



Agencia del Inspector General de Tributos,
Rentas y Contribuciones Parafiscales

INFORME DE **GESTIÓN** **INSTITUCIONAL** VIGENCIA 2020

AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS,
RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES - ITRC



1.1 Contexto
2.1 Auditoría y Gestión del Riesgo
2.1.1. Logros de la Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo - SAGR
2.1.2 Retos y desafíos afrontados por la Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo - SAGR
2.2 Gestión de Investigaciones Disciplinarias
2.2.1 Logros de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
2.2.1.1 Creación de la Guía para la Identificación de Estructuras Criminales y Modus Operandi Complejos
2.2.1.2 Jornadas de charlas a los servidores de las entidades Vigiladas (DIAN, UGPP y COLJUEGOS)
2.2.1.3 Actualización del modelo de Investigación
2.2.2 Gestión de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
2.2.3 Retos y Dificultades de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias
3.1 Cooperación Interinstitucional
3.2. Observatorio de Fraude y Corrupción
3.2.1. Logros del Observatorio de Fraude y Corrupción en la vigencia 2020
3.2.2. Acciones del Observatorio de Fraude y Corrupción de ITRC
4.1 Presupuesto de Gastos de Funcionamiento e Inversión 2020
4.2 Estados Financieros 2020 Agencia ITRC
4.3 Gestión del Talento Humano
4.4 Gestión Contractual
4.5 Gestión Jurídica
4.6 Estrategias para el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano y la garantía de la prestación de servicio, para la Agencia ITRC
4.6.1 Contacto con los grupos de valor
4.6.2 Gestión adelantada en tiempo de Emergencia Sanitaria COVID-19, para la Atención y prestación de servicios en el marco del distanciamiento social
4.7 Afianzamiento del Sistema de Control Interno y una cultura del control
4.7.1 Fortalecimiento de la evaluación a la gestión
4.7.3 Impulso de la mejora continua
4.8 Ejecución y resultados del Proyecto de Inversión de la Agencia ITRC
4.9 Planeación estratégica institucional 2019-2022
4.9.1 Reformulación Planeación Estratégica 2019-2022
4.9.2 Seguimiento Planeación Estratégica Institucional 2020
4.10 Fortalecimiento Comunicaciones

1.1 Contexto

La Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC, es una entidad del orden Nacional, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, creada mediante el decreto 4173 de 2011 y posteriormente modificada en su estructura mediante el Decreto 985 de 2012.

La Agencia ITRC cuenta con personal altamente calificado, conformado por más de cien (100) servidores públicos, seleccionados mediante pruebas de nivel alto.

Cuenta con expertos auditores financieros, jurídicos, de procesos y sistemas, expertos analistas de inteligencia de negocios, abogados, investigadores expertos en derecho disciplinario y un equipo de policía judicial para adelantar investigaciones de manera conjunta con la Fiscalía General de la Nación, funcionarios judiciales y demás servidores públicos que cumplan funciones de policía judicial.

La Agencia tiene además un equipo de profesionales y técnicos que aportan su experticia, para desarrollar eficientemente las actividades administrativas, financieras y tecnológicas, necesarias para el óptimo funcionamiento de la entidad.

Con este equipo de trabajo, se busca la desarticulación de las posibles organizaciones criminales que se pueden infiltrar en las entidades auditadas, para lo cual se trabaja de manera conjunta y coordinadamente con la Fiscalía General de la Nación, la Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República.

La entidad tiene la facultad de investigar y sancionar las conductas por faltas disciplinarias gravísimas, así como la facultad de auditar los procesos operativos, tecnológicos y administrativos de estas entidades, partiendo de la identificación, análisis y valoración de riesgos que amenacen los procesos, áreas de las entidades objeto de control.

Asimismo, promueve las buenas prácticas y detecta las fallas en los procesos y procedimientos, en la seguridad informática y en los recaudos e ingresos que administran las entidades auditadas.

Adicionalmente, dentro del marco del Proceso Disciplinario, la Agencia ITRC investiga integralmente, generando fallos en primera y segunda instancia, dentro de los procesos que se adelanten contra los empleados públicos encargados de la administración de tributos, aduanas, control del régimen cambiario de importaciones y exportaciones a cargo de la DIAN, contribuciones parafiscales a cargo de la UGPP y rentas de la Nación a cargo de Coljuegos, por conductas que se relacionen con las faltas disciplinarias gravísimas.

Lo anterior, se ve reflejado en el Plan Estratégico Institucional 2019-2022, en dos de sus objetivos estratégicos: Disminuir el nivel de riesgo de fraude y corrupción en las entidades vigiladas y realizar actuaciones disciplinarias efectivas en la lucha contra la corrupción, cumpliendo los principios de la Función Pública y el debido proceso.

2.1 Auditoría y Gestión del Riesgo

La Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo -SAGR, es el área de la Agencia ITRC encargada de adelantar la labor preventiva, en torno a la gestión del riesgo de los posibles escenarios de fraude y corrupción que puedan presentarse en las entidades foco, Coljuegos, DIAN y la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales - UGPP.

Para tal efecto, durante el año, se desarrollan inspecciones en las entidades en mención, cuyo propósito principal es la identificación de riesgos, evaluación de controles y formulación de recomendaciones, para que la entidad inspeccionada, procure el aseguramiento de aquellos asuntos que puedan afectar los ingresos de la Nación, partiendo desde el recaudo, la administración y custodia de estos.

De igual forma, tras un ejercicio de monitoreo en las entidades por parte de esta Subdirección, se desarrollan verificaciones sobre los asuntos inspeccionados en años anteriores, con el fin de evaluar las acciones desarrolladas por la DIAN, Coljuegos y UGPP, para mitigar aquellos riesgos que les fueron identificados en dicho momento.

Adicionalmente, los resultados de esta área misional se convierten en insumo para que, a través de la instancia competente, se determinen las posibles incidencias disciplinarias, fiscales y penales a las que haya lugar.

2.1.1. Logros de la Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo - SAGR

La Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo – SAGR, oriento sus esfuerzos durante la vigencia 2020, a incrementar la eficiencia de la gestión adelantada, en tal sentido, generó un incremento del 181% sobre la cantidad de inspecciones efectuadas, respecto a las del 2019.

Los temas abordados en inspecciones ordinarias en la DIAN durante ese año fueron:

- Efectividad en la determinación de impuestos
- Procedimiento de cobro del tributo de estampilla pro-Universidad Nacional y demás universidades estatales de Colombia
- Operadores de tráfico postal y envíos urgentes
- Procedimiento de chatarrización de mercancías
- Control aduanero posterior
- Fiscalización, liquidación y cobro y recaudo tributario
- Continuidad de servicios informáticos y contingencias
- Infracciones cambiarias en comercio exterior

En Coljuegos:

- Priorización para el control de operaciones ilegales
- Juegos operados por internet
- Máquinas Electrónicas Tragamonedas – MET
- Proceso de distribución y transferencias de recursos de explotación de juegos de suerte y azar
- Supervisión contractual a operadores y acciones de cumplimiento

Y finalmente, en UGPP:

- Notificaciones de parafiscales y pensiones
- Seguridad documental en el proceso pensional

Parte del incremento en las inspecciones desarrolladas durante el año 2020 (alrededor del 45,4%), se dio por la atención en temas de carácter extraordinario, originados por la creación o afectación de procedimientos en la DIAN, Coljuegos y UGPP, con motivo de la declaración de emergencia económica, social y ecológica y las instrucciones impartidas por el Gobierno Nacional por la pandemia del

Coronavirus COVID-19.

Es así como, la Agencia ITRC, con el propósito de garantizar la efectividad y la transparencia en las medidas dictadas por el gobierno nacional durante dicho periodo, adelantó un diagnóstico sobre los procedimientos que se vieron afectados en las entidades foco, determinando que, por considerarse temas de alto riesgo e impacto, requerían atención inmediata para la valoración de sus controles, durante el término de la emergencia sanitaria y posterior a ella.

Las inspecciones extraordinarias desarrolladas en la DIAN abordaron los siguientes temas:

• Procedimiento abreviado de devoluciones:

El Decreto Legislativo 535 del 10 de abril de 2020, el cual tiene como objetivo principal ayudar a los contribuyentes durante esta emergencia a mejorar su flujo de caja, a través de un procedimiento abreviado de devoluciones para los impuestos de renta y ventas; no sólo establece las condiciones para este trámite abreviado (15 días hábiles), sino los controles que la DIAN debe garantizar para que se esté devolviendo el dinero a los contribuyentes que realmente tienen derecho con ocasión de sus saldos a favor. En tal sentido, la inspección sobre este asunto se orientó a ejecutar pruebas tendientes a valorar la efectividad de varios de los controles y lineamientos normativos definidos en el procedimiento abreviado de devoluciones.

• Suscripción de facilidades de pago y títulos de depósito judicial:

La inspección se estableció para analizar los expedientes pertinentes a las solicitudes de facilidad de pago (tramitadas bajo el artículo 814 del ETN, la ley 2010 de 2019 con corte a 31 de mayo de 2020 y el Decreto 688 del 22 de mayo de 2020 con corte a 1 de julio), verificando aspectos formales y sustanciales con el propósito de validar si se encontraban ajustadas o no a derecho y determinar espacios de fraude y corrupción.

Así mismo, la inspección incluyó el análisis de evidencias de aplicación de títulos de depósito judicial, en los casos en que aplicaba y el levantamiento de medidas cautelares que se encontraban incluidas en los expedientes de facilidades de pago.

• Donación de bienes:

El alcance de esta inspección abarcó desde la recepción de la solicitud de disposición de bienes y/o mercancías con sus documentos soporte hasta la disposición de la mercancía, a través de la modalidad de donación. Se realizaron pruebas encaminadas a validar el cumplimiento de los requisitos, controles y términos del proceso de donación de mercancías, verificar la eficiencia en la disposición de la mercancía para la atención de la emergencia sanitaria en el 2020 y evaluar la integridad, completitud y controles de la información.

La inspección extraordinaria desarrollada en Coljuegos abarcó el siguiente tema:

• Proceso de distribución y transferencias de recursos de explotación de juegos novedosos:

El Decreto 576 del 15 de abril de 2020, por el cual se adoptan medidas en el sector de juegos de suerte y azar, para impedir la extensión de los efectos de la pandemia de Covid-19, dio origen a una inspección sobre los procesos de Distribución y transferencia del recaudo obtenido en la explotación, administración y operación de los Juegos novedosos, con el fin de determinar la efectividad de los controles que se encuentran implementados por Coljuegos, en los procesos anteriormente citados; producto de la inspección se generan las recomendaciones para fortalecer cada una de las actividades que se deben ejecutar por Coljuegos, para garantizar que los recursos generados por la explotación de juegos novedosos, sean transferidos de forma adecuada y oportuna a los entes territoriales y demás beneficiarios.

Y por último la inspección desarrollada en la UGPP se efectuó con respecto a:

• Proceso de autorización de los beneficios establecidos en los programas de apoyo social de Apoyo al Empleo Formal – PAEF y de Apoyo al Pago de la Prima – PAP

El Decreto Legislativo número 639 del 8 de mayo de 2020, "Por el cual se crea el Programa de apoyo al empleo formal - PAEF" y que establece las acciones que la Unidad debe ejercer para la expedición de los conceptos de

conformidad con el cumplimiento de los requisitos para el otorgamiento de los subsidios para el apoyo al empleo y subsidio al pago de la prima, de las empresas y empleados que se han visto afectadas por la emergencia sanitaria, dio paso a la ejecución de una inspección para la verificación de los controles que se han implementado en tal sentido por la UGPP. Producto de esta inspección, se generan las recomendaciones pertinentes para las mejoras del proceso en caso de que el mismo se extienda hasta el año 2021; de igual forma, se pondrán en conocimiento las recomendaciones que deben ser objeto de consideración para el posterior proceso de fiscalización que debe adelantar la UGPP.

De acuerdo con la información de las inspecciones provista y atendiendo los tiempos de ejecución que toma desarrollar la totalidad de un ciclo para cada una de las inspecciones, a la fecha, de las veinte (20) inspecciones mencionadas, dos (2) se encuentran aún en trabajo de campo que es donde se ejecutan pruebas y se recopilan evidencias, seis (6) se encuentran en etapa de informe preliminar que es la etapa donde se garantiza el derecho de controversia a las entidades y doce (12) ya han alcanzado la etapa de informe final, que es el punto en el cual se confirman los resultados.

Es así como, durante el año 2020, la SAGR a través de estos doce (12) informes finales correspondientes al mismo número de inspecciones, ha dado a conocer a la DIAN, UGPP, Coljuegos y al Ministro de Hacienda y Crédito Público, tres (3) riesgos de gestión y 12 riesgos de fraude y corrupción, que han sido evidenciados en cincuenta y siete (57) hallazgos y veinte (20) indicios de fraude y corrupción.

Como la misión de la Agencia ITRC, no es únicamente detectar riesgos e irregularidades, sino también generar recomendaciones para el aseguramiento de los recursos de la Nación, se han formulado en el marco de estas inspecciones, ciento ocho (108) recomendaciones, en niveles operativos, gerenciales y estratégicos, con base en las cuales las entidades han acogido noventa y cuatro (94) de éstas, lo que refleja una aceptación por parte de la DIAN, UGPP Y COLJUEGOS del 87%.

El desarrollo de inspecciones por parte de la SAGR tiene como eje central la aplicación de una metodología propia para la identificación y la evaluación de riesgos de fraude y corrupción y la formulación de recomendaciones para el aseguramiento de los recursos de la Nación. Bajo este precepto, durante el año 2020, se lograron identificar riesgos de fraude y corrupción, tales como:

- Alteración de saldos y desvío de recursos públicos.
- Decisión final de un proceso de control, basada en hechos falsos o información adulterada.
- Exclusión de un contribuyente, aportante u operador de un proceso de control.
- Fuga o alteración de información física y electrónica.

Las causas de estos riesgos de fraude y corrupción se encuentran asociadas a situaciones, tales como:

- Ausencia o debilidad en la implementación de las políticas de seguridad de la información, controles de acceso físico y lógico, detección de alertas de integridad en la información presentada por los operadores o contribuyentes y en la conciliación o validación de información.
- Uso de herramientas ofimáticas, medios de almacenamiento, servicios informáticos, carentes de mecanismos de seguridad.
- Discrecionalidad en la toma de decisiones, así como desactualización de las fuentes y criterios para la toma de decisiones y selección subjetiva de registros sujetos de control.
- Inactividad procesal y/o de trámite injustificada.
- Inconsistencias o inexactitudes en los actos administrativos, que incluyen la ejecución de diligencias de control por funcionarios sin competencia.
- Falta de niveles de supervisión y mecanismos de control y trazabilidad
- Fragilidad y/o debilidad en la identificación e implementación de los controles de supervisión en los niveles operativos, gerenciales y estratégicos, así como ausencia o debilidad en la trazabilidad de las operaciones.
- Debilidades en la gestión documental física
- Actores sin competencia funcional o normativa administrando el proceso.

