

OFICINA DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – DIAN 2023

PERIODO ENERO – AGOSTO DE 2023

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

Marco Normativo

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

Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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

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

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

Oficina de Control Interno

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

Código postal 111711

www.dian.gov.co

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

Fuentes de Información

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

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

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

Generalidades

La DIAN, a través del Comité de Gestión y Desempeño, aprobó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC- 2023, que contiene un análisis del contexto estratégico y el detalle de los componentes mencionados. Este plan ha sido modificado a lo largo del año y actualmente se encuentra es su versión 4, con 67 actividades distribuidas en los 6 componentes y puede ser consultado en el siguiente enlace:

<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvaluacionInstitucional/Plan-Anticorrupcion-vigilancia-2023-Vr4.xlsx>

Seguimiento a los componentes del PAAC

El avance promedio anual de las actividades programadas en el PAAC 2023 con corte al segundo cuatrimestre es del 55%, según los datos reportados por cada dependencia responsable y se refleja en el formato anexo que incluye las observaciones efectuadas y los enlaces al portal web, DIANNET y SharePoint correspondientes a la información publicada, respecto de los productos de éste.

Los avances por componente se observan en la siguiente gráfica y se detallan a continuación:

Gráfica N° 1. Avance de componentes del PAAC



Fuente: Elaboración OCI – Formato de seguimiento PAAC

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

Este componente está conformado por tres (3) actividades relacionadas con la gestión de riesgos de la entidad y para el segundo cuatrimestre presenta avance promedio del 55%, según los datos reportados por los responsables.

La entidad ha actualizado los mapas de riesgo de corrupción de acuerdo con la programación establecida, así mismo se revisan los riesgos de operación y de seguridad de la información de manera periódica. Estas matrices se encuentran publicadas en los portales institucionales.

Con el fin de efectuar seguimiento y conocer los niveles de apropiación en la entidad, se diseñó una encuesta de riesgos de corrupción para ser divulgada y diligenciada por los servicios públicos, la cual será aplicada en el último cuatrimestre de 2023.

De acuerdo con las actividades programadas, se elaboraron, por parte de la segunda línea de defensa, los informes consolidados de la gestión correspondientes al último cuatrimestre de 2022 y el primero de 2023, siendo presentados ante el CICCI.

Por su parte, la Oficina de Control Interno en desarrollo de la tercera línea de defensa ejecuta las auditorías internas basadas en riesgos, aprobadas en el Plan Anual de Auditoría. En el primer semestre de 2023, realizó 4 auditorías, relacionadas con el proceso de notificaciones, flujo de la información contable, procedimiento de autorización de usuarios aduaneros y trámite de expedientes aduaneros, 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 deficiencias en autocontrol, supervisión y monitoreo por parte de la primera línea de defensa respecto de actuaciones de cobro coactivo, procesamiento de documentos en los sistemas de información, validación de requisitos de habilitación de depósitos privados y autorización de agencias de aduanas, así como desactualización de los procedimientos de notificación, comunicación y/o publicación, que pueden afectar el funcionamiento del Sistema de Control Interno.

De igual forma, la DIAN es objeto de vigilancia por entes externos como la Contraloría General de la República (CGR) que realizó una auditoría financiera en el primer semestre de 2023, resultado de la cual se comunicaron a la entidad deficiencias en la conformación de los estados financieros con corte a 31 de diciembre de 2022 y de la Agencia ITRC, que desarrolló y comunicó a la entidad el resultado de 4 Inspecciones, en la cuales se informó sobre la materialización de riesgos en procesos de Operación Aduanera, Fiscalización y Administración de Cartera. Es de indicar que respecto de estas situaciones se concertaron planes de mejoramiento, desde la primera línea de defensa, a los cuales se realiza seguimiento periódico tanto por la Agencia, como por las dependencias líderes de proceso responsables. El análisis detallado de las causas relacionadas con las situaciones presentadas a la entidad es relevante, puesto que pueden prevenir la pérdida de recursos, eventos de corrupción o incluso sanciones a la organización o sus representantes.

En el segundo cuatrimestre, la OCI realizó la Evaluación del Sistema de Control Interno, correspondiente al primer semestre de 2023, elaborada, entre otros insumos, a partir de los resultados de las auditorías de riesgos y acciones de control realizadas durante el año en curso.

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 2019³, la cual la Entidad para la

³ ARTÍCULO 4. Estrategia antitrámites. La estrategia antitrámites de que tratan los artículos 73 y 74 de Ley 1474 de 2011 deberá registrarse en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT y será exigible a todas las autoridades.

vigencia 2023 incluyó la mejora de 6 trámites, que se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT-

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016, la OCI realiza seguimiento a las actividades de la Estrategia de Racionalización de Trámites, el porcentaje promedio de avance de ésta, para el segundo cuatrimestre es del 32%, según datos reportados.

