100210163 - 0697 del 27 de diciembre de 2021 y 100210163-0151 del 27 de enero de 2022 fueron entregados a la Dirección de Gestión de Aduanas para su envío a la Dirección de Gestión Jurídica los Proyectos de Decreto y Resolución para la facilitación del uso del comercio electrónico desde zona franca / Entre las observaciones se debe precisar que la Sentencia C-442-2021 de la honorable Corte Constitucional que declaró inexecutable el numeral 4 del artículo 5 de la ley 1609 de 2013, que le permitía al gobierno definir el régimen sancionatorio y de decomiso de mercancías, precisa la Corte que el Congreso deberá expedir la ley que regule estos temas a más tardar el 20 de junio de 2023. Considera la DIAN que expedir la reglamentación de E-commerce en Zonas Francas implica la creación de obligaciones, las cuales deben tener sus correspondientes sanciones para que la norma tenga efectos coercitivos, por lo que emitir normas sin sanciones dejaría a la autoridad aduanera sin potestad para perseguir incumplimientos en las operaciones. Por lo tanto, la normatividad en E-commerce de zonas francas quedaría suspendida hasta que se surta el trámite legislativo en el Congreso del régimen sancionatorio aduanero. La oficina de control interno verificó la evidencia de cumplimiento de las actividades	
	11	Sensibilizar a los grupos de valor e interés sobre las obligaciones del régimen de precios de transferencia	Dos (2) charlas de sensibilización, una en cada semestre de 2022	Dirección de Gestión de Fiscalización - Subdirección de Fiscalización Internacional	Primer semestre de 2022	Segundo semestre de 2022	50%	Para el primer semestre se habría dado cumplimiento con las siguientes actividades: 1. Charla de sensibilización al público el día 27 de mayo de 2022 a través de la Cámara Colombiana Americana (AmCham) en donde se dictó una charla denominada "Contexto Actual del Régimen de Precios de Transferencia: Retos y Oportunidades". Para el segundo semestre se encuentra proyectada una charla para el 27 de septiembre con la IFA y CETA relacionada con Disputas en Precios de Transferencia – desafíos ante las nuevas tendencias. La oficina de control interno verificó la evidencia de cumplimiento de las actividades	https://amchamcolombiana.co/es/ eventos-pasados/contexto-actual-del-regimen-de-precios-de-transferencia/
	12	Realizar los eventos conversacionales realizados con los Grandes Contribuyentes	5 eventos en el año	Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes Subdirección Operativa de Servicio, Recaudó, Cobro y Devoluciones	2/01/2022	31/12/2022	100%	La Cooperación de Servicio al Ciudadano UC adelanta las siguientes actividades: a) Capacitaciones: 4° C. "Devolución del IVA en INC a diplomáticos, organismos internacionales, misiones diplomáticas y consulares"(May.24): 76 asist. 5° C. "RADIAN_ Resolución_0085 de 2022" (Jul.7): 1187 asistentes. 6° C. "Liquidación de Intereses, Actualización de Sanciones y Aplicación de Pagos" (Ago.31): 645 asistentes. b) Reuniones Técnicas con "Contribuyentes PLUS en las Regiones" 1) 3° R. "Contribuyentes PLUS - DIAN en Santa Marta" (May.5): 3 asistentes. 2) 4° R. "Contribuyentes PLUS - DIAN en Cali" (May.19): 37 asistentes 3) 5° R. "Contribuyentes PLUS - DIAN en Barranquilla" (Jun.2): 25 asistén. 4) 6° R. "Contribuyentes PLUS - DIAN en Bucaramanga" (Jun.15): 30 asist. 5) 7° R. "Contribuyentes PLUS - DIAN en Cúcuta" (Jun.29): 10 asistentes. 6) 8° R. "Contribuyentes PLUS - DIAN en Eje Cafetero" (Jul.13): 32 asist. 7) 9° R. "Contribuyentes PLUS - DIAN en Cauca" (Ago.4): 11 asistentes. 8) 10° R. "Contribuyentes PLUS - DIAN en Huila" (Ago.18): 9 asistentes. 9) 11° R. "Contribuyentes PLUS - DIAN en Tolima" (Ago.25): 5 asistentes c) Comunicados remitidos por correo electrónico: 1) Recordatorio de plazos y notas de interés del mes de mayo de 2022 (May.2). Remitido a 2490 GC 2) Envío - Información Días sin IVA (May.6). Remitido a 2490 GC 3) Guía de Requisitos para el reporte de casos de Factura y Admisión Electrónica (May.9). Remitido a 2490 GC 4) Recordatorio de plazos y notas de interés del mes de junio de 2022 (Jun.2). Remitido a 2490 GC 5) Recordatorio de plazos tributarios y notas de interés mes de julio (Jul.1). Remitido a 2490 GC 6) Recordatorio de Plazos tributarios y notas de interés mes de agosto (Ago.1). Remitido a 2490 GC. 7) Registro y reporte de Beneficiarios Finales (Ago.10). Rem. a 2490 GC. 8) Radicación de Solicitudes de Devolución con Pólizas de Garantía (Ago.5). Remitido a 2490 GC. b) Noticias sobre temas de interés. * Boletines: Contiene 2 publicaciones correspondientes al primer cuatrimestre de 2022. * Videos: 1 video del director operativo de GC. Contribuyentes PLUS. Posee 7 secciones denominadas: 1. Las que debes saber: Quiénes son GC, Requisitos y procedimiento de calificación GC, Obligaciones Tributarias, Causales de retro calificación GC, Calificación GC, Preguntas frecuentes entre otros temas. 2. Normatividad: Novedades jurídicas, Resoluciones y Decretos. 3. Beneficios: Acompañamiento de ejecutivo de cuenta, Lugar de atención, Eventos y Comunicaciones. 4. Eventos: (Calendario y Memoria de Eventos) 5. Personales: Videos de entrevistas realizadas a 8 personas en calidad de funcionarios o representantes de grandes contribuyentes. 6. Datos: Vencimientos 2021 (oct., nov. y dic) y Vencimientos 2022 (fe., mar., abr. y may.), más conocidos como "Recordatorios de plazos" 7. Calendario Tributario: De renta Grandes contribuyentes. Durante el II cuatrimestre se remitieron a Juan Pablo Palacio Naranjo y/o Mariánela Garzón Vargas, funcionarios de la Oficina de Comunicaciones, los siguientes correos electrónicos para su aprobación y publicación en las secciones pertinentes del Boletín "Grandes Contribuyentes PLUS" descrito en la parte inicial de esta casilla de Observaciones: En la sección Datos: 1. 