Tales situaciones, buscan reforzarse a nivel estratégico en las Entidades, a través de recomendaciones que apuntan a condicionantes estructurales tales como:

- Diseño de arquitectura de sistemas de información y planeación estratégica de TI en torno a la seguridad de la información y los planes de continuidad del negocio.
- Normatividad y proceso de interpretación para la determinación de competencias, precisión de roles funcionales y

responsabilidades de la Entidad.

- Diseño, implementación y operación de los sistemas de gestión de calidad para asegurar no sólo la construcción sino la implementación de los controles existente y dispuestos en la documentación institucional.

Bajo el escenario de gestión del riesgo en el que se analiza la totalidad de la información de las inspecciones, se convierte en un escenario ideal, la búsqueda de un valor numérico que permita evidenciar los recursos que se ponen en riesgo con cada uno de los posibles espacios de fraude y corrupción que son detectados y que, con el fortalecimiento de la gestión en muchas ocasiones pueden ser asegurados.

En dicho sentido, la SAGR, estableció dos escenarios que permiten concretar una medición de los recursos expuestos; el primer escenario hace referencia a un riesgo de impacto fiscal, en el cual el valor representa la cifra de los recursos a favor de la Nación que podrían perderse por la no aplicación correcta y efectiva de controles en el asunto inspeccionado; el segundo escenario indica, a través de un hallazgo, la cuantificación directa de impacto fiscal o pérdida materializada de recursos para la Nación que se dio por la deficiencia o inexistencia de controles en el asunto inspeccionado.

Para el año 2020 y únicamente con relación a las inspecciones que ya cuentan con informe final, se presentan las cifras que se han identificado en cada uno de los escenarios mencionados.

Impacto Fiscal para las inspecciones de 2020 en etapa de informe final	
Riesgo de impacto fiscal	50.080.864.618
Impacto fiscal directo	2.183.730.222

Fuente: SAGR Agencia ITRC

Continuando con la metodología de gestión del riesgo y con el propósito de desarrollar acciones para proteger la cifra que se identifica como "Riesgo de impacto fiscal", la cual corresponde a los recursos que de no desarrollar acción alguna, podrían perderse; como resultado de cada inspección se suscribe con cada entidad un Plan de Prevención del Fraude y la Corrupción - PPFC, el cual tiene como propósito el establecimiento de acciones a desarrollar por parte de las Entidades para mitigar los riesgos que les fueron identificados por la SAGR.

A la fecha y desde el inicio de la Agencia ITRC, se han suscrito setenta y siete (77) PPFC con las entidades¹, de los cuales durante el año 2020 se formalizaron² dieciocho (18), que corresponden a parte de las inspecciones que alcanzaron la etapa de informe final en este año, y algunas inspecciones que iniciaron el año anterior. Para la suscripción de un PPFC debe transcurrir la totalidad de actividades previstas en un ciclo de inspección, dentro de las que se incluyen las etapas de identificación y análisis de riesgos, evaluación de riesgos y comunicación de informes, las cuales pueden tomar para una sola inspección alrededor de ocho (8) a diez (10) meses de duración aproximadamente.

Una vez formalizados con las Entidades los PPFC, se realiza por parte de la SAGR el monitoreo a la ejecución de las acciones correctivas y preventivas, y periódicamente se realiza su verificación. A la fecha el porcentaje de cumplimiento promedio que se tiene por cada entidad es de 92% para Coljuegos, 78% para DIAN y 99% para UGPP³.

Durante el año 2020 se adelantó la verificación a seis (6) inspecciones desarrolladas en años anteriores, con el propósito de constatar las acciones desarrolladas por las entidades, en los Planes de Prevención del Fraude y la Corrupción, para mitigar los riesgos que fueron identificados por la Agencia en su momento.

Los resultados obtenidos, permitieron evidenciar una reducción promedio de exposición al fraude y la corrupción en la DIAN del 82,25% en temas como "Endoso de títulos de depósito judicial", "Facilidades de pago", "Tráfico postal y envíos urgentes" y "Gestión de importaciones en Buenaventura"; de igual forma, en la UGPP se observó una reducción promedio del 95,48% en el tema de

1. "A la fecha ya se han concluido cuarenta (40) PPFC que equivalen a alrededor del 52% de los setenta y siete (77) Planes de Prevención del Fraude y la Corrupción - PPFC suscritos con las entidades.

2. Formalizar: Concretar con las entidades las acciones a incluir en el PPFC y aprobación por parte del Agencia ITRC para iniciar la ejecución de estas.

3. Cifras correspondientes al valor promedio calculado sobre el total de PPFC que se tienen abiertos a la fecha por parte de las Entidades con la SAGR.

"Determinación de obligaciones parafiscales"; y finalmente en Coljuegos, se observó una reducción promedio del 79,48% en el tema de "Control de operaciones ilegales". En tal sentido y de acuerdo con la expectativa de la SAGR se logró y superó a su vez la meta planteada, establecida en una reducción de la sensibilidad al fraude y la corrupción de aproximadamente el 70%.

2.1.2 Retos y desafíos afrontados por la Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo - SAGR

La declaración del estado de emergencia sanitaria decretado por el gobierno nacional a mediados del mes de marzo se convirtió en la oportunidad para evaluar la suficiencia de los mecanismos, herramientas y controles, existentes y necesarios, para garantizar la continuidad del proceso misional de auditoría y gestión del riesgo y también para fortalecer el trabajo en equipo desarrollado por esta Subdirección.

Fue así, que a partir del análisis detallado del proceso misional de auditoría y gestión del riesgo y de los procedimientos que lo componen, se evaluaron las afectaciones que se podrían dar en los controles establecidos y en las actividades necesarias para dar cumplimiento al ciclo de inspección⁴; de esta forma fue posible determinar de manera conjunta con el equipo de trabajo, las soluciones alternas para dar cumplimiento a los objetivos y a la estrategia planteada. Dicho análisis, involucró una evaluación integral, contemplando recursos, canales de comunicación y personal disponible; todo en un periodo muy corto para poder continuar atendiendo los compromisos vigentes.

Como resultado de esta labor, fue posible a través de la virtualidad, adaptar el esquema de trabajo, no sólo interno sino con las entidades, de manera tal que se garantizó una comunicación fluida y una mínima alteración sobre la planeación ya establecida. Este nuevo escenario, y bajo el contexto nacional que se estaba viviendo, condujo a un incremento en la eficiencia operativa, que como ya se comentó anteriormente, elevó la cifra de temas inspeccionados a través de la modalidad de inspecciones extraordinarias.

De otra parte, con motivo de la existencia del artículo 130 de la Ley 2010 de 2019, la cual cobija con reserva legal la información de la DIAN en lo que a protección del sistema de gestión del riesgo se refiere, se vio afectado durante el 2020 el desarrollo de algunas de las inspecciones de la SAGR en la DIAN, y también la labor de análisis de posibles asuntos a inspeccionar en la siguiente vigencia en dicha entidad.

Esta situación generó novedades frente al ejercicio de la función de inspección, toda vez que se suspendió la entrega de información a la SAGR por parte de la DIAN en temas particulares, mientras se aclaraba jurídicamente la prevalencia que la Agencia ITRC como ente de control tiene (en el marco de sus funciones y competencias definidas en el Decreto 4173 de 2011), afectando la obtención de insumos fundamentales para llevar a cabo las inspecciones de manera efectiva con base en criterios objetivos, claros e irrefutables que den fe de resultados confiables.

El impase fue finalmente superado en septiembre del año en curso, tras la decisión tomada en el Tribunal Administrativo de Cundinamarca, permitiendo retomar el ejercicio misional y dar cumplimiento a los compromisos previamente establecidos en relación con una de las inspecciones afectada por dicha situación.

2.2 Gestión de Investigaciones Disciplinarias

La Subdirección de Investigaciones Disciplinarias, de conformidad con el Decreto 4173 de 2011, modificado por el Decreto 985 de 2012, tiene la misión de investigar y sancionar disciplinariamente a los servidores públicos encargados de la administración de tributos, aduanas, control del régimen cambiario de importaciones y exportaciones a cargo de la DIAN, contribuciones parafiscales a cargo de la UGPP y rentas de la Nación a cargo de Coljuegos, por conductas relacionadas con las faltas disciplinarias gravísimas establecidas en los numerales 1, 3, 17, 20, 30, 35, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 56, 58 y 60 del artículo 48 de la Ley 734 de 2002, para garantizar el adecuado funcionamiento de estas entidades foco, en protección del patrimonio público.

4. Conjunto de actividades necesarias para el desarrollo de una inspección de principio a fin.

2.2.1 Logros de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias

Dentro de los principales logros de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias se encuentran:

2.2.1.1 Creación de la Guía para la Identificación de Estructuras Criminales y Modus Operandi Complejos

La Subdirección de Investigaciones Disciplinarias construyó la primera versión de esta guía, para establecer elementos comunes tales como conformación, composición, ubicación geográfica y modus operandi que permitan identificar la existencia de estructuras criminales al interior de las entidades foco DIAN, COLJUEGOS y UGPP que ejecutan conductas de interés disciplinario.

Este documento también viene encaminado al cumplimiento de la tarea establecida dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, denominado Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad, el cual determinó: "(...) La Agencia ITRC realizará un estudio georreferenciado de los casos con sanciones disciplinarias que involucren estructuras criminales y o modus operandi complejos que atenten contra el patrimonio público a cargo de la administración de tributos, rentas y contribuciones parafiscales. Este análisis se desarrollará con el fin de identificar posibles patrones de conducta que orienten exitosamente el desarrollo a futuro de investigaciones en el marco de la lucha contra la corrupción..."⁵

En tal virtud, esta Guía responde al cumplimiento de lo ya mencionado, así como un elemento fundamental para poder identificar de forma más eficiente la materialización de actos de corrupción a través de estructuras criminales o modus operandi complejos que son de interés disciplinario al interior de las entidades foco y ejercer de forma más eficaz y eficiente la acción disciplinaria.

2.2.1.2 Jornadas de charlas a los servidores de las entidades Vigiladas (DIAN, UGPP y COLJUEGOS)

La Subdirección de Investigaciones Disciplinarias de la Agencia ITRC, a través de la responsabilidad de materializar la función ejemplarizante de la sanción disciplinaria hacia los funcionarios de las entidades vigiladas, mediante la publicidad, desarrolló charlas pedagógicas, bajo la premisa que antes que sancionar se pretende prevenir.

A través de estas pedagógicas: se visualizó las funciones y alcances de la Agencia ITRC, para crear conciencia sobre las dimensiones de las sanciones disciplinarias a que se pueden verse avocados un funcionario de la DIAN, UGPP y COLJUEGOS, cuando incurre en conductas relacionadas con las faltas disciplinarias gravísimas establecidas en los numerales 1, 3, 17, 20, 30, 35, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 56, 58 y 60 del artículo 48 de la Ley 734 de 2002, aquellas íntimamente asociadas con actos de corrupción, delitos y afectación de los recursos públicos; así como el incentivo de una cultura ciudadana para denunciar acciones irregulares por parte de los funcionarios públicos.

Aprovechando las herramientas tecnológicas de cada entidad, en lo corrido del año 2020 se han capacitado de forma virtual aproximadamente 3451 servidores públicos y contratistas de prestación de servicios, así: 74 funcionarios participaron por parte de COLJUEGOS, 818 funcionarios por parte de la UGPP y 2559 servidores de la DIAN.

2.2.1.3 Actualización del modelo de Investigación.

La Subdirección se abrió paso a la construcción de un nuevo modelo de investigación que respondiera a las necesidades que demanda el proceso disciplinario, así como a los retos impuestos por la Dirección General de la Agencia ITRC en el Plan Estratégico Institucional 2019-2022, en articulación con el objetivo del Gobierno Nacional de Pacto por la Legalidad y su línea estratégica Alianza contra la corrupción: tolerancia cero con los corruptos. "establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 (Pacto por Colombia, Pacto por la equidad).

Lo anterior dio como resultado un modelo especializado e innovador de investigación, con una perspectiva correctiva y preventiva, que integra conocimientos jurídicos y técnicos, las buenas prácticas de investigación criminal, la experticia en policía judicial, especialización investigativa en aspectos contables y financieros, así como en casos de alto impacto, a través de la conformación de grupos de trabajo interno (permanentes y transitorios), identificación de estructuras criminales, georreferenciación estadística, actualización de los procedimientos, la consolidación de las tecnologías y las comunicaciones en la instrucción de los procesos, cooperación con entidades a nivel nacional e internacional, y el fortalecimiento de la función preventiva a través de charlas pedagógicas a los servidores de las

5. Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad. Objetivos y Estrategias – Objetivo 1. Pacto de Cero Tolerancia a la Corrupción y a la Falta de Transparencia. Página 114 en <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%201955%20DEL%2025%20DE%20MAYO%20DE%202019.pdf>

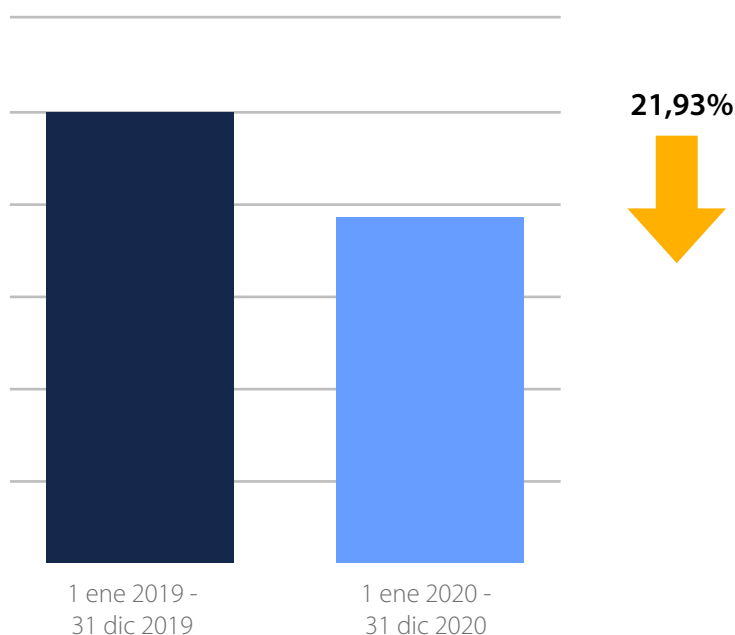
entidades foco, bajo la premisa de “prevenir antes que sancionar”.