De los 6 trámites que conformaron la estrategia, cinco (5) que corresponden al 83%, tienen fecha de terminación posterior al 31 de diciembre de 2023. Sin embargo, tal y como lo señala la Ley 2052 de 2020⁴ en su artículo 4 *“los sujetos obligados (...) deberán elaborar anualmente la estrategia de racionalización de trámites, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 o las disposiciones que lo desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen”*, por tal razón se recomienda verificar las actividades y realizar la planeación de los trámites año a año por lo cual se debe realizar los ajustes en el PAAC.

Para el período de análisis dos (2) trámites reportaron avance del 55%, que corresponden al 329 *“Devolución de IVA a turistas extranjeros- tecnológico”* la acción de racionalización implementada hace referencia a *“Formularios diligenciados en línea”* y el 4076 *“Diligenciamiento, presentación y pago de declaraciones tributarias”*

Los demás trámites relacionados con *“Inscripción en el Registro Único Tributario”*, *“Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias”*, *“Diligenciamiento, presentación y pago de declaraciones tributarias”*, y *“Devolución de IVA a turistas extranjeros - administrativo”* presentan avance promedio en el cuatrimestre del 20%, y no presentaron avance en el período evaluado.

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

⁴ Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del Nivel Nacional y Territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones

COMPONENTE TRES. RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con los documentos elaborados por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, el Manual único de rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz – MURC- es la guía de obligatoria observancia que incluye las orientaciones y los lineamientos metodológicos para desarrollar la rendición de cuentas y en el mismo se establecen tres (3) elementos para la elaboración de la estrategia, a saber: Información, Diálogo y Responsabilidad.

El componente en la DIAN se desarrollará en el año a través de ocho (11) actividades clasificadas, a la fecha, en dos (2) elementos: “*Información y Diálogo*”. Es de observar, que en la versión actual no se contemplan actividades en el elemento de Responsabilidad.

El avance promedio de las actividades es del 63%, de acuerdo con los datos reportados por los responsables.

Elemento Información⁵

En el presente elemento se incluyen dos (2) actividades relacionadas con Transparencia Activa, que avanzan de manera proporcional al periodo evaluado en un 64%. 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, aportando al cumplimiento de la Ley de Transparencia de la Información.

Las actividades de transparencia pasiva, focalizada y/o colaborativa, serán evaluadas en el componente de “*Transparencia y acceso a la información*”.

Elemento Diálogo

En este se contemplan nueve (9) actividades en el PAAC 2023, orientadas a la interlocución de la entidad con sus grupos de valor, que avanzan en promedio en un 63%.

Se destacan en este componente la realización de más de 900 acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas en el acumulado del año, en su

⁵ “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>

mayoría presenciales y la realización de los Comités Tributarios, Aduaneros y Cambiarios, por parte de las Direcciones Seccionales a nivel nacional, eventos en los cuales se aplicaron encuestas de percepción de satisfacción, se generaron conclusiones y se propició el diálogo con la ciudadanía.

En desarrollo de la rendición de cuentas relacionada con la implementación del acuerdo de paz, se efectuó el reporte correspondiente en el sistema SIRCAP⁶, de acuerdo con los lineamientos del DAFP. La información de la entidad contribuyó a la consolidación del informe cuatrienal sobre el tema.

La audiencia pública de rendición de cuentas fue reprogramada para el mes de septiembre y a la fecha se encuentra la publicado del informe correspondiente para consulta de la ciudadanía.

COMPONENTE CUATRO. MECANISMOS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO

En el PAAC 2023, versión 4, se definieron cuatro (4) subcomponentes y quince (15) acciones centradas en el servicio al ciudadano, de las cuales 13 tuvieron ejecución en el cuatrimestre objeto de seguimiento, con avance promedio del 56% frente a la meta total para la vigencia 2023, de acuerdo con lo reportado por los responsables de cada actividad.

Planeación estratégica del servicio al ciudadano

Este subcomponente contempla cinco (5) actividades, que registran un avance promedio del 54%, acorde a lo previsto para el período, según lo reportado por las áreas responsables.

Se destacan actividades como: la Implementación de canales y mecanismos de servicio y cercanía al ciudadano como el nuevo sistema de PQSR; la construcción de una propuesta integral de política pública nacional de cultura de la contribución; el Diagnóstico y diseño de un nuevo modelo de servicio para la DIAN a nivel nacional y la implementación del servicio de agendamiento y digiturno.

Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano

Se plantearon dos (2) actividades, de las cuales una tiene meta para este cuatrimestre, relacionada con la generación de un plan de formación y

⁶ Sistema de Rendición de Cuentas para la construcción de un Gobierno Abierto - DAFP

entrenamiento efectivo en el relacionamiento y comunicación con personas en situación de discapacidad auditiva, que, de acuerdo con lo informado por el área, avanza en promedio en el 65% de lo programado para la vigencia.

Conocimiento al servicio de los ciudadanos

Se compone de siete (7) actividades, cuyo avance reportado frente a las metas anuales, es del 63%.

