

100202204-1206

Bogotá, 23 de diciembre de 2013

Doctor  
**JUAN RICARDO ORTEGA LÓPEZ**  
Director General de Impuestos y Aduanas Nacionales  
Despacho

Asunto: Evaluación riesgos rendición de cuenta 2013.

Cordial saludo, doctor Ortega.

En desarrollo del programa anual de auditoría, esta Oficina ha realizado evaluación de riesgos al ejercicio de rendición de cuentas de la entidad, el cual culminó en el mes de noviembre de 2013 con la audiencia pública.

El resultado de dicha evaluación se anexa al presente oficio como informe gerencial.

Atentamente,

**BLANCA DEL SOCORRO MURGUEITIO RESTREPO**  
Jefe Oficina de Control Interno

C.C.: Doctores Christian Rafael Jaramillo Herrera, Director de Gestión Organizacional y Natasha Avendaño García, Subdirectora de Gestión de Análisis Operacional.

GHML/amvm

 <b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b> 	
CÓDIGO	<b>ANEXO 7</b>
NOMBRE DE LA EVALUACIÓN	<b>INFORME GERENCIAL DE EVALUACIÓN</b>
PROCESOS EVALUADOS	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE RIESGOS EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS
ÁREA QUE EVALÚA	INTELIGENCIA CORPORATIVA
ÁREAS O DEPENDENCIAS EVALUADAS	OFICINA DE CONTROL INTERNO
FECHA DE LA EVALUACIÓN	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ANÁLISIS OPERACIONAL- OFICINA DE COMUNICACIONES
	DESDE   26/11/2013   HASTA   10/12/2013

### OBJETIVOS

1. Evaluar la rendición de cuentas de la entidad en el año 2013 e identificar riesgos asociados a su implementación autónoma.
2. Determinar oportunidades de mejora que contribuyan a hacer más efectivos los mecanismos de rendición y control ciudadano.

### ASPECTOS GENERALES

A partir del año 2013, corresponde a la DIAN, de manera autónoma, adelantar su proceso de rendición de cuentas, apartándose en tal sentido de los ejercicios anteriores, en los cuales su participación se supeditaba a los lineamientos dados por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El ejercicio de rendición de cuentas se configura a partir de tres componentes esenciales: informar, explicar/argumentar y retroalimentar.

1. Informar, soporta el ejercicio permanente de brindar información sobre la gestión realizada y contribuye, de manera decidida, a fortalecer el principio de transparencia. Esta información cubre el ciclo de la gestión institucional desde la planeación hasta la ejecución.
2. Explicar/argumentar, tiene como finalidad fomentar espacios de diálogo. Se relaciona de manera directa con los espacios institucionales de participación y diálogo, en los que la entidad da explicaciones respecto de los diagnósticos, interpretaciones, acciones y criterios utilizados para la toma de decisiones.
3. Retroalimentar, tiene como propósito analizar los resultados de los otros dos componentes (informar, explicar/argumentar), con el fin de establecer acciones de mejora.

El Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, establece dentro de sus objetivos, relativos al Control de Información:

“...d) *Garantizar el suministro de información veraz y oportuna para el proceso de rendición de cuentas públicas*”.

La norma NTCGP1000, establece en su numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos: “... *Los métodos de seguimiento y medición deben facilitar el seguimiento por parte de los clientes y las partes interesadas, y los resultados pertinentes deben estar disponibles y ser difundidos de manera permanente en las páginas electrónicas, cuando se cuente con ellas u otros medios con los que se cuente*”.

El Decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012, mediante el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, establece en su artículo 3°, relativo a las políticas de desarrollo administrativo: “...b) *Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.*”

**ASPECTOS A MEJORAR**

**RIESGOS IDENTIFICADOS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Y ACCIONES RECOMENDADAS PARA SU GESTIÓN**

<b>RIESGOS IDENTIFICADOS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA RECOMENDADAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Divulgación de información institucional, de manera no intencional, sin el lleno de los requisitos de oportunidad, confiabilidad, comprensibilidad, suficiencia, comparabilidad y auditabilidad.</li> <li>2. Afectación de los principios de transparencia y confianza institucional.</li> <li>3. Dificultad para realizar el control social a la gestión por parte de la ciudadanía.</li> <li>4. Debilitamiento de espacios para la creación de cultura de la contribución.</li> <li>5. Detrimento en la capacidad ciudadana para interrogar de manera responsable, informada y cualificada.</li> <li>6. Desatención de la idea de rendición de cuentas como ejercicio sistemático, permanente y sectorizado según la caracterización de clientes.</li> <li>7. Carencia de interés de la ciudadanía en los asuntos públicos.</li> <li>8. Enfoque de reporte de gestión basado en cumplimiento y no en resultados.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Considerar la conveniencia de aplicar el estándar de aseguramiento AA1000, aseguramiento, principios y partes interesadas.</li> <li>b. Considerar la conveniencia de aplicar el estándar del Global Reporting Initiative.</li> <li>c. Configurar un sistema de contabilidad de gestión que ayude a perfeccionar el control estratégico, mediante la generación de indicadores básicos de gestión y complementarios, que sean además de material de consulta para entrega de información, fuente útil en procesos de análisis y toma de decisiones.</li> <li>d. Revisión permanente de la información publicada en la página web de la entidad, para asegurar su actualización y consistencia en fechas de corte.</li> <li>e. Realizar la audiencia de rendición de cuentas anual en los tres primeros meses del año siguiente, de tal forma que se cuente con información completa, confiable y definitiva.</li> <li>f. Procurar que las fechas de corte correspondan al ejercicio fiscal anual del año inmediatamente anterior, pues esto permite una mejor lectura y comprensión de las cifras, facilita su comparación con otros periodos y con otros reportes regulares de gestión, de tal forma que se facilite el control social y la retroalimentación.</li> </ol>

**RIESGOS IDENTIFICADOS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Y ACCIONES RECOMENDADAS PARA SU GESTIÓN**

<b>RIESGOS IDENTIFICADOS POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>ACCIONES DE MEJORA RECOMENDADAS</b>
9. Deterioro en la comunicación permanente (iterativa) y de doble vía (interactiva) entre los gerentes públicos y la ciudadanía. 10. Afectación del derecho a recibir información, explicaciones y justificaciones sobre la gestión pública. 11. Debilidad en la oportunidad de evaluar, corregir y ajustar políticas y proyectos institucionales de acuerdo con las opiniones y el diálogo directo con la población.	g. Segmentar el público objetivo (caracterización de clientes), de tal forma que se estructuren ejercicios sistemáticos de interacción, en función de sus intereses y niveles de especialización en el conocimiento de los temas institucionales. h. Realizar ejercicios de audiencias públicas con periodicidad y contenidos acordes a los públicos objetivo. i. Evaluar de manera sistemática los informes y espacios de interacción con los grupos de interés, a fin de perfeccionar la rendición de cuentas. j. Utilizar técnicas de visualización de datos, mediante la representación de la información en formato pictórico o gráfico. k. Apropiar por parte del gobierno corporativo la necesidad de rendir y ser objeto de petición de cuentas. l. Crear cultura de rendición como un diálogo permanente y creativo que potencie el desarrollo institucional y la sostenibilidad de la gestión.

## CONCLUSIONES

Se destaca que la rendición de cuentas por parte de la DIAN se lleva a cabo de manera sistemática, pues se ha venido publicando mensualmente la información sobre indicadores de gestión misional, presupuesto y contratación, con lo cual se soporta el ejercicio permanente de brindar información sobre la gestión realizada y se contribuye, de manera decidida, a fortalecer el principio de transparencia. Esta información cubre el ciclo de la gestión institucional desde la planeación hasta la ejecución.

De manera complementaria, la información que debe ser publicada por la entidad en su página web se encuentra en un alto porcentaje conforme a los lineamientos de la metodología integrada de planeación. Sin embargo, se resalta la ausencia de información relativa a: informes de empalme, informe de archivo, derechos de ciudadanos y medios para garantizarlos, perfiles de funcionarios principales, acuerdos de gestión y programa de gestión documental.

Si bien la entidad divulga información sobre su gestión y otros aspectos de interés, la audiencia requiere de un informe de rendición de cuentas que debe sintetizar en un solo cuerpo la gestión realizada en un periodo de tiempo y el cual se encuentra publicado en la página web. Sin embargo, éste se ha estructurado de forma que no facilita su comprensión por parte de la ciudadanía general y no favorece un adecuado ejercicio de control social y de retroalimentación.

En lo referente a explicar/argumentar se cuenta con tres espacios fundamentales: La Comisión Nacional Mixta de Gestión, como órgano asesor de orden nacional, en lo relacionado con la facilitación del cumplimiento de las obligaciones tributarias y de las operaciones aduaneras y cambiarias, así como en la prevención y represión de las infracciones a los regímenes tributario, aduanero y cambiario; los Comités Seccionales de Gestión, cuyo objeto es el de orientar, asesorar y proponer criterios de carácter técnico que se requieran para el desarrollo de una gestión pública transparente, y el logro de la misión institucional en el ejercicio de las funciones tributarias, aduaneras y cambiarias; y la Audiencia Pública.

Respecto de la audiencia se observa que la entidad ha estructurado un plan de trabajo adecuado y acorde a los lineamientos dados por las instancias y autoridades sobre el tema y se vienen cumpliendo de manera adecuada. Sobre este aspecto vale la pena destacar el acompañamiento que realiza el Ministerio de Tecnologías de Información al cumplimiento de los mecanismos de participación ciudadana, contenidos en el Modelo Integrado de Planeación.

Las acciones para la realización de la audiencia iniciaron en el mes de septiembre y ésta se hizo en la última semana de noviembre, bajo la modalidad virtual, la cual, prescindió de la necesaria proximidad física entre los interlocutores y con ello la obligatoria interacción e intervención que se encuentra influida por mecanismos de intermediación remotos y digitales.

Pese a los esfuerzos realizados el nivel de participación fue nulo, con lo que se afecta un objetivo esencial en la audiencia, como es el de asegurar y fomentar la participación sin distanciamientos en tiempo y espacio.

El último componente, retroalimentar, cuya finalidad es la de analizar los resultados de los otros dos componentes (informar, explicar/argumentar), con el fin de establecer acciones de mejora, no muestra acciones concretas en tal sentido.

## **RECOMENDACIONES**

Es necesario que la entidad garantice la sostenibilidad en los esfuerzos alcanzados en materia de actualización de la información, pues se denota pérdida de este esfuerzo, en la información general de la página web.

Especial mención merece la versión en inglés de la página web, pues presenta un nivel de desactualización y no cumple los lineamientos mínimos dados por gobierno en línea.

En relación con el informe soporte para la rendición de cuenta y audiencia pública, se debe:

- Utilizar una redacción sencilla y acorde con las características sociolingüísticas de la población (estilo de escritura claro, frases cortas, palabras precisas, expresiones gramaticalmente correctas).
- Brevedad y síntesis de aspectos clave de la gestión (evitar repeticiones y rodeos).
- Que sea comprensible por los diferentes actores para que la ciudadanía pueda contar con mayores elementos de juicio para realizar aportes más calificados en desarrollo del proceso de rendición de cuentas.
- Que sea ilustrativo y pedagógico (mapas, gráficos, fotos, planos, infografías, matrices, todos debidamente explicados y relacionados con el texto).
- Tomar en cuenta las demandas de información de la ciudadanía, temas nuevos y relevantes (consulta previa sobre temas de interés).
- Descripción de hechos y análisis e interpretación, desde el punto de vista de la entidad.
- Estandarizar fechas y periodos de reporte de información, unidades de medición físicas y monetarias.
- Realizar consultas a la ciudadanía sobre la estructura del informe, para perfeccionar el mismo e incrementar su valor como mecanismo de generación de nexos e interacción con las partes interesadas.

Frente a la audiencia, un aspecto a resaltar para su corrección, es el relacionado con la consulta a la ciudadanía para responder a inquietudes concretas de ésta, el cual no se surtió de manera adecuada y representa un vacío en la idea de legitimar y fortalecer el ejercicio de la rendición de cuentas.

Es necesario además, segmentar el público objetivo (caracterización de clientes), de tal forma que se estructuren ejercicios sistemáticos de interacción, en función de sus intereses y niveles de especialización en el conocimiento de los temas institucionales. Algunos criterios sugeridos son:

- **Por autoridad:** grupos que tienen capacidad de influencia en la entidad para alcanzar sus metas, mediante acciones que puedan impulsar o impedir su desempeño. Presidencia, ministerios, órganos de control, entidades del sector, veedurías ciudadanas.
- **Por relaciones:** grupos con las cuales interactúa la entidad y de los que depende en su gestión misional. Contribuyentes, usuarios.

- **Por dependencia:** Se trata de las personas que dependen de la entidad. Empleados públicos, supernumerarios, contratistas, proveedores.
- **Por representación:** Grupos que a través de estructuras representan a otras personas o intereses. Organizaciones gremiales, organizaciones no gubernamentales, asociaciones, sindicatos, fondos de empleados.
- **Por interés:** Grupos generales de la población que requieren estar informados. Universidades, empleados, amas de casa, profesionales independientes.

En un contexto de ciudadanía digital se requiere mantener y fortalecer los espacios ya creados como buzones, chats y foros, de tal suerte que sea un ejercicio permanente y sistemático de diálogo, retroalimentación y mejora de la información suministrada por la entidad, su análisis, explicación y justificación.

Este mecanismo permite fortalecer la idea central de que los ejercicios de rendición de cuentas se corresponden con la responsabilidad de los empleados públicos frente a la ciudadanía y la sociedad y no sólo ante sus superiores u organismos de control, consolidando así los principios de autocontrol y de enfoque al cliente.

NOMBRE(S) EVALUADOR(ES)

Guillermo Hernán Martínez Lozano. Fecha: 19/12/2013