

Estrategia de Participación Ciudadana **DIAN** 2019



Índice General

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DIAN 2019	1
1. Objetivos:	5
2. Responsables de la Estrategia de Participación	6
3. Grupos de interés que la entidad ha caracterizado en la estrategia de Participación Ciudadana	8
4. Temas que comprenden la estrategia de Participación Ciudadana en la DIAN	10
5. Espacios de Participación Ciudadana en la DIAN	10
5.1. Virtuales	10
5.2. Presenciales	10
5.3. Telefónicas	12
5.4. Buzones Electrónicos	12
6. Evaluación de las Estrategias de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2018	13
7. Cronograma Acciones de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2019	13
1. Anexo 1. Conceptos y marco legal de Participación Ciudadana.	14
2. Anexo 1. Mecanismos legales de Participación Ciudadana	20

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DIAN 2019

Presentación

En el preámbulo de la Constitución se señala que el logro de los fines de protección a la Nación y a sus integrantes se da dentro de un marco jurídico, democrático y **participativo** que garantice un orden político, económico y social justo. Allí se involucra el objeto que tiene la DIAN y el carácter participativo de su construcción. Es decir, se garantiza el orden económico con participación.

Dado el objeto económico, político y social de la DIAN se cuenta con una participación activa de los diferentes actores de la sociedad, y se manifiesta en distintos momentos y formas y cobra sentido cuando la acción de los ciudadanos se traduce en consultas, inquietudes, propuestas o cuestionamientos generales o específicos, más no personalizados a decisiones de la entidad, en el marco de su quehacer misional y administrativo. La **DIAN** asume la Participación Ciudadana como uno de sus pilares fundamentales "*Cercanía al Ciudadano*", tenido en cuenta dentro de su Planeación Estratégica, y lo considera una oportunidad de mejorar su accionar con la interrelación con todos los actores y partícipes en su quehacer misional y administrativo, sin entrar en discusiones públicas de casos específicos de empresas o personas auditadas o auditables, ni la publicación de información reservada o que afecte el buen nombre o la buena fe de los grupos de valor o ciudadanos clientes en general.

La Estrategia de Participación Ciudadana está en concordancia con el objetivo del Manual de Comunicaciones de la Entidad, en el sentido que también concurre para ayudar a fomentar una cultura de corresponsabilidad que contribuya a la satisfacción de las demandas ciudadanas, garantizar el servicio con transparencia y facilitar el control social de los ciudadanos.

Con la implementación del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión **MIPG**, la Estrategia de Participación Ciudadana debe construirse luego de realizar un diagnóstico del estado actual de la Participación Ciudadana de la Entidad, ésta se elabora de manera articulada con el nuevo Plan Estratégico DIAN 2018 – 2022 aprobado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 27 de diciembre del año anterior. De igual forma, se integra y armoniza con la Estrategia de Rendición de Cuentas desarrollada en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano DIAN 2019.

Como novedad frente a la anterior estrategia de participación ciudadana del año 2018, en la versión del 2019, se fortalece la misma a partir de los resultados obtenidos en la fase de formulación del nuevo Plan Estratégico DIAN 2018 – 2022, se recoge la valiosa experiencia de seguimiento a las acciones de Participación Ciudadana que se consolidó en un nuevo instrumento aprobado por la Alta Dirección a finales del año 2017, (Formato FT-IC 2430 - Seguimiento a las Acciones de Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Acceso a la Información-), y en la fase de evaluación de las estrategias de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas, se consideran las observaciones y propuestas del ejercicio de definición de línea base (noviembre de 2017) y autodiagnóstico (mayo – junio de 2018), en donde se establecieron el cierre de brechas para el cumplimiento de los estándares de calidad de las políticas públicas de Participación Ciudadana en la gestión pública, y de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

1. Objetivos:

General

Consolidar espacios de interacción con los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general, para conocer sus problemas o satisfacer sus expectativas o necesidades, los cuales una vez recopilados y validados deben ser elementos para mejorar la gestión institucional y optimizar el uso de los recursos asignados a la DIAN.