Las actividades están relacionadas con los acercamientos con los Grandes Contribuyentes de las regiones para que tengan acceso a información y conocimiento con cumplimiento del 100%; las demás actividades avanzan según las metas establecidas para el cuatrimestre las cuales son: Publicación de Boletín de Grandes Contribuyentes, charlas de sensibilización a los grupos de valor e interés sobre las obligaciones en materia de tributación internacional, informe de contratación de la DIAN a la Cámara de Comercio para la actualización del RUP y boletín periódico sobre los cambios normativos en materia arancelaria, del nivel nacional y CAN.

Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana

El compone de una (1) actividad a cargo de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, consistente en la aplicación de una encuesta de percepción de cercanía al ciudadano. No obstante, se encuentra programada para el tercer cuatrimestre de 2023.

Adicionalmente, la entidad cuenta con una estrategia de participación ciudadana versión 2⁷, que para la vigencia 2023 contempla 99 actividades a ser implementadas desde el nivel central, al igual que estrategias desde cada una de las direcciones seccionales, encaminadas a brindar y fortalecer espacios de participación ciudadana.

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

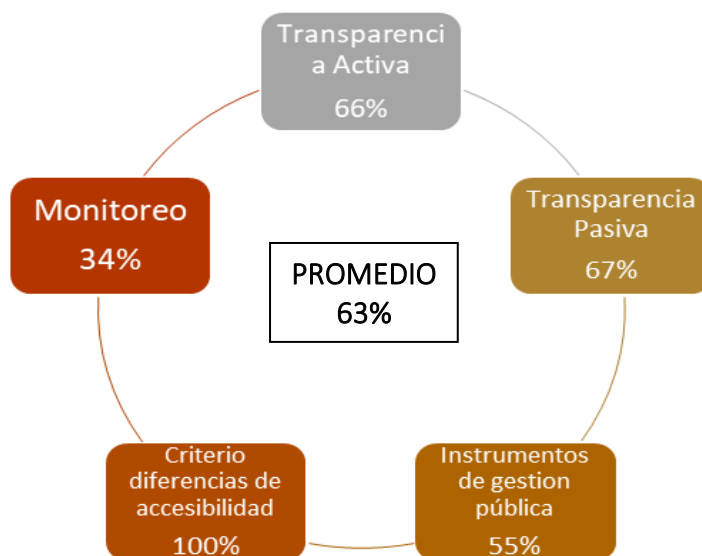
El presente componente se enmarca en las acciones adelantadas por la entidad para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional⁸.

⁷ <https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/Paginas/RendicionCuentasCiudadania.aspx>

⁸ Ley 1712 de 2014

El plan vigente contempla 16 actividades clasificadas dentro de cinco (5) 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.

Gráfica N° 2. Subcomponentes Transparencia



Fuente: Elaboracion OCI – Formato de seguimiento PAAC

El avance promedio del componente al corte del segundo cuatrimestre, según datos reportados por los responsables, es del 63%, presentando avance en 15 de las actividades planeadas.

El componente incluye estrategias de Transparencia activa y pasiva, monitoreo de acceso a la información, criterios diferenciales de accesibilidad e Instrumentos de gestión de la información.

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 y en promedio avanzan en un 66%, las cuales aportan al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

Tal como se sugirió en la evaluación del primer cuatrimestre, se incluyó una nueva actividad en esta versión, que consiste en desarrollar labores de actualización permanente del sitio web de TRANSPARENCIA.

Aun con las acciones que se han desarrollado, el portal WEB continúa presentando algunas deficiencias, tales como: enlaces que redireccionan a otras entidades del sector público, en las que solicitan “usuario” y “contraseña” para acceder a la información⁹. Adicionalmente, los documentos carecen de fecha de publicación y existen vínculos muertos o defectuosos¹⁰ o que contienen información desactualizada¹¹, afectando la transparencia de la información pública.

Transparencia Pasiva

La única actividad programada para este subcomponente se encuentra direccionada a los usuarios clasificados como grandes contribuyentes. Esta actividad, que se refiere a dar respuesta oportuna al 100% de las solicitudes, se ha cumplido adecuadamente, según reporte de los responsables y su avance en el año es del 67%.

Tal como se ha indicado en informes anteriores, no se incluyeron acciones referidas obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.

Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información

Actualmente esta estrategia se compone de dos (2) actividades, que al corte del segundo cuatrimestre avanzan en promedio en el 55%.

Se encuentra publicado el registro de activos de información en el portal web de la entidad y, de otra parte, se da desarrollo al plan de comunicaciones de la Oficina de Seguridad de la Información 2023, respecto de temas de seguridad y privacidad de la información.

9 <https://bit.ly/3nMDhaO>

10 Ejemplo vínculos muertos o defectuosos

<https://www.dian.gov.co/Paginas/PageNotFound.aspx?requestUrl=https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvaluacionInstitucional/9.%20Plan%20Anticorrupcion%20de%20Atencion%20al%20Ciudadano%202019.xlsx>

11 Ejemplo de enlace con información desactualizada

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Transparencia.aspx> Numeral 1.1

Menú Transparencia Numeral 2.3 “Convocatorias” en el título “Convocatoria de Mecanismos de Participación Ciudadana” en enlace redirecciona a la información de la Estrategia de Participación Ciudadana de la vigencia 2019

Criterio diferencial de accesibilidad

Se conforma con una (1) actividad referida a la adecuación de las sedes de la entidad con el fin de brindar condiciones apropiadas para prestación de los servicios y a la fecha de corte, esta actividad llego al 100%, con la adecuación de 31 puntos de atención a nivel nacional.