02/05/2022 Recordatorio plazos tributarios con vencimiento en Mayo de 2022: Publicado. 2. 01/06/2022 Recordatorio de plazos tributarios junio 2022. 3. 28/06/2022 Recordatorio de Plazos tributarios y notas de interés mes de julio 4. 01/08/2022 Recordatorio de plazos agosto 2022 revisado En la sección EVENTOS. Se han remitido a la Oficina de comunicaciones para su publicación en you tube y en el Boletín, las capacitaciones programadas por la D.O. en el segundo cuatrimestre de "RADIAN_ Resolución_ 0085 de 2022" (Jul.7): 1187 asistentes, "Liquidación de Intereses, Actualización de Sanciones y Aplicación de Pagos" (Ago.31): 645 asistentes	Con relación a los links remitidos en el correo se informa lo siguiente: 1. El link 1: https://www.youtube.com/watch?v=FvNR8MCTc corresponde a la Capacitación Documentos Soporte Nominativa y Operaciones con No Obligados, dictada el 22/04/22. 2. El link 2: https://youtu.be/2vnrh4VUa corresponde a la Capacitación Radian: Presupuesto de Costos y Gastos dictada el 07/07/22 - Grandes Contribuyentes. 3. El link 3: https://youtu.be/8PHVUSV7Q0g corresponde a la Capacitación Proceso Reporte de Información Externa dictada el 07/04/22 - Grandes Contribuyentes Del primer cuatrimestre nos quedan pendientes las url de las siguientes capacitaciones ofrecidas, las cuales están pendientes de recibir de la Oficina de Comunicaciones, encargada de publicar los videos. 1. Baiter virtual sobre aplicación de la Resolución 164 de 2021 Registro Único de Beneficiarios Finales y Estructuras sin personería jurídica ofrecida el 23/02/2022 2.8° C. "Liquidación de Intereses, Actualización de Sanciones y Aplicación de Pagos" (Ago.31).de Del segundo cuatrimestre nos quedan pendientes los links de las siguientes capacitaciones ofrecidas: 1.8° C. "Devolución del IVA en INC a diplomáticos, organismos internacionales, misiones diplomáticas y consulares"(May.24). 2.8° C. "Liquidación de Intereses, Actualización de Sanciones y Aplicación de Pagos" (Ago.31).de
	13	Desarrollar nuevo contenido, generando así, información oportuna dirigida a los Grandes Contribuyentes sobre temas relevantes, actualidad legislativa o eventos coyunturales	Creación del magazin	Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes Subdirección Operativa de Servicio, Recaudó, Cobro y Devoluciones	2/01/2022	31/12/2022	100%	* Noticias sobre temas de interés. * Boletines: Contiene 2 publicaciones correspondientes al primer cuatrimestre de 2022. * Videos: 1 video del director operativo de GC. Contribuyentes PLUS. Posee 7 secciones denominadas: 1. Las que debes saber: Quiénes son GC, Requisitos y procedimiento de calificación GC, Obligaciones Tributarias, Causales de retro calificación GC, Calificación GC, Preguntas frecuentes entre otros temas. 2. Normatividad: Novedades jurídicas, Resoluciones y Decretos. 3. Beneficios: Acompañamiento de ejecutivo de cuenta, Lugar de atención, Eventos y Comunicaciones. 4. Eventos: (Calendario y Memoria de Eventos) 5. Personales: Videos de entrevistas realizadas a 8 personas en calidad de funcionarios o representantes de grandes contribuyentes. 6. Datos: Vencimientos 2021 (oct., nov. y dic) y Vencimientos 2022 (fe., mar., abr. y may.), más conocidos como "Recordatorios de plazos" 7. Calendario Tributario: De renta Grandes contribuyentes. Durante el II cuatrimestre se remitieron a Juan Pablo Palacio Naranjo y/o Mariánela Garzón Vargas, funcionarios de la Oficina de Comunicaciones, los siguientes correos electrónicos para su aprobación y publicación en las secciones pertinentes del Boletín "Grandes Contribuyentes PLUS" descrito en la parte inicial de esta casilla de Observaciones: En la sección Datos: 1. 02/05/2022 Recordatorio plazos tributarios con vencimiento en Mayo de 2022: Publicado. 2. 01/06/2022 Recordatorio de plazos tributarios junio 2022. 3. 28/06/2022 Recordatorio de Plazos tributarios y notas de interés mes de julio 4. 01/08/2022 Recordatorio de plazos agosto 2022 revisado En la sección EVENTOS. Se han remitido a la Oficina de comunicaciones para su publicación en you tube y en el Boletín, las capacitaciones programadas por la D.O. en el segundo cuatrimestre de "RADIAN_ Resolución_ 0085 de 2022" (Jul.7): 1187 asistentes, "Liquidación de Intereses, Actualización de Sanciones y Aplicación de Pagos" (Ago.31): 645 asistentes	Información publicada del II cuatrimestre de 2022: 1. Plazos para declarar y pagar impuestos nacionales en mayo de 2022: https://www.dian.gov.co/Contribuyentes-Plus/Paginas/Datos.aspx
14	Entregar oportunamente los informes de contratación a la Cámara de Comercio	Cumplir con el envío mensual de informes a Cámara de Comercio (12 envíos)	Subdirección de Compras y Contratos	1/02/2022	30/12/2022	100%	Cada mes se remite los informes respectivos, de los contratistas inscritos en el Registro Único de Proponentes RUP. El reporte se realiza mes vencido, para el mes de febrero no hubo contratistas a reportar.	https://diancolombia.sharepoint.com/:/sites/Subdi-Comp-Contr/189_Desapacho/PAAC/2022/C%3B81MARAN2022%20COMERCIO?csf=1&web=1&eaf80c	