Objetivos Específicos:

Fortalecer los canales de comunicación de la organización para publicar y divulgar contenidos y sistematizar la información que recibe, produce, almacena, administra y divulga a sus grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general.

Apoyar los procesos de orientación y consolidación de la cultura organizacional centrada en el ciudadano, y fortalecer la legitimidad de la administración con la ciudadanía y el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales.

De acuerdo a los nuevos requisitos de MIPG, cumplir con el ciclo de la gestión PHVA para fortalecer la participación ciudadana en el quehacer de la entidad.

Generar información consolidada de las opiniones, requerimientos o propuestas de los grupos de valor y de interés, que sea de relevante en la mejora de la gestión institucional.



2. Responsables de la Estrategia de Participación

Con el propósito de tener una unidad de acción con respecto a la Estrategia de Participación Ciudadana, ésta estará en cabeza de la Alta Dirección a través de la Alta Gerencia conformada así:



De manera específica se señalan los momentos en que la participación ciudadana es oportuna y necesaria para las definiciones y actuaciones de las áreas de la entidad. A continuación, se relaciona la función general de cada área con la importancia de la participación ciudadana:

La Dirección General, tiene dentro de sus funciones el establecimiento de políticas en aspectos como: control interno, acuerdos para facilidades de pago, en materia tributaria, aduanera o cambiaria, en materia de planeación, comunicación, régimen disciplinario y anticorrupción, administración de los recursos y manejo de contribuyentes y usuarios. Las decisiones y orientaciones que la dirección tome en estas materias son autónomas y con arreglo a la Ley; pero, para legitimar estas políticas y decisiones se requiere contar con espacios para que la ciudadanía, previamente conocedora de las temáticas, genere las propuestas y observaciones a las políticas y se atienda de manera objetiva las inquietudes que deben reflejarse la gestión institucional.

La Oficina de Control Interno, adelanta funciones relacionadas con: la verificación y aplicación del sistema de control interno, la generación de cultura del control y autocontrol al interior de la entidad, las recomendaciones en materia de administración de riesgos, la evaluación de la gestión administrativa y la orientación sobre los planes de auditoría, entre otras. El resultado de estas acciones, el cual se presenta en informes para el gobierno o los organismos de control, no puede pasar desapercibido para la población. Ésta, requiere conocer la formulación de las acciones, generando la posibilidad de retroalimentarlas; cuando las acciones de control se hacen extensivas a la participación ciudadana, se logra transparencia y una mayor confianza hacia DIAN.

La Oficina de Comunicaciones, viene involucrando el carácter público de la comunicación. Las políticas, estrategias, planes, programas y campañas corporativas en materia de comunicación, establecen una relación directa y clave con los contribuyentes, usuarios y ciudadanía. Dado que la comunicación es de doble dirección, se hace necesario conocer y atender de manera amplia la reacción, comentarios y aportes generales de la ciudadanía frente a las acciones comunicativas de la institución. Un completo aprovechamiento de los espacios de comunicación, permite señalar correctivos y mejoras en la comunicación, no sólo para el área de comunicación, sino para las áreas en donde se origina la información.

La Dirección de Gestión de Fiscalización, en su función de planear y dirigir las acciones propias de la prevención y control a las actuaciones económicas en las materias tributarias, aduaneras o cambiarias, se encuentra permanentemente en contacto con ciudadanos y grupos de ciudadanos que aportan información para mejorar la acción fiscalizadora. El acercamiento inicial de la población en el tema de fiscalización, abre la puerta para acceder a los resultados generales de la aplicación de planes y programas de fiscalización y aportes en la propia formulación de los programas. Esta participación de importantes sectores de la población genera confianza mutua entre la ciudadanía y la institución, y promueve el cumplimiento cooperativo

La Dirección de Gestión de Aduanas, a quien le compete facilitar las operaciones de comercio exterior, participando en la formulación de políticas, dirección, administración de los procesos y funcionamiento de los controles técnicos, establece una relación y manejo directo con los usuarios, a quienes se les requiere sobre la observancia de los procedimientos legales. Esta relación exige el compromiso de comunicar de manera precisa y oportuna los requerimientos y a la vez propicia las observaciones y propuestas de los distintos grupos de usuarios, que se convierten en puntos de referencia para ejercer el control social de las operaciones de comercio exterior.