Monitoreo de Acceso a la información Pública

En la versión actual del PAAC, este subcomponente contempla dos (2) actividades. La primera se refiere a la medición de acceso a la información, que se desarrollará en el mes de diciembre y la otra, es el monitoreo efectuado a la actualización del SECOP que avanza de acuerdo con lo programado según reporte en un 34%.

COMPONENTE SEIS. ACCIONES ADICIONALES

Dentro del último componente del plan, la entidad incluyó 15 acciones que avanzan en promedio en un 54%, a la fecha de corte de la presente evaluación.

Se destaca, dentro de estas iniciativas adicionales de la entidad, la intención de fortalecer la apropiación del código de integridad por todos los funcionarios. En ese sentido, se han realizado actividades como la semana de la integridad, transparencia y lucha contra la corrupción, con la participación y apoyo de entidades externas. En esta actividad, liderada desde la Dirección General de la entidad, se impartieron conferencias sobre temáticas relacionadas con la transparencia y anticorrupción.

Igualmente, se desarrollaron actividades que recuerdan a los funcionarios sus obligaciones respecto de la declaratoria de los conflictos de intereses y la presentación de las declaraciones de bienes y rentas, entre otros aspectos.

CONCLUSIONES

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la DIAN, para el año 2023, con corte al segundo cuatrimestre, tuvo un cumplimiento promedio (según cálculos propios) del 55%. Su avance a la fecha refleja el compromiso de las diferentes dependencias responsables del desarrollo de las acciones programadas.

La entidad actualiza de manera permanente las matrices de riesgos y ha diseñado una encuesta interna para conocer el nivel de apropiación de los conceptos de gestión de riesgo, por parte de los funcionarios de la entidad, sin embargo, este ejercicio no es lo suficientemente dinámico respecto del análisis y actualización en relación con los riesgos materializados, comunicados por entes externos y la Oficina de Control Interno.

Se observa que, para el período evaluado, la gestión de racionalización de trámites no presenta un nivel de avance significativo, originado en que 4 de sus actividades no reportaron desarrollo, lo cual genera riesgo de incumplimiento de los compromisos adquiridos en la estrategia de Racionalización de Trámites registrada en el SUIT.

La DIAN dio cumplimiento a los compromisos de reporte de acciones del acuerdo de paz, según los lineamientos establecidos por el DAFP, contribuyendo de esta forma a la rendición de cuentas del cuatrienio.

La entidad implementó un nuevo sistema de PQSR, con el cual se espera prestar un mejor servicio a la ciudadanía en cuanto a la radicación y atención de las peticiones, acercando a la DIAN a sus grupos de valor e interés, tal como se establece a través del MIPG y de los objetivos institucionales, sin embargo teniendo en cuenta su reciente puesta en producción, la OCI evaluará su aporte real al mejoramiento, a través de las diferentes actividades de control que se relacionen con el tema en particular.

En cumplimiento del Pilar Estratégico de Cercanía al Ciudadano, se espera que en el PAAC se desarrollen actividades que logren mejoramiento de los servicios a la ciudadanía y como consecuencia, su reconocimiento por parte de esta, de tal forma que la Entidad sea valorada en las próximas evaluaciones en rangos superiores a los conocidos en la última encuesta de percepción aplicada en el año 2022.

Se han desarrollado actividades que fortalecen la transparencia en el servicio público, como fue la semana de la transparencia, integridad y anticorrupción, con la participación de diferentes actores internos y externos.

Con el desarrollo de las actividades del PAAC, por parte de los diferentes procesos de la entidad, se aporta a la implementación de las políticas del MIPG, así mismo esta evaluación por parte de la Oficina de Control Interno, contribuye al fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la relevancia de los informes resultado de las auditorías internas y externas que se presentan a la entidad, se hace necesario que los líderes de cada proceso efectúen un análisis de los riesgos y situaciones comunicadas, frente a las matrices de riesgos vigentes y se determine si estas situaciones generan actualización de las matrices mencionadas bien sea con el reconocimiento de nuevos riesgos o nuevos controles a los ya existentes. Es importante que esta labor, además de involucrar a la primera línea de defensa, de manera directa, sea apoyada y liderada desde la segunda línea que para el caso es la Subdirección de procesos de la Dirección de Gestión Estratégica y Analítica.

Agilizar la ejecución de las actividades que a la fecha de corte del primer cuatrimestre no reportaron avance o este es relativamente bajo, en especial las relacionadas dentro de la estrategia antitrámites, que registra un 32% en promedio. Igualmente, realizar la planeación de estas actividades de manera anual, tal como lo indica la Ley 2052 de 2020 en su artículo 4.

