Informe de Gestión y Resultados

DIAN 2018

Abril de 2019

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN
Subdirección de Gestión de Análisis Operacional
Cra. 8 Nº 6C-38 piso 6º PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102
Código postal 111711
www.dian.gov.co

Tabla de contenido

1. Presentación 3
2. Contexto Macroeconómico 5
3. Variables Macroeconómicas 6
4. Riesgos Estratégicos 7
5. Gestión Institucional 7
5.1. Recaudo 8
a. Recaudo y presión fiscal 8
b. Recaudo por Gestión 9
c. Devoluciones 9
5.2. Control 10
a. Fiscalización 11
b. Casos judiciales 14
5.3. Servicio 14
b. Transacciones 15
c. Declarantes 15
d. Atención al ciudadano 18
e. Educación fiscal 19
f. Participación ciudadana 20
g. Seguridad jurídica 20
h. Recursos 22
6. Retos institucionales 23

1. Presentación

1. Presentación

El Informe de Gestión 2018, está estructurado en seis capítulos, incluyendo esta presentación; el segundo y el tercero presentan un breve contexto macroeconómico y algunas variables representativas de la economía colombiana que tienen incidencia en el recaudo tributario; En el segundo, se revisan los principales indicadores misionales que reflejan la gestión institucional, y en el cuarto, los riesgos estratégicos, a continuación en el aparte 5, se presenta la gestión institucional y finalmente, en el sexto, se presentan los nuevos desafíos que viene planteando desde la posesión del nuevo Gobierno del Presidente Duque.

En este último aspecto, es importante recordar que, con cada nuevo período presidencial, el ejecutivo presenta su Plan de Desarrollo, el cual refleja su hoja de ruta para los cuatro años de mandato. En este contexto, la DIAN debe formular su nuevo Plan Estratégico acorde con los lineamientos y compromisos del Gobierno Nacional.

Así, la DIAN en el segundo semestre del año anterior estableció los nuevos pilares de su Planeación Estratégica y los principales retos y metas que asumirá, los cuales se describen en el capítulo en mención.

2. Contexto Macroeconómico

Durante el año 2018, se destacan dos aspectos positivos que involucraron en forma directa a la DIAN: el ingreso de Colombia a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), lo cual constituye una oportunidad para la adopción de mejores prácticas en el ámbito económico y fiscal; y el segundo, un mayor optimismo en contexto macroeconómico colombiano por la existencia de tasas de interés bajas que permitían un aumento del endeudamiento y una inflación ubicada en el rango meta del Banco de la República, y una tasa de cambio por encima de los 3.000 pesos que beneficia las exportaciones.

Sin embargo, la administración del nuevo presidente Iván Duque debió enfrentar la necesidad inaplazable de una nueva reforma tributaria, ante las necesidades de financiar el presupuesto nacional del año 2019 y la recuperación en la senda de crecimiento económico que se requiere para resolver las necesidades de diversificación productiva y de eficiencia fiscal del país.

En este contexto, fueron presentados los pilares del Plan Nacional de Desarrollo 2018 - 2022, el cual se fundamenta en un pacto por la legalidad y el emprendimiento, para lograr un pacto por la equidad. Las estrategias que se deben llevar a cabo para lograr los objetivos establecidos en el Plan, involucran de manera directa a la DIAN de la siguiente forma:

Pacto por el Emprendimiento y la Productividad

- Fortalecer y articular los registros existentes en el país, como el registro mercantil de las Cámaras de Comercio, el registro de contribuyentes de la DIAN, el sistema de afiliación a seguridad social, entre otros.
- Desarrollar e implementar un sistema informático aduanero que permita realizar las operaciones de comercio exterior en línea.
- Diseñar e implementar un sistema integrado de gestión del riesgo previo análisis de factibilidad.
- Profundizar la habilitación de usuarios como Operador Económico Autorizado (OEA).
- Masificar el uso de las declaraciones y resoluciones anticipadas de los usuarios de comercio exterior.
- Realizar una medición periódica de los costos y tiempos del comercio exterior.
- Diseñar e implementar un paquete de incentivos tributarios y no tributarios para la atracción de megaproyectos de nueva inversión productiva.

Bases Transversales

- Digitalización y automatización masiva de trámites.
- Masificación de la factura electrónica.
- Definición e implementación de la infraestructura de datos para generar valor.
- Modernización tecnológica de la DIAN.

3. Variables Macroeconómicas

Producto Interno Bruto (PIB)

El Fondo Monetario Internacional (FMI) estima que la actividad económica del mundo tuvo un crecimiento del 3,7% en el año 2017. Por su parte, Colombia tuvo un crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) de 2,7% anual que se fundamenta en la mejora en los precios del petróleo, efectos del postconflicto y multiplicadores de infraestructura 4G.

Para el año 2019, se espera que el PIB de Colombia alcance un crecimiento del 3.3% anual, que de acuerdo con la ANIF dependería de la estabilización de los precios del petróleo, el cierre financiero de las concesiones 4G y la recuperación de los índices de confianza de las empresas y los hogares.

Inflación y tasas de interés

En lo que respecta a Colombia, la inflación cerró en 4,1% en el año 2017 (inferior al 5,7% del año 2016 y se ubicó en el 3,2 en el año 2018, cerca de la meta del 3%. Aunque las expectativas de inflación a uno y más años aumentaron levemente y oscilan entre 3,3% y 3,5%. Se resalta que los bienes regulados tienen precios fijos establecidos que generan presiones al alza, y los no transables (como servicios y vivienda) no se afectan directamente por los comportamientos en la volatilidad en la tasa de cambio.

Con respecto a la tasa de interés, en este momento la tasa de cambio afecta los precios IPC de forma similar a periodos anteriores, mientras presiona al alza los otros grandes grupos, (no transables y regulados). Es decir, no hay presiones a la baja en la inflación y no conviene generar incentivos de inflación, por lo tanto, se ha decidido mantener la tasa de interés de intervención en 4,25%.

Balance comercial y fiscal

En el año 2018 se presentó un incremento importante en los precios de las materias primas. Con relación al petróleo, se presentó un aumento de USD 52 por barril en el año 2017, a USD 71 el barril en 2018, debido a una menor oferta de la OPEP, disminución en la producción proveniente de Venezuela y menores exportaciones de crudo por parte de Irán. Por su parte el Carbón tuvo un aumento importante pasando de USD 68 en el 2017 a USD 86 por tonelada en el 2018.

El déficit corriente para 2018 se ubicó en la suma de USD 7.113 m, correspondientes a 2.1% del PIB. Este balance deficitario por incrementos en las importaciones que no alcanzaron a compensarse por las exportaciones.

Deuda

Un nivel de endeudamiento bajo promueve préstamos del exterior en tiempos de recesión económico y genera confianza en la inversión extranjera, es decir, permite actuar en forma contra - cíclica ante shocks adversos. El nivel de endeudamiento actual de Colombia ya es alto con respecto a países de similar calificación crediticia.

4. Riesgos Estratégicos

Le corresponde a la DIAN coadyuvar al sostenimiento de las finanzas públicas a través del cumplimiento de las metas de recaudo, que le son fijadas por el CONFIS, con el fin de que el Estado cuente con recursos sanos. Es importante anotar que la meta de recaudo neto no ha sido cumplida en los dos últimos años, mientras la meta de recaudo bruto fue alcanzada en el 2018, gracias a los aportes recibidos en materia de retención en la fuente.

Por tanto, se observó que continuaron las causas asociadas al riesgo para la DIAN, del no cumplimiento de las metas de recaudo de acuerdo con el tamaño de la economía. Este riesgo no ha aumentado, teniendo en cuenta que los precios del petróleo se han mantenido en niveles moderadamente altos, con lo cual el aporte al recaudo ha sido bueno. Otro factor que puede aminorar este riesgo, ha sido el crecimiento económico, cuya expectativa para el año 2019 se pronostica a niveles del 3,2%.