Con esto, la entidad busca alcanzar la efectividad en las investigaciones, así como fortalecer la transparencia en las entidades foco, aportar en la lucha contra el fraude y corrupción y servir de herramienta ejemplarizante en la gestión de la administración pública nacional e internacional.

2.2.2 Gestión de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias

En la vigencia 2020, se evidenció una disminución del 21,93% en la iniciación de actuaciones disciplinarias frente al año 2019. La anterior situación obedece a la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional como consecuencia del Covid-19, lo que conllevó a que en varias regiones del país se ordenaran cuarentenas estrictas y la suspensión de actividades de manera presencial de las entidades vigiladas, por lo que los presuntos actos de corrupción se hacen menos visibles ante la ciudadanía.

Disminución de Expedientes iniciados en la Agencia ITRC



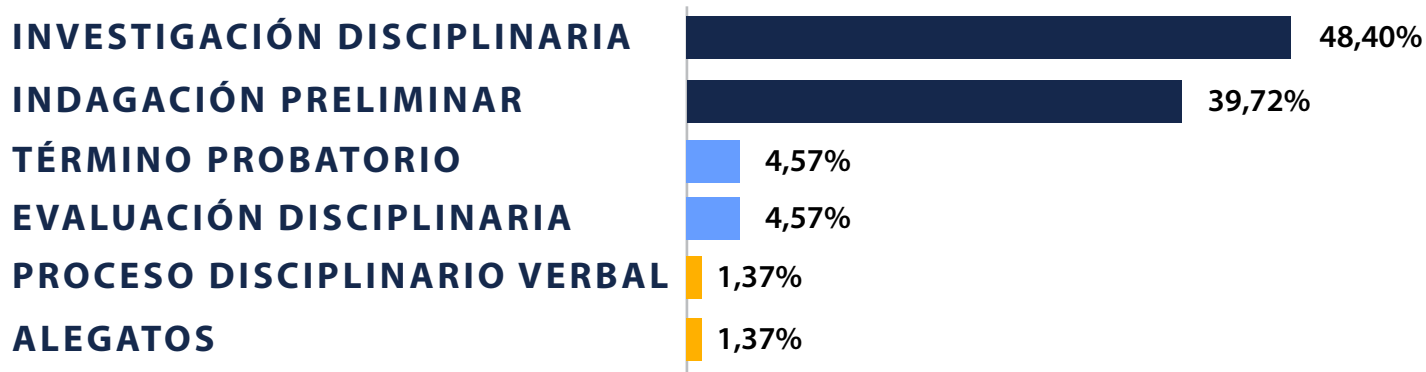
Fuente: SID Agencia ITRC

La Subdirección inició su gestión misional el 1 de enero de 2020, con 197 expedientes disciplinarios activos de años anteriores los cuales se encontraban dentro de los términos de ley. Durante la vigencia 2020 se dio Inicio a 178 procesos, para un total de 375 procesos por faltas disciplinarias gravísimas para instruir.

Como resultado de la totalidad de los 375 procesos tramitados a 31 de diciembre de 2020, se logró finalizar 156 procesos con diferentes decisiones de fondo. De conformidad a lo anterior, estas 156 decisiones equivalen a un rendimiento del 41,60% de la totalidad de la gestión misional de la Subdirección que corresponde a 375 expedientes, e implica que, a 31 de diciembre de 2020, esta Subdirección continúe con una carga laboral activa de 219 expedientes.

De los 219 procesos activos a 31 de diciembre de 2020, 87 se encuentran en etapa de indagación preliminar, lo que corresponde al 39,72% de los procesos activos totales; 106 se encuentran en etapa de investigación disciplinaria, lo que equivale al 48,40% del total de los procesos; 10 investigaciones en evaluación, representando el 4,57% del total de los procesos, así mismo, 10 se encuentran en etapa de descargos, con un 4,57% del total de procesos; 3 en traslado para alegatos de conclusión, equivalente al 1,37% del total de

procesos; al igual que se reportan 3 causas disciplinarias que están siendo actualmente tramitadas por el procedimiento verbal, lo que corresponde igualmente al 1,37% del total de procesos, tal y como se muestra en la gráfica siguiente:



	ALEGATOS	PROCESO DISCIPLINARIO VERBAL	EVALUACIÓN DISCIPLINARIA	TÉRMINO PROBATORIO	INDAGACIÓN PRELIMINAR	INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA
CANTIDAD	3	3	10	10	87	106

Fuente: SID Agencia ITRC

2.2.3 Retos y Dificultades de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias

Dentro de las dificultades para el desarrollo normal de las funciones de la subdirección, está la emergencia sanitaria por el virus del Covid-19, así desde el mes de marzo el Gobierno Nacional declaró la Emergencia Sanitaria, Económica y Social en todo el territorio nacional; en consecuencia, la Agencia se vio avocada a suspender los términos dentro de los procesos disciplinarios desde el 18 de marzo hasta el 3 de agosto del 2020, sin embargo, a través de la Resolución No. 157 del 31 de mayo, se reanudaron los términos solamente dentro de 21 procesos denominados de alto impacto, los cuales representaron aproximadamente el 10% de las actuaciones disciplinarias bajo la competencia de la SID.

Todo lo anterior, determinó la suspensión de los términos durante 138 días calendario, que, equivale al 38,33% del periodo comprendido entre el 1° de enero al 31 de diciembre del 2020.

También se han presentado dificultades en la práctica de pruebas que tratan de inspecciones administrativas ya que por regla se requiere el desplazamiento de los servidores por que se requieren practicar in situ ya sea a nivel nacional o local y algunas pruebas documentales ya que los términos de respuesta de los derechos de petición fueron ampliados, situaciones que en ocasiones pueden retardar la investigación disciplinaria.

Por esto, uno de los principales retos presentados en el año 2020, consistió en que en medio de la crisis presentada por la emergencia sanitaria por el Covid-19, los servidores de la Subdirección se debieron adaptar a esta nueva realidad sin paralizar las actividades de esta área misional a través del trabajo en casa, en el cual se fortaleció el uso de las tecnologías para la instrucción de los procesos disciplinarios, el desarrollo de las diligencias y de las tareas planificadas para este año dentro del plan de acción de la SID. Aunque algunas funciones se restringieron durante la cuarentena obligatoria, en este tiempo también el equipo de la Subdirección se preparó para responder ante posibles crisis por venir.

El fraude y la corrupción es un flagelo que corroe los cimientos en los que se sostiene una sociedad, afectando gravemente a cada ciudadano, con costos sociales y económicos muy altos. Se afronta un gran reto al luchar contra la corrupción, para producir verdaderas condiciones de igualdad, inclusión, justicia, respeto y confianza en el Estado, sus instituciones y autoridades; es una lucha de todos. En este sentido, se crea la necesidad imperiosa de trabajar unidos en la lucha contra este flagelo y lograr llevar a cabo la inversión de los recursos del Estado según corresponde.

3.1 Cooperación Interinstitucional

Dentro de la Política de Gestión y Desempeño Institucional de la Agencia ITRC y como objetivo estratégico de afianzar las relaciones interinstitucionales de cooperación y alianzas estratégicas, provenientes de entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales, se mantuvieron y generaron importantes relacionamientos que nos permiten una asistencia y participación mutua en aquellos puntuales aspectos que completan la labor de la entidad en aras de aportar a los resultados esperados respecto de las políticas nacionales anticorrupción.

La Agencia ITRC, para fortalecer la cooperación interinstitucional, gestionó importantes convenios y alianzas estratégicas:

Con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, no solo para el intercambio de información sino para generar productos conjuntos con los respectivos observatorios, como estudios e indicadores que fortalezcan las gestiones institucionales, llevando a cabo diferentes mesas de trabajo a lo largo de la presente vigencia. En este marco de relacionamiento se firmó la Declaración de Compromisos y Acuerdos para la Instalación y puesta en funcionamiento de la Red Nacional de Observatorios Anticorrupción – RENOBA.

Se firmó un Convenio de cooperación con la Policía Nacional para aunar esfuerzos, técnicos, administrativos y humanos en el marco de la política pública integral anticorrupción, en función de la transparencia en temas de investigaciones disciplinarias e intercambio de información.

Se continuó ejecutando el Memorando de Entendimiento con la Unidad de Información y Análisis Financiero –UIAF y el convenio con el Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT para aportar en la gestión de las áreas misionales de la Agencia ITRC. Actualmente nos encontramos en trámites para la firma de convenios con la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio – Confecámaras, Superintendencia de Notariado y Registro y Registraduría Nacional del Estado Civil, igualmente con el fin de apoyar las labores de la Agencia.

Se suscribió “Memorándum de Entendimiento” con el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias – CIAT, con el fin de aunar esfuerzos para fortalecer las capacidades tanto del Organismo Internacional como de la Agencia ITRC, encaminado a realizar acciones conjuntas de colaboración, en el ámbito de la formación a través de capacitaciones especializadas; intercambio de información; intercambio de las experiencias con los países miembros del CIAT especialmente en lo que se refiere a la prevención del fraude y la corrupción dentro de las administraciones tributarias y, el intercambio de conocimientos en relación con el aprovechamiento de la innovación en tecnologías de la información.

Continuamos con el permanente relacionamiento con la Oficina de Asistencia Técnica (OTA) del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos; es por ello que en esta vigencia se llevó a cabo un evento internacional que contó con la participación de funcionarios de alto nivel de las entidades del sector hacienda de diferentes países, con la finalidad de: i) dar a conocer las principales medidas tomadas en época de pandemia por Covid-19, ii) el reto en la aplicación de dichas medidas y iii) los espacios de fraude y corrupción encontrados en el recaudo y administración fiscal con ocasión de las medidas tomadas.

Actualmente nos encontramos en ejecución de los convenios con algunos de los grupos de interés privados como son: los gremios, Asociación Nacional de Comercio Exterior – ANALDEX, y la Federación Colombiana de Agentes Logísticos en Comercio Internacional – FITAC. Estos gremios son parte activa en la política de Desarrollo Empresarial en Colombia y la alianza constituye una de las acciones en el acercamiento a la ciudadanía. En efecto, se hizo partícipe a los gremios de los diferentes eventos realizados por la Agencia ITRC y de la misma forma, la Agencia asistió a los diferentes foros, capacitaciones y reuniones generados por los gremios, al tiempo que se compartió información de interés para la Agencia.

De igual manera, en el proceso de acercamiento a la ciudadanía, la Agencia - ITRC con el acompañamiento de la Personería de Bogotá, realizó un evento virtual dirigido a las VEEDURÍAS DISTRITALES, denominado “Rol de la Agencia ITRC en la lucha contra el fraude y la corrupción en la administración fiscal”. En este espacio, se abordaron temas relacionados con la Agencia ITRC, tales como: su visión, su misión preventiva y sancionatoria y la forma de luchar contra el fraude y la corrupción. Así mismo, se dieron a conocer, en detalle, los canales de denuncia y atención ciudadana.

En el trabajo de cooperación en la lucha contra la corrupción, resultó de vital importancia el acercamiento de la Agencia ITRC a la ONG “Transparencia por Colombia”. En este espacio se llevaron a cabo capacitaciones mutuas dando a conocer por parte de la Agencia ITRC, especialmente, el “módulo de denuncia virtual” en el acercamiento al ciudadano.

Ahora bien, con la finalidad de fortalecer los escenarios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía y grupos de interés, se continúa en desarrollo de los convenios con la Universidad Externado de Colombia y de la Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, con la finalidad de generar eventos e investigaciones académicas en desarrollo del conocimiento en los aspectos relacionados con la lucha contra el fraude y la corrupción en la administración fiscal, acciones que fueron desarrolladas en el marco del Observatorio de Fraude y Corrupción.

3.2. Observatorio de Fraude y Corrupción

El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, dentro de su pacto estructural por la legalidad: “seguridad efectiva y justicia transparente para que todos vivamos con libertad y en democracia”, incluye la “alianza contra la corrupción: tolerancia cero con los corruptos”, donde se diagnostica y resalta la necesidad de continuar y fortalecer la lucha contra la corrupción a través de entidades especializadas, tal como, la Agencia ITRC.

Con el fin de materializar lo anterior y en cumplimiento de la misión y visión de la UAE Agencia ITRC, se viene consolidando el Observatorio de Fraude y Corrupción, el cual, es un sistema de información que tiene como fin, dar a conocer a la ciudadanía en general, los avances para el aseguramiento de los recursos públicos a partir de aquellas experiencias que la Agencia ITRC ha construido en ejercicio de sus funciones para promover y sensibilizar la transparencia, la ética pública y el cuidado de las rentas de la nación.

Este Observatorio de conformidad con su hoja de ruta muestra sus resultados principalmente a través de tres ejes fundamentales: el Eje de Medición, el Eje de Educación y el Eje de Participación. Su objetivo principal es ser una herramienta de medición, estudio, promoción, intercambio y análisis de información, relacionada con la vigilancia que hace la Agencia ITRC a la DIAN, a la UGPP, y a Coljuegos en su función recaudadora.

• Eje de Medición

En este Eje se recopila, analiza y visibiliza la información, mediante estadísticas e indicadores estructurados a partir de los resultados de la labor misional preventiva y sancionatoria de la Agencia ITRC relacionados con la administración de tributos, rentas y contribuciones parafiscales.

• Eje de Educación

Este Eje, brinda herramientas a la ciudadanía para que pueda fortalecer su conocimiento y comprensión en los temas relativos a la lucha contra el fraude y la corrupción, en la administración de tributos, rentas y contribuciones parafiscales, por medio de material pedagógico.

• Eje de Participación

Este Eje, complementario a los dos anteriores, facilita espacios para el diálogo entre ciudadanía en general, academia y entidades públicas, relacionados con los fenómenos del fraude y la corrupción, en la administración de tributos, rentas y contribuciones parafiscales, mediante talleres, foros y conversatorios, entre otros.

3.2.1. Logros del Observatorio de Fraude y Corrupción en la vigencia 2020

• Consecución de recursos

Se estructuró un proyecto de inversión (2021-2022) denominado: "Fortalecimiento de herramientas institucionales para la investigación, medición, formación e interacción con la ciudadanía frente a la lucha contra el fraude y la corrupción en la administración de tributos, rentas y contribuciones parafiscales", proyecto presentado a través de la oficina de planeación de la Agencia ITRC al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, siendo aprobado por este último.