Evaluar, por parte de las dependencias responsables de los trámites, la inclusión de nuevas actividades de racionalización que permitan facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de los ciudadanos y fomentar la competitividad.

Efectuar la revisión de las actividades de servicio al ciudadano con el fin de proponer bien sea para este ejercicio y/o subsiguientes, acciones que permitan un mayor acercamiento con la ciudadanía y en consecuencia una mejora en la efectiva prestación del servicio, por tanto, se recomienda reforzar y fortalecer las estrategias de participación ciudadana.

Teniendo en cuenta la reciente puesta en producción de Sistema PQSR y en su etapa de estabilización, se debe prever trámites de contingencia que atiendan de

manera inmediata las posibles incidencias que se presenten en la gestión de las solicitudes.

Garantizar la publicación en el portal web de la DIAN (Transparencia), de los productos resultantes del plan, dando cumplimiento a la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional. Igualmente revisar el sitio web, con el fin de actualizar la información reportada y corregir las inconsistencias que presente.

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 Iván Colmenares Murcia, María Cenedi Zapata Bedoya
Revisión: Enrique Castiblanco Bedoya - Jefe Oficina Control Interno
Fecha elaboración: septiembre de 2023.

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

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SERVICIO AL CIUDADANO									
Subcomponente	No.	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha final	Avance	Observaciones	URL Publicación
Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1	Implementar y mantener actualizados nuevos canales y mecanismos de servicio y cercanía al ciudadano acerca de tributación internacional	1	Oficina de Tributación Internacional- Actualizado 10 de mayo de 2023	2/01/2023	31/12/2023	66,0%	Se continúan desarrollando reuniones de acompañamiento a entidades externas para FACTA y CRS.	https://diancolombia.sharepoint.com/:f/1/DG/EhYq4eXVsmx6icCaRnDMkr08eCm55065inWQVWZRu_Dw7eWhb69z
	2	Implementación de canales y mecanismos de servicio y cercanía al ciudadano	2	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	5/01/2023	31/12/2023	60,0%	Sistema de PQSR dispuesto en producción desde el 11 de agosto. Las funcionalidades del servicio de WhatsApp implementadas son las siguientes: 1) Factura electrónica: se dispuso el 29 de mayo de 2023. 2) Registro Único de Beneficiarios - RUB: salió a producción el 17 de julio. 3) Cobranzas: se prevé salir a producción a finales del mes de agosto. Así mismo, se informa que se continúa participando en mesas de trabajo con el propósito de mejorar la experiencia de servicio a través de este canal.	https://portal.dian.gov.co/pags DANCOI3108728457
	3	Realizar la totalidad de las actividades de acompañamiento requeridas para el desarrollo de la consultoría que tiene por objeto "Construir una propuesta integral de política pública nacional de cultura de la contribución"	100%	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	1/02/2023	31/12/2023	57,0%	Se relaciona evidencia del nuevo Anexo técnico que se está diseñando para la consultoría, de manera coordinada con el Fondo DIAN. Lo anterior considerando el cambio de enfoque dispuesto por la alta dirección para el proceso en marcha (consultoría individual para la construcción del prediagóstico del proceso relacionado a Cultura de la Contribución). Avance acumulado No hay producto publicado en pag web	https://diancolombia.sharepoint.com/w/1/DG/Modernizac%20Tributaria/FaFw1g1tW-B0f_cN8jGJMI8jBk1k485HdC0nzhz1M_gk7e-2GkGd6
	4	Cumplimiento Plan de acción de cercanía al ciudadano: Realizar diagnóstico y diseño de un nuevo modelo de servicio para la DIAN a nivel nacional	100%	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	1/02/2023	31/12/2023	35,0%	Realizar diagnóstico y diseño de un nuevo modelo de servicio para la DIAN a nivel nacional. En relación con esta consultoría, la entidad decidió suspender la contratación, debido a los siguientes aspectos: La consultoría busca dotar a la entidad de varios productos como el diseño y la definición funcional del portal transaccional de la entidad (empleando herramientas gráficas y descriptivas como mockup y flujos de interacción), el modelo de gestión relacional automatizado a través de una solución CRM y la definición de pautas y lineamientos de usabilidad, lenguaje claro y experiencia digital para el portafolio de trámites y servicios. Estos productos están estrechamente ligados a las mejoras y nuevo diseño que buscan los Proyectos Estratégicos de Transformación Digital - PETO,	https://www.dian.gov.co/dian/Documents/Aviso-Modelo-de-Servicio-952.pdf https://www.dian.gov.co/dian/Documents/Lista-Corta-Servicio-al-Cliente.pdf
	5	Brindar apoyo a la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios en la implementación del servicio de agendamiento y digiturno en las divisiones de servicio al ciudadano en materia aduanera.	4 reuniones realizadas	Subdirección de Servicios y Facilitación al Comercio Exterior Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	2/08/2023	29/12/2023	50,0%	Con oficio No. 1002110164 - 00698 del 08 de agosto se convoca a la Subdirección Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios para realizar acuerdos frente a la implementación e integridad de los puntos en asuntos aduaneros. Se realiza reunión de Teams, 11/08/2023, se adjunta soporte de asistencia.	Comunicado de prensa: https://www.dian.gov.co/Prensa/Paginas/NS-DIAN-inaugura-punto-de-contacto-en-Cali.aspx Evidencia: https://diancolombia.sharepoint.com/f/1/Planeacin36f1m1VhuAChTVeRxfmfj8k88BqndG6jUbuWjyadeQNB3hg7eTbNoWj
Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	6	Cumplimiento Plan de acción de cercanía al ciudadano: Generación de un plan de formación y entrenamiento efectivo en el relacionamiento y comunicación con personas con discapacidad auditiva para la atención al ciudadano a través de los distintos canales de servicio dispuestos por la DIAN	100%	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	1/02/2023	31/12/2023	65,0%	A partir del 10 de julio se dio inicio a la ejecución de la Fase II con un plan de entrenamiento en lengua de señas colombiana, básico y con enfoque en atención de trámites y servicio de la DIAN, con una intensidad horaria mínima de 120 horas.	https://www.dian.gov.co/dian/Documents/PAMD-090-CE-SC-31.pdf
	7	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en los canales de atención de la Subdirección de Registro y Control Aduanero para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	1	Subdirección de Registro y Control Aduanero	2/01/2023	31/12/2023	0,0%	Actividad a realizar en el mes de octubre de 2023	
Conocimiento al servicio de los ciudadanos	8	Publicación de Boletín de Grandes Contribuyentes con un detallado aparte Jurídico Tributario, donde se exponen temas relevantes sobre legislación, doctrina y academia. En el mismo, se incluye un espacio para que diferentes funcionarios de la Entidad hablen respecto de la gestión y los resultados para darlos a conocer al público en general, entre otras secciones que se tienen.	6	Subdirección Operativa de Servicio, Recaudado, Cobro y Devoluciones-Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes	2/01/2023	31/12/2023	50,0%	En el segundo cuatrimestre se publicó el Boletín Contribuyentes Plus - Tercera edición 2023 correspondiente al mes de mayo, integrado por 6 secciones a saber: Editorial, Datos PLUS, Normatividad, Beneficios PLUS, Noticias y Personajes Plus. El Boletín Contribuyentes Plus - edición 04 de 2023, se está construyendo con un grado de avance del 80%, teniendo en cuenta que se encuentran en revisión por parte de la Dirección Operativa, el video de la sección Personaje PLUS invitado. La sección Datos PLUS ya se encuentra publicada en la página con los recordatorios de plazos de los meses de mayo a agosto de 2023.	Evidencias: 1.05 - Boletín Contribuyentes Plus - edición 01, 2023: https://www.dian.gov.co/Contribuyentes-Plus/Paginas/Boletin-Contribuyentes-Plus-febrero-de-2023.aspx 2.06 - Boletín Contribuyentes Plus - edición 02, 2023: https://www.dian.gov.co/Contribuyentes-Plus/Paginas/Boletin-Contribuyentes-Plus-marzo-de-2023.aspx 3.07 - Boletín Contribuyentes Plus - edición 03, 2023: https://www.dian.gov.co/Contribuyentes-Plus/Documents/07-Boletin-Contribuyentes-Plus-Ed3-2023.pdf
	9	Desarrollo de la estrategia Contribuyentes Plus en las regiones, que hace parte de la política de Servicio al 150% de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, donde la DIAN realiza acercamientos con las Grandes Contribuyentes de las regiones para que tengan acceso a información y conocimiento por medio de talleres, encuentros, visitas, etc.	100%	Subdirección Operativa de Servicio, Recaudado, Cobro y Devoluciones-Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes	2/01/2023	31/12/2023	100,0%	Durante el segundo cuatrimestre de 2023 la DOGC centró sus esfuerzos en realizar 5 jornadas de acercamiento a los grandes contribuyentes con temas de impacto para el periodo (Beneficios de la Reforma Tributaria, Radicación de Devoluciones, RUB, Cultura de la Contribución, Aclaración de inquietudes sobre Factura Electrónica y Radicación de PQRSO). Estas acciones se vieron reflejadas en el cumplimiento del indicador, al lograr al mes de agosto un porcentaje de avance del 100%, por haber efectuado las 6 jornadas Contribuyentes PLUS en las regiones que tiene programadas como meta para todo el año 2023. En el segundo cuatrimestre, adelantó 5 Jornadas así: 12º JCP en Cali y departamento del Valle del Cauca 13º JCP en Medellín y departamento de Antioquia 14º JCP en Cartagena y departamento de Bolívar 15º JCP en Bucaramanga y departamento de Santander 16º JCP en Barranquilla y departamento del Atlántico	Evidencias: 1. Jornadas Contribuyentes PLUS en las regiones: Evidencia: Carpeta share point CO-SERVICIO CIUDADANO: Contiene correos de invitación al evento, reporte de asistencia, fotos y videos de presentaciones y de entrevistas. 2. Actividades adicionales: Evidencia: Carpeta share point CO-SERVICIO CIUDADANO: Contiene 10 correos con reporte de gestión: https://diancolombia.sharepoint.com/sites/GTIA/STENCIA/GRANDESCONTRIBUYENTES/Share%20Documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FGTIA/STENCIA/GRANDESCONTRIBUYENTES/Lists%2FShare%20Documents%2FGenera%2FDespach%20Formas%2FPAC%202023%202023%20VIENE%20EN%202023%20CUATRIMESTRE?viewid=42b7ad0b%208c2%204198%20a96%20752ba239e8e8
	10	Encuentros Aduana - Empresa	6	Dirección de Gestión de Aduanas	1/02/2023	31/12/2023	68,0%	Calendario Encuentros Aduana Empresa 2023 Realizado el encuentro aduana empresa el 28 de febrero de 2023 / Subdirección del Laboratorio Aduanero. Realizado Encuentro Aduana Empresa el 25 de abril de 2023 / Subdirección Técnica Aduanera Realizado Encuentro Aduana Empresa el 27 de junio de 2023 / Subdirección Operación Aduanera Realizado Encuentro Aduana Empresa el 29 de agosto de 2023 / Subdirección de Operador Económico Autorizado	https://www.dian.gov.co/Prensa/Paginas/NG-Agenda-Encuentros-Aduana-Empresa-2023.aspx https://www.dian.gov.co/Prensa/Paginas/NG-Nuevo-Encuentro-Aduana-Empresa-para-usuarios-aduaneros.aspx https://www.dian.gov.co/Prensa/Paginas/NG-Encuentro-Aduana-Empresa-Operador-Economico-Autorizado.aspx Evidencias: https://diancolombia.sharepoint.com/f/1/Planeacin36f1m1VhuAChTVeRxfmfj8k88BqndG6jUbuWjyadeQNB3hg7eTbNoWj
	11	Verificar que las instrucciones, guías y comunicaciones que dispone la Subdirección de Registro y Control	2 WEB Banner	Subdirección de Registro y Control Aduanero	1/01/2023	31/12/2023	50%	Título del Banner: "Tips RENOVACION DE GARANTIAS GLOBALES DE USUARIOS ADUANEROS".	Publicado el 29 de junio de 2023 Evidencia: Carpetas Institucionales