Así las cosas, se espera un mayor esfuerzo de gestión por parte de la DIAN con el fin de cumplir las metas establecidas por el Gobierno Nacional.

Con el cambio de Gobierno, se han efectuado diversos diagnósticos a la Entidad en los cuales se ha manifestado que la Entidad debe fortalecer su capacidad institucional para cumplir su labor y se requiere una transformación de su tecnología y un mayor número de funcionarios. Así mismo, se presentaron algunos casos de corrupción difundidos ampliamente por los diferentes medios de comunicación, con lo cual la ciudadanía puede bajar su percepción de la eficiencia de la Entidad. Con ello es posible que se pueda materializar a futuro, el riesgo de pérdida de legitimidad.

También coinciden las opiniones anteriores, en que es necesario mejorar las estrategias de acercamiento y control de sus contribuyentes y usuarios. Así, existe la percepción que parte del control se dirige a los mismos contribuyentes, mientras que, sobre aquellos que incumplen no se ejerce el suficiente control.

5. Gestión Institucional

La DIAN, como entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, juega un papel fundamental en la ejecución de las políticas relacionadas con la eficiencia en la política fiscal, la

implementación de las reformas tributarias y la gestión aduanera con el fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias y de ejercer control efectivo de dichas obligaciones.

Los 4 objetivos estratégicos que conformaron la estrategia de negocio de la DIAN para el período 2014 – 2018 fueron los siguientes:

1) Contribuir a la sostenibilidad de las finanzas públicas del Estado colombiano
2) Aportar al mejoramiento de la competitividad del país
3) Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias
4) Desarrollar las mejores prácticas de la gestión de Buen Gobierno para incrementar los niveles de confianza y credibilidad.

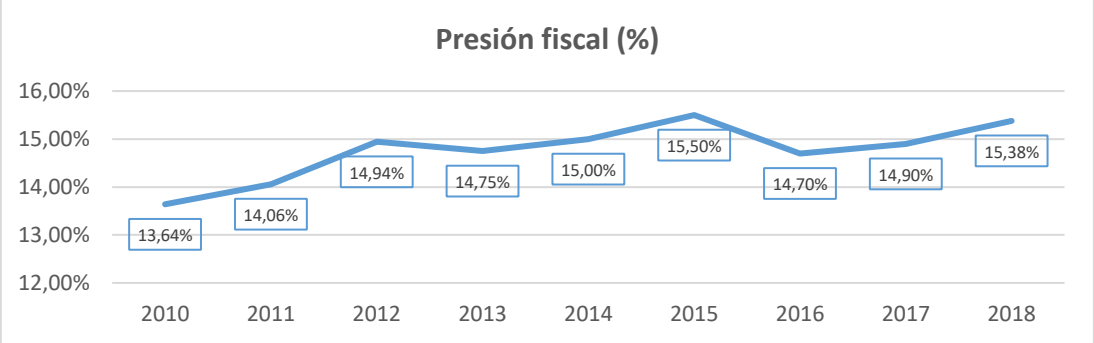
En general, al finalizar el año 2018 el nivel de cumplimiento de estos objetivos se da por encima del 95% y sus resultados se ven reflejados en el comportamiento de los indicadores de seguimiento a la gestión de la entidad. en temas relacionados con el recaudo, el control y el servicio.

5.1. Recaudo

a. Recaudo y presión fiscal

El recaudo bruto total de los impuestos administrados por la DIAN creció un 7.7% durante el año 2018, en comparación con el año anterior. Con esto se dio un cumplimiento de 101.9% de la meta asignada.

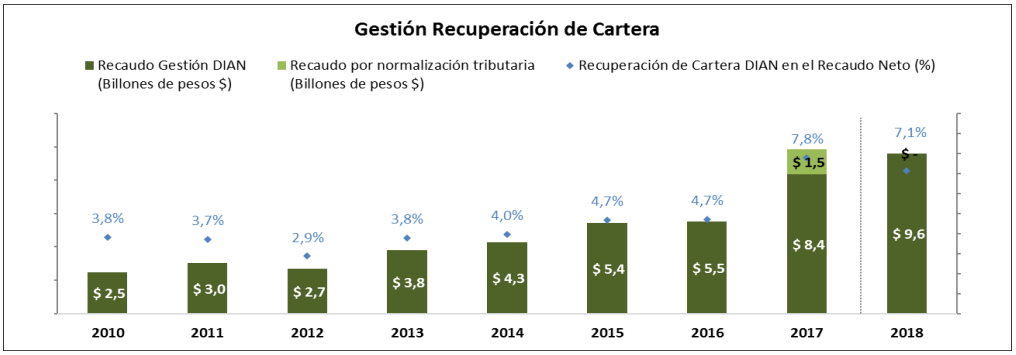
Para este periodo, los impuestos Renta e IVA son los que mayor representatividad tienen en el recaudo bruto de la entidad, alcanzando un 47% en el primer caso y un 28% en el segundo.



b. Recaudo por Gestión

Con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, la sociedad otorga amplias facultades a la DIAN para que solicite a los órganos judiciales medidas cautelares, coactivas o de acción ejecutiva. Así mismo, se organiza internamente para adelantar las gestiones de cobro correspondiente comenzando por una etapa persuasiva e idealmente sin permitir el vencimiento de cartera de impuestos, involucrando progresivamente desde el año 2015 un modelo comportamental y/o predictivo de probabilidades de pago y perfil del deudor, y la implementación del Centro Nacional de Cobro.

En el año 2018, se alcanzó un recaudo por recuperación de cartera de $9.6 billones, obedeciendo a los esfuerzos del área de recaudo y cobranzas en el desarrollo de jornadas especiales de cobro que incluyeron acciones de cobro y de control, tales como: 28.472 visitas a morosos; 45.653 citaciones a oficinas de cobranzas de la DIAN y gestión de 40.495 títulos de depósito judicial, producto de los embargos a las cuentas bancarias de los morosos; 607 diligencias de remates.



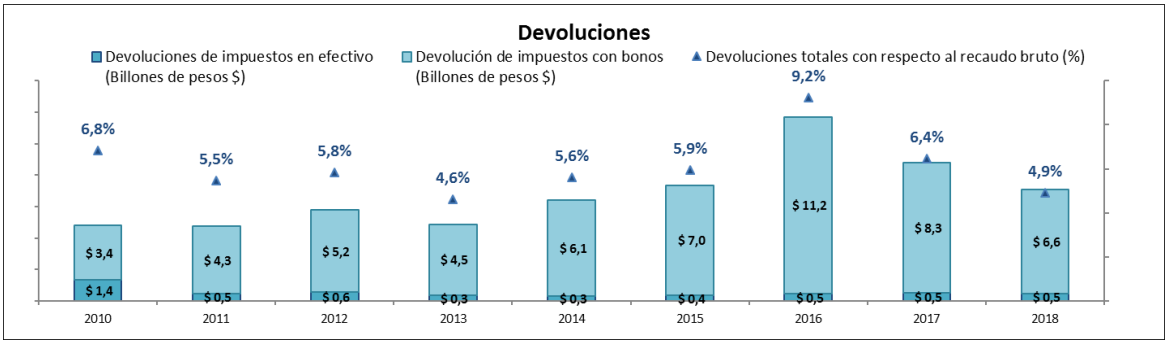
Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación, a partir de datos reportados por la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas.

c. Devoluciones

Durante el año 2018, el total de las solicitudes de Devolución y/o Compensación radicadas para gestionar a nivel nacional presentó un incremento del 5.42% con respecto al año 2017, al pasar de 107.760 en el 2017 a 113.603 solicitudes en el 2018; en cuanto al valor total de las solicitudes radicadas durante este período se incrementó en 19,5% respecto al mismo periodo del 2017, al pasar de $23.36 billones a $27.93 billones en el 2018, siendo el 96.9 % representado por los conceptos de Renta, ventas, pago IVA embajadas y organismo internacionales y pagos de lo no debido. Es de anotar que, después de las tres últimas reformas tributarias, las devoluciones se han venido

incrementando en un 20,64%, entre los años 2014 y 2018, al pasar de $23,4 billones de pesos a $27,9 billones de pesos.