La Dirección de Gestión Ingresos, tiene como propósitos fundamentales la participación en el diseño de políticas y dirección de las acciones para: la asistencia del servicio al cliente, cultura tributaria con la ciudadanía, control del cobro y del recaudo de los impuestos internos, manejo del Registro Único Tributario y de la contabilidad y estados financieros correspondientes al recaudo. Estas acciones generan desde la atención a los contribuyentes y usuarios en los distintos canales sobre los aspectos tributarios, aduaneros, cambiarios y de RUT, hasta la orientación, sensibilización, capacitación y acciones formativas para modificar los comportamientos fiscales inapropiados por parte de la población. Esta área requiere el establecimiento de una tipología de contribuyentes y usuarios, que permita conocer a profundidad los distintos grupos de ciudadanos que se relacionan con la DIAN, con el propósito de ofrecer servicios cada vez más especializados y generar mayor satisfacción en la prestación de todos los servicios y trámites.

La Dirección de Gestión Jurídica, es la encargada de orientar las acciones jurídicas en los campos misionales y de apoyo de la entidad, actuando como autoridad doctrinaria, haciendo las propuestas de reformas normativas, proyectando los actos administrativos y conceptos, unificando criterios, orientando sobre la asistencia y representación externa de la entidad y contando con los criterios para compilar y difundir las normas, doctrina y jurisprudencia. Todas estas acciones requieren del permanente contacto con entidades e instituciones del campo jurídico del orden nacional e internacional, con vínculos en los espacios académicos y con el suficiente conocimiento de los grupos de ciudadanos en quienes puede recaer la aplicación de las decisiones jurídicas.

Esto exige que la ciudadanía conozca sobre los resultados generales de las actuaciones de la DIAN en estas materias y se cree un espacio de retroalimentación que no puede ser otro que el de la participación de grupos de valor y partes interesadas en aspectos jurídicos.

La Dirección de Gestión Organizacional tiene entre sus funciones: proyectar las políticas de calidad y estrategia anticorrupción, dirigir el diseño, desarrollo y evaluación de los planes institucionales, los estudios económicos, los procesos y procedimientos y herramientas conceptuales y tecnológicas, reorganización interna, perfilamiento del riesgo e intercambio de información con organismos nacionales e internacionales, entre otros. En desarrollo de estas funciones, se hace necesaria la participación de la ciudadanía; por tanto, el establecimiento de grupos de interés que aportan desde distintos espacios a los temas de la planeación participativa, estudios fiscales, gestión y calidad organizacional o información valiosa para la DIAN. Desde allí e invocando otros temas propios de la misión y la gestión institucional se proyecta la rendición de cuentas con criterios participativos.

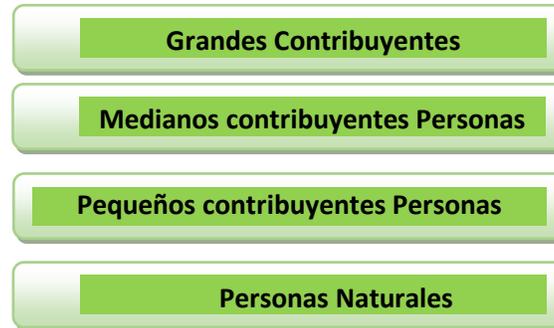
La Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica desarrolla el manejo de los recursos físicos y financieros, el presupuesto de financiamiento y gasto, la contratación, el manejo de mercancías declaradas a favor de la nación, la enajenación de bienes y servicios, el manejo de la documentación y archivos y las políticas disciplinarias y de administración del recurso humano. Estas funciones son de interés para la ciudadanía, siempre generan inquietud por conocerlas, la población podría estar satisfecha si entiende que la DIAN es una institución que representa los intereses públicos y que su administración interna es objeto de conocimiento público, acudiendo a los espacios de rendición de cuentas como una forma de participación ciudadana.

De manera global, la formulación de los planes de cada área, la ejecución y evaluación de los mismos se enriquece con la participación de grupos de referencia interesados en las comunidades con capacidad de incidir en los distintos aspectos de la gestión institucional. Igualmente, los espacios de rendición de cuentas se amplían hacia los distintos temas de la DIAN y hacia grupos interesados en participar desde las comunidades.

3. Grupos de interés que la entidad ha caracterizado en la estrategia de Participación Ciudadana

La segmentación de clientes definida para el servicio y control de la entidad, también se debe tener en cuenta para que los ejercicios de participación ciudadana sean más efectivos, dado que los esfuerzos se focalizaran a fin de precisar los objetivos, alcances y recursos que demandan los clientes institucionales.

Los siguientes son los 4 macro segmentos definidos:



Según esto, los grupos de clientes a los cuales se dirige la entidad son:



4. Temas que comprenden la estrategia de Participación Ciudadana en la DIAN

Teniendo en cuenta los mecanismos de Participación Ciudadana, y en concordancia con la metodología establecida para aplicar el nuevo modelo integrado de planeación y evaluación establecido en el Decreto 1499 de 2017, la estrategia de participación de la DIAN del año 2019 es la consolidación y fortalecimiento a nivel nacional de la interacción con los diversos grupos de valor y partes interesadas, promoviendo un acercamiento al ciudadano para facilitarle canales ágiles y efectivos de interlocución, en temas que guarden relación con sus derechos, resolución de problemas y satisfacción de sus expectativas, a la luz del ordenamiento legal vigente¹.

A continuación, se presentan los ejes temáticos sobre los cuales se puede convocar a la ciudadanía para que participe en la gestión institucional:



A partir del 2018, se publicó el formato FT-IC-2430 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.

5. 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:

5.1. 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.

<p>Rendición de Cuentas</p>	<p>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.</p> <p>En este link se encuentra la información de los comités TAC, Audiencia virtual o presencial que son acciones de participación ciudadana.</p>
<p>Redes Sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Facebook ✓ Twitter ✓ YouTube 	<p>Las redes sociales que tiene la entidad (Facebook, Twitter y YouTube) 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.</p>

5.2. 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
<p>Capacitación</p>	<p>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.</p>

<p>Conferencias, Foros, Paneles, Seminarios, talleres, Conversatorios, Congresos</p>	<p>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.</p> <p>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, agrupaciones de contribuyentes o de usuarios 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>

Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) Conversatorios	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.
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.

5.3. 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.

5.4. 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

6. Evaluación de las Estrategias de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2018

En el siguiente enlace se puede consultar la evaluación de la Estrategias de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2018:

<https://portal.dian.loc/atencionciudadano/Documents/Informe%20de%20Evaluaci%3b%20Estrategia%20Participaci%3b%20Ciudadana%20DIAN%202018.pdf>

7. Cronograma Acciones de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2019

En el siguiente enlace se puede consultar el cronograma general de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2019.

https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/Cronograma%20de%20Acciones%20de%20Participaci%3b%20Ciudadana%202019_Consolidado.pdf

Anexo 1.

1. Conceptos y marco legal de Participación Ciudadana.

Se denomina **Participación Ciudadana** a cada una de las acciones individuales o colectivas que, en el marco de la constitución y el derecho, emprenden las personas con el propósito de incidir en las decisiones políticas o administrativas, en la gestión y resultados y en la información y control de las realizaciones que despliegan organismos públicos o privados y que afectan de alguna manera la vida social, política, económica, cultural, ambiental de las personas y de las comunidades. “La participación es la vía para impulsar el desarrollo y la democracia e integrar la comunidad al ejercicio de la política”.

A continuación, se presenta un breve análisis de las disposiciones del Gobierno Nacional mediante las cuales se han establecido lineamientos y orientaciones que se deben tener en cuenta y con los cuales al interior de la entidad se ha venido trabajando en los últimos años en el diseño y ejecución de la estrategia de participación ciudadana.

✓ En el Artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 (Ley de Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018), se establecen estándares, modelos y lineamientos de tecnologías de la información y las comunicaciones para los servicios al ciudadano. Con la plena observancia del derecho fundamental de habeas data, el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) en coordinación con las entidades responsables de cada uno de los trámites y servicios vienen definiendo los estándares, modelos, lineamientos y normas técnicas para la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) que contribuyan a la mejora de los trámites y servicios que el Estado ofrece al ciudadano. Estos se vienen adoptando por las entidades estatales y se aplican, entre otros, en los siguientes casos:

- a) Agendamiento electrónico de citas médicas.
- b) Historia clínica única electrónica.
- c) Autenticación electrónica.
- d) Publicación de datos abiertos.
- e) Integración de los sistemas de información de trámites y servicios de las entidades estatales con el Portal del Estado colombiano.
- f) Implementación de la estrategia de Gobierno en Línea.
- g) Marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de las tecnologías de información en el Estado.
- h) Administración, gestión y modernización de la justicia y defensa, entre otras, la posibilidad de recibir todo tipo de denuncias y querellas.
- i) Sistema integrado de seguridad y emergencias (SIES) a nivel territorial y nacional.
- j) Interoperabilidad de datos como base para la estructuración de la estrategia que sobre la captura, almacenamiento, procesamiento, análisis y publicación de grandes volúmenes de datos

(Big Data).

- ✓ En el documento CONPES, Política Nacional de Servicio al Ciudadano (3649 de 2010), se expresa de manera clara la problemática central de gran parte de la ciudadanía frente a las entidades públicas, cual es la "Insatisfacción de la ciudadanía con la calidad de los servicios prestados por la Administración Pública, así como la mala percepción de los ciudadanos sobre la eficiencia y probidad de la misma". Por tanto, se propone como objetivo central "Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional".
- ✓ Del documento CONPES, "Importancia de la Estrategia de Gobierno en Línea (3650 de 2010), define al Gobierno Electrónico como: "el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana".
- ✓ Del Manual de Gobierno en Línea en las Entidades del Orden Nacional de la República de Colombia 2015 - 2020, publicado a principios del año 2015, se rescata las orientaciones sobre los objetivos, lineamientos y recursos para implementar la estrategia en las entidades. Los componentes obedecen a las fases de Gobierno en Línea, ellos son: TIC para Servicios, TIC de Gobierno Abierto, TIC para la Gestión y TIC de Seguridad y privacidad de la información.
- ✓ Del Manual de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) sobre Información, Consulta y Participación en la Elaboración de Políticas Públicas, desde el año 2001 se viene difundiendo el material en los países miembros, en el cual se indica que "*...ayudará a la implementación de estructuras sólidas destinadas a informar, consultar e involucrar a los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones*". Busca responder a interrogantes propuestos sobre las relaciones institucionales públicas y los ciudadanos, principios, procedimientos y mecanismos para desarrollar las relaciones, incluyendo los recursos y la integración de herramientas disponibles tanto tradicionales como virtuales, recurriendo a las tecnologías de información y comunicaciones, TIC.
- ✓ De otro lado, la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana, aprobada en Lisboa y adoptada por los gobiernos participantes en el 2009, define el sentido de la participación ciudadana en la gestión pública como "el proceso de construcción social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas".
- ✓ El Decreto 1499 de 2017 que actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales. Con el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el

Sistema de Control Interno.

El objetivo principal de esta actualización es consolidar, en un solo lugar, todos los elementos que se requieren para que una organización pública funcione de manera eficiente y transparente, y que esto se refleje en la gestión del día a día que debe atender a las 17 Políticas de Gestión y Desempeño lideradas por 11 entidades.

✓ Así, en el Manual Operativo de MIPG, se desarrolla la Política de “Participación Ciudadana en la Gestión Pública” y en la cual se indica que las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la intervención y contribución ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en artículo 2 de la Ley 1757 de 2015; lo cual exige que, desde la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, se incluya de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana.

La DIAN viene cumpliendo con los preceptos anotados anteriormente. De hecho, las acciones de parte de la ciudadanía, con representación de las distintas categorías de contribuyentes y usuarios, muestran un crecimiento en la participación por medio de los trámites virtuales, la comunicación interactiva entre la administración y las personas a través de los distintos canales, la formación a los usuarios sobre los sistemas informáticos electrónicos y las acciones conjuntas con otros organismos públicos y privados, gremios y comunidades.

Sin embargo, aún falta por desplegar acciones que permitan el uso alternativo de algunos espacios de participación que deben ser propiciados conjuntamente entre la administración y la ciudadanía. Deben ser instancias organizativas de participación por parte de ciudadanos contribuyentes y usuarios que impulsen la difusión de las acciones de la DIAN, y que, a la vez, faciliten el acercamiento y la confianza de la ciudadanía. Lo anterior ya se ha plasmado en el nuevo Plan Estratégico DIAN 2018 con el pilar estratégico denominado “Acercamiento al Ciudadano”.

- **Ingresos del Estado.** Mediante el desarrollo del objeto de la DIAN y el deber de la ciudadanía de contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado, se realiza con la participación ciudadana uno de los fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general (CPC. Art. 2). Para su realización, todas las entidades del Estado y particularmente la DIAN han tenido que acogerse a la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, con la cual se protegen los derechos y libertades de la personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

- **Servicios de Información al Ciudadano.** La página Web de la DIAN, mediante el desarrollo de la política de Gobierno en Línea, presenta un abanico de información y orientación general a las personas, con el propósito de facilitar el uso del servicio de comentarios y quejas, modelo de excelencia en el servicio, preguntas frecuentes, glosario de términos, ayudas para navegar en el sitio y servicios de atención en línea, entre otros. Con ello se desarrolla el derecho constitucional que tiene toda persona de recibir información veraz e imparcial (CPC. Art. 20).

De manera específica, la información que brinda la DIAN a la ciudadanía, contribuyentes y usuarios puede obtenerse de los enlaces localizados en cada una de las tres zonas de la página Web: informativa, dinámica e interactiva; en donde se puede conocer desde los aspectos generales anotados hasta cada uno de los distintos trámites tributarios aduaneros o cambiarios que pueden realizarse en línea. <http://www.dian.gov.co/>

- **Aprendizaje de la participación ciudadana.** Para promover la participación ciudadana, la Constitución dispone su estudio obligatorio en todas las instituciones de educación (CPC. Art. 41). De la misma forma, la DIAN desarrollará tareas pedagógicas dirigidas a escuelas y colegios para crear en el país una cultura tributaria a fin de educar al ciudadano en el deber constitucional de contribuir a las cargas públicas (Ley 223 de 1995, Art. 157)
- **Los Trámites.** Los trámites, los otros procedimientos administrativos OPAS y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con éstas como usuarias o destinatarias de sus servicios, de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley.

El decreto anti-trámites (Decreto 019 de 2012) tiene por objeto suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen. Para dar cumplimiento en este sentido, la DIAN ha venido facilitando procesos, los cuales ha informado mediante comunicados de prensa. Así mismo, mantiene actualizado sus trámites en el portal del Estado colombiano (PEC) y en el aplicativo del Departamento Administrativo de la Función Pública, SUIT 3.0., sin lo cual no es exigible un trámite a un ciudadano.

- **Contratación.** Todo contrato que celebren las entidades estatales, estará sujeto a la vigilancia y control ciudadano.

Las asociaciones cívicas, comunitarias, de profesionales, benéficas o de utilidad común, podrán denunciar ante las autoridades competentes las actuaciones, hechos u omisiones de los servidores públicos o de los particulares, que constituyan delitos, contravenciones o faltas en materia de contratación estatal. (Ley 80 de 1993. Estatuto general de la Contratación de la administración pública. Art. 66, de la participación comunitaria.

Igualmente, lo contenido en el Decreto 734 de 2012, con el cual se reglamenta el estatuto general de contratación de la administración pública).

La DIAN viene publicando de manera oportuna y adecuada en su página Web las distintas novedades en términos de la contratación

<http://www.dian.gov.co/contenidos/contratacion/compras.html>.

- **Anticorrupción.** La Ley 1474 de 2011, Art. 64. Sobre las funciones de la Comisión Nacional para la Moralización, señala entre otras: Promover el ejercicio consciente y responsable de la participación ciudadana y del control social sobre la gestión pública. La participación en estos términos en el caso de la DIAN, se manifiesta a través de los mecanismos que se disponen para la presentación de denuncias: Servicio en línea PQSR y denuncias, atención telefónica y correspondencia física.

<http://muisca.dian.gov.co/WebSolicitudesexternas/DefMenuSolicitudNS.faces>.

Igualmente, en desarrollo del Plan Anticorrupción, la DIAN adopta como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2*". (Metodología acordada por el Decreto 124 de enero de 2016, reglamentario de la Ley 1474 de 2011). La DIAN adelanta las acciones respectivas del plan y de la estrategia anticorrupción.

http://www.dian.gov.co/dian/12sobred.nsf/pages/Plan_Institucional

- **Rendición de Cuentas.** La Ley 1474 de 2011 (anticorrupción), Art. 78, como parte de la democratización de la administración pública y en el Documento CONPES 3654 de 2010, señalan la obligatoriedad de todos los organismos de la administración pública de desarrollar su gestión conforme a los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. La DIAN adopta la metodología establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2*", en lo correspondiente al componente de rendición de cuentas ha venido cumpliendo con este mandato y como prueba de ello en los distintos foros de participación ha expuesto su gestión anual; igualmente, en su página Web existe un espacio para la consulta respectiva.

Otro espacio vital que ha utilizado la entidad desde el año 2010 para interactuar con la ciudadanía son los Comités Seccionales de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria Ordinarios que se desarrollan en las Direcciones Seccionales en virtud con lo establecido en las Resoluciones Internas 8296 de 2009 y 2827 de 2011. En dichos Comités los participantes seccionados por el Consejo

Gremial Nacional pueden proponer que se

estudien asuntos como: posibles actuaciones u omisiones que causen menoscabo a la economía de la región y que tengan relación con el régimen tributario, aduanero y/o cambiario; acciones orientadas a facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias; programas de difusión y capacitación en la región, que permitan a la ciudadanía interiorizar los compromisos con la DIAN, en materia tributaria, aduanera y cambiaria; entre otras. Sin embargo, allí no se pueden discutir temas de carácter específico que tengan relación con las investigaciones que se adelanten en cada Dirección Seccional.

[http://www.dian.gov.co/dian/14cifrasgestion.nsf/pages/Rendicion de Cuentas a la ciudadanía 2015?opendocument](http://www.dian.gov.co/dian/14cifrasgestion.nsf/pages/Rendicion%20de%20Cuentas%20a%20la%20ciudadania%202015?opendocument)

- Participación Ciudadana en la Planeación. Durante el proceso de discusión de los planes de desarrollo, las autoridades de planeación velarán porque se hagan efectivos los procedimientos de participación ciudadana (Ley 152 de 1994, por la cual se establece la Ley orgánica del plan de desarrollo). La Ley anticorrupción determina que todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública (Ley 1474 de 2011, Artículo 78); mediante la publicación de los planes la DIAN promueve la participación de la comunidad.
[http://www.dian.gov.co/dian/12sobred.nsf/pages/Plan Institucional](http://www.dian.gov.co/dian/12sobred.nsf/pages/Plan%20Institucional)

- Derecho a Ambiente Sano. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.

Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines. (CPC. Art. 79).

Se desarrolla mediante la Ley 1549 de 2012, fortalece la institucionalización de la política nacional de educación ambiental y su incorporación efectiva en el desarrollo territorial, mediante Art. 2o. acceso a la educación ambiental. Art. 3o. Objeto. La ley está orientada a fortalecer la institucionalización de la Política Nacional de Educación Ambiental y el Art. 4o. responsabilidades de las entidades nacionales, departamentales, distritales y municipales. Corresponde al Ministerio de Educación, Ministerio de Ambiente y demás Ministerios asociados al desarrollo de la Política, así como a los departamentos, distritos, municipios, Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, y otros entes autónomos con competencias y responsabilidades en el tema, incluir dentro de los Planes de Desarrollo e incorporar en sus presupuestos anuales, las partidas necesarias para la ejecución de planes, programas, proyectos y acciones, encaminados al fortalecimiento de la institucionalización de la Política Nacional de Educación Ambiental.

En este sentido, la DIAN ha venido consolidando desde hace varios años el Programa Integral de Gestión Ambiental. (Resolución 14234 de 2009) y dentro de las políticas de buen gobierno se encuentran las de responsabilidad social y a su vez las de medio ambiente. Pueden verse los siguientes vínculos:

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

Subdirección de Gestión de **Análisis Operacional**

Cra. 8 N° 6C-38 piso 6° PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

www.dian.gov.co

[http://www.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/Codigo de Buen Gobierno?OpenDocument](http://www.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/Codigo%20de%20Buen%20Gobierno?OpenDocument)
http://www.dian.gov.co/descargas/sobredian/SistemaGestionAmbiental/menu_microstio_SGA.swf

2. Mecanismos legales de Participación Ciudadana

A continuación, se describen los mecanismos de participación ciudadana a los cuales pueden acudir los ciudadanos clientes de la entidad y cuyas respuestas se deben brindar en los términos y condiciones legales establecidas, tal como ocurre con las veedurías ciudadanas, las acciones populares, la acción de tutela, los derechos de petición y demás mecanismos de participación.

- **Veedurías Ciudadanas.** Ley 850 de 2003, reglamenta las veedurías ciudadanas. Art.10. definición: Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

Dicha vigilancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Política y el artículo 100 de la Ley 134 de 1994, se ejercerá en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que, en forma total o parcial, se empleen.

- **Acciones Populares.** La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella... (CPC. Art. 88). Se desarrolla en la Ley 472 de 1998. El Art 2o. define las Acciones Populares como los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos. Las acciones populares se ejercen para evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, la vulneración o agravio sobre los derechos e intereses colectivos, o restituir las cosas a su estado anterior cuando fuere posible.
- **Acción de Tutela.** Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública (CPC. Art. 86). Este artículo es reglamentado mediante los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000.
- **Derechos de Petición.** El derecho que tiene toda persona a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés

general o particular y obtener pronta resolución (CPC. Art. 23), se facilita en la DIAN mediante el servicio en línea PQSR y denuncias, en donde se orienta a las personas a la hora de presentar quejas, reclamos, sugerencias, peticiones o felicitaciones: http://www.dian.gov.co/contenidos/servicios/quejas_y_soluciones.html

En el momento existe un proyecto de Resolución DGJ y AC que cumple con el Estatuto Anticorrupción, artículo 73, Ventanilla Única de Correspondencia y Número único de Registro de documentos, unificación de canales de entrada de los derechos de petición.

- **Otros mecanismos de Participación Ciudadana.** (CPC. Art. 103): El voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. Incluye además que "El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía, con el fin de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezca". Se reglamenta con la Ley 134/94 sobre Mecanismos de Participación Ciudadana: Art. 99. De la participación administrativa como derecho de las personas. La participación en la gestión administrativa se ejercerá por los particulares y por las organizaciones civiles en los términos de la Constitución, y de aquellos que se señalen mediante la ley.

¹ En el Anexo 1 se pueden consultar los conceptos y marco legal, así como los mecanismos legales de la participación ciudadana.