• Inclusión del Observatorio de Fraude y Corrupción de la Agencia ITRC en la Red Nacional de Observatorios Anticorrupción

De conformidad con el relacionamiento permanente con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, se incluyó al Observatorio de la Agencia ITRC en la Red Nacional de Observatorios Anticorrupción - RENOBA, promovida por la Vicepresidencia de la República, para aunar esfuerzos y trabajar de forma conjunta en el desarrollo de acciones que permitan analizar y comprender el fenómeno de la corrupción, a fin de contribuir en la toma de decisiones del Gobierno Nacional con la elaboración de insumos de política pública.

• Mesas de trabajo con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República

Se han realizado mesas de trabajo, con el equipo técnico del Observatorio de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República para evaluar sinergias y alternativas de apoyo y coordinación, con el fin de elaborar estudios e indicadores sobre temas de mayor sensibilidad frente al fraude y la corrupción, respecto de las entidades vigiladas por la Agencia ITRC.

• Comité Editorial

El Comité Editorial del Observatorio de la Agencia analizó el documento "Estrategias para neutralizar espacios de fraude y corrupción desde las perspectivas técnicas, económicas y jurídicas", elaborado por la Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, con miras a ser publicado dentro del subsitio web del Observatorio.

• Modificación del subsitio web

En desarrollo de la hoja de ruta del Observatorio de Fraude y Corrupción, conjuntamente con la Experta en Comunicaciones de la Agencia ITRC, se modificó y diseñó tecnológicamente su subsitio web, determinándose, entre otros aspectos, la estructura fundamental mediante los tres Ejes mencionados en párrafos precedentes.

3.2.2. Acciones del Observatorio de Fraude y Corrupción de ITRC

En el marco del Eje de Medición, con la estrecha colaboración de las Subdirecciones de Investigaciones Disciplinarias y de Auditoría y Gestión del Riesgo, se realizó:

- Publicación de indicadores de la SAGR y de la SID, referente a las últimas vigencias.
- Publicación del documento "Sistema de prevención de fraude y corrupción- Enero de 2019 a Marzo de 2020".
- Actualización y publicación de documentos de gran relevancia para la Agencia ITRC y la ciudadanía en general, entre los que se destacan:
 - "Modelo de investigación disciplinaria."
 - "Manual para el manejo de investigaciones disciplinarias por conductas relacionadas con el trámite de devoluciones."
 - "Guía especializada para la investigación del incremento patrimonial no justificado."

En el marco del Eje de Educación, se logró, la realización y publicación de la Cartilla Divulgativa del Observatorio, diseñada para lograr la socialización y posicionamiento del mismo. Principalmente, busca brindar herramientas a la ciudadanía fortaleciendo sus conocimientos en los temas relativos a la lucha contra el fraude y la corrupción en la administración de tributos, rentas y contribuciones parafiscales.

Con el fin de generar conciencia de prevención sobre el fenómeno de la corrupción y entender desde aspectos sociológicos y funcionales este flagelo que corroe a nuestra sociedad, en el marco de su Eje de Educación, el Observatorio de Fraude y Corrupción de la Agencia ITRC, presentó la conferencia virtual “Cerebro y corrupción”, dirigida a las entidades vigiladas DIAN, UGPP y Coljuegos, la cual, fue dictada por el Dr. Remberto Burgos, médico neurocirujano, quien combina su profesión con múltiples investigaciones acerca del tema en referencia, abordándolo en tres partes, así: Bases Fisiológicas, Impacto de la Corrupción en el Ambiente y Alternativas de Solución.

En desarrollo del Convenio con la Universidad Externado de Colombia, la Directora General de la Agencia ITRC, dictó la conferencia denominada “El Rol de la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales -ITRC en Colombia” dirigida a los alumnos de la “Maestría Virtual en Tributación Internacional, Comercio Exterior y Aduanas”.

En el marco del Eje de Comunicación con la Ciudadanía, con el acompañamiento de la personería de Bogotá, se realizó un evento virtual dirigido a las veedurías distritales, denominado “Rol de la Agencia ITRC en la lucha contra el fraude y la corrupción en la administración fiscal”.

Igualmente, dentro de este Eje y continuando con el trabajo de cooperación en la lucha contra la corrupción, en esta vigencia se inició un importante relacionamiento con la ONG “Transparencia por Colombia”, en la que se llevaron a cabo capacitaciones mutuas sobre las respectivas misiones; siendo de interés de ITRC, continuar con la realización de mesas de trabajo con esta ONG para intercambiar conocimientos específicos respecto de la manera de recibir denuncias y especialmente sobre la protección al denunciante.

4.1 Presupuesto de Gastos de Funcionamiento e Inversión 2020

Para el año 2020 la Agencia contó con una apropiación inicial de \$21.256.365.439,00, se adicionaron \$330.000.000 para gastos de Personal y se realizó la reducción de los recursos que se encontraban en bloqueo por \$1.305.000.000, (Gastos de Funcionamiento en Adquisición de Bienes y Servicios por \$157.000.000 y en Gastos de Inversión por \$1.148.000.000), finalizando con una apropiación cierre de la vigencia 2020 por \$20.281.365.439.

En la siguiente tabla se presenta el nivel de compromisos, ejecución y de pagos con corte al 31 de Diciembre de 2020:

	Apropiación Vigente	CDP		CRP		OBLI		PAG	
	\$	\$	%	\$	%	\$	%	\$	%
Funcionamiento	18.801.000.000	18.155.313.962	96,6%	18.155.313.962	96,6%	18.127.862.584	96,4%	18.127.862.584	96,4%
Gastos de Personal	14.373.000.000	14.159.132.836	98,5%	14.159.132.836	98,5%	14.159.132.836	98,5%	14.159.132.836	98,5%
Adquisición de Bienes y servicios	4.154.553.416	3.899.289.937	93,9%	3.899.289.937	93,9%	3.871.838.559	93,2%	3.871.838.559	93,2%
Transferencias Corrientes	225.446.584	55.535.896	24,6%	55.535.896	24,6%	55.535.896	24,6%	55.535.896	24,6%
Gastos por Tributos, Multas, Sanciones e Intereses de Mora	48.000.000	41.355.293	86,2%	41.355.293	86,2%	41.355.293	86,2%	41.355.293	86,2%
Inversión	1.480.365.439	1.457.201.381	98,4%	1.457.201.381	98,4%	1.391.179.783	94,0%	1.391.179.783	94,0%
Total	20.281.365.439	19.612.515.342	96,7%	19.612.515.342	96,7%	19.519.042.367	96,2%	19.519.042.367	96,2%

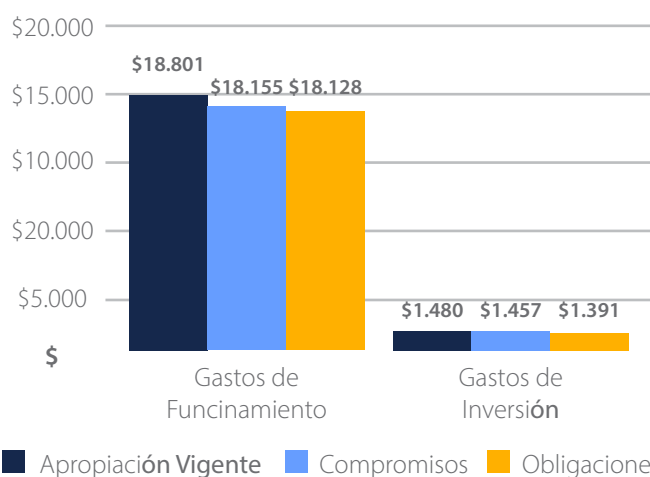
Fuente: Área Financiera Agencia ITRC

Al finalizar la vigencia 2020 se presentó un total de compromisos acumulados por valor de \$19.613 millones de pesos, equivalente al 96,7%, que corresponden a Gastos de funcionamiento y de Inversión con respecto a la apropiación vigente. Los gastos de funcionamiento presentaron compromisos por \$18.155 millones de pesos equivalente a un porcentaje comprometido del 96,6% y los gastos de inversión \$1.457 millones de pesos que equivalen al 98,4% de la apropiación vigente.

Al analizar el comportamiento total de las obligaciones, se observa que el porcentaje de ejecución alcanzado a cierre de Vigencia fue del 96,2% con \$19.519 millones de pesos (Funcionamiento 96,4% e Inversión 94,0%). Se constituyeron reservas presupuestales por el valor de \$93 millones de pesos (Funcionamiento \$27 millones e Inversión \$66 millones de pesos).

Lo anterior, se muestra gráficamente:

Ejecución Presupuestal Vigencia 2020 (Cifras en Millones de Pesos)



Fuente: Área Financiera Agencia ITRC

Por otra parte, las metas planteadas en los Indicadores del Plan de Acción de la Agencia, para la vigencia 2020, se alcanzaron, como lo muestra el siguiente cuadro:

INDICADOR	META ANUAL	LOGRADO
Ejecución presupuestal = Recursos presupuestales obligados/ Apropriación presupuestal vigente	92%	96%
Compromisos presupuestales funcionamiento = (Compromisos en funcionamiento/Apropriación vigente en funcionamiento)	96%	96%
Compromisos presupuestales inversión = (Compromisos/ Apropriación vigente de inversión)	96%	98%

Fuente: Área Financiera Agencia ITRC

4.2 Estados Financieros 2020 Agencia ITRC

El Estado de Situación Financiera de la Agencia ITRC, a 30 de noviembre de 2020 presenta saldos en sus activos por valor de \$7.879.791.308,83; el 0,91% del total del activo corresponde a \$71.757.800 de activos corrientes, compuesto por el efectivo y equivalentes al efectivo, cuentas por cobrar y otros activos y el 99,09% del total del activo corresponde a \$7.808.033.508,83 en donde propiedad, planta y equipo mantiene un 17,40% y los otros activos (Activos Intangibles) un 81,69%.

En cuanto a los pasivos, su saldo asciende a \$2.246.674.207,81; de los cuales \$2.009.772.186,81 (89,46%) son pasivos corrientes, conformados por cuentas por pagar (13,70%) y beneficios a empleados (75,75%) siendo este el más representativo y los pasivos no corrientes (10,54%), que solo corresponden a provisiones por valor de \$236.902.021.

El patrimonio de la entidad refleja un valor de 5.633.117.101,02 y representa dentro del estado financiero un 71,49% del total de pasivo más patrimonio.

Cuadro Estados Financieros Agencia ITRC 2020

Estado de Situación Financiera a 30 de noviembre de 2020:

Descripción	A	%
	30-11-20	
Activos	\$ 7.879.791.308,83	100,00
Activos Corrientes	\$ 71.757.800,00	0,91
Efectivo Y Equivalentes Al Efectivo	\$ 1.430.000,00	0,02
Cuentas Por Cobrar	\$ 69.165.360,00	0,88
Otros Activos	\$ 1.162.440,00	0,01
Activos No Corrientes	\$ 7.808.033.508,83	99,09
Propiedades, Planta Y Equipo	\$ 1.371.219.671,93	17,40
Otros Activos	\$ 6.436.813.836,90	81,69
Pasivos	\$ 2.246.674.207,81	28,51
Pasivos Corrientes	\$ 2.009.772.186,81	89,46
Cuentas Por Pagar	\$ 307.884.940,81	13,70
Beneficios A Los Empleados	\$ 1.701.887.246,00	75,75
Pasivos No Corrientes	\$ 236.902.021,00	10,54
Provisiones	\$ 236.902.021,00	10,54
Patrimonio	\$ 5.633.117.101,02	71,49
Patrimonio De Las Entidades De Gobierno	\$ 5.633.117.101,02	100,00
Total Pasivo Y Patrimonio	\$ 7.879.791.308,83	100,00

Estado de Resultados a 30 de noviembre de 2020.

Descripción	A
	30/11/2020
Actividades Ordinarias	
Ingresos Operacionales	\$ 18.350.952.616,78
Operaciones Interinstitucionales	\$ 18.350.952.616,78
Gastos Operacionales	\$ 18.032.710.863,72
De Administración Y Operación	\$ 17.393.400.570,07
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones Y	\$ 613.805.458,65
Operaciones Interinstitucionales	\$ 25.504.835,00
Excedente (Deficit) Operacional	\$ 318.241.753,06
Ingresos No Operacionales	\$ 36.269.903,61
Otros Ingresos	\$ 36.269.903,61
Excedente (Deficit) No Operacional	\$ 36.269.903,61
Excedente (Deficit) De Actividades Ordinarias	\$ 354.511.656,67
Excedente (Deficit) Del Ejercicio	\$ 354.511.656,67

4.3 Gestión del Talento Humano

La Agencia ITRC a través del proceso de Gestión del Talento Humano tiene encomendada dirigir la ejecución de los programas y actividades relacionadas con gestión humana. En el 2020, el capital humano de la Agencia está conformado, así:

DEPENDENCIA	Directivo	Asesor	Profesional	Técnico	Contratista	Judicante	Practicante
Dirección General	1	2		3	5	3	2
Oficina Asesora de Planeación		1	3		1		
Oficina Asesora de Control Interno		1	3				
Oficina Asesora Jurídica		1	2			1	
Oficina Asesora de Tecnología de Información		1	4	3	2		
Secretaría General	1	4	8	10	2		1
Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo	1		34	3	3		
Subdirección de Investigaciones Disciplinarias	1		30	5	2	1	
TOTAL	4	10	84	24	15	5	3

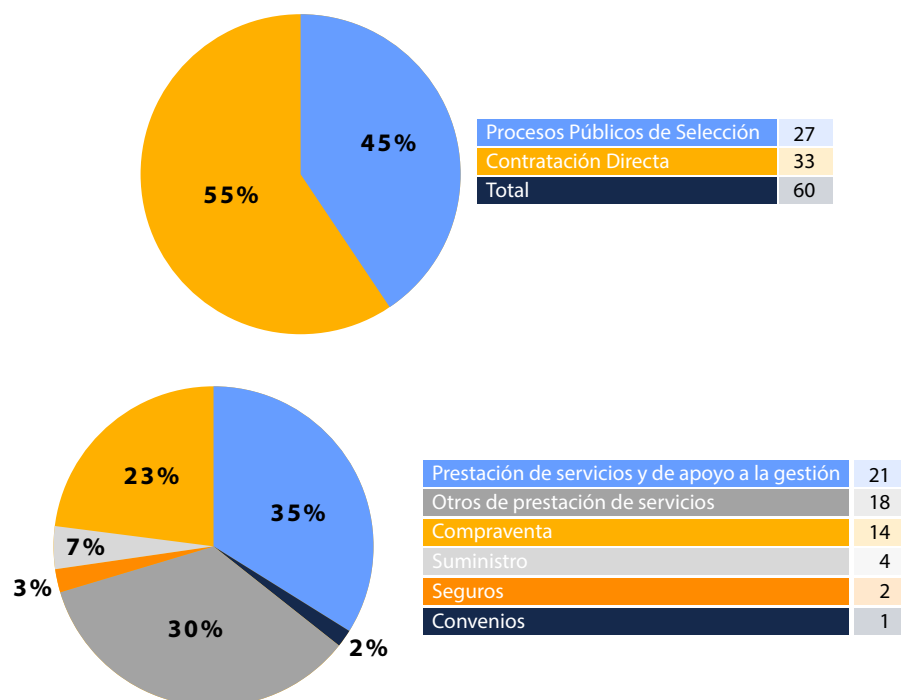
Logros del proceso de Gestión de talento Humano

- Se conformó la Comisión de Personal mediante votación virtual.
- Otorgamiento de incentivos a los mejores servidores de carrera administrativa
- Creación de procesos y procedimientos indispensables para generar credibilidad, confianza y transparencia para los servidores de la Agencia ITRC en cuanto al Proceso de Talento Humano (encargos – incentivos).
- Implementación de la inducción y reintroducción de manera virtual.
- Se incrementó en más de 20 puntos la calificación de la medición del clima organizacional respecto a la realizada en el año 2018, pasando de 60,94 a 88,42 puntos.
- Se obtuvo una ejecución presupuestal del 99% respecto a los gastos de nómina

4.4 Gestión Contractual

Acorde con lo incluido en el Plan Anual de Adquisiciones (PAA) para el año 2020, publicado en la página web de la entidad y en el Sistema Electrónico de Contratación Pública SECOP, se adelantaron todos los procesos de selección según la modalidad indicada en la normatividad vigente y se logró una adecuada ejecución presupuestal. El proceso de gestión contractual es uno de los procesos considerados de apoyo en el mapa de procesos, pero reviste especial importancia, pues a través del mismo se adquieren los bienes y servicios tendientes a lograr los fines del Estado, los cuales están descritos en la Constitución Política.