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

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

12	Participación por parte de los Gestores Éticos en las actividades del Sector Público, encaminadas a combatir y prevenir la corrupción, fortaleciendo los valores institucionales, pautas de comportamiento y demás temas que se encuentran contenidos en el Código de Ética. Con el fin de replicar lo aprendido a los servidores de la dependencia mediante actividades que logren interiorizar cada vez más la importancia de aplicar nuestro código de ética y demás lineamientos establecidos. (Capacitación)	2	Dirección de Gestión de Aduanas	2/01/2023	31/12/2023	50,0%	En el mes de junio se tramitó la logística pertinente para la realización el 30 de julio de 2023, de una actividad virtual a través de teams, relacionada con el Código de Ética y prevención de la corrupción, la cual contó con la asistencia de los funcionarios de la Dirección.	https://diancolombia.sharepoint.com/:f:/s/Planeacion36/EgcBDSQV_lplLIT?e=H9GIGx
13	Reforzar el código de ética de la entidad mediante el envío de tips de los principios éticos, a los funcionarios de la Subdirección de Servicios y Facilitación al comercio exterior y a las divisiones de servicio al ciudadano en materia aduanera (sensibilización).	4	Dirección de Gestión de Aduanas	31/12/2023	31/12/2023	50,0%	Se generaron y aplicaron un tip y actividad de ética a todos los funcionarios de la Dirección el 29 de junio de 2023. De igual manera, tanto el tip como la actividad se enviaron por correo electrónico a las direcciones seccionales con dependencia de servicio al ciudadano.	https://diancolombia.sharepoint.com/:f:/s/Planeacion36/EgcBDSQV_lplLIT?e=H9GIGx
14	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	2/01/2023	31/12/2023	33,0%	Correo electrónico con informe sobre capacitación en ROS – Lavado de Activos a la Dirección Seccional de Aduanas de Barranquilla. Fecha: 28 de junio de 2023. Personas conectadas vía TEAMS: 78. Se ejecutó la actividad programada para junio de manera satisfactoria.	C:\Users\rmendivelor\OneDrive - Direccion de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia\Documents\US SPA\CH2_Visitantes\CCON\2023\PAAC\2023\Monitoria PAAC_2023.mtg
15	Realizar capacitaciones a los funcionarios de la DIAN en materia de intercambio internacional de información tributaria, para uso de esta información contra la corrupción	1	Oficina de Tributación Internacional	2/01/2023	31/12/2023	100%	Para la realización de la estrategia de capacitación a los funcionarios de la DIAN en materia de intercambio internacional de información para fines fiscales y en coordinación con la Escuela de Impuestos y Aduanas Nacionales, se estableció un curso virtual grabado en video que se puede adelantar de manera asincrónica en cualquier momento del año. Para el efecto se viene preparando el material pertinente. Evidencia: Reuniones preparatorias con la Escuela, material (presentaciones) para el desarrollo del curso, grabaciones (están en custodia de la Escuela DIAN) de los cursos que fueron impartidos con público, plataforma de la Escuela donde se cargará el curso para su desarrollo.	https://diancolombia.sharepoint.com/:f:/s/DG/EhYq4eXVsmxkic8nDMkroBecIMb5Dl66inWWQVzRu_Qw7e=whB69t

Fuente: Reporte de las dependencias responsables de las actividades. Consulta portales WEB DIAN en INTRANET Septiembre 2023
Seguimiento: Oficina de Control Interno - DIAN - Septiembre 2023

RACIONALIZACIÓN TRÁMITES

Número	Nombre	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Porcentaje de Avance
159	Inscripción en el Registro Único Tributario (RUT)	Actualmente la inscripción en el RUT de Consorcios y uniones temporales debe realizarse de manera asistida ante un funcionario DIAN, previo agendamiento y disponibilidad de citas, generando tiempos de espera que exceden los compromisos contractuales para los que fueron constituidos.	Se realizará la solicitud de inscripción virtual en el RUT por autogestión, de los consorcios y uniones temporales.	- Mejorar la prestación del servicio en tiempo y oportunidad para este segmento de clientes. - Generar en el cliente externo conocimiento y apropiación de las normas que regulan este segmento. - Disminuir la demanda en el agendamiento ocasionada por este tipo de clientes.	Tecnológica	Trámite total en línea	1/01/2022	31/12/2024	Subdirección Administración del RUT	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.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite	1/01/2022	31/12/2024	Subdirección Administración del RUT	20%
22.874	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Actualmente la solicitud de facilidad de pago se realiza a través de los buzones virtuales de correspondencia, sin la relación de la información y requisitos requeridos para el análisis de la misma, generando reprocesos y demoras en las actividades establecidas en el procedimiento.	Modificación del procedimiento, creación de herramienta tecnológica con el NSGT	Mejorar la prestación del servicio en tiempo y oportunidad para los deudores morosos, facilitar el análisis y otorgamiento de las facilidades de pago.	Administrativa	Aumento de medios de pago - corresponsal bancario	1/02/2022	31/08/2025	Subdirección de Cobranzas y Control Extensivo	20%
329	Devolución de IVA a turistas extranjeros	El trámite es totalmente manual. El solicitante debe radicar la solicitud en el puerto 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	20%
329	Devolución de IVA a turistas extranjeros	El trámite es totalmente manual. El solicitante debe radicar la solicitud en el puerto aeropuerto adjuntando fotocopia de documentos y diligenciando manualmente el formato de solicitud de devolución. Verificación de requisitos en forma manual	Ajustes según decreto que reglamenta la devolución automática de saldos a favor. Trámite totalmente en línea. Disponibilidad permanente para gestionar la solicitud. Eliminación de documentos físicos. Disminución de tiempo de devolución. Ampliación de la lista de bienes que dan derecho a la devolución.	Disminución de tiempo y costos para radicar la solicitud de devolución. Mayor posibilidad de acceder al beneficio. Facilidad para gestionar la solicitud. Uso de medios tecnológicos. Información sobre el trámite.	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea	1/01/2023	31/08/2024	Subdirección de Devoluciones - DGIT	55%
4076	Diligenciamiento, presentación y pago de declaraciones tributarias	A 30 de octubre de 2021, el 18% de declaraciones y el 33% de los Recibos Oficiales de Pago (F490) se entregan en documento físico a la DIAN.	Implementar acciones para disminuir los formularios físicos presentados a las entidades recaudadoras para la declaración y pago de impuestos. Eliminar las declaraciones litográficas del formulario 210 Disminuir en 10% la cantidad de documentos físicos entregados a la DIAN 1. Eliminación del formulario 210 en el Servicio de diligenciamiento por usuario no registrado 2. Eliminación exigencia de la copia del formulario 490 de doble código de barras para entrega a la DIAN. 3. Fomentar cultura de pago de impuestos a través de servicios informáticos.	1. Disminución de costos en papelería, en impresión y desplazamiento 2. Optimización del espacio destinado al archivo de los documentos físicos trasladado por las EAR a las Direcciones Seccionales 3. Disminución de las posibles extemporaneidades en la entrega de los documentos físicos por parte de las Entidades Autorizadas para Recaudar. 4. Disminución de la carga operativa en las áreas de Documentación y/o archivo de las Direcciones Seccionales de DIAN 5. Disminución de los costos operativos asociados al procesamiento de documentos a cargo de las Entidades Recaudadoras	Tecnológica	Optimización del aplicativo	1/01/2023	31/12/2023	Subdirección de Recaudo Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	55%

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

Seguimiento: Oficina de Control Interno - DIAN - septiembre 2023