De las 113.603 solicitudes a gestionar en el año 2018, se profirieron 58.553 Resoluciones de Devolución y/o Compensación, quedando un inventario final para tramitar de 17.286 solicitudes, por un valor de $4,48 billones. Para la ejecución de este proceso, se contó con 205 gestores e inspectores a nivel nacional, con lo cual podemos concluir que, a cada gestor e inspector en el primer semestre de 2018, le correspondió gestionar 554 expedientes en promedio.

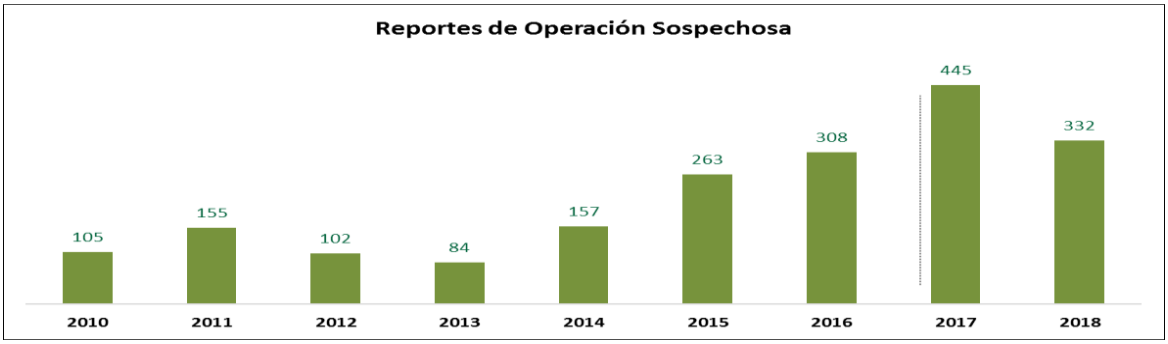


Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación, a partir de datos reportados por la Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Estudios Económicos.

5.2. Control

Lograr las metas de recaudo genera la necesidad de emprender estrategias que contrarresten la evasión tributaria, cuyas últimas mediciones se encuentran en 23,6% en IVA (año 2017) y 35,8% en renta (año 2016); mientras la subfacturación y el contrabando abierto cerró en 12,7% en el año 2016.

Así, se da cumplimiento a acciones de fiscalización tributaria y aduanera definidas en el *Plan de Choque contra la Evasión* y se cuenta con el apoyo del *Laboratorio de auditoría forense*.



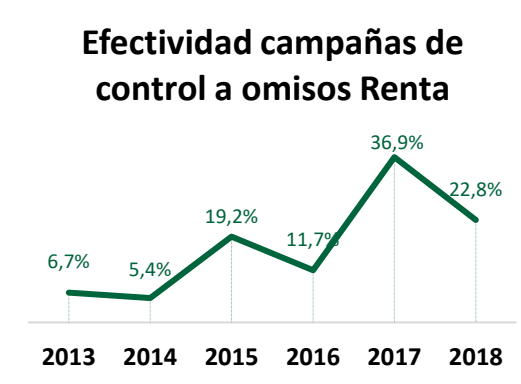
Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación, a partir de datos reportados por la Dirección de Gestión de Fiscalización - Coordinación de Control y Prevención de Lavado de Activos.

a. Fiscalización

Se realizaron durante el año 2018, 28 campañas de Fiscalización Extensiva (para micros y pequeños contribuyentes) a cargo de la Coordinación de Control Básico de Obligaciones. En este año, después del control masivo, la selección se elaboró a través del Programa "Inexactos Renta No Obligados a llevar Contabilidad Año Gravable 2015 con una prueba piloto de 100 casos, para ser gestionados en 7 de las Direcciones Seccionales más grandes del país.

Para los Grandes Contribuyentes, se adelantaron visitas de control a la facturación y declaración en el IVA e Impuesto Nacional al Consumo (INC), a empresas pertenecientes a los sectores venta de vehículos, telefonía celular, grandes superficies y supermercados que realizan ventas en efectivo. De otra parte, se ejecutaron doce jornadas de control de fiscalización y presencia con el nombre "Al día con la DIAN", la cual implicó visitas a alrededor de 40.000 establecimientos de comercio

Otros programas realizados durante el año 2018 fueron: *Control al Fraude Fiscal* (para todo tipo de contribuyentes), *Campaña de Control a Omisos*, programa *Inexactos Renta No Obligados a llevar Contabilidad* (posterior al control masivo), con una selección de 100 casos para gestión de las Direcciones Seccionales más grandes del país, como prueba piloto, *Control a Grandes Contribuyentes* con visitas en el IVA e INC a grandes empresas del sector de venta de vehículos, telefónica celular, grandes superficies y supermercados que realizan ventas en efectivo, y *Control Disuasivo y Preventivo* en las jornadas de "Al día con la DIAN". (Rueda, 2018)[1].



Concepto	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Campañas de control a omisos renta: declaraciones inducidas por campañas	13.339	470	29.357	961	53.837	17.780
Campañas de control a omisos renta: omisos requeridos	200.242	8.638	153.154	8.244	145.972	77.821
Efectividad campañas de control a omisos renta	6,7%	5,4%	19,2%	11,7%	36,9%	22,8%

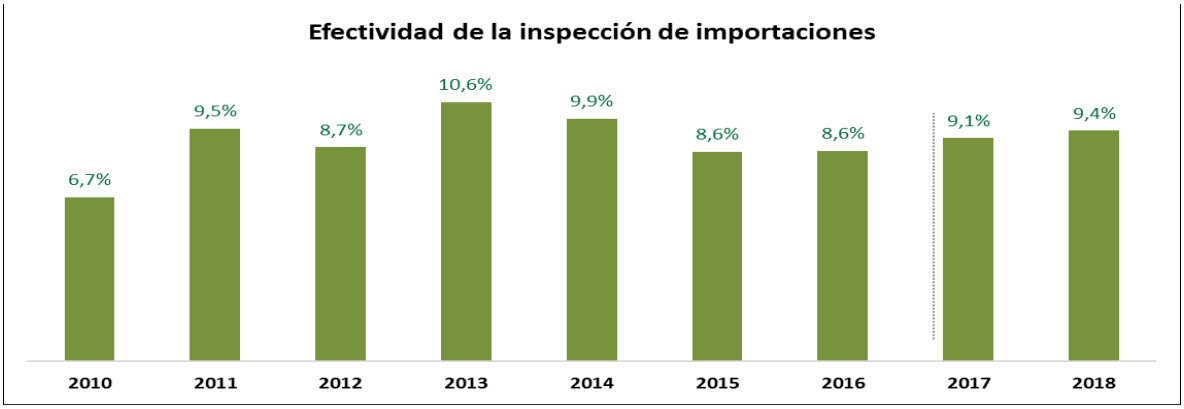
Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación, a partir de datos reportados por la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas.