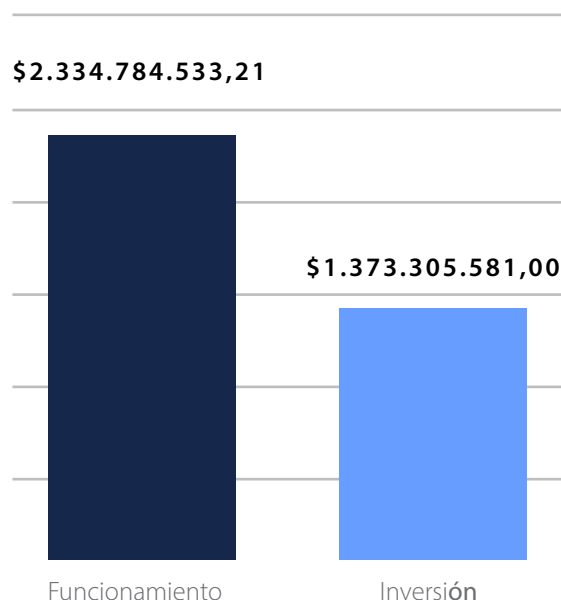
En el año 2020 con corte a 31 de diciembre de 2020, la entidad suscribió en total 60 contratos. Estos contratos de acuerdo con la modalidad de selección se dividen así:



6. <https://www.itrc.gov.co/itrc/plan-deadquisiciones/>

7. <https://community.secop.gov.co/Public/App/AnnualPurchasingPlanManagementPublic/Index?currentLanguage=en&Page=login&Country=CO&SkinName=CCE>

Por otra parte, a nivel de ejecución de recursos, a través de estos procesos de selección mencionados, se han ejecutado recursos por un total de \$ 3.708.090.114,21 los cuales equivalen a un 63% correspondiente al presupuesto de funcionamiento de la entidad (\$2.334.784.533,21) y un 37% (\$1.375.305.581,00) correspondiente al presupuesto de inversión:



Ahora bien, estos mismos recursos, según la modalidad de selección tienen un porcentaje de ejecución diferente, encontrando que a través de contratación directa se ejecutó el 100% del presupuesto de inversión, mientras que en el de funcionamiento cerca del 45% se ejecutó a través de la modalidad de contratación directa y el 65% a través de procesos de selección. Esto se explica en que una parte importante de la contratación corresponde a la modalidad de prestación de servicios y de apoyo a la gestión que se celebra en atención a las calidades del contratista y por otro lado, gran parte de la contratación de tecnología responde a contratación por exclusividad.

Así mismo, hay una importante ejecución de recursos en virtud de adiciones a contratos suscritos en la vigencia 2019 que se realizaron con autorización de vigencias futuras 2020 o en lo que va corrido del año 2020, las cuales a 31 de diciembre suman: \$553.535.986,00 y la suscripción de un nuevo contrato para correspondencia con vigencias futuras de 2021 y 2022 que suman: \$132.232.705. Se resalta que todas las asesorías, consultas y solicitudes de procesos de selección se iniciaron dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles como se evidencia en los indicadores de gestión y todas las solicitudes dentro de la ejecución de los contratos (modificaciones, adiciones, prórrogas, etc.) fueron atendidas con oportunidad, permitiendo agilizar las actividades de las diferentes dependencias requirientes y además contribuyendo al cumplimiento de los indicadores de otros procesos, tales como nivel de ejecución presupuestal o cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación, entre otros.

El proceso actualizó varios formatos en SIG, solicitó la creación de otros (informe de supervisión de contratos y acta de liquidación) contribuyendo al proceso de mejora continua de la entidad; de igual manera con el fin de dar cumplimiento a las políticas gubernamentales de transparencia se ha enviado para publicación en la página web de la entidad la información sobre la contratación suscrita y los informes de supervisión recibidos.

Por último, ha cargado y transmitido los informes a la CGR (SIRECI), Cámara de Comercio y todos aquéllos solicitados internamente por oficinas como la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno. Se resalta además la colaboración decidida del proceso dentro de la Auditoría realizada por la Contraloría General de la República.

4.5 Gestión Jurídica

La Agencia ITRC cuenta con un modelo de gestión jurídica, en el cual la Alta Dirección está comprometida en la formulación de su estrategia para la prevención del daño antijurídico y las condenas en contra del Estado.

La política de prevención del daño se constituye en el corazón del modelo de gestión jurídica de la entidad y permite prevenir hechos, acciones u omisiones que podrían llegar a generar demandas, al tiempo de disminuir la creciente litigiosidad contra el Estado evitando así que se inicie el ciclo de gestión jurídica.

Durante la vigencia 2020, la Oficina Asesora Jurídica cumplió con sus funciones de conformidad con las actividades plasmadas en el Plan Anual de Acción y sus indicadores, a través de la asesoría, defensa judicial y extrajudicial de la Agencia ITRC con el fin del cumplimiento de su misión.

En el ámbito de su competencia, según lo preceptuado en el Decreto 985 de 2012, la Oficina Asesora Jurídica tiene entre otras, las siguientes funciones:

- Analizar, proyectar y avalar para la firma del Director General o de sus delegados, los actos administrativos, Contratos y convenios que este le indique y que deba suscribir conforme a la Constitución Política y a la ley.
- Analizar el impacto y conceptuar sobre la viabilidad jurídica de los proyectos de ley y reglamentos de tributos, aduanas, control del régimen cambiario de importaciones y exportaciones a cargo de la DIAN, contribuciones parafiscales a cargo de la UGPP y rentas de la Nación a cargo de Coljuegos, y en las operaciones de la Agencia ITRC.
- Representar judicial y extrajudicialmente a la entidad en los procesos y actuaciones que se instauren en su contra o que este deba promover, mediante poder o delegación recibidos del Director General y supervisar el trámite de estos.
- Coordinar y tramitar los recursos, revocatorias directas y en general las actuaciones jurídicas relacionadas con las funciones de la entidad.
- Atender las peticiones y consultas relacionadas con asuntos de competencia de la entidad.

Durante el periodo objeto del presente informe la Oficina Asesora Jurídica alcanzó los siguientes logros, en relación con cada uno de los temas a su cargo:

• Representación Judicial

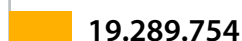
Para la vigencia 2020 dentro de los procesos a cargo de la Agencia ITRC, se proferieron cinco (5) sentencias, de las cuales cuatro (4) corresponden a fallos favorables a los intereses de la Entidad por un valor total de \$197.680.776 y un (1) fallo en contra por valor de \$19.289.754. Se precisa que este último se encuentra surtiendo el trámite del recurso de apelación.

Sentencias Judiciales proferidas en el 2020 TOTAL 5 (CINCO)

FAVORABLES



DESFAVORABLES

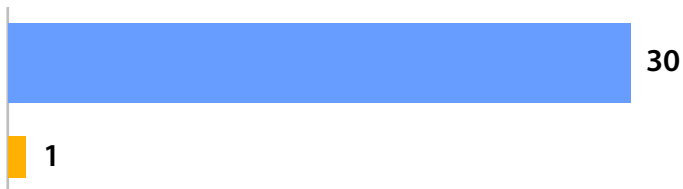


De lo anterior, se desprende que la defensa jurídica registra un éxito procesal del 80%, sin condenas patrimoniales en contra de la Agencia ITRC, permitiendo que los recursos presupuestados para atender las contingencias procesales puedan ser reorientados a la prestación de mejores servicios al ciudadano y el cubrimiento de otras necesidades institucionales que redundan en beneficio de la comunidad.

A corte 31 de diciembre de 2020 la Oficina Asesora Jurídica tiene a cargo treinta y un (31) procesos judiciales de conocimiento de la jurisdicción contencioso-administrativa, de los cuales treinta (30) corresponden al medio de control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho y uno (1) al medio de control de Reparación Directa, con pretensiones estimadas por valor total de \$2.608.215.275,00.

Medio de Control**Vigencia 2020****\$2.608.215.275****NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO
DEL DERECHO****REPARACIÓN DIRECTA**

Fuente: Oficina Asesora Jurídica Agencia ITRC



Es importante resaltar que durante este periodo se han realizado en dos oportunidades la calificación del riesgo procesal y la provisión contable para todos los procesos a cargo a través del registro en el Sistema Único de Información Litigiosa del Estado- eKOGUI.

Para tal efecto, desde la Oficina Asesora Jurídica se proyectó la Resolución No. 192 del 13 de julio de 2020 proferida por la Directora General de la Agencia ITRC, por medio de la cual se adoptó la metodología de reconocido valor técnico para el cálculo de la provisión contable de los procesos judiciales, conciliaciones extrajudiciales y trámites arbitrales interpuestos en contra de la Agencia ITRC.

Se resalta que la Oficina Asesora Jurídica ha implementado Políticas de Prevención del Daño Antijurídico identificando con anticipación actividades que podrían generar riesgos litigiosos para la entidad y acogiendo los lineamientos establecidos por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en la Circular Externa 05 del 27 de septiembre de 2019. Es así que mediante Resolución No. 272 del 30 de septiembre de 2020 se adoptó la Política de Prevención del Daño Antijurídico de la U.A.E. Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales- ITRC para las vigencias 2020-2021.

Ahora bien, con el fin de fortalecer las capacidades profesionales de los abogados que ejercen la Defensa Jurídica de la Agencia, todos los integrantes de la Oficina Asesora Jurídica han participado en las capacitaciones de la Comunidad del Conocimiento de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado- ANDJE; así como en las capacitaciones virtuales dictadas para los perfiles Abogado, Jefe Oficina Jurídica, Secretario Técnico Comité de Conciliación y Calificación de Riesgo Procesal y Provisión Contable.

La Oficina Asesora Jurídica participó activamente en las dos sesiones del Subcomité Sectorial de Defensa Judicial Hacienda, organizado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público durante la vigencia 2020.

- **Acciones de tutela**

Durante esta vigencia se atendieron doce (12) acciones de tutela dentro de los términos establecidos por cada Despacho Judicial, se precisa que todos los fallos fueron favorables a los intereses de la Agencia en los que no prosperó la acción de tutela o la entidad fue desvinculada de la misma.

- **Conceptos jurídicos**

Atendiendo las funciones de la Oficina Asesora Jurídica, se emitieron once (11) conceptos jurídicos como respuesta a solicitudes internas y externas, de acuerdo con la normativa aplicable y las directrices institucionales. Estos conceptos abarcaron, entre otras temáticas, lo relacionado con los efectos del silencio administrativo, la facultad de Fiscalización de Declaraciones de Renta de los Altos Directivos de la DIAN, Impuesto al Turismo, entre otros.

- **Respuesta a Derechos de Petición**

En ejercicio de la función de defensa de los intereses de la Agencia ITRC, la Oficina Asesora Jurídica frente a las peticiones durante esta vigencia dio contestación a sesenta y siete (67) derechos de petición, los cuales fueron atendidos dentro de la oportunidad legal establecida en la Ley 1755 de 2015 dando cumplimiento al 100% frente a este indicador.

• Notijurídico

En la búsqueda de mantener la actualización de las noticias de interés jurídico y de alto impacto para los funcionarios de la Agencia relacionadas con el sector Hacienda y gobierno nacional, la Oficina Asesora Jurídica publicó doce (12) noticias durante la vigencia 2020, las cuales pueden ser consultadas en el link: <https://www.itrc.gov.co/Intranet/historico-notijuridico/>

• Actualización del normograma de la Agencia ITRC

Para la vigencia 2020, se actualizaron los 13 procesos de la Agencia ITRC, mensualmente se realizó actualización al Normograma, incorporando la normativa y todas las disposiciones de alto impacto proferidos por el Gobierno Nacional, Distrital, Entes de Control, Consejo Superior de la Judicatura, entre otros, a través de Decretos, Circulares, Resoluciones y Acuerdos con el fin de contar con un medio de consulta compilado que permita facilitar el proceso misional de la Agencia.