15	Encuesta de percepción de cercanía al ciudadano	1	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	1/02/2022	30/12/2022	70%	Con corte al 31 de agosto de 2022, se han alcanzado los siguientes logros, con los cuales se ha cumplido aproximadamente un 70% de la meta. 1) Se realizó el diseño del instrumento y la ficha técnica. 2) Se realizó el montaje del instrumento en la plataforma Forms, en el cual los ciudadanos diligencian la encuesta. 3) Se realizó actualización temporal de la segmentación de clientes, con el fin de identificar clientes reales y vigentes después de la pandemia. 4) Se estableció el universo de clientes susceptibles de ser encuestado, conformado por los NIT de quienes gestionaron trámites y servicios (declaraciones, consultas en el Contact Center, Gestión a través de video atención, entre otros), quedando identificados por los grupos de valor de Grandes, Medianos Pequeños y Naturales. 5) Se estimó el tamaño y distribución de la muestra. 6) Se inició la aplicación de la encuesta con el envío de 157.000 correo masivos a contribuyentes de los cuatro macrosegmentos y de todas las direcciones seccionales, invitándolos a participar en la evaluación de la percepción de calidad. 7) Con corte al 30 de agosto de 2022 se han recibido 7100 encuestas aplicadas y se está efectuando el control de cumplimiento de la distribución de muestra acorde por las participaciones por el componente tributario y aduanero, por macrosegmento y por seccional	Evidencias en: https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Evaluacion-de-la-Calidad-del-Servicio.aspx	

Subcomponente	No.	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Avance	Observaciones	URL Publicación
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	12	Desarrollo de comunicaciones en seguridad y privacidad de la Información	Plan de comunicaciones en temas de seguridad de la información, dirigidas a grupos de interés internos y externos, desarrollado	Oficina de Seguridad de la Información	1/01/2022	31/12/2022	67%	Con corte a agosto 31 de 2022 el Plan de Comunicaciones en temas de seguridad de la información, dirigida a grupos de interés internos y externos, contempla piezas de comunicación como boletines, correos y tips, en los cuales se advierte sobre comunicaciones y whatsapp falsos, etc. Adicionalmente se brindan lineamientos asociados a buenas prácticas de seguridad y privacidad de la información, ciberamenazas y manejo de datos personales.	Campaña interna: https://diancolombia.sharepoint.com/:w/ff/sites/OSI/_layouts/15/Doc.aspx?sourceid=c-787094821c-3e49-4610-8368-AD9681F717182028&file=Comunicaciones%20conexion%20etams.doc&action=default&mobiledirect=true Campaña externa: https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Seguridad-de-la-Informacion/Paginas/Videos.aspx
	13	Actualización de Instrumentos de Gestión Pública en el portal de transparencia de la DIAN	Inventario de activos de información e índice de información clasificada y reservada publicados y divulgados	Oficina de Seguridad de la Información	1/01/2022	31/12/2022	67%	Con corte a 31 de agosto de 2022, se realizó la actualización de los Instrumentos de Gestión de Información Pública, en el portal de transparencia de la DIAN.	Registro de Activos de Información: https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/10_2_Registro_de_Activos_de_Informacion.xlsx Índice de Información Clasificada y Reservada: https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/10_3_Indice_de_Informacion_Clasificada_y_Reservada.xlsx

ADICIONALES

Subcomponente	No.	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Avance	Observaciones	URL Publicación
ADICIONALES	1	Reforzar en los funcionarios del proceso de Fiscalización y Liquidación, la difusión del código de ética de la entidad, haciendo énfasis en los parámetros de comportamiento que deben orientar las actuaciones de los servidores públicos.	6 tips (se enviará un tip bimestralmente mediante correo electrónico), con destino a los funcionarios de la Subdirección de Fiscalización Tributaria, señalando la descripción de cada valor del código de ética de la entidad	Dirección de Gestión de Fiscalización - Subdirección de Fiscalización Tributaria	1/02/2022	31/12/2022	50%	Con corte 31 de agosto de 2022, se han elaborado y socializado vía correo electrónico tres (3) tips al interior de la Subdirección de Fiscalización Tributaria, describiendo el valor a socializar e ilustrándolo con una imagen que genera un valor agregado, para la toma de conciencia que conlleve la interiorización de dicho valor. Aunado a lo anterior se adiciona el link para la consulta del Código de Ética. La Oficina de Control Interno verificó las evidencias del cumplimiento de las actividades.	PAAC_2022 cuatrimestre I PAAC_2022 cuatrimestre II
	2	Capacitar a los funcionarios de la Subdirección Operativa de Fiscalización y Liquidación y de las Divisiones de Fiscalización y Liquidación que realizan investigaciones en las Direcciones Seccionales, sobre las tipologías de lavado de activos y reporte de operaciones sospechosas (ROS)	(3) Jornadas de capacitación, una por trimestre	Dirección de Gestión de Fiscalización - Subdirección de Apoyo en la Lucha contra el Delito Aduanero y Fiscal	15/01/2022	31/12/2022	67%	En el primer semestre del 2022, se han realizado 2 jornadas de capacitación. El día 18 de mayo y 29 de junio de 2022 se llevó a cabo capacitación a los funcionarios de las Divisiones de Fiscalización y Liquidación, de las Direcciones Seccional de Aduanas de Cúcuta y de Impuestos de Bogotá, respectivamente. Para el segundo semestre, se tiene programada una jornada de capacitación sobre las tipologías de lavado de activos y reporte de operación sospechosa. La Oficina de Control Interno verificó las evidencias del cumplimiento de las actividades.	Evidencia reposa en correo electrónico y equipos de computo de la OCI.