Adicionalmente, a los programas mencionados, se buscó promover el cumplimento de las obligaciones fiscales, mediante la utilización de la información exógena y endógena de la entidad y

[1] Rueda Torres, Héctor Fernando. (2018). *Informe de gestión y resultados 2018. Subdirección de gestión de fiscalización tributaria.*

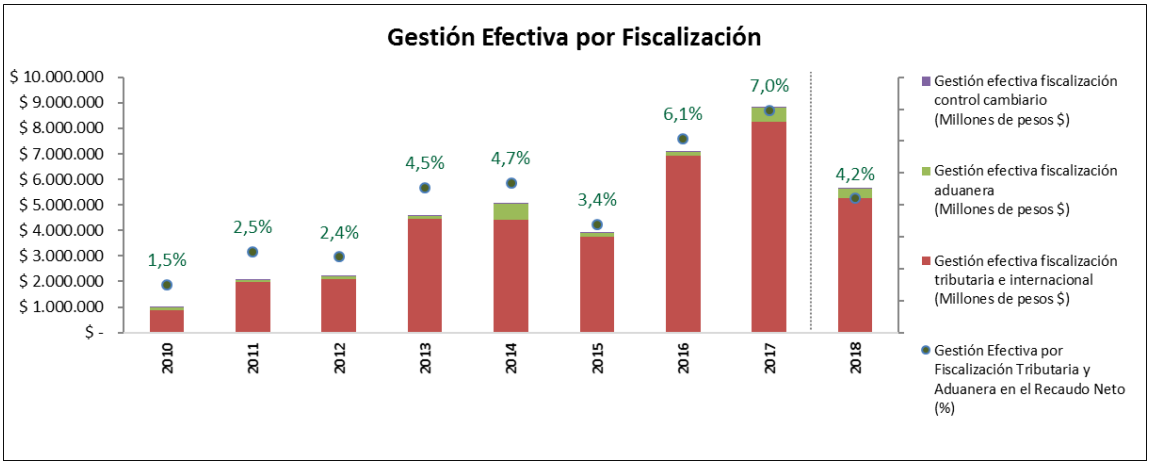
la participación de la ciudadanía a través de las denuncias y la suscripción de convenios con entidades públicas y privadas enfocados a combatir la evasión y el contrabando.

También, se ha fortalecido el *Sistema de Gestión del Riesgo* con fundamento en criterios basados en técnicas de perfilamiento acorde con las mejores prácticas internacionales, que permitan focalizar e incrementar la efectividad del control previo, simultáneo y posterior.



Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación, a partir de datos reportados por la Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Administración y Perfilamiento de Riesgos.

Se realizaron también acciones contra el fraude fiscal en especial las operaciones de anulación de ventas, la búsqueda de operaciones ficticias y a las empresas de papel, denominadas así porque sólo son creadas para la venta de facturación.



Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación, a partir de datos reportados en los Indicadores Tácticos DIAN.

Como un mecanismo de lucha contra el fraude, la DIAN viene impulsando la *factura electrónica,* documento que soporta transacciones de venta de bienes y/o servicios será obligatoria desde el 1

de enero de 2019; contando con el apoyo tecnológico necesario para pequeños empresarios. Mientras se da dicha obligatoriedad se resalta que, a septiembre de 2018, se han alcanzado un total de $117,8 billones facturados electrónicamente, a través de 2.538 facturantes que procesaron 18.479.883 facturas.

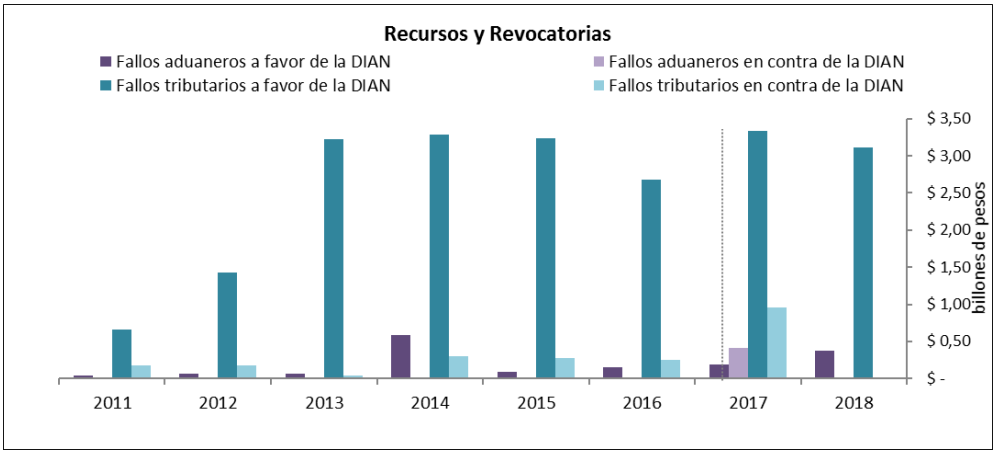
En cuanto a las *Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL)*, mediante el Decreto 2150 de 2017, el Gobierno Nacional expidió el reglamento de las Entidades pertenecientes al Régimen Tributario Especial. En este Decreto se establece, entre otros temas, el manejo impositivo de las donaciones, los requisitos que deben cumplir los contribuyentes para pertenecer al Régimen Tributario Especial, así como el tratamiento tributario de los ingresos, egresos y el patrimonio de las Entidades Sin Ánimo de Lucro y las entidades del sector cooperativo

Para el fortalecimiento del proceso de intercambio de información, se han firmado acuerdos de intercambio sistemático de información con Panamá y Estados Unidos (vía FATCA) y los miembros de la OCDE.

Por su parte, la Fiscalización Aduanera se ha dirigido hacia actuaciones como: incremento de los controles en zona secundaria, diligencias de control a establecimientos por posible comercialización de mercancías de contrabando, investigación por presunto contrabando de gas licuado propano proveniente de Ecuador que se está comercializando en el departamento de Nariño; implementación de acciones de control y seguimiento a las importaciones de aceite de palma ecuatoriano, que ingresan la mercancía en tránsito a las zonas francas del Eje Cafetero, Palmaseca y Pacífico; y la participación en estrategias implementadas por la OMA, como la operación FOX, para contrarrestar el contrabando abierto, usando modalidades como la desviación y descripción de cargamentos de tabaco en zonas francas.

Finalmente, como ejercicio de Fiscalización Internacional se continuó con el desarrollo e implementación de la descentralización de la función de auditoría en precios de transferencia. Con el apoyo del Banco Mundial y de la OCDE se diseñaron algunos indicadores específicos para perfilamiento de riesgos en precios de transferencia a partir de los cuales se desarrolló el *Programa Robusto de Precios de Transferencia AG2016* como herramienta de selección de los contribuyentes a ser auditados.

b. Casos judiciales



Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación, a partir de datos reportados por la Dirección de Gestión Jurídica.

Se continúan realizando avances importantes en la actualización y depuración de los procesos penales, así como se sigue trabajando en el *Incidente de Reparación Integral* y la verificación del cumplimiento de la Ley 1762 de 2015 (Ley Anticontrabando). En el fortalecimiento de la lucha contra el contrabando, se han adelantado acercamientos para trabajar en forma conjunta con la Policía Fiscal y Aduanera y la Fiscalía General de la Nación. Finalmente, como resultado del trabajo coordinado a nivel nacional, se presentó un volumen considerable de denuncias por el no cobro del impuesto nacional al consumo que creó la Ley 1607 de 2012 y que, permitió el cumpliendo de las metas fijadas por la Dirección General en esta materia; resaltando, en algunos de estos procesos, la Fiscalía suscribió preacuerdos con los imputados o acusados a través de los cuales la entidad obtuvo un recaudo importante de recursos.

Para realizar esto de la manera más óptima, se ha comenzado a implementar la estrategia de segmentación de clientes, con la cual se establecen grupos homogéneos de contribuyentes y se encamina la gestión institucional hacia estos grupos de acuerdo a sus necesidades específicas.