• Relatoría de los fallos disciplinarios

La oficina Asesora Jurídica frente a este indicador elaboro veintiún (21) fichas de Relatoría de procesos disciplinarios de primera instancia de la vigencia 2019, los cuales pueden ser consultados en el link <https://www.itrc.gov.co/Itrc/relatoria/> con lo cual se da cumplimiento a la meta dentro de esta Iniciativa Estratégica para la vigencia 2020

4.6 Estrategias para el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano y la garantía de la prestación de servicio, para la Agencia ITRC

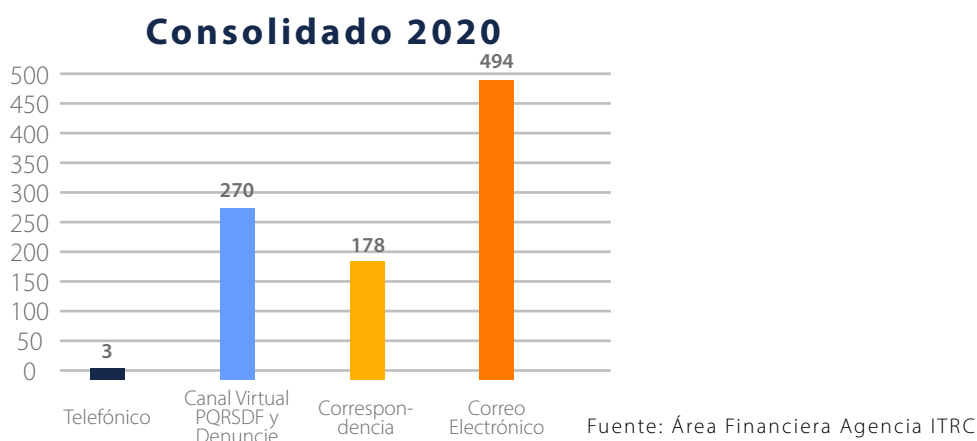
4.6.1 Contacto con los grupos de valor

La Agencia ITRC tiene implementado un modelo de servicio al ciudadano para atender los requerimientos de los grupos de valor (servidores públicos, entidades públicas y ciudadanos), con el fin de disponer un buen manejo de los canales de atención y poder ejecutar de manera eficiente las solicitudes allegadas por las herramientas y medios dispuesto por la Entidad.

Adicionalmente, cuenta con un equipo humano, que da respuesta no solo a las peticiones sino también atienden y tramitan los reclamos por el servicio prestado, sugerencias, quejas y/o denuncias registradas contra los servidores de la DIAN Coljuegos y UGPP.

Con relación a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), durante la vigencia comprendida entre el 2 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020, se registraron 945 PQRSD, de las cuales 494 fueron atendidas por medio escrito, 270 de forma virtual, 178 presencialmente y 03 por el canal telefónico. Gráfica Consolidado de PQRSD recibidas por canal de atención.

Gráfica Consolidado de PQRSD recibidas por canal de atención



Se destaca que, en el periodo de la presente rendición de cuentas, el correo electrónico es el medio de mayor utilización por los ciudadanos para interactuar con esta Entidad, en razón a que obtiene asesoría en tiempo real, frente a las inquietudes que pudieren presentar en temas de competencia de la misma. Adicionalmente, es el canal más práctico para satisfacer las necesidades en esta época de pandemia producida por el Covid – 19.

En lo que respecta a la percepción ciudadana, en la actualidad se puede acceder a los formularios de encuestas de percepción a través del portal web, intranet, de la Agencia ITRC.

De igual manera, cada encuesta permite tener resultados en tiempo real a través de los canales de acceso a las mismas. Por lo antes indicado, con relación a la Emergencia Sanitaria, durante lo corrido del año 2020 al no haber atención presencial, no se dispone de percepción por parte de los grupos de valor a través del referido canal.

4.6.2 Gestión adelantada en tiempo de Emergencia Sanitaria COVID-19, para la Atención y prestación de servicios en el marco del distanciamiento social

La declaratoria de Emergencia Sanitaria por causa del coronavirus, COVID-19, ha traído consigo retos de adaptabilidad interesantes, que le ha permitido a la Agencia ITRC seguir cumpliendo con su finalidad, de proteger el patrimonio público frente a acciones de fraude y corrupción, mediante un modelo especializado e innovador de prevención, aseguramiento e investigación disciplinaria, para fortalecer la transparencia y la efectividad en la DIAN, COLJUEGOS y la UGPP.

Con el fin de orientar y dar claridad sobre la materia, esta Entidad, ha llevado a cabo las siguientes acciones:

Mes de gestión	Actividad realizada
FEBRERO	• La ARL envía material para ser divulgado a todos los servidores de la Entidad • Se inicia campaña para el lavado de manos pasando por cada una de las áreas de trabajo y dando las recomendaciones para el buen uso del tapabocas
MARZO	• Se expide la Circular No 13 son la cual se emiten recomendaciones para la contención y prevención al contagio por COVID 19 • Se envía reporte diario de la propagación del virus, así mismo se dan las recomendaciones para los servidores que se desplazan en transporte público. • Mediante Comunicado Institucional No.3 la Dirección General da la instrucción del Trabajo Remoto en Casa de acuerdo con la Directiva Presidencial.
ABRIL	• Con el apoyo de Comunicaciones se realizan campañas para el buen desarrollo de actividades en el aislamiento obligatorio mediante el trabajo remoto en casa y evitar así exponerse al virus • Se publica la Circular No 24 donde se establece el reporte de estado de salud frente a las medidas de contención del COVID 19
MAYO	• Se adquieren los elementos de prevención y protección para las personas que asistan a la sede. • Se identifican los riesgos asociados frente al COVID 19 en la matriz de riesgos y valoración de riesgos de la Agencia, aplicando las medidas pertinentes para evitar la propagación del virus con las personas que asisten a la entidad • Se elabora el protocolo de bioseguridad teniendo en cuenta las sugerencias por la ARL y las instrucciones del Ministerio de Salud emitidas en la Resolución 0666 de 2020
JULIO	• Se divulga la encuesta permanente de salud frente al COVID 19 con el fin de hacer seguimiento a la salud de todos los servidores, contratistas, judicantes, pasantes y visitantes de la entidad, la cual debe ser enviada todos los jueves de cada semana • Se ubican en la entidad los puntos de desinfección con el gel antibacterial, la señalización del lavado de manos, uso del microondas, ubicación de canecas para el desecho de elementos usados. • Se coordina con la administración del edificio la toma de temperatura y el control en el acceso al edificio • Se elabora la encuesta preoperacional y el formato de entrega de EPP para que los servidores la diligencien antes de iniciar sus actividades
AGOSTO	• Teniendo en cuenta el retorno paulatino se expide la Circular No 36 en la cual se informa la obligatoriedad que todas las personas que asistan a la Entidad deben registrar su estado de salud en la encuesta con el fin de autorizar su ingreso • Realizando la verificación semanal del estado de salud de los servidores, se realiza contacto telefónico con las personas que presentan más de un síntoma relacionado con el COVID 19, dando las instrucciones necesarias para evitar la propagación de los estos. • Se publica el protocolo para el uso de Elementos de Protección Personal para que los servidores tengan un guía del buen uso de estos
SEPTIEMBRE	• Se convoca al comité de crisis para definir las acciones respecto a las personas que tuvieron contacto estrecho con personas contagiadas en la sede de la Agencia. • Se divulga la circular 041 donde se imparten medidas para mitigar el contagio con las demás personas que asisten a la entidad • Se coordinan y se realizan jornadas de limpieza y desinfección en las instalaciones de la Entidad

Mes de gestión	Actividad realizada
OCTUBRE	• Se mantiene la encuesta de Estado de Salud para controlar los ingresos de los servidores, contratistas y visitantes a la sede de la Entidad • Se realiza seguimiento a los servidores que manifiestan síntomas y se les proporciona asesoría en reporte a EPS • Se está adelantando el tema de la señalización con la ARL • Se mantiene el límite de funcionarios en trabajo presencial para garantizar el aislamiento selectivo y responsable
NOVIEMBRE	• Se mantiene la encuesta de Estado de Salud para controlar los ingresos de los servidores, contratistas y visitantes a la sede de la Entidad
DICIEMBRE	• Se realizó la rendición de cuentas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

Tabla Eventos realizados modalidad virtual 2020

Con ocasión de la Emergencia Ambiental y Sanitaria, el Plan Anual de Capacitación, en la mayoría de sus componentes se realizó a través de herramientas virtuales.

Componente	Tema
Seguridad y Salud en el trabajo	• Capacitaciones descritas en el plan de SG-SST
Gestión documental	• Normatividad • Archivo de Gestión • Tablas de Retención Documental
Clima laboral	• Inducción • Reinducción • Liderazgo • Comunicación asertiva • Habilidades comunicativas y de relacionamiento • Resolución de Conflictos • Principios y fines del Estado • Trabajo en equipo • Planificación y organización • Orientación al resultado • Gerencia estratégica • Atención al ciudadano • Conflicto de intereses • Fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos
Capacitación y actualización	• Derecho disciplinario • Evaluación de desempeño • Actualización del marco internacional de la auditoría interna • Teletrabajo • SIGII • SIIF • Procedimiento administrativo público • Retención en la fuente

Adicional a lo anterior, la adopción de la modalidad virtual permitió realizar 83 capacitaciones adicionales enfocadas en los temas priorizados en la formación del talento humano que compone la Agencia ITRC, desarrollando las diferentes dimensiones del ser, saber y el saber hacer en los funcionarios, para el correcto desarrollo de sus actividades laborales y profesionales.

Con ocasión del período de confinamiento obligatorio por COVID-19, la Oficina de Tecnologías de la Información, activó un plan de continuidad de servicios tecnológicos que permitieron a los funcionarios de la Agencia, desarrollar sus actividades misionales y administrativas sobre el modelo de trabajo en casa soportado en herramientas digitales.

Producto de la gestión adelantada, se activó para el 100% de los funcionarios el acceso remoto vía VPN (Virtual Private Network) a la infraestructura tecnológica instalada en la Agencia, con el fin de que accedieran de manera segura y controlada a las diferentes aplicaciones y espacios compartidos en los servidores. De igual manera, se habilitaron nuevos servicios en la Nube (In Cloud) que facilitaron a los usuarios de las diferentes dependencias, compartir mediante un esquema de “colaboración” la información institucional, adoptando las buenas prácticas recomendadas por el gobierno nacional a través de la Política de Gobierno Digital.



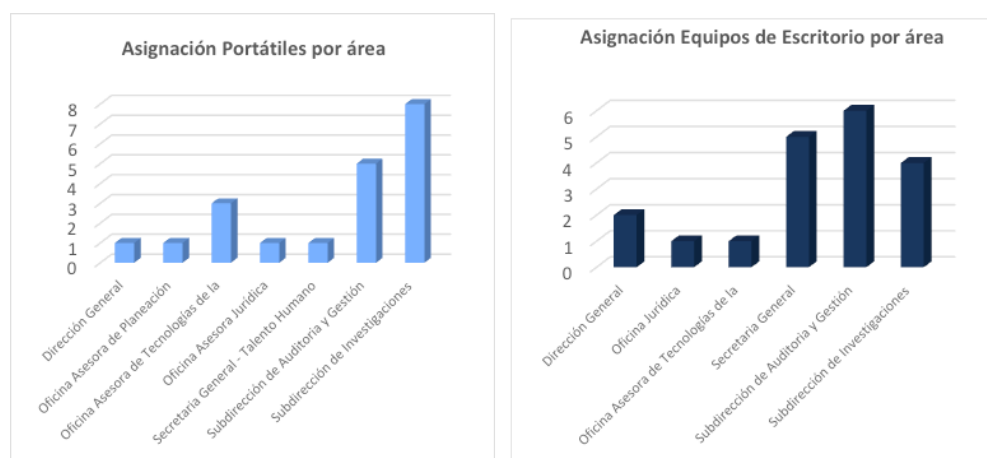
Uno de los servicios tecnológicos con mayor atención durante este período, fue el “Expediente Digital” el cual lleva la trazabilidad documental y de las actuaciones Disciplinarias a cargo de la Agencia. Por ello, dentro de la priorización de necesidades se logró mejorar el Proceso Disciplinario incorporando nuevas formas digitales para su consulta y actualización, dentro de las cuales se incluyó la extracción automática de expedientes y el acceso digital a personas externas mediante servicios dispuestos en la Nube. De otra parte, se realizó un piloto seleccionando los expedientes disciplinarios de las vigencias 2019 y 2020 en donde se aplicó la digitalización total de documentos físicos y asociación de medios magnéticos al Expediente Digital dentro del sistema SIGII, con el fin de garantizar la integridad y completitud de los mismos, que facilitó la labor de los abogados investigadores quienes trabajaron de forma remota.

Además, dentro de la optimización a dicho sistema se realizaron mejoras al Módulo de Notificaciones utilizado por el grupo de trabajo de la Secretaría Técnica y la reactivación al Módulo de Segunda Instancia que permitirá generar la trazabilidad digital de esta etapa importante dentro del proceso disciplinario.

El proceso de Auditoría y Gestión del Riesgo, fue uno de los que obtuvo mayor transformación digital dentro de éste período de contingencia, pues logró aprovechar la transferencia de conocimiento ofrecida por la Oficina de Tecnologías de Información en herramientas In Cloud, para modelar, gestionar, controlar y disponer en la Nube la información de las Inspecciones de Auditoría, que se desarrollaron en la presente vigencia para todos sus grupos de trabajo; actividad que con anterioridad al confinamiento obligatorio se realizaba parcialmente de forma manual.

De igual manera, se destaca la labor conjunta desarrollada entre la OATI y el Líder Administrativo de la Secretaría General, ya que se logró automatizar dentro del Sistema SIGII, cerca de veinte (20) Formatos que hoy en día se encuentran de forma digital, dispuestos para los Trámites Internos. Con ello, se obtuvo un beneficio para los funcionarios de la Agencia, ya que pueden disponer de manera digital de los documentos registrados dentro del Sistema Integrado de Gestión-SIG, para radicar de manera automatizada a través de una plataforma tecnológica –Sistema de Información SIGII-, la mayoría de los trámites que requieren ante la entidad.

