

Mecanismos de Participación Ciudadana en la DIAN

1. Temas que comprenden la estrategia de participación ciudadana en la DIAN

Teniendo como referencia el marco normativo general presentado en el numeral anterior y en concordancia con la metodología establecida para aplicar el nuevo modelo integrado de planeación y evaluación establecido en el Decreto 1499 de 2017, a continuación, se enuncian los ejes temáticos sobre los cuales se puede convocar a la ciudadanía para que participe.

- Rendición de cuentas
- Elaboración de propuestas de normatividad TAC
- Formulación de la planeación institucional
- Insumos para la formulación de políticas, programas y proyectos
- Ejecución de los programas, proyectos y servicios
- Asignación y racionalización de recursos
- Mejoras en los trámites y OPA's a los clientes institucionales
- Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con las funciones
- Promoción del control social
- Apertura de datos
- Programa de cultura de la contribución

A partir del 2018, se publicó un formato de Registro Mensual de Acciones de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas, en el que se recopila a nivel nacional todas las acciones que la entidad realiza y que aún no se conocen o no se tienen en cuenta como actividades realizadas de interacción con la ciudadanía, contribuyentes, usuarios y partes interesadas que contribuyen con la promoción de la participación. Este registro se publica mensualmente en la Web.

2. Espacios de Participación Ciudadana en la DIAN

La DIAN en concordancia con su estrategia de servicio ha dispuesto los canales de atención presencial, telefónico, virtual y buzones electrónicos para que los ciudadanos puedan presentar sus consultas, inquietudes, propuestas o cuestionamientos a decisiones de la entidad en el marco de su quehacer misional y administrativo.

Ahora bien, con relación a los canales de comunicación y medios de participación que se encuentran disponibles para los ciudadanos, entidades y proveedores de bienes y servicios de la entidad, están los siguientes:

7.1. Virtuales

Uno de los principales canales de participación ciudadana para la DIAN lo constituye su portal de Internet www.dian.gov.co; allí se puede encontrar información sobre Normatividad; cifras estadísticas y gestión institucional; presupuesto y plan de compras; políticas, planes, programas y proyectos; trámites y servicios; ventas y remates; y novedades.

El ciudadano cuenta con los siguientes vínculos en la web:

Espacio	Alcance
Foros virtuales	Este sitio Web permite utilizar el servicio de Foros para realizar discusiones programadas sobre temas específicos acordados por la alta dirección y en cumplimiento de disposiciones legales. El Foro es democrático, facilita la posibilidad de disentir y debatir siempre y cuando se cumplan las reglas de cortesía, redacción y pertinencia con el tema propuesto, y sin que realice comentarios sobre aspectos de carácter reservado o sobre aspectos personales. Los foros pueden programarse para clientes externos e internos
Servicio en línea PQSR y denuncias	Permite presentar peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones desde el portal de la DIAN, a cualquier dependencia, sobre los productos y servicios prestados por la entidad.
Encuestas virtuales	En este espacio virtual la entidad puede convocar a grupos de interés para que contesten inquietudes sobre temas específicos TAC y administrativos, así como votaciones u opiniones sobre ideas o propuestas que se estén evaluando por la entidad.
Chat	En tiempo real los contribuyentes, responsables y usuarios aduaneros pueden en tiempo real la formulación de sus inquietudes sobre los productos y servicios prestados por la entidad.
Novedades. Se encuentran los proyectos normativos.	En esta sección del portal de internet se puede consultar información de última hora relacionado con nueva normatividad TAC.
Rendición de Cuentas	La rendición de cuentas es un mecanismo de participación cobijada por la Ley 489 de 1998, el Decreto 3622 de 2005, el documento CONPES 3654 de 2010 y la Circular 002 de 2010 de la Contraloría General de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Está dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos, y garantizar el ejercicio del control

	social a la administración pública. Sirve, además, de insumo para ajustar proyectos y planes de acción de la Entidad. En este link se encuentra la información de los comités TAC, Audiencia virtual o presencial que son acciones de participación ciudadana.
Redes Sociales: * Facebook * Twitter YouTube	Las redes sociales que tiene la entidad (Facebook, Twitter y You Tube) son canales que permiten brindarle al ciudadano un espacio de comunicación, interacción y servicio sobre temas generales de la DIAN. Por medio de la página web de la entidad y redes sociales se informará a los ciudadanos sobre los eventos de participación que se llevarán a cabo con la anticipación adecuada y los lineamientos correspondientes.

7.2. Presenciales

Por la naturaleza y responsabilidad social, la entidad cuenta con la capacidad logística y financiera para organizar eventos masivos y especializados en materia tributaria, aduanera y cambiaria, así como del ámbito administrativo. La población objetivo de los eventos se sustenta en la segmentación de clientes de la entidad, a fin de precisar los objetivos, alcances y recursos que demandan. Enseguida se relacionan los tipos de eventos de participación ciudadana presencial:

Tipo de evento	Alcance
Capacitación	Se organizan eventos de capacitación cuando se han producidos reformas tributarias y/o aduaneras que impactan a los ciudadanos clientes frente al cumplimiento de sus obligaciones TAC. Allí se explica la razón de ser, los cambios producidos y la manera de aplicarlos, así como conocer las valiosas opiniones de los ciudadanos clientes sobre el impacto de dichas medidas y los compromisos para su cumplimiento.
Conferencias, Foros, Paneles, Seminarios, talleres, Conversatorios, Congresos	Se programan conferencias, seminarios y demás con los ciudadanos clientes para el estudio de posibles modificaciones legislativas en el ámbito TAC, bien sean de carácter sustantivas o procedimentales, así como el análisis de mejores prácticas en el quehacer misional o administrativo. En este tipo de eventos se incluyen igualmente las videoconferencias, donde se organizan con expertos internos y/o externos el tratamiento de temas neurálgicos de la operación institucional con diversos gremios de la producción, agremiaciones de contribuyentes o de usuarios

	<p>aduaneros.</p> <p>Adicionalmente, la DIAN es invitada en ocasiones a dar charlas, entregar información de la entidad, capacitar a los ciudadanos en eventos que no se programan en la entidad pero de esta manera también se generan acciones de participación Ciudadana.</p>
<p>Reuniones técnicas con gremios y asociaciones</p>	<p>De acuerdo con la temática, la entidad convoca a los gremios de la producción y del comercio, así como a los Grandes Contribuyentes, para la discusión de problemáticas que los estén afectando en temas tributarios, aduaneros, cambiarios y de servicio, a fin de acordar acciones de mejora, siempre dentro del marco legal que regula el accionar de la DIAN, las políticas de su Código de Buen Gobierno y sin que se afecten posibles investigaciones TAC en curso.</p>
<p>Puntos Móviles</p>	<p>La entidad lleva en ocasiones los puntos móviles a poblaciones del país donde la DIAN no tiene presencia de oficinas por lo cual los ciudadanos no reciben un servicio directo, sino que deben dirigirse a la Dirección Seccional más cercana, también son espacios en los cuales se entrega información de interés al ciudadano relacionada con el manejo de los Servicios que ofrece la DIAN como el de PQSR y Denuncias.</p>
<p>Megaferia – Ferias de Servicio</p>	<p>La entidad organiza una Megaferia en un lugar que no pertenece a las oficinas de la DIAN con el fin de que todos los trámites y opas de la entidad sean prestados a la ciudadanía de una forma más directa. También se realizan capacitaciones, entre otros, también son espacios en los cuales se entrega información de interés al ciudadano relacionada con el manejo de los Servicios que ofrece la DIAN como el de PQSR y Denuncias.</p> <p>Igualmente, el gobierno organiza ferias de Servicio en que la DIAN asiste con toda su logística para atender a los ciudadanos e interactuar con ellos en lo que requieran.</p>
<p>Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) Conversatorios</p>	<p>Iniciativa de responsabilidad social, propuesta y guiada por la DIAN, susceptible de ser implementada por las instituciones de educación superior, con el fin de crear espacios de atención permanente, donde estudiantes y maestros, previamente capacitados, ofrezcan orientación básica en materia fiscal a personas naturales y jurídicas, sin ningún costo, en el ámbito normativo o técnico, según el alcance que se determine mediante los documentos que formalicen los acuerdos para su implementación.</p>

Audiencia Rendición de Cuentas	EL evento principal de la Rendición de Cuentas es la Audiencia Presencial o en ocasiones Virtual, allí se da toda la información a la ciudadanía sobre la gestión de la entidad en la vigencia anterior, hay ejercicios de diálogo, en los que no solo participan las personas que se encuentran de manera presencial sino que hay otras que envían mensajes por chat, correos electrónicos y otros medios virtuales.
Encuestas o Entrevistas	Se puede generar de manera presencial este tipo de dialogo con los clientes de la entidad para conocer su opinión en cuanto a planes, políticas, programas de la DIAN.

7.3. Telefónicas

- **Interacción telefónica:** A través del Contact Center en sus diferentes niveles la DIAN atiende y orienta a los ciudadanos, resuelve dudas e inconvenientes presentados en el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Así mismo, convoca y cita a los contribuyentes, responsables, agentes retenedores, declarantes para atender en los diferentes procesos. Además, se pueden realizar llamadas desde el Contact Center de la entidad o desde los despachos de las dependencias que requieran conocer la opinión de algún o algunos grupos de interés sobre temas técnicos y administrativos generales de la entidad.
- **Mensajes de texto a teléfonos celulares y Mensajes automáticos por IVR a teléfono fijo:** Se utiliza para el envío de comunicación oportuna para invitación o entrega de información básica para el cumplimiento de las obligaciones TAC, así como la promoción de campañas especiales alrededor de estas esferas institucionales.

7.4. Buzones Electrónicos

El servicio de Buzón Electrónico Institucional es una herramienta de apoyo al cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. Con miras a dar cumplimiento a la Ventanilla Única de Correspondencia y el número único de registro de documentos, la entidad está trabajando en el cierre de los buzones electrónicos existentes en las áreas, con el fin de unificar los canales de entrada de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

A continuación, se describen los diferentes buzones que tiene la entidad a disposición de los usuarios y/o contribuyentes para solicitar información referente a un tema específico:

- Buzón Defensoría

Allí la ciudadanía puede ejercer su derecho a la defensa, cuando sienta que las actuaciones y servicios prestados por la DIAN, han vulnerado o puesto en peligro sus derechos. El ciudadano se puede comunicar al buzón defensoria@dian.gov.co

- Contratación

Allí la ciudadanía puede enviar sus comentarios sobre este tema al buzón licitacion@dian.gov.co

- Notificaciones Judiciales

Cumpliendo con el Artículo 197 de la Ley 1437 de 2011, puede solicitar información al buzón: notificacionesjudicialesdian@dian.gov.co