5.3. Servicio

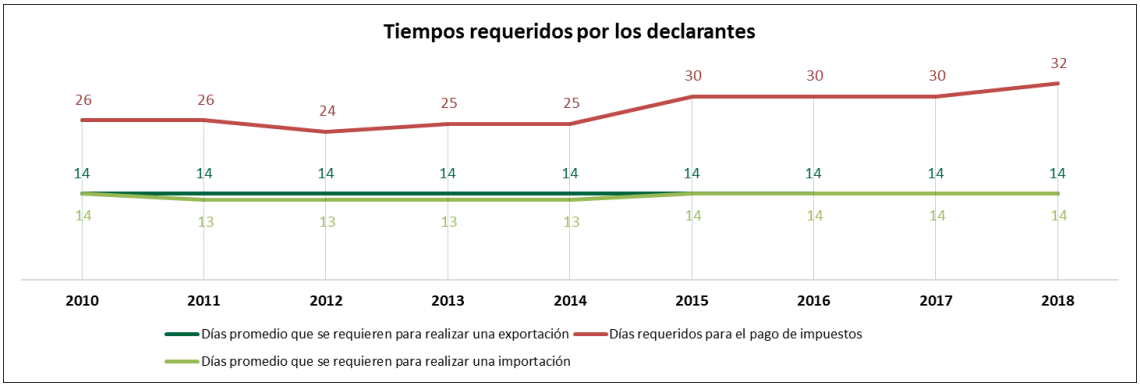
a. Operador Económico Autorizado - OEA

Durante el año 2018 se realizó una actualización de la normatividad de los *Operadores Económicos Autorizados* (OEA) con el fin de lograr su sintonía con las mejores prácticas internacionales. Así mismo se hicieron esfuerzo en la promoción y divulgación del programa OEA con el sector privado, en aras de incrementar la participación de un mayor número de empresas dentro del programa. También para incentivar su crecimiento, no sólo a nivel nacional sino también internacional, se han

emprendido esfuerzos para el ingreso al programa OEA de otros usuarios de la cadena de suministro internacional con una ampliación de la gradualidad, incorporando a las agencias de aduanas y puertos. Como resultado de las actividades desarrolladas se incrementó el número de OEA, alcanzando el valor de 71 empresas autorizadas.

b. Transacciones

Actualmente, a un contribuyente le toma cerca de 30 días realizar el pago de sus impuestos, mientras que un importador o exportador realiza en 14 días su trámite de ingreso/egreso de mercancías al país. Para disminuir estos tiempos, se ha implementado la estrategia de racionalización de trámites y/o otros procedimientos administrativos.



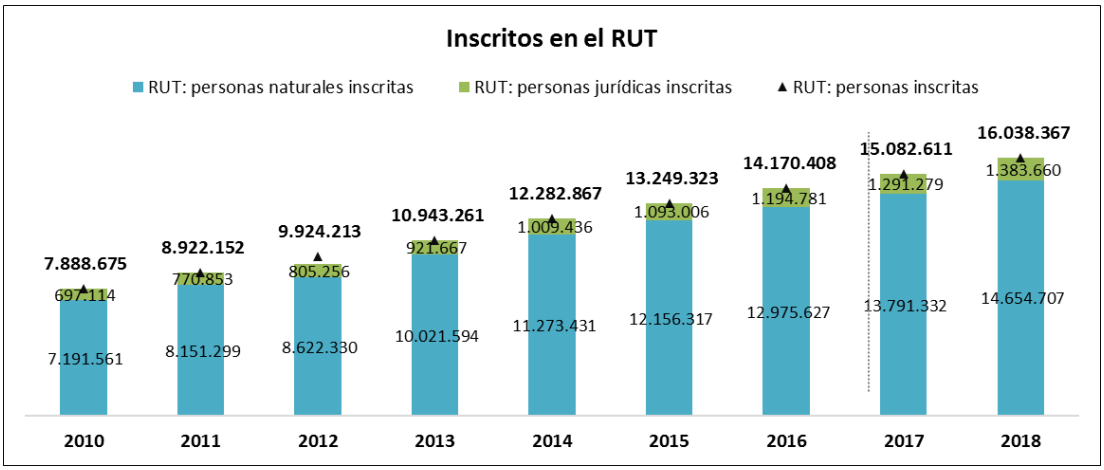
Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación, a partir de datos reportados en Doing Business - Banco Mundial.

En cuanto al desaduanamiento, que en este momento se encuentra en un promedio de 22 horas, se han adoptado mejores prácticas en el procedimiento y se ha aumentado la capacidad operativa, capacitación, perfilamiento del riesgo y el uso de los canales electrónicos de pago. Sin embargo, se logró identificar que el 90% de este tiempo es atribuible a los usuarios externos, concluyendo que el tiempo mínimo no llegará a ser menor a 20 horas aproximadamente; en tanto no se aprueben cambios normativos en la legislación aduanera como el pago electrónico obligatorio o el incremento de las declaraciones anticipadas.

c. Declarantes

El Registro Único Tributario (RUT) permite la identificación, ubicación y clasificación clara, precisa y confiable de los contribuyentes con obligaciones administradas por la entidad. El diligenciamiento del formulario se puede realizar a través del portal y en los puntos de contacto de forma asistida por un funcionario, para su posterior formalización. Este trámite es gratuito, de generación inmediata y se puede realizar en cualquiera de los puntos de Contacto a nivel nacional. A tercer trimestre de 2018 se tienen inscritos en el RUT 15.833.800 clientes, que representan un incremento

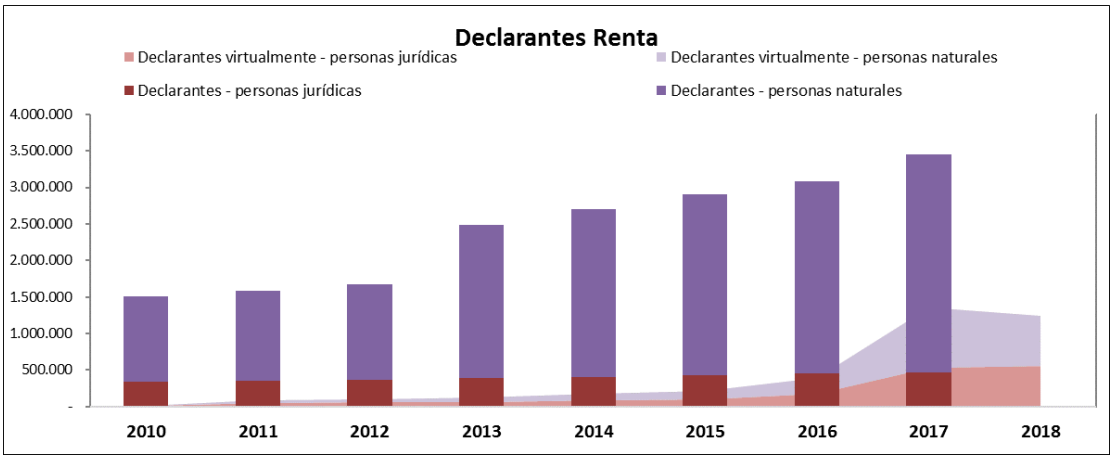
de 966.834 con respecto al año anterior. Para facilitar el proceso de declaraciones virtuales se ha dispuesto, a septiembre de 2018, de 7.278.294 instrumentos de factura electrónica y 111.158 mecanismos digitales activos.



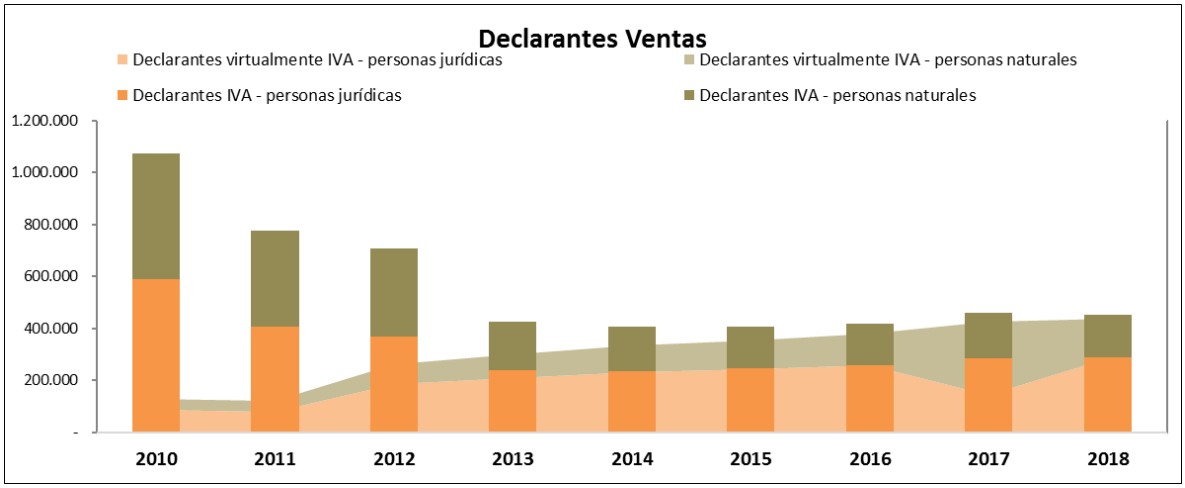
Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación, a partir de datos reportados por la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

Los cambios en la cantidad de inscritos al RUT están dando como resultado tanto de la inscripción voluntaria, como los nuevos topes establecidos para determinar el deber formal de presentar la declaración del impuesto sobre la Renta, la gestión apoyada a su vez con las Campañas adelantadas por los diferentes medios, generación de bases de datos de los clientes inscritos para el seguimiento y control, entre otros.

A su vez, de los 15.082.611 inscritos en el RUT del año 2017, 2.624.930 eran declarantes como personas naturales y 453.905 declarantes como personas jurídicas. Se observa, además, que va en aumento la participación de los declarantes de renta que lo hacen virtualmente, mientras que el caso del IVA lo hacen por este medio prácticamente todos los contribuyentes. Para facilitar el proceso de declaraciones virtuales se ha dispuesto, a septiembre de 2018, de 7.278.294 instrumentos de factura electrónica y 111.158 mecanismos digitales activos.

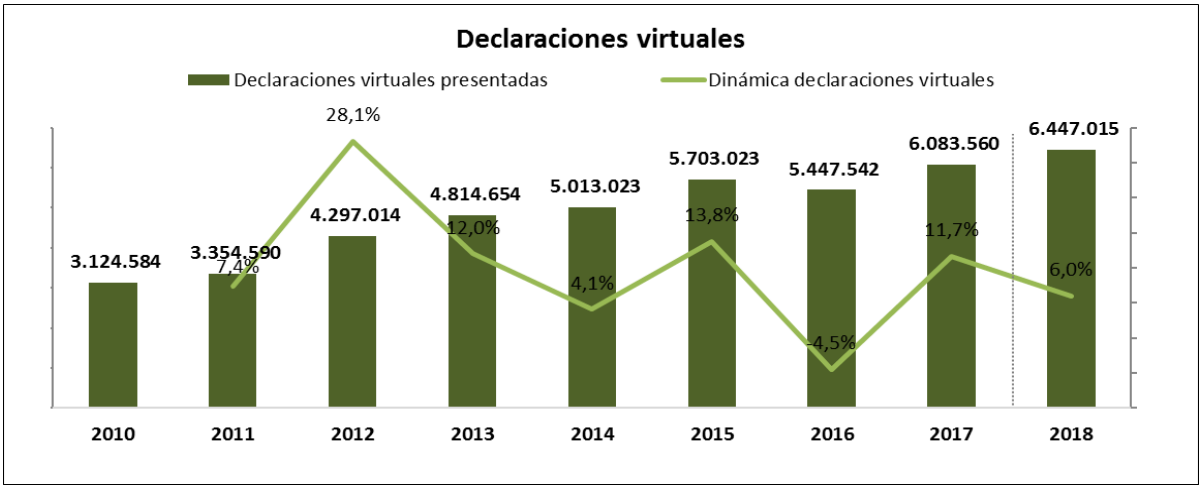


Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación, a partir de datos reportados por la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas.



Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación, a partir de datos reportados por la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas.

Concepto	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Declarantes IVA - personas jurídicas	590.100	405.390	369.490	240.316	234.282	244.699	257.894	283.275	287.235
Declarantes IVA - personas naturales	484.409	370.980	339.913	186.377	170.481	161.754	159.126	177.371	165.839
Declarantes virtualmente IVA - personas jurídicas	86.081	79.871	186.373	207.574	230.697	243.707	257.299	143.555	286.206
Declarantes virtualmente IVA - personas naturales	41.961	42.398	73.661	93.082	102.996	110.888	122.177	280.026	152.320



Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación, a partir de datos reportados por la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

Como estrategia de fortalecimiento del recaudo se han implementado los pagos electrónicos, cuyo uso se ha venido incrementando de forma paralela al crecimiento en el número de declarantes. A su vez, se han desarrollado eventos masivos e integrales de atención para facilitar la realización de trámites en una sola jornada, reduciendo también los intereses y sanciones de acuerdo con los incentivos pertinentes para lograr la contribución de los declarantes.

d. Atención al ciudadano

El modelo de servicio de la DIAN se enfoca en facilitar y asistir a los ciudadanos, a través de la información, educación y orientación sobre los servicios que provee la entidad. De esta manera se busca incrementar la confianza en la ciudadanía, generando como resultado el mejoramiento del cumplimiento voluntario. Para ello se cuenta con canales de atención y puntos de contacto, junto al sistema de atención de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Entre las quejas recurrentes que mencionaron los ciudadanos a través de estos canales, entre julio del año 2017 y febrero del año 2018, se encuentran (DIAN, 2018c)[2]:

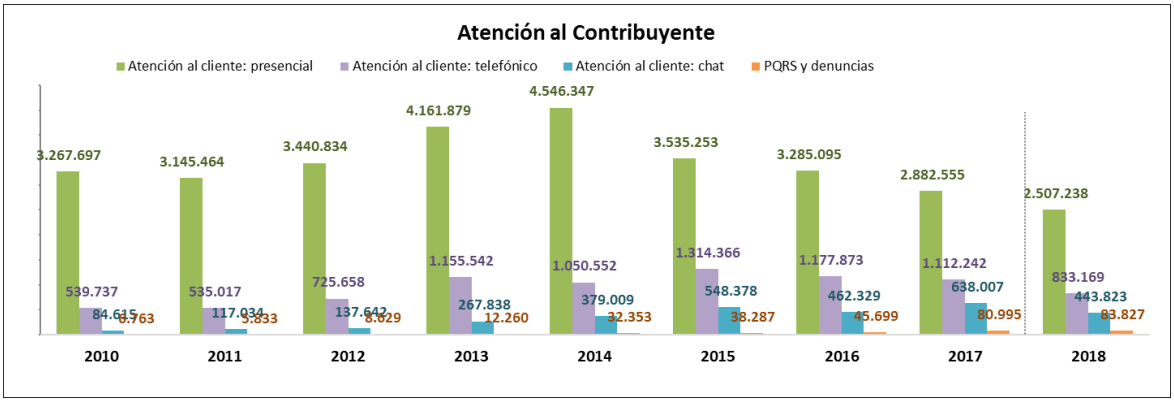
- Interoperabilidad – Cadenas de Trámites - Modernización Tecnológica como mejoramiento del programa de exógena, Sistemas de cobro, Web Service de obligación financiera, agendamiento de citas.
- Actualización del portal Web de la DIAN, con información disponible, sencilla y actualizada al ciudadano.
- Facilitación de los trámites que adelantan nuestros ciudadanos ante la DIAN reduciendo costos y desplazamientos.
- Modernización de los puntos de contacto.
- Atención de calidad en la prestación de Servicios.

[2] Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2018c). *Informe Análisis de Temas Recurrentes de PQRS Y Denuncias 2017-2018.*

- Definición y ejecución de procedimientos con enfoque en el cliente, reducir los vacíos normativos o procedimentales ya sea respecto a competencias funcionales o en materia técnica.
- Mas interacción con el ciudadano y la entidad.

Estos requerimientos que realizan los ciudadanos, como los grupos de valor de la DIAN, se encuentran establecidos como unas políticas que se deben implementar con base en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Si bien estas cifras de atención al cliente se han visto afectadas por el crecimiento de inscritos en el RUT y el número de declarantes en los diversos impuestos administrados por la entidad, también se acentúa cada vez más una tendencia a la autogestión; que se evidencia en el uso de canales telefónicos y virtuales como el chat.



Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación, a partir de datos reportados por la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

A la fecha se ha identificado mejoras en tiempos de espera y atención a usuarios en canales presenciales, en donde la entidad pasó de un tiempo de espera promedio de 19:45 minutos en el año 2016 a cerca de 11:00 minutos para el año 2018. Además, se ha avanzado en la implementación de un esquema de evaluación de satisfacción de los clientes de la Entidad.

e. Educación fiscal

La entidad ha considerado que la educación fiscal es un aspecto clave para el cumplimiento de objetivos de recaudo, control y facilitación, por lo que se adoptaron los Núcleos de Apoyo Fiscal y Contable (NAF) mediante Resolución 0047 de 2016, como estrategia para la promoción del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y el fortalecimiento de la Cultura de la Contribución a la ciudadanía. A septiembre del año 2018 a nivel nacional, se ha reportado una gestión total de 29.866 atenciones en los NAF.

A su vez, la Policía Fiscal y Aduanera (POLFA) a través de su programa semilleros de la legalidad ha llevado a cabo múltiples campañas en pro de prevenir la comercialización de mercancías de contrabando y la evasión de impuestos en los principales centros y sectores comerciales de la ciudad de Bogotá; con la premisa de incentivar desde las nuevas generaciones valores de solidaridad honestidad y respeto por lo público. A nivel nacional los semilleros están constituidos por un total de 460 niños que acompañan a la DIAN y a la POLFA en su ARDUA lucha contra el contrabando, el comercio ilícito y la evasión fiscal.

f. Participación ciudadana

Toda la gestión institucional ha sido divulgada a la ciudadanía a través de diversos mecanismos de participación ciudadana de la siguiente forma. Resalta el hecho que en el año 2018 la entidad a nivel nacional tuvo cerca de 2.300 interacciones con la ciudadanía, con una cobertura de 3.260.000 participantes y siendo la capacitación en temas misionales lo más relevante.

Informe de registro de Acciones de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2018

Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación.

g. Seguridad jurídica

La seguridad jurídica confiere "certeza' respecto de la actuación emprendida por el Estado en cualquiera de sus manifestaciones, la que se acompaña con otros principios, valores y derechos en el ordenamiento constitucional y legal. Para dar cumplimiento a lo anterior, se implementó el Modelo Óptimo de Gestión de la Defensa Jurídica – MOG en conjunto con la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, que comprendió componentes para el mejoramiento de cada una de las etapas del ciclo de defensa jurídica.

Como resultado, actualmente se cuenta con el registro de todos los procesos judiciales del país en el sistema informático eKogui, así como un banco de jurisprudencia de sentencias de procesos judiciales de todo el país, clasificada por temas, que se alimentan periódicamente y es de conocimiento de todos los funcionarios.

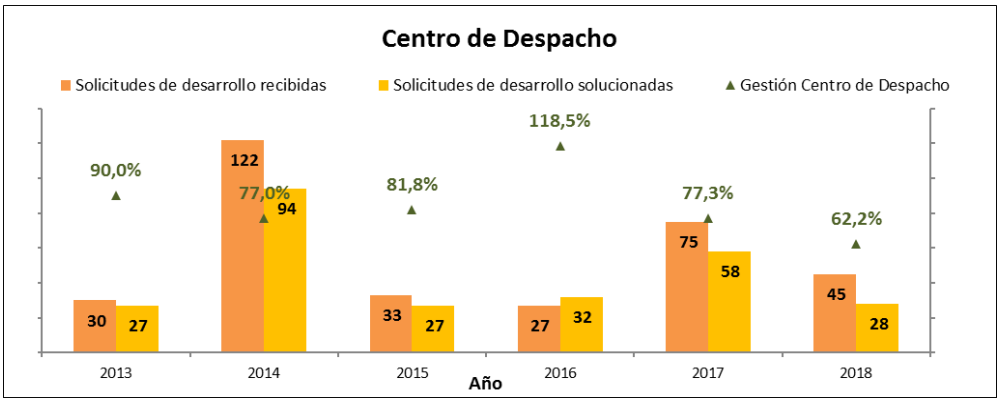
A nivel interno, se vienen publicando los denominados Breviarios Jurídicos, publicados en la página web interna de la DIAN, DIANNET, los cuales son producto de las Reuniones de Unificación de Criterio (RUC). Su publicación ha servido de información para las seccionales que lo consultan buscando la unidad de criterio y seguridad jurídica.

Tecnologías de la información

Dentro de las fortalezas que se observan en torno a las tecnologías de la información se destacan los nuevos desarrollos informáticos y la disposición de equipos de cómputo en todas las Direcciones Seccionales con que cuenta la institución; así como la atención satisfactoria a cerca del 100% de los requerimientos e incidentes tecnológicos en la DIAN.

Concepto	2015	2016	2017	2018
Requerimientos tecnológicos solucionados	69.809	35.776	29.885	19.583
Requerimientos tecnológicos solicitados	73.343	36.779	30.786	20.123
Incidentes tecnológicos solucionados	33.681	10.016	35.431	26.030
Incidentes tecnológicos solicitados	36.561	11.644	35.766	26.362

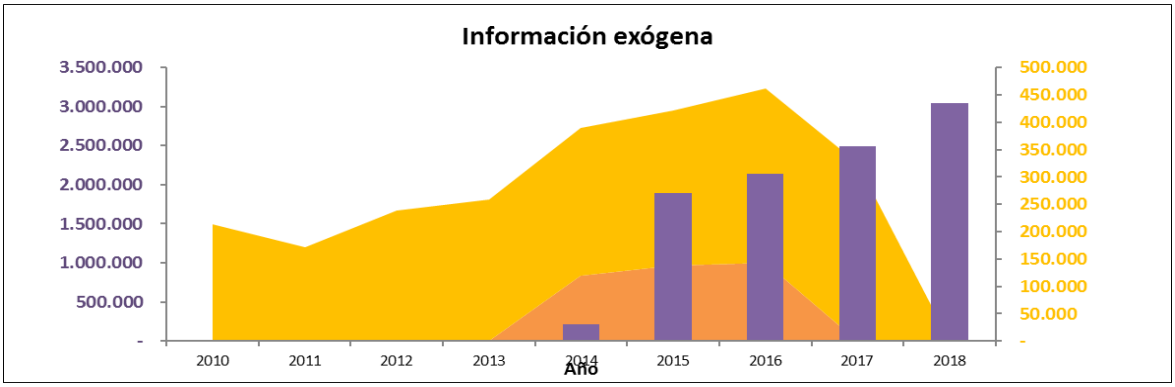
Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación, a partir de datos reportados por la Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones.



Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación, a partir de datos reportados por la Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones.

Además, la página Web fue actualizada en febrero 2018 atendiendo entre otros los lineamientos de usabilidad y accesibilidad, el nivel de conformidad AA, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC 5854. Entre enero y septiembre de 2018 se han identificado un total de 8.866.106 usuarios que ingresaron a estos servicios.

Por su parte, la presentación de información exógena se mantiene en cerca de 300.000 informantes, con 130.000 omisos; mientras que los usuarios que consultan dicha información llega hasta cerca de los 2.400.000, especialmente por los periodos de declaración de impuesto de Renta.

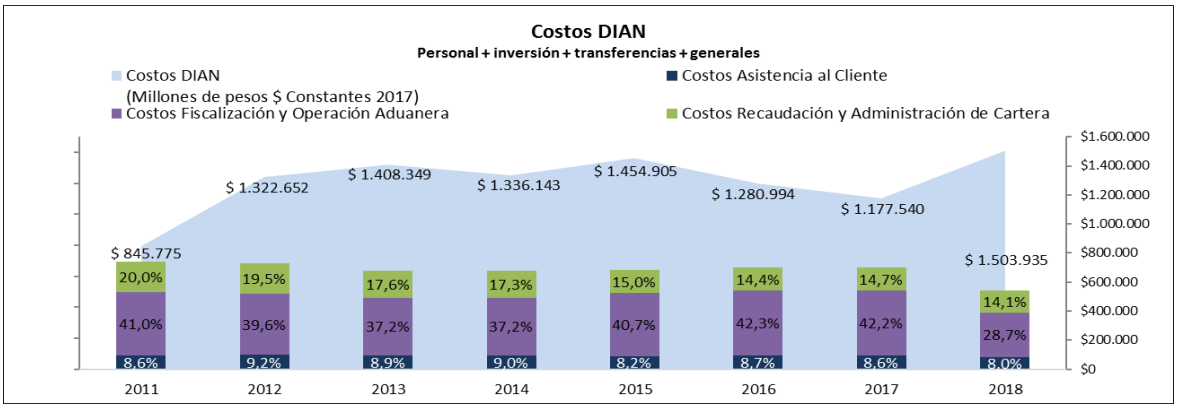


Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación, a partir de datos reportados por la Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones y la Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Coordinación de Programas de Control y Facilitación.

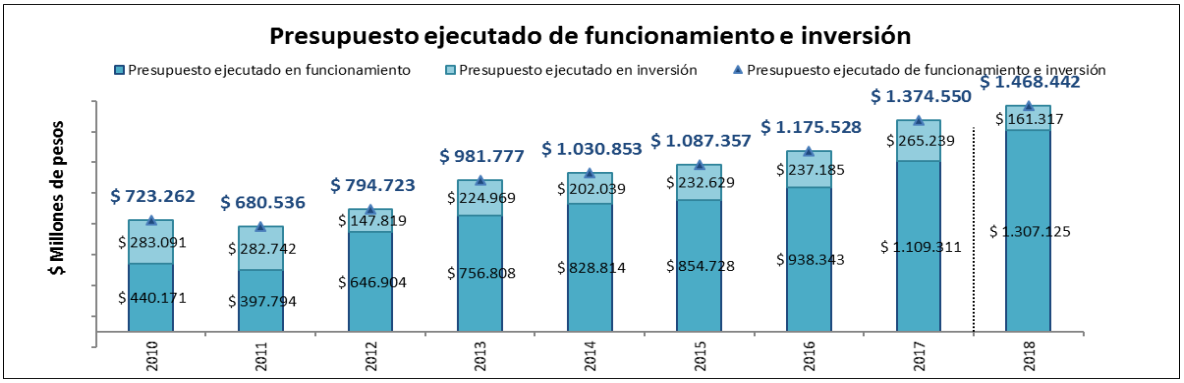
h. Recursos

Las dificultades económicas que ha venido enfrentando el país generan una mayor exigencia sobre la austeridad en la gestión institucional, pero a su vez desafíos para la ejecución de labores misionales de la DIAN. A manera de ejemplo se menciona la dificultad para realizar el número de operativos óptimo por falta de recursos como vehículos, viáticos y soporte logístico para los mismos, que imposibilita el cumplimiento de las metas de recaudo y, por ende, incide de manera negativa en las finanzas públicas de Colombia.

En materia de ingresos, la Entidad cuenta con Aportes del Presupuesto Nacional y de manera complementaria, con Recursos Propios, los cuales corresponden a los Ingresos Corrientes (venta de servicios y bienes como mercancías aprehendidas, decomisadas y abandonadas) y a los Recursos de Capital (Excedentes Financieros y Rendimientos Financieros).



Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación, a partir de datos reportados por la Subdirección de Gestión de Recursos Financieros.



Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – Coordinación de Planeación y Evaluación, a partir de datos reportados por la Subdirección de Gestión de Recursos Financieros.

6. Retos institucionales

Desde el cambio de Gobierno, los nuevos directivos observaron la necesidad de realizar cambios estructurales en la Entidad. Este hecho fue ratificado por las visitas de organismos internacionales (FMI, Banco Mundial y BID), quienes con la utilización de sus herramientas de diagnóstico confirmaron la necesidad de efectuar cambios en la tecnología, estructura orgánica y procesos institucionales, de tal forma que la entidad pudiera responder a los niveles de recaudo esperados y a la disminución de las tasas de evasión y contrabando en nuestro país.

La DIAN es importante dentro del estado colombiano para coadyuvar a la sostenibilidad fiscal. Es necesario una transformación de la DIAN para lograr una Colombia más Honesta. Estos lineamientos fueron recogidos en los pilares que conforman el nuevo Plan Estratégico de la Entidad para el período 2018 – 2022. Los cuales han sido descritos así:

Cercanía con el Ciudadano: Convertir a la DIAN en una entidad que sea empática, que responda a las necesidades reales del ciudadano, que esté pendiente de sus preocupaciones y facilite el entendimiento y cumplimiento de las obligaciones del contribuyente y usuario aduanero.

A la fecha, se logró la aprobación en la Ley de Financiamiento del denominado Régimen Simple, que permitirá una importante facilitación de las obligaciones fiscales. También, gracias a acuerdos con las Cámaras de Comercio, el tiempo para creación de sociedades en Colombia se encuentra en 4 horas.

Transformación tecnológica: Lograr que la DIAN sea una entidad moderna, innovadora, que se encuentre a la punta y vanguardia de la tecnología, lo que le permitirá dar respuesta efectiva a las necesidades de sus grupos de interés.

La situación encontrada por el equipo de Gobierno es que no se estaban cumpliendo las promesas efectuadas a la sociedad colombiana. Los sistemas no se encontraban funcionando, la capacidad tecnológica sufría deterioros y el muisca no estaba terminado.

Los retos en materia tecnológica son muy importantes. En primer lugar, son el pilar de la modernización de las aduanas; se requieren para la implementación de la factura electrónica y el uso de la analítica y, fundamental, para el régimen simple y la prestación de servicios mediante Apps.

Transformación del talento humano: Construir una renovada cultura organizacional y de desarrollo del talento humano, que facilite la implementación de las estrategias de cercanía con el ciudadano, transformación tecnológica y de legitimidad. Para ello, es importante implementar una nueva estrategia de relacionamiento, a través de la cual se logre una comunicación efectiva con el ciudadano, desarrollando las habilidades suaves que permitan un mejor funcionamiento de los equipos de trabajo y, por ende, de la entidad.

Nuevamente un hito importante lo constituye la Ley de Financiamiento, por cuanto se aprobaron dos artículos que dan al Gobierno facultades para modificar la carrera administrativa y la estructura orgánica de la DIAN.

Al respecto es importante que de acuerdo con la propuesta de tributación en la economía digital del G-24, es indispensable contar con un área de Analítica, que incluya riesgos, y fortalecer el área tecnológica.

Legitimidad: Conectar la misión y el objeto de la DIAN con las causas que mueven la opinión pública y a los grupos de valor, tanto de manera estructural como de manera coyuntural.

De otra parte, es necesario Implementar y consolidar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) como elemento central de operación de la entidad. Este modelo ha sido establecido por

norma y recoge 17 políticas públicas. Durante el año 2018, se realizaron los ejercicios de determinación de la línea base y un diagnóstico con los cuales se determinaron las brechas en cada una de las dimensiones y políticas que conforman el modelo.

Por lo anterior, uno de los retos para el año 2019, es el de Implementar las acciones para el cierre de brechas de MIPG, promoviendo integralmente la interacción entre los procesos para generar los productos y servicios que demandan los ciudadanos clientes y los usuarios internos, siendo la base para la toma de decisiones que mejoren la eficiencia de la entidad en los diferentes niveles organizacionales.

Finalmente, es un gran reto para la entidad la concreción de su proyecto de arquitectura empresarial para integrar y articular a mediano y largo plazo el modelo de negocio de la entidad, el modelo de información, el modelo de aplicaciones y el modelo de tecnología.