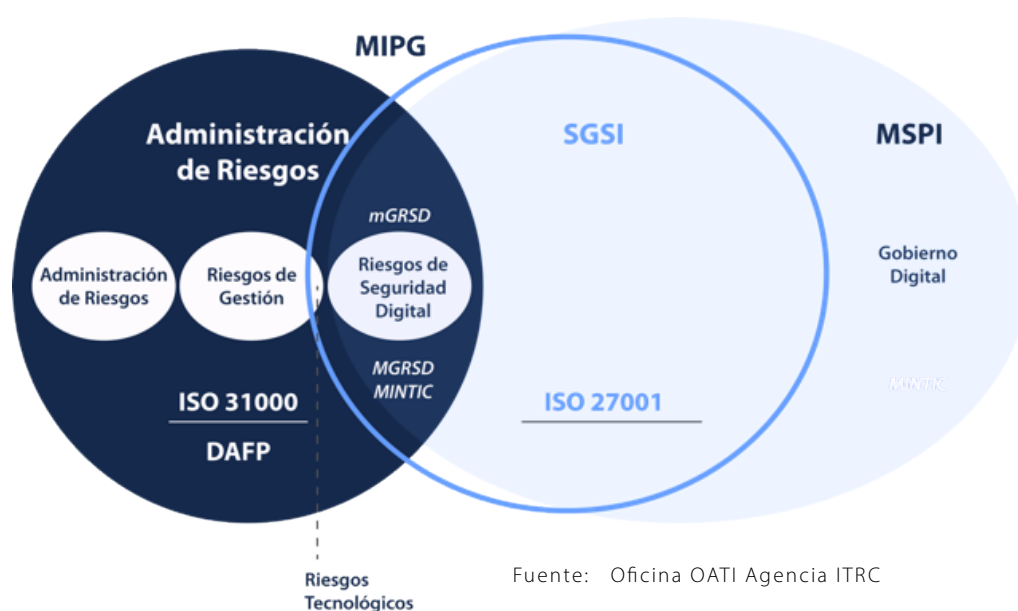
Como parte de la atención de servicios que ofreció la OATI dentro de este período, fue el suministro inmediato de equipos portátiles y de escritorio para cerca del 33% de los funcionarios de la Agencia. Lo anterior obedeció al esquema de “atención por demanda” dentro del modelo de trabajo en casa para los usuarios que requirieron la provisión de dichos equipos como apoyo de sus labores institucionales. El cuadro resumen indica la proporción de equipos por tipo y dependencia que actualmente se encuentran distribuidos en las casas de los funcionarios de la entidad.



Igualmente, siguiendo los lineamientos definidos por el MINTIC, la Oficina de Tecnologías de la Información dando cumplimiento al PETI y a la dimensión de “Uso y Apropiación” del modelo de Arquitectura Empresarial adoptado en la Agencia, desarrolló el proceso de formación y transferencia de conocimiento en la soluciones tecnológicas de Microsoft para el 100% de los funcionarios, lo que permitió que se aprovecharan dichos conocimientos para hacer uso de las herramientas dispuestas en la Nube, y así mismo fortalecer las capacidades técnicas del Talento Humano de la entidad, respecto al uso de los servicios de ofimática y de colaboración instalados para las labores institucionales.

De otra parte, se realizó el aprovisionamiento de extensiones telefónicas externas, soportadas por la Solución de Telefonía IP con el fin de garantizar el contacto con el ciudadano, atendido en forma remota las solicitudes recibidas desde el PBX institucional por los funcionarios de la entidad, desde sus casas. Es de resaltar también, la labor realizada para la generación de imágenes Forenses requeridas para soportar las investigaciones disciplinarias, en donde se dispuso del personal técnico, experto en este tipo de procedimientos y de las herramientas del laboratorio Forense, que garantizaron la continuidad de los servicios tecnológicos como apoyo a los procesos misionales.

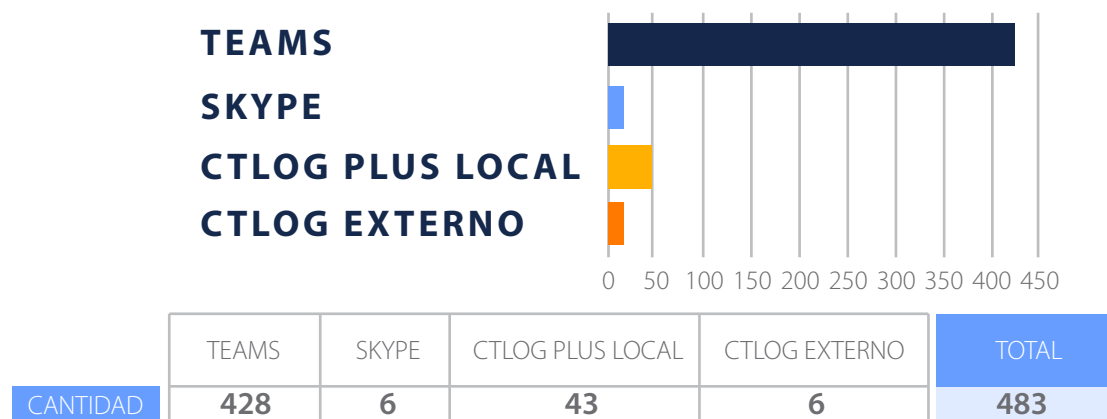
A nivel sectorial, la OATI dio cumplimiento a los compromisos con el Sector Hacienda, respecto al componente de Seguridad de la Información, requerido por el MINTIC dentro de la Política de Gobierno Digital, pues en la estrategia definida para la presente vigencia, desarrolló la capacitación para el 100% de los funcionarios de la Agencia, sobre dicha temática y en especial el fortalecimiento de las políticas de seguridad y privacidad de la información, labor que fue desarrollada de forma virtual durante el período de confinamiento obligatorio. Adicionalmente, elaboró la Metodología de Gestión de Riesgos de Seguridad Digital mGRSD, conforme a los estándares del DAFP y el MINTIC y así mismo tramitó aprobación de dicho documento ante el Comité Directivo para su publicación institucional, que permitirá un aumento en la calificación de indicadores FURAG.



Es importante destacar dentro de la gestión realizada por la OATI, la asistencia técnica en la programación, ejecución y salvaguarda de las Audiencias Virtuales realizadas durante la vigencia 2020, en donde se soportaron desde las diferentes plataformas digitales el desarrollo de las diligencias testimoniales, requeridas para los procesos de investigación disciplinaria que se agendaron desde la parte misional. En el siguiente cuadro se resume las audiencias realizadas en forma virtual con las diferentes herramientas tecnológicas dispuestas para los usuarios de la entidad.

Diligencias Virtuales

01 de Enero a 31 de Diciembre de 2020

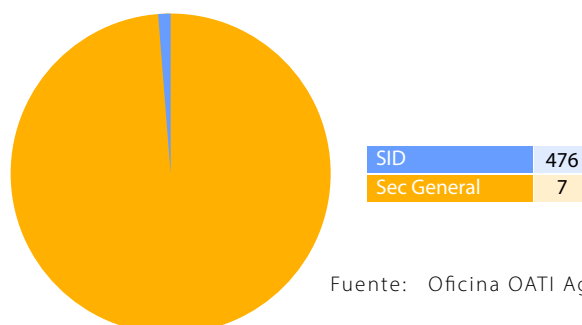


Fuente: Oficina OATI Agencia ITRC

Revisadas las cifras ejecutadas con corte a Diciembre de 2020, se ejecutaron un total de 483 diligencias disciplinarias de forma virtual, de las cuales 434 se efectuaron durante el período de confinamiento obligatorio a través de los servicios en la Nube que la Agencia tiene habilitados, como lo es Microsoft TEAMS y CTlog externo, herramientas que ha permitido la conectividad desde diferentes puntos de la ciudad y del país, de todos los actores procesales convocados a estas sesiones como son los investigadores, los abogados representantes, los testigos y los abogados investigadores de la Agencia entre otros.

De igual manera se ha aprovechado este mismo esquema, para desarrollar las diligencias de investigaciones disciplinarias internas, a cargo de la Secretaría General, en donde no solo se hace una explotación de estas herramientas digitales para atender los temas misionales, sino que además se soportan los procesos internos, de lo cual se puede visualizar en el siguiente gráfico:

Diligencias por Dependencia



Fuente: Oficina OATI Agencia ITRC

Dentro de la optimización a los sistemas de información instalados en la Agencia ITRC, es importante resaltar las mejoras incorporadas al sistema de información de Nómina y Gestión de Talento Humano – SIGEP, donde se efectuaron los desarrollos para el cálculo del impuesto de solidaridad por COVID-19, así como el Auxilio por Conectividad, aplicados dentro del marco normativo por el período de emergencia sanitaria y esquema de trabajo en casa. Así mismo se efectuaron desarrollos para el cambio de estructura de la PILA, Descuentos, e Informes de Cesantías requeridos por el FNA, entre otros.

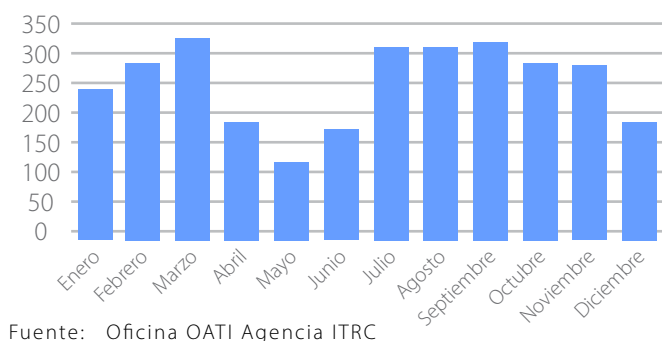
Con el propósito de atender los requerimientos de la Alta Dirección, se desarrolló la primera fase del Tablero de Control como una herramienta de apoyo al monitoreo y control de la gestión de los temas misionales que requieren de atención inmediata para la toma de decisiones. La implementación de esta herramienta ha sido el producto de una construcción conjunta entre las áreas misionales, el despacho de la Dirección General, y la Oficina de Tecnología con el apoyo de expertos en este tipo de soluciones.

Otras de las aplicaciones que lograron optimizaciones en sus estructuras, fueron el sistema de Audiencias Virtuales CTLog Plus y el Sistema de Gestión de Indicadores – SGDEI; donde para el primero, se amplió el licenciamiento para admitir mayor número de participantes en calidad de público dentro de las diligencias disciplinarias realizadas en forma remota. Para el segundo, se adquirieron nuevas licencias relacionadas con el Módulo de Planes y el Módulo de Calidad (Documentos/Auditorías), que formaron parte integral de este sistema para apoyo a las labores de las áreas asesoras de la entidad. No sobra comentar que, para cada uno de los casos, se llevaron a cabo las respectivas capacitaciones para el 100% de los usuarios involucrados, con el fin de potencializar las capacidades técnicas de los mismos en el uso de dichas herramientas.

Por último, es importante destacar uno de los servicios transversales que ha generado mayor demanda para del equipo de ingenieros de la OATI, pues producto del nuevo esquema de trabajo en casa, el Servicio de Mesa de Ayuda para soporte técnico, implicó establecer una estrategia de atención en forma remota, que permitiera garantizar la instalación y configuración del software requerido por los usuarios tanto en los equipos de cómputo personales como en los suministrados por la entidad.

Revisadas las estadísticas de servicio por Servicios de Soporte Técnico, encontramos que con corte a diciembre de 2020, se atendieron 3.080 solicitudes, de las cuales, los períodos con mayor impacto fueron Marzo, ya que en dicho mes se adoptó el plan de contingencia para trabajo en casa por confinamiento obligatorio ante COVID-19; igualmente es notorio el crecimiento de servicios en el período de Julio a Octubre por cuanto correspondió a la reactivación de los términos de los procesos disciplinarios.

Tickets atendidos por Mesa de Ayuda 2020



4.7 Afianzamiento del Sistema de Control Interno y una cultura del control

La Agencia ITRC ha desplegado esfuerzos por afianzar el Sistema de Control Interno, a través del desarrollo y evolución de sus componentes, buscando incrementar el ambiente de control y promover una cultura en torno a este, que permita la apropiación del principio de autocontrol en todos los servidores, de tal forma que impacte en la ejecución de actividades, el logro de los objetivos institucionales y la mejora de la gestión de la entidad. De conformidad con la evaluación independiente del Sistema se encuentra en un desarrollo del 82% y se adelanta la formulación de acciones de mejora.

Así mismo, la Oficina Asesora de Control Interno como parte integrante del Sistema ha ejercido los roles establecidos por Ley que corresponden al liderazgo estratégico, la evaluación de la gestión del riesgo, el enfoque hacia la prevención, la evaluación y seguimiento y la relación con los entes externos de control.

Adicionalmente, teniendo en cuenta que el Sistema de Control Interno se articula con el Sistema Integrado de Gestión, los avances en materia de controles contribuyen en la actualización y mejora de los procesos, a través de los siguientes aspectos:

4.7.1 Fortalecimiento de la evaluación a la gestión

Se destaca el fortalecimiento y consolidación de la evaluación de la gestión, a través del ejercicio de los roles mencionados en las actividades de evaluación y seguimiento a los planes institucionales, a la administración del riesgo y la verificación del desempeño de los procesos, en concordancia con los objetivos estratégicos e incentivando la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y del

Sistema de Control Interno.

El Programa Anual de Auditoría de la vigencia, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, al 31 de diciembre de 2020, se ejecutó en un 100%, incluyendo todas las actividades que lo conforman. En la siguiente tabla se resume la gestión adelantada:

Tabla Ejecución Programa Anual de Auditoría 2020

Actividad	Descripción
Informes de Ley	• Informe Ejecutivo Anual de Control Interno - FURAG • Informe Control Interno Contable • Evaluación de la Gestión por Dependencias • Informe Derechos de Autor y Uso del Software Legal • Informe Sistema Único de Gestión e Información Litigiosa del Estado – e-KOGUI • Informe Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC- • Informe Austeridad en el Gasto • Informe Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno • Informe de Vigilancia a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias • Seguimiento al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público SIGEP • Arqueo de cajas menores • Informe avance plan de mejoramiento archivístico - AGN
Auditoría Interna de Gestión	• Proceso Gestión Estratégica • Proceso Gestión SIG • Proceso Gestión del Talento Humano
Actividades de Seguimiento	• Seguimiento sobre la administración de riesgos • Seguimiento Plan de Mejoramiento Auditoría Convenio CFIN • Seguimiento Plan de Mejoramiento Auditoría Control de Activos • Seguimiento Plan de Mejoramiento Auditoría SG - SST • Seguimiento Plan de Mejoramiento FURAG • Apoyo formulación Plan de Mejoramiento SCI
Apoyo a la gestión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	• Desarrollo de 6 sesiones en el año, con sus respectivas actas y gestión asociada.

Los informes de Ley se elaboraron y comunicaron en los términos establecidos en la normatividad vigente; igualmente, del resultado de la validación se generaron las observaciones y recomendaciones orientadas a la mejora continua de los procesos.

Las auditorías internas de gestión se orientaron a evaluar el cumplimiento de los objetivos de los procesos, validar los soportes de la gestión y los resultados obtenidos, verificar la aplicación y funcionamiento de los controles establecidos, de acuerdo con la planeación institucional.

El seguimiento sobre la administración de riesgos se efectuó a partir del análisis de la Política Integral para la Administración de Riesgos, teniendo en cuenta que el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- señala que se deben establecer los lineamientos para la administración de riesgos a través de una política de riesgo y en el caso de la entidad, el documento fue objeto de revisión y actualización durante el primer semestre de la vigencia. Así mismo, se formularon las recomendaciones asociadas a la actualización de la política.