	3	Realizar gestión preventiva en relación con la noción del Conflicto de Intereses	Tres (3) actividades, consistentes en campañas informativas y de socialización a través de Acciones de Comunicación	Subdirección de Asuntos Disciplinarios	1/04/2022	31/10/2022	100%	El día 27 de abril se hizo la primera publicación de la campaña ¡Que nuestros intereses no se vuelvan un conflicto! , con la cual se busca sensibilizar a los servidores que hacen parte de la comunidad DIAN sobre la importancia de actuar con integridad, fundados en el Código de Ética, en orden a preservar el interés público sobre el interés privado. Seguidamente el día 29 de abril se envió tarjeta de manera personalizada a cada servidor, por la plataforma TEAMS, para asegurar la entrega y lectura del mensaje publicado el día 27 de abril. En el mes de agosto se efectuaron las siguientes acciones: 1. En el Webinar del 11 de agosto sobre el nuevo Código General Disciplinario, se dedicó un apartado especial para tratar el tema sobre Conflicto de Intereses. 2. A continuación se hizo el lanzamiento de la Trivia denominada ¿Qué tanto conoces sobre el conflicto de intereses? Prueba o prueba tus conocimientos para que tus intereses no se vuelvan un conflicto , a efectos de medir el nivel de comprensión del conocimiento sobre la temática planteada en la confencial. El 30 de agosto nuevamente se publicó para que más servidores de la Entidad pudieran diligenciarla; los resultados de este instrumento servirán de base para nuevas acciones que fortalezcan el tema a nivel institucional. 3. Durante los meses de junio, julio y agosto se brindó apoyo en lo concerniente a la revisión y actualización normativa y de textos de la Guía sobre Manejo de Conflicto de Interés a la Oficina del Oficial de Transparencia, documento que fue aprobado el 27 de julio por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. La Oficina de Control Interno verificó las evidencias del cumplimiento de las actividades.	Evidencia: Anexa correos mediante los cuales se hicieron las publicaciones y se pone de manifiesto el apoyo brindado a la revisión y ajuste del documento "Guía de Conflicto de Interés. Dicha información reposa en las siguientes rutas de Share Point https://diancolombia-my.sharepoint.com/personal/mcala2_dian_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2F5f1e5%2F5ub%2DAsut%2DDisc%2FDespacho1%2F2PREVENICION%2FPROGRAMA%20PREVENICIN%2F3%2022%2F2FCONFLICTO%2DDE%2DINTERES&sturl=https%3A%2F2F5f1e5%2F5ub%2DAsut%2DDisc%2FDespacho1&viewid=7702c46962d9f8e6204fe6%2D0512%2D2022%2F737b42a63a Carpetas programa prevención / Nuevo Código Disciplinario: https://diancolombia-my.sharepoint.com/personal/mcala2_dian_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2F5f1e5%2F5ub%2DAsut%2DDisc%2FDespacho1%2F2PREVENICION%2FPROGRAMA%20PREVENICIN%2F3%2022%2F2FUEV%2F02CDDIG%2D05CPLUARI0%2FWebinar%20N%205%2022&sturl=https%3A%2F2F5f1e5%2F5ub%2DAsut%2DDisc%2FDespacho1&viewid=7702c46962d9f8e6204fe6%2D0512%2D2022%2F737b42a63a
	4	Desarrollar actividades de prevención enmarcadas en las categorías: ejemplarizar, fomentar, activar y comprometer, con el fin de fortalecer la conducta del personal uniformado al interior de la Dirección.	Estrategia de divulgación al personal uniformado frente a la importancia que reviste su conducta ejemplar en coherencia con los principios y valores que permiten contribuir al tejido social	Dirección de Policía Fiscal y Aduanera/Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano POLFA	1/02/2022	10/12/2022	60%	En el periodo de mayo a agosto, la Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera desplegó cuatro (4) actividades enfocadas al fortalecimiento en principios y valores e Integridad del servidor público, las cuales fueron difundidas a través de la red social interna YAMMER, así: En el mes de mayo se adelantó la categoría "Fomentar" - agua de valores; mes de junio categoría "Fomentar" - Embajadores; mes de julio categoría "Comprometer" - Baul de los malos hábitos; en el mes de agosto categoría "Fomentar" - Crónicas. Personal impactado, aproximadamente 1000 funcionarios. La Oficina de Control Interno pudo verificar las evidencias del cumplimiento de las actividades.	Información interna y se soporta mediante comunicación oficial GS-2022-009839-POLFA, GS-2022-010992-POLFA, GS-2022-013101-POLFA y GS-2022-014523-POLFA.
	5	Fortalecer el componente de integridad en el curso Básico de Policía Fiscal y Aduanera, fomentando la cultura de la integridad, ética, transparencia, entre otros, del personal asistente.	Certificación del personal capacitado e impactado en el curso Básico de Policía Fiscal y Aduanera	Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera/Talento Humano POLFA	1/02/2022	10/12/2022	60%	En el mes de mayo inició el Curso Básico de Policía Fiscal y Aduanera; se han desarrollado 2 eventos académicos, uno virtual y otro presencial, impactando 60 funcionarios, certificados por la Escuela de Investigación Criminal. La evidencia se encuentra documentada a través de las comunicaciones oficiales No. GS-2022-008888 DIREC -GUTAH y GS-2022-012530 DIREC GUTAH. La Oficina de Control Interno no pudo verificar las evidencias del cumplimiento de las actividades en el porcentaje reportado.	Los certificados quedan registrados en el portal de servicios internos de la Policía y usuario de cada funcionario, además de estar registrados en los informes académicos. Los certificados personales no corresponden al certificado al que se refiere la meta esperada, que es uno solo de todo el personal que se haya impactado. El área inició vía correo electrónico a la Oficina de Control Interno, oficios relacionados con el remitido del curso.
	6	Adelantar el "proceso de formación de Formadores". Realizar Capacitaciones al personal de la DIAN para replicar la política de integridad, transparencia y prevención de la corrupción.	3 capacitaciones	Oficial de Transparencia	1/02/2022	31/12/2022	0%	Se encuentra pendiente de apoyo por parte de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia, por lo cual no ha habido avance. A finales de septiembre de 2022 se realizará nuevamente la solicitud por el cambio de algunos funcionarios en el cambio de gobierno.	
	7	Implementar una estrategia de comunicaciones, con objetivos asociados a la adopción de comportamientos íntegros y de hábitos para prevenir la corrupción y mejorar el control social.	Estrategia de comunicaciones implementada, conforme a la planeación del área.	Oficial de Transparencia – Oficina de Comunicaciones Institucionales	1/02/2022	31/12/2022	60%	Se aprobó la "GUÍA PARA LA GESTIÓN Y TRÁMITE DEL CONFLICTO DE INTERESES EN LA ENTIDAD" en el comité de desempeño del 27 de julio de 2022, está pendiente el envío a comunicaciones para su socialización a toda la entidad, como parte de la estrategia de comunicaciones. La Oficina de Control Interno recibió de parte del área responsable, el acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de 27 de julio de 2022.	Reposa en correo electrónico la "GUÍA PARA LA GESTIÓN Y TRÁMITE DEL CONFLICTO DE INTERESES EN LA ENTIDAD" y acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de 27 de julio de 2022.
	8	Presentar el Documento con la guía para la gestión y manejo del conflicto de intereses al Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)	Documento presentado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)	Oficial de Transparencia	1/02/2022	31/12/2022	100%	El 27 de julio pasado, se presentó la Guía para la gestión y manejo del conflicto de intereses ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño – CIGD, habiendo sido aprobada al igual que la conformación de un equipo de trabajo para apoyar la implementación de la política de integridad de la entidad. La Oficina de Control Interno verificó las evidencias del cumplimiento de las actividades.	Evidencia reposa en correo electrónico y equipos de computo de la OCI.
	9	Ejecutar las actividades del Plan de Gestión ética según los ejes de la Política de Gestión Ética de la Entidad.	Actividades realizadas al 100%	Subdirección de Desarrollo de Talento Humano	1/02/2022	31/12/2022	100%	Para el cuatrimestre de mayo a agosto de 2022 se adelantaron las siguientes actividades: 1. Participar en la evaluación de Gestión Ética 2022: Ajuste al instrumento de Evaluación de la percepción de la gestión ética, determinación de la muestra y comunicación mediante correo electrónico a los funcionarios seleccionados. 2. Actividad permanente de Gestores de Cambio, la cual se adelantó en dependencias del nivel central y seccionales. Para el efecto las dependencias seleccionaron el Gestor Ético y se generó una base con los nombres de los gestores éticos en todo el país, la cual reposa en los archivos de la Subdirección. 3. Celebración Día del Servidor Público. Se generó el Memorando 109 del 3 de junio de 2022, en el cual se establecieron las actividades de reconocimiento e integración para la celebración consistieron en: semana del reconocimiento DIAN, realización de conferencia con Margarita Pasos y la entrega de la carta de reconocimiento para aquellos funcionarios con más de 29 años de trabajo en la entidad. Para dar cumplimiento se realizaron reuniones en las diferentes dependencias y seccionales del país. 4. Ejecución de actividades del Código de Ética, haciéndose énfasis en los valores y principios del Código, de dicho trabajo se recibieron los informes de las seccionales sobre el trabajo desarrollado, para consolidarlos, documento que reposa en los archivos de la Subdirección. 5. Tips relacionados con el Código de Ética, los cuales se desarrollan con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones Institucionales. Evidencias: Memorando 109/22. Las bases de datos reposan en los archivos de la Subdirección. La Oficina de Control Interno verificó las evidencias del cumplimiento de las actividades.	Evidencia reposa en correo electrónico y equipos de computo de la OCI.

Fuente: Reporte de las dependencias responsables de las actividades. Consulta portales WEB DIAN en INTRANET sept 2022
Seguimiento: Oficina de Control Interno - DIAN - sept 2022

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES										
Número	Nombre	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Porcentaje de avance
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	Actualmente para la generación de RUT a empresarios obligados a inscripción en Cámara de Comercio, debe realizarse una pre inscripción (Datos de hoja 1 del RUT) la cual es formalizada a través del servicio web dispuesto con Cámaras de Comercio. Quienes a su vez envían toda la información de las hojas 2 a la 7 a través del servicio mencionado	Se eliminará el paso de generación del PRE RUT, de manera que los empresarios podrán obtener su RUT con la información suministrada para la creación de empresa en Cámaras de Comercio	Disminución de tiempos en la creación de empresa, específicamente en la obtención del NIT.	Tecnológica	Optimización del aplicativo	01/01/2021	30/04/2022	SGAC RUT	100%
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	Actualmente la inscripción en el RUT de Consorcios y uniones temporales debe realizarse de manera asistida ante un funcionario DIAN, previo agendamiento y disponibilidad de citas, generando tiempos de espera que exceden los compromisos contractuales para los que fueron constituidos.	Se realizará la solicitud de inscripción virtual en el RUT por autogestión, de los consorcios y uniones temporales.	- Mejorar la prestación del servicio en tiempo y oportunidad para este segmento de clientes. - Generar en el cliente externo conocimiento y apropiación de las normas que regulan este segmento. - Disminuir la demanda en el agendamiento ocasionada por este tipo de clientes.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	1/01/2022	31/08/2025	Subdirección Administración del RUT	20%
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	Actualmente la inscripción en el RUT de Consorcios y uniones temporales debe realizarse de manera asistida ante un funcionario DIAN, previo agendamiento y disponibilidad de citas, generando tiempos de espera que exceden los compromisos contractuales para los que fueron constituidos.	Se realizará la solicitud de inscripción virtual en el RUT por autogestión, de los consorcios y uniones temporales.	- Mejorar la prestación del servicio en tiempo y oportunidad para este segmento de clientes. - Generar en el cliente externo conocimiento y apropiación de las normas que regulan este segmento. - Disminuir la demanda en el agendamiento ocasionada por este tipo de clientes.	Tecnológica	Trámite total en línea	1/01/2022	31/08/2025	Subdirección Administración del RUT	20%
17.068	Certificado de no Infractor o Reporte de Antecedentes Administrativos Aduaneros	Se expide certificado y se envía por vía correo electrónico, correo certificado, correo normal, presencial. Ya se encuentran en producción reportes que se requieren para remitir al Banco de la República, UIAF.	Para robustecer la estructura actual del INFAD, se desarrollaran el año 2021, los requerimientos de Cargar, reparar, reasignar, modificar, anular, inactivar los Actos Administrativos Ejecutoriados, con las sanciones a los infractores.	Permitirá articular de manera ágil los procesos de captura de los actos administrativos ejecutoriados de las sanciones a los infractores, que se generan desde el nivel seccional, así mismo, controlar desde el nivel central el panorama nacional en materia de infracciones. Permitir que se racionalice el trabajo efectuado en el nivel central, permitiendo consultas masivas por las partes interesadas, de manera ágil y en tiempo real.	Tecnológica	Optimización del aplicativo	1/01/2021	31/03/2022	SGTIT SGFA	100%
22.714	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	Actualmente este trámite se atiende mediante agendamiento de citas, solo en la ciudad de Bogotá. En las demás ciudades el proceso se hace de manera presencial sin agendamiento, por correo o a través del sistema de PQRS. No existe homogeneidad en el ciclo de servicio. A nivel nacional no se ha definido un ciclo organizado de servicio que permita atender estas solicitudes previo agendamiento, tanto por el canal presencial como por videoatención.	Establecer un ciclo de servicio basado en Agendamiento a nivel nacional, mediante el cual, por videoatención y, o a través del canal presencial se atiendan estas solicitudes de manera homogénea, con oferta pública de citas y cumplimiento de niveles de servicio para la disponibilidad de citas , los tiempos de atención y las cuotas diarias de productividad.	Recibir un servicio estandarizado y homogéneo a nivel nacional para el trámite en cuestión	Administrativa	Estandarización de trámites u otros procedimientos administrativos	1/03/2022	31/12/2022	Subdirección de Recaudo. Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	100%
22.874	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Actualmente la solicitud de facilidad de pago se realiza a través de los buzones virtuales de correspondencia, sin la relación de la información y requisitos requeridos para el análisis de la misma, generando procesos 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	20%
22.874	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Actualmente este trámite se atiende mediante agendamiento de citas, solo en la ciudad de Bogotá, de manera telefónica y, o presencial mediante citas de información cobranzas. En las demás ciudades el proceso se hace de manera presencial sin agendamiento, por correo o a través del sistema de PQRS. No existe homogeneidad en el ciclo de servicio. A nivel nacional no se ha definido un ciclo organizado de servicio que permita atender estas solicitudes previo agendamiento, tanto por el canal presencial como por videoatención.	Establecer un ciclo de servicio basado en Agendamiento a nivel nacional, mediante el cual, por videoatención y, o a través del canal presencial se atiendan estas solicitudes de manera homogénea, con oferta pública de citas y cumplimiento de niveles de servicio para la disponibilidad de citas, los tiempos de atención y las cuotas diarias de productividad.	Recibir un servicio estandarizado y homogéneo a nivel nacional para el trámite en cuestión. Definición ciclo de servicio y creación agenda nacional para la creación de facilidades de Pago.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	1/03/2022	31/12/2022	Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo. Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	100%
299	Entregas Urgentes	Las seccionales exigen la carta de ubicación de la mercancía y algunas veces la inspección sale física lo que demora un proceso que puede ser ágil. La inspección se debe realizar documental para la finalización de la entrega urgente.	Ajustar las validaciones en sistema para selectividad documental en todos los casos; incorporar el documento manual al sistema.	Eliminación de documentos.	Tecnológica	Optimización del aplicativo	01/01/2021	31/12/2022	DGA SGOA	20%
32.688	Autorización como Operador Económico Autorizado	Actualmente el INVIMA no participa en la calificación y otorgamiento de beneficios para oea importador.	Se expedirá una Resolución para incorporar al INVIMA como entidad que participa en la calificación y otorgamiento de beneficios para oea importador.	Mejorar la experiencia de usuario	Normativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	01/02/2019	30/03/2022	DGA Por medio del oficio 100202210-1358 la Directora de Gestión de Aduanas solicita una ampliación del plazo en razón a que el trámite del mismo se encuentra en el INVIMA.	20%
328	Importación	Deficiencias y demoras en la verificación de pago de tributos aduaneros, (especialmente en tráfico postal), como modalidad de importación)	Ajuste al sistema Informático que permita generar reportes para facilitar el control del pago de los tributos aduaneros de manera mas ágil y eficiente.	Control eficiente de pagos de tributos.	Tecnológica	Optimización del aplicativo	01/02/2021	31/12/2022	DGA SGCE	0%
328	Importación	El sistema SYGA no permite presentar declaración de importación posterior por dirección seccional diferente	Ajustar el sistema SYGA para que permita que una declaración de importación posterior, esto es precedida de otra declaración pueda ser presentada por dirección seccional diferente	Permitir presentar declaración anticipada bajo la modalidad transformación y ensable. Reducir tiempos del proceso de nacionalización y costos al usuario	Tecnológica	Interoperabilidad interna	15/01/2022	31/12/2022	Subdirección de Servicio y Facilitación al Comercio Exterior	20%
329	Devolución de IVA a turistas extranjeros	El trámite es totalmente manual. El solicitante debe radicar la solicitud en el puerto o aeropuerto adjuntando fotocopia de documentos y diligenciando manualmente el formato de solicitud de devolución. Verificación de requisitos en forma manual	Trámite totalmente en línea. Disponibilidad permanente para gestionar la solicitud. Eliminación de documentos físicos. Ampliación de la lista de bienes que dan derecho a la devolución.	Disminución de tiempo y costos para radicar la solicitud de devolución. Mayor posibilidad de acceder al beneficio. Facilidad para gestionar la solicitud. uso de medios tecnológicos. Información sobre el trámite	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	1/01/2022	31/12/2022	Subdirección de Devoluciones DGIT	100%

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
329	Devolución de IVA a turistas extranjeros	El trámite es totalmente manual El solicitante debe radicar la solicitud en el puerto o aeropuerto adjuntando fotocopia de documentos y diligenciando manualmente el formulario de solicitud de devolución. Verificación de requisitos en forma manual	Ajustes según decreto que reglamenta la devolución automática de saldos a favor. Trámite totalmente en línea Disponibilidad permanente para gestionar la solicitud Eliminación de documentos físicos. Disminución del tiempo de devolución Ampliación de la lista de bienes que dan derecho a la devolución	Disminución de tiempo y costos para elaborar la solicitud de devolución. Mayor posibilidad de acceder al beneficio Facilidad para gestionar la solicitud Uso de medios tecnológicos.	Administrativa	Eliminación de documentos	1/01/2022	31/12/2022	Subdirección de Devoluciones	100%
4.076	Diligenciamiento, presentación y pago de declaraciones tributarias.	A 30 de octubre de 2021: El 18% de declaraciones y el 33% de los Recibos Oficiales de Pago (F490) se entregan en documento físico a la DIAN	Implementar acciones para disminuir los formularios físicos presentados a las entidades recaudadoras para la declaración y pago de impuestos. Eliminar las declaraciones litográficas del formulario 210 Disminuir en 10% la cantidad de documentos físicos entregados a la DIAN 1. Eliminación del formulario 210 en el Servicio de diligenciamiento por usuario no registrado 2. Eliminación exigencia de la copia del formulario 490 de doble código de barras para entrega a la DIAN. 3. Fomentar cultura de pago de impuestos a través de servicios informáticos.	1. Disminución de costos en papelería, en impresión y desplazamiento 2. Optimización del espacio destinado al archivo de los documentos físicos trasladado por las EAR a las Direcciones Seccionales 3. Disminución de las posibles extemporaneidades en la entrega de los documentos físicos por parte de las Entidades Autorizadas para Recaudar. 4. Disminución de la carga operativa en las áreas de Documentación y/o archivo de las Direcciones Seccionales de DIAN 5. Disminución de los costos operativos asociados al procesamiento de documentos a cargo de las Entidades Recaudadoras	Tecnológica	Optimización del aplicativo	1/01/2022	31/12/2023	Subdirección de Recaudo Subdirección de Servicio al Ciudadano en asuntos tributarios	100%
56.474	Resoluciones anticipadas en materia de clasificación arancelaria	La subdirección Técnica Aduanera, no cuenta con una herramienta que apoye el estudio técnico y el trámite de las solicitudes de resoluciones anticipadas y clasificación arancelaria, a través de la generación de actos administrativos y oficios pertinentes al flujo particular de cada solicitud.	SARP comporta beneficios en términos de agilidad en el proceso de clasificación arancelaria, mejor interlocución entre usuarios y funcionarios, reducción de tiempos seguridad jurídica y técnica	Ágil, funcional y amigable para el usuario. Gestionar y generar el acto administrativo debidamente notificado de las siguientes solicitudes: • Resoluciones de Clasificación Arancelaria a petición de cualquier interesado • Resolución Anticipada de Clasificación Arancelaria • Resolución Anticipada de Aplicación de Criterios de origen • Resolución Anticipada de Aplicación de criterios de Valoración Aduanera Generar Resoluciones de oficio que unifiquen criterios en los temas técnicos competencia de la entidad Mejorar la gestión, oportunidad y disponibilidad de la información en materia de Resoluciones Anticipadas y Clasificación Arancelaria	Tecnológica	Optimización del aplicativo	1/01/2022	31/12/2022	Subdirección Técnica Aduanera - Coordinación de Clasificación Arancelaria	100%
62.456	Resoluciones anticipadas de origen	La subdirección Técnica Aduanera, no cuenta con una herramienta que apoye el estudio técnico y el trámite de las solicitudes de resoluciones anticipadas y clasificación arancelaria, a través de la generación de actos administrativos y oficios pertinentes al flujo particular de cada solicitud.	Nuevo aplicativo para el usuario El sistema debe permitir al usuario externo durante el tiempo que se resuelva su solicitud, interactuar con los funcionarios responsables de gestionarla, enviar respuestas, adjuntar documentos adicionales que se requieran y adelantar seguimientos para verificar sus estados, según sea el caso. Proveer una funcionalidad que permita al funcionario Verificador, validar los documentos soporte necesarios para iniciar con el estudio de una solicitud. Proveer la funcionalidad a realizar para la gestión de las solicitudes radicadas, por parte de los funcionarios analistas, revisor y jefe de la Subdirección de Gestión de Técnica Aduanera, requiriendo, profiriendo, comunicando y notificando a través del SIE las actuaciones respectivas.	Ágil, funcional y amigable para el usuario. Gestionar y generar el acto administrativo debidamente notificado de las siguientes solicitudes: • Resoluciones de Clasificación Arancelaria a petición de cualquier interesado • Resolución Anticipada de Clasificación Arancelaria • Resolución Anticipada de Aplicación de Criterios de origen • Resolución Anticipada de Aplicación de criterios de Valoración Aduanera Generar Resoluciones de oficio que unifiquen criterios en los temas técnicos competencia de la entidad Mejorar la gestión, oportunidad y disponibilidad de la información en materia de Resoluciones Anticipadas y Clasificación Arancelaria	Tecnológica	Optimización del aplicativo	1/01/2022	31/12/2022	Subdirección Técnica Aduanera - Coordinación Servicio de Origen	90%
62.458	Resoluciones anticipadas sobre aplicación de criterios de valoración aduanera	La subdirección Técnica Aduanera, no cuenta con una herramienta que apoye el estudio técnico y el trámite de las solicitudes de resoluciones anticipadas y clasificación arancelaria, a través de la generación de actos administrativos y oficios pertinentes al flujo particular de cada solicitud.	Nuevo aplicativo para el usuario El sistema debe permitir al usuario externo durante el tiempo que se resuelva su solicitud, interactuar con los funcionarios responsables de gestionarla, enviar respuestas, adjuntar documentos adicionales que se requieran y adelantar seguimientos para verificar sus estados, según sea el caso. Proveer una funcionalidad que permita al funcionario Verificador, validar los documentos soporte necesarios para iniciar con el estudio de una solicitud. Proveer la funcionalidad a realizar para la gestión de las solicitudes radicadas, por parte de los funcionarios analistas, revisor y jefe de la Subdirección de Gestión de Técnica Aduanera, requiriendo, profiriendo, comunicando y notificando a través del SIE las actuaciones respectivas.	Ágil, funcional y amigable para el usuario. Gestionar y generar el acto administrativo debidamente notificado de las siguientes solicitudes: • Resoluciones de Clasificación Arancelaria a petición de cualquier interesado • Resolución Anticipada de Clasificación Arancelaria • Resolución Anticipada de Aplicación de Criterios de origen • Resolución Anticipada de Aplicación de criterios de Valoración Aduanera Generar Resoluciones de oficio que unifiquen criterios en los temas técnicos competencia de la entidad Mejorar la gestión, oportunidad y disponibilidad de la información en materia de Resoluciones Anticipadas y Clasificación Arancelaria	Tecnológica	Optimización del aplicativo	1/01/2022	31/12/2022	Subdirección Técnica Aduanera - Coordinación Valoración Aduanera	90%

Fuente: Reporte de las dependencias responsables de las actividades. Consulta portales WEB DIAN en INTRANET sept 2022
Seguimiento: Oficina de Control Interno - DIAN - sept 2022