Referente al relacionamiento con los entes externos de control, se adelantó la gestión correspondiente, obteniendo los siguientes resultados:

- Como resultado de la evaluación del Control Interno Contable vigencia 2019, la calificación total obtenida fue 4.98, puntaje que de acuerdo con los lineamientos definidos por la Contaduría General de la Nación -CGN-, ubica a la Agencia en una escala de valoración eficiente.
- Se efectuó seguimiento y reporte al Archivo General de la Nación -AGN- del plan de mejoramiento archivístico derivado de la auditoría efectuada a la entidad durante la vigencia 2019.

- En ejercicio del rol de relación con entes externos de control, se acompañó la formulación del plan de mejoramiento sobre la auditoría financiera a la vigencia 2019, adelantada por la Contraloría General de la República. El plan se presentó y se encuentra en ejecución.

4.7.2 Fomento de una cultura de la prevención

Con el fin de proporcionar las condiciones para el ejercicio del control interno se formalizó el esquema de líneas de defensa, se incrementó y mejoró la organización y gestión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, para facilitar el cumplimiento de sus funciones, siguiendo los lineamientos del MIPG.

De igual manera, permanentemente se promueve en la Agencia una cultura de la prevención, a partir de la identificación de situaciones y las recomendaciones respectivas, tendientes a la implementación de acciones oportunas por parte de los responsables. En este sentido, se destacan los siguientes puntos:

- Participación activa y apoyo de la Dirección General en los temas relativos al Sistema de Control Interno.
- Recomendaciones en la etapa de formulación del Plan Estratégico Institucional.
- Actualización y mejora del proceso de Evaluación y Control y de los instrumentos de auditoría interna.
- Inclusión de criterios técnicos en la elaboración del Programa Anual de Auditorías.
- Apoyo en la generación de contenidos relacionados con el control interno para ser incluidos en los procesos de inducción y reinducción de servidores.

4.7.3 Impulso de la mejora continua

Se actualizó el procedimiento interno para la formulación de planes de mejoramiento originados en auditorías internas, seguimientos o evaluaciones realizadas por la Oficina Asesora de Control Interno. A partir de esta actualización se destaca la gestión adelantada para promover activamente el mejoramiento de la gestión y el control de los procesos, subsanar las oportunidades de mejora identificadas e impactar positivamente los resultados de la Agencia, así como generar el impulso de la mejora continua.

A partir de las evaluaciones y seguimientos se han generado planes de mejoramiento dentro de la entidad, así:

Tabla Estado planes de mejoramiento internos

FUENTE	No. Hallazgos	No. Observaciones	No. Acciones de mejora	Estado
Auditoría interna al Convenio CIFI	1	0	2	Revisión de efectividad
Auditoría interna al Control de Activos	0	5	4	En ejecución
Auditoría interna al SG-STT	10	4	14	En ejecución
Seguimiento al proceso de recobro de incapacidades	0	5	5	En ejecución
Evaluación FURAG	0	0	151	En ejecución
Evaluación independiente SCI	0	0	48	En ejecución

Fuente: OACI Agencia ITRC

4.8 Ejecución y resultados del Proyecto de Inversión de la Agencia ITRC

En el proyecto de Inversión denominado “Implementación sistema integral de información para la prevención del fraude y la corrupción en las entidades vigiladas” y registrado con código BPIN No. 2018011000796 se priorizó dentro de la cadena de valor la asignación inicial equivalente a los \$2.628.365.439,00 para los tres (3) objetivos específicos, distribuidos de la siguiente forma conforme al reporte de la ficha EBI del sistema SUIFP:

OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	RECURSOS 2020
1	Implementar herramientas tecnológicas de control y medición de fraude y corrupción de las entidades vigiladas	\$ 1.398.615.439
2	Ampliar la infraestructura tecnológica para optimizar el uso de la información Misional	\$ 1.047.750.000
3	Socializar las políticas y estrategias de TI, alineadas a las Estrategia Misional	\$ 182.000.000

No obstante producto de las restricciones presupuestales ordenadas por el gobierno nacional a través del Ministerio de Hacienda, desde el mes de febrero de la presente vigencia quedaron “Bloqueados” \$1.148.000.000, equivalentes al 44% del presupuesto inicial, los cuales fueron priorizados por este Ministerio para atender la emergencia por COVID-19. Esta situación implicó efectuar una redistribución de recursos en el proyecto de inversión a cargo de la OATI, por priorización de necesidades con los \$1.480.365.439, restantes, destinando los recursos de la siguiente forma:

OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	RECURSOS 2020
1	Implementar herramientas tecnológicas de control y medición de fraude y corrupción de las entidades vigiladas	\$ 1.368.365.439,00
2	Ampliar la infraestructura tecnológica para optimizar el uso de la información Misional	\$ 112.000.000,00
3	Socializar las políticas y estrategias de TI, alineadas a las Estrategia Misional	\$ 0,00

Fuente: OACI Agencia ITRC

En ese orden de ideas durante el 2020 el presupuesto de inversión se centró en atender el Objetivo No. 1 relacionado con Implementar herramientas tecnológicas, asignando cerca del 92% del total autorizado, para dar continuidad a los servicios que hoy en día se encuentran implementados sobre herramientas digitales, que contribuyen a la medición del fraude y corrupción de las entidades vigiladas.

Es así como se destinó presupuesto para fortalecer el Sistema de Información SIGII, en donde se desarrollaron nuevas funcionalidades para el Expediente Digital, con el fin de virtualizar el proceso de Investigaciones Disciplinarias, que permitió facilitar el modelo de trabajo en casa. De igual manera se asignaron recursos para el fortalecimiento de soluciones tecnológicas de apoyo a los procesos misionales como es el Sistema de audiencias Virtuales y la actualización de las herramientas de Analítica de Datos, para generar los escenarios predictivos de riesgo de corrupción en las entidades vigiladas. De otra parte, se asignó para el fortalecimiento de la Bodega de Datos, así como la ampliación del Sistema de medición de Indicadores Estratégicos SGDEI. De otra parte, para el objetivo No 2 los recursos que representan el 8% de la asignación autorizada para ejecutar se destinaron para contratación de servicios profesionales y de apoyo que contribuyeron a facilitar la gestión contractual y documental asociada al proyecto de inversión.

Tomando como referencia la ejecución del proyecto para el cierre a diciembre de 2020, de los \$1.480.365.439, se comprometieron \$1.457.201.381 que representaron el 98,4% del total asignado. Así mismo, se logró generar obligaciones por valor de \$1.391.179.783 representando el 94% de cumplimiento de pagos por los bienes y servicios contratados con cargo al presupuesto de Inversión, asociado al fortalecimiento del Sistema integral de prevención contra el fraude y la corrupción.

4.9 Planeación estratégica institucional 2019-2022

4.9.1 Reformulación Planeación Estratégica 2019-2022

Al ser la Agencia ITRC, una entidad única en su tipo y pionera en Latinoamérica en razón a la composición de sus funciones, que reúne y articula procesos de auditoría, gestión de riesgos, policía judicial e investigación disciplinaria en un solo organismo para vigilar el proceso de recaudo y administración de tributos, rentas y contribuciones parafiscales, la labor de formular y desplegar el Plan Estratégico Institucional, es un gran reto para el Equipo de Dirección, que busca una definición de estrategias y acciones contundentes para la consecución de los resultados que la sociedad y Gobierno demandan.

Es por esto que los responsables de cada una de las áreas y procesos, se reunieron con el fin de revisar y ajustar la apuesta estratégica 2019-2022, ejercicio que se realizó de manera conjunta y participativa liderado por la Alta dirección, apoyado técnicamente por la Oficina Asesora de Planeación, y realizado por los integrantes de cada una de los equipos de trabajo que son encabezados por los subdirectores y jefes de oficina, tomando como referentes: El Plan Estratégico Sectorial 2019 -2022, el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible), los resultados y aprendizajes que se han logrado en periodos anteriores, así como las directrices de la Dirección General.

Producto de este valioso ejercicio, finalizando la vigencia 2019 se construyeron ocho (8) objetivos estratégicos institucionales, centrándose particularmente en dos de ellos: Disminuir el nivel de riesgo de fraude y corrupción en las entidades vigiladas; y Realizar actuaciones disciplinarias efectivas en la lucha contra la corrupción, cumpliendo los principios de la Función Pública y el debido proceso.

Estos objetivos estratégicos reflejan los propósitos establecidos por el Gobierno Nacional Plan Nacional de Desarrollo 2018 -2022 “Pacto por Colombia. Pacto por la equidad”. Lo anterior debido a que están alineados con el Pacto por la Legalidad y su línea estratégica Alianza contra la corrupción: tolerancia cero con los corruptos.

Con el Plan Estratégico Institucional se logra que la Entidad encamine sus esfuerzos hacia el cumplimiento de la misión, visión, valores y objetivos institucionales, midiendo los resultados de la gestión realizada para la toma de decisiones de manera oportuna.

4.9.2 Seguimiento Planeación Estratégica Institucional 2020

La Agencia ITRC formuló el Plan de Acción para la vigencia 2020, en el cual se establecieron las acciones con las cuales las áreas de la entidad contribuirán al logro de los objetivos estratégicos consignados en el Plan Estratégico Institucional 2019-2022, medidos a través del cumplimiento de 83 tareas y 55 indicadores.

Este ejercicio fue liderado por la Oficina Asesora de Planeación de la Agencia ITRC, teniendo como premisa la construcción conjunta y participativa de las áreas de la entidad.

Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2020, y de acuerdo con los lineamientos de la Función Pública, se realizaron cuatro seguimientos con cortes trimestrales, en los cuales los Subdirectores, Jefes de Oficina y Líderes de Procesos, reportaron el nivel de cumplimiento de las tareas e indicadores programados para la vigencia 2020.

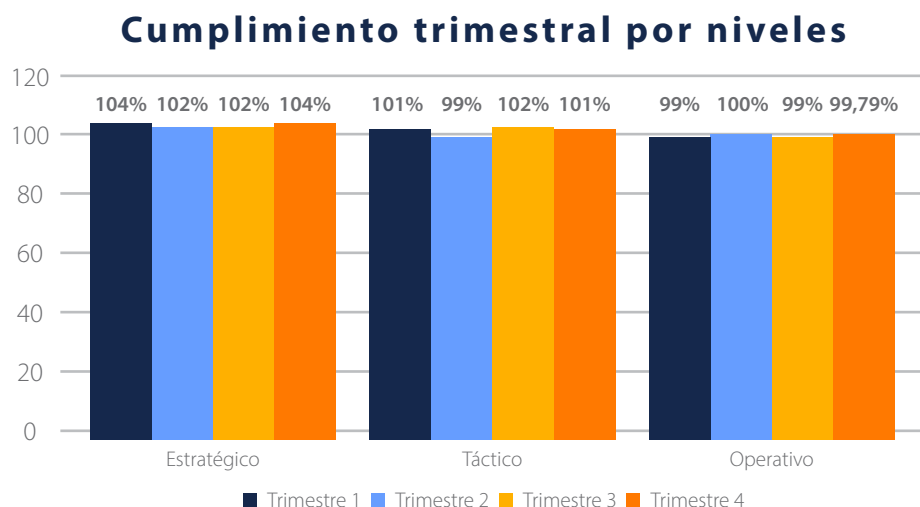
A continuación, se presenta el estado de las todas las tareas del Plan de Acción 2020 con corte al cuarto trimestre de 2020. Las 85 tareas programadas para la vigencia 2020, se culminaron satisfactoriamente, logrando tener un nivel de ejecución de del 100% de las tareas programadas.

Estado tareas al finalizar el cuarto trimestre



Fuente: OAP Agencia ITRC

Por otro lado, en la siguiente gráfica se da a conocer el nivel de cumplimiento alcanzado por trimestre, para la vigencia 2020, en cada uno de los niveles que componen la Planeación Estratégica Institucional (nivel estratégico, táctico y operativo).



De la gráfica anterior se puede establecer que el cumplimiento promedio que se ha tenido en los trimestres del año, por nivel ha sido el siguiente:

- Nivel Estratégico: 103%
- Nivel Táctico: 101%
- Nivel Operativo: 99%

De acuerdo con estos resultados, se puede concluir que se ha dado cumplimiento de manera satisfactoria a las acciones e indicadores establecidos para la presente vigencia.

4.10 Fortalecimiento Comunicaciones

La comunicación institucional es un proceso muy importante para la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales -ITRC, pues permite la interlocución con los diferentes grupos de interés, el fortalecimiento de la imagen de la entidad y el posicionamiento institucional.

La entidad ha implementado estrategias que han permitido la visualización de la labor misional que realiza la Agencia ITRC, con el propósito de generar un mayor acercamiento con el ciudadano mediante la interacción, acceso y difusión de la información de forma clara, oportuna y transparente. También, ha abierto espacios de diálogo con los diferentes grupos de interés para dar a conocer la labor misional de la entidad en la lucha contra el fraude y la corrupción en la administración fiscal, visualizando el rol que cumple en la protección del patrimonio público de todos los colombianos.

En el marco de la emergencia sanitaria por el Covid 19, la gestión institucional de la entidad continuó, se brindó la oportuna atención al ciudadano mediante los diferentes canales de atención virtual de la Agencia ITRC, permitiendo atender las solicitudes como denuncias, pqr, trámites administrativos, consultas, entre otros.

También, se realizaron mejoras en la accesibilidad de la página web de la entidad lo que permite que los ciudadanos puedan ingresar a la página de una forma más ágil y dinámica.

A través de los canales de comunicación de la entidad, se divulgó información institucional para mantener informada a la ciudadanía mediante diseños digitales, informes, noticias, comunicados, videos institucionales, entre otros.

Desde la comunicación interna, se buscó fortalecer los canales de comunicación internos que permitieron a los servidores, contratistas, practicantes y judicantes de la entidad, mantenerse conectados de forma remota gracias al soporte brindado por la Oficina Asesora de Tecnología de la Información, establecer comunicación con los equipos de trabajo, participar de las actividades virtuales organizadas por la entidad y estar informados por los medios internos de la entidad de todos los temas institucionales.

La entidad, a través del fortalecimiento de la comunicaciones institucionales, busca siempre garantizar la difusión de la información institucional y misional de la entidad, y propiciar el relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de interés.



Agencia del Inspector General de Tributos,
Rentas y Contribuciones Parafiscales

www.itrc.gov.co

PBX: +57 1 390 7000

Calle 93B No. 16-47 - 5to piso
Bogotá, Colombia



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda