

**Contribuir es construir
una Colombia con equidad.**



DIAN[®]

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Agosto 2013 - 2014

Contenido

1	<u>NUESTRO DESEMPEÑO - GESTIÓN MISIONAL</u>	9
1.1	OBJETO SOCIAL	9
1.2	PRINCIPALES AVANCES Y LOGROS DE LOS ASPECTOS MISIONALES	9
1.2.1	RECAUDO	9
1.2.2	SERVICIO	13
1.2.3	CONTROL	18
1.2.3.1	Gestión efectiva de Fiscalización por Plan de Choque contra la Evasión	18
1.2.3.2	En Materia Aduanera:	23
1.3	RETOS PARA 2014	25
1.4	RETOS PARA 2015 – SERVICIO AL CIUDADANO CLIENTE	31
2	<u>INFORMACIÓN TIPO ADMINISTRATIVO</u>	35
2.1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	35
2.2	PLAN ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	38
2.3	NUESTRAS METAS Y EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO	40
2.3.1	METAS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO QUE DEBE EJECUTAR LA ENTIDAD Y LA POBLACIÓN BENEFICIARIA	40
2.3.2	MAPA ESTRATÉGICO DIAN 2010-2014	44
2.3.2.1	AVANCES Y RESULTADOS EN EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2010-2014	47
2.3.2.1.1	El Modelo Integrado de Planeación y Gestión	50
2.3.2.1.2	Plan de Desarrollo Administrativo Sector Hacienda	52
2.3.2.1.3	Impacto de los servicios realizados por la Entidad frente a las necesidades de la ciudadanía en términos de cobertura y satisfacción	57
2.4	NUESTRO RECURSO HUMANO	94
2.4.1	CONVOCATORIA 128 DE 2009	94
2.4.2	PLANTA DE PERSONAL DE LA ENTIDAD	98
2.4.2.1.1	VINCULACIÓN Y EVALUACIÓN MERITOCRÁTICA DE GERENTES PÚBLICOS	101
2.4.2.1.2	Actividades de Capacitación y Formación	103
2.4.3	INFORMACIÓN DE CONTRATACIÓN	104
2.4.3.1	ACCIONES PARA GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA EN LA CONTRATACION	105
2.4.3.2	DIFICULTADES EN LA CONTRATACIÓN:	107

3 NUESTRA GESTIÓN..... 110

3.1 AVANCES Y LOGROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, RIESGOS Y CONTROL INTERNO (SGCCI) 110

3.2 PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO INSTITUCIONAL. 116

3.2.1 "EFICIENCIA ADMINISTRATIVA", SUB CATEGORÍA NO 1.4.1 "IMPLEMENTAR, CERTIFICAR O MANTENER EL MODELO DE GESTIÓN AMBIENTAL." 117

3.2.2 "EFICIENCIA ADMINISTRATIVA", SUB CATEGORÍA NO 1.4.2 "IMPLEMENTAR Y/O FORTALECER EL MODELO DE GESTIÓN INTEGRADO".- 117

3.2.3 "EFICIENCIA ADMINISTRATIVA", SUB CATEGORÍA NO 1.4.3 "FORTALECER Y MANTENER LA POLÍTICA DE GEL AL INTERIOR DE LAS ENTIDADES" 119

3.2.4 "EFICIENCIA ADMINISTRATIVA", SUB CATEGORÍA NO 1.4.5 "ORIENTAR ESFUERZOS INSTITUCIONALES EN LA MODERNIZACIÓN DE LA ENTIDADES DEL SECTOR HACIENDA".- 124

3.2.5 TRÁMITES..... 125

3.3 SERVICIO AL CIUDADANO..... 127

3.3.1 QUEJAS Y PETICIONES FRECUENTES POR ÁREAS O SERVICIOS INSTITUCIONALES..... 127

3.3.1.1 PETICIONES DE INTERÉS GENERAL: 127

3.3.1.2 SERVICIOS FRENTE A LOS CUALES HAY MAYOR DEMANDA O QUEJA..... 129

3.3.1.3 PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO POR SERVICIO O PROCESO DE LA ENTIDAD. 131

3.3.1.4 CONSULTA POR TEMAS A TRAVÉS DE LOS CANALES TELEFÓNICO Y VIRTUAL 133

3.4 TRANSPARENCIA..... 135

3.4.1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 135

3.4.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO 136

3.4.2.1 ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES..... 136

3.4.2.2 ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS..... 137

3.4.2.3 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 138

3.4.2.4 LO QUE FALTA POR EJECUTAR 139

3.4.3 FACTOR VISIBILIDAD: 141

3.4.3.1 Estructura salarial..... 141

3.4.4 FACTOR INSTITUCIONALIDAD 142

3.4.4.1 Contratación..... 142

3.4.4.2 Publicación plan de compras 144

3.4.4.3 Actualización de las declaraciones de bienes y rentas..... 144

3.4.4.4 Elaboración del Plan Anual de Vacantes 144

3.4.4.5 COMPONENTE COMUNICACIÓN EXTERNA 146

3.4.4.6 COMPONENTE COMUNICACIÓN INTERNA..... 155

3.4.4.7 Comunicación informativa 166

3.4.5 FACTOR SANCIÓN..... 174

3.5 ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.....	177
3.5.1 PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. 177	
3.5.2 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO	178
<u>4 INFORMACIÓN FINANCIERA.....</u>	<u>189</u>
4.1 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	189
4.2 COMPORTAMIENTO APROPIACIONES	190
4.3 COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS	191
4.4 COMPORTAMIENTO DE LOS GASTOS	193
4.4.1 GASTOS 2013.....	193
4.4.2 REZAGO PRESUPUESTAL (RESERVA Y CUENTAS POR PAGAR 2013)	193
4.4.3 GASTOS 2014.....	194
4.5 INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA.....	196
<u>5 ANEXOS</u>	<u>198</u>
5.1 CAPACITACIONES 2013	198
5.2 CAPACITACIONES 2014	201

Índice de tablas

Tabla 1: Comportamiento mensualizado del recaudo	12
Tabla 2 : Cumplimiento meta de recaudo bruto por tipo de impuesto	13
Tabla 3 : Comportamiento de los inscritos en el RUT	15
Tabla 4 : Funcionarios capacitados en protocolos de atención al ciudadano	17
Tabla 5 : Participación por tipo de acto administrativo	19
Tabla 6 : Resultado de indicadores SISMEG	42
Tabla 7 : Consolidado de resultados reporte de avances de la gestión	52
Tabla 8 : Resumen de cumplimiento plan de desarrollo administrativo sector hacienda	53
Tabla 9 : Actividades cumplidas plan de desarrollo administrativo sector hacienda - DIAN	53

Tabla 10 : Actividades incumplidas plan de desarrollo administrativo sector hacienda - DIAN	56
Tabla 11 : CONSOLIDADO ESTRATEGIA RENTA AÑO GRAVABLE 2013 ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS	58
Tabla 12: Resumen de trámites efectuados en la Feria de trámites y servicios 2014	59
Tabla 13 : Jornadas Especiales de Atención los días sábados, Campaña Renta Naturales Consolidado Nacional.....	60
Tabla 14 : Cantidad de ciudadanos atendidos en Stand de orientación	62
Tabla 15 : Resumen de trámites atendidos en la MEGAFERIA.....	64
Tabla 16 : Cantidad y clasificación de las personas encuestadas en la MEGAFERIA	65
Tabla 17 : Resultados de la encuesta efectuada en la MEGAFERIA	66
Tabla 18 : Participantes en MEGAKIDS.....	68
Tabla 19: Resultados encuesta telefónica 2013 - 2014.....	72
Tabla 20 : Resultados de encuesta telefónica 2013 - 2014	74
Tabla 21 : Resultados encuesta de satisfacción de servicio presencial.....	75
Tabla 22 : Gestión de puntos móviles 2013	86
Tabla 23 : Gestión puntos móviles 2014	87
Tabla 24 : Llamadas atendidas por el canal telefónico 2013 - 2014	87
Tabla 25 : Clientes atendidos en el punto de contacto 2013 - 2014.....	89
Tabla 26 : Gestión a través del canal virtual	90
Tabla 27 : Comparativo agendamiento 2013 - 2014.....	92
Tabla 28: NOMBRAMIENTOS Y POSESIONES PLANTA PERMANENTE - CONVOCATORIA 128 DE 2009	95
Tabla 29 : Nombramientos y posesiones planta permanente - convocatoria 128 de 2009.....	95
Tabla 30 : Novedades - Convocatoria 128 De 2009	95
Tabla 31 : Autorización Uso de Listas (Planta Global) - Convocatoria 128 De 2009.....	96

Tabla 32 : Novedades - Autorización Uso de Listas (Planta Global) - Convocatoria 128 de 2009	97
Tabla 33 : Resumen de provisión de empleos 2013 - 2014.....	97
Tabla 34 : Composición de la planta de personal por sexo y nivel jerárquico	99
Tabla 35 : Composición de la planta por tipo de nombramiento.....	100
Tabla 36 : Composición de la planta por edades.....	100
Tabla 37 : Composición de la planta de personal por tiempo de servicio.....	101
Tabla 38 : CANTIDAD DE CONTRATOS POR CLASE DE CONTRATO 1° de Agosto de 2013 al 31 de Agosto a 2014	104
Tabla 39 : VALOR DE CONTRATOS POR CLASE DE CONTRATO 1° de Agosto de 2013 al 31 de Agosto de 2014	104
Tabla 40 . Matriz resumen de la Implementación del manual GEL 3.1.....	120
Tabla 41: Comportamiento de los trámites realizados asociados a la información del RUT:	126
Tabla 42: Clasificación Peticiones Septiembre 2013 – Agosto 2014	127
Tabla 43 : Quejas por Atención al Ciudadano – Cliente Septiembre de 2013 a Agosto de 2014	129
Tabla 44: Reclamos por Atención a los Ciudadanos – Clientes Septiembre de 2013 a Agosto de 2014	129
Tabla 45: Ciudadanos - Clientes Inconformes por el Servicio Septiembre de 2013 a Agosto de 2014	130
Tabla 46 : 3.3.1.4 CONSULTA POR TEMAS A TRAVÉS DE LOS CANALES TELEFÓNICO Y VIRTUAL	133
Tabla 47: Nivel de cumplimiento Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano DIAN 2014.....	140
Tabla 48 : Actividades cumplidas Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano DIAN 2014	140
Tabla 49 : Escala salarial DIAN 2014.....	141
Tabla 50: Funcionarios Dian por Área	142
Tabla 51 : CANTIDAD DE CONTRATOS POR CLASE DE CONTRATO 1° de Agosto de 2013 al 31 de Agosto a 2014	142

Tabla 52 : VALOR DE CONTRATOS POR CLASE DE CONTRATO 1° de Agosto de 2013 al 31 de Agosto de 2014	143
Tabla 53: CANTIDAD Y VALOR DE CONTRATOS POR CLASE DE PROCESO DE SELECCIÓN 1° de Agosto de 2013 al 31 de Agosto de 2014	143
Tabla 54 : Plan de compras 2013	144
Tabla 55: Relación de vacantes definitivas.....	144
Tabla 56 : Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República	177
Tabla 57: Nivel de madurez del MECI.....	178
Tabla 58: Histórico de ejecución presupuestal Gastos de Funcionamiento 2003-2014	189
Tabla 59: Histórico ejecución de los Gastos de Inversión Dian 2003 – 2014	189
Tabla 60: Comparación de la Asignación Presupuestal 2013 VS. 2014	191
Tabla 61: Comportamiento del presupuesto de ingresos	192
Tabla 62: Ejecución funcionamiento e inversión 2013.....	193
Tabla 63: Ejecución reserva presupuestal 2013	194
Tabla 64: Ejecución Funcionamiento e Inversión - Enero Agosto de 2014	194
Tabla 65: Ejecución reserva presupuestal. Enero - Agosto de 2014	195

Índice de gráficos

Grafico 1 : Composición del recaudo	11
Grafico 2 : Cumplimiento de metas agosto 2013 - julio 2014	12
Grafico 3 : Comportamiento de inscritos en el RUT 2004 - 2014.....	15
Grafico 4 : Gestión efectiva fiscalización tributaria.....	19
Grafico 5 : Comportamiento de las aprehensiones productos sensibles	24
Grafico 6: Cantidad de ciudadanos atendidos en Stand de orientación	63
Grafico 7: Trámites y Servicios MEGAFERIA.....	64

Grafico 8 : Distribución de Trámites en MEGAFERIA	65
Grafico 9 : Cantidad y clasificación de las personas encuestadas en la MEGAFERIA	66
Grafico 10: Resultados de la encuesta efectuada en la MEGAFERIA	67
Grafico 11 : Participantes en MEGAKIDS.....	68
Grafico 12: Clasificación de personas encuestadas.....	75
Grafico 13: Resultados encuesta de satisfacción de servicio presencial.....	76
Grafico 14: Comparativo Canal Virtual 2009 - 2014.....	91
Grafico 15 : Comparativo anualizado de eficacia y abandono en canal virtual.....	91
Grafico 16 : Comparativo mensualizado servicio de agendamiento. 2013 - 2014.....	93
Grafico 17: Clasificación Peticiones Septiembre 2013 – Agosto 2014	128
Grafico 18 ; Reclamos por Atención a los Ciudadanos – Clientes Septiembre de 2013 a Agosto de 2014	130

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 : Organigrama DIAN.....	36
Ilustración 2: Aviso publicado en la web invitando a la MEGAFERIA	62

Presentación

La rendición de cuentas como mecanismo de participación cobijada por la Ley 489 de 1998, los Decretos 3622 de 2005 y 2541 de 2012, el documento CONPES 3654 de 2010, la Circular 002 de 2010 de la Contraloría General de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública y el nuevo Manual Único de Rendición de Cuentas 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, como un valioso insumo para ajustar proyectos y planes de acción de la Entidad.

Dentro de esta política, la DIAN presenta a la ciudadanía la rendición de cuentas de la Gestión Misional agosto 2013 – agosto 2014 contemplando el aporte que hace la organización al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo; los avances y resultados del plan institucional; la inversión y presupuesto asociado a las metas misionales; el impacto de los servicios y productos que se ofrecen a la ciudadanía; y los retos para el año 2014.

Igualmente, se presenta la gestión administrativa relacionada con la planta de personal, el proceso de contratación, el desarrollo del sistema de gestión de calidad y control interno, así como los planes de mejoramiento. Por último, se presenta la rendición de cuentas financieras con la ejecución presupuestal.

1 NUESTRO DESEMPEÑO - GESTIÓN MISIONAL

1.1 OBJETO SOCIAL

“La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad”¹.

1.2 PRINCIPALES AVANCES Y LOGROS DE LOS ASPECTOS MISIONALES

De acuerdo con su objeto social la DIAN tiene tres misiones fundamentales: Recaudo, Servicio y Control. A continuación, se presentan las cifras que reflejan el grado de avance de los objetivos misionales.

1.2.1 RECAUDO

En este contexto, es importante señalar que a partir del primer día de 2013 tenemos una nueva estructura tributaria cuyo objetivo es lograr un sistema tributario más progresivo. Con la aplicación de la Ley 1607 de 2012 se afectaron algunos impuestos como el impuesto de renta, tanto para las personas naturales como para las personas jurídicas, y el IVA; además se creó el Impuesto al Consumo, el CREE (Impuesto Sobre la Renta para la Equidad) y el Impuesto Nacional a la Gasolina y al ACPM.

De acuerdo con el Informe Estadísticas Gerenciales con corte al 24 de septiembre de 2014, en el periodo agosto 2013 - julio 2014 los ingresos tributarios administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales ascienden a \$110.955.546 millones; la meta se cumple en 97,2%, lo cual representa un faltante de \$3.231.151 millones. Los impuestos internos representan el 84,5% del recaudo total, con un monto de \$93.710.511 millones

Durante el periodo de estudio por impuesto de renta (cuotas) los ingresos suman \$11.837.085 millones, recaudo inferior a lo esperado en \$2.859.720 millones, lo que se traduce en un cumplimiento de la meta del 80,5%. El recaudo por IVA interno (declaraciones) es de \$23.987.234 millones, es decir, se encuentra por encima de la meta

¹ Artículo 4° del Decreto 1071 de 1999

en un 1,4%, equivalente a \$338.779 millones. En cuanto al impuesto al patrimonio, incluidos los rezagos de los pagos por Seguridad Democrática, el recaudo acumulado durante el periodo analizado corresponde a \$4.404.457 millones, igual a un cumplimiento de las expectativas iniciales del 97,6%. A su vez, el GMF durante el periodo analizado aporta ingresos por \$6.123.597, superando las expectativas en \$281.763 millones, con un cumplimiento del 104,8%.

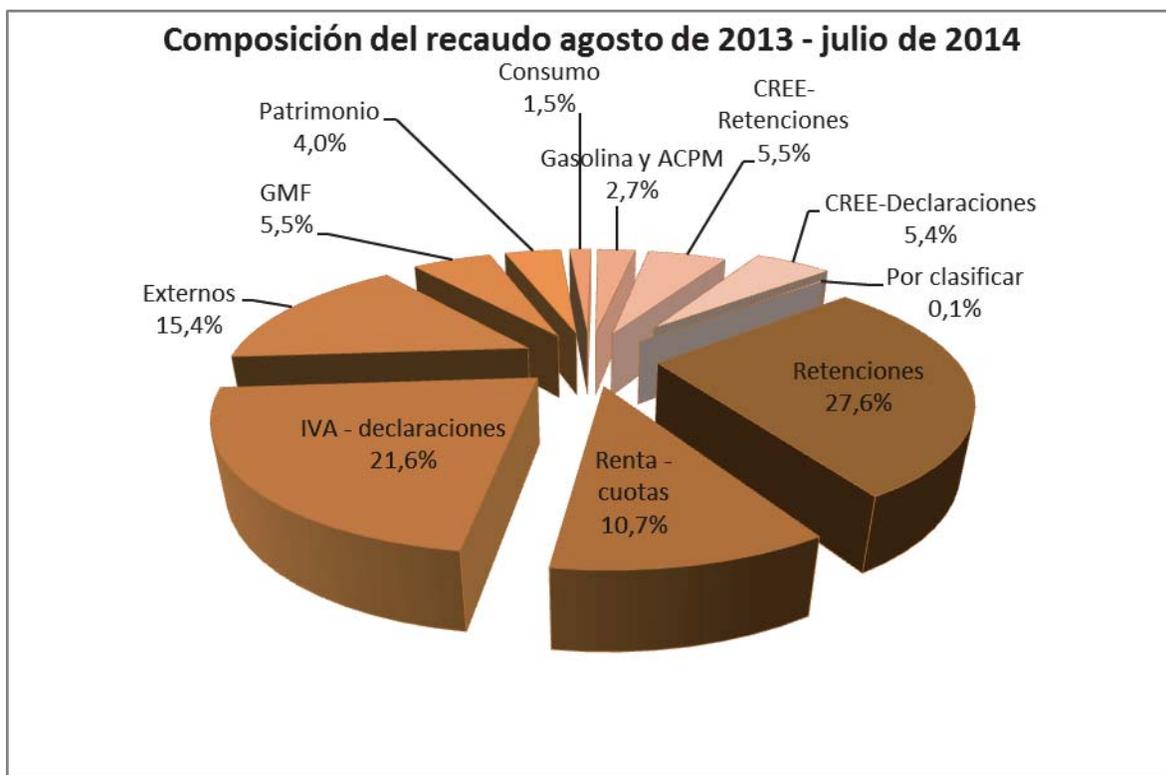
En el caso de la retención en la fuente los recaudos tuvieron un cumplimiento del 100,8%, es decir, superiores ingresos a los estimados por \$257.528 millones. En lo referente a los nuevos impuestos, encontramos que por concepto del Impuesto Nacional al Consumo se perciben ingresos por \$1.666.315 millones, alcanzando un cumplimiento de la meta del 121,8%, mientras que por concepto del Impuesto Nacional a la gasolina y al ACPM ingresaron \$2.965.440 millones, con menor recaudo frente a la meta por \$106.360 millones. Por su parte, el Impuesto sobre la Renta para la Equidad CREE, en su modalidad de retención en la fuente, aporta durante el periodo ingresos por \$6.126.081 millones, a la vez que por este mismo concepto, con las declaraciones se recaudaron en los meses de abril (presentación y pago primera cuota) y junio (pago segunda cuota) \$5.940.860 millones.

Por último, los ingresos tributarios de fuente externa ascienden a \$17.108.499 millones, sin embargo, son insuficientes para alcanzar la meta al situarse por debajo de la misma en \$224.585 millones, equivalentes a un cumplimiento del 98,7%.

En este orden de ideas encontramos que los ingresos de origen interno presentan un aumento del 11,5% frente al mismo periodo del año anterior, a la vez que, los ingresos de origen externo muestran un incremento del 4,9%.

En el siguiente gráfico se muestra la composición del recaudo:

Grafico 1 : Composición del recaudo



Por el lado de los de origen interno, se destaca el recaudo del nuevo impuesto al consumo, el cual es causado por la prestación o la venta al consumidor final, o la importación por parte del usuario final, de algunos bienes y servicios (servicio de telefonía móvil, de bares y restaurantes, vehículos, entre otros); también la implementación del CREE como el aporte con el que contribuyen las sociedades y personas jurídicas y asimiladas, contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y complementarios, en beneficio de los trabajadores, la generación de empleo y la inversión social; se destaca el efecto en la caja de los responsables del IVA al reducir la retención del 50% al 15% , efecto que aunque se dio por una sola vez alivia los flujos de dinero de los mencionados responsables. Finalmente, la reducción de la tarifa del impuesto de renta en 8 puntos porcentuales coloca al país cerca de los estándares en las tarifas de impuesto de los países de su competencia.

De otra parte, pese a no cumplir las expectativas para el periodo, el recaudo por arancel e IVA a las importaciones muestra un crecimiento del 4,9%, que se observa particularmente concentrado en el primer semestre de 2014, con un incremento de 10,0% frente al mismo periodo de 2013, al pasar de recaudar \$7.564.652 millones en 2013 a recaudar \$8.320.306

millones en 2014. Al respecto, las cifras de la DIAN demuestran que durante los primeros seis (6) meses de 2014, las compras externas del país presentaron un aumento de 6,1% con relación al mismo periodo de 2013, pasando de US\$28.830,3 millones CIF en 2013 a US\$30.592,6 millones CIF en 2014. Esto es efecto combinado del incremento en el valor de las importaciones en pesos y el comportamiento de las tarifas efectivas, arrojando un mayor recaudo dado el mayor peso en el monto de las importaciones.

La evolución mensual de la gestión de recaudo de la entidad se resume en la siguiente tabla:

Tabla 1: Comportamiento mensualizado del recaudo

Recaudo Bruto* Mensual Nacional agosto 2013 - julio 2014

Variables	Unidades	Estadísticas del año 2013				
		Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Total recaudo bruto	Millones de pesos	6.418.618	11.480.346	5.667.324	8.794.472	5.684.871

Variables	Unidades	Estadísticas del año 2014						
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Total recaudo bruto	Millones de pesos	11.916.375	8.586.896	8.230.053	12.431.087	11.505.036	11.222.524	9.017.944

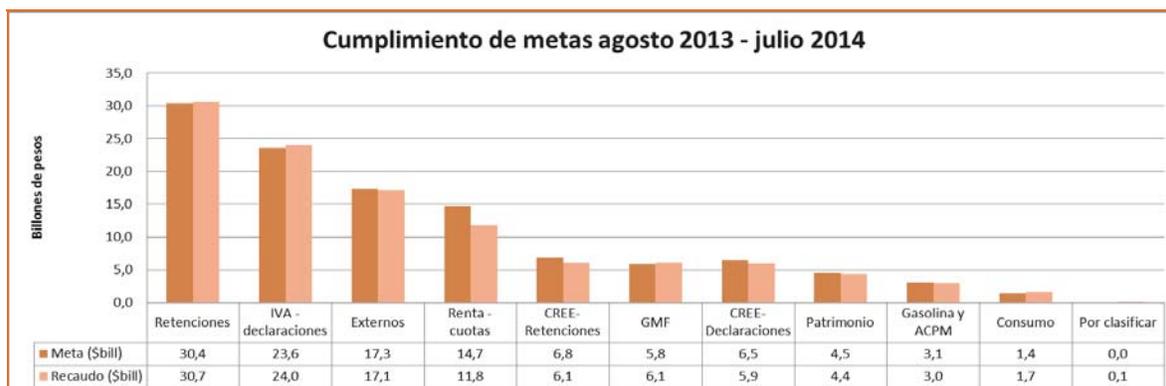
* Recaudo bruto: recaudo en efectivo, en papeles y medios electrónicos; no incluye compensaciones.

Fuente: Recaudo según Estadísticas Gerenciales E.G.-20 con corte 24 de septiembre de 2014 para 2014. Para 2013 corte 22 de septiembre de 2014. Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones. DIAN.

Elaboró: Coordinación de Estudios Económicos. Subdirección de Gestión de Análisis Operacional. DIAN.

La gestión de la entidad se resume en el siguiente gráfico, comparando lo logrado contra las metas propuestas

Grafico 2 : Cumplimiento de metas agosto 2013 - julio 2014



La información pertinente que detalla cada uno de los impuestos administrados por la entidad se encuentra en la siguiente tabla:

Tabla 2 : Cumplimiento meta de recaudo bruto por tipo de impuesto

Cumplimiento Meta de Recaudo Bruto* por Tipo de Impuesto agosto 2013 - julio 2014

Cifras en billones de pesos corrientes**

Tipo de Impuesto	Meta (\$bill)	Recaudo (\$bill)
Retenciones	30,4	30,7
IVA - declaraciones	23,6	24,0
Externos	17,3	17,1
Renta - cuotas	14,7	11,8
CREE-Retenciones	6,8	6,1
GMF	5,8	6,1
CREE-Declaraciones	6,5	5,9
Patrimonio	4,5	4,4
Gasolina y ACPM	3,1	3,0
Consumo	1,4	1,7
Por clasificar	0,0	0,1

* Recaudo Bruto: Recaudo en efectivo y en papeles; no incluye compensaciones.

** Se trata de información estadística, que puede diferir de la información contable suministrada por la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas debido a las fechas de corte.

n.a. No aplica o variación mayor o igual a 500%.

Fuente: Recaudo según Estadísticas Gerenciales E.G.-20 con corte 24 de septiembre de 2014 para 2014. Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones. DIAN. Meta de recaudo bruto, Coordinación de Estudios Económicos. SGAO.DIAN.

Elaboró: Coordinación de Estudios Económicos. Subdirección de Gestión de Análisis Operacional. DIAN.

1.2.2 SERVICIO

Uno de los principales Canales de comunicación con el ciudadano cliente es el Servicio Informático de PQSR (Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos) y denuncias, razón por la cual la Coordinación del Sistema PQSR durante el periodo comprendido entre el mes de agosto de 2013 al mes de agosto de 2014, ha realizado la gestión necesaria para el cierre de los buzones electrónicos que actuaban como canales de comunicación con los

ciudadanos clientes, con el fin de centralizar la recepción electrónica de requerimientos a través del Sistema PQSR y denuncias, y de esta forma dar cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y al Título I Capítulos I y II; Título II Capítulos I y II de la 1437 de 2011 y de esta manera facilitar el seguimiento y transparencia requerida para las solicitudes radicadas por parte de los ciudadanos.

Se profirió, aprobó y publicó el Proceso Administrativo del sistema PQSR, lo que ha permitido posicionar el procedimiento para atender y tramitar, en forma oportuna y eficaz, las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, de acuerdo con los requisitos legales vigentes, las políticas y los objetivos de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.

En concordancia con lo anterior se está realizando en una forma más exhaustiva el seguimiento y control de calidad y oportunidad a las solicitudes que ingresaron a través del SIE PQSR y DENUNCIAS, a fin de que las áreas atiendan de forma oportuna, eficaz y eficiente los requerimientos de los ciudadanos clientes en los plazos establecidos para el efecto.

Se han realizado jornadas de sensibilización relacionadas con el Servicio de PQSR y denuncias, a los funcionarios con roles del servicio del SIE PQSR y denuncias del Nivel Central y Direcciones Seccionales y a otras entidades del Estado como Policía Judicial, Fiscalía General de la Nación, Cancillería – Ministerio de Relaciones Exteriores, Superintendencia de Subsidio Familiar, Alcaldía Mayor de Bogotá a fin de resaltar la importancia de responder oportunamente y con la calidad requerida por los ciudadanos.

Se desarrollaron Campañas de Cultura de la Queja y la Denuncia a través del SIE PQSR y denuncias, a fin de que los funcionarios y entidades externas logren la presentación de cualquier tipo de requerimiento a través del portal web.

Se está apoyando la puesta en marcha de la nueva herramienta para la gestión de documentos físicos que son allegados a la Entidad.

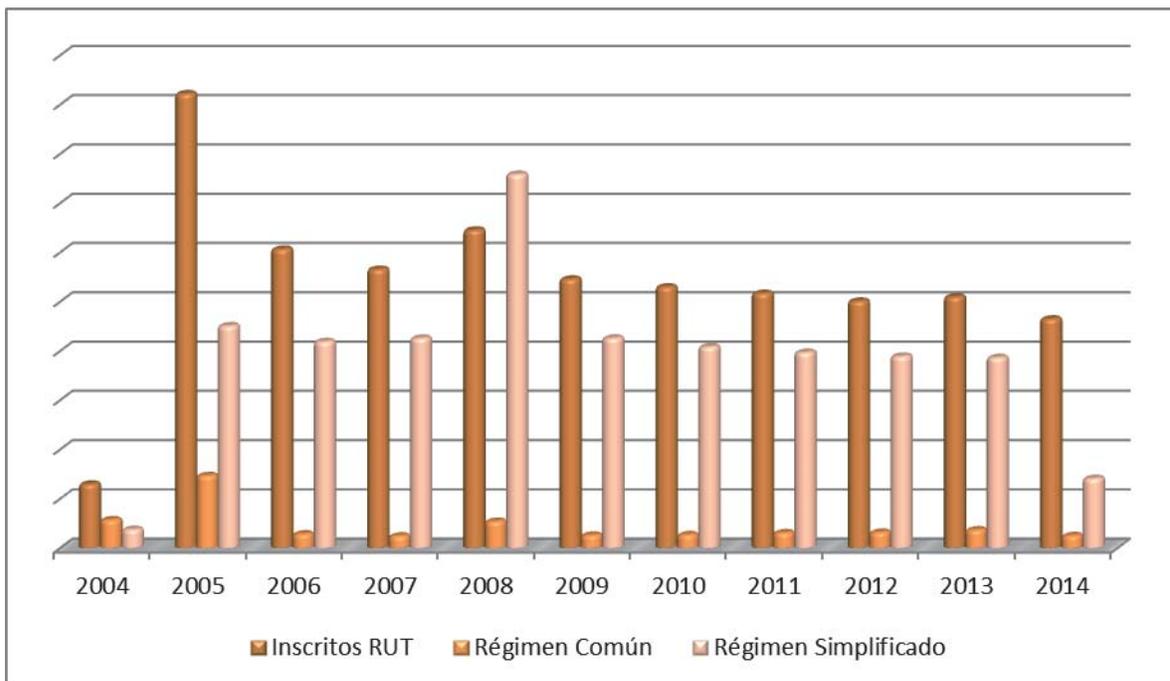
El inicio de las relaciones entre la ciudadanía y la DIAN, en pro del cumplimiento de las obligaciones formales por parte de los ciudadanos, se realiza a través del Registro Único Tributario RUT; el cual permite a la entidad conocer el universo de sus inscritos, para poder segmentar y clasificar los servicios que se ofrecen a la ciudadanía en concordancia con la normatividad vigente y necesidades de los mismos.

Tabla 3 : Comportamiento de los inscritos en el RUT

Comportamiento de los Inscritos en el RUT Agosto 2013 / Agosto 2014.					
Variables	Unidad	Agosto de 2013	Agosto de 2014	Incremento	Var. %
Acumulado de inscritos en el RUT	No. de inscritos	10.619.733	11.872.874	1.253.141	11.80%
Acumulado de inscritos Régimen Simplificado	No. de inscritos	7.953.045	8.480.237	527.192	6.63%
Acumulado de inscritos Régimen Común	No. de inscritos	902.706	976.552	73.846	8.18%

Fuente: Subdirección de Tecnología de Información y Telecomunicaciones

Grafico 3 : Comportamiento de inscritos en el RUT 2004 - 2014



Se observa una tendencia creciente en el acumulado de los inscritos en el RUT, debido al cambio de tope mínimo de ingresos de los empleados para declarar renta que pasó de \$106 millones a \$37.5 millones; la base de los nuevos declarantes para el año gravable 2013 muestra un aumento considerable que reflejado en el trámite de inscripción en el RUT.

La Subdirección de Asistencia al Cliente a través de la Coordinación de Gestión de Canales, realizó en el periodo agosto-diciembre de 2013, el diagnóstico de trámites y procedimientos administrativos, el cual fue levantado mediante la matriz que se presentó en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de la Entidad. En este sentido, se pudo identificar que de los 9 trámites, competencia de la Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente, seis (6) han sido racionalizados y corresponden a inscripción, actualización y solicitudes especiales del registro único tributario – RUT, diligenciamiento y presentación de las declaraciones tributarias en forma presencial o vía internet, presentación de información por envío de archivos (información exógena), y asignación, renovación y revocación del mecanismo de firma con certificado digital.

Igualmente se elaboró el documento denominado "Estrategia de Servicio para el Cliente Interno", cuyo objetivo fue el de posicionar en el Servidor Público el conocimiento de la información básica sobre los diferentes canales de atención, la implementación fue propuesta mediante dos fases, una informativa y una pedagógica, la cual se desarrolló con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones.

Durante el periodo enero – agosto de 2014, se ha logrado el cumplimiento de las metas trazadas respecto a las actividades concernientes a la realización de estrategias de divulgación relacionadas con la estandarización del servicio. En este sentido se han desarrollado acciones como la elaboración del documento “Diagnóstico y propuesta de mejoramiento del Servicio de Control de Viajeros aeropuerto Internacional El Dorado”, el cual fue presentado a la Dirección de Gestión de Aduanas para su implementación.

De igual forma se propuso un cronograma de capacitaciones en los cuales se reforzaron los lineamientos de servicio específicamente en el tema de protocolos de atención en el canal presencial, a los funcionarios que están de cara al cliente. En estas sesiones se destaca la participación no solo de Asistencia al Cliente sino también de otras dependencias de la Entidad, como Operación Aduanera, Recaudación, Cobranzas, Fiscalización, Policía Fiscal, Devoluciones, Personal, Financiera, Administrativa, Despacho de la Seccional, entre otras. Se describen el número de funcionarios capacitados:

Tabla 4 : Funcionarios capacitados en protocolos de atención al ciudadano

Capacitación Protocolos de atención al ciudadano		
Fecha	Ciudad	No. asistentes
Febrero 26, 27 y 28	Barrancabermeja	40
	Arauca	26
	Armenia	59
Marzo 5, 6 y 7	Bucaramanga	40
	Buenaventura	55
	Cartagena	60
Marzo 26, 27 y 28	Cúcuta	65
	Florencia	28
	Girardot	27
Abril 2, 3 y 4	Quibdó	25
	Riohacha	44
	San Andrés	22
Abril 28, 29 y 30	Ipiales	58
	Leticia	12
Mayo 5,6 y 7	Maicao	25
	Manizales	59
	Neiva	56
Mayo 28, 29 y 30	Montería	43
	Palmira	28
Junio 12 y 13	Inírida	5
Agosto 4, 5 y 6	Popayán	15
	Puerto Asís	8
	Puerto Carreño	8
Total	23	808

Fuente: Subdirección de Asistencia al Cliente

En concordancia con lo anterior se desarrollaron las siguientes propuestas para Mejorar el Servicio al Ciudadano:

- Se elaboró el Manual de Servicio DIAN: integrado por tres partes: 1. Aspectos generales para fortalecer el servicio y atención al cliente, Protocolos para el buen servicio al ciudadano(a) y Administración del sistema de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias (PQSR y denuncias)
- Se elaboró la propuesta de segmentación de clientes a partir de la misión de incrementar el recaudo voluntario, con dos estrategias 1. Segmentación por proceso vinculado al recaudo 2. Segmentación por aporte a la meta de recaudo.

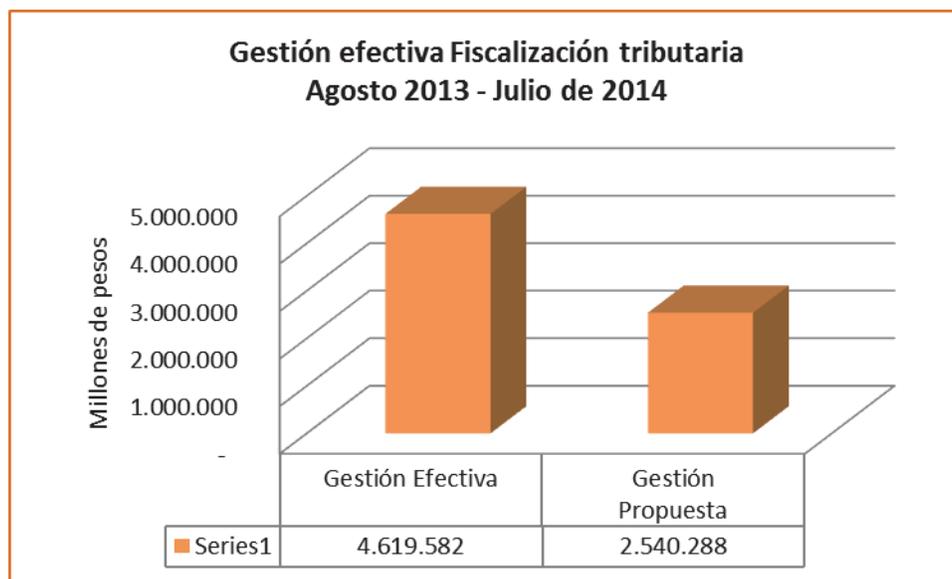
- Esta última comprende el análisis detallado de grupos de clientes de acuerdo con el volumen de dinero neto aportado a la meta de recaudo, por cada persona natural o jurídica, con el fin de reconocer la estructura de estados de clientes para orientar estrategias y canales de servicio, a los contribuyentes quienes hacen parte de cada grupo acorde con las respectivas necesidades específicas; el objetivo es establecer los clientes superiores, clientes grandes, clientes medios y clientes bajos, por tipo de impuesto y periodos.
- Propuesta de políticas de Servicio DIAN.
- Observaciones al documento de Orientaciones pedagógicas para educación EEF del Ministerio de educación, incluyendo el reconocimiento de la Cultura de la Contribución, ciclos económicos e impuestos.
- Análisis de cargas de trabajo y necesidades de personal para servicio al cliente en punto de contacto presencial.
- El programa de Cultura de la Contribución viene haciendo presencia en las Ferias de Servicio en distintas ciudades del país, y se logró la participación de niños y jóvenes en los eventos. No se cuenta con el suficiente y adecuado material para las actividades. Se requiere contar con nuevos medios didácticos y proyectar su aplicación.
- La publicación del Blog “*Contribuir es Construir*”, ha permitido la participación de la ciudadanía, se requiere programar las nuevas publicaciones y mejorar la administración del mismo para responder de manera oportuna las inquietudes de los ciudadanos.
- Se inician actividades en torno al Convenio con el Ministerio de Cultura y se cuenta con la perspectiva de nuevas alianzas para la Cultura de la Contribución.

1.2.3 CONTROL

1.2.3.1 Gestión efectiva de Fiscalización por Plan de Choque contra la Evasión

La misión de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales tiene como responsabilidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de la fiscalización y el control en diferentes instancias, con el propósito de identificar los posibles omisos de las obligaciones tributarias así como detectar las posibles inexactitudes en las liquidaciones privadas de los contribuyentes, durante el periodo 2013 - 2014 se logró una Gestión Efectiva de \$4.619.582 millones comparado con la meta de \$2.540.288 millones, representando un cumplimiento del 182%.

Grafico 4 : Gestión efectiva fiscalización tributaria



Esta gestión se obtuvo como resultado de las acciones adelantadas por los funcionarios que hacen parte de las dependencias del proceso de fiscalización y liquidación a nivel nacional, en su componente tributario, tal como se discrimina enseguida.

Tabla 5 : Participación por tipo de acto administrativo

Concepto	% Participación
Actos 901 a 904	17%
Gestión por actos no ejecutoriados	30%
Gestión por actos ejecutoriados	40%
Mejoramiento del recaudo por control	13%

Fuente: Subdirección de Fiscalización Tributaria

Teniendo en cuenta el impacto de la reforma tributaria Ley 1607 de 2012, vigente a partir del 1 de enero de 2013, ha permitido que la Fiscalización Tributaria participe activamente como gestor en diferentes proyectos y acciones para mejorar el control, como el desarrollo y ajuste de formularios e instructivos para la presentación de declaraciones de los diferentes impuestos de competencia de la DIAN, así como del formato 1732 que permite obtener información completa y detallada de los contribuyentes.

En el año 2013 el esfuerzo del control fiscal se ha dirigido al control del impuesto al valor agregado, aumentando la presencia institucional en aquellos sectores que no han sido recientemente auditados y que por su importancia en el desarrollo económico del país son relevantes para la sostenibilidad de las finanzas públicas. Igualmente, se han adelantado acciones de control y fiscalización y de fiscalidad internacional de manera integral; es decir, que cubra los ámbitos tributario, aduanero y cambiario, especialmente para los subsectores de hidrocarburos, minero, construcción y agropecuario, dando continuidad a los lineamientos del Plan de Choque 2013 y 2014.

De acuerdo con el Plan de Choque contra la Evasión 2014, los esfuerzos de la fiscalización tributaria se han encaminado a cerrar expedientes antiguos y adelantar programas correspondientes a mejoramiento del recaudo - MR, Omisos patrimonio AG 2011 y Retención en la Fuente Omisos e Inexactos, de los cuales en total se enviaron 1.351 seleccionados, asignados a las diferentes Direcciones Seccionales teniendo en cuenta la capacidad operativa, para ajustarse a las condiciones particulares de cada una.

Igualmente, se han dinamizado los proyectos de factura electrónica, identificado como “impulso y masificación de la factura electrónica” y la prueba piloto de gestión masiva. y Se ha participado en la continuidad del desarrollo de los SIE, proyectos fundamentales para generar el desarrollo integral que requiere la gestión de fiscalización en el país.

También se participó activamente en el diseño e implementación de los SIE solicitados por el FMI, a saber:

SIE de anotaciones: Con el cual se pretende reunir en un SIE la totalidad de la información del contribuyente para decidir los niveles de atención por parte de la DIAN.

SIE proveedores: Permite centralizar las solicitudes de verificación de proveedores a efectos de obtener información consolidada que a través de su consulta ofrezca la posibilidad de decidir si es necesario realizar verificaciones o es suficiente como elemento probatorio dentro de los expedientes.

Durante el período en evaluación se adelantaron las siguientes actividades:

- Modelamiento del negocio (Módulos para su funcionamiento)
- Levantamiento de especificaciones detalladas (Requerimientos del SIE para su desarrollo e implementación)

- Definición de procedimientos y actividades que se deben realizar por parte de los usuarios
- Definición de actores del sistema (Usuarios y roles que van a interactuar en el sistema)

SIE masificación Fiscalización Tributaria: en proceso de desarrollo con el cual a través de cruces e identificación de incumplimientos se genera una propuesta de cumplimiento voluntario.

SIE impulso y masificación de la Factura Electrónica: se encuentra en desarrollo a través de un proyecto de inversión.

Se basa en la caracterización que se hace de los contribuyentes domiciliados en cada una de las jurisdicciones; atendiendo la ubicación geográfica, el índice de tributación y las características socioeconómicas de las distintas Direcciones Seccionales en que se divide la entidad. Para tal efecto, se prioriza las acciones de control tributario sobre los subsectores de hoteles, restaurantes, transporte y entidades sin ánimo de lucro.

Es necesario resaltar que desde la expedición del Plan Nacional de Desarrollo mediante la Ley 1450 de 2011 en su artículo 276 derogó el inciso segundo del artículo 151 de la Ley 223 de 1995, en el cual se establecía que en el plan de fiscalización en materia tributaria se tenían que desarrollar un número de acciones equivalente como mínimo al 20% del número de contribuyentes declarantes. Esto hacía que la gestión de fiscalización se dirigiera más a la cobertura que a la efectividad, de ahí que hasta el 2011 se diseñaron más campañas masivas en detrimento de acciones específicas a sectores proclives a la evasión y el contrabando como ha ocurrido en los tres años siguientes.

En cumplimiento a lo dispuesto en el Plan de Choque contra la Evasión 2013 y 2014 se definieron lineamientos para: el programa "Control del Impuesto al Patrimonio año gravable 2011 dirigido a las personas jurídicas, naturales y sociedades de hecho, declarantes del impuesto sobre la renta cuyo patrimonio a 1° de enero de 2011 haya sido igual o superior a MIL MILLONES DE PESOS M/CTE, (\$1.000.000.000). - Instrucción N° 000010 del 9 de mayo de 2011", que a la fecha se encuentren omisos en su obligación formal de declarar; Control perceptivo Impuesto sobre la Renta dirigido a personas jurídicas y asimiladas, personas naturales y asimiladas obligadas a llevar contabilidad

formulario 110 e impuesto sobre la Renta para Equidad CREE, dirigido a personas jurídicas y asimiladas Formulario 140; práctica de pruebas y otras diligencias en la jurisdicción territorial de otra Dirección Seccional; determinación de saldos a favor susceptibles de devolución y/o compensación (con Subdirección – de Recaudo y Cobranzas); Auditoría para las "Acciones de Control Agentes de Retención - TA"; y "Diferencias de Ingresos" año gravable 2014 PUNTOS FIJOS Código SB.

También ha sido importante el control sobre los incumplimientos a las normas de facturación, las cuales se intensificaron y son sancionadas con la clausura del establecimiento. Esta actividad aunada al control de ingresos mediante la realización de puntos fijos a determinadas actividades económicas incrementaron los valores declarados en el IVA y Renta, impactando positivamente el recaudo de estos dos impuestos.

Otras de las actividades que se ha venido adelantando durante el año 2014, son las investigaciones provenientes de saldos a favor mediante cruces o verificaciones realizadas por la administración tributaria y la expedición de resoluciones sanción en las que se formaliza la declaratoria a proveedores ficticios identificados; así como el hecho de proferir las sanciones y actuaciones concernientes a la identificación de conductas sancionables por parte de terceros que se detecten en desarrollo de las investigaciones.

Igualmente, se ha participado con propuestas y ajustes al desarrollo informático para el régimen sancionatorio que se encuentra en la fase de pruebas finales antes de su implantación.

El sobre-cumplimiento, se debe a los diferentes conceptos que conforman la gestión efectiva en el cual se incluyen las actuaciones ejecutoriadas y no ejecutoriadas, que muestran la realidad de la gestión adelantada en cada Dirección Seccional pero que requiere del procedimiento de cobranzas para lograr la efectividad del acto administrativo.

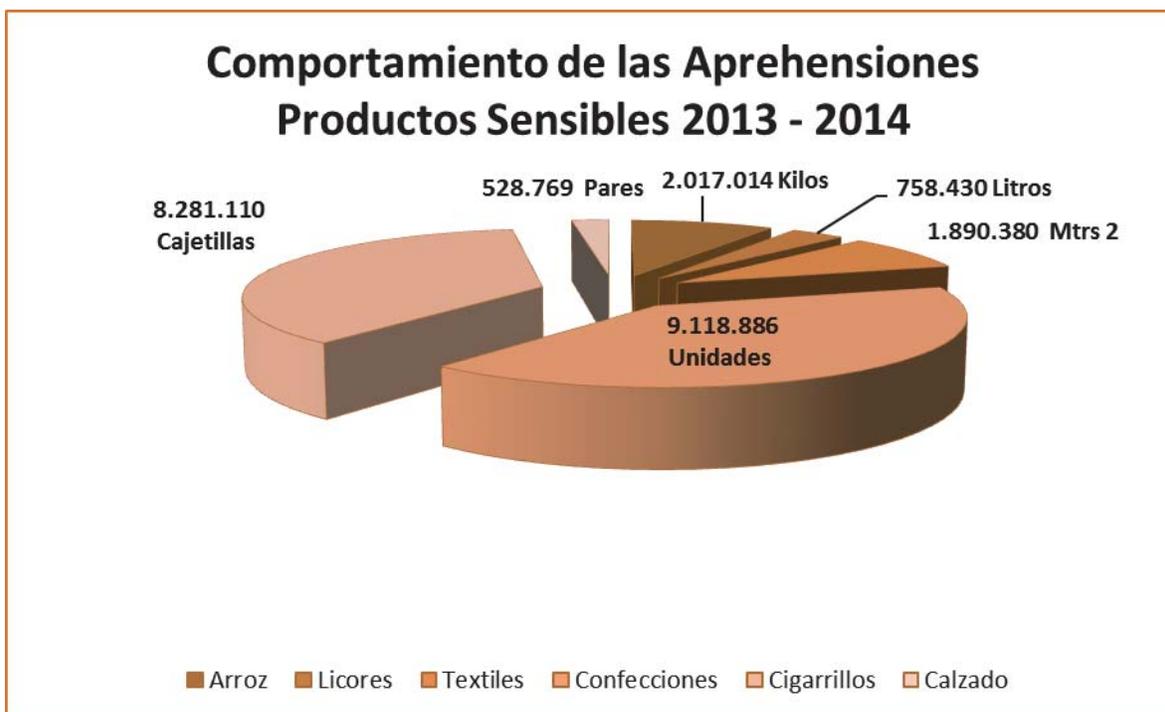
En materia internacional, la gestión efectiva es producto de la gestión obtenida especialmente por los nuevos programas de servicios de 2009 y 2010. A lo anterior, se pueden agregar las sanciones por la No Presentación de la Declaración de Renta por la sustitución de Inversión Extranjera y las liquidaciones en las sanciones por extemporaneidad en la presentación de la Declaración Individual de Precios de Transferencia.

1.2.3.2 En Materia Aduanera

La DIAN ha enfocado su gestión durante el periodo 2013 -2014, en realizar verificación y control sobre el cumplimiento de las obligaciones aduaneras, mediante la formulación de Acciones de Control Intensivas orientadas a las denuncias de los gremios y/o terceros y a la detección del posible ingreso ilegal de mercancías al territorio aduanero nacional, que afectan en gran medida las condiciones de competitividad de la producción nacional, así como la formulación de acciones de control de reacción inmediata a nivel nacional de ciertos sectores o productos que requieran un mayor control por sus características proclives al contrabando.

De igual manera, ha seguido en la tarea de realizar acciones de control al contrabando abierto de productos considerados sensibles al contrabando como son Licores, Cigarrillos, Textiles, Confecciones y Arroz. A partir del 2014 se incluyó al Calzado como parte de estos productos sensibles al contrabando.

Estas acciones son desarrolladas por las Direcciones Seccionales especialmente en lugares de circulación, distribución, venta y/o almacenamiento teniendo en cuenta, entre otros, las denuncias efectuadas por terceros, los datos de importación y el nivel de consumo de estos productos. Los controles se aplican en conjunto con la Policía Fiscal y Aduanera (POLFA), de acuerdo con la meta conjunta establecida en el Plan Táctico de la Entidad.



A continuación presentamos los resultados de las metas obtenidas durante el periodo 2013- 2014, con relación a la meta relacionada con los 6 sectores sensibles al contrabando. Con relación a la lucha contra el contrabando del Arroz se logró aprehender 2.017.014 kilos, que frente a una meta establecida para el periodo de 3.766.899 kilos, representa un cumplimiento relativamente bajo del 54%. Frente a los Licores se aprehendieron 758.430 litros, con una meta establecida para el periodo de 470.295 litros, lo cual genera un nivel de cumplimiento del -161,3%. En Textiles, con una meta establecida para el periodo de 2.890.380 m2, se logró aprehender 1.890.380 m2 con un nivel de cumplimiento del 66%%. Con relación a las Confecciones se lograron aprehender 9.118.886 unidades, con un nivel de cumplimiento del 143% respecto de la meta establecida de 6.365.004 unidades. En cuanto al control del contrabando de cigarrillos se logró aprehender 8.281.110 cajetillas x 20 unidades con un nivel de cumplimiento del 106% con una meta para el periodo de 7.848.383 de cajetillas x 20 unidades. Finalmente con relación a la lucha contra el contrabando de calzado, nuevo producto sensible incluido en el 2014, se aprehendieron 528.769 pares con un nivel de cumplimiento del 82% frente a la meta prevista para el año en curso (641.650 pares).

1.3 RETOS PARA 2014

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 y en armonía con las estrategias del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la DIAN realizó un ejercicio de planeación estratégica y prospectiva para que la entidad pudiera responder de manera efectiva con el nuevo contexto de las relaciones económicas, la firma de varios tratados de libre comercio y la fuerte vinculación a los organismos internacionales. Así mismo, con la firme intención del gobierno nacional de que Colombia sea miembro de la OCDE a mediano plazo.

Otro aspecto fundamental, diagnosticado por expertos nacionales e internacionales, fue la necesidad imperante de efectuar una reforma tributaria que fortaleciera los principios de equidad y eficiencia de los tributos y dotar a la entidad de una estructura gerencial acorde con las exigencias para implementar exitosamente los cambios normativos tributarios y aduaneros.

De esta forma se definieron los Pilares Estratégicos, los cuales se refieren a aquellos elementos claves de acción que deben resolverse de manera prioritaria para obtener resultados exitosos que permitan la consecución de los objetivos estratégicos de la Entidad. Los pilares definidos y en ejecución en el 2013 y 2014 son los siguientes:

- 1 **Implementación exitosa de la Reforma Tributaria, Reforma Aduanera y compromisos OCDE:** La finalidad es implementar y generar un alto grado de entendimiento de la sociedad en relación con los cambios legislativos en ocasión a las reformas aduanera y tributaria, e ingreso a la OCDE con el fin de:
 - Consolidar las modificaciones que introdujo la Ley 1607 de 2012 al sistema tributario con el propósito de rescatar los principios de simplicidad, equidad y progresividad. Dado los antecedentes mencionados con relación a la reglamentación de la reforma tributaria, constituye uno de los mayores desafíos para el Gobierno Nacional lograr una implementación exitosa de dicha reforma que permita mejorar la distribución del ingreso en Colombia. Se pretende establecer estrategias de socialización para el cliente Interno y Externo sobre la reglamentación de la Reforma Tributaria, además de ejecutar acciones integrales dentro del Plan de Choque Antievasión, verificando el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias y de precios de transferencia de algunos sectores. Adicionalmente se proyectarán, revisarán y formalizarán actos administrativos para la reglamentación de la devolución del IMAS.

- Expedir la nueva Regulación Aduanera, la cual busca: La armonización con la legislación aduanera internacional; la facilitación y simplificación de los procedimientos y adopción de las mejores prácticas de comercio internacional y la modernización del régimen sancionatorio para garantizar la aplicación de las sanciones de manera proporcional a las obligaciones incumplidas. Para lograr lo anterior se pretende realizar: un acercamiento Aduana - Clientes Internos y Externos y entidades gubernamentales; consolidación del programa de Operador Económico Autorizado – OEA; la Construcción Laboratorio Nacional de Aduanas; el fortalecimiento de Zonas Primarias de Control Aduanero y la Implementación de la nueva regulación aduanera.
 - Reunir un grupo de asesores con amplia experiencia en temas internacionales con el fin de establecer los requisitos que debe cumplir la DIAN de forma tal que contribuya a que el país sea aceptado como miembro de la OCDE. Dentro de las acciones a desarrollar se encuentran: Alistamiento y atención a las Evaluaciones OCDE; Ampliación de la Red de Tratados de Doble Tributación; Diseño e implementación de la estrategia administrativa y jurídica para el Intercambio de Información Automático y a petición de parte; Implementación del Acuerdo FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) y Ratificación e Implementación de la Convención Multilateral de Intercambio de información.
- 2 **Renovación de la Plataforma Tecnológica:** Se actualizarán los sistemas de información para poder cumplir con las nuevas regulaciones en materia tributaria, aduanera, internacional y de planeación. Lo anterior en armonía con las políticas del Estado de Cero Papel, Antitrámites y Gobierno en Línea.
- Los esfuerzos tecnológicos se dirigen a mejorar la relación DIAN – Cliente lo que exige la ampliación de los desarrollos MUISCA con relación a los servicios tributarios y aduaneros en línea, en concordancia con el modelo de negocio institucional.
 - Con el fin de disminuir la evasión se utilizará la tecnología al servicio de la fiscalización con medidas como la implementación de la Factura Electrónica, la cual permite controlar directamente las transacciones de los contribuyentes.

- Para facilitar la presentación electrónica se dispondrá de la firma digital que sustituye para todos los efectos la firma autógrafa, en los documentos inherentes a los trámites realizados a través de tales mecanismos por personas naturales.
 - Mediante la identificación de requerimientos técnicos se pretende contar con un sistema que facilite el intercambio automático de información OCDE y FATCA con el fin de ubicar a contribuyentes que esconden secretamente fondos en cuentas en el extranjero para evadir sus responsabilidades tributarias.
 - La expansión del pago electrónico para Grandes Contribuyentes permitirá la simplificación tributaria, aplicando las estrategias y recomendaciones sobre el pago electrónico entregados por la Corporación Financiera Internacional (IFC) en desarrollo del convenio suscrito, con el fin de implementar estrategias para reducir los costos de cumplimiento de la carga tributaria.
 - Para mejorar la Robustez de los Sistemas se realizarán acciones para fortalecer el Centro de cómputo principal y alternativo, se diseñará una nueva arquitectura tecnológica y se establecerá un plan de continuidad tecnológica con el fin de adecuar, alistar y disponer de un centro de datos alternativo, con sus respectivos procedimientos formales de recuperación de servicio, en caso de fallas en el centro de datos.
- 3 Optimización de la Gestión por Procesos:** Se optimizarán los procesos mediante acciones de levantamiento y actualización de los procesos y procedimientos, levantamiento riesgos operacionales y ajuste a los riesgos de corrupción. Se establecerán estrategias de comunicación sobre la gestión del cambio y la generación de cultura alrededor de la calidad.
- Con el fin de implementar el Sistema de Gestión Ambiental se desarrollarán actividades de acompañamiento a la consultoría durante la implementación del Sistema de Gestión Ambiental y se realizarán auditorías internas y externas para conocer a través de un diagnóstico de las operaciones relacionadas y la documentación legal, el estado que guardan las obligaciones en materia ambiental.

- Para la regulación y unificación de los procedimientos y registros contables de las operaciones que realiza la DIAN con respecto a la función recaudadora, en la administración y control de los tributos a cargo, se establecerán estrategias para el mejoramiento de la calidad de información, para que los Estados Contables y la información complementaria reflejen la realidad económica y financiera.
- 4 **Aplicación integral de la inteligencia de negocios:** Conocer cada negocio mediante el diseño e implementación del Plan de continuidad y las estrategias de comunicación con el fin de observar los comportamientos de los contribuyentes para realizar sus transacciones comerciales, el uso de medios electrónicos y sus prácticas tributarias para que la entidad pueda diseñar acciones de inteligencia de mercado y conocer las modalidades para realizar posibles actuaciones fraudulentas en materia aduanera y tributaria e implantar controles efectivos que contrarresten los fenómenos de evasión y contrabando.
- Enfatizar la fiscalización por sectores económicos basados en la creación de grupos especializados de funcionarios, con el fin de auditar a los contribuyentes más representativos de la economía colombiana, generando mayor impacto en la sociedad con sanciones ejemplarizantes.
- Para fortalecer el talento humano en Business Intelligence se desarrollarán acciones definiendo modelos de negocios, con políticas, objetivos y sus elementos con un enfoque sectorial. Se determinarán elementos para optimizar la gestión del riesgo, se definirán esquemas y medios de atención para satisfacer la demanda referente a las acciones de los contribuyentes frente a la entidad.
- Se diseñarán e implementarán estrategias para minimizar el impacto tributario que tenga la adopción de las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera) mediante: el análisis detallado de dicha normatividad; análisis comparativos de casos de países donde se presente coexistencia de la contabilidad tributaria y Contabilidad Financiera; la socialización de las normas e interpretación por parte de la DIAN; estructuración de un plan de capacitación para los periodos de transición, así como las pruebas piloto para una efectiva implantación de dicha normatividad.
- Para la Aplicación integral de la Inteligencia de negocios con respecto a la administración efectiva de riesgos de cumplimiento se establecerán acciones de: diseño de estrategia reingeniería de registro; diseño estrategia cobro persuasivo;

establecimiento de procedimiento, unificación retenciones y estrategia de comunicación de los cumplimientos institucionales.

- Para la fiscalización con principios de inteligencia de negocios se establecerán acciones de: fiscalización para el control a la gasolina; impulso y masificación de la factura electrónica; detección y control al fraude tributario, aduanero, cambiario e internacional; ejecución del Plan de Choque contra la Evasión; establecimiento de lineamientos que regulen los insumos que ingresan al proceso de fiscalización y liquidación.
- 5 Afianzamiento del Servicio al cliente interno y externo:** El enfoque hacia una cultura del servicio implica consolidar un portafolio de servicios óptimo para el cliente externo. Es una forma efectiva para cambiar la percepción que tiene el ciudadano de la DIAN y de organizarse al interior la institución a fin de cumplir y corresponder con las necesidades y requerimientos de los ciudadanos clientes. Sin duda, ésta acción aumentará el cumplimiento voluntario de los contribuyentes y también redundará en la confianza interna que se reflejará hacia el cliente externo.
- Se establecerán estrategias de servicio mediante el fortalecimiento de una Cultura de Servicio por medio de investigaciones de buenas prácticas internacionales en materia de Cultura Tributaria, lo cual redundará en un mejor servicio a viajeros y usuarios aduaneros. Por otro lado se dispondrán estrategias para el cobro persuasivo a través del Contact Center.
- 6 En materia de comercio internacional:** Para que el país pueda mejorar su enfoque exportador, la entidad viene realizando esfuerzos para hacer más ágiles los controles que realiza a las operaciones de comercio exterior. Con este propósito se tiene la meta de realizar acciones que permitan disminuir los tiempos de desaduanamiento y acciones que permitan incrementar la eficacia de la selectividad aduanera mediante técnicas modernas de gestión del riesgo de cumplimiento.
- En las operaciones de comercio exterior se cumplirá con estándares internacionales de servicio con relación a la atención a las operaciones 7x24, tal como se establece en el Plan Nacional de Desarrollo “Prosperidad para Todos” para aquellas aduanas que por su volumen de operación demanda la sincronización con otras entidades públicas.

- Fortalecer la figura del Operador Económico Autorizado, mediante la activación de los servicios informáticos y operativos que requiera su funcionamiento.
- Poner en operación la Inspección No Intrusiva a través de escáneres. A finales del año 2013 se contará con un diagnóstico que permita adquirir e implementar dicho sistema en el país a partir del año 2014 en las principales aduanas con operación aérea y marítima.
- Iniciar la implementación del Sistema Único de Seguimiento de Información y Rastreo de Mercancías – SUNIR, para lo cual se formuló un documento CONPES (3719 de 2012) y se estableció con una estrategia de Gobierno para garantizar condiciones de transparencia en el comercio internacional y luchar contra el comercio ilegal. Adicionalmente, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público expidió el Decreto 602 del 1 de abril de 2013 por el cual se reglamenta el Sistema Único Nacional de Información y Rastreo “SUNIR”. A su vez, la DIAN expidió la Resolución Interna Nro. 104 de junio de 2013 por la cual se crea el Comité del SUNIR.

7 De otra parte en materia de tributación interna:

- Se requiere desarrollar mecanismos de facilitación a los contribuyentes tales como la declaración sugerida para personas naturales, la consulta en el portal de internet de la información exógena y el estado del cumplimiento de sus obligaciones financieras con la entidad.

8 Reestructuración Administrativa para una Entidad Moderna:

- Se requiere efectuar un cambio importante sobre la estructura de la Entidad, las dependencias, sus funciones y competencias y los roles de los funcionarios, con el propósito de que la DIAN responda con eficiencia y eficacia a los nuevos retos derivados de los cambios normativos en materia tributaria y aduanera, las competencias de la Entidad en el territorio nacional, y la cobertura requerida para el cabal cumplimiento de su misión en cada una de las diferentes regiones del país.

9 Consolidación del sistema de gestión humana:

- Para el desarrollo de habilidades y competencias del Talento Humano se diseñará y ejecutará el PIC (Plan Institucional de Capacitación) enfocado a los objetivos estratégicos y al cierre de brechas en conocimientos, habilidades y actitudes por roles críticos y para procesos críticos identificados.
- Teniendo en cuenta que estudios actuariales concluyen que un porcentaje representativo de funcionarios cumplirá en el año 2014 los requisitos para pensionarse, es ineludible realizar acciones para fortalecer la gestión del conocimiento mediante una estrategia integral para conservar la memoria institucional y la formación técnica de los funcionarios. Para esto se dispondrá de una herramienta informática para rutas de aprendizaje y líneas de conocimiento.
- Se realizará un diagnóstico de las fortalezas, vulnerabilidades y riesgos en salud mental, ocupacional y lazo social considerando áreas y tipos de trabajo, así como las prácticas, discursos y arraigos culturales alrededor de la DIAN con el fin de realizar un diagnóstico para el cuidado en la Entidad.
- Se realizará revisión de la carrera administrativa para la DIAN mediante el trámite del nuevo sistema específico de carrera de la DIAN y la actualización del Manual de funciones de la Entidad.

10 Mejoramiento Gerencial Institucional:

- Se desarrollarán acciones que permitan fortalecer estrategias de comunicación interna y externa, el mejoramiento de los procesos de planeación y el fortalecimiento de asesoría interna de la gestión jurídica.

1.4 RETOS PARA 2015 – Servicio al Ciudadano Cliente

Para su segundo periodo de gobierno, el Presidente Juan Manuel Santos Calderón ha definido tres pilares sobre los cuales se viene construyendo el nuevo Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018: Paz, Equidad y Educación. Estos tres pilares, a su vez, se van a desarrollar mediante cinco estrategias transversales: Infraestructura y Competitividad; Movilidad Social; Transformación del Campo y Crecimiento Verde; Consolidación de Estado Social de Derecho; y Buen Gobierno.

La DIAN, como entidad adscrita al Ministerio de Hacienda está involucrada en políticas relacionadas con Eficiencia en la Política Fiscal, Reforma Tributaria, y Aduanas, las cuales hacen parte de la estrategia transversal de Buen Gobierno, conforme a los lineamientos de política fiscal que indique el Ministerio y que se enmarquen dentro del programa macroeconómico del gobierno nacional.

En este contexto de construcción del Plan Nacional de Desarrollo la entidad tiene una responsabilidad vital en el pilar de Equidad, ya que su objeto social la comprometen con “coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad”.

Los principales retos por parte del área de Asistencia al Cliente para el 2015 son:

- Aumentar los niveles de confianza y credibilidad en la actuación de la DIAN mediante la integración del compromiso decidido de las áreas de la DIAN, el seguimiento efectivo y minucioso de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que se formulen, teniendo informado al peticionario desde la radicación por cualquiera de los canales de comunicación, hasta la conclusión de su asunto y con una participación ciudadana responsable.
- Mejorar la calidad del servicio y contar con información veraz y oportuna que permita detectar áreas críticas para actuar de manera preventiva para combatir la corrupción.
- Cuando los funcionarios de la Entidad se apartan de los principios Constitucionales y Legales que rigen su actuación, lesionan gravemente la confianza que la Sociedad deposita en la DIAN; motivo por el cual el reto más importante en la atención de las PQSR y DENUNCIAS, es la respuesta oportuna, profesional y eficaz de ésta, de tal manera que motive al ciudadano cliente que se sienta afectado por el actuar de la Entidad o por cualquiera de sus funcionarios, acudir ante las instancias competentes con la certeza de que será escuchado y atendido debidamente, y de esta forma, la participación ciudadana también se constituya en una medida preventiva que inhiba la práctica de conductas irregulares en la prestación del servicio.

- Contar con un sistema ágil, eficiente y seguro para gestionar las solicitudes interpuestas por los ciudadanos clientes de la Entidad y que las áreas competentes tomen conciencia de que se debe dar respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Seguir creando conciencia a los funcionarios de la Entidad que se debe actuar conforme al Principio de Buena Fe, absteniéndonos de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones frente al ciudadano cliente, quien requiere de una respuesta oportuna y eficaz a cada una sus solicitudes o requerimientos y de esta forma evitar posibles vulneraciones al artículo 29 de la Constitución Política de Colombia.
- Implementar una encuesta de satisfacción a nuestros ciudadanos clientes, con el fin que la Entidad pueda medir el grado de confianza y credibilidad de los mismos con relación a la prestación del servicio de la DIAN.
- Integrar la segmentación de clientes con la utilización de canales de servicio.
- Diseñar y aprobar plan de Cultura Tributaria.
- Servicio en Línea de Autorización de Numeración de Facturación que garantice la calidad y oportunidad en la información evitando desplazamientos y generación manual de documentos.
- Mantener la calidad y oportunidad de la información contenida en el Registro Único Tributario RUT.
- El programa de Cultura de la Contribución debe contar con un plan de acción a cuatro años.
- Se deben consolidar alianzas interinstitucionales para potencializar acciones de Cultura.
- Retomar el trabajo de Cultura en las Direcciones Seccionales en el marco del nuevo plan.

- En año 2015, se hará uso de herramientas como el sistema unificado de turnos y el servicio de Agendamiento, el cual aplica para las áreas que administren trámites que requieran la presencia del usuario en las oficinas de la DIAN a nivel nacional, que beneficiaría a los ciudadanos en:
 - Facilidad de planeación, administración y control eficiente de la atención por parte de los jefes del área.
 - Incremento del índice de seguridad gracias al ingreso controlado de los clientes.
 - Exclusión de la intervención de intermediarios y de la venta de turnos.
 - Opción de agendarse para las capacitaciones que programe la entidad.
 - Uso eficiente de los recursos físicos y optimización del recurso humano, combinados con un incremento de la cultura de agendamiento.
 - Mejoramiento en la calidad de atención al ciudadano cliente.
 - Incremento de la productividad laboral de los funcionarios DIAN, por cuanto no tendrían que realizar informes manuales.
 - Mediciones por los diferentes Canales de atención.

2 INFORMACIÓN TIPO ADMINISTRATIVO

2.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Mediante el Decreto 4048 del 22 de Octubre 2008 el gobierno nacional definió la estructura funcional de la entidad con un enfoque por procesos, acorde con el Decreto 3626 de 2005. Así, la DIAN cuenta con quince (15) procesos, uno (1) estratégico, ocho (8) misionales, cuatro (4) de apoyo y dos (2) de control y evaluación.

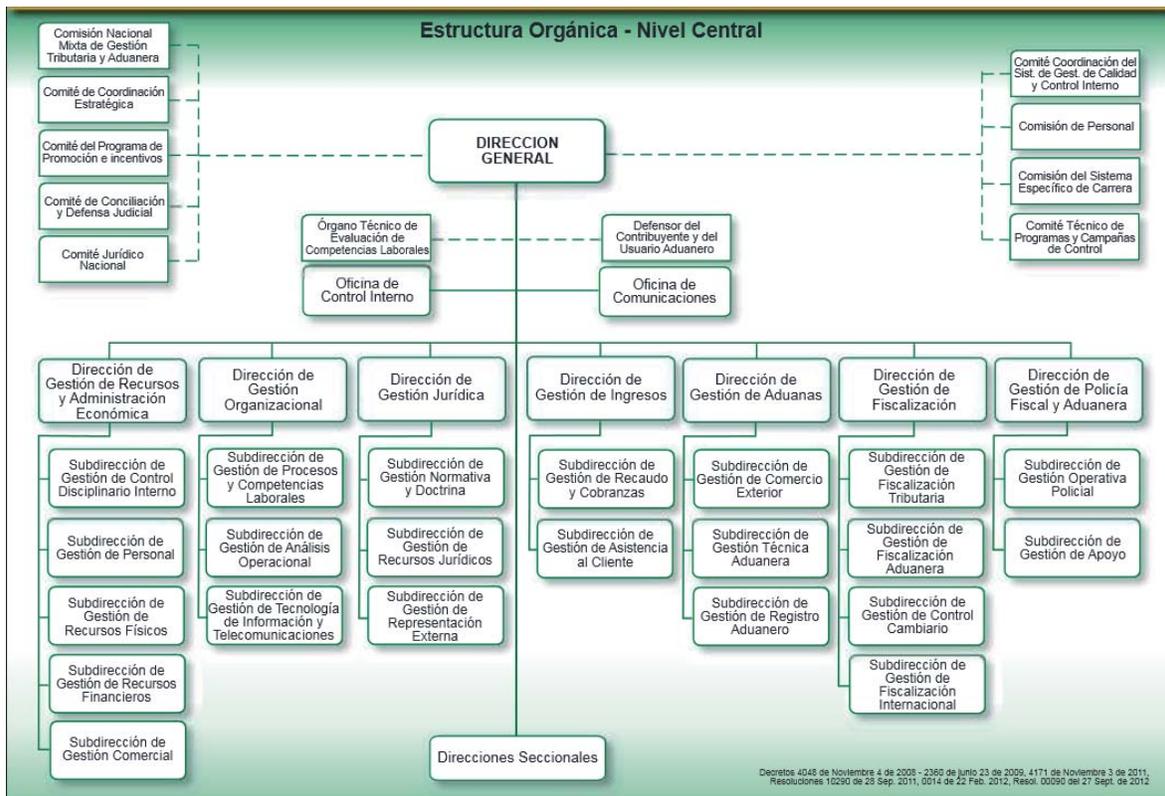
La estructura organizacional establece siete (7) Direcciones de Gestión, que dependen jerárquicamente de la Dirección General, quienes desarrollan los procesos y las competencias en tres (3) niveles así: El Nivel Central está compuesto por la Dirección General, las Direcciones de Gestión con sus respectivas Subdirecciones, las Oficinas de Control Interno y de Comunicaciones y el Órgano Especial denominado Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

El Nivel Local está compuesto por 43 Direcciones Seccionales, siete (7) de Impuestos, seis (6) de Aduanas y treinta (30) de Impuestos y Aduanas. El Nivel Delegado está compuesto por 8 Direcciones Seccionales Delegadas.

El organigrama de la Entidad se puede consultar en la siguiente dirección: <http://www.dian.gov.co/DIAN/12sobred.nsf/pages/organigramas>

A continuación se presenta el organigrama con la estructura organizacional. Ver Ilustración 1.

Ilustración 1 : Organigrama DIAN



Funciones

Corresponde a la DIAN ejercer las siguientes funciones:

- Administrar los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana y comercio exterior, así como los demás impuestos.
- Internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior, en lo correspondiente a su recaudación, fiscalización, control, represión, penalización, liquidación, discusión, cobro, devolución y sanción.
- Dirigir y administrar la gestión aduanera y disponer de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación.
- Reconocer y pagar las recompensas y participaciones en dinero o en especie por colaboración eficaz de terceros en el control al contrabando, evasión y corrupción.

- Dirigir, administrar, controlar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones a nivel nacional, en concordancia con las políticas trazadas en el programa macroeconómico y las políticas generales adoptadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y dentro del modelo de gestión institucional.
- Controlar y vigilar las operaciones derivadas del régimen cambiario que no sean competencia de otra entidad.
- Vigilar y controlar las actividades de las personas que ejerzan de manera profesional la compra y venta de divisas.
- Administrar y supervisar el aparato armado que ejerce las funciones de policía fiscal y aduanera, como soporte y apoyo a las funciones de investigación y determinación propias de las dependencias de fiscalización tributaria, aduanera y cambiaria, así como el ejercicio por parte del mismo de las funciones de policía judicial.
- Celebrar convenios con entidades públicas o .privadas, nacionales o internacionales, orientadas a establecer alianzas estratégicas para combatir la evasión, el contrabando y la morosidad tributaria, aduanera y cambiaria.
- Fijar los precios a cobrar por la venta de bienes y servicios, así como de los servicios extraordinarios.
- Administrar y controlar los Sistemas Especiales de Importación - Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional.
- Interpretar y actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia de impuestos nacionales, aduanera, y de control cambiario por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones; así como los atinentes a los Sistemas Especiales de Importación - Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional.

- Participar y conceptuar en el estudio y elaboración de proyectos de ley, decretos o acuerdos internacionales que contemplen aspectos tributarios, aduaneros o de control cambiario.
- Participar en los procesos de celebración de acuerdos internacionales en materia de control tributario, aduanero y cambiario y los relacionados con el comercio internacional en los mismos aspectos.
- Celebrar convenios remunerados o gratuitos para la divulgación, asistencia, fortalecimiento de la gestión, recaudación, control, fiscalización, discusión y cobro de contribuciones parafiscales, impuestos, tasas, contribuciones de competencia de otras entidades.
- Ejercer las funciones de policía judicial, de conformidad con las normas legales.
- Diseñar, desarrollar y evaluar el sistema de control interno de la Entidad, en los términos definidos por la ley.
- Administrar y disponer de los recursos humanos, financieros, físicos y de conocimiento, así como de la prestación de los servicios generales en la Entidad.
- Compilar, actualizar y divulgar las normas sobre regímenes tributarios del orden nacional, aduanero, de comercio exterior en los asuntos de su competencia, y de control de cambios por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones.
- Desarrollar las actuaciones administrativas necesarias para cumplir con las funciones de su competencia.
- Las demás que le asigne la ley.

2.2 PLAN ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Acorde con lo establecido por el Gobierno Nacional y de la Alta Dirección de la entidad y mediante la utilización de amplios mecanismos de participación, tanto a nivel interno como con la ciudadanía en general, se construyó el Plan Estratégico DIAN 2010-2014, el cual fue aprobado en Comité de Coordinación Estratégica del 22 de diciembre de 2010, en este se establece como visión y misión las siguientes.

Visión

En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.

Misión

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales somos responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano.

Valores

Los valores institucionales que inspiran el Plan Estratégico 2010-2014 son los mismos que se adoptaron en el Código de Buen Gobierno mediante la Resolución 10621 del 31 de octubre de 2008: Respeto, honestidad, responsabilidad, y compromiso.

- Respeto: En la DIAN nos respetamos mutuamente, honramos los derechos de la ciudadanía y cuidamos la naturaleza y el entorno físico.
- Honestidad: En la DIAN somos honestos, pensamos honradamente y actuamos con rectitud. La práctica de la honestidad orienta el desarrollo de los procesos institucionales y la comunicación interna y externa.
- Responsabilidad: En la DIAN somos responsables. La práctica de la responsabilidad favorece la calidad del servicio que prestamos y facilita la gestión y la toma de decisiones.
- Compromiso: En la DIAN somos comprometidos y damos lo mejor de nosotros en nuestra relación con la ciudadanía y con otras instituciones del Estado. La práctica del compromiso, facilita el mejoramiento continuo y el cumplimiento de metas.

2.3 NUESTRAS METAS Y EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

2.3.1 METAS DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO QUE DEBE EJECUTAR LA ENTIDAD Y LA POBLACIÓN BENEFICIARIA

Con la Ley 1450 del 16 de junio de 2011 "por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014" Prosperidad para Todos, se generaron responsabilidades para la DIAN. Debe anotarse que estos compromisos se han incorporado al Plan Estratégico Institucional 2010-2014 y se encuentran en fase de diseño conceptual o de implementación.

De acuerdo con el orden del articulado de la mencionada ley, a continuación se realiza un breve análisis de los citados compromisos.

Con relación a la participación en organizaciones internacionales, la DIAN ha venido participando activamente en las acciones emprendidas por el Gobierno Nacional para que Colombia, en desarrollo de la política de internacionalización, sea miembro de comités y grupos especializados de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y del Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico. Así mismo, al interior de la DIAN se cuenta con un grupo de trabajo que ha definido una hoja de ruta y está revisando las implicaciones y ajustes estructurales y normativos para el logro de dicho propósito, teniendo en cuenta que dicho organismo exige que el país cumpla con protocolos y mejores prácticas internacionales en materia tributaria y aduanera.

En este mismo orden de ideas, la DIAN ha participado en el Comité de Asuntos Fiscales y ha sido invitado a los de inversiones, anti cohecho, comercio y crédito a las exportaciones, estadísticas, economía y desarrollo. El plan de trabajo para este comité incluye el análisis de instrumentos (convenciones, declaraciones, recomendaciones) que desarrollan los principios de la OCDE; la elaboración de la matriz de análisis y seguimiento; formulación del capítulo con el memorando inicial que fije la posición de Colombia; luego la discusión Minhacienda – DIAN; y finalmente la presentación a la Presidencia de la República para la aprobación en el Consejo de Ministros.

En la fase de preparación de la matriz de análisis y seguimiento, la agenda contempla las revisiones técnicas en temas de vital importancia para el sistema tributario del país como doble tributación; política tributaria y estadísticas; precios de transferencia; intercambio de información; impuesto al consumo; delitos tributarios y erosión de la base tributaria y traslado de utilidades al exterior; normas generales anti abuso; y anti diferimiento.

También se está actuando para dar cumplimiento al artículo 88 de la Ley 1450 en el cual la DIAN en conjunto con las demás entidades vinculadas a este propósito está generando el proyecto de reglamentaciones que permitan garantizar el servicio a los usuarios de la carga 24 horas del día 7 días de la semana en los diferentes puertos marítimos y otros centros de concentración de carga exterior. Además, la entidad está realizando un estudio de las necesidades de personal y logísticas de las Direcciones Seccionales en las zonas primarias aduaneras, así como la necesidad de sincronizar la operación con otras partes interesadas de la operación aduanera.

La DIAN participó activamente en el proyecto de reforma al sistema tributario que fue presentada por el Gobierno Nacional al Congreso de la República, en el cual se incluyó el compromiso del artículo 162 de la Ley 1450 referido a los sistemas de retención en la fuente de impuestos.

Así mismo, para dar cumplimiento al artículo 227 referido a la creación del Sistema Único Nacional de Información y Rastreo, la DIAN presentó un cronograma de trabajo y se encuentra en la elaboración de los proyectos de normatividad para su implementación. Frente a este mismo artículo, en respuesta a la obligatoriedad de suministro de información a las entidades públicas para la ejecución de los planes y programas y para el ejercicio de sus funciones, se trabaja en la elaboración del reglamento para que dichas entidades puedan acceder y usar la información que la DIAN les puede disponer, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y en la reglamentación de la política pública de Gobierno en Línea. Así mismo, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público expidió el Decreto 602 del 1 de abril de 2013 por el cual se reglamenta el Sistema Único Nacional de Información y Rastreo "SUNIR". A su vez, la DIAN expidió la Resolución Interna Nro. 12 de junio de 2013 por la cual se crea el Comité del SUNIR.

En lo establecido en el Artículo 248 referido a que el producto de la venta de las mercancías aprehendidas, decomisadas y abandonadas a favor de la Nación, ingresaran como recursos propios a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para atender sus gastos, se realizan las evaluaciones normativas y operativas que permitan generar un proceso ágil y sobre todo transparente de la enajenación de estas mercancías.

Enseguida se presenta el resultado de los Indicadores SISMEG o metas de gobierno mediante el cual se monitorea el compromiso de la entidad frente al Plan Nacional de Desarrollo 2014- 2018.

Tabla 6 : Resultado de indicadores SISMEG

Indicadores de la DIAN para el SISMEG					
Período: Enero - Agosto 2014					
Versión 1. Preliminar. Agosto 31 de 2014					
No.	Indicador	Unidades	Meta Anual	Logrado	Grado de Avance (%)
1	Gestión efectiva ¹	Billones de pesos	3,2	3,07	95,97%
2	Recaudo bruto ²	Billones de pesos	119,01	78,86	66,26%
3	Presión fiscal proyectado 2012 ³	% del PIB	15,61%	10,34%	66,26%
4	Tiempo de despacho de importaciones ⁴	Horas promedio	10	22,35	38,25%
Notas:					
1: Corresponde a la gestión efectiva de Fiscalización Tributaria y de Fiscalización Internacional.					
2: Meta de Recaudo Bruto Tributario DIAN 2014, cifra concertada oficialmente de conformidad con el CONFIS en Febrero de 2014.					
3: Presión Fiscal: Tomando la cifra del recaudo proyectado para el 2014 (\$119.013.555.779,87 millones) frente al PIB 2014 (\$762.360.404 Billones), según los supuestos macroeconómicos del Ministerio de Hacienda, ajustados el 20 de junio de 2014.					
4: Corresponde al tiempo de desaduanamiento medido como el tiempo que transcurre entre la fecha de levante y la fecha de aceptación de las mercancías. Este indicador se calcula semestralmente desde la DDG de Aduanas.					

La gestión lograda en materia de Fiscalización Tributaria enero - agosto de 2014 es de \$3.054.328 millones. Representa un cumplimiento de 129,64% para el período y 98,53% de la meta total propuesta para el año. Este es un resultado preliminar teniendo como base la gestión incluida en el SIE de Planeación hasta el mes de Julio (Plan Operativo), y los datos contenidos en el Gestor en los actos 901, 902, 903 y 904, en el mes de agosto. La gestión es realizada por los funcionarios del área a nivel nacional, en este período. La participación según composición del valor es la siguiente: 17% Actos 901, 902, 903 y 904; 30% Actos no ejecutoriados; 40% Actos ejecutoriados; 13% Mejoramiento del recaudo por control.

Otras cifras a agosto de 2014 son:

- Al mes de agosto de 2014 el recaudo DIAN fue de \$78.863.691 millones, con un nivel de cumplimiento del 99% de la meta para el año.
- Por impuesto de renta (cuotas) los ingresos sumaron \$11.045.233 millones, con un nivel de cumplimiento del 79%.
- El recaudo por IVA interno (declaraciones) fue de \$15.847.610 millones, con un nivel de cumplimiento del 108%.
- Por retención (a título de renta, IVA y timbre) se recaudaron \$21.061.891 millones, con un nivel de cumplimiento del 103%.
- El recaudo por GMF fue de \$4.096.266 millones, con un nivel de cumplimiento del 105%.
- En el impuesto sobre el patrimonio, el recaudo fue de \$2.209.237 millones, con un cumplimiento del 95%.
- En el impuesto al consumo, el recaudo fue de \$1.135.513 millones, con un nivel de cumplimiento del 105%.
- Retención CREE fue de \$4.462.348 millones, con un nivel de cumplimiento de 115%.
- Los impuestos externos ascendieron a \$11.101.805 millones, con un nivel de cumplimiento del 99%.
- CREE con un recaudo de \$5.953.138 millones con un nivel de cumplimiento del 92%.
- Al mes de agosto de 2014, el grado de avance de la meta anual de presión fiscal fue de 10,34%, tomando la cifra del recaudo bruto a marzo de 2014 (\$ 119.013.555.779,87 millones) frente al PIB proyectado 2014 (\$ 762.360.404 Billones), según los supuestos macroeconómicos del Ministerio de Hacienda, ajustados el 20 de junio de 2014.

Con respecto al indicador de Tiempo de Desaduanamiento en Importaciones, es pertinente resaltar que la medición ha tenido una tendencia a la baja, atribuible a la

adopción de mejores prácticas en el procedimiento como aumento de la capacidad operativa, capacitación, perfilamiento del riesgo y mayor uso de los canales electrónicos de pago. Frente al resultado del primer trimestre de 2014, se evidenció un aumento del porcentaje de inspecciones, incidiendo esto en los tiempos, ya que las declaraciones de importación que son sometidas a inspección toman mayor tiempo de ejecución.

Igualmente es importante mencionar que a raíz de una evaluación detallada de esta medición, se logró identificar que el 90% de este tiempo es atribuible a los usuarios externos y no a la DIAN. Situación que permite concluir que el tiempo no llegará a ser menor a 20 horas aproximadamente, hasta tanto no se aprueben cambios normativos en la legislación aduanera como el pago electrónico obligatorio o el incremento de las declaraciones anticipadas.

2.3.2 MAPA ESTRATÉGICO DIAN 2010-2014

El mapa estratégico o BSC (Balanced Score Card) constituye la metodología adoptada por la entidad, desde el año 2006 para presentar mediante una representación gráfica su Plan Estratégico. En él se establecen los resultados planificados para el logro de la estrategia institucional, se presenta en forma visual los elementos estratégicos, los objetivos estratégicos y tácticos y las relaciones causa efecto entre ellos.

Los elementos estratégicos (primera columna del gráfico) adaptados al lenguaje institucional permiten visualizar la entidad integralmente, agrupan los objetivos tácticos en todas las dimensiones de la organización. Para el Plan Estratégico 2010-2014 se definieron los siguientes elementos:

- Propósito Visional
- Objetivos Estratégicos
- Compromiso Misional
- Integración del Modelo de Gestión y la Estrategia Institucional
- Las perspectivas del modelo de gestión: Información, Talento Humano, Recursos, Procesos y Organización.
- Base del Modelo: Modernización de la Gestión Administrativa

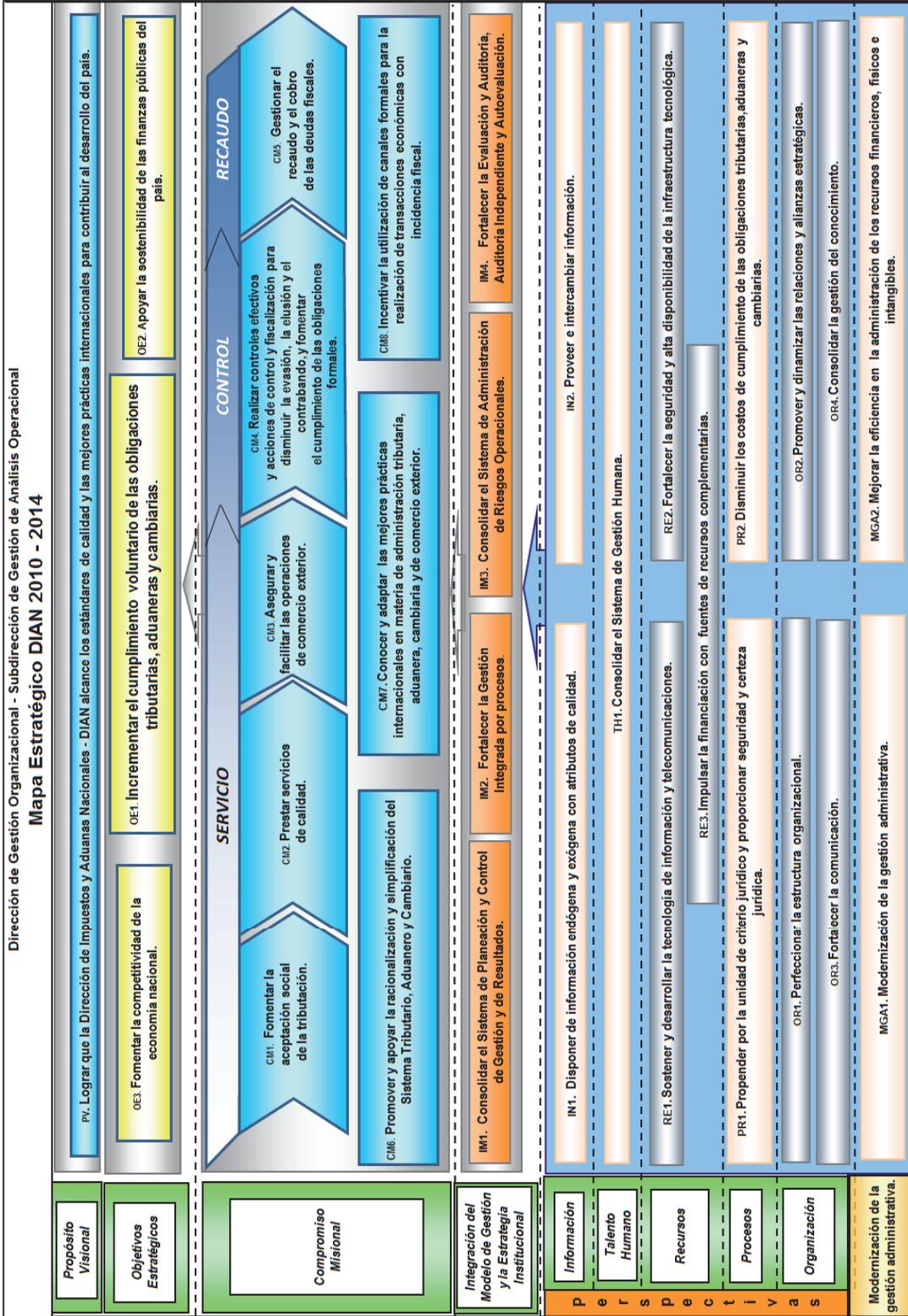
Los objetivos estratégicos son los resultados a mediano y largo plazo que la DIAN debe lograr para cumplir su misión y alcanzar su visión. En el Plan se definieron tres objetivos estratégicos:

- Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.
- Apoyar la sostenibilidad de las finanzas públicas del país.
- Fomentar la competitividad del aparato productivo nacional

Se han establecido a su vez, veintiséis (26) objetivos tácticos que se consideran indispensables para el cumplimiento de los anteriores objetivos estratégicos.

En el mapa estratégico se observan bloques diferenciados que muestran la relación causa efecto entre los diferentes objetivos. Finalmente, se presenta el gráfico del Mapa Estratégico 2010-2014, acompañado de la definición del alcance de cada uno de los objetivos que lo conforman y la relación de los procesos que los lideran.

Dirección de Gestión Organizacional - Subdirección de Gestión de Análisis Operacional
Mapa Estratégico DIAN 2010 - 2014



2.3.2.1 AVANCES Y RESULTADOS EN EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO 2010-2014

En el siguiente cuadro se presenta el avance del cumplimiento del plan estratégico de la DIAN, de enero a agosto de 2014, todos los objetivos se están cumpliendo al 92%, lo que se refleja en el cumplimiento de las metas de recaudo definidas por el gobierno nacional a la entidad.

Cumplimiento Plan Estratégico Enero – Agosto de 2014

Nivel de Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Medidos desde la Ejecución de los Planes Operativos Enero - Agosto de 2014					
Versión 2. Septiembre 30 de 2014					
Rango de Resultados: Verde: 95% a 104,9%; Amarillo: 50,0% a 74,9% y 105% a 124,9%; Naranja 75% a 94,9% y 125% a 149,9%; Rojo: 0% a 49,9% y 150 a 200%.					
No.	Objetivos Estratégicos	Peso (%)	Logrado (%)	Nivel de Cumplimiento (%)	Análisis Gráfico
1	Cumplimiento Voluntario	50%	46%	92%	
2	Apoyar la sostenibilidad de las finanzas públicas	30%	27%	90%	
3	Contribuir a la competitividad del país	20%	19%	93%	
Nivel de cumplimiento promedio de la estrategia organizacional		100%	92%	92%	

Fuente: SIE de Planeación y aplicativo en Acces de la Coordinación de Planeación y Evaluación, con fecha de corte 30 de septiembre de 2014.

Como se ha indicado en apartes anteriores, la entidad en procura de alcanzar los objetivos previstos en su Plan Estratégico 2010 – 2014, definió un Plan Táctico para igual período, en el cual por cada objetivo, se formularon iniciativas con sus respectivos indicadores, línea base y metas plurianuales y anuales.

Para el año 2014 la entidad está ejecutando las iniciativas de los objetivos del Plan Táctico, las cuales se han traducido en Planes Operativos para los diversos niveles organizacionales (central, local y delegado). Una vez realizada la medición de los Planes Operativos, se puede observar en el siguiente cuadro que la entidad para el período enero – agosto de 2014 ha tenido un nivel de avance del 97%, en promedio.

Seguimiento a los Objetivos del Plan Tático DIAN Enero – Agosto de 2014

Nivel de Cumplimiento del Plan Tático Institucional Medido desde la Ejecución de los Planes Operativos Enero - Agosto de 2014				
Versión 2. Septiembre 30 de 2014				
Rango de Resultados: Verde: 95% a 104,9%; Amarillo: 50,0% a 74,9% y 105% a 124,9%; Naranja 75% a 94,9% y 125% a 149,9%; Rojo: 0% a 49,9% y 150 a 200%.				
No.	Objetivo Tático	Nivel de Cumplimiento (%)		Análisis Gráfico
1	CM1 Fomentar la aceptación social de la tributación	100		
2	CM2 Prestar servicios de calidad	99		
3	CM3 Asegurar y facilitar las operaciones de comercio exterior	104		
4	CM4 Realizar controles efectivos y acciones de fiscalización para disminuir la evasión, la elusión y el contrabando, así como para fomentar el cumplimiento de las obligaciones formales.	102		
5	CM5 Gestionar el recaudo y el cobro de las deudas fiscales.	97		
6	CM6 Promover y apoyar la racionalización y simplificación del Sistema Tributario, Aduanero y Cambiario.	71		
7	CM7 Conocer y adaptar las mejores prácticas internacionales en materia de administración Tributaria, Aduanero y Cambiaria y de comercio exterior.	95		
8	CM8 Incentivar la utilización de canales formales para la realización de transacciones económicas con incidencia fiscal.	N.A.		
9	IM1 Consolidar el Sistema de Planeación y Control de Gestión y de Resultados.	100		
10	IM2 Fortalecer la Gestión Integrada por Procesos	93		
11	IM3 Consolidar el Sistema de Administración de Riesgos Operacionales	50		
12	IM4 Fortalecer la Evaluación y Auditoría, Auditoría Independiente y Autoevaluación	93		
13	IN1 Disponer de información endógena y exógena con atributos de calidad.	92		

No.	Objetivo Táctico	Nivel de Cumplimiento (%)		Análisis Gráfico
14	IN2 Proveer e intercambiar información	90		
15	TH1 Consolidar el Sistema de Gestión Humana	102		
16	RE1 Sostener y desarrollar la tecnología de información y telecomunicaciones	111		
17	RE2 Fortalecer la seguridad y alta disponibilidad de la infraestructura tecnológica	125		
18	RE3 Impulsar la financiación con fuentes de recursos complementarias.	100		
19	PR1 Propender por la unidad de criterio jurídico y proporcionar seguridad y certeza jurídica.	99		
20	PR2 Disminuir los costos de cumplimiento de las obligaciones TAC	119		
21	OR1 Perfeccionar la estructura organizacional.	N.A.		
22	OR2 Promover y dinamizar las relaciones y alianzas estratégicas.	100		
23	OR3 Fortalecer la comunicación.	103		
24	OR4 Consolidar la gestión del conocimiento.	106		
25	MGA1. Modernización de la gestión administrativa	87		
26	MGA2 Mejorar la eficiencia en la administración de los recursos financieros, físicos e intangibles.	90		
Promedio		97		

Fuente: SIE de Planeación y aplicativo en Acces de la Coordinación de Planeación y Evaluación, con fecha de corte 30 de septiembre de 2014.

Nota: N.A. No aplica, porque no tiene programación en el periodo reportado.

Según la escala normalizada de seguimiento a la gestión, de los 24 objetivos tácticos para los cuales se programaron actividades en el período reportado; 12 de ellos (50%) presentan un nivel de avance satisfactorio; 4 indican sobre cumplimientos (17); 6 tienen un grado de avance levemente por debajo de lo esperado (25%); mientras que 2 están en un nivel inadecuado (8%).

Los objetivos tácticos con desempeño satisfactorio guardan relación con el fomento de la aceptación social de la tributación; prestar servicios de calidad; asegurar y facilitar las operaciones de comercio exterior; realizar controles efectivos y acciones de fiscalización para disminuir la evasión, la elusión y el contrabando, así como para fomentar el cumplimiento de las obligaciones formales; Gestionar el recaudo y el cobro de las deudas fiscales; Conocer y adaptar las mejores prácticas internacionales en materia de administración tributaria, aduanero y cambiaria y de comercio exterior; Consolidar el Sistema de Planeación y Control de Gestión y de Resultados; Consolidar el Sistema de Gestión Humana; impulsar la financiación con fuentes de recursos complementarias; Propender por la unidad de criterio jurídico y proporcionar seguridad y certeza jurídica; Promover y dinamizar las relaciones y alianzas estratégicas; y Fortalecer la Comunicación.

Los objetivos tácticos que muestran un nivel de ejecutoria no satisfactorio guardan relación con Promover y apoyar la racionalización y simplificación del Sistema Tributario, Aduanero y Cambiario, y Consolidar el Sistema de Administración de Riesgos Operacionales. El primero con la incidencia de la Ley 1607 que ha demandado al interior de la entidad la necesidad de promover reglamentaciones para su implementación así como la expedición de nuevos formularios y formatos y ajustes a los sistemas de información, lo cual no siempre ha conducido a la simplificación y facilitación para el cumplimiento del ciudadano cliente de sus obligaciones fiscales.

2.3.2.1.1 El Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Mediante el Decreto 2482 del 2012, el Gobierno Nacional estableció los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, el cual se debe aplicar a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Público del Orden Nacional.

Para cumplir con lo estipulado en este Decreto, se ha establecido una metodología de implementación de los lineamientos de planeación y gestión en cada una de sus políticas y se creó la guía denominada “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de

Atención al Ciudadano” el cual se expidió por medio del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 en el que se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Los motivos que originaron la expedición de este decreto son los siguientes:

- Generar una mejora continua de la gestión e interacción institucional para prestar un mejor servicio al ciudadano.
- Integrar la implementación de las diversas políticas e iniciativas gubernamentales con el quehacer misional y acciones de desarrollo estratégico de las entidades.
- Simplificar y racionalizar la labor de las entidades en la generación y presentación de planes, reportes e informes.
- Cumplir con lo dispuesto en la Ley 152 de 1994; es decir, la alineación Plan de Desarrollo / Plan Estratégico Sectorial / Plan Estratégico Institucional.
- Actualizar las políticas de desarrollo administrativo con el quehacer misional y la parte administrativa y de apoyo.
- Presentar de manera estandarizada los resultados de la gestión.

De acuerdo con el Decreto, son responsables de liderar, coordinar y facilitar la implementación del nuevo modelo de planeación y gestión, el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo presidido para el caso de la DIAN por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, y al interior de la entidad, el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, instancia en donde se discutirán los temas referentes a las políticas de desarrollo administrativo y demás elementos del modelo.

Por lo anterior, con base en el uso de las facultades legales, en especial aquellas conferidas por la Ley 489 de 1998 y el Decreto 2484 de 2012, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público conformó el Comité Sectorial de Desarrollo Administrativo del Sector Hacienda con la Resolución 514 del 21 de febrero de 2013 y la DIAN creó el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo con la resolución 49 de marzo 19 de 2013.

Es así como en el 2013 se llevaron a cabo 4 Comités Sectoriales de Desarrollo Administrativo de manera virtual y 2 Comités Institucionales de Desarrollo Administrativo; mientras que en el 2014 se han realizado 2 Comités sectoriales y 3 comités institucionales de Desarrollo Administrativo.

El insumo para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales es la herramienta en línea de reporte de avances de la gestión llamada “Formato Único de Reporte de Avances de la Gestión “. Los reportes en el 2013 se realizaron el 30 de julio de 2013 y 31 de enero del 2014, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 7 : Consolidado de resultados Reporte de avances de la gestión

POLITICA	COMPONENTE	RESULTADO	RANKING EN EL SECTOR
Transparencia, participación y Servicio al Ciudadano	Mapa Riesgos de corrupción	74%	15
	Participación Ciudadana	84%	1
	Plan Anticorrupción	100%	12
	Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	75%	3
	Servicio al Ciudadano	61%	13
Talento Humano	Capacitación	78%	3
	Plan Anual de Vacantes	52%	4
	Plan de Bienestar e Incentivos	31%	16
	Plan Estratégico de Recursos Humanos	91%	5
Eficiencia Administrativa	Gestión Documental	79%	4
	Gestión de la Calidad	76%	11
	Racionalización de Trámites	78%	2
	Eficiencia Administrativa y Uso Racional del Papel	54%	10
	Gestión de Tecnología de la Información	47%	13
Gestión Financiera	Plan Anual de Adquisiciones	100%	18
Gobierno en línea	Indice de Gobierno en línea	64%	5

Fuente: Compilación Coordinación de Planeación y Evaluación

2.3.2.1.2 Plan de Desarrollo Administrativo Sector Hacienda

Con este nuevo modelo de planeación y gestión, el Plan de Desarrollo Administrativo (PDA) se orienta al mejoramiento de la gestión de las entidades para que cumplan con sus metas y las del gobierno nacional, mediante la simplificación de procesos y procedimientos internos, el aprovechamiento del talento humano y el uso eficiente de los recursos administrativos, financieros y tecnológicos. Por ello, el PDA 2013 contiene cinco (5) políticas, a saber:

- Gestión misional y de gobierno.
- Transparencia, participación y servicio al ciudadano.
- Gestión del talento humano.
- Eficiencia administrativa.
- Gestión financiera.

A continuación se presentan los resultados a septiembre de 2014

Tabla 8 : Resumen de cumplimiento plan de desarrollo administrativo sector hacienda

Plan de Desarrollo Administrativo DIAN 2014		
Enero – Septiembre. Resumen Nivel de Cumplimiento (%)		
Actividades cumplidas	15	27%
Actividades pendientes por ejecutar (con plazo a 31-12-13)	38	68%
Actividades Incumplidas	3	5%
Total actividades	56	100%

Actividades Cumplidas

Tabla 9 : Actividades cumplidas plan de desarrollo administrativo sector hacienda - DIAN

Sub Categoría No	Nombre de Tarea	Descripción	Cumplimiento
1.1.GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	1.1.1.1. Formular el Plan del Direccionamiento Estratégico 2014.	Definir y programar los pilares estratégicos, líneas de acción y actividades del Plan del Direccionamiento Estratégico DIAN 2014.	El Plan de Direccionamiento Estratégico está formalizado y desde la dependencia se realizan los seguimientos y actividades comprometidas.
1.1.GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	1.1.1.3. Redefinir el Plan Táctico de la DIAN vigencia 2014.	Incorporar al Plan Táctico de la DIAN 2010 - 2014 los nuevos compromisos internacionales de la entidad por entrada en vigencia de tratados de libre comercio y acuerdos comerciales, los compromisos que surgen en el cumplimiento de la hoja de ruta de vinculación a la OCDE y los acuerdos con organismos multilaterales como el FMI, BM y OMA. Así mismo, se incorpora las acciones que se deben adelantar correspondientes con las metodologías de implementación de los Decretos 2482 de 2012 (Modelo Integrado de Planeación y Gestión), del Decreto 2641 de 2012 (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano) y de los programas gubernamentales como la Estrategia de Gobierno en Línea (Manual	En el mes de marzo se publicó tanto en la carpeta pública de la Coordinación de Planeación así como en el portal de internet de la entidad una nueva versión del Plan Táctico para la vigencia 2014. Se adjunta el documento del plan en versión Excel así como la bitácora en donde se consigna la trazabilidad de las modificaciones aprobadas por las partes interesadas.

3.1. Decreto 2693 de 2012).			
1.2. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	1.2.1.1. Formular el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano DIAN 2014	Establecer las actividades, responsables y términos para el cumplimiento de los cuatro componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la DIAN para el año 2014, en desarrollo de iniciativas del Plan Táctico de la DIAN vigencia 2014.	Al mes de enero quedó publicada la primera versión 2014 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tanto en la carpeta pública de Planeación así como en el portal de internet de la entidad; para el mes de marzo se produjo una nueva versión con base en la formulación operativa de la entidad. Se adjunta el plan.
1.2. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	1.2.3 Ubicar la calificación del Índice de Transparencia Nacional del Sector Hacienda en el nivel de riesgo bajo	Participar en los encuentros sectoriales definidos por la Secretaría Técnica del Comité durante el primer semestre de 2013.	Participación de la DIAN en los Comités de Control Interno Disciplinario
1.2. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	1.2.5.1. Participar en el primer encuentro de servicio al ciudadano del Sector Hacienda.	Asistir y participar en el encuentro sectorial que se programe durante el primer semestre de 2013, con el fin de incentivar en los servidores públicos mejores relaciones entre el ciudadano y la Administración Pública, de forma que se fortalezca la confianza de la sociedad civil en nuestras Entidades	La SG Asistencia al Cliente, realizo el Encuentro Sectorial "Servicio Dian, el Mejor Tributo". El objetivo del encuentro: Dar a conocer los avances en la prestación del servicio que, con base en el diseño y la evaluación de los procedimientos, así como en la implementación de innovaciones tecnológicas y de la disposición de herramientas amigables, ha alcanzado la DIAN con miras a la facilitación del cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias por parte de los ciudadanos clientes, en aras de alcanzar altos niveles de satisfacción en la atención a través de todos sus canales de servicio
1.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1.3.2.1 Definir la política de gestión ética de la entidad	Definición de la política de gestión ética de la entidad, integrando los diversos esfuerzos que se realizan en la materia bien sea desde el ámbito cultural, organizacional, educativo, de liderazgo y laboral.	En el tercer trimestre del año, el Subdirector de Gestión de Control Disciplinario Interno, participó en un Encuentro Sectorial convocado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, efectuado el día 20 de agosto de 2014.
1.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1.3.2.2 Incluir la capacitación en Gestión Ética en el PIC 2014	Se programó en el PIC de la vigencia, las pautas se definieron en el primer trimestre respecto al segundo trimestre no se realizaron ajustes a las mismas relacionadas con el tema de gestión ética.	Ejecutar las actividades de capacitación en gestión ética, definidas en el PIC 2013 durante el primer semestre del año.

1.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1.3.3.1 Incluir o actualizar en el campo "Conocimientos básicos o esenciales" de las fichas del manual de funciones, la formación en el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno- SGCCI y en el Sistema de Gestión Ambiental.	En la medida en que se atiendan solicitudes de creación y modificación de fichas que conlleven a la actualización del Manual de Funciones por Procesos de la Entidad, se incluirá o revisará como requisitos en conocimientos básicos esenciales la formación en Gestión de Calidad y Control Interno -SGCCI y en Sistema de Gestión Ambiental. SGA.	Mediante resolución No.0090 de marzo 31 de 2014 se actualiza e manual de funciones. Las fichas del Manual de funciones pueden ser consultada a través de la página web www.dian.gov.co en la siguiente ruta: http://www.dian.gov.co/dian/12sobred.nsf/pages/Manual_de_funciones
1.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1.3.6.1 Diseñar el Plan Institucional de Capacitación del 2014 desde la perspectiva de las competencias laborales.	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación las actividades educativas en la modalidad virtual que faciliten el desarrollo de competencias laborales de los empleados públicos de la entidad.	El PIC 2014 se oficializó mediante memorando No. 085 de 2014 del 28 de febrero de 2014. Se anexa documento pdf de memorando de oficialización.
1.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1.3.6.2 Ejecutar las capacitaciones del Programa Institucional de Capacitación enfocadas en el desarrollo de competencias funcionales, gerenciales y de liderazgo.	Realizar las actividades del programa institucional de capacitación para el desarrollo de las competencias funcionales, gerenciales y de liderazgo.	En el segundo trimestre se ejecutaron 210 eventos de capacitación y/o formación relacionados con las actividades educativas contempladas en el PIC 2014 y que conllevan al desarrollo de competencias funcionales y gerenciales de los empleados públicos de la Entidad.
1.4 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1.3.6 Incluir en el PIC Plan Institucional de Capacitación DE CADA ENTIDAD la estrategia de capacitación para el desarrollo de las competencias laborales.	Diseñar el Plan Institucional de Capacitación del 2013 desde la perspectiva de las competencias laborales.	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación las actividades educativas en la modalidad virtual que faciliten el desarrollo de competencias laborales de los empleados públicos de la entidad.
1.5 GESTIÓN FINANCIERA	1.5.1.1 Controlar el cumplimiento en la ejecución del PAC del primer semestre del 2014	Realizar el control y el seguimiento al cumplimiento en la ejecución del PAC por parte de las Direcciones Seccionales, Direcciones de Gestión, supervisores de contratos y demás áreas que lo requieran.	Como resultado de los controles establecidos para la programación y ejecución del PAC el cumplimiento para el segundo Trimestre fue de 98.18%.
1.5 GESTIÓN FINANCIERA	1.5.2.1 Controlar la programación y ejecución del presupuesto de la Entidad del primer semestre del 2014	Seguimiento a la ejecución presupuestal y su relación con la programación del Plan Anual de Adquisiciones, PAC y de contrataciones aprobados.	Al finalizar el segundo trimestre de 2014 se tiene una ejecución de los compromisos adquiridos del 42,47%.

1.5 GESTIÓN FINANCIERA	1.5.3.1 Controlar la planeación y ejecución de los proyectos de inversión del primer semestre del 2014	Realizar el seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión, de acuerdo con la programación establecida para la vigencia del primer semestre 2014.	Se ha venido realizando el seguimiento a la ejecución de cada uno de los proyectos de inversión con cada una de las áreas responsables.
1.5 GESTIÓN FINANCIERA	1.5.4.1 Ejecutar el Plan Anual de Adquisiciones de la DIAN de acuerdo con la programación financiera establecida para la vigencia del primer semestre del 2014.	Seguimiento a la ejecución del Plan Anual de Adquisiciones Primer semestre del 2014.	La ejecución del PAA corresponde a los compromisos efectivamente realizados en la entidad, los cuales dependen del cronograma de ejecución programado en el PAA, 50,66%.

Actividades Incumplidas

Tabla 10 : Actividades incumplidas plan de desarrollo administrativo sector hacienda - DIAN

Sub Categoría No	Nombre de Tarea	Descripción	Cumplimiento
1.2. TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	1.2.3.3. Preparar, publicar y promocionar la información estadística e informativa de la DIAN dispuesta en el portal www.datos.gov.co	Divulgar la información estadística e informativa de la entidad que corresponde al cumplimiento de lo dispuesto en el componente de datos abiertos del Manual 3.1. de la Estrategia de Gobierno en Línea (Decreto 2693 de 2012).	Se han venido realizando los Comités de la Comisión Mixta Tributaria y Aduanera en la Direcciones Seccionales de la entidad, donde los temas de estudio y sus propuestas están orientadas a la facilitación del servicio y a la lucha contra la evasión y el contrabando y se constituye en un escenario para la rendición de cuentas de cada una de las Direcciones Seccionales. Los gremios envían las inquietudes y asuntos que consideren ser tratados en el Comité, con una anticipación de quince días a la fecha de realización.
1.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1.3.4.2 Ejecutar la campaña de sensibilización en el Modelo de Evaluación de Desempeño.	Ejecutar la campaña de sensibilización para facilitar y fortalecer el proceso de evaluación del desempeño.	En el trimestre se ha adelantado la resolución de consultas por correo electrónico. De otra parte en el cuarto trimestre se tiene previsto la puesta en producción del módulo de Evaluación del Desempeño correspondiente a la Solución Informática Integral del Talento Humano, actividad que generará una acción de apoyo a los usuarios a nivel nacional que lo requieran.
1.4 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1.4.5.1 Diseñar y ejecutar un Plan de Trabajo que integre a DAFP y MH para la aprobación de la propuesta normativa y su expedición	Definir el plan de trabajo para integrar a las partes interesadas en la aprobación del proyecto de reforma administrativa de la entidad.	Se adelantaron distintas reuniones con la Dirección de Presupuesto Público Nacional del Ministerio de Hacienda donde se describieron los costos asociados al proyecto Rediseño Institucional y se generó el espacio presupuestal para la expedición de los decretos. Se realizaron ajustes de forma a la propuesta normativa de

acuerdo con las reuniones sostenidas con MINHACIENDA. Se radicó la propuesta normativa ajustada para viabilidad técnica y presupuestal en el DAFP y MINHACIENDA.

2.3.2.1.3 IMPACTO DE LOS SERVICIOS REALIZADOS POR LA ENTIDAD FRENTE A LAS NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA EN TÉRMINOS DE COBERTURA Y SATISFACCIÓN

En el 2014 una de las actividades de mayor impacto ha sido la atención a ciudadanos clientes con ocasión de campañas y/o estrategias, ya que desde el mes de febrero se viene trabajando fundamentalmente el tema de renta personas naturales año gravable 2013, cuyo propósito en su fase inicial fue el de facilitar el proceso de declaración y brindar acompañamiento personalizado a los servidores públicos de las 120 entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC), para cumplir con sus obligaciones tributarias.

Para los servidores públicos de las 120 Entidades Sectorizadas, se gestionó a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), en la ciudad de Bogotá, la convocatoria a una reunión de socialización de la estrategia en el auditorio del DANE, en la cual se estableció un cronograma de atención.

Por otra parte La Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente inició a una campaña interna de sensibilización y concientización consistente en la programación de unas jornadas en las cuales se invitó a realizar el trámite de inscripción y/o actualización del RUT y la emisión del mecanismo digital.

Los Directores Seccionales y las dependencias de Asistencia al cliente de todo el país, incluyeron dentro de las acciones de la estrategia la realización de puntos móviles y capacitaciones sobre la obligación formal de declarar y los requisitos para realizar el trámite. Es de anotar que la gestión realizada por las diferentes Direcciones Seccionales se enfocó a las empresas públicas y privadas pertenecientes a su región.

Respecto a Cultura de la Contribución se requiere ampliar el programa de Cultura de la Contribución, por cuanto el impacto es limitado y adelantar mediciones futuras para comparar con la línea de base existente.

Tabla 11 : CONSOLIDADO ESTRATEGIA RENTA AÑO GRAVABLE 2013 ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS

Total obligados a declarar renta	RUT Gestionados		Mecanismo Digital Gestionados		Habilitación de Cuenta - Cantidad	Descarga Mecanismo - Cantidad	Capacitaciones
	Inscripción	Actualización	Emisión	Renovación			Cantidad de Asistentes
27.035	21.935	13.965	1.492	219	1.243	1.283	24.441

El 26 de julio y el 2 de agosto la DIAN realizó a nivel nacional una Feria de Trámites y Servicios, con el fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias a 2 millones de contribuyentes, de los cuales aproximadamente 750.000 son nuevos declarantes.

Los objetivos específicos de dicha actividad fueron los siguientes:

- Facilitar trámites y servicios a los ciudadanos clientes a fin de contribuir con el cumplimiento de la obligación de renta personas naturales.
- Proporcionar capacitación teórica y práctica sobre temas relacionados con la obligación de declarar impuesto de renta y complementario.
- Absolver inquietudes derivadas del cumplimiento de la obligación renta personas naturales.
- Desarrollar actividades enfocadas al fortalecimiento de la Cultura de la Contribución.

La Dirección de Gestión de Ingresos y la Subdirección de Asistencia al Cliente expedieron el memorando 245 del 16 de julio, mediante el cual se establecieron los lineamientos para “la organización, atención, evaluación y reporte de la gestión realizada en la Feria de trámites y servicios 2014”. Estos fueron atendidos por las seccionales, con excepción de Urabá, donde debido a la lejanía y el difícil acceso a las instalaciones de la DIAN, se optó por no realizar la feria.

La divulgación se hizo a través de un micrositio en la página Web de la entidad, y además, por medio de mensajes de texto a celulares, comunicados de prensa, afiches, volantes pendones y pasacalles, para lo cual se contó con la colaboración de la Oficina de Comunicaciones. No obstante, en las Seccionales se usaron otros medios de comunicación regionales complementarios para promocionar la feria.

A continuación se presenta las cifras consolidadas a nivel nacional:

Tabla 12: Resumen de trámites efectuados en la Feria de trámites y servicios 2014

GESTION TRAMITES Y SERVICIOS	19 de julio - Bogotá	26 de julio	2 de agosto	Total
Número de Inscripciones RUT	324	3342	4851	8517
Número de actualizaciones RUT	433	3152	4353	7938
Número emisiones firma digital	57	158	218	433
Número renovaciones firma digital	15	60	74	149
Número de personas que usaron orientación en renta	122	668	827	1617
Número de diligenciamientos declaraciones renta	39	118	265	422
Número de presentaciones declaraciones renta	7	16	12	35
Número de personas que generaron recibo de pago	5	13	6	24
Número de personas que usaron kiosco	215	426	674	1315
TOTAL	1217	7953	11280	20450
ATENCION PREFERENCIAL				
Número de personas atendidas por atención preferencial	26	109	351	486
CAPACITACION				
Número de personas asistieron a capacitación renta	140	2557	3371	6068
Número de personas asistieron a capacitación programa ayuda de renta	85	1886	2239	4210
Número de personas que asistieron a las actividades de cultura de la contribución	12	705	1369	2086
TOTAL	237	5148	6979	12364
FUNCIONARIOS				
Número de funcionarios que participaron en el evento	203	619	633	1455
FELICITACIONES RECIBIDAS				
Número de felicitaciones recibidas	2	121	158	281
QRSP				
Número de QRSP recibidas	0	10	11	21
TOTAL ACCIONES	1685	13960	19412	35057

Del total 30.728 trámites atendidos y personas capacitadas a nivel nacional, 9.327 corresponde a la gestión realizada por la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá, es decir el 30%.

Es importante tener en cuenta que la feria de trámites y servicios fue programada para Bogotá durante tres fechas 19 y 26 de julio y 2 de agosto para el caso de las demás Direcciones Seccionales prestaron la atención el 26 de julio y 2 de agosto.

Debido a la alta demanda de la atención presencial que se presentó durante la primera semana de agosto para los vencimientos de renta, el 11 y el 20 de agosto de 2014, la

Dirección de ingresos expidió los memorandos 275 y 283 respectivamente, en los cuales se estableció la realización de “Jornadas especiales de atención los días sábados – campaña renta naturales”.

Tabla 13 : Jornadas Especiales de Atención los días sábados, Campaña Renta Naturales Consolidado Nacional

Jornadas Especiales de Atención los días sábados, Campaña Renta Naturales Consolidado Nacional				
Gestión de Trámites	23 de Agosto	30 de Agosto	06 de Septiembre	Total
Número de Inscripciones RUT	4931	5303	3641	13.875
Número de Actualizaciones RUT	3345	3849	3154	10.348
Número emisiones firma digital	304	337	362	1.003
Número renovaciones firma digital	124	153	164	441
Número de diligenciamientos declaraciones renta	46	39	80	165
Número de presentaciones declaraciones renta	26	31	31	88
Número de personas que generaron recibo de pago	6	3	11	20
Número de personas que usaron kiosco	609	534	615	1.758
TOTAL	9.391	10.249	8.058	27.698
ATENCION PREFERENCIAL				
	23 de Agosto	30 de Agosto	06 de Septiembre	Total
Número de personas atendidas por atención preferencial	526	551	429	1.506
FUNCIONARIOS				
	23 de Agosto	30 de Agosto	06 de Septiembre	Total
Número de funcionarios que participaron en el evento	409	379	380	1.168
QRSP				
	23 de Agosto	30 de Agosto	06 de Septiembre	Total
Número de QRSP recibidas	0	10	15	25
FELICITACIONES RECIBIDAS				
	23 de Agosto	30 de Agosto	06 de Septiembre	Total

Número de felicitaciones recibidas	30	12	5	47
TOTAL ACCIONES	9.947	10.822	8.507	29.276

Fortalezas:

- Actitud de servicio de los funcionarios, tanto del área de asistencia al cliente como los de otras áreas.
- Trabajo en equipo.
- La buena acogida por parte de los ciudadanos.
- Satisfacción y gratitud expresada por los asistentes a la feria.
- Entrega oportuna de la información.
- Buena ambientación del sitio de trabajo.
- Tiempos de espera minimizados.
- Masiva participación del público.
- Compromiso de los funcionarios que participaron
- Agilidad en el servicio.
- Capacitación efectiva

Dificultades:

- Más divulgación para las campañas a través de los medios masivos de comunicación como la TV.
- Falta de conciencia de los contribuyentes para inscribirse a tiempo.
- La cultura de la región en cuanto a no realizar trámites los sábados.
- Falta de personal.
- Falta de presupuesto para hacer la divulgación de las campañas en las regiones
- Dificultades de infraestructura en algunos puntos de contacto

MEGA FERIA DE SERVICIOS 2013

Se presentaron los de orientación de obligaciones en mora y facilidades de pago, para aproximadamente 2000 contribuyentes.

También la Mega Feria dispuso de 9 salones para capacitaciones en temas de reforma tributaria, régimen cambiario, devoluciones, aduanas y servicios en línea; con la asistencia de 2000 personas por día.

Ilustración 2: Aviso publicado en la web invitando a la MEGAFERIA



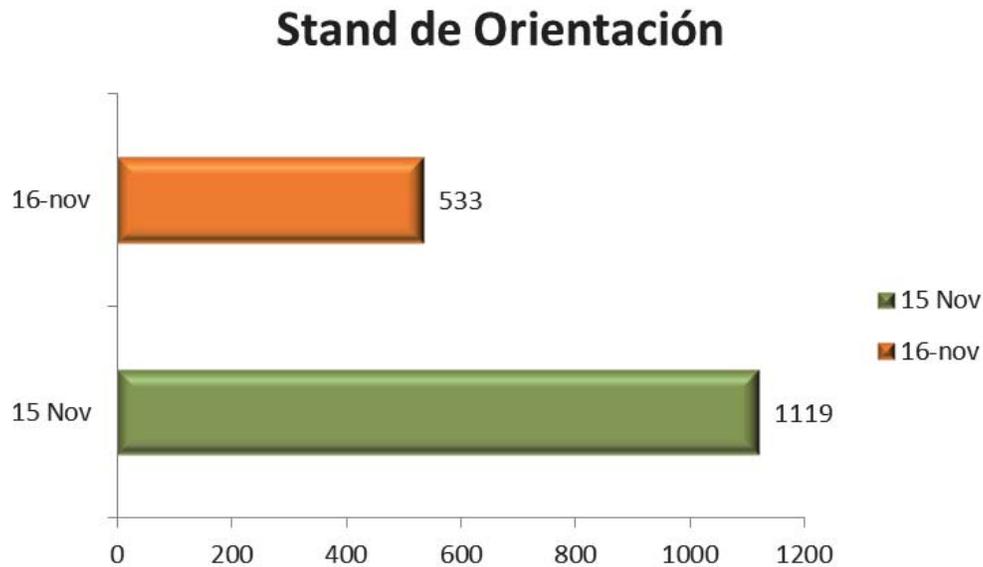
STAND ORIENTACION:

Nuestros expertos le enseñaron como acceder a los principales servicios electrónicos de nuestra entidad. Con los siguientes resultados:

Tabla 14 : Cantidad de ciudadanos atendidos en Stand de orientación

Servicio Stand de Orientación	
DIA	CANTIDAD
15 de Noviembre	1119
16 de Noviembre	533
Total	1652

Grafico 6: Cantidad de ciudadanos atendidos en Stand de orientación



CONFERENCIAS:

En el desarrollo de la Feria los ciudadanos cliente tuvieron la oportunidad de asistir a las charlas que se dictaron en forma simultánea referentes a:



CONFERENCIAS:

Se han programado para las empresas MIPYMES las siguientes conferencias, las cuales se dictarán en forma simultánea en los siguientes horarios:

8:00A.M a 9:45 AM - 10:00 A.M a 11:45 A.M - 2:00 P.M a 2:45 P.M

BENEFICIOS DE LA FORMALIZACIÓN
(Mapa de las obligaciones de las MIPYMES – Seguridad social, parafiscales, Cámara de Comercio y otras obligaciones-DIAN).

ABC de la Reforma Tributaria
(Los cambios relevantes para las MIPYMES– Aspectos generales).

Renta y CREE para las personas jurídicas
(Aspectos sustantivos, Procedimiento de liquidación y pago, caso práctico, asistencia al cliente DIAN).

Renta para personas naturales –IMAS cuentas propias
(Aspectos sustantivos, Procedimiento de liquidación y pago, caso práctico, asistencia al cliente DIAN).

IVA, Impuesto al consumo y su respectiva facturación.

TRÁMITES Y SERVICIOS:

El grupo de asistencia al Cliente obtuvo una alta participación en lo referente a la prestación de servicios de:

- Inscripción y, o actualización Rut
- Generación y renovación de mecanismos digitales
- Facturación
- Solicitudes especiales
- Facilidades de pago

Tabla 15 : Resumen de trámites atendidos en la MEGAFERIA

MEGAFERIA							
Trámites realizados							
Fechas	RUT P.natural	RUT P.juridica	Solicitud Especial	Facturación	Mecanismo Digital	Atención al Cliente	Total
TOTAL 15 Nov	1091	366	109	299	239	142	2246
TOTAL 16 Nov	984	296	105	122	212	215	1934

Grafico 7: Tramites y Servicios MEGAFERIA

Trámites y Servicios

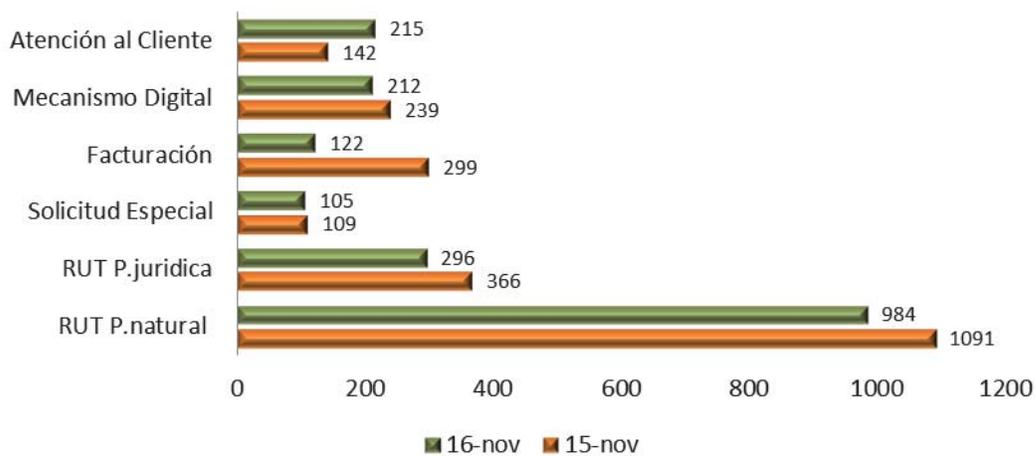
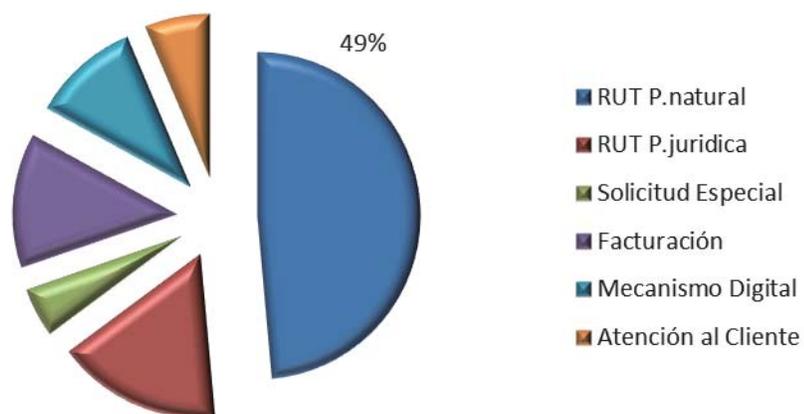


Grafico 8 : Distribución de Tramites en MEGAFERIA



PERSONAS ENCUESTADAS QUE REALIZARON TRÁMITES EN LA MEGAFERIA

Tabla 16 : Cantidad y clasificación de las personas encuestadas en la MEGAFERIA

CLASIFICACIÓN ENCUESTADOS	
GENERO	CANTIDAD
Masculino	419
Femenino	480
No sabe no responde	13
Total encuestados	912

Grafico 9 : Cantidad y clasificación de las personas encuestadas en la MEGAFERIA

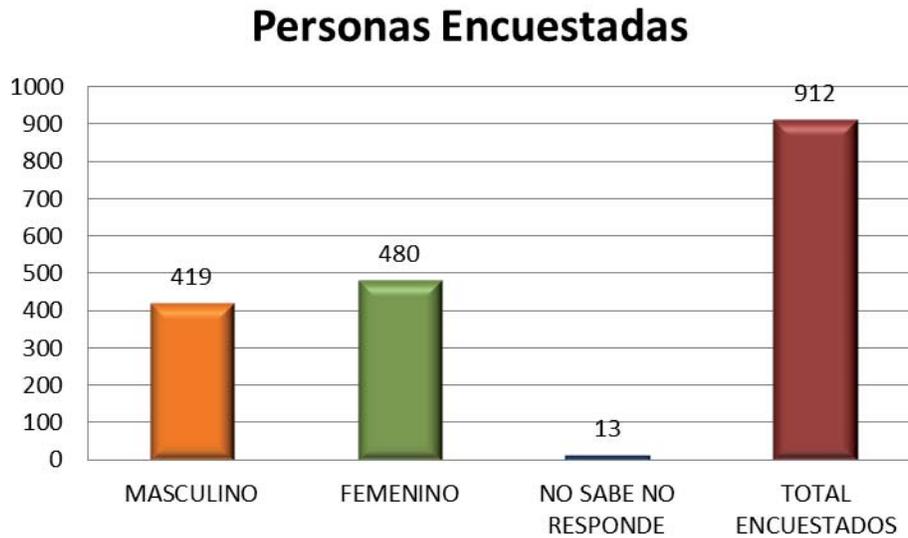
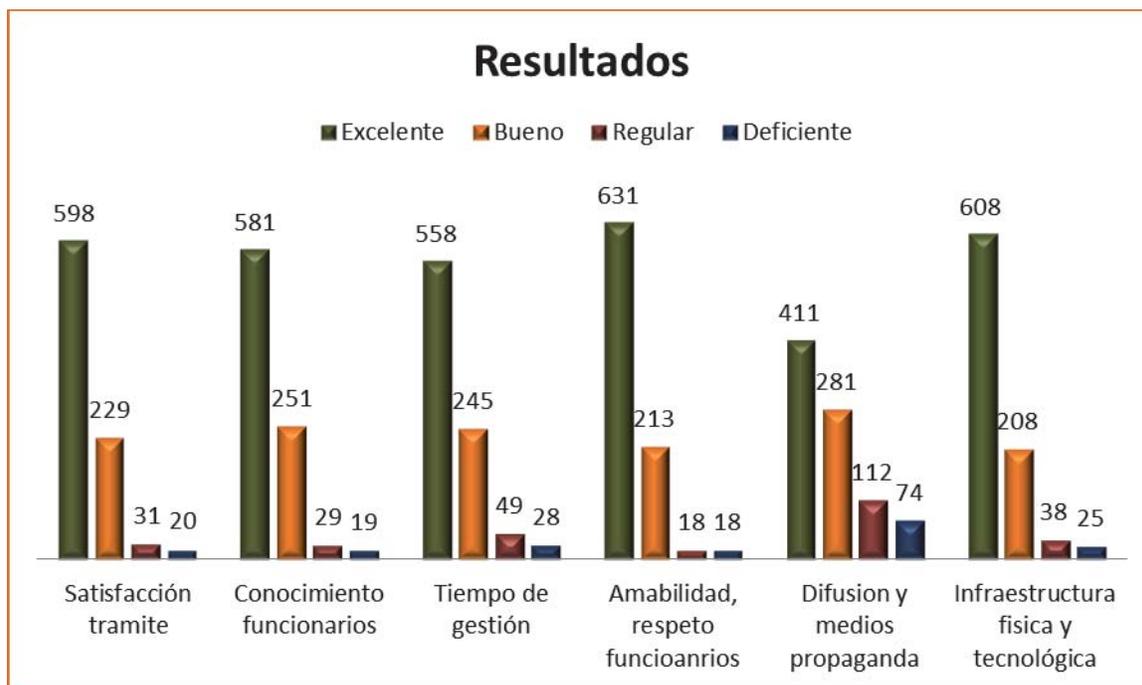


Tabla 17 : Resultados de la encuesta efectuada en la MEGAFERIA

Resultados de la Encuesta					
Ítem	ITEMS A EVALUAR	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
1	Satisfacción trámite	598	229	31	20
2	Conocimiento funcionarios	581	251	29	19
3	Tiempo de gestión	558	245	49	28
4	Amabilidad, respeto funcionarios	631	213	18	18
5	Difusión y medios propaganda	411	281	112	74
6	Infraestructura física y tecnológica	608	208	38	25

Grafico 10: Resultados de la encuesta efectuada en la MEGAFERIA



Esta Megaferia de Servicio, fue una muestra de la vocación de servicio de los funcionarios de la Entidad que participaron en ella, el compromiso y responsabilidad demostrada fue muy alto, la espera en la atención fue mínima, la calidad en el servicio se reflejó en la satisfacción de los Ciudadanos Clientes, sus comentarios fueron excelentes.

MEGANIÑOS:

Es una nueva alternativa impulsada desde la SGAC con el fin de dar apoyo y sensibilizar con pedagogía a la población infantil con la Cultura de la Contribución:

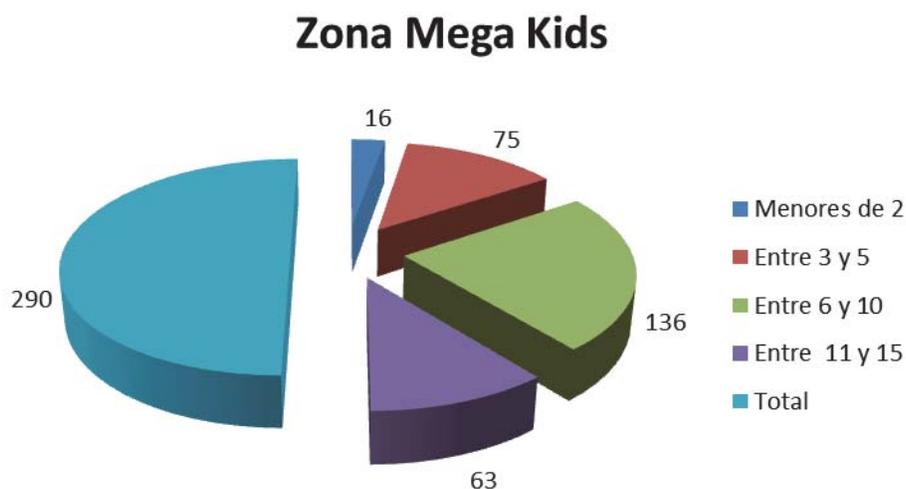
- Se realizaron actividades de pintura, juego de la escalera y mural “Pacto por la Contribución”, para incentivar la Cultura Tributaria en el país.
- Además el Director General realizó un conversatorio con jóvenes de 11 grado.

- Para fortalecer la cultura de servicio y cultura ciudadana, se presentaron escenas a través de clown, que reflejan de la cotidianidad del servicio.

Tabla 18 : Participantes en MEGAKIDS

MEGAKIDS	
Edad en años	Número de participantes
Menores de 2	16
Entre 3 y 5	75
Entre 6 y 10	136
Entre 11 y 15	63
Total	290

Grafico 11 : Participantes en MEGAKIDS



LÍNEAS TELEFÓNICAS

Se pusieron líneas telefónicas a disposición de los usuarios

ASISTENCIA TELEFÓNICA - DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

ASISTENCIA TELEFÓNICA DIAN		HORARIOS DE ATENCION
Línea única de Agendamiento de Citas Nacional	018000129070	De lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. y festivos de 8:00 am a 6:00 pm
Línea única de Agendamiento de Citas para Bogotá	057(1) 3198585	De lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. y festivos de 8:00 am a 6:00 pm
Línea Gratuita Nacional	018000129080	De lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. y festivos de 8:00 am a 6:00 pm
Línea Gratuita para Bogotá	057(1) 3256800	De lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. y festivos de 8:00 am a 6:00 pm
Bogotá línea con costo	Contact Center 057(1) 5462200	De lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. y festivos de 8:00 am a 6:00 pm
Línea única nacional con costo	019001115462	De lunes a sábado de 6:00 a.m. a 10:00 p.m. y festivos de 8:00 am a 6:00 pm
Línea de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en Bogotá	057(1) 6070828	De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:20 p.m.
Línea de Denuncias Tributarias, Aduaneras y Cambiarias	057(1) 6079849 - 6079832 - 6079847	De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:20 p.m.
Línea de recepción de denuncias disciplinarias	057(1) 6079622	De lunes a viernes 8:30 a.m. a 5:20 p.m

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y PETICIONES

Durante los meses de agosto de 2013 a agosto de 2014, se enfocaron esfuerzos en la unificación de la entrada y salida de información en la Entidad a través de SIE PQSR Y DENUNCIAS, como único canal de entrada y salida de información. Entre las tareas realizadas está la solicitud de cierre de los buzones electrónicos de cara al cliente conjuntamente con el área de Tecnología que a 31 de diciembre de 2014 se tendrá el 100% el cierre de los buzones, se profirió, aprobó y publicó el Proceso Administrativo del Sistema PQSR, con el objeto de unificar criterios sobre el mismo a nivel nacional, nos dimos a la tarea de auto-capacitación en la Ley 1474 de 2011, Ley 1437 de 2011, Ley 734 de 2002, Decreto 4048 de 2008 y Resolución 011 de 2008 y sus modificaciones, así como se capacitaron y sensibilizaron a los funcionarios que tienen rol de PQSR de las diferentes áreas del Nivel Central y Direcciones Seccionales, con el fin que se siguiera incrementando cada día más la confianza y credibilidad de nuestros ciudadanos clientes, dando una respuesta oportuna y eficaz a las PQSR y de esta forma se llevaron a cada una de las áreas del Nivel Central y de la Direcciones Seccionales al cumplimiento del 95 a 100% de las solicitudes PQSR. Todo lo anterior, en cumplimiento de lo ordenado en la Ley 1474 de 2011 y los lineamientos del DAFP, DNP, Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República y Gobierno en Línea y de la política de Gestión Ambiental de Cero Papel.

REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO

Expedición del Decreto 2460 del 7 de noviembre de 2013, por el cual se reglamenta el artículo 555-2 del Estatuto Tributario – Nueva Reglamentación del RUT.

Como resultado del cambio de tope mínimo de ingresos de los empleados para declarar renta que pasó de \$106 millones a \$37.5 millones; la base de los nuevos declarantes para el año gravable 2013 está mostrando un aumento considerable. Previendo esta situación, se implementaron estrategias para atender trámites de inscripción en el RUT de forma masiva para personas naturales obligadas a presentar Declaración de Renta y Complementarios año gravable 2013, cuyos vencimientos comenzaron en agosto 12 y terminan en octubre 22 de 2014. Tal fue el caso del Pico y Placa para funcionarios de la DIAN.

Se implementaron las nuevas responsabilidades en el RUT como Impuesto a la gasolina y al ACPM, Impuesto Nacional al Consumo, Régimen Simplificado del Impuesto Nacional al Consumo de Restaurantes y Bares, Impuesto sobre la Equidad – CREE.

Se realizó soporte técnico a los funcionarios internos por medio del buzón de asistenciainterna@dian.gov.co con un total de 7.137 desde enero de 2014 al 31 de agosto de 2014, solicitudes donde las mayores obedecen a consultas del RUT, asignaciones y cancelaciones de roles.

Se adelantó una nueva especificación funcional dentro del servicio del RUT que permita su inscripción, actualización y cancelación de los establecimientos permanentes.

Se hizo un ajuste de actualización de la dirección en línea para cliente externo (obligatoriedad del correo electrónico, máximo 2 veces en 6 meses, se redujo término de asignación de NIT temporal, formato 1648, se ajustó la validación de responsabilidades para los clientes clasificados como Asociación de hogares comunitarios, presupuesto ICBF).

Se eliminó del servicio en línea de inscripción Régimen Simplificado no comerciante, el término de cinco (5) días, para formalizar inscripción en el RUT de personas naturales del simplificado no comerciante, dejándolo en forma inmediata.

Ajuste al servicio de inscripción en el RUT de personas naturales del simplificado no comerciante, con el fin de no pedir el recibo de servicio público; ajuste a mensajes y eliminación del término de 5 días para la formalización. Lo anterior implica la inmediata formalización del documento. Decreto 2460 de 2013.

Ajuste validación casilla 53 para permitir seleccionar la responsabilidad 20 a los Hogares comunitarios del ICBF.

Ajuste Vigencia Formato 1648 quedando de 15 días hábiles. Decreto 2460 de 2013

Obligatoriedad del diligenciamiento de la casilla 42 “correo electrónico” salvo para quienes se inscriban únicamente con la responsabilidad 20 o 12. Cuando el cliente haga uso de los servicios virtuales, incluidas las personas del régimen simplificado, será obligatorio informar el correo electrónico.

Implementación código en la casilla 54 usuarios aduaneros 64 “Beneficiarios Programa de Fomento a la Industria Automotriz – PROFIA” en casilla 54 y sus correspondientes validaciones. Este código únicamente podrá ser actualizado de oficio, conforme con acto administrativo proferido por la dependencia competente.

Obligatoriedad de registrar al menos una persona en la hoja 3 para una persona jurídica. De igual forma, toda persona que se incorpore en la hoja 3 deberá estar previamente inscrita en el Registro Único Tributario. Este ajuste es de alto impacto cuando se realicen actualizaciones a personas jurídicas, por lo que a partir de este momento se debe verificar que en todos los trámites de personas jurídicas las personas que se incorporen o se encuentren previamente informadas en la hoja 3, estén inscritas en el Registro Único Tributario. Lo anterior, conforme lo señalado en el literal e del artículo 5 del Decreto 2460 de 2013.

Se ajustó el procedimiento que regula la inscripción y actualización del Registro Único Tributario RUT a través de las Cámaras de Comercio, mediante resolución 00122 de Junio 20 de 2014.

La Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación del Registro Único Tributario RUT realizó 1.254.376 actualizaciones de oficio (fuente Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones), al crearse nuevas responsabilidades en la tabla de la casilla 53, en cumplimiento a la reforma tributaria Ley 1607 de 2012 (Impuesto Nacional a la gasolina y al ACPM, Impuesto Nacional al consumo, Régimen

simplificado del impuesto nacional al consumo de restaurantes y bares e Impuesto sobre la renta para la equidad – CREE) y adicionalmente el proceso masivo de actualización de oficio para la responsabilidad 05, Renta Régimen Ordinario para Personas Naturales obligadas a Declarar impuesto de Renta Régimen Ordinario.

Se publicaron los procedimientos con sus instructivos, manuales y cartillas de los temas relacionados con el RUT.

Se dictó capacitación en las jornadas de Impuesto a la Renta.

MEDICIONES POR CANALES

Para la entidad es necesario realizar mediciones y analizar la información relacionada con la calidad del servicio prestado a los clientes externos, razón por la cual, la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente a través de la Coordinación de Canales de Servicio se propuso dentro de sus actividades la de identificar el grado de satisfacción del cliente respecto a los servicios prestados por la entidad en los canales de atención.

Con la aplicación de encuestas de percepción y satisfacción de los ciudadanos clientes que se comunican a la líneas de atención de la DIAN, por el chat y que visitan los puntos de contacto, se obtendrán indicadores que permitan identificar los factores que afectan el servicio, esto con el fin de tomar acciones que contribuyan a la mejora del servicio de la entidad.

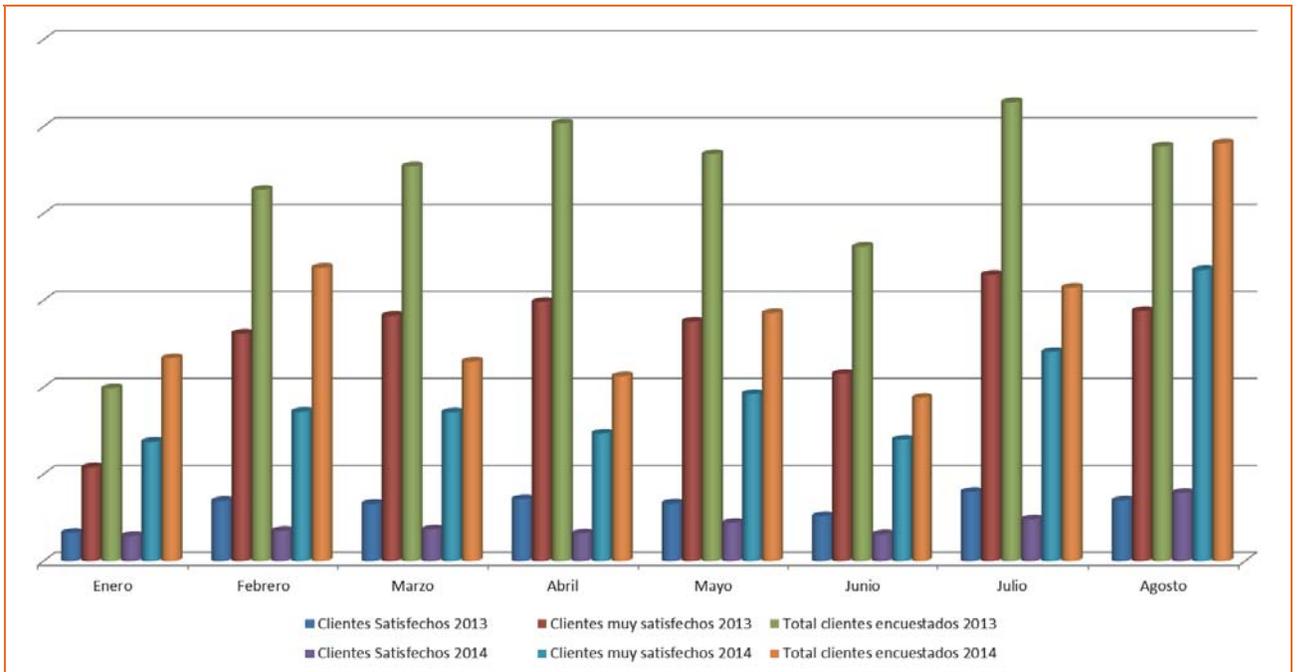
Tabla 19: Resultados encuesta telefónica 2013 - 2014

Resultados Encuesta Telefónica 2013-2014						
Mes	Año 2013			Año 2014		
	Clientes Satisfechos	Clientes muy satisfechos	Total clientes encuestados	Clientes Satisfechos	Clientes muy satisfechos	Total clientes encuestados
Enero	1.605	5.380	9.926	1431	6845	11654
Febrero	3.451	13.081	21.345	1733	8584	16863
Marzo	3.272	14.099	22.695	1811	8552	11463
Abril	3.544	14.889	25.166	1569	7319	10621
Mayo	3.294	13.765	23.385	2177	9591	14244
Junio	2.563	10.756	18.072	1529	6971	9377
Julio	3.974	16.452	26.379	2388	12008	15724
Agosto	3.468	14.380	23.846	3914	16733	24015

Septiembre	2.280	10.826	16.815			
Octubre	1.897	9.706	15.742			
Noviembre	1.835	9.282	14.117			
Diciembre	1265	6842	10327			
Total	32.448	139.458	227.815	16.552	76.603	113.961

En el periodo agosto – diciembre de 2013, el grado de satisfacción de los ciudadanos clientes que solicitaron atención a través del canal telefónico fue de 76%, es decir de los 80.847 usuarios encuestados, 61.781 se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos. En lo que va corrido del año 2014, se tiene como resultado el 81%. En el 2013 el Producto específico de esta actividad era lograr que el 70% de los ciudadanos – clientes que utilizan este canal se encontraran satisfechos con el servicio prestado, meta que se superó en el periodo en mención. La exigencia planteada para año 2014 en el cumplimiento de la actividad denominada: “Medir el índice de satisfacción de los clientes externos acerca de la calidad de los servicios prestados por la DIAN”, es que el 80% de los clientes esté satisfecho, razón por la cual la meta se está cumpliendo a cabalidad, ya que de los 113.961 contribuyentes encuestados, 93.155 se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos. Es importante tener en cuenta que el índice de satisfacción se incrementó en el 2014 con relación al año inmediatamente anterior.

Tabla 20 : Resultados de encuesta telefónica 2013 - 2014



Resultados Encuesta de Percepción del Servicio Presencial

En el 2013 se realizó una encuesta de satisfacción de servicio presencial con ocasión del desarrollo de la MEGAFERIA de servicio “La DIAN a su Alcance en un Solo Lugar”, en los cuales se evaluaron los siguientes aspectos tales como Satisfacción trámite, el conocimiento de los funcionarios sobre el trámite, tiempo de gestión, amabilidad, respeto de los funcionarios, difusión en medios, infraestructura física y tecnológica. Los resultados fueron los siguientes:

Grafico 12: Clasificación de personas encuestadas

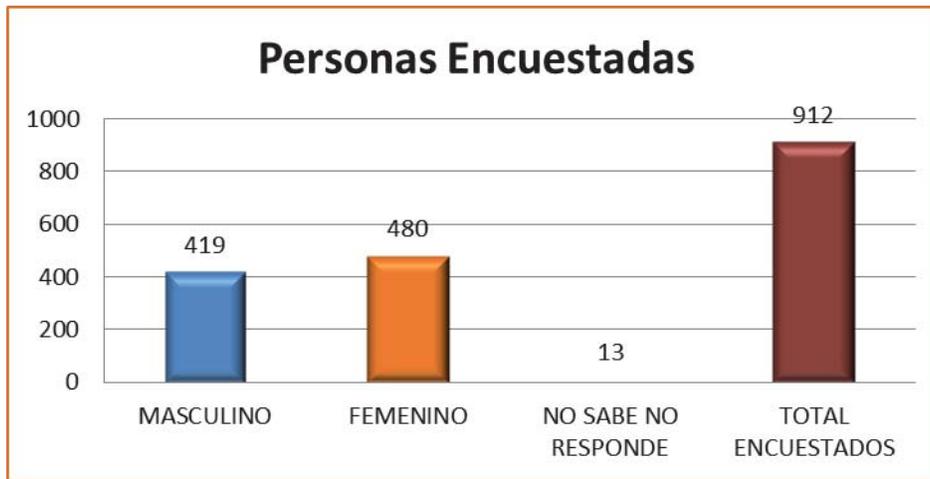
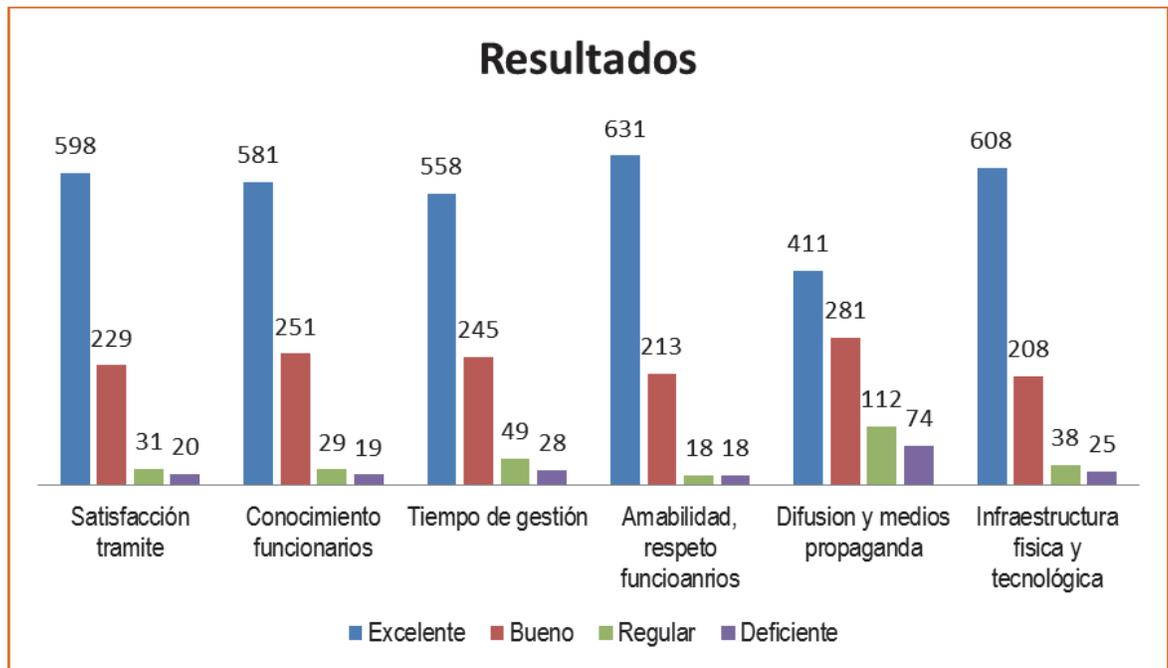


Tabla 21 : Resultados encuesta de satisfacción de servicio presencial

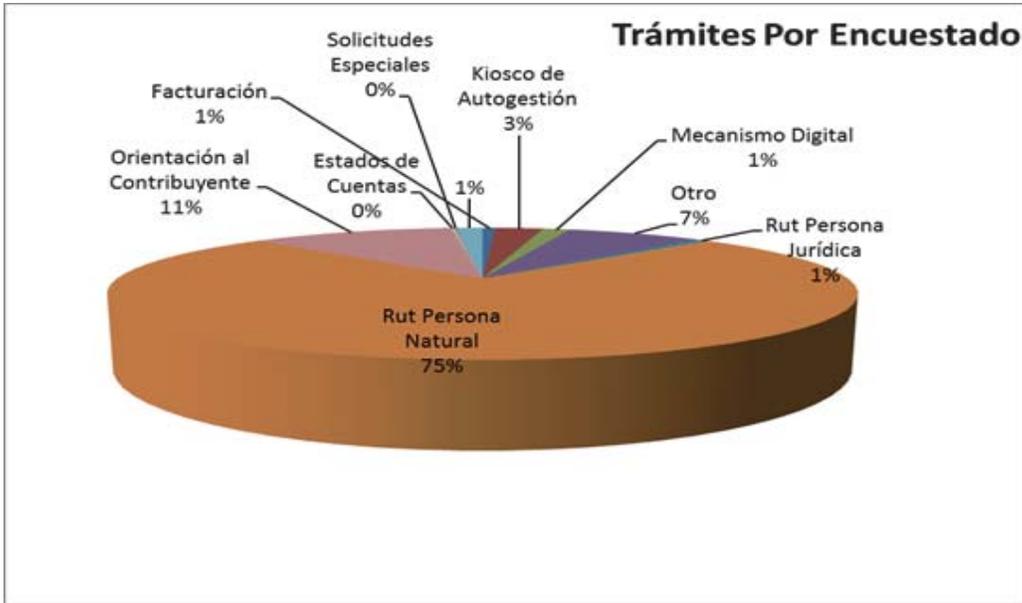
Ítems encuesta de satisfacción de servicio presencial				
ÍTEMS A EVALUAR	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Satisfacción trámite	598	229	31	20
Conocimiento funcionarios	581	251	29	19
Tiempo de gestión	558	245	49	28
Amabilidad, respeto funcionarios	631	213	18	18
Difusión y medios propaganda	411	281	112	74
Infraestructura física y tecnológica	608	208	38	25

Grafico 13: Resultados encuesta de satisfacción de servicio presencial



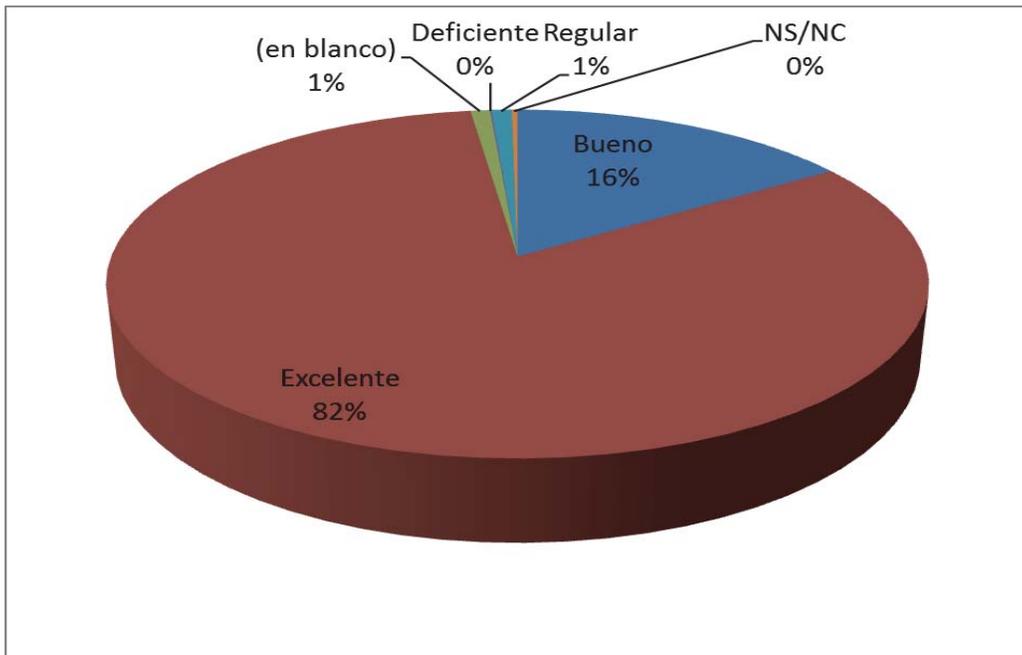
En el 2014 en desarrollo de la campaña de renta personas naturales año gravable 2013, “Feria de Trámites y Servicios 2014”, en los puntos de atención presencial, se aplicó la encuesta de percepción de la calidad del servicio prestado, en la cual se midieron los siguientes ítems:

<ol style="list-style-type: none"> 3. 30 a 39 años 4. 40 a 49 años 5. 50 a 59 años 6. 60 años o más 	
ESTADO CIVIL <ol style="list-style-type: none"> 1. Soltero/a 2. Casado/a 3. Viudo/a 4. Separado/a 5. Unión Libre 6. No responde 	NIVEL EDUCATIVO <ol style="list-style-type: none"> 1. No sabe leer ni escribir 2. Sin estudios 3. Primaria 4. Bachiller 5. Universidad 6. Otro
OFICIO <ol style="list-style-type: none"> 1. Profesional independiente 2. Asalariado / Pensionado 3. Comerciante 4. Prestador de servicios 5. Empresario / fabricante 6. Asesor 7. Estudiante 8. Agricultor 9. Hogar 10. Otro 	ESTRATO <ol style="list-style-type: none"> 1. 0 2. 1 3. 2 4. 3 5. 4 6. 5 7. 6
CANAL DE COMUNICACION QUE PREFIERE CON LA DIAN <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial en puntos de contacto 2. Portal / pagina WEB 3. Telefónica a través del Contac Center 4. Twitter/facebook 5. Escrita 	QUIEN LE AYUDA A ELABORAR SUS DECLARACIONES? <ol style="list-style-type: none"> 1. Yo, personalmente 2. Un familiar o amigo 3. Un asesor 4. otro

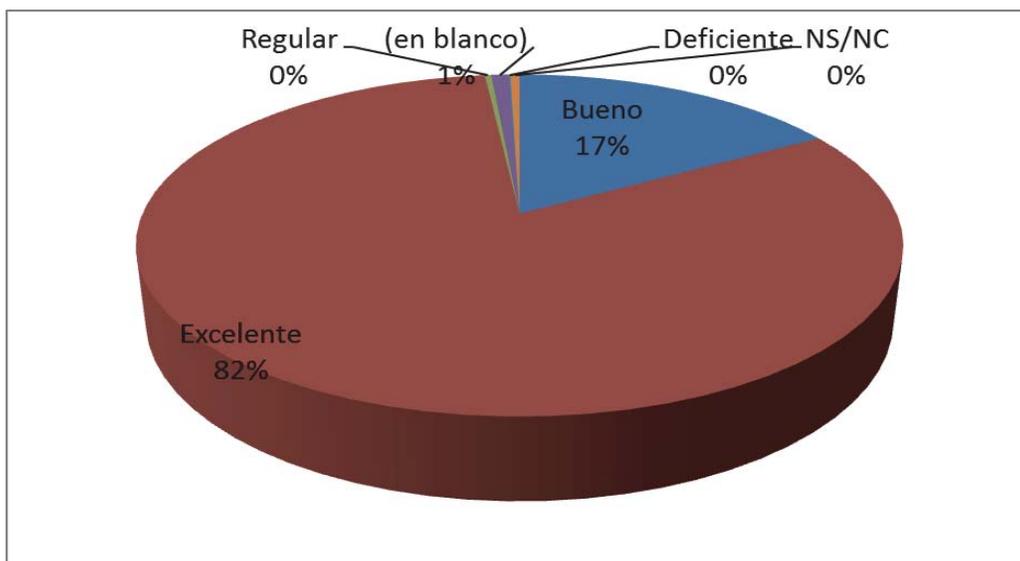


Los siguientes son los resultados por pregunta:

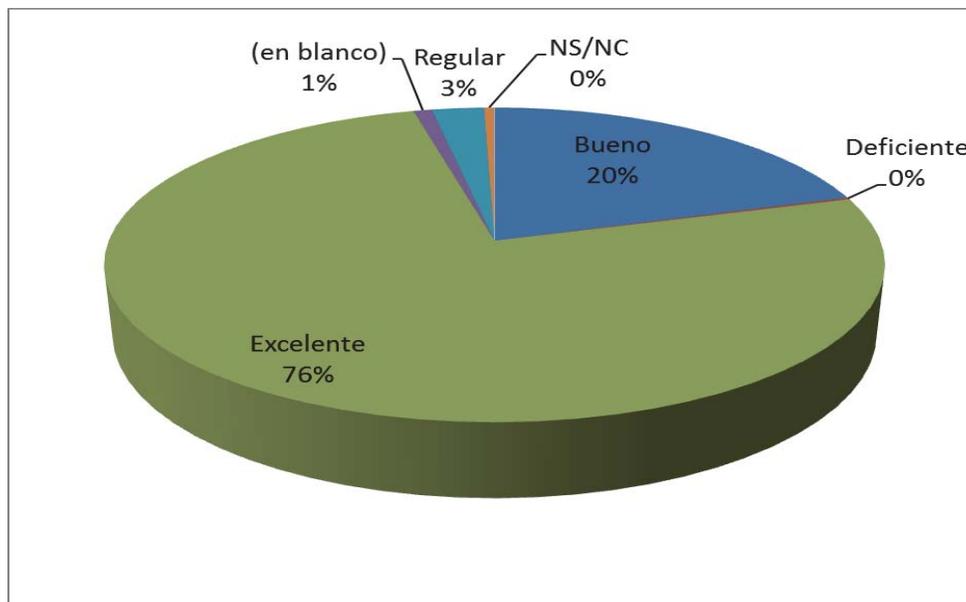
Nivel de Satisfacción



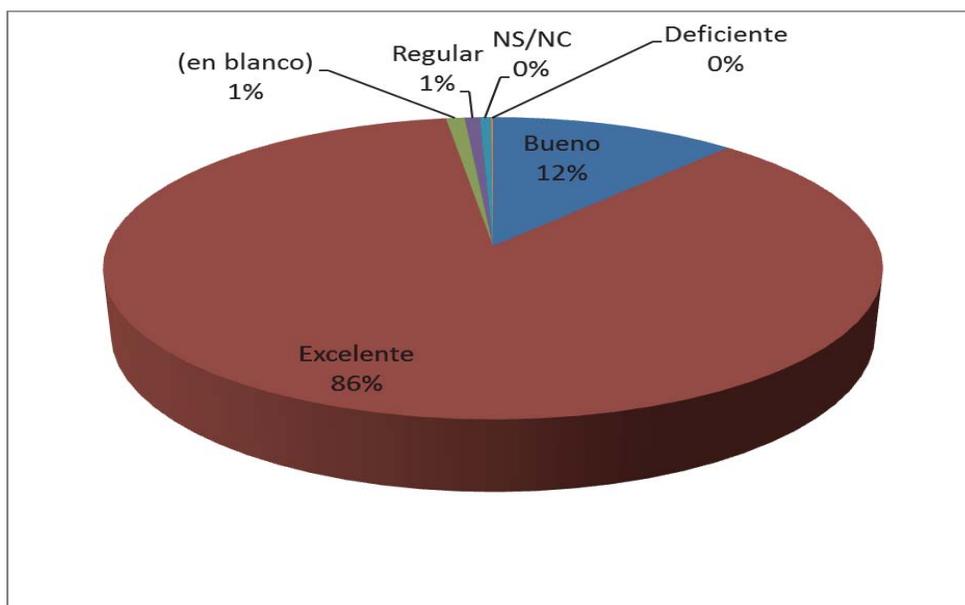
Conocimiento de los funcionarios que atendieron su trámite



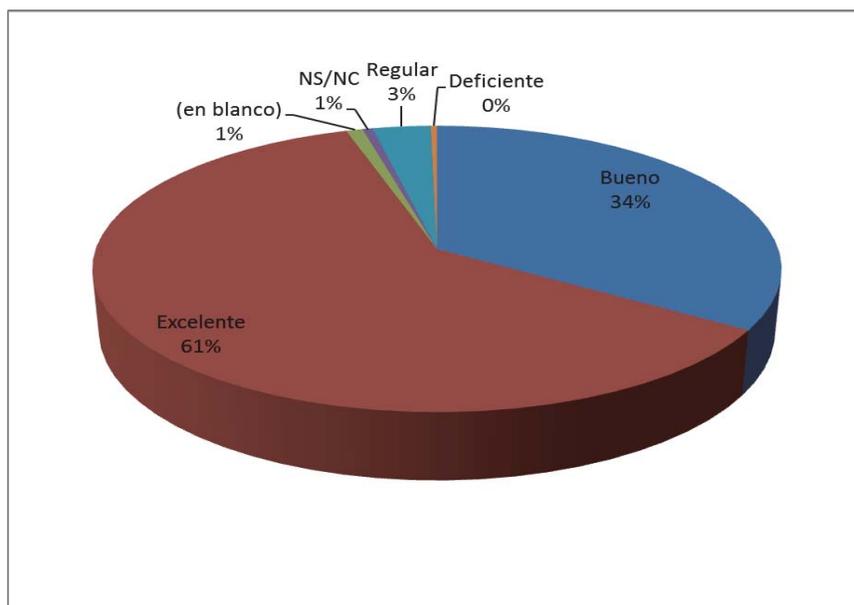
Tiempo empleado para realizar su trámite o recibir el servicio



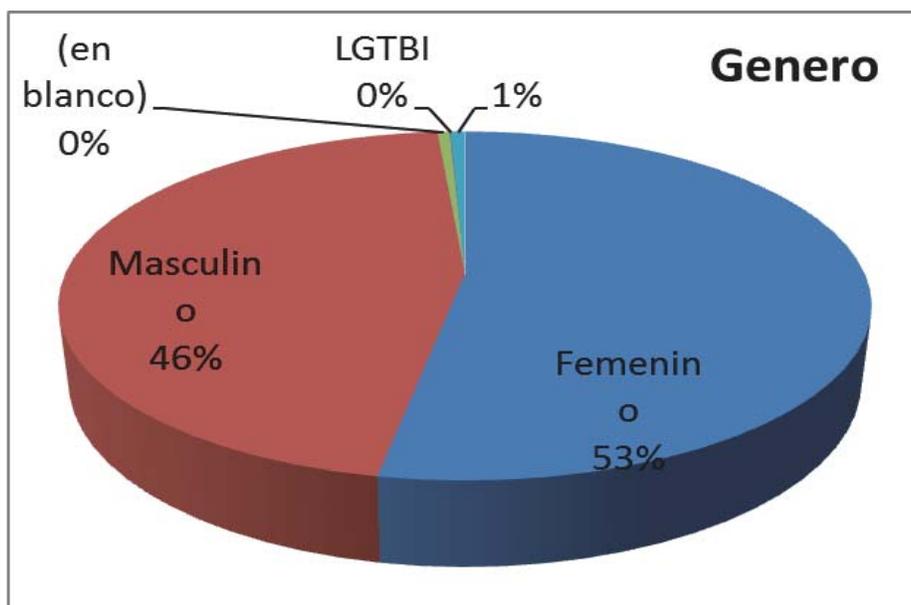
Amabilidad, respeto y disposición de los funcionarios



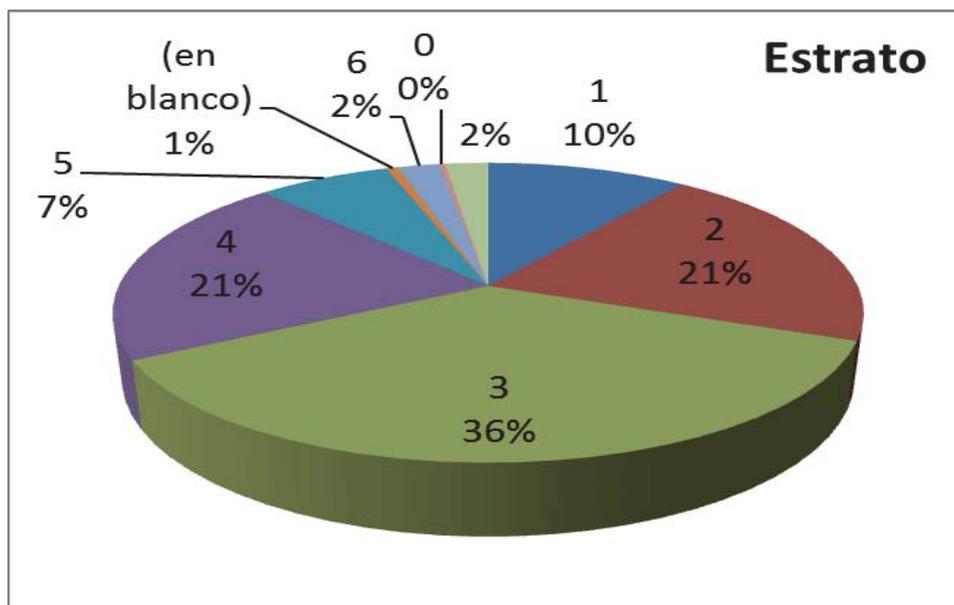
Cómo califica la infraestructura del punto de contacto



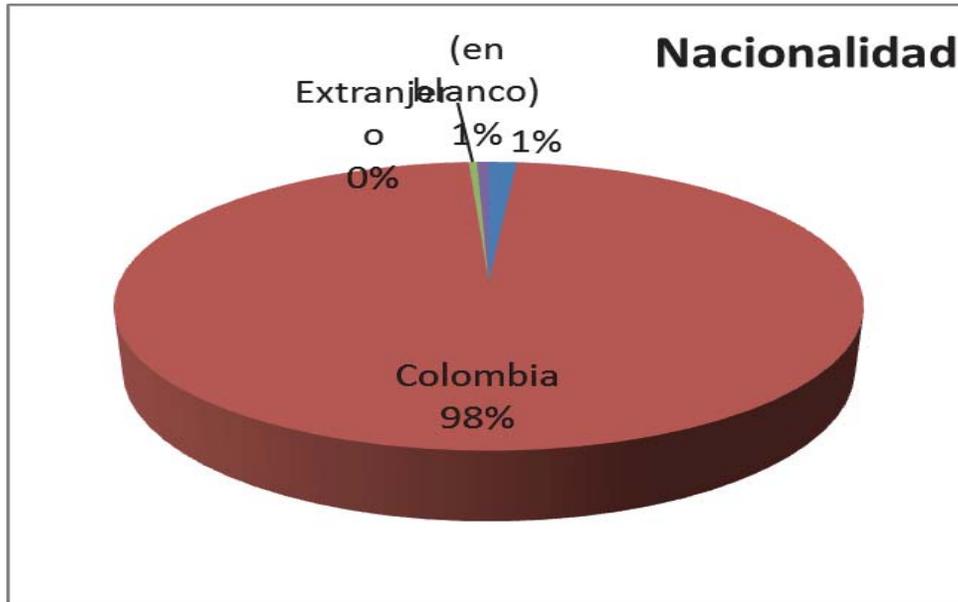
Variables sociodemográficas



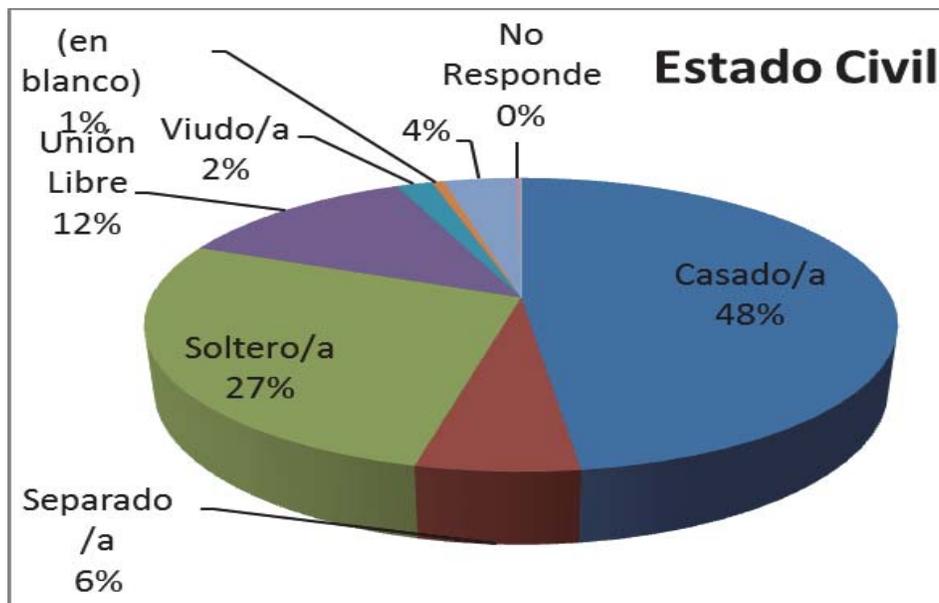
Estrato



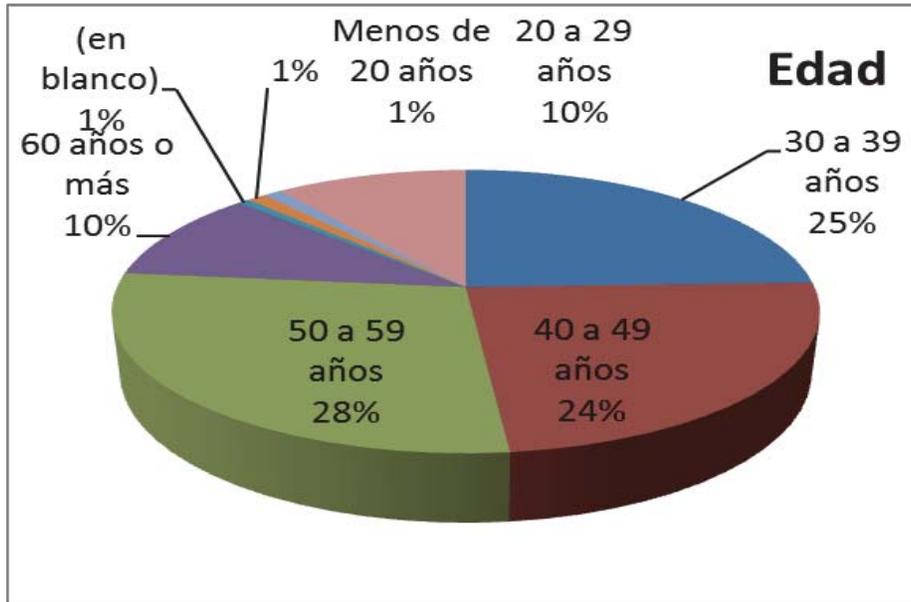
Nacionalidad



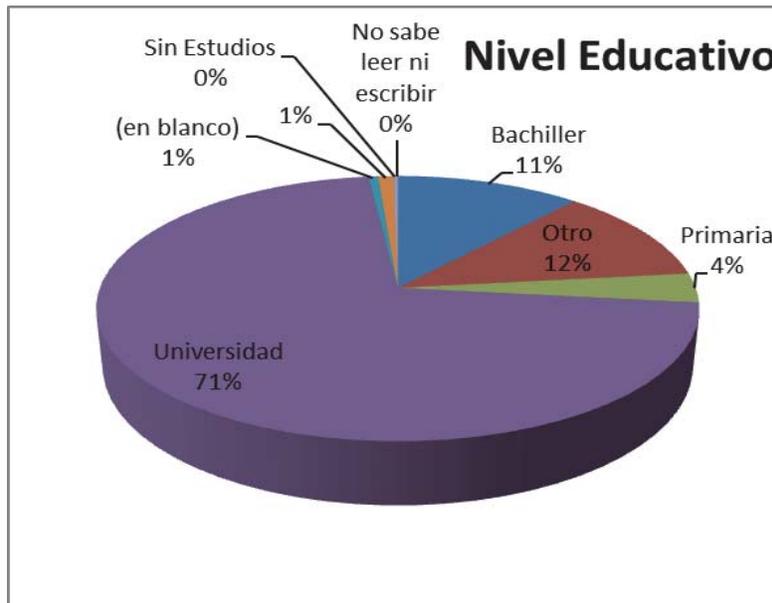
Estado civil



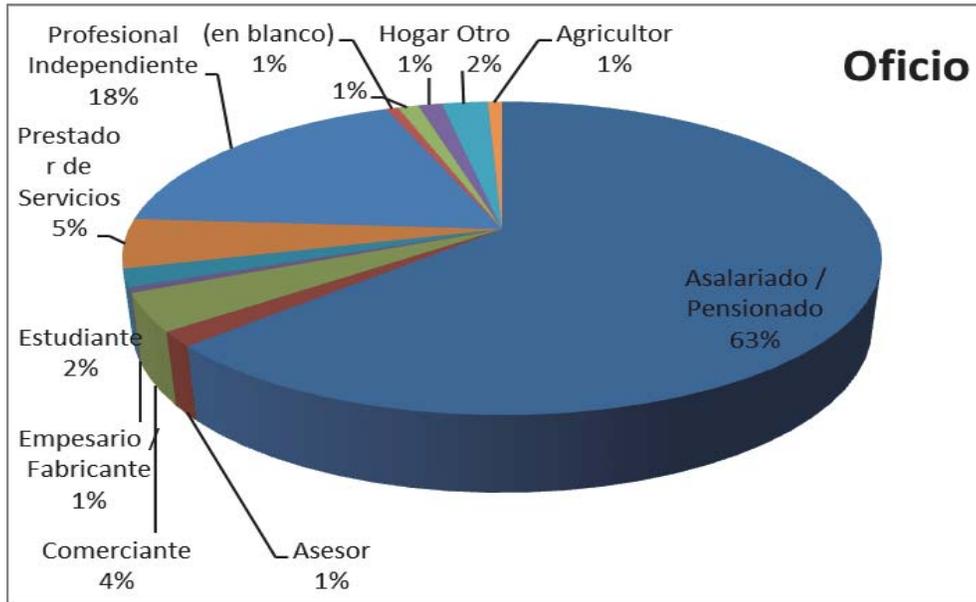
Edad



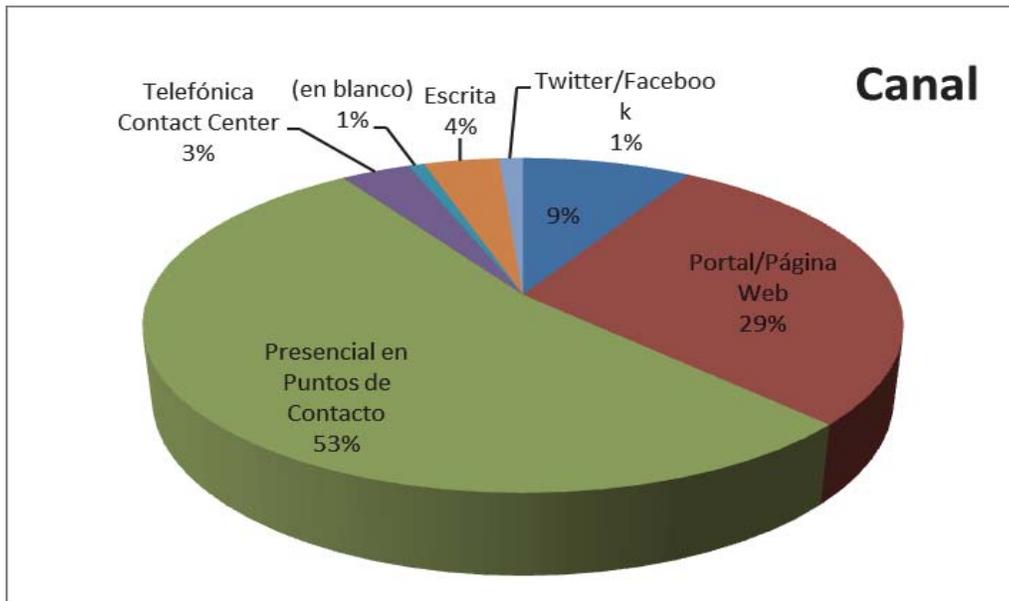
Nivel educativo



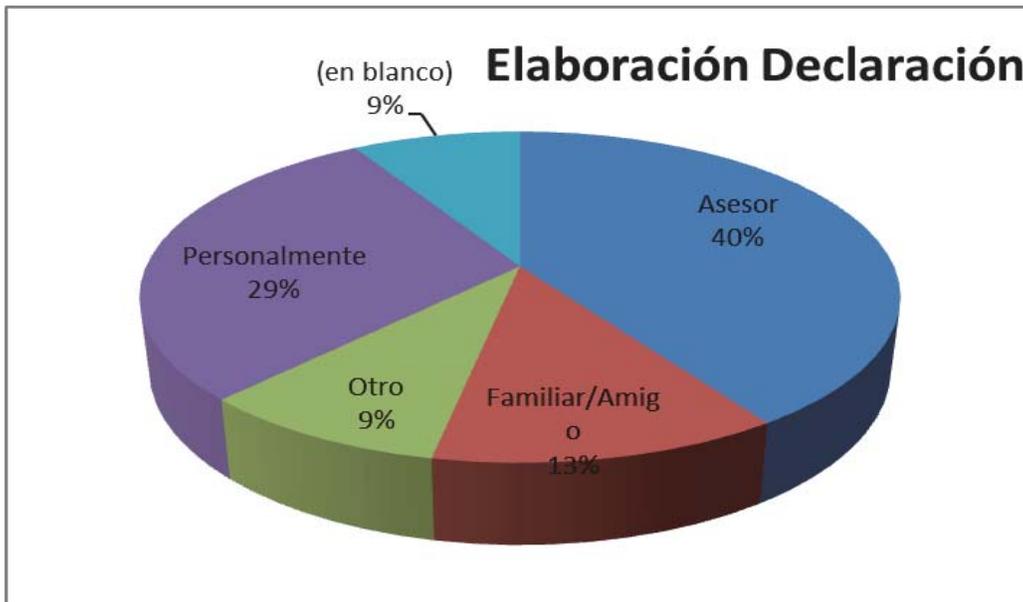
Oficio



Canal que prefiere



Quién le hace la declaración



Observaciones

La mayoría de las observaciones fueron positivas:

- Gente muy amable.
- Buena la charla.
- Se evidencia organización y eficiencia en la información.
- Felicitaciones. Excelente servicio, ágil, amable.
- Creí que el proceso sería más complicado y demorado, pero fue muy grato todo el soporte y la ayuda ofrecida.
- Ojalá sigan así y estimulen a sus funcionarios.
- Mis expectativas fueron superadas con muy buena atención.
- Las oficinas están muy buenas mejor que las de antes.
- Buena orientación lo que facilita la realización del proceso.

- Debería continuarse con éstas asesorías y es fabuloso que hayan dedicado también tiempo los sábados. Es importante mencionar que estas mediciones en el canal presencial son realizadas en el marco de campañas y/o estrategias propuestas por el área de asistencia al cliente, ya que éstas nos dan un indicador de qué tan satisfechos están los ciudadanos con el servicio prestado y de esta manera poder priorizar acciones de mejoramiento. Una meta a alcanzar es que la entidad tenga un equipo especializado en mediciones de la calidad del servicio constantes, estandarizadas e innovadoras, que mida la atención de todas las áreas de la entidad que prestan servicio de cara al cliente.

Jornadas de Presencia Institucional

Se continúa con el desarrollo de las Jornadas de Presencia institucional en municipios y ciudades sede, en las cuales las Direcciones Seccionales participaron en alianza con Cámaras de Comercio, Alcaldías y Ferias de Servicio al Ciudadano en las que se atendieron trámites relacionados con inscripción y la actualización del RUT, mecanismo digital, facturación y la orientación tributaria, aduanera y cambiaria así como la programación de capacitaciones en reforma tributaria. El cuadro a continuación describe el número trámites y consultas atendidas y los clientes capacitados en el periodo agosto - diciembre de 2013.

Tabla 22 : Gestión de puntos móviles 2013

GESTIÓN DE PUNTOS MÓVILES 2013			
No DE TRÁMITES ATENDIDOS	No. DE CONSULTAS ATENDIDAS	No. CLIENTES CAPACITADOS	TOTAL TRÁMITES
11107	927	720	12919

En Agosto - diciembre de 2013, las jornadas fueron programadas y ejecutadas por las Direcciones Seccionales de Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Girardot, Ibagué, Ipiales, Leticia, Medellín, Neiva, Palmira, Pereira, Puerto Carreño, Quibdó, Riohacha, San Andrés, Santa Marta, Sincelejo, Sogamoso, Tuluá, Tumaco, Tunja, Urabá, Valledupar y Villavicencio.

Gestión en Puntos móviles 2014

En el periodo enero – agosto de 2014 se gestionaron puntos móviles en las ciudades de Santa Marta, Sucre, Montería, Tunja, Cúcuta, Armenia, Bucaramanga, Manizales, Ibagué, Palmira, Riohacha, Palmira, Florencia, Barrancabermeja, Cartagena Tuluá, Girardot, Bogotá, Urabá, Sogamoso, Sincelejo, Buenaventura, Apartadó, Neiva, Barranquilla, Quibdó, Pereira y San Andrés. De igual forma se destaca la participación de la DIAN en las Ferias Nacionales del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación en Malambo – Atlántico y Tumaco – Nariño

Tabla 23 : Gestión puntos móviles 2014

GESTION DE PUNTOS MOVILES 2014		
No. DE TRAMITES ATENDIDOS	No. DE CONSULTAS ATENDIDAS	No. CLIENTES CAPACITADOS
22591	1781	4962

Gestión Telefónica

Para la entidad es necesario resaltar la importancia de brindar información de calidad, oportuna y veraz al ciudadano cliente a través del canal telefónico, generando satisfacción en la prestación del mencionado servicio. En este contexto, la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente a través de la Coordinación de Gestión de Canales de Servicio registrará la cobertura de los ciudadanos clientes atendidos por el canal telefónico. A continuación se presenta un cuadro comparativo de las llamadas atendidas:

Tabla 24 : Llamadas atendidas por el canal telefónico 2013 - 2014

Llamadas atendidas por el Canal Telefónico 2013 - 2014			
Mes	2013	2014	Variación General 2013-2014
Enero	80.922	73.467	-9,21%
Febrero	103.719	76.339	-26,40%
Marzo	104.198	76.287	-26,79%
Abril	117.130	71.365	-39,07%
Mayo	103.964	95.313	-8,32%
Junio	97.516	72.849	-25,30%

Julio	112.280	131.015	16,69%
Agosto	128.896	118.673	-7,93%
Septiembre	95.068		
Octubre	88.095		
Noviembre	69.671		
Diciembre	54.083		
Total	1.155.542	715.308	

La meta para los años 2013 – 2014, es atender el 90% de las llamadas que ingresan. El resultado obtenido en esta actividad, se vio afectado principalmente por los siguientes temas como la demanda de información para diligenciar el formato 1732 y el formulario 110; las dificultades de los servicios en línea para su presentación y envío; el alto número de ciudadanos que llamaron para solicitar servicio de agendamiento de citas, especialmente para devoluciones; los vencimientos para la presentación de la declaración de Renta Personas Naturales y las consultas derivadas de la expedición del decreto 1607 de diciembre de 2012, lo cual trajo como consecuencia el desbordamiento de la capacidad operativa.

En el periodo enero – agosto de 2014 se recibieron 885.601 llamadas de las cuales se atendieron 715.308, como resultado el índice de eficacia fue de 80,77%. El incumplimiento obedece a que en los meses de enero, abril y mayo se desbordó la capacidad operativa por factores como los inconvenientes que se presentaron durante enero de 2014 con la “actualización de la versión del Java a 7,51. Error al firmar”, ya que los ciudadanos clientes se comunicaron requiriendo una solución para poder firmar sus declaraciones de manera exitosa y esto requería de mayor tiempo de acompañamiento por parte del agente, lo cual trajo como consecuencia mayor ocupación de la línea de atención virtual y al alto tráfico de consultas. Sin embargo, a pesar de que se reforzó el número de agentes, el personal fue insuficiente para atender el volumen de llamadas.

En el caso particular del mes de abril los temas que mayor afectación produjeron al índice de eficacia fueron el Diligenciamiento y presentación de la declaración de Renta y Complementarios o de Ingresos y Patrimonio para Personas Jurídicas, Naturales y Asimiladas, Obligadas a llevar Contabilidad (formulario 110), se presenta error en el momento de generar el borrador de la declaración el cual no permitía continuar con el proceso de presentación ya que le indicaba que existía una declaración en borrador y al intentar hacer cambios informaba que se encontraba en proceso de firma, dificultades en

el diligenciamiento y presentación del formato 1732 (relevancia tributaria) y en el diligenciamiento de solicitudes de devolución y/o compensación a través de los SIES de acuerdo a la resolución 57 del 2014 artículo 7.

En mayo el nivel de servicio presenta afectación en la línea de atención telefónica y virtual debido a los siguientes errores: **a.** No aparece la opción cuatrimestral ni anual del CREE e IVA. El error se generaba debido a que el ciudadano cliente presentó sus declaraciones en una periodicidad diferente a la que estaba obligado según la normatividad vigente. **b.** Consultar el envío del formato 1732 presentaba un error en el momento de realizar la consulta de la información del citado formato el cual no aplicaba, pero debía generarse nuevamente el envío de la información por parte del ciudadano cliente. **c.** Formulario 110 bloqueado. Se generaba el error porque el documento estaba en procesos de firmas y no permitía continuar con la presentación. Como acción de mejora y de acuerdo al protocolo establecido, se escalaron los errores a PST, área dependiente de la Subdirección de Tecnología y quien es la competente para solucionar este tipo de errores.

Gestión a través del Canal Presencial:

Tabla 25 : Clientes atendidos en el punto de contacto 2013 - 2014

CLIENTES ATENDIDOS EN PUNTOS DE CONTACTO 2013 - 2014		
MES	2013	2014
Enero	342.566	374.325
Febrero	344.332	358.671
Marzo	309.235	356.594
Abril	404.400	380.302
Mayo	377.595	368.857
Junio	330.080	279.436
Julio	407.508	453.682
Agosto	408.580	561.305
Septiembre	351.495	
Octubre	327.577	
Noviembre	292.486	
Diciembre	266.025	
TOTAL	4.161.879	3.133.172

Fuente: Reporte SIE de Planeación

Como se puede evidenciar en las cifras que aparecen en el cuadro anterior, la gestión a través de nuestro canal presencial ha aumentado año a año. Se entendería que con la implementación y ajustes de los servicios en línea tales como: 1) Servicio de inscripción en el RUT de personas naturales del simplificado no comerciante para no pedir el recibo de servicio público; ajuste a mensajes y eliminación del término de 5 días para la formalización; 2) validación casilla 53 para permitir seleccionar la responsabilidad 20 a los Hogares comunitarios del ICBF; 3) Vigencia Formato 1648 quedando de 15 días hábiles. Decreto 2460 de 2013 5) el cliente externo puede actualizar la dirección máximo 2 veces en un periodo de 6 meses, conforme lo indica el Decreto 2460 de 2013; entre otros, evitaría el desplazamiento de los clientes a los puntos de contacto, sin embargo factores coyunturales que tiene que ver con las consultas que los ciudadanos realizan solicitando información sobre el diligenciamiento del formulario 210, 230 y 240, orientación en el programa ayuda y a realizar el trámite de inscripción o actualización del RUT, para cumplir con la obligación de presentar la declaración de renta persona natural año gravable 2013 han incrementado el número de visitantes a los puntos de contacto.

Otro aspecto que incidió en el incremento del número de contribuyentes se debió a la falta de claridad para aquellos que pertenecen al régimen simplificado o cuentan con mecanismo digital, los cuales podían realizar su trámite a través de los servicios en línea y no era necesario dirigirse a los puntos de atención presencial. Y presentar la declaración de renta y, la emisión del mecanismo digital para los obligados a declarar virtualmente demandaron la presencia de los usuarios en los puntos a nivel nacional, aspectos que no ha permitido que se produzca la disminución de clientes esperado en este canal.

Gestión a través del Canal Virtual:

Tabla 26 : Gestión a través del canal virtual

CHAT						
Entrantes	9.459	161.194	242.607	355.601	397.087	359.672
Atendidas	4.887	84.615	117.034	137.642	267.838	253.933
Abandonadas	4.572	76.579	125.573	217.959	129.249	105.739
% Eficacia	51,67%	52,49%	48,24%	38,71%	67,45%	70,60%
% Abandono	48,33%	47,51%	51,76%	61,29%	32,55%	29,40%
Promedio Conversación (Minutos)	00:09:00	00:05:14	00:05:22	00:04:55	00:08:10	00:07:41

Grafico 14: Comparativo Canal Virtual 2009 - 2019



En el año 2014 el porcentaje de eficacia logrado aumentó, disminuyendo el porcentaje de abandono y el tiempo promedio de conversación.

Grafico 15 : Comparativo anualizado de eficacia y abandono en canal virtual

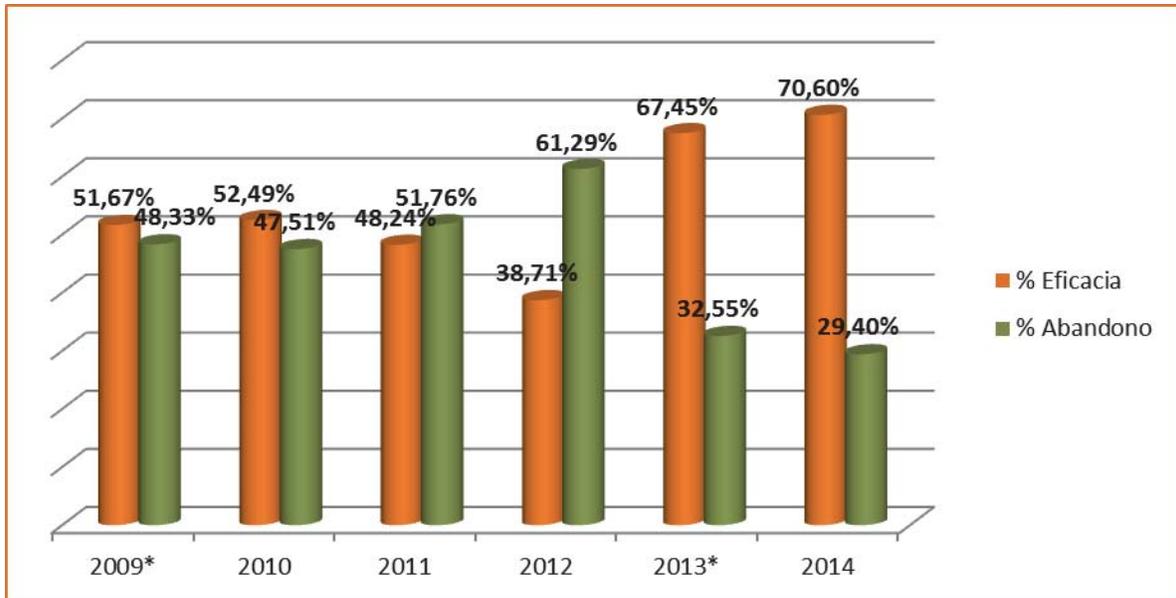
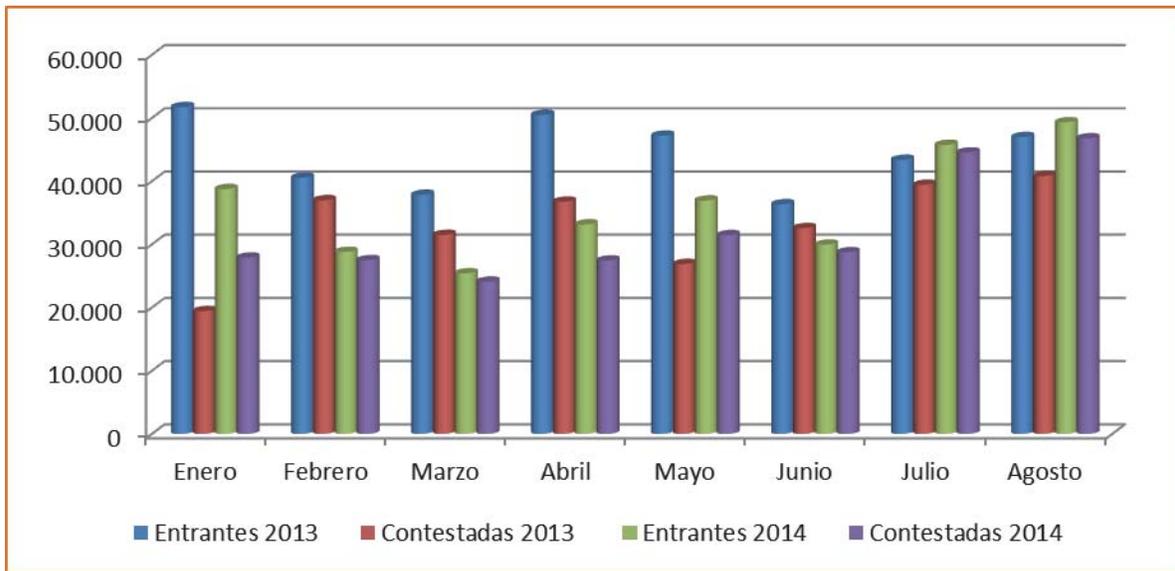


Tabla 27 : Comparativo agendamiento 2013 - 2014

Comparativo Agendamiento 2013 – 2014						
Agendamiento año 2013			Agendamiento año 2014		% de Efectividad	
Mes	Entrantes	Contestadas	Entrantes	Contestadas	2013	2014
Enero	51.714	19.439	38.753	27.899	37,59%	71,99%
Febrero	40.547	36.996	28.802	27.499	91,24%	95,48%
Marzo	37.845	31.495	25.416	24.098	83,22%	94,81%
Abril	50.491	36.760	33.152	27.439	72,81%	82,77%
Mayo	47.197	26.899	36.940	31.451	56,99%	85,14%
Junio	36.340	32.582	29.957	28.741	89,66%	95,94%
Julio	43.382	39.426	45.743	44.535	90,88%	97,36%
Agosto	46.980	40.815	49.315	46.783	86,88%	94,87%
Septiembre	37.358	34.824	0	0	93,22%	
Octubre	30.440	30.114	0	0	98,93%	
Noviembre	27.293	26.016	0	0	95,32%	
Diciembre	20.533	20.222	0	0	98,49%	

En el periodo agosto - diciembre de 2013, el promedio de efectividad fue uno de los más altos ya que se mantuvo en un 94,56%, en lo que va corrido del año 2014 se mantiene una constante en el porcentaje logrado, sin embargo se aclara que el número de llamadas que ingresaron para solicitar el servicio de agendamiento en el 2013, es mayor al del 2014.

Grafico 16 : Comparativo mensualizado servicio de agendamiento. 2013 - 2014



2.4 NUESTRO RECURSO HUMANO.

Es importante destacar el empeño de la entidad en el desarrollo de la política de Gestión del Talento Humano de la Dirección General, realizando una estrategia de provisión de recurso humano por componentes: la provisión a través del nombramiento en periodo de prueba de los empleos convocados a concurso mediante la convocatoria 128 (a partir del 9 de noviembre de 2012) y la provisión de la Planta de Empleo Temporal - PET.

2.4.1 CONVOCATORIA 128 DE 2009

Por solicitud de la UAE DIAN, la Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC- entidad facultada por la Constitución Política para la administración y vigilancia de las carreras de los servidores públicos, convocó a proceso de selección 888 cargos en vacancia definitiva, correspondientes a 58 denominaciones de empleos, mediante la Convocatoria 128 de 2009.

A partir del 16 de octubre de 2012 y hasta el 10 de octubre de 2013, la CNSC remitió de manera paulatina las listas de elegibles en firme, con base en las cuales la UAE DIAN, en estricto orden de mérito, realizó los nombramientos en periodo de prueba.

Con ocasión de las novedades presentadas en el proceso de nombramientos (revocatorias de nombramiento por no aceptación o vencimientos de términos y renunciaciones al periodo de prueba, entre otras). La UAE DIAN ha venido solicitando a la CNSC la autorización para la provisión de vacancias generadas en los empleos convocados, con el uso de las listas de elegibles. A la fecha se encuentran en proceso de nombramiento seis (6) plazas con este procedimiento correspondientes a dos (2) denominaciones de empleo.

A continuación se presenta informe estadístico de los nombramientos y diferentes novedades presentadas en desarrollo del proceso de provisión

Tabla 28: NOMBRAMIENTOS Y POSESIONES PLANTA PERMANENTE - CONVOCATORIA 128 DE 2009

NOMBRAMIENTOS Y POSESIONES PLANTA PERMANENTE - CONVOCATORIA 128 DE 2009	
Concepto	Dato General
Plazas Ofertadas	888 (58 denominaciones de empleo)
Nombramientos por orden de fallo de tutela en plazas no convocadas	2
Total plazas	890

Tabla 29 : Nombramientos y posesiones planta permanente - convocatoria 128 de 2009

NOMBRAMIENTOS Y POSESIONES PLANTA PERMANENTE - CONVOCATORIA 128 DE 2009				
Concepto	Dato General	Situación del funcionario antes de la Posesión		
		En carrera con un cargo inferior	Vinculado en PET o Supernumerario	Externo
Vacantes Cubiertas	864	341	90	433
Vacantes en proceso de ofrecimiento	6	-	-	-
Vacantes declaradas desiertas	16	-	-	-
Vacancias generadas con posterioridad a la pérdida de vigencia de la lista. No autorizadas para nombramiento por la CNSC.	4	-	-	-
Total	890			

Tabla 30 : Novedades - Convocatoria 128 De 2009

NOVEDADES - CONVOCATORIA 128 DE 2009	
Concepto	Dato General
Nombramientos Efectuados	968
Listas de Elegibles Vigentes	5
Revocatorias por no Aceptación del Cargo	23
Revocatorias por vencimiento de términos	40
Revocatorias por no aceptación del cargo por ubicación geográfica	21
Renuncias en periodo de prueba	18

Revocatoria por Pérdida de Fuerza Ejecutoria	2
Abstenciones de Nombramiento por Incumplimiento de requisitos para el ejercicio del cargo	23
Nombramientos por orden de fallos de tutela	7

Por solicitud de la CNSC, la UAE DIAN reportó a dicha entidad el número de vacantes de la planta global no convocadas a proceso de selección (853). La CNSC realizó el estudio técnico de similitud y autorizó el uso de la lista de elegibles para la provisión de cuarenta y dos (42) vacantes, correspondientes a cinco (5) denominaciones de empleo.

A continuación se presenta la estadística del nombramiento de las 42 vacantes autorizadas para provisión con uso de listas de elegibles:

AUTORIZACIÓN USO DE LISTAS (PLANTA GLOBAL) - CONVOCATORIA 128 DE 2009	
Concepto	Dato General
Nombramientos autorizados por la CNSC con uso de lista de Elegibles	42 (5 denominaciones de empleo)

Tabla 31 : Autorización Uso De Listas (Planta Global) - Convocatoria 128 De 2009

AUTORIZACIÓN USO DE LISTAS (PLANTA GLOBAL) - CONVOCATORIA 128 DE 2009				
Concepto	Dato General	Situación del funcionario antes de la Posesión		
		En carrera con un cargo inferior	Vinculado en PET o Supernumerario	Externo
Vacantes Cubiertas	39	7	2	30
Vacantes en proceso de ofrecimiento	1			
Vacancias generadas con posterioridad a la pérdida de vigencia de la lista. No autorizadas para nombramiento por la CNSC.	2	-	-	-
Total	42			

Tabla 32 : Novedades - Autorización Uso De Listas (Planta Global) - Convocatoria 128 De 2009

NOVEDADES - AUTORIZACIÓN USO DE LISTAS (PLANTA GLOBAL) - CONVOCATORIA 128 DE 2009	
Concepto	Dato General
Nombramientos efectuados	43
Nombramientos revocados	3
Renuncias presentadas	1

Según el artículo 21 de la Ley 909 de 2004, el ingreso a los empleos temporales debe realizarse con base en las listas de elegibles vigentes. En tal virtud, la UAE DIAN solicitó a la CNSC el estudio técnico tendiente a la autorización de la provisión de los empleos temporales de las PET I y PET II con el uso de las listas de elegibles vigentes conformadas en desarrollo de la Convocatoria 128 de 2009.

En respuesta, la CNSC autorizó el uso de 13 listas de elegibles para la provisión de 184 vacantes, correspondientes a (12) denominaciones de empleo de la PET II, y de 40 vacantes correspondientes a la denominación de (5) cargos de la PET I.

A la fecha el estado de provisión es el siguiente:

Total plazas por proveer	Pendientes de provisión	Provistas	Liberadas por la CNSC para provisión procedimiento DIAN
224	182	42	9

Comportamiento de provisión de la Planta de Personal y Vinculación Personal Supernumerario

A continuación se presenta el comportamiento de la planta de personal de la DIAN y de la vinculación de personal supernumerario, durante el período comprendido entre el año 2013 al 7 de agosto de 2014, así:

Tabla 33 : Resumen de provisión de empleos 2013 - 2014

Empleos Temporales			
Concepto	Total números de empleos	Números de empleos provistos	Número de empleos vacantes
2013	3418	2944	474

7 de agosto de 2014	3418	3044	374 (184 lista/190 DIAN)
---------------------	------	------	--------------------------

Empleos de Libre Nombramiento y Remoción			
Concepto	Total números de empleos	Números de empleos provistos	Número de empleos vacantes
2013	150	125	25
7 de agosto de 2014	150	121	29

Empleos Permanentes			
Concepto	Total números de empleos	Números de empleos provistos	Número de empleos vacantes
2013	7535	6023	1512
7 de agosto de 2014	7535	5894	1551

2.4.2 PLANTA DE PERSONAL DE LA ENTIDAD

Mediante Decreto 4051 del 22 de octubre de 2008 se estableció la Planta de Personal de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales con un total de 7.500 empleos, con cargo al presupuesto de gastos de funcionamiento y con cargo al presupuesto de gastos de inversión. Este Decreto fue modificado por el 2235 de 2009 'Por el cual se corrige un error mecanográfico' del citado decreto.

Así mismo mediante Decreto 1322 del 28 de abril de 2011 se adicionó la planta de personal de la DIAN un total de 138 empleos con cargo al presupuesto de gastos de funcionamiento, adición encaminada a asumir las nuevas obligaciones de la Entidad referidas a las funciones que cumplía ETESA.

Posteriormente mediante Decreto 4953 del 30 de Diciembre de 2011 se modifica la planta de personal de la entidad incorporando de manera directa 46 empleos públicos del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Ley 4176 del 3 de noviembre de 2011, por el cual se reasignaron funciones del citado Ministerio a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN, es de anotar que en el artículo 4° del Decreto 4953 de 2011 que señala: “La totalidad de empleos permanentes de la planta de personal de la Unidad

Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-, se financiará con cargo al presupuesto de gastos de funcionamiento”.(Se Destaca).

De otro lado, el Gobierno Nacional con la expedición de los Decretos 4951 de 2011 y 1837 de 2012, creo 3418 empleos temporales en la planta de personal de la Entidad, Decretos que se identifican con la política de formalización del empleo, trazada por el Gobierno Nacional y con la instrucción impartida por éste, a través de la Circular Conjunta 05 del 23 de noviembre de 2011 del Ministro del Trabajo y de la Directora del Departamento Administrativo de la Función Pública, sobre la creación de empleos temporales cuya parte pertinente se transcribe:

“Es de anotar que cuando la entidad requiera desarrollar actividades que no puedan ser cumplidas directamente con personal de planta, así como desarrollar programas o proyectos de duración determinada, suplir necesidades de personal por sobrecarga de trabajo o desarrollar labores de consultoría y asesoría de duración total no superior a doce meses, se debe estudiar, de manera preferente, la posibilidad de suplir esta necesidad con la creación de empleos temporales, en los términos señalados en el artículo 21 de la ley 909 de 2004. (sic)”

(Negrilla y subraya fuera del texto original)

En las siguientes tablas se presentan: la distribución del personal de la entidad de acuerdo a los criterios de nivel jerárquico en la estructura, tipo de vinculación, edades y antigüedad.

Tabla 34 : Composición de la planta de personal por sexo y nivel jerárquico

FUNCIONARIOS DIAN POR NIVEL															
Fuente Base de datos KACTUS con corte a 30/Ago/2014															
Nivel	PLANTA			PLANTA PP			PLANTA PROVISIONAL			TEMPORALES			ERNUMERA		Total
	Femenino	Masculino	SubTotal	Femenino	Masculino	SubTotal	Femenino	Masculino	SubTotal	Femenino	Masculino	SubTotal	Femenino	SubTotal	
Directivo	46	38	84	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	84
Asesor	11	10	21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21
Profesional	1.767	1.415	3.182	40	58	98	2	1	3	1.349	793	2.142	3	3	5.428
Tecnico	932	672	1.604	5	1	6	-	-	-	356	261	617	-	-	2.227
Auxiliar	570	442	1.012	19	22	41	-	-	-	151	144	295	3	3	1.351
Total general	3.326	2.577	5.903	64	81	145	2	1	3	1.856	1.198	3.054	6	6	9.111

Comparativo por tipo vinculación

Tabla 35 : Composición de la planta por tipo de nombramiento

FUNCIONARIOS POR TIPO VINCULACIÓN	
Fuente Base de datos KACTUS con corte a 30/Agosto/2014	
Vinculación	Total
Carrera	5.967
Libre Nombramiento	81
Planta Temporal	3.054
Provisional	3
Supernumerario	6
Total	9.111

Comparativo por edades

Tabla 36 : Composición de la planta por edades

FUNCIONARIOS DIAN POR RANGO DE EDAD															
Fuente Base de datos KACTUS con corte a 30/Ago/2014															
Rango Edad	PLANTA			PLANTA PP			PLANTA PROVISIONAL			TEMPORALES			ERNUMERA		Total
	Femenino	Masculino	SubTotal	Femenino	Masculino	SubTotal	Femenino	Masculino	SubTotal	Femenino	Masculino	SubTotal	Femenino	SubTotal	
<30	3	14	17	2	2	4	-	-	-	377	229	606	2	2	629
30 a 39	316	219	535	33	26	59	-	-	-	944	521	1.465	1	1	2.060
40 a 49	1.018	783	1.801	18	30	48	2	-	2	384	251	635	2	2	2.488
50 a 59	1.579	1.264	2.843	11	22	33	-	1	1	138	171	309	1	1	3.187
>59	410	297	707	-	1	1	-	-	-	13	26	39	-	-	747
Total general	3.326	2.577	5.903	64	81	145	2	1	3	1.856	1.198	3.054	6	6	9.111

Comparativo por antigüedad

Tabla 37 : Composición de la planta de personal por tiempo de servicio

FUNCIONARIOS DIAN POR TIEMPO SERVICIO															
Fuente Base de datos KACTUS con corte a 30/Ago/2014															
Tiempo Servicio	PLANTA			PLANTA PP			PLANTA PROVISIONAL			TEMPORALES			ERNUMERA		Total
	Femenino	Masculino	SubTotal	Femenino	Masculino	SubTotal	Femenino	Masculino	SubTotal	Femenino	Masculino	SubTotal	Femenino	SubTotal	
<5	228	260	488	39	53	92	2	1	3	519	397	916	4	4	1.503
5 A 10	327	326	653	12	4	16	-	-	-	959	517	1.476	1	1	2.146
11 A 20	510	459	969	5	10	15	-	-	-	376	283	659	1	1	1.644
21 A 30	1.517	1.128	2.645	7	13	20	-	-	-	2	1	3	-	-	2.668
>30	744	404	1.148	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1.150
Total general	3.326	2.577	5.903	64	81	145	2	1	3	1.856	1.198	3.054	6	6	9.111

2.4.2.1.1 VINCULACIÓN Y EVALUACIÓN MERITOCRÁTICA DE GERENTES PÚBLICOS.

Proceso Meritocrático

El proceso de selección meritocrático para proveer cargos de libre nombramiento y remoción, se fundamenta en el Artículo 49 de la Ley 909 de 2004 y el Decreto 1601 de 2005 artículos 1, 2 y 3. No obstante, la discrecionalidad – constitucional y legal- de que goza el nominador de la DIAN para proveer los empleos de libre nombramiento y remoción -Nivel Directivo y Asesor, al igual que para efectuar la “ Designación de Jefatura” que aplica para el empleo del Nivel Directivo y para jefatura de División de Gestión Grupos Internos de Trabajo, esta Administración por voluntad de autocontrol y con el ánimo de: i) garantizar los principios en que se debe desarrollar la función administrativa, y ii) asegurar que el talento humano de la Organización responda a las necesidades institucionales, somete a proceso de “Selección Meritocrática” la vinculación de este talento humano. A efecto de lo anterior, se expedieron las resoluciones 143 y 149 del 17 de Julio del 2014 por el cual se establecen estos dos procesos.

Proceso mediante el cual se identifica si este talento humano está en capacidad de desempeñar la función de manera efectiva (con eficacia y eficiencia) y responsable. En tal sentido el objetivo fundamental del proceso es la búsqueda, evaluación y selección de las personas que cualitativamente requiere la Institución para el cumplimiento de su Misión, objetivos y metas.

El proceso meritocrático se adelanta bajo los principios de: objetividad e imparcialidad.

El principio de objetividad se garantiza mediante la observancia de criterios técnicos y la utilización de pruebas estandarizadas que permitan la medición de las variables relevantes, para el desempeño de las funciones (conocimientos, aptitudes, intereses, rasgos de personalidad) y éstas son aplicadas en igualdad de condiciones a todos los candidatos.

De acuerdo con el principio de imparcialidad el proceso está orientado a brindar las mismas oportunidades y tratamiento a los candidatos que se sometan a aquel.

Dentro del proceso de selección meritocrático para proveer cargos de libre nombramiento y remoción, se ha desarrollado procesos de evaluación de competencias gerenciales a 112 personas y de ellos se han seleccionado 39 personas para desempeñar empleos de gerencia pública.

Así mismo, dentro del procedimiento orientado a la selección de los empleados públicos llamados a desempeñar las jefaturas de las Coordinaciones, Divisiones y Grupos Internos de Trabajo, entre agosto de 2013 a Agosto de 2014, se han seleccionado bajo este procedimiento 151 servidores públicos cumpliendo en un 100% con los requerimientos sobre este tema.

De acuerdo los reportes de las evaluaciones de los Acuerdos de Gestión que se tienen, éste año se realizaron 2 evaluaciones, una correspondiente a la vigencia del año 2013, que por ley se debe hacer en el mes de febrero 2014 cuyo resultado es de 66 gerentes evaluados, y otra parcial desde el 1 de enero al 18 de julio de 2014, por cambio de Director General, para ésta vigencia en la que se realizaron 50 evaluaciones.

Evaluación del desempeño desde el 1° de febrero de 2013 al 31 de enero de 2014

Porcentaje de servidores públicos de carrera evaluados vs total servidores públicos de carrera

Servidores Públicos evaluados de carrera	5389	100%
Total servidores públicos de carrera	5389	

Porcentaje de servidores públicos de libre nombramiento y remoción sin personal a cargo evaluados vs total servidores públicos de libre nombramiento y remoción

Servidores públicos de libre nombramiento y remoción evaluados	45	100%
Total servidores públicos de libre nombramiento y remoción	45	

2.4.2.1.2 Actividades de Capacitación y Formación

Durante el periodo evaluado, se ha implementado en la entidad el Plan Institucional de Capacitación, se están adelantando capacitaciones referidas a los pilares estratégicos definidos para la Entidad.

En la actualidad se han realizado capacitaciones en temas relacionados con la Reforma Tributaria en temas específicos como Retención en la Fuente para asalariados, Nuevas responsabilidades en el RUT y Servicios Informáticos Electrónicos, el Impuesto sobre la Renta para personas naturales, Impuesto sobre las Ventas e Impuesto al Consumo, Normas Antiabuso en materia tributaria, Información Exógena. También se han desarrollado actividades de capacitación con organismos internacionales como la OMA y la OCDE en materia aduanera y tributaria, respectivamente.

Así mismo se han realizado actividades relacionadas con el eje temático de Desarrollo de Competencias Gerenciales para los funcionarios con personal a cargo, iniciando con el área staff hasta los jefes de división y de grupo a nivel nacional.

De igual manera se han desarrollado los diplomados en Formación de Auditores Internos de Seguridad y Salud Ocupacional, Diplomado de Formación de Auditores Internos de Sistemas de Gestión Integrada Ambiental y de Calidad, Diplomado en Formación de Auditores Internos de Fiscalización Tributario, Aduanero y Cambiario.

Otros temas desarrollados con trascendencia nacional fueron el de Ética y Cultura Ciudadana como también el de Contratación Estatal.

De otra parte también se han ejecutado actividades bajo la modalidad virtual como son la inducción general e inducción a nuevos gerentes y el desarrollo de competencias institucionales para los funcionarios. Del mismo modo se desarrolló el programa de Ciudadanía Digital atendiendo las directrices del Manual 3.1 de Gobierno en Línea.

En el Anexo de capacitación se presenta la relación de eventos de capacitación en el periodo de agosto a diciembre del año 2013 y de enero al mes de agosto del año 2014.

2.4.3 INFORMACIÓN DE CONTRATACIÓN

En las tablas que a continuación se presentan el resumen de los contratos de bienes y servicios que ha suscrito la DIAN con el propósito de aportar al cumplimiento de las metas institucionales en el período establecido entre el 01 de agosto de 2013 al 31 de agosto de 2014.

En los cuadros se refleja la cantidad de contratos celebrados con la DIAN, de acuerdo con la tipología de los mismos:

Tabla 38 : CANTIDAD DE CONTRATOS POR CLASE DE CONTRATO 1 de Agosto de 2013 al 31 de Agosto a 2014

Clase	Total
Arrendamiento	69
Compraventa	225
Consultoría	7
Convenio	3
Interadministrativo	3
Intermediación Comercial	1
Mantenimiento	71
Obra	28
Prestación de Servicios	611
Seguros	2
Suministro	74
Venta	7
Total general	1.101

Tabla 39 : VALOR DE CONTRATOS POR CLASE DE CONTRATO 1 de Agosto de 2013 al 31 de Agosto de 2014

Clase	Total
Arrendamiento	\$ 16.023.335.708
Compraventa	\$ 25.605.326.441
Consultoría	\$ 3.346.550.491
Convenio	\$ 4.958.134.359
Interadministrativo	\$ 843.811.963
Intermediación Comercial	\$ 1.200.000.000
Mantenimiento	\$ 2.134.823.841
Obra	\$ 19.285.940.844
Prestación de Servicios	\$ 112.715.457.931

Seguros	\$ 957.646.057
Suministro	\$ 5.356.357.792
Venta	\$ 12.272.700
Total general	\$ 192.439.658.127

2.4.3.1 ACCIONES PARA GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA EN LA CONTRATACION.

La Coordinación de contratos durante los años 2013 y 2014 ajustó sus procedimientos al Decreto 1510 de 2013 que entró en vigencia para la DIAN a partir del 2 de enero de 2014, y a las Guías, Manuales y Circulares de Colombia Compra Eficiente, publicando en la página web de la entidad, desde el pasado 23 de julio de 2014, en el Mapa de Procesos de Recursos Físicos, el Subproceso Nivel 1: “Adquisición de Bienes y Servicios”, con los formatos que se deben utilizar en la etapa precontractual, contractual y postcontractual.

Asimismo, durante la presente vigencia se ha trabajado por la unidad de criterio, estructurando pliegos de condiciones modelo con campos variables para cada una de las modalidades de selección, lo que permite tener claramente definidas las políticas jurídico-contractuales de la entidad, los requisitos exigidos a los proponentes, las formas de ponderación de las propuestas y la forma de sustanciación de los procesos. También, se publicaron en la página web de la entidad, los formatos para cada uno de los documentos que se deben producir en la etapa precontractual, contractual y postcontractual, los cuales pretenden en todo momento guiar al usuario de los mismos sobre la información esperada, las preguntas que se deben responder y los requisitos que se deben cumplir en cada una de las etapas contractuales.

Por otro lado, se ha utilizado el Plan de Adquisiciones como herramienta de planeación de las cargas de trabajo de la Coordinación de Contratos y se ha organizado a los abogados como gerentes del mismo en lo referente a las áreas que les fueron previamente asignadas, en aras de garantizar un permanente acompañamiento, asesoría y trabajo organizado y eficiente. Este documento se mantiene actualizado y publicado tanto en el SECOP como en la página web de la entidad, en aras de garantizar la publicidad e información al público en general sobre las adquisiciones programadas por la entidad y con esto prever la pluralidad de oferentes y la selección objetiva y competitiva en cada una de las adquisiciones de la DIAN.

En concordancia con esto, bimestralmente se realizan reuniones entre las áreas de origen de la contratación y los abogados asesores de esta, con el fin de verificar el estado de los

procesos, revisar los inconvenientes presentados, y evitar el reproceso en la contratación como producto de revisiones posteriores.

Para la evaluación de propuestas se constituyen comités de evaluación, conformados entre 6 a 9 funcionarios profesionales de la Coordinación de Contratos y de las áreas técnicas solicitantes, garantizando equipos multidisciplinarios, conformados por técnicos, abogados y financieros que garantizan que la verificación de requisitos habilitantes y la ponderación de las propuestas sea coherente, responsable y objetiva.

Por otro lado, la Subdirección de Gestión de Tecnología de la entidad está desarrollando un software exclusivo para la Coordinación de Contratos de la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos, que permita realizar cada una de las etapas de la contratación de manera sistematizada y efectuar control eficiente de los documentos producidos, de la carga de trabajo asignada, de la oportunidad en la entrega de la información y de la generación de reportes de manera permanente.

En la Entidad se da estricto cumplimiento a la aplicación de las normas legales vigentes para la contratación estatal. La DIAN publica todos los procesos de contratación y sus estados en el portal único de contratación como lo indica el Decreto 1510 de 2013, así como en la página web de la Entidad. Así mismo, durante la etapa pre-contractual se da respuesta de manera motivada, al 100% de las observaciones recibidas por cada uno de los proponentes que participan en los procesos.

LEYES:

Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Ley 1437 de 2011, Ley 361 de 1997, Ley 816 de 2003, Ley 1474 de 2011, Decreto Ley 019 de 2012, Ley 1508 de 2012, Ley 590 de 2000.

DECRETOS:

Decreto 4170 de 2011, Decreto 1510 de 2013, Decreto 3054 de 2013, Decreto 100 de 2013, Decreto 1397 de 2012.

CIRCULARES:

Circular Externa No. 1 de Colombia Compra Eficiente – Publicidad en el SECOP, Circular Externa No. 2 de Colombia Compra Eficiente – Plan Anual de Adquisiciones, Circular Externa No. 3 de Colombia Compra Eficiente – Ley de Garantías Electorales, Circular Externa No. 4 de Colombia Compra Eficiente – Capacidad Residual (Derogada por la

Circular No. 11), Circular Externa No. 5 de Colombia Compra Eficiente – Identificación y Cobertura del Riesgo (Modificada por la Circular No. 8), Circular Externa No. 6 de Colombia Compra Eficiente – Contratación de actividades de ciencia, tecnología e innovación, Circular Externa No. 7 de Colombia Compra Eficiente – Incentivos a los bienes agropecuarios nacionales, Circular Externa No. 8 de Colombia Compra Eficiente – Manual para la identificación y cobertura del riesgo (Modifica la Circular No. 5), Circular Externa No. 9 de Colombia Compra Eficiente – Lineamientos Generales para la expedición de manuales de contratación, Circular Externa No. 10 de Colombia Compra Eficiente – Expedición de manuales y guías, Circular Externa No. 11 de Colombia Compra Eficiente – Capacidad Residual en los procesos de contratación, Circular Externa No. 12 de Colombia Compra Eficiente – Clasificador de Bienes y Servicios, Circular Externa No. 13 de Colombia Compra Eficiente – Subsanabilidad de requisitos y documentos que no otorgan puntaje, Circular Externa No. 14 de Colombia Compra Eficiente – Actualización Capacidad Residual, Circular Externa No.15 de Colombia Compra Eficiente – Documentos tipo contratos plan, Circular Externa No. 16 de Colombia Compra Eficiente – Actualización Capacidad Residual (modifica la Circular No. 11)

2.4.3.2 DIFICULTADES EN LA CONTRATACIÓN:

Los funcionarios que participan en la etapa precontractual, contractual y postcontractual, necesitan capacitarse permanentemente por los cambios normativos, jurisprudenciales y doctrinales. Así, en el período objeto de informe, la entidad tuvo que en sus procesos de contratación aplicar el Decreto 734 de 2012 hasta el 31 de diciembre de 2013 y el Decreto 1510 de 2013 a partir del 2 de enero de 2014.

Así mismo, ha tenido que implementar la aplicación de la Guía para la Codificación de Bienes y Servicios (febrero 2013), de la Guía para entender los Acuerdos Marco de Precios (Febrero 2013), de la Guía para elaborar el Plan Anual de Adquisiciones (febrero 2013), del Manual para la identificación y cobertura del Riesgo (Septiembre 2013), de la Matriz de Riesgos (junio 2014), del Manual para la modalidad de selección de mínima cuantía (marzo 2014), del Manual para el manejo de los Acuerdos Comerciales en Procesos de Contratación (Noviembre de 2013 y septiembre de 2014), del Manual para determinar y verificar los requisitos habilitantes en los procesos de contratación (diciembre 2013 y septiembre de 2014), de los lineamientos generales para la expedición de los Manuales de Contratación (Diciembre de 2013), de la Guía para la Elaboración de Estudios de Sector (diciembre 2013 y marzo 2014); del Manual para la Operación Secundaria de Acuerdos Marco de Precios (enero 2014); de la Guía para determinar y verificar la capacidad

residual del proponente en los procesos de contratación de obra pública (abril y junio de 2014), de la aplicación de la capacidad residual (abril y julio 2014) y la aplicación de dieciséis (16) circulares expedidas por Colombia Compra Eficiente.

Por lo anterior, los funcionarios encargados de adelantar los procesos de selección de contratistas, de legalizar los contratos, de controlar su ejecución a través de la supervisión y del adelantamiento de los procesos sancionatorios contractuales, deben ser permanentemente capacitados en las normas legales de contratación estatal, en el desarrollo jurisprudencial, en los pronunciamientos de los órganos de control, en los lineamientos de Colombia Compra Eficiente, con el fin de optimizar la calidad de las decisiones y trámites realizados en cumplimiento de las obligaciones y funciones propias de las contratación estatal.

Acciones Implementadas: Durante la vigencia 2013 se realizó una capacitación en materia contractual para los funcionarios encargados de adelantar los procesos de contratación en las Direcciones Seccionales, a través del servicio de video-conferencia.

Así mismo, en ejecución del Plan Institucional de Capacitación del año 2014 se capacitó a los funcionarios de la Coordinación de Contratos, a los supervisores de contratos del Nivel Central, así como a la Dirección Seccional de Ibagué, de Villavicencio, de Tunja, de Ipiales y de Medellín en las normas que regulan la contratación estatal y en especial, en los cambios introducidos por el Decreto 1510 de 2013.

Durante el segundo semestre del año 2014, se programó una capacitación mensual en materia de contratación estatal, para todos los servidores públicos involucrados en la gestión contractual de la entidad en el Nivel Central.

Falta de planeación de algunas de las dependencias no sólo para celebración de contratos, sino para las adiciones, prórrogas y modificaciones de los mismos con el fin de tener una programación presupuestal para la normal ejecución de los mismos.

Acciones Implementadas: Para el año 2014, el Plan Anual de Adquisiciones consolidó a nivel nacional la planeación de la contratación de la entidad, y a través de la Coordinación de Contratos y de Presupuesto, se realizó permanente seguimiento a su ejecución.

Así mismo, para impulsar la planeación que deben realizar las dependencias que incluyeron sus necesidades de contratación en el PAA, los profesionales sustanciadores de los procesos de selección de la Coordinación de Contratos, programaron reuniones con las

áreas técnicas con el fin de ofrecerles asesoría para la estructuración de anexos técnicos (fichas técnicas), estudios de mercado, análisis del sector, análisis de riesgos de la contratación y para la elaboración de los estudios previos, de conformidad con la normatividad vigente, con los lineamientos de Colombia Compra Eficiente, las últimas sentencias del Consejo de Estado y los lineamientos dados por la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos, siempre con el propósito de cumplir la ejecución programada en el PAA.

Adicionalmente, la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos presentó mensualmente al COMITÉ ESTRATÉGICO informe de seguimiento a la ejecución del PAA, señalando las dificultades presentadas en la estructuración de los proyectos de adquisición de bienes y servicios especializados y complejos, y la ejecución de los procesos de selección, que se han adelantado de acuerdo con la programación establecida en el Plan Anual de Adquisiciones.

3 NUESTRA GESTIÓN

3.1 AVANCES Y LOGROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, RIESGOS Y CONTROL INTERNO (SGCCI)

En cumplimiento de la Ley 872 de 2003 y los Decretos 4110 de 2004, 1599 de 2005, 4485 de 2009 y la Resolución 1131 de 2008, que reglamentan lo relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno de la DIAN, durante el período agosto de 2013 – agosto de 2014, se ejecutaron las siguientes acciones:

Auditoría Externa de Calidad – AEC.-

Del 12 al 29 de noviembre de 2013 se llevó a cabo la Auditoría Externa de Calidad a la Dian por parte de la firma ICONTEC, en consecuencia, en el mes de marzo el ICONTEC entregó a la Entidad los Certificados de Calidad bajo las Normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008, los cuales estarán vigentes hasta febrero de 2017, con seguimientos anuales. Por otra parte, se realizó seguimiento al cumplimiento del Plan de Mejoramiento establecido con ICONTEC para subsanar los hallazgos de la Auditoría Externa 2013.

Auditoría Interna de Calidad – AIC.-

Del 10 de septiembre al 22 de octubre de 2013 se llevó a cabo la Auditoría Interna de Calidad al SGCCI. Como resultado de la misma, el informe final señala que se identificaron 184 hallazgos distribuidos en “133 No conformidades” y “51 Observaciones”, siendo el Proceso de Fiscalización y Liquidación el que obtuvo el mayor número de hallazgos (38), seguido por el proceso de Recursos Físicos (32).

El mayor número de incumplimientos corresponde al numeral 4.2.4 “Control de los Registros” de las normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 y equivale al 35% del total de los Hallazgos de la Auditoría Interna de Calidad 2013; en su mayoría están relacionados con la aplicación de la Instrucción 0007 del 15 de abril de 2011 (Registros magnéticos), no aplicación de lineamientos para identificación, clasificación, relación de documentos que conforman los archivos de gestión, tiempos de las tablas de retención documental y aplicación de lineamientos para la conformación de expedientes.

Por otra parte, durante el primer trimestre de 2014, se presentaron para aprobación por parte del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, los programas para la ejecución de la Auditoría Interna de Calidad y la Auditoría Interna en Gestión Ambiental para el año 2014 y se realizó seguimiento a los hallazgos establecidos en las Auditorías Internas de Calidad 2012 y 2013.

Implementación del Sistema de Gestión Ambiental - SGA.-

Durante el último trimestre del año 2013 la DIAN inició la implementación del Sistema de Gestión Ambiental bajo los estándares de la norma ISO 14001-2004. Para ello, contó con el apoyo de consultoría de la empresa Fático S.A.S.

El proceso de implementación cuenta con 3 fases a saber:

I. Fase: Diagnóstico ambiental

II. Fase: Implementación del Sistema de Gestión Ambiental

III. Fase: Realización de Auditorías Internas.

I. Fase Diagnóstico ambiental

En el mes de diciembre de 2013, se iniciaron las actividades de la primera fase, relacionadas con la sensibilización, formulación del proyecto, socialización de la metodología de Revisión Ambiental Inicial – RAI, el Modelo de la Matriz de Requisitos Legales y el Plan de Comunicaciones.

Entre los meses de febrero y marzo de 2014, se realizó el diagnóstico ambiental a través la aplicación de la metodología RAI en 46 Direcciones Seccionales del país. A partir de la información levantada se construyeron los siguientes documentos:

Informe de Revisión Ambiental Inicial por cada Dirección Sección Seccional.

Matrices de aspectos e impactos ambientales.

Matrices de requisitos legales aplicables a las actividades de la DIAN.

II. Fase: Implementación del Sistema de Gestión Ambiental

Durante los meses de mayo y junio se realizaron las actividades correspondientes a la implementación del Sistema. Entre otras se llevaron a cabo las siguientes:

Se definió un plan de implementación del sistema para todas las Direcciones Seccionales a nivel nacional.

Se realizó visita a 42 Direcciones Seccionales del país con el fin de llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión Ambiental.

Se construyó la documentación del Sistema de Gestión Ambiental para desarrollar la política ambiental y controlar los aspectos ambientales de la Entidad. Esta actividad incluyó la elaboración de cuatro (4) procedimientos y la actualización de cinco (5) más; la elaboración de cuatro (4) programas ambientales, dos (2) Controles Operacionales, nueve (9) cartillas y siete (7) Formatos, dirigidos a dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma ISO 14001:2004.

Se realizaron catorce (14) mesas de trabajo con las diferentes Coordinaciones de las Subdirecciones de Gestión de Recursos Físicos, Gestión de Comercialización y Técnica Aduanera, en donde se definieron acciones para subsanar los hallazgos encontrados en las visitas de Revisión Ambiental Inicial – RAI a nivel nacional.

III. Fase: Realización de Auditorías Internas.

Durante los meses de julio y agosto de 2014 se definió y ejecutó un cronograma de actividades para realizar visitas de auditoría interna en 20 Direcciones Seccionales del país y en el Nivel Central. Las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

Se realizó entrenamiento y se impartieron lineamientos para la atención de las auditorías a 100 funcionarios; 54 de Bogotá y 46 del resto del país.

Auditoria interna en 17 Direcciones Seccionales del país, las tres Direcciones Seccionales de Bogotá y en el Nivel Central.

Esta fase incluye componentes como la revisión por la dirección y la aplicación del procedimiento de acciones correctivas y preventivas, las cuales se llevan a cabo ya en los meses de septiembre y octubre de 2014, posteriores al periodo objeto de este informe.

Igualmente, se diseñó y desarrolló una estrategia de comunicación a nivel nacional en coordinación con la Oficina de Comunicaciones de la DIAN, dirigida a informar, sensibilizar, capacitar y orientar a todos los funcionarios sobre el proceso de implementación del Sistema de Gestión Ambiental en la entidad. Esta estrategia ha incluido entre otras las siguientes herramientas:

Tips, correos electrónicos, protectores de pantalla, etc.

Una (1) Cartilla virtual de comunicación.

Cuatro (4) piezas de sensibilización (Botones, adhesivos, semillas de bonsái, tarjeta virtual).

Cinco (5) productos audiovisuales de concienciación ambiental.

También se llevaron a cabo actividades de divulgación de los compromisos con la gestión ambiental, la política ambiental de la DIAN y en general de toda la documentación construida para el sistema. Igualmente se han diseñado y aplicado encuestas, se elaboraron boletines y se llevaron a cabo dos videoconferencias en los meses de enero y febrero de 2014.

Actividades de apoyo a la implementación del Sistema de Gestión Ambiental

Además de la revisión de la información, control de ejecución y seguimiento a las actividades establecidas para la consultoría, durante el período agosto de 2013 - agosto de 2014, se llevaron a cabo entre otras las siguientes actividades:

Elaboración de estudios previos, requerimientos técnicos, estudio de mercado, respuestas a observaciones y en general toda la gestión que concluyó en el mes de diciembre de 2013 con la adjudicación del contrato de consultoría para la implementación del SGA bajo los estándares de la norma ISO 14001-2004.

Apoyo en el diseño de los parámetros para el módulo de gestión ambiental que contempla el Sistema Informático Electrónico que se estaba desarrollando con INDRA para los sistemas de gestión de la Entidad.

Se coordinó capacitación con ICONTEC a través del Diplomado en Formación de Auditores en los sistemas de Calidad y Ambiental y en el marco de las actividades de capacitación del

PIC – 2013, durante el mes de noviembre ICONTEC para dos grupos de gestores de las Direcciones Seccionales y del Nivel Central, en Sistemas de Gestión Integrados (Normas ISO 9001:2008, NTCGP 1000:2009 e ISO 14001:2004).

Control de la actividad “Apoyar la implementación del Sistema de Gestión Ambiental”, ubicada en los planes operativos de todas las dependencias del Nivel Central y las Direcciones Seccionales a nivel nacional.

Otros avances y logros del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.-

En el año 2013 se llevó a cabo la autoevaluación y supervisión al procedimiento de Auditoría Interna de Calidad y se realizó seguimiento a las acciones de mejoramiento propuestas para subsanar 3 hallazgos de la misma, relacionados con la desactualización del procedimiento, la falta de talento humano para la ejecución del procedimiento y las deficiencias tecnológicas que afectan el buen desarrollo del mismo, las acciones propuesta se cumplieron 100% a 31 de diciembre de 2013.

Se ha realizó acompañamiento a la empresa INDRA en la documentación de requerimientos para el desarrollo del Sistema Informático Electrónico del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, en actividades como:

Talleres de Requerimientos, de Definición de Requisitos de Alto Nivel y de Definición de Requerimientos Funcionales;

Levantamiento de reglas de negocio para los procedimientos obligatorios del Sistema;

Modelamiento del Negocio para los módulos de Control de Documentos, Diseño de documentos, Levantamiento y Mejora de Procesos y Procedimientos, Auditorias, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, Revisión por la Dirección, Producto y/o Servicio No Conforme, Gestión Ambiental, Riesgos, indicadores, Seguimiento y monitoreo, Control de Evaluación.

Se elaboró diagnóstico y propuesta de mejoramiento para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno y de Gestión Ambiental.

Se llevó a cabo la revisión y propuesta de actualización de los documentos del SGCCI.

Se elaboró proyecto de modificación de la Resolución 1131 de 2008.

Levantamiento del procedimiento Centro Despacho – SIE.

Levantamiento del procedimiento PQRS.

Actualización de los procedimientos obligatorios del Sistema de Gestión de Calidad y control Interno.

Trimestralmente se elaboraron informes de producto y/o servicio no conforme y acciones correctivas y/o preventivas de la Entidad.

Se realizaron capacitaciones a empleados de los distintos procesos de la Entidad, en temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, el producto y/o servicio no conforme y acciones correctivas y preventivas, y la estructura organizacional de la Dian.

Con relación al tema de desarrollo organizacional, la Coordinación de Organización y Gestión de Calidad logró evaluar y responder de manera oportuna las solicitudes relacionadas con la estructura organizacional, requeridas por los responsables de los procesos y las Direcciones Seccionales y relacionadas con análisis de viabilidad de propuestas de creación de Coordinaciones y/o Grupos Internos de Trabajo; consultas sobre competencias y delegaciones, y revisión de resoluciones proyectadas para estos temas.

ACCIONES DE MEJORA AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO.

➤ **Proyecto de Modernización de la Gestión por Procesos**

Continuando con la implementación de la Modernización de la Gestión por Procesos en la DIAN, que tiene como propósito mejorar la capacidad de respuesta de la Entidad satisfaciendo las expectativas y necesidades de los clientes y adaptando sus procedimientos ante cambios internos y externos, se destacan los siguientes logros durante el período agosto de 2013 – agosto de 2014:

- En la etapa de rediseño se continuó con la aprobación y publicación de los documentos obligatorios del SGCCI, igualmente se está revisando el procedimiento PR-IC-0001 “Elaboración, administración y control de documentos del SGCCI”, con el propósito de realizar los ajustes por mejoramiento continuo. Se diseñó el micrositio “gestión por procesos” en la página Diannet, que permite la consulta de los documentos publicados y de otros aspectos de interés para los servidores públicos de la Entidad.

- Como resultado de la etapa de modelamiento de los procesos se actualizó la caracterización de los 15 procesos definidos en la DIAN, así mismo se levantaron los

procedimientos que los componen y se ajustaron otros documentos como formatos, manuales e instructivos que son utilizados en la ejecución de los procedimientos.

Los documentos de proceso y procedimiento son el principal insumo para la definición de indicadores, en este sentido actualmente se cuenta con los indicadores del proceso de Investigaciones Disciplinarias y se están trabajando en los indicadores de tres procesos más.

Con la información de los indicadores, el paso siguiente es realizar el levantamiento de los mapas de riesgos y controles, sobre este particular se cuenta con la versión aprobada para el proceso de Investigaciones Disciplinarias y se está trabajando en el levantamiento de mapas de riesgos de dos procesos.

Igualmente, se está trabajando en el diseño del nuevo manual de funciones, que considera el modelamiento de los procesos.

- Frente a la etapa de Implementación se han desarrollado actividades como la comunicación y socialización de los documentos publicados a cargo de los responsables de los procesos; así mismo en el microsítio Gestión por procesos se publicó la información general de la Modernización de Gestión por Procesos. En este sentido, actualmente se encuentra en diseño el Módulo de Reinducción para Gestión por procesos, el cual tendrá cobertura a todos los servidores públicos a través de medios virtuales.

- Por otra parte la etapa de Mejoramiento se programó para iniciar en el cuarto trimestre del 2014, en la cual se tiene previsto la publicación de nuevas versiones de los documentos de proceso y procedimientos que consideran criterios de mejoramiento relativos a los productos institucionales, la relación interprocesos, los trámites, la relación de las actividades realizadas por los sistemas informáticos, entre otros aspectos metodológicos.

- Finalmente, con respecto a la etapa del Sistema de Información del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, se evaluaron las posibilidades de realizar un desarrollo informático o adquirir una solución informática en el mercado. Ante lo cual se optó por la segunda opción, la cual se encuentra en trámite

3.2 PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO INSTITUCIONAL.

De acuerdo con los lineamientos establecidos por el Decreto No. 2482 de 2012 del DAFP, relacionados con la integración de la planeación y la gestión, los cuales están orientados a

actualizar las políticas de desarrollo administrativo enfocándolas en el quehacer misional y en la parte administrativa y de apoyo, se estableció el Plan de Acción Sectorial para el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, dentro del cual, a nivel institucional se destacan las siguientes actividades:

3.2.1 "EFICIENCIA ADMINISTRATIVA", SUB CATEGORÍA NO 1.4.1 "IMPLEMENTAR, CERTIFICAR O MANTENER EL MODELO DE GESTIÓN AMBIENTAL."

Se efectuaron visitas para implementar el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) a nivel nacional por parte de la Consultoría FÁCTICO SAS y funcionarios de la Coordinación de Organización y Gestión de Calidad, con el objeto de guiar el desarrollo de las acciones de mejora y recomendaciones formuladas con base en los resultados de la Revisión Ambiental Inicial (RAI), para dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 14001 de 2004.

Se elaboró la documentación exigible del sistema siguiendo los requisitos establecidos en la norma ISO14001:2004 y articulando dicha documentación con la existente en la actualidad en la Entidad.

Se realizó entrenamiento y se impartieron lineamientos para la atención de las auditorías a 100 funcionarios; 54 de Bogotá y 46 del resto del país.

Se definió y ejecutó un cronograma de actividades para realizar visitas de auditoría interna en 17 Direcciones Seccionales del país, las tres Direcciones Seccionales de Bogotá y en el Nivel Central, por parte de la Consultoría FÁCTICO SAS y funcionarios de la Coordinación de Organización y Gestión de Calidad.

3.2.2 "EFICIENCIA ADMINISTRATIVA", SUB CATEGORÍA NO 1.4.2 "IMPLEMENTAR Y/O FORTALECER EL MODELO DE GESTIÓN INTEGRADO".-

En desarrollo del objetivo táctico "Fortalecer la Gestión Integrada por Procesos", que hace parte de una de las iniciativas a desarrollar dentro del Plan Estratégico 2010 – 2014, se elaboró el documento: "Diagnóstico sobre las principales debilidades en las relaciones interprocesos" y se presentó a la Dirección de Gestión Organizacional, con el fin de que se constituya en insumo para la mejora continua de la Entidad y para el proyecto de Modernización de los Procesos. Así mismo, con la nueva caracterización de procesos en curso, se están revisando y ajustando los procesos, subprocesos y procedimientos de la

entidad a fin de mejorar el modelo de operación por procesos, apoyados en la definición de indicadores y riesgos para estos niveles.

Acciones encaminadas a la mejora continua de los Sistemas Integrados de Gestión.

En la Implementación de estrategias para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno (SGCCI), se efectuó el levantamiento y se encuentran en fase de revisión para su posterior publicación, los siguientes procedimientos asociados al Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno:

- Diseño y Coordinación del Modelo de Operación y el Sistema de Gestión
- Control de Registros del Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental
- Análisis Organizacional
- Control del Producto No Conforme
- Acciones Correctivas y Preventivas
- Auditorías de Calidad
- Asimismo, ya se encuentran publicados en DIANNET los siguientes procedimientos:
- Elaboración, ajuste y disposición de Formularios Oficiales
- Elaboración, Administración y Control de los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental.
- Se expidió la Resolución 178 del 25 de septiembre de 2014, por medio de la cual se adopta el Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental de la DIAN.
- Levantamiento y publicación de los siguientes procedimientos asociados al Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno:
- Creación, Modificación y Eliminación de Grupos Internos de Trabajo
- Control de Producto y/o Servicio No Conforme
- Elaboración, ajuste y disposición de Formularios Oficiales

- Acciones Correctivas y Preventivas
- Control de Registros del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno y Gestión Ambiental
- Diseño y Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, y Gestión Ambiental
- Gestión de los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno y Gestión Ambiental.
- Auditoría Interna de Calidad y Gestión Ambiental.

Del acuerdo con el cronograma previsto, del 11 de agosto al 19 de septiembre de 2014, se llevó a cabo la Auditoría Interna de Calidad a los 15 procesos institucionales, en seis (6) Direcciones Seccionales, una (1) Dirección Seccional Delegada y el Nivel Central. El informe final está en proceso de elaboración.

3.2.3 "EFICIENCIA ADMINISTRATIVA", SUB CATEGORÍA NO 1.4.3 "FORTALECER Y MANTENER LA POLÍTICA DE GEL AL INTERIOR DE LAS ENTIDADES".

En desarrollo de las tareas previstas para la implementación de los seis componentes definidos en el manual 3.1 de GEL, se han ejecutado las siguientes acciones:

En el año 2013, la estrategia se institucionalizó, la Coordinación de Planeación estuvo permanentemente trabajando en pro de la implementación de Gobierno en Línea, siendo enlace entre el Min TICS y las demás dependencias.

Se adelantaron las asesorías de Participación Ciudadana, Datos Abiertos, Mejores Prácticas, Interoperabilidad, con CINTEL, la empresa que fue medio para alcanzar los objetivos en ese año. El seguimiento se hizo con el FURAG "Formato Único de Reporte de la Gestión".

Se mejoró en las actividades de Participación ciudadana, racionalización de trámites, sistema de Gestión de T.I, Gestión Documental, buenas prácticas Cero papel, sistema PQRS.

Los componentes que requieren mayor atención en el 2014 son Interacción en línea (Habilitar espacios de interacción, espacios electrónicos para interponer peticiones),

Transacción en línea (Trámites y servicios en línea, ventanillas únicas) y Transformación en línea (Procesos y procedimientos electrónicos, Interoperabilidad, Cadena de trámites), otros temas a priorizar dentro de los demás componentes son Certificaciones en línea, datos abiertos y seguridad de la información.

En el año 2014 aún no se ha hecho medición del índice Gel en el FURAG, debido a que este cuestionario lo aplazaron para digitar en enero del 2015, sin embargo, se ha trabajado con CINTEL específicamente en las actividades de Certificaciones y Constancias, que con la certificación laboral alcanzó un nivel AA, Interoperabilidad que logró nivel AA también con el Web Service de la UGPP y la actividad de Trámites y OPAS, en la que se actualizaron y se migraron en su totalidad al SUIT 3.0. Además, se hicieron capacitaciones para la identificación, priorización de trámites y también se está realizando un ejercicio para la estandarización de trámites de todas las entidades con colaboración del DAFP.

Por último, existe un borrador del Decreto reglamentario de la Ley 1712 que hace reforma al manual de Gobierno en línea 3.1, donde se modifican los componentes existentes, algunas actividades y se aumenta el plazo a 2018 para darle cumplimiento al manual y que la entidad se certifique.

Además la implementación de la estrategia de Gobierno en línea de acuerdo al manual 3.1, se ha venido realizando por cada una de las áreas responsables, y el seguimiento a septiembre reportado en el PDA con la actividad “Continuar con la Implementación del manual GEL 3.1 por cada uno de los componentes de acuerdo con lo establecido en el Manual 3.1”, es el siguiente:

Tabla 40 . Matriz resumen de la Implementación del manual GEL 3.1

Seguimiento Primer Trimestre	Seguimiento Segundo Trimestre	Seguimiento Tercer Trimestre
<p>TECNOLOGIA: Revisión del plan de ajuste tecnológico. Con el fin de determinar las condiciones tecnológicas y definir los ajustes a que haya lugar para garantizar el soporte y la prestación de servicios por medios electrónicos y la interoperabilidad, se realizó un análisis de la infraestructura tecnológica, los riesgos sobre seguridad física y del entorno y seguridad informática y el crecimiento de la capacidad de la infraestructura, incluyendo un plan para la recuperación ante desastres. Se viene trabajando a través del Sistema de Gestión Ambiental – SGA, actividades que implementen la correcta disposición de los</p>	<p>COMUNICACIONES: La página web integra los conceptos del Manual Gel 1.3 que se verán reflejados en el informe del FURAG. Las páginas institucionales y de gobierno por obligación deben tener estos elementos que la Oficina ha venido cumpliendo en su totalidad. Igualmente, el manejo y protocolo de las redes sociales de la Entidad está reglado dentro de la Estrategia de Gobierno en Línea y del manejo de redes que se ajusta a los lineamientos del Manual.</p> <p>RECURSOS FÍSICOS: Desde la coordinación de Servicios Generales, se solicitó la publicación en Dianet de un Tip (anexo 3) mediante el cual se invita a los funcionarios</p>	<p>ASISTENCIA AL CLIENTE: Para el componente Elementos Transversal - Centrar la atención en el usuario, la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente elaboró una estrategia de segmentación de Clientes, la cual fue presentada en dos fases así: La primera corresponde a una segmentación denominada “SEGMENTACIÓN VINCULADA AL PROCESO DE RECAUDO VOLUNTARIO La segunda fase se trata de una caracterización por “SEGMENTACIÓN POR VOLUMEN DE APOORTE AL RECAUDO”:</p> <p>Esta propuesta fue remitida a la Subdirección de Gestión de Análisis Operacional para su análisis y a la fecha no hemos obtenido respuesta.</p> <p>Componente Interacción en Línea - Habilitar</p>

residuos tecnológicos y se hace uso de centros de datos centralizados que generen ahorros de consumo de energía.

Elaboración del Protocolo de Internet IPv6

Se está trabajando en el plan de transición de IPv4 a IPv6 con la Red Nacional Académica de Tecnología Avanzada RENATA y el Ministerio de TIC. Implementación de servicios de intercambio de información – RAVEC- La DIAN tiene implementados servicios de intercambio de información con otras entidades ya sea haciendo uso de la Red de Alta Velocidad del Estado -RAVEC o a través de Internet y se cuenta con un esquema de provisión de infraestructura adecuada

RECURSOS FISICOS : Para el cumplimiento de esta labor la Entidad en desarrollo del contrato 100206215-318-0-2013, efectuó el requerimiento de análisis del sistema que implementará para la gestión documental, en lo relativo a Correspondencia/radicación EAR, Notificaciones. Gestión de documentos en trámite, Gestión de documentos en archivos centrales. En cumplimiento de la Directiva Presidencial 04 de 2012, la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos profirió el Memorando 0416 del 21 de noviembre de 2013, en el cual fija las directrices para el uso racional del papel, de impresión, así como promueve el uso de herramientas tecnológicas para la publicidad de los documentos de interés general y la divulgación en el portal institucional.

ASISTENCIA AL CLIENTE: En reunión realizada el día 17 de marzo de 2014, se realizó con las jefes de Coordinación de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, la divulgación de la actividad 26: "Implementar el Manual 3.1 de Gobierno en Línea en los temas competencia de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente"

1. Desde Septiembre de 2010 existe un canal electrónico donde los clientes pueden interponer sus solicitudes.
2. Frente a la integración de canales, se emitió una actualización al procedimiento de PQSR y D, donde todas las solicitudes de este tipo deben ser subidas al SIE de QRS, sin importar porque medio ingresa al Sistema.
3. Respecto a la integración con organismos de control, en este punto el ente encargado de dar las pautas para la integración, a través de correo electrónico de 2013, informó que no existían pautas respecto a la integración que próximamente informaría cuando existiesen.
4. Al ser un medio electrónico es posible interponer las solicitudes desde cualquier punto móvil, ahora bien si se refieren a servicios móviles en celulares, no se ha implementado ninguna mejora o App, para

a reducir el consumo de papel y hacer uso de las nuevas impresoras adquiridas por la Dian, las cuales facilitan la Impresión a doble cara (dúplex), en calidad económica y con mayor rendimiento de tóner. Se efectuaron recomendaciones para el uso del papel estrictamente necesario; por ejemplo desde el computador, revisar el texto en presentación preliminar para evitar errores de impresión, realizar lectura y corrección de documentos en pantalla y envío de documentos por correo electrónico). En cuanto a la supervisión y control de ejecución del contrato de proveeduría, mensualmente se solicita por correo electrónico a los centros de costos la respectiva justificación del consumo de papel en caso de solicitar más del habitual (anexo 2).

PROYECTO DE GESTION DOCUMENTAL. En el II trimestre, se adelantó la evaluación a los sistemas legados Gestor, Notificar, SIPAC, FAC20, Devoluciones, PQRS y RUT; igualmente se definieron las estrategias de implementación y se adelantó el análisis y diseño de los componentes del sistema de gestión documental, habiéndose cumplido con lo programado.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: En el mes de mayo de 2014 se estableció la mesa de trabajo con los Asesores de Min tic Julio Cesar Mancipe Caicedo y Yubelly Astrid Monroy. El objetivo es trabajar de manera conjunta con el fin de lograr el mejoramiento de la seguridad de la Información de La DIAN mediante la implementación de las Políticas de GEL, se acordaron y se han cumplido reuniones de trabajo de la mesa los miércoles en la mañana.

En el mes de mayo se culminó el borrador del manual del SGSI.

Se redactó y socializó la Política de Seguridad de La Información de La Entidad

En el mes de junio se elaboró el borrador del manual de Políticas de Seguridad de La Información.

Se adelantó una primera encuesta electrónica para conocer la percepción interna de Seguridad de La Información.

La Oficina de comunicaciones elaboró la primera propuesta del Plan de sensibilización sobre seguridad de La Información con el fin de incrementar la eficacia del sistema.

Se realizaron dos actividades de sensibilización con el apoyo de los asesores de Min tic, una primera con los coordinadores seccionales de Informática y otra con los directores operativos de Bogotá.

espacios de interacción:

Consulta a base de datos: Se encuentra disponible para todos los ciudadanos la Consulta Estado RUT, a su vez cada cliente inscrito con su cuenta de usuario y contraseña puede consultar su histórico de Formularios del RUT.

Servicios de interacción - soporte en línea: La entidad tiene habilitado en el portal el servicio de chat para atender consultas y realizar acompañamiento a los ciudadanos en la presentación de las declaraciones.

Base de datos de correos autorizados para comunicaciones y notificaciones: El RUT es el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar a los clientes, allí informan el correo electrónico a través del cual la Entidad realiza comunicaciones a los clientes.

Encuestas de Opinión: La entidad tiene dispuesto en el portal una encuesta de opinión sobre la utilidad de la información consultada: <http://www.dian.gov.co/DIAN/Tramites.nsf/cd1ad a1ed1c4a5a2052575f2005dea02?OpenForm&ParentUNID=63D7C53916059D8805257A9300626292>.

Avisos de confirmación: Para el caso del servicio de PQRD cuando el contribuyente interpone la queja se le asigna un No como acuse de recibo por la entidad y cada vez que se direcciona la misma se le envía un comunicado de direccionamiento. Lo servicios en línea cuentan con servicio de mensajes electrónicos referentes a estados de solicitudes, durante la realización de los diferentes trámites el sistema genera el Acuse de Recibo de forma inmediata.

Mejoramiento: la entidad hace planes de mejoramiento y retroalimentación al canal telefónico y presencial.

Habilitar espacios electrónicos para interponer peticiones - sistema de contacto y PQRD: En la sección de "Atención al Ciudadano" la entidad tiene un botón o enlace de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias mediante un formulario que permita identificar el tipo de solicitud, el cual se consulta en la siguiente ruta: http://www.dian.gov.co/contenidos/servicios/quejas_y_soluciones.html.

Se realizaron campañas de sensibilización del Sistema PQSR y Denuncias y del Derecho de Petición en sus diferentes modalidades, con el fin que las mismas sean atendidas con calidad y oportunidad, tanto a nivel interno como a instituciones públicas dentro de las cuales se encuentra: La Cancillería, la Alcaldía Mayor de Bogotá, Superintendencia de Subsidio Familiar, la Policía Judicial entre otras.

Formularios para descarga: Todos los trámites y servicios de competencia del área de Asistencia al Cliente, cuentan con sus formularios en línea. De igual forma los formularios y servicios en línea tiene instructivos, videos y cartillas.

Componente Disponer Trámites y Servicios en línea - Caracterización, análisis y priorización de los

<p>ello.</p> <p>5. Ya existe el botón solicitado en página Web de la DIAN.</p> <p>COMUNICACIONES: Se han venido realizando con las áreas la reuniones de ajuste a la página web, en cada una de éstas se han fijado los parámetros del tema que se verán reflejados en el producto final.</p> <p>PERSONAL: El área ha venido implementando el sistema KACTUS para la expedición de certificaciones, constancias y otros documentos de manera virtual, con el fin de automatizar el proceso y disminución del uso de papel. Específicamente se han realizado reuniones con CINTEL en las cuales se diligenció un inventario, se revisó el catálogo de datos de lenguaje común, etc. Esto con el fin de certificar en nivel 2 la expedición del certificado laboral.</p>	<p>Se redactaron los borradores de las políticas de impacto masivo:</p> <p>Control de dispositivos removibles</p> <p>Auditoria de los servicios de impresión</p> <p>Uso de correo electrónico institucional</p> <p>Uso de FAX</p> <p>Se socializaron los controles del SGSI con los subdirectores de la Dirección Organizacional, se presentaron las medidas de control a la Subdirección de Recursos Físicos y de Talento Humano y se involucró a estas unidades en el desarrollo del sistema.</p> <p>Se socializó por parte de La Coordinación de Riesgos de La entidad la metodología para la gestión de riesgos con el fin de alinear la de riesgos de La Información.</p>	<p>trámites y servicios de la entidad: Se posibilitó la actualización del domicilio en línea para los clientes que cuentan con mecanismo digital y para las personas del Régimen Simplificado del Impuesto sobre las Ventas.</p> <p>Definir esquema de atención por múltiples canales: La entidad cuenta con tres canales de atención dispuestos al ciudadano: Presencia (63 puntos de contacto a nivel nacional), Telefónico y virtual (contrato del servicio del contac Center)</p> <p>Los trámites de competencia de la Subdirección son gratuitos.</p> <p>Las áreas de la Dian caracterizan sus usuarios cada vez que se implementa una campaña y/o estrategia de servicio y de acuerdo a ello se define la atención por los diferentes canales.</p> <p>La entidad tiene dispuestos en sus puntos de contacto las rampas de acceso para la población en situación de discapacidad al igual que se entregan turnos de atención especial.</p> <p>Implementación de canales alternativos para la prestación de trámites y servicios: La entidad implementa canales alternativos para la prestación de trámites y servicios con cámara de comercio para el RUT y canal VPN (transmisión en línea de información - exógena).</p> <p>COMUNICACIONES: Cada uno de los elementos que se tienen establecidos en la página web tiene como premisa los lineamientos del Manual Gel 3.1. De esta forma se cubre los bloques de criterios en accesibilidad y usabilidad. De otro lado, las redes sociales se manejan de acuerdo con los protocolos establecidos por el gobierno en línea liderados por Min Tic y la fuerza tarea digital que marca la pauta de manejo, acceso y lenguaje de las mismas. Cada uno de estos elementos está presente tanto en www.dian.gov.co como en el fan page: www.facebook.com/DianCol y @DianColombia.</p> <p>RÉCURSOS FÍSICOS: PROYECTO DE GESTION DOCUMENTAL. la Entidad inició el servicio del Sistema de Gestión Documental SGDIAN, a partir del 1° de septiembre en el Nivel Central; el 8 de septiembre en la Seccional de Aduanas de Barranquilla e inició preproducción desde el 15 de septiembre en la DS Impuestos Bogotá. Se atendieron los diferentes procesos para la estabilización del sistema en las seccionales y nivel central. Adicionalmente se efectuó el proceso de gestión del cambio respectivo para sensibilizar a los funcionarios sobre la llegada del sistema y se estructuró el Diplomado en Gestión Documental; se generaron las piezas de comunicación pertinentes para hacer la invitación, se realizó el proceso de convocatoria de aspirantes, se montaron los contenidos de los módulos, se seleccionaron los docentes y se dio inicio al mismo con 3 grupos de 20 personas c/u. Los anexos 1, 2 y 3 muestran los rótulos que se están colocando a la correspondencia en Impuestos Bogotá y Barranquilla; la diferencia por seccional es el</p>
--	--	---

		<p>número de radicado cuyos 3 primeros dígitos identifican la seccional, de acuerdo con lo establecido por la resolución 012 de 2008. En cuanto a Buenas Prácticas-cero papel, la coordinación de Servicios Generales, envió correo electrónico a las Direcciones Seccionales reiterando de la actividad la disminución al consumo fotocopias (anexo 4). Se ha solicitado a los centros de costo la respectiva justificación de consumo de papel en caso de exceder el límite de lo habitual. En el período, se evidenció una reducción del 13.97 % del consumo de papel (26611 resmas) respecto del mismo período de 2013 (30932 resmas) (anexo5) dando cumplimiento en la Entidad de los lineamientos establecidos en la Directiva Presidencial Número 04 de 2012. Con la adquisición de las impresoras OKIDATA MPS5501b, se aprovecharon las siguientes oportunidades clave: la Implementación de la configuración obligatoria de la impresión dúplex a doble cara, como funcionalidad de las nuevas impresoras y la impresión en calidad económica.</p> <p>TECNOLOGIA: Seguridad de la Información: Se realizó una encuesta sobre las políticas de Medios Removibles, Impresión, Correo y Fax, dirigida a los Directores del Nivel Central, Seccionales, Coordinadores y jefes de división del nivel regional</p> <p>Se inició la Campaña de Seguridad de la Información con el proceso de sensibilización sobre las políticas Medios Removibles, Impresión, Correo y Fax a través de Tips y Fondos de pantalla por parte de la Oficina de Comunicaciones.</p> <p>Se asistió a la VIII reunión de Ciberseguridad e Infraestructura Crítica de la Nación.</p> <p>Revisión de los Roles informáticos con funcionarios de la DGO</p> <p>Definición de la estructura del Catálogo de Servicios de Tecnología de la Entidad.</p> <p>Inicio de Levantamiento de los servicios de Tecnología.</p> <p>Se asistió a la IX reunión de Ciberseguridad e Infraestructura Crítica de la Nación</p> <p>Se continuó con la Campaña de Seguridad de la Información el proceso de sensibilización sobre las políticas Medios Removibles, Impresión, Correo y Fax a través de Tips y Fondos de pantalla por parte de la Oficina de Comunicaciones.</p> <p>Reuniones de Trabajo con Min Tic</p> <p>Revisión y ajustes a la política de Medios Removibles de acuerdo a las observaciones de los encuestados.</p> <p>Se realizaron reuniones con los Subdirectores y funcionarios de varias áreas para acordar la estrategia de implementación de la Política de Medios Removibles.</p> <p>El 1 de septiembre, Se difundió y aplico la política de medios removibles.</p> <p>Se asistió a la X reunión de Ciberseguridad e Infraestructura Crítica de la Nación.</p>
--	--	---

		<p>Dar respuesta de aclaración con respecto a la política de Medios removibles. Se están proyectando las políticas de Portátiles y zonas seguras. Fuente: Ing. Luis Edilberto Espejo - Coordinación de Proyectos. Encuesta sobre las políticas de Medios Removibles, Impresión, Correo y Fax. Campaña de Seguridad de la Información. Fondos de pantalla por parte de la Oficina de Comunicaciones. En el tema de INTEROPERABILIDAD, logramos la certificación de Nivel 2 para el Web Service del RUT que está alineado con la UGPP, éste Web Service se encuentra en estos momentos en pruebas, lo que quiere decir que hasta que no esté en marcha no se puede certificar en Nivel 3. PERSONAL: Logramos la certificación Nivel 2 en el tema de Certificaciones y Constancias en Línea, específicamente en la Certificación Laboral, ya se encuentra en producción y los usuarios internos de la entidad ya tienen a su disposición dicha herramienta.</p>
--	--	---

3.2.4 "EFICIENCIA ADMINISTRATIVA", SUB CATEGORÍA NO 1.4.5 "ORIENTAR ESFUERZOS INSTITUCIONALES EN LA MODERNIZACIÓN DE LA ENTIDADES DEL SECTOR HACIENDA".-

Se elaboró el borrador del Estudio Técnico para la reforma organizacional de la DIAN, el cual se encuentra en estudio por parte de las instancias gubernamentales responsables de su aprobación.

Se realizaron reuniones con la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública y se radicaron los costos de la reforma organizacional de la DIAN ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Se encuentra en estudio la propuesta.

Se elaboraron los borradores de los proyectos de decreto por medio de los cuales se hará oficial la reforma organizacional de la DIAN. Se realizaron ajustes a la propuesta de estructura al nivel territorial, por lo que se hace necesario ajustar esta información en los Decretos, el estudio técnico y el manual de funciones.

Adicional a estas actividades, mediante Resolución 000049 del 19 de marzo de 2013, se conformó el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de la Entidad, en donde la alta dirección revisa y toma decisiones sobre los 6 componentes y la política pública de gobierno en línea del modelo integrado de planeación y gestión.

3.2.5 TRÁMITES

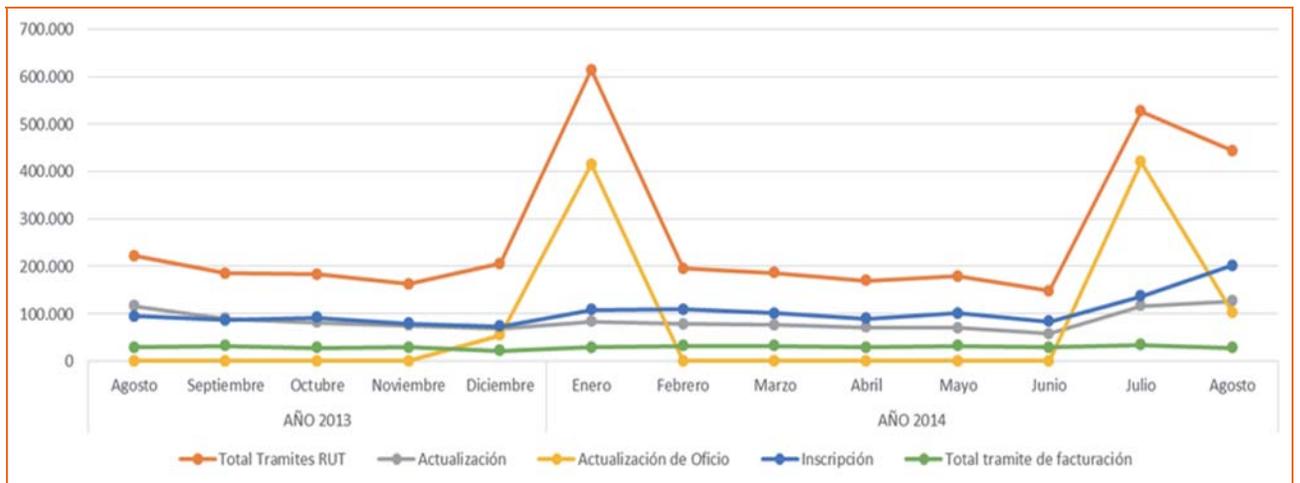
En la plataforma SUIT 3.0 se encuentra publicados 9 trámites de la Subdirección de Asistencia al Cliente, que se encuentran actualizados al 100% acorde con la normatividad vigente, estos trámites son los siguientes:

- Inscripción en el RUT
- Actualización del RUT
- Solicitudes Especiales RUT
- Solicitud para el levantamiento de la Suspensión del RUT
- Información Exógena
- Mecanismo para Firma Digital
- Solicitud de Habilitación de numeración para Facturación
- Declaraciones Tributarias
- Libros de Contabilidad
- Estadísticas e informes

Dentro de la administración del Registro Único Tributario RUT, se encuentra el seguimiento a calidad y oportunidad de la información, la cual se basa fundamentalmente en el análisis de las estadísticas asociadas a comportamiento y uso del mismo; adicionalmente permite discriminar información por tipo de contribuyente, responsabilidades, clasificación y formas de la organización, estado y representación entre otras.

A continuación se muestra gráfica del comportamiento de los trámites realizados asociados a la información del RUT:

Tabla 41: comportamiento de los trámites realizados asociados a la información del RUT:



Fuente: Subdirección de tecnología

A pesar de la implementación de nuevos servicios tanto para los procedimientos de inscripción Régimen Simplificado no obligados a Cámara de Comercio así como de actualización para los Simplificados y los que poseen mecanismo digital, el comportamiento para el uso de los SIES se ha incrementado pero falta fortalecer no solo la cultura TAC sino el uso de los servicios en línea.

El servicio en línea de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la DIAN, constituye un importante canal de comunicación entre la entidad y los ciudadanos, que permite además conocer su percepción frente a los servicios ofrecidos.

La atención oportuna y eficaz de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es un mandato legal, que debe convertirse en una constante en la labor diaria de la Entidad y formar parte de la cultura institucional, pues su incumplimiento constituye falta disciplinaria.

La Subdirección de Asistencia al Cliente genera informes mensuales que contienen datos relacionados con:

- Cantidad de PQSR
- Clasificación por tema y subtemas de PQSR.
- Oportunidad de respuesta por parte de los competentes.

- Seguimiento a las áreas por vencimiento de términos.
- Acompañamiento y Retroalimentación.
- Inscritos en el RUT
- Atención presencial, virtual y telefónica.
- Gestión de las Direcciones Seccional relacionada con Asistencia al Cliente.
- Gestión de los buzones asistenciainterna@dian.gov.co
- El sistema de PQSR cuenta con los siguientes contactos:
- Portal Web DIAN, vínculo Servicios, Información al ciudadano, PQSR y Denuncias y Estadísticas Servicio Informático Electrónico.
- Línea de recepción de quejas y reclamos Bogotá - 057(1) 6070828 - De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:20 p.m.

3.3 SERVICIO AL CIUDADANO.

3.3.1 QUEJAS Y PETICIONES FRECUENTES POR ÁREAS O SERVICIOS INSTITUCIONALES.

El comportamiento de las PQSR presentadas a la entidad por los ciudadanos – clientes (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias) las cuales sirven como insumo para realizar acciones correctivas o de mejoramiento, se muestran así:

3.3.1.1 PETICIONES DE INTERÉS GENERAL:

Tabla 42: Clasificación Peticiones Septiembre 2013 – Agosto 2014

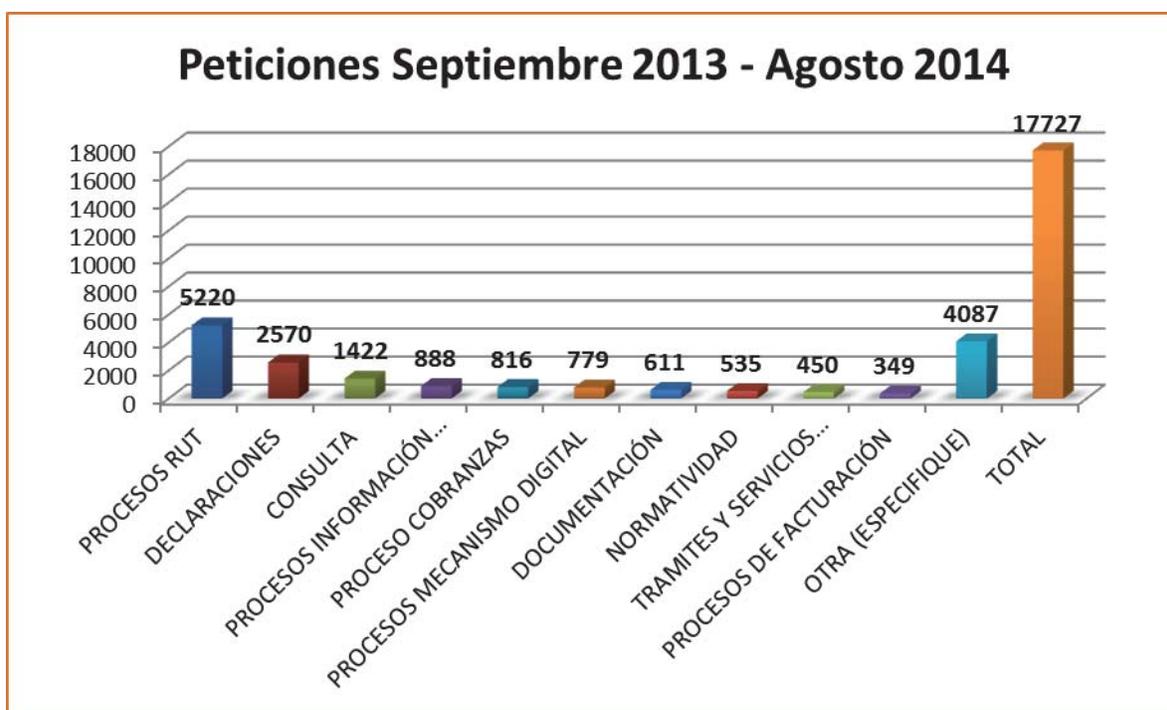
Clasificación Peticiones Sep. 2013 – Agos. 2014	
Tema	Total tema
Proceso RUT	5220
Declaraciones	2570
Consulta	1422
Procesos Información Exógena	888
Procesos Cobranzas	816
Procesos Mecanismo Digital	779
Documentación	611

Normatividad	535
Trámites y Servicios Aduaneros	450
Proceso de Facturación	349
Otra	4087
Total	17727

Datos: Septiembre 2013- Agosto 2014

Fuente: SIE de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Grafico 17: Clasificación Peticiones Septiembre 2013 – Agosto 2014



Datos: Septiembre 2013- Agosto 2014

Fuente: SIE de Quejas, Reclamos y Sugerencias

3.3.1.2 SERVICIOS FRENTE A LOS CUALES HAY MAYOR DEMANDA O QUEJA

Tabla 43 : Quejas por atención al Ciudadano – Cliente Septiembre de 2013 a Agosto de 2014

Quejas por atención al Ciudadano – Cliente Septiembre de 2013 a Agosto de 2014	
Tema	Total tema
Atención al cliente	201
Actitud del empleado público	103
Capacitaciones	18
Total quejas	420

Datos: Septiembre 2013- Agosto 2014

Fuente: SIE de Quejas, Reclamos y Sugerencias

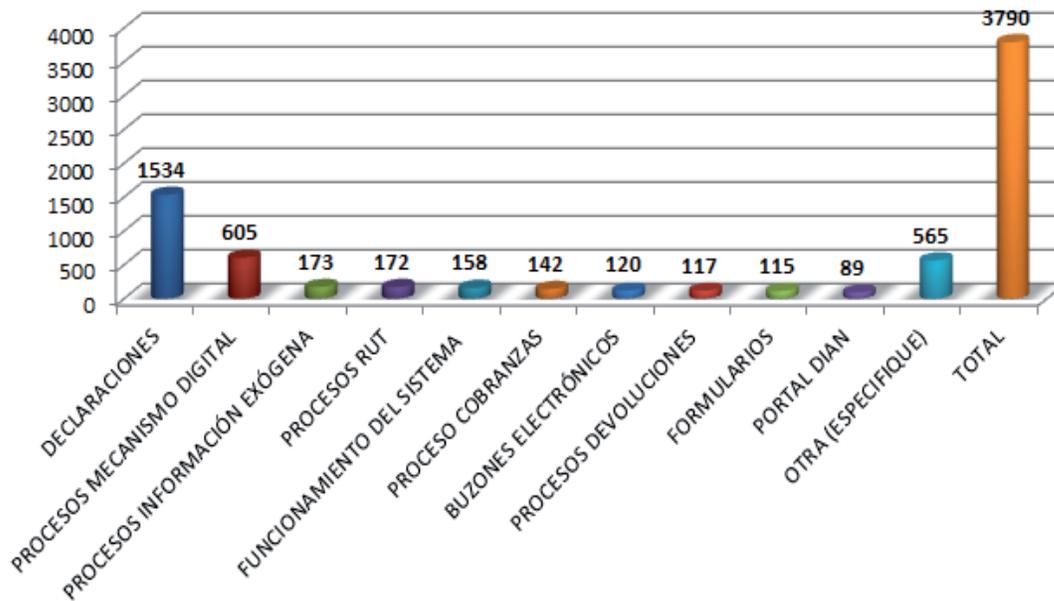
Tabla 44: Reclamos por Atención a los Ciudadanos – Clientes Septiembre de 2013 a Agosto de 2014

Reclamos por Atención a los Ciudadanos – Clientes Septiembre de 2013 a Agosto de 2014	
Tema	Total tema
Declaraciones	1534
Proceso Mecanismo Digital	605
Proceso Información Exógena	173
Proceso RUT	172
Funcionamiento del Sistema	158
Proceso de Cobranzas	142
Buzones Electrónicos	120
Proceso de Devoluciones	117
Formularios	115
Portal DIAN	89
Otra	565
Total	3790

Datos: Septiembre 2013- Agosto 2014

Fuente: SIE de Quejas, Reclamos y Sugerencias

RECLAMOS SEPTIEMBRE DE 2013 A AGOSTO DE 2014 TOTAL TEMA



Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la Entidad

Tabla 45: Ciudadanos - Clientes Inconformes por el Servicio Septiembre de 2013 a Agosto de 2014

Ciudadanos - Clientes Inconformes por el Servicio Septiembre de 2013 a Agosto de 2014	
Concepto	Total
Total Reclamos	3.790
Total Quejas por Atención	322
Total ciudadanos inconformes	4.112

Datos: Septiembre 2013- Agosto 2014

Fuente: SIE de Quejas, Reclamos y Sugerencias

3.3.1.3 PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO POR SERVICIO O PROCESO DE LA ENTIDAD.

En los años 2013 y 2014 la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente ha implementado las siguientes acciones de mejoramiento:

Desde el área de Asistencia al Cliente con el apoyo permanente de la Coordinación del Sistema PQSR se tiene proyectado seguir generando confianza y credibilidad en la actuación de la DIAN, creando conciencia en los funcionarios de la Entidad que deben dar una respuesta oportuna, profesional y eficaz a los diferentes requerimientos interpuestos por los ciudadanos clientes, de tal manera que motive al ciudadano que se sienta afectado por el actuar de la Entidad o por cualquiera de sus funcionarios, acudir ante las instancias competentes con la certeza de que será escuchado y atendido debidamente, y de esta forma, la participación ciudadana también se constituya en una medida preventiva que inhiba la práctica de conductas irregulares en la prestación del servicio, partiendo de los principios Constitucionales y Legales que rigen su actuación.

Se elaboró y entregó a la Dirección de Ingresos para revisión, aprobación y envío a la Dirección de Gestión Jurídica proyecto con ajustes al Decreto 2460 de 2013, relacionados con establecimientos Permanentes, Inversión Extranjera, Sociedades Nacionales, Poderes, entre otros.

En cuanto al servicio en línea de numeración de facturación se han efectuado revisiones y ajustes de documentos para el desarrollo del servicio, casos de uso, validaciones y proyecto con ajustes normativos.

Con el ánimo de facilitar el diligenciamiento de la declaración de renta para las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente publica anualmente el programa de ayuda renta, el cual se va actualizando con los cambios normativos que afectan a este grupo de contribuyentes. Este servicio orienta de manera sencilla en el diligenciamiento de la declaración de tal forma que contribuye a la disminución de errores en la presentación de esta declaración. Para este año el programa de ayuda de renta en armonía con la Ley 1607 de 2012 permite el cálculo de los nuevos sistemas de determinación del impuesto como son el impuesto Mínimo Alternativo Nacional -IMAN y el Impuesto Mínimo Alternativo Simple - IMAS.

El programa de Cultura de la Contribución debe contar con un equipo consolidado de profesionales a nivel nacional, mejorando los roles existentes y contar con el apoyo de recursos tecnológicos y económicos para el desarrollo de las actividades propias de la función

Acciones para atender la campaña renta personas naturales:

Teniendo en cuenta que la DIAN estimó que para el 2014 el número de declarantes del impuesto de renta y complementarios estaría cercano a los dos millones de, de los cuales 750.000 son nuevos, se iniciaron una serie de actividades con el propósito de facilitar el cumplimiento de esta obligación. En este sentido se expidieron tres memorandos en los cuales se establecieron los lineamientos para la organización, atención, evaluación de la gestión realizada en la feria de trámites y servicios 2014.

En el 2013 se destaca la Megaferia de Servicio: “la DIAN a su alcance en un solo lugar” en la cual los ciudadanos clientes pudieron realizar trámites, acceder a capacitaciones en temas de reforma tributaria, régimen cambiario, devoluciones, aduanas y el uso de los servicios en línea, adicional a estos servicios se presentaron los de orientación de obligaciones en mora y facilidades de pago.

Elaboración del nuevo sistema de PQSR

La Coordinación se encuentra trabajando con los ingenieros encargados del proceso de implementación para correspondencia, en el nuevo sistema de Peticiones, Quejas, Solicitudes y Reclamos que permitirá prestar un mejor servicio a los Ciudadanos Clientes y mejorar las herramientas para que los funcionarios puedan ejercer su labor de forma más eficiente.

Se espera que el nuevo Sistema esté implementado antes de Diciembre de 2014 con el fin de prestar un mejor servicio lo antes posible.

Solicitudes Gestionadas dentro de la Oportunidad

Total general Gestionadas Oportunamente	20145
Total general Gestionadas en el Período	22162

Datos: Septiembre 2013- Agosto 2014

Fuente: SIE de Quejas, Reclamos y Sugerencias

3.3.1.4 CONSULTA POR TEMAS A TRAVÉS DE LOS CANALES TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Tabla 46 : 3.3.1.4 CONSULTA POR TEMAS A TRAVÉS DE LOS CANALES TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Consultas por tema a través de los Canales Telefónico y Virtual										
CONSULTA POR TEMAS		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	
TIPIFICACION	INFORMACION GENERAL: Encuentros interactivos, Denuncias, QRSP, Trámites, Foros	Cantidad	92.435	59.396	55.065	63.344	73.130	121.621	105.340	43.262
		Part. %	22,22%	15,02%	11,44%	17,77%	12,06%	11,14%	9,65%	3,96%
	GESTION DIAN: Cobranzas, Orientación Tributaria, Aduanera y Cambiaria, Recaudación, Nuevos Obligados	Cantidad	51.951	74.464	102.318	122.480	111.707	92.402	255.321	155.403
		Part. %	12,49%	18,83%	21,26%	34,36%	18,43%	8,46%	23,39%	14,23%
	REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO	Cantidad	61.086	64.657	71.736	103.138	94.688	361.110	209.753	154.580
		Part. %	14,69%	16,35%	14,91%	28,94%	15,62%	33,07%	19,21%	14,16%
	SERVICIOS EN LINEA	Cantidad	207.667	177.761	231.824	356.422	324.683	454.259	422.768	372.088
		Part. %	49,93%	44,95%	48,17%	100,00%	53,56%	41,61%	38,72%	34,08%
	SUCEOS: Consulta ajena a la entidad, Sucesos, Llamadas de salida	Cantidad	2.774	19.218	20.327	20.379	2.034	62.403	121.416	100.178
		Part. %	0,67%	4,86%	4,22%	5,72%	0,34%	5,72%	11,12%	9,18%
	TOTALES		415.913	395.496	481.270	665.763	606.242	1.091.795	1.114.598	825.511

Se mantiene una constante en los temas que recurrentemente demandan los ciudadanos clientes, siendo los más consultados la opción de servicios en línea, seguido del RUT y de información general relacionada con los trámites y servicios, lo anterior por cuanto un gran número de contribuyentes requirieron soporte en el diligenciamiento y presentación

de las declaraciones, formularios 110, 210, 230 y 240, sobre el proceso a través del servicio en línea para la actualización y/o inscripción del RUT, las responsabilidades y actividades económicas.

Cultura de la Contribución : En ejecución del Programa Escolar de Pedagogía de la Contribución se están desarrollando las actividades orientadas a gestionar ante el Ministerio de Educación la inserción del programa de pedagogía escolar dentro de la formación de los niños en competencias ciudadanas; con el aval del Ministerio de Educación se está impulsando el mismo programa con aproximadamente 85 secretarías de educación, mediante la distribución (Septiembre 2013) de las Cartillas Pedagogía de la Contribución en la Escuela.



Se están desarrollando estrategias comunicativas para promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales; publicación del Blog **“Contribuir es Construir”**. Durante el presente año se viene apoyando la campaña renta personas naturales con publicaciones como las siguientes:

- El Registro Único Tributario (RUT) de las Personas.
- Consulte el Programa de Ayuda Renta Año Gravable 2...
- Reconocimiento como Nuevo Declarante de Renta
- La DIAN y el Declarante Conectados con la Información
- Personas Naturales Nuevos Declarantes de Renta

De otro lado, se adelantan acciones para el desarrollo de convenios y alianzas, de los cuales ya se viene trabajando conjuntamente con el Ministerio de Cultura. Igualmente, la elaboración de un documento que identifica las mejores prácticas en materia de cultura de otras administraciones tributarias, para formular acciones a seguir.

3.4 TRANSPARENCIA

3.4.1 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este Plan contiene una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que debe ser implementada en las entidades del orden nacional, departamental y municipal, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, y su decreto reglamentario 2641 de 2012. En este Decreto reglamentario en el artículo 73 se estipula que "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano"; mientras que en el artículo 76 se señala que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

Por ello, el Decreto 2641 de 2012 busca articular metodológicamente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, puesto que el primero hace parte del componente de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

La metodología incluye los siguientes cuatro componentes:

Mapa de riesgos de corrupción, establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

Estrategia Anti trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, permitiendo a cada entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.

Rendición de cuentas, expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Busca la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Servicio al Ciudadano, centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

A continuación se presentará el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la entidad en el 2014:

3.4.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

La Oficina de Control Interno realizó un Informe de Recomendaciones para el Mejoramiento del Sistema de Administración de Riesgos Operacionales, el cual fue entregado al Director General mediante Oficio Nro. 0781 del día 30 de mayo de 2014.

La propuesta de ajuste a la metodología de identificación y valoración de riesgos de corrupción presentada por la Coordinación de Administración y Perfilamiento de Riesgos a la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República ya fue avalada, por lo que será aplicada conforme a la metodología para los riesgos operacionales.

3.4.2.1 ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

En comité extraordinario institucional de Desarrollo Administrativo DIAN del 28 de mayo de 2014, la coordinación de canales comunicó que a 31 de mayo del año en curso se debían tener todos los trámites actualizados en el aplicativo SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. El día 26 de julio del presente año, se recibió comunicación del DAFP, en la cual se informó a los responsables de la red GEL acerca de la migración de SUIT 2 a SUIT 3, la cual está al 100% de todos los trámites y OPAS de la entidad. De esta manera se cumple con el 100% de los trámites actualizados en el aplicativo SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y Portal de la DIAN: www.suit.gov.co y www.dian.gov.co.

3.4.2.2 ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La información recibida por la Oficina de Comunicaciones para ser publicada, se encuentra en la página web de la DIAN y en la intranet: presupuesto consolidado, proyectos de inversión, ejecución y seguimiento a indicadores, planes de mejoramiento y el seguimiento a los compromisos de planes como: Plan de Desarrollo Administrativo, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Direccionamiento Estratégico.

Desde la Coordinación de Planeación y Evaluación se elaboró un documento base para establecer el marco normativo que establece el procedimiento para la divulgación y obtención de comentarios de la ciudadanía en proyectos normativos que los afectan (Decretos y Resoluciones), así como el seguimiento a las respuestas que se brinden a las mismas. Sin embargo, en reuniones con los responsables de la Oficina de Comunicaciones que están con la labor de producir una nueva versión del portal de internet de la entidad, se conoció que dentro de su cronograma de trabajo está previsto esta actividad, ante lo cual se suspende la labor iniciada desde la Coordinación de Planeación.

A julio de 2014 se han implementado 9 campañas externas que involucran el tema de la participación ciudadana, con productos de capacitación tanto presencial como virtual, foros en distintas sedes y en las redes sociales de la entidad, cumpliendo de esta manera con la meta establecida para el período enero - julio de 2014.

Se realizaron 20 reuniones con las áreas del Nivel Central de la DIAN para el rediseño web de la página, logrando fijar el respectivo contenido. La propuesta de diseño ya se entregó para que el área de tecnología implemente los ajustes.

A julio de 2014 se han elaborado 217 comunicados de prensa y 8 ruedas de prensa dirigidas a cada uno de los públicos interesados de acuerdo con las temáticas y el acompañamiento de los medios de comunicación. Se registra un promedio de 60 noticias positivas sobre 62 publicaciones de información en medios.

Las campañas de comunicación interna están centradas en tres pilares del Plan de Direccionamiento Estratégico relacionadas con la gestión humana de la entidad. A la fecha se han implementado 300 piezas de comunicación que se pueden encontrar en los distintos canales de comunicación interna, DIANNET, DIAN TV y Boletín Evolución.

Mensualmente a través de encuestas a una muestra específica de funcionarios, se realiza una medición de acuerdo con los temas de interés, a través de Dian net y correos electrónicos, encontrando que el 100% ha expresado satisfacción.

Se implementó la estrategia dirigida al conocimiento de la Reforma Tributaria en el tema de Renta Personas Naturales. Esta acción comunicativa responde directamente a través de campañas a los temas centrales de la Reforma Tributaria.

Para la divulgación de la optimización de los procesos se realizaron 120 piezas comunicacionales, se consolidaron dos canales de comunicación, el noticiero DIAN Te Ve y el boletín Evolución donde se registra la información correspondiente.

3.4.2.3 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se definieron tres estrategias: Fortalecimiento de los lineamientos del servicio, Estrategia de Servicio para Viajeros, Estrategia de Servicio Certificado de Origen (Usuarios Aduaneros).

Se tienen previstas tres capacitaciones (pilares macro) que hacen referencia a Protocolos de Servicio, Renta y uso de los servicios en línea (prevalidadores y programa de ayuda). A la fecha se ha capacitado en el tema de protocolos de servicio a 777 funcionarios públicos en las siguientes Direcciones Seccionales: Barrancabermeja, Arauca, Armenia, Bucaramanga, Buenaventura, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Girardot, Quibdó, Riohacha, San Andrés, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Neiva, Montería, Palmira e Inírida.

Durante los meses de abril, mayo y junio se adelantó la etapa precontractual y contractual para “Adquirir, instalar y poner en funcionamiento un sistema de gestión de turnos y colas, integrado con un sistema de gestión de contenido multimedia para los puntos de contacto y sedes de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales; con su correspondiente hardware y software licenciado”.

11502 solicitudes de PQRS respondidas dentro del término de Ley, de 12734 resueltas en ese periodo, es decir el 90% de cumplimiento.

Según información reportada por la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos a la SG de Asistencia al Cliente, a la fecha se han intervenido al 100% los siguientes puntos de atención: Armenia, centro - BCH y centro internacional en Bogotá, Magangué y Pamplona.

El porcentaje de eficacia en la gestión realizada a través del canal telefónico durante el periodo enero - julio de 2014 corresponde al 80%, ya que de las 746.008 llamadas que ingresaron se atendieron 596.635.

En el segundo trimestre de 2014, la SG de Personal nombró a diez (10) servidores públicos en cargos de gerencia pública y designó a cuarenta (40) empleados públicos para desempeñar jefaturas con personal a cargo, para un total de 50, lo que corresponde al 100% de los posesionados, cumpliendo de esta manera el objetivo de desarrollar procesos de selección objetivos y transparentes.

A junio de 2014, la SG de Personal ha efectuado 275 nombramientos (en PET, provisionalidad, ordinarios y supernumerarios), cumpliendo con el 100% de la provisión de los empleos bajo los principios de objetividad y transparencia.

Se realiza seguimiento y control al cierre de los buzones de cara al cliente colaborando conjuntamente con el área de tecnología. Se ha realizado trámite y seguimiento de cierre a 4 buzones: Serviciosrut-ibague@dian.gov.co; Asist_clientes_lpiales@dian.gov.co; serviciosrut-sanandres@dian.gov.co; serviciosrut-tunja@dian.gov.co.

3.4.2.4 LO QUE FALTA POR EJECUTAR

La Evaluación al Sistema de Administración de Riesgo de Cumplimiento está prevista para el mes de septiembre.

De acuerdo con la propuesta de cronograma elaborado para adelantar el proceso de rendición de cuentas, con base en la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y del CONPES 3654 de 2010, las actividades se empezarán a ejecutar a partir del mes de agosto del año en curso.

Se presentó un atraso en la etapa pre-contractual debido a las observaciones y recomendaciones recibidas por los proponentes a los borradores del proyecto de turnos, lo que demora el alcance de los productos en la fecha estimada. Estos productos solamente son alcanzables con el desarrollo de la etapa contractual.

La relación de actividades orientadas al desarrollo de las campañas de fortalecimiento de cultura del servicio en la entidad en el ITA acumulado del año se realizará en el mes de diciembre de 2014.

La Estrategia de servicio al cliente definida y ejecutada está programada para el mes de octubre de 2014.

El Estudio relacionado con la viabilidad de segmentación de usuarios está previsto para el mes de octubre.

Para revisar y ajustar el servicio informático electrónico de PQRS se tienen programadas 30 actividades, de las cuales se han realizado 17, logrando un porcentaje de avance del 56%.

Tabla 47: Nivel de cumplimiento Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano DIAN 2014

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano DIAN 2013 Enero – Septiembre. Resumen Nivel de Cumplimiento (%)		
Actividades Cumplidas	3	6%
Actividades Pendientes por ejecutar	48	94
Incumplidas	0	0%
Total Actividades	51	100%

Actividades Cumplidas

Tabla 48 : Actividades cumplidas Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano DIAN 2014

Componentes	Actividades	Responsables	Producto Final
1. Identificación de los mapas de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Realizar asesorías sobre el sistema de administración del riesgo, dirigidas a la alta dirección - 2014	Oficina de Control Interno	Documento de asesoría y recomendaciones
4. Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano	Realizar Jornadas de capacitación en temas de impacto aduanero	SDG de Comercio Exterior	Constancia asistencia invitados

4. Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano	Entregar documento con propuesta de segmentación de usuarios para definir servicios y canales de atención más apropiados	SG de Asistencia al Cliente	Documento con propuesta de segmentación entregado
---	--	-----------------------------	---

3.4.3 FACTOR VISIBILIDAD:

3.4.3.1 Estructura salarial

El régimen salarial establecido en el Decreto 180 del 7 de febrero de 2014, se aplica a quienes optaron por el régimen salarial establecido en los Decretos 618 de 2006 y 4050 de 2008 y para quienes se vincularon a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales con anterioridad a la vigencia del Decreto 2635 de 2012.

Igualmente, el Decreto 207 del 7 de febrero de 2014, fija la escala de asignación básica mensual para los empleos de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, la cual regirá para el personal vinculado a la entidad con posterioridad a entrada en vigencia del Decreto 2635 de 2012 y a quienes optaron al régimen previsto en el mismo.

De otra parte mediante Decreto 177 del 7 de febrero de 2014 se fija la escala de viáticos para los empleados públicos a que se refieren los literales a), b) y c) del Artículo 1° de la Ley 4a, de 1992 dentro de los cuales se encuentran los empleados públicos de la UAE DIAN que deban cumplir comisiones de servicio en el interior o en el exterior del país.

Las asignaciones salariales se resumen en el siguiente cuadro:

Tabla 49 : Escala salarial DIAN 2014

Grado Salarial	Directivo	Asesor	Profesional	Técnico	Asistencial
1	4.649.286	6.932.069	3.274.242	1.969.032	1.510.493
2	5.134.782	7.941.674	3.839.849	2.237.969	1.700.013
3	6.424.619	8.971.059	4.492.800	2.609.390	1.913.156
4	7.360.317		4.740.956	3.071.812	2.006.096

5	8.780.468		5.274.964	3.447.329	
6	10.948.392		6.070.824		
7	11.346.957		7.440.164		
8			8.461.308		

Fuente: Decreto 207 de 2014

3.4.4 FACTOR INSTITUCIONALIDAD

De acuerdo con los criterios nacionales de la función pública relativas a la racionalización, la integración de la planta de personal de la entidad los servidores públicos vinculados al ejercicio de actividades misionales constituyen el 68.14% de la totalidad de la planta de personal, y en consecuencia, los funcionarios vinculados al ejercicio de actividades de apoyo corresponde al 31.85% de la totalidad, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 32: Funcionarios Áreas Misionales y de Apoyo

Tabla 50: Funcionarios Dian Por Área

AREA	PLANTA	PLANTA PP	PROVISIONAL	TEMPORAL	SUPERNUMERARIOS	TOTAL
ADUANAS	1.694	36	3	904	2	2.639
APOYO	1.997	58	-	845	2	2.902
IMPUESTOS	2.212	51	-	1.305	2	3.570
TOTAL	5.903	145	3	3.054	6	9.111

Fuente Base de datos KACTUS con corte a 30/Agosto/2014

3.4.4.1 Contratación

A continuación se lista el número de procesos contractuales que ha llevado a cabo la Entidad según clasificación contractual en el periodo establecido entre 01 de agosto de 2013 y el 31 de agosto de 2014.

Tabla 51 : CANTIDAD DE CONTRATOS POR CLASE DE CONTRATO 1° de Agosto de 2013 al 31 de Agosto a 2014

Clase	Total
Arrendamiento	69
Compraventa	225
Consultoría	7
Convenio	3
Interadministrativo	3

Intermediación Comercial	1
Mantenimiento	71
Obra	28
Prestación de Servicios	611
Seguros	2
Suministro	74
Venta	7
Total general	1.101

Tabla 52 : VALOR DE CONTRATOS POR CLASE DE CONTRATO 1° de Agosto de 2013 al 31 de Agosto de 2014

Clase	Total
Arrendamiento	16.023.335.708
Compraventa	25.605.326.441
Consultoría	3.346.550.491
Convenio	4.958.134.359
Interadministrativo	843.811.963
Intermediación Comercial	1.200.000.000
Mantenimiento	2.134.823.841
Obra	19.285.940.844
Prestación de Servicios	112.715.457.931
Seguros	957.646.057
Suministro	5.356.357.792
Venta	12.272.700
Total general	192.439.658.127

Tabla 53: CANTIDAD Y VALOR DE CONTRATOS POR CLASE DE PROCESO DE SELECCIÓN 1° de Agosto de 2013 al 31 de Agosto de 2014

Modalidad	Total	Total	%
Concurso de Méritos	5	2.699.067.091	1,4%
Contratación Directa	229	37.736.455.181	19,6%
Cuantía Mínima	785	6.174.834.809	3,2%
Enajenación de Bienes	7	12.272.700	0,0%
EVENTO	1	498.290.162	0,3%
Licitación Pública	18	61.239.999.763	31,8%
Selección Abreviada de Menor Cuantía	16	5.383.188.906	2,8%

Subasta Inversa	40	78.695.549.515	40,9%
Total general	1.101	192.439.658.127	

3.4.4.2 Publicación plan de compras

El plan de compras del año 2013 se publicó en la página web de la entidad, por valor de \$301.941.948.799,14, concordante con la tabla siguiente:

Tabla 54 : Plan de compras 2013

PLAN DE COMPRAS 2013			
Datos	Funcionamiento	Inversión	Total general
Total Líneas	915	92	1.007
Monto Total de Ejecución	\$ 199.507.027.693,48	\$ 102.434.921.105,66	\$ 301.941.948.799,14

El plan de compras del año 2014 se publicó en la página web de la entidad y en Portal Único de Contratación SECOP, por valor de \$228.793.691.221.

3.4.4.3 Actualización de las declaraciones de bienes y rentas

De acuerdo con el Decreto 736 de 1996 se establece su diligenciamiento escrito para todos los empleados públicos a más tardar el último día del mes de marzo de cada anualidad y presentarse ante la entidad respectiva.

La entidad registra en su Sistema de Recursos Humanos –SRH y archiva en la historia laboral de cada uno de los empleados públicos vinculados la información de declaraciones de bienes y rentas.

Adicional a lo anterior en SIGEP (Sistema de Información y Gestión del Empleo Público) dentro de la plataforma creada por el DAFP cada servidor público debe realizar la labor de diligenciamiento

3.4.4.4 Elaboración del Plan Anual de Vacantes

En relación con el tema, a través de SIGEP, la DIAN reportó al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, con corte a 30 de abril/14, a continuación se presenta cuadro con vacantes a corte a 30 de Agosto/14:

Tabla 55: Relación de vacantes definitivas

VACANTES CARGOS DE CARRERA 30/Agosto/2014

DENOMINACION DEL CARGO	CODIGO	GRADO SALARIAL	VACANTES A 30/AGO/2014	SITUACIONES A TENER EN CUENTA		VACANTES DESPUES DE SITUACIONES ESPECIALES
				CONVOCATORIA 128	ETESA	
NIVEL PROFESIONAL			981	5	82	894
INSPECTOR IV	308	08	10	-	4	6
INSPECTOR III	307	07	14	-	-	14
INSPECTOR II	306	06	26	2	-	24
INSPECTOR I	305	05	22	-	-	22
GESTOR IV	304	04	43	3	27	13
GESTOR III	303	03	224	-	-	224
GESTOR II	302	02	554	-	51	503
GESTOR I	301	01	82	-	-	82
PROFESIONAL ESPECIALIZADO	2028	17	-	-	-	-
PROFESIONAL ESPECIALIZADO	2028	16	1	-	-	1
PROFESIONAL ESPECIALIZADO	2028	15	-	-	-	-
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	2044	11	2	-	-	2
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	2044	05	2	-	-	2
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	2044	02	1	-	-	1
NIVEL TECNICO			414	-	54	360
ANALISTA V	205	05	81	-	46	35
ANALISTA IV	204	04	98	-	-	98
ANALISTA III	203	03	73	-	-	73
ANALISTA II	202	02	102	-	-	102
ANALISTA I	201	01	59	-	8	51
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	3124	16	1	-	-	1
NIVEL ASISTENCIAL			114	3	2	108
FACILITADOR IV	104	04	28	4	1	23
FACILITADOR III	103	03	65	-	-	65
FACILITADOR II	102	02	16	-	1	15
FACILITADOR I	101	01	5	-	-	5
SECRETARIO EJECUTIVO	4210	20	-	-	-	-

AUXILIAR ADMINISTRATIVO	4044	15	-	-	-	-
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	4044	13	-	-	-	-
TOTAL			1509	9	138	1362

A la fecha se cuenta con el concepto del DAFP, oficio 20134000159511 del 18 de octubre/13, en el que señala la necesidad de modificar la planta de la DIAN en el sentido de suprimir los empleos creados mediante Decreto 1322 del 26 de abril de 2011 para atender la función de administrar los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, teniendo en cuenta que el Decreto 4142 de 2011 creó la Empresa Industrial y comercial del Estado administradora del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar – COLJUEGOS y derogó el artículo 19 de la Ley 1393 de 2010 con la cual se le asignaban dichas funciones a la DIAN.

3.4.4.5 COMPONENTE COMUNICACIÓN EXTERNA

Dentro del período agosto 2013 - 2014, en cumplimiento de la obligatoriedad de difundir de manera amplia y transparente la información de gestión de la entidad y sus resultados hacia los diferentes grupos de interés, buscando generar confianza y garantizando la interacción con la ciudadanía, la entidad ejecutó estrategias de comunicaciones que involucraron acciones que permitieron espacios y actividades de participación ciudadana, tales como:

Acciones de comunicación externa para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional.

- **Jornadas Condición Especial de Pago**

Teniendo en cuenta lo previsto en la Ley 1607 de 2012, durante 2013 se llevaron a cabo, en el Centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada, tres jornadas especiales de cobro a morosos (personas jurídicas, naturales y del sector agropecuario).

Para ello, la Oficina de Comunicaciones de la DIAN elaboró la imagen y todas las piezas de comunicación (banners para la página web, pendones, material pop, inflables, entre otros) necesarias para la divulgación y realización de estas jornadas.

En estas jornadas participaron alrededor de 26.000 contribuyentes y representó un recaudo para la DIAN cercano a \$1 billón.

- **Mega Feria de Servicios - 2013**

Con el fin de ofrecer una mejor experiencia de servicio a los contribuyentes, en noviembre se llevó a cabo Megaferia de Servicios “La Dian a su alcance en un solo lugar”.

La Oficina de Comunicaciones tuvo a cargo el diseño de la imagen y todas las piezas de comunicación necesarias para la divulgación y realización de esta gran feria de servicios.

La Megaferia incluyó charlas pedagógicas a los participantes, para las cuales la Oficina coordinó y preparó videos ilustrativos sobre temas como:

- Generalidades de la Ley 1607 de 2012 – Reforma Tributaria
- Impuesto al Consumo e IVA
- Impuesto sobre la renta
- Ejercicio de depuración - Impuesto sobre la renta
- Ganancias ocasionales
- Retención en la fuente a título de CREE
- Régimen de establecimientos
- Impuesto sobre la renta para la Equidad
- Facturación
- Disposiciones Financieras
- Portafolio de servicios
- Experiencia de servicios DIAN
- Experiencia servidores
- Cultura de la Contribución

- **Sorteo “LA FACTURA TE PREMIA”**

Este sorteo, que se fundamenta en el Premio Fiscal consagrado en el Art. 618-1 del Estatuto Tributario, para fomentar la cultura tributaria, tanto de los consumidores como de los responsables de expedir factura, promoviendo el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias.

El año anterior este sorteo rifó 15 bonos redimibles en vehículos tipo sedán, entre quienes ingresaron sus facturas del 21 de noviembre al 30 de diciembre de 2013, a través de la página www.colombiafactura.com.

La participación de la ciudadanía en el sorteo y en el compromiso de exigir la factura, llegó a aproximadamente 500 mil ciudadanos.

Campaña de divulgación Impuesto sobre la renta para la Equidad - CREE

A partir de los cambios introducidos por la Reforma Tributaria de 2012, dentro de ellos la creación de este impuesto se consideró necesario elaborar una campaña de divulgación para el mismo.

Esta campaña se desarrolló durante abril y contó el apoyo financiero de la Corporación Financiera Internacional (IFC), quien a través de una firma consultora (FTI), trabajó conjuntamente con la DIAN el concepto y demás elementos de la campaña.

En desarrollo de este ejercicio, se concretaron alianzas con gremios como Federación Colombiana de Agentes Logísticos en Comercio Internacional – FITAC- y la Junta Central de Contadores quienes replicaron con sus asociados la información preparada por la DIAN sobre el CREE (banner para página web, enlaces del Micrositio y demás piezas de comunicación alusivas).

De acuerdo con lo indicado por la D/G de Ingresos el N° de contribuyentes y el recaudo esperado superaron las expectativas de la entidad.

Campaña de divulgación Impuesto sobre la renta para personas naturales

Otro de cambios introducidos por la reforma tributaria fue la ampliación de la base de contribuyentes, lo implicó que más contribuyentes se sumaran al número de declarantes de este impuesto (de 1.4 millones que lo hicieron en 2013 se pasó a un estimado de 2.4 en

este año). En este mismo sentido, el recaudo esperado por este concepto aumentó de \$1.1 billones el año pasado a \$2 billones en 2014.

Lo anterior le significó a la DIAN el desarrollo de una campaña masiva de divulgación de estos nuevos cambios y de la forma en que los nuevos declarantes deberían cumplir con esta obligación tributaria.

A partir de la experiencia registrada con la campaña de divulgación del Impuesto CREE, se fortalecieron las alianzas con actores clave en el proceso como Ministerios y entidades públicas nacionales, medios de comunicación especializados y sistemas masivos de transporte público. Resultado de ello fue la difusión a los clientes internos y externos de estas entidades públicas de mensajes creados por la DIAN. Así como la distribución de volantes en peajes y puntos de información de aeropuertos nacionales.

Dentro de las entidades y organizaciones que se sumaron a la campaña están:

- Ministerios
- ICBF
- SENA
- Junta Central de Contadores
- Portal web Actualícese
- Alcaldías y gobernaciones
- Federación Colombiana de Municipios
- ACOPI
- Revista Misión Pyme
- Metro Plus
- Sistema Mío - Cali
- Transcaribe
- Transmilenio

Peajes administrados por INVÍAS y la Agencia Nacional de Infraestructura (ANI)

ASOCAJAS

Revista Responsabilidad Social Empresarial

Teniendo en cuenta la importancia de que los medios de comunicación, y con ellos los periodistas, comprendieran los cambios en este impuesto, para que de esta forma el mensaje a transmitir a los contribuyentes fuera más claro, se estableció realizar talleres y conferencias talleres y conferencias a periodistas.

Es por ello que primer taller se llevó a cabo el 06 de junio en la Escuela de Impuestos de la DIAN. Jornadas similares se llevaron a cabo en los principales medios de comunicación como Caracol TV, RCN TV, Casa Editorial El Tiempo, El Espectador, CM&, en Bogotá y otras Direcciones Seccionales.

Con el fin de cubrir el mayor número de medios posible se realizó un Video Chat a través de la página web del Canal Caracol, en el cual participaron técnicos de las D/G de Ingresos y Jurídica, quienes atendieron preguntas de los participantes en el video chat.

Política de comunicaciones alineada al Plan de Acción, ajustado a la fecha, con los productos que se han trabajado de comunicación externa

La Política de Comunicación en la DIAN debe trascender el ejercicio comunicativo de la entidad y ser un proceso transformador y sensibilizador que permita la identificación y construcción de intereses y beneficios comunes para toda la sociedad. La estrategia comunicativa propuesta desde la Política de Comunicaciones se basa en acciones creativas y pedagógicas, que promueve mayor comprensión y apropiación sobre la necesidad de contribuir en la construcción de una Colombia con equidad.

La Política de Comunicaciones de la DIAN plantea a partir de una línea editorial, el desarrollo de acciones en sus diferentes niveles de comunicación.

Por ejemplo, en Comunicación Interna (Red de corresponsales – Manual del Corresponsal – generación de nuevos canales internos de comunicación apoyados en la participación e inclusión de los funcionarios), entre otros.

En Comunicación Externa, por ejemplo la línea editorial define el tratamiento de los contenidos, géneros y especialización de los temas institucionales para proveer las fuentes de información en los medios de comunicación, campañas de publicidad, redes sociales,

cumpliendo así con los requerimientos de información y divulgación de la gestión institucional.

En concordancia con las premisas del Gobierno Nacional, en lo atinente a garantizar información oportuna a toda la ciudadanía y difundir de manera amplia y eficiente la gestión de las entidades gubernamentales, la Política de Comunicaciones de la DIAN plantea la generación de espacios y canales informativos que permiten la participación y efectividad de los mensajes con alto impacto en la ciudadanía.

Alineada al Plan de Acción se han desarrollado múltiples estrategias que tienen en cuenta los aspectos anteriormente señalados:

Eslogan actual de la DIAN



- Producción de piezas Audiovisuales
- Creación micrositiOS especializados (CREE – Renta)
- Alianzas con otros portales Web
- Video Clips
- Alianzas Estratégicas
- Foros Virtuales
- Seminarios – taller
- Infografías
- Urna de Cristal
- Free Press y relaciones con los medios de comunicación.
- Informes especiales.

- Resumen de Prensa.
- Blog **“Contribuir es Construir”** espacio de participación ciudadana para sensibilizar en temas de Cultura de la Contribución.

Uso y efectividad de los canales de comunicación externa

Para establecer el impacto logrado a través de los canales de comunicación externa (página web y redes sociales) con que cuenta la entidad, se procede a medir la interacción directa con los ciudadanos, así como la valoración de percepción, en casos en que haya sido manifestada.

Página Web

La consulta o acceso a la página web tuvo una variación respecto al año anterior con una reducción de 4.8% en las visitas, pasando de 8.271.024 visitantes entre agosto de 2012 y julio de 2013, a 7.874.898 en el mismo periodo 2013 – 2014.

El siguiente cuadro muestra el comportamiento de este indicador mes por mes:

2012 -2013			2013 - 2014		
Mes	Visitantes	Total Hits	Mes	Visitantes	Total Hits
ago-12	774.252	188.912.959	ago-13	1.129.064	279.635.736
sep-12	597.494	149.093.936	sep-13	803.137	168.612.449
oct-12	533.959	130.708.898	oct-13	716.188	156.326.849
nov-12	571.135	151.866.914	nov-13	299.052	41.582.344
dic-12	453.818	112.321.463	dic-13	558.609	121.692.727
ene-13	691.709	164.110.884	ene-14	514.464	101.231.414
feb-13	654.931	142.856.943	feb-14	524.891	106.868.009
mar-13	695.921	149.811.711	mar-14	13.213	4.238.460
abr-13	852.624	227.260.367	abr-14	615.259	153.125.926
may-13	873.548	213.869.100	may-14	723.072	250.346.088

jun-13	690.214	147.025.091		jun-14	564.206	144.004.674
jul-13	881.419	206.993.940		jul-14	639.491	166.309.491
Total:	8.271.024	1.984.832.206		ago-14	774.252	188.912.959
				Total	7.874.898	1.882.887.126

Centrales

Como una pieza de comunicación que busca resaltar desde lo visual información relevante de interés general, se realizó un cambio en la estructura de la página web para ubicar fotografías o diseños que permitan llamar la atención del visitante y a la vez acceder más rápidamente a la información.

En el periodo agosto de 2013 a agosto de 2014 se publicaron 323 centrales.

Publicación Proyectos de Normas

Por tratarse de temas de interés general, y con el ánimo de promover la participación ciudadana en la gestión pública, la entidad realiza la debida publicidad de los proyectos de normas que están en proceso de expedición por parte de la DIAN.

En este periodo fueron publicados en total de 98 proyectos de normas.

Indicadores de prensa

Comunicados de Prensa: Durante este periodo fueron elaborados y divulgados en medios nacionales y regionales 369 comunicados de prensa.

Ruedas de Prensa: Fueron convocadas y realizadas 38 ruedas de prensa.

Publicación de información noticiosa en medios: Durante este periodo fueron publicadas noticias de la entidad, en medios nacionales y regionales 4.200

Free Press: El costo que representa en ahorro en publicidad para la entidad al gestionar la publicación de estas 4.200 noticias, en cuanto al espacio en los medios de comunicación, es de \$18.259'000.000.

El siguiente cuadro muestra el comportamiento de este indicador mes por mes:

Indicadores de prensa agosto 2013-agosto 2014							
Comunicados de prensa		Ruedas de Prensa		# Noticias		Free Press \$	
ago-13	31	ago-13	6	ago-13	507	ago-13	2.507.000.000
sep-13	25	sep-13	2	sep-13	323	sep-13	1.094.000.000
oct-13	26	oct-13	5	oct-13	480	oct-13	2.232.000.000
nov-13	27	nov-13	5	nov-13	483	nov-13	1.729.000.000
dic-13	26	dic-13	6	dic-13	323	dic-13	1.307.000.000
ene-14	31	ene-14	0	ene-14	N.M**	ene-14	N.M**
feb-14	26	feb-14	2	feb-14	N.M**	feb-14	N.M**
mar-14	42	mar-14	3	mar-14	N.M**	mar-14	N.M**
abr-14	34	abr-14	2	abr-14	N.M**	abr-14	N.M**
may-14	30	may-14	5	may-14	329	may-14	2.006.000.000
jun-14	18	jun-14	1	jun-14	427	jun-14	1.592.000.000
jul-14	22	jul-14	1	jul-14	683	jul-14	2.571.000.000
ago-14	31	ago-14	0	ago-14	936	ago-14	3.221.000.000
Total	369	Total	38	Total	4.200	Total	\$18.259'000.000

*Se cuentan noticias positivas, negativas y neutras

Redes Sociales

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales encuentra en los medios sociales canales de comunicación que incrementan las oportunidades de servicio de la entidad y la participación por parte de los ciudadanos. Así mismo, es consciente que los medios sociales son herramientas que complementan el universo de canales de comunicación con los que cuenta la entidad y en ningún momento sustituye los canales de servicio al cliente.

Teniendo en cuenta lo anterior desde julio de 2013 a agosto de 2014 se publicó información a la ciudadanía relacionada con el servicio y el quehacer institucional de la entidad a través de los medios sociales de la DIAN. Esta información dirigida a la ciudadanía se publicó a través de:

Facebook: Se publican contenidos y además se realizan foros de participación para la ciudadanía. www.facebook.com/DIANCol

Twitter: Se publican contenidos informativos y se interactúa con la ciudadanía para resolver temas de servicio de la entidad. @diancolombia

Youtube: Se publican contenidos en videos con tutoriales y videos pedagógicos sobre temas de impuestos y aduanas. www.youtube.com/DIANservicio

Blogger: Se publican artículos relacionados con la cultura tributaria. www.contribuieresconstruir.blogspot.com

3.4.4.6 COMPONENTE COMUNICACIÓN INTERNA

Acciones de comunicación interna para garantizar la participación de los funcionarios en la gestión Institucional

El componente de Comunicación Interna de la Oficina de Comunicaciones de la DIAN ha realizado el apoyo a la divulgación de la Misión, Visión y Pilares Institucionales; ha comunicado la gestión de programas y proyectos; igualmente, se ha propuesto realizar la implementación de canales de Comunicación interna que se ponen al servicio de la divulgación del quehacer institucional.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Durante el 2013-2014

- Consolidó del Noticiero Dian Te Ve, informativo (noticiero) quincenal que tiene como propósito contar de manera ágil y concisa los temas más relevantes de la gestión de la Institución. La primera emisión se realizó el 7 de marzo; a la fecha han salido al aire 13 emisiones.
- Desarrolló el Boletín Informativo Evolución. Publicación virtual de carácter interno, quincenal, que tiene como objetivo plasmar temas de Gestión Institucional, tanto técnicos como de apoyo, de una manera didáctica y profunda, con el fin de dar a conocer, motivar y consolidar la cultura institucional. Primera edición 3 de marzo; a la fecha se han publicado 15 ediciones del boletín.

Utilizó los siguientes canales de comunicación como apoyo a las campañas de divulgación interna:

- Tip: Elemento audiovisual que tiene como fin apoyar la divulgación de campañas Institucionales. Se pueden ver diariamente al iniciar el computador de los funcionarios a nivel Nacional. En promedio se realizan 4 Tips semanales; este año se han publicado 47.
- Boletín Noticioso: Canal de comunicación virtual que tiene como objetivo enviar información de carácter oficial de manera inmediata a nivel nacional, divulgando resoluciones, procedimientos, nombramientos, participación de la entidad en eventos, compromisos, logros, metas, entre otros. Este año se han publicado 118 boletines noticiosos.
- Carteleras: Publicación impresa de un pliego, full color, para el Nivel Central y las Administraciones de Bogotá; cuenta de manera gráfica temas puntuales y precisos, principalmente del área de Desarrollo Humano. Se han publicado 19 carteleras en 2014.
Sabía Usted que?: Ejercicio audiovisual que se publica en los centrales de la Intranet con el fin de comunicar de una manera innovadora porcentajes, números y cifras (principalmente de la gestión de la Institución), así como metas y logros. Este año se han publicado 20 mensajes.
- Fondos de Pantalla: Recurso visual que se utiliza permanentemente como apoyo a las campañas internas, con mensajes didácticos que comunican instrucciones o procedimientos muy cortos y que principalmente afianzan la construcción de la cultura organizacional. En el 2014 se han publicado 20 fondos de pantalla.
- Diannet: Intranet institucional que tiene como objetivo comunicar el quehacer institucional tanto a nivel interno como externo; se utiliza como repositorio de documentos, manuales, protocolos, procedimientos, bienestar, personal, información de sindicatos, entre otras cosas, y permite la participación de los funcionarios en el tema Opinión Institucional. A través de sus centrales facilita la comunicación de manera inmediata. Al mes, en promedio, se suben, publican, divulgan, depositan y/o actualizan 160 ejercicios de comunicación efectiva.

CAMPAÑAS PUBLICITARIAS 2013-2014

La siguiente es una breve descripción de las campañas que se han divulgado a través de Comunicación Interna.

Campaña del Sistema de Gestión Ambiental

Área: Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias Laborales.

Esta Campaña tiene como objetivo sensibilizar e informar a los servidores públicos de la Entidad acerca de la política de gestión ambiental, teniendo en cuenta que la DIAN se encuentra en el proceso de certificación de su Sistema de Gestión Ambiental

Se han realizado las siguientes acciones desde comunicación interna:

- Apoyar el diseño de la imagen de la campaña.
- Divulgar el lanzamiento de la campaña en las diferentes Direcciones Seccionales del país.
- Divulgar mensajes informativos y de seguimiento a las actividades de certificación y auditorías a través de los Centrales de Diannet.
- Enviar Boletines Noticiosos sobre normatividad del proceso.
- Realizar encuestas sobre el tema.
- Apoyar la realización de videos de sensibilización.
- Informar actividades realizadas por las Direcciones Seccionales a través de tips, fondos de pantalla, carteleras, notas y entrevistas en Dian Te Ve, así como el Boletín de carácter Interno Evolución.

Campaña de Modernización de los Procesos

Área: Coordinación de Organización y Gestión Calidad - Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias Laborales

El objetivo de la campaña es mantener informados a los funcionarios con respecto a las actualizaciones y modificaciones realizadas a los procesos y procedimientos de la Entidad.

Se han realizado las siguientes acciones desde comunicación interna:

- Actualización permanente del botón Gestión por Procesos ubicado en Diannet.
- Actualización permanente de espacio Calidad – SGCCI ubicado en Diannet, con cada una de las modificaciones del mapa de procesos y el listado maestro de documentos; lo anterior, de acuerdo con las actualizaciones y modificaciones de los procesos y procedimientos.
- Envío de boletines noticiosos al total de los funcionarios de la Entidad, informando sobre las modificaciones en los procesos y procedimientos.
- Publicación de las modificaciones en los procesos y procedimientos en las noticias centrales de Diannet.

Campaña de divulgación del Modelo Integral de Gestión del Talento Humano: “La Dian que queremos”

Área: Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica.

Esta Campaña tiene como objetivo permitir al talento humano de la DIAN, desde su vinculación hasta su retiro, generar niveles de motivación y satisfacción que posibiliten el alcance de los objetivos de la DIAN.

Desde la estrategia de divulgación se pretende informar a los servidores públicos sobre la consolidación del Modelo Integral de Gestión del Talento Humano, su objetivo, componentes y alcances, y productos.

Se han realizado las siguientes acciones desde comunicación interna para los componentes del Sistema Específico de Carrera, Solución Informática del Talento Humano —Mi Portal—, acreditación de Formación Técnica Especializada, campaña de Relevo Generacional, adecuación y dotación del 3 piso del Edificio Sendas y la Política Integral de Gestión del Talento Humano:

- Apoyar el diseño de la imagen de la campaña y la consolidación del slogan.

- Divulgar en qué consiste el Modelo integral de Gestión del Talento Humano, la consolidación del proyecto, objetivo, componentes, alcances y productos, a través de Centrales de Diannet.
- Socializar y sensibilizar a los servidores públicos a través de notas y entrevistas en Dian Te Ve.
- Comunicar la oficialización de la Resolución de la Política a través del Boletín Noticioso, Dian Te Ve. y la Edición Especial de Evolución No. 2 y No. 11.
- Informar a través de la Diannet Salud Mental y Cultura Organizacional (Centrales y ¿Sabía usted que?), consolidación de productos referente al MIGTH.
- Afianzar la imagen y el reconocimiento del proyecto a través de tips, fondos de pantalla y carteleras.

Campaña de divulgación de la solución Informática para la Gestión del Talento Humano, componente Mi Portal.

Área: Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica, Subdirección de Gestión de Personal.

Esta Campaña tiene como objetivo desarrollar e implementar un sistema de información para el talento humano que permita procesos más autónomos, estratégicos, amigables y accesibles, para facilitar de esta manera trámites y procedimientos de los funcionarios de la Entidad y los administradores del proceso.

Desde la estrategia de divulgación se pretende informar a los servidores públicos sobre la consolidación del sistema informático, su objetivo, componentes, alcances y productos de una forma didáctica y amigable.

Se han realizado las siguientes acciones desde comunicación interna:

- Apoyar el diseño de la imagen de la campaña y la consolidación del slogan.
- Divulgar en qué consiste el Sistema Informático, la consolidación del proyecto, objetivo, componentes, alcances y productos, a través de Centrales de Diannet.
- Socializar y sensibilizar a los servidores públicos a través de notas y entrevistas en Dian Te Ve.

- Comunicar la oficialización y puesta en marcha del sistema a través del Boletín Noticioso, Dian Te Ve y la Edición Especial de Evolución No. 4.
- Informar a través de la Diannet (Centrales y ¿Sabía usted que?) sobre la consolidación de productos.
- Afianzar la imagen y el reconocimiento del proyecto a través de tips, fondos de pantalla y carteleras.
- Informar permanentemente la activación de servicios a través de correos directos y la publicación de manuales e instructivos paso a paso.

Acciones de Comunicación para los siguientes proyectos institucionales:

Área: Subdirección de Gestión de Personal, Coordinación Escuela de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Bilingüismo: Este proyecto tiene como objetivo proveer a los servidores públicos de la DIAN los conocimientos básicos esenciales para el manejo del idioma inglés en su ejercicio laboral.

Se han realizado las siguientes acciones desde comunicación interna:

- Socializar y divulgar características, población objetivo, normatividad, dinámica y cronogramas de actividades a través de la edición No.12 del Boletín Evolución y el Noticiero Dian Te Ve.
- Realizar seguimiento y cubrimiento a las actividades del proyecto a través de centrales de Diannet y carteleras.
- Comunicar la normatividad que enmarca el proyecto a través de Boletines Noticiosos.

Líderes Dian: La iniciativa tiene como objetivo consolidar un modelo propio de liderazgo para la Entidad, que se ajuste a la realidad institucional, los retos actuales y futuros

Se han realizado las siguientes acciones desde comunicación interna:

- Apoyar la participación de los funcionarios en los Talleres de Competencias Gerenciales y de Liderazgo.

- Socializar y divulgar características, población objetivo, normatividad, dinámica y cronogramas de actividades a través de la edición No. 12 del Boletín Evolución y el Noticiero Dian Te Ve.
- Realizar seguimiento a las actividades a través de centrales de Diannet y carteleras.
- Crear un buzón para enviar y recibir información tal como buenas prácticas y casos exitosos de ser líder Dian.

Audidores: El propósito de este proyecto es lograr que los funcionarios que ostentan el rol de auditores apliquen los principales conceptos de las técnicas de auditoría de acuerdo con la norma NTC GP 190011, y cualificar las competencias laborales de auditores de gestión ambiental.

Se han realizado las siguientes acciones desde comunicación interna:

- Socializar y divulgar características, población objetivo, normatividad, dinámica y cronogramas de actividades a través de la edición No.12 del Boletín Evolución y el Noticiero Dian Te Ve.
- Realizar seguimiento a las actividades desarrolladas a través de Centrales de Diannet y carteleras.

Campaña de Divulgación capacitación virtual Ciudadanía Digital 2.0: Esta acción tiene como objetivo continuar la formación y certificación de las competencias de los servidores públicos a nivel nacional, para incorporar, adaptar e integrar las tecnologías de la información a su quehacer.

Se han realizado las siguientes acciones desde comunicación interna:

- Socializar la actividad a través de Centrales de Diannet.
- Divulgar características, población objetivo, normatividad, dinámica y cronogramas de actividades a través de Boletines Noticiosos breves en el Boletín Evolución y en notas del Noticiero Dian Te Ve.
- Realizar promoción a través de carteleras.

Renta Personas Naturales

Área: Dirección de Gestión de Ingresos.

Objetivo: Esta campaña tuvo como objetivo informar a los servidores públicos de la DIAN sobre las acciones emprendidas por la Entidad para apoyar la gestión ciudadana en el cumplimiento de sus obligaciones del Impuesto sobre la Renta Personas Naturales, y a nivel interno concientizar a los funcionarios de su nuevo deber de presentar y declarar este impuesto, además de apoyar su ejecución de una manera didáctica.

Se realizaron las siguientes acciones desde comunicación interna:

- Divulgar las gestiones realizadas por la Entidad para apoyar a la ciudadanía en el cumplimiento de su obligación con este impuesto; esta comunicación se realizó través de Boletines Noticiosos, registro de actividades en Centrales de Diannet, publicación de artículos en Evolución y el registro de Dian Te Ve.
- Sensibilizar y capacitar a los funcionarios en el cumplimiento de la presentación y pago de este impuesto. Se apoyó esta divulgación a través de la coordinación y participación de conferencias internas, el envío de correo directo con el ABC del Impuesto a la Renta, la ejecución del concurso nacional “El mundial del saber” y la activación de un Botón enlazado al Micrositio de la Entidad con toda la información referente a Renta Personas Naturales.
- Aportar a las capacitaciones para público externo realizadas en la Escuela de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- Afianzar la divulgación de esta obligación a través de tips, fondos de pantalla, mailing y carteleras.

CREE

Área: Dirección de Gestión de Ingresos

Objetivo: Esta Campaña tuvo como objetivo divulgar a los servidores públicos de la DIAN las acciones emprendidas por la Entidad para apoyar y facilitar la gestión de los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones con este impuesto e informar a los funcionarios sobre características, población, fechas de pago y destino de estos recursos.

Se realizaron las siguientes acciones desde comunicación interna:

- Divulgar las gestiones realizadas por la Entidad para apoyar a la ciudadanía en el cumplimiento de su obligación con este impuesto; esta comunicación se realizó través de Boletines Noticiosos, registro de actividades en Centrales de Diannet, la publicación de artículos en Evolución y el registro de Dian Te Ve.
- Sensibilizar y capacitar a los funcionarios en el cumplimiento de la presentación y pago de este impuesto. Se apoyó esta divulgación a través de la coordinación y participación de conferencias internas, el envío de correo directo con el ABC del CREE.
- Afianzar la divulgación de esta obligación a través de tips, fondos de pantalla, mailing y carteleras.
- Participar en videoconferencias a nivel nacional con el fin de apoyar la divulgación a Directores Seccionales y Corresponsales de las acciones y responsabilidades a seguir durante la campaña.

Campaña Seguridad de la Información

Área: Dirección de Gestión Organizacional.

Esta Campaña tiene como propósito divulgar la Política de Seguridad de Información de la Institución, con el fin de promover operaciones más seguras, buenas prácticas y protección de alteración, pérdida o fuga de la Información de la DIAN..

Se han realizado las siguientes acciones desde comunicación interna:

- Apoyar el diseño de la imagen de la campaña y consolidación del slogan.
- Divulgar en qué consiste la Política de Seguridad de la Información, objetivo, componentes y alcances a través del Boletín de Carácter Interno Evolución y Dian Te Ve.
- Divulgar la Política de restricción de medios removibles a través del Boletín Noticioso y Centrales de Diannet.
- Socializar y sensibilizar a los servidores públicos a través de notas y entrevistas en Dian Te Ve.
- Informar a través de la Diannet (Centrales y ¿Sabía usted que?)

- Afianzar la imagen y el reconocimiento de la campaña a través de tips, fondos de pantalla, carteleras.
- Generar recordación de la campaña a través del envío de material promocional como tacos de papel con frases alusivas a cada una de las 4 políticas a trabajar, borrador con frase relacionada a los riesgos que puede tener la información y calendarios con los principales comportamientos seguros para salvaguardarla.

Sistema de Gestión Documental

Área: Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica - Subdirección de Recursos Físicos – Coordinación Proyecto de Inversión Aplicación de Tecnología al Ciclo Vital de los Documentos

Objetivo Campaña: Divulgar las acciones realizadas de acuerdo con el cronograma de implementación del Proyecto de Inversión: Aplicación de Tecnología al Ciclo Vital de Documentos.

Se han realizado las siguientes acciones desde comunicación interna:

- Fase Gestión del cambio
- Acompañamiento en Liderazgo y Motivación.
- Invitación a talleres de liderazgo y motivación a través de mailing e intranet.

a. Agradecimiento por la participación en los talleres de liderazgo y motivación. Mailing.

b. Envío de Links a funcionarios, retroalimentación talleres. Mailing.

Socializar la acción del Diplomado a impactados y Organización.

c. Diseño de la estrategia de comunicación para el "Diplomado de formadores en gestión documental y uso de medios electrónicos para procesos y procedimientos". Acciones:

i. Campaña de expectativa. Mailing y BTL.

ii. Convocatoria de Inscripciones. Mailing.

iii. Envío de mailing para los que fueron admitidos y los que no lo fueron.

- iv. Envío de mailing graduación.
- v. Informar a la Organización de la realización del Diplomado. Mailing.

Informar la salida en vivo del módulo de CORRESPONDENCIA a todos los impactados y la Organización. Artículo Evolución y boletines internos.

Política de comunicaciones alineada al Plan de Acción, ajustado a la fecha, con los productos que se han trabajado de comunicación interna

Atendiendo al MECI el área de comunicación interna ha realizado acciones de participación que hacen posible que:

- Las personas puedan asociarse para lograr objetivos comunes, en tanto involucre todos los niveles y procesos de la Organización.
- Plantear soluciones a la necesidad de divulgar los actos administrativos o de Gobierno, la gestión administrativa y a proyectar la imagen de la entidad.
- La manera como las entidades logran construir articulaciones internas que garanticen la necesaria coherencia entre su planteamiento estratégico y su actuación en la realidad cotidiana. Esto se realiza a través de campañas de:
 - Ética
 - Sistema de Gestión Ambiental
 - Cultura de Organizacional
 - Modelo Integral del Talento Humano
 - Renta
 - Ciudadanía Digital
 - Seguridad de la Información

De igual manera, las acciones de comunicación interna y sus productos han tocado el componente de Control Comunicación Pública y sus tres elementos fundamentales:

Comunicación Organizacional

Se ha realizado la difusión de las políticas de Talento Humano y Modernización de procesos, y la Política de Seguridad de la Información.

También, al interior de la Organización se han identificado los objetivos, estrategias, planes, programas y proyectos de la gestión de las áreas: Bilingüismo, Líderes Dian, Retiro Laboral, Salud Mental, Auditores Sistema de Gestión Ambiental, entre otras, hacia las cuales se enfoca el accionar de la Entidad.

Procurando la circulación de estrategias comunicativas concretas que incidan en los flujos de comunicación descendente, ascendente y transversal.

3.4.4.7 Comunicación informativa

Elemento de Control que garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente. Este ejercicio se realiza permanentemente a través de la Diannet, divulgando metas alcanzadas, aprehensiones y logros en el Boletín de carácter Interno Evolución, donde se destacan las buenas prácticas y se difunden con estadísticas las metas institucionales de áreas como Fiscalización (La Factura Te premia), Recaudo (Campaña Cree, Renta Personas Naturales, atención puntos de Contacto) y Aduanas (aprehensiones e incautaciones).

Esta comunicación debe trabajarse como un eje estratégico transversal a la estructura organizacional y es allí donde se construye el tema de la comunicación participativa al generar espacios de opinión para que los funcionarios participen, por ejemplo, en el proyecto de Reestructuración de la Entidad, y se procuren mensajes alineados con la alta dirección que consoliden el tema de cultura organizacional, por ejemplo, la campaña de la Dian que queremos y la divulgación de la estrategia ¿Sabía usted Que?

De igual forma, esta cultura se evidencia y resalta en las manifestaciones de cotidianidad de la cultura de la Entidad, divulgando en las secciones de bienestar eventos, prácticas e iniciativas “ReconoSer” Dian, a través de las diferentes Direcciones Seccionales del país.

Por medio de estas acciones de comunicación se han dado a conocer deberes y derechos de los servidores públicos como, por ejemplo, a través de Tips mensuales, toda la campaña de sensibilización e información de la Subdirección de Gestión Disciplinaria Interna y la edición de la Cartilla.

Se han difundido a través de Centrales de la Diannet y mailing los servicios que genera la Entidad hacia los funcionarios como, por ejemplo, la nueva solución informática de Mi Portal, el nuevo aplicativo de Gestión Documental, los repositorios de los nuevos procesos de la Entidad, cartillas de procedimientos, videos para realizar la capacitación en el procedimiento de Renta Personas Naturales.

Medios de Comunicación: Constituyen el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la entidad pública para garantizar la divulgación hacia los diferentes grupos de interés.

En comunicación Interna se cuenta con:

- Un noticiero quincenal
- Un boletín virtual quincenal
- Tips desde el computador (promedio 2 semanales)
- Fondos de Pantalla (promedio 2 mensuales)
- Boletines noticiosos enviados a través de mailing
- Cartelera físicas
- Una intranet Interna, Diannet, que contiene sección de noticias y repositorios de Información que permiten ir a enlaces

Uso y efectividad de los canales de comunicación interna. Indicador: Porcentaje de percepción favorable del usuario interno acerca del contenido informativo de la marca DIAN vs. Porcentaje de percepción esperada.

Acciones de comunicación interna para garantizar la participación de los funcionarios en la gestión Institucional.

Se realizaron, encuestas y sondeos de opinión a través de medios virtuales con el fin de conocer la opinión de los funcionarios sobre las actividades realizadas por el área con respecto a productos y canales.

Marzo: El día 20 se envía encuesta de marzo a corresponsales y Directores Seccionales solicitando información sobre sí conocen el Boletín Evolución y el concepto que les merece.

De 104 personas que contestaron, un total de 27 personas lo conocen (26%) y 26 personas se refieren a él de manera positiva (25%).

Abril: Se convocó a los funcionarios a través de la Sección de Comentarios de Diannet a comentar sobre el Boletín de Comunicación Interna Evolución y el Noticiero Dian Te ve. Se obtuvieron 4 comentarios positivos, de los cuales 2 se refieren directamente a Evolución. Adicionalmente, en 5 ocasiones se refirieron a través de correo electrónico al Noticiero Dian Te Ve, al cual felicitaron.

Mayo: A través de mailing se realizó una encuesta a nivel nacional para medir el conocimiento de los mensajes enviados en el Tema de Gestión Ambiental; se envió a nivel nacional y contestaron 3900.

Cuando se habla de medio ambiente, ¿qué es lo primero que se le ocurre?

Dentro del marco de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, la Entidad aplicó una encuesta entre los funcionarios para conocer de primera mano el saber sobre la temática ambiental.

La encuesta estuvo disponible para los 9158 funcionarios de la DIAN entre el 7 y el 22 de abril de 2014, y fue diligenciada por el 53.7% de la población.

El resultado de este ejercicio arrojó que el 73% de encuestados se preocupan mucho por los problemas medioambientales, el 25% se preocupa bastante y el 2% poco.

El 31% considera que el cuidado del ambiente es responsabilidad de cada servidor público de la entidad, el 4% piensa que es de cada persona desde su hogar, el 1% de los directivos de la DIAN y el 65% indican que es responsabilidad de todos los actores anteriores.

Finalmente, el 74% propone que la entidad tenga un mejor desempeño ambiental reutilizando el papel.

Estos resultados demuestran que el tema del medio ambiente va más allá de una reflexión sobre contaminación, consumo de recursos y desastres naturales... es hora de realizar acciones que permitan una verdadera transformación, que generen calidad de vida individual y colectiva.

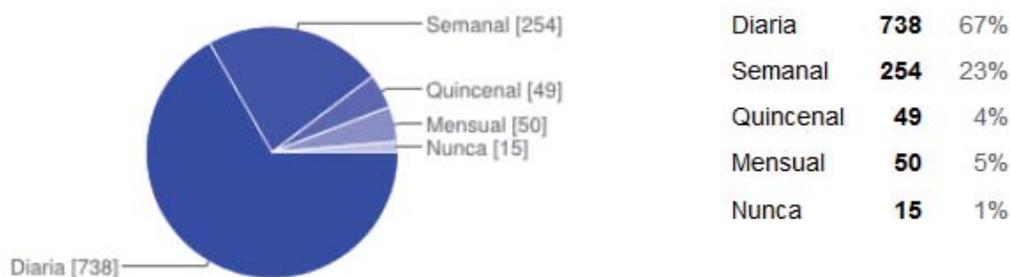
La DIAN está trabajando en la implementación de su Sistema de Gestión Ambiental como un compromiso de responsabilidad ambiental con el país y espera certificarse para el año

2014 en la Norma ISO 14001. Este 26 de mayo se inician las visitas de implementación, espéralas.

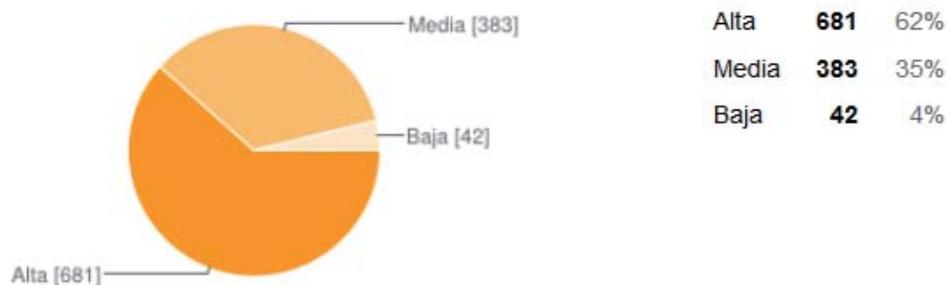
¡Es hora de tomar el futuro en nuestras manos!

Junio: Se envió por mailing una invitación a diligenciar una encuesta para evaluar productos y canales de Comunicación Interna, obteniéndose cerca de 1400 respuestas.

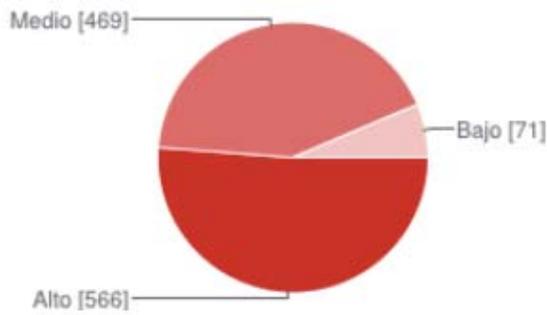
La periodicidad con la que usted consulta la Diannet es:



La utilidad de los contenidos publicados en Diannet es:



Su nivel de satisfacción con respecto al diseño de la Diannet es:



Alto	566	51%
Medio	469	42%
Bajo	71	6%

¿Considera que la Diannet es un medio de comunicación interna efectivo?



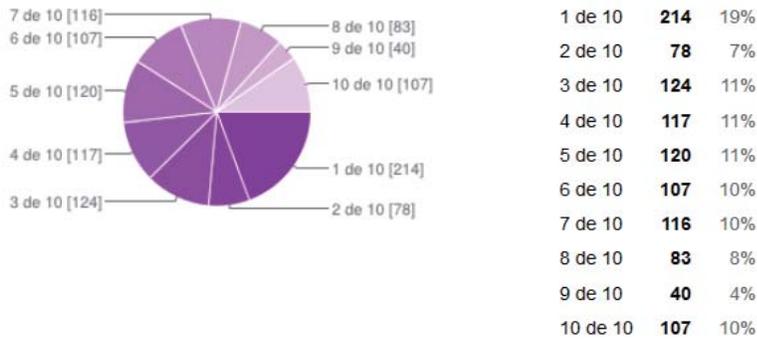
Sí	962	87%
No	144	13%

¿Conoce el Boletín Evolución?

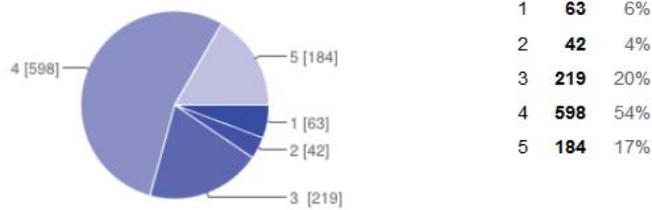


Sí	947	86%
No	159	14%

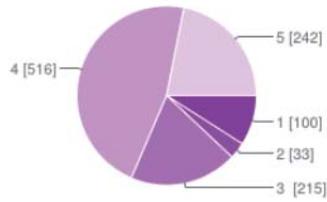
Del total de ediciones del Boletín Evolución usted ha leído:



Califique de 1 a 5 el contenido del Boletín Evolución siendo 1 la menor calificación y 5 la máxima calificación.

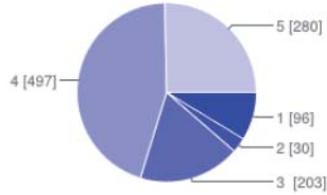


Califique de 1 a 5 el contenido del informativo Dian Te Ve siendo 1 la menor calificación y 5 la máxima calificación.



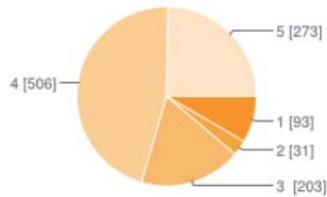
1	100	9%
2	33	3%
3	215	19%
4	516	47%
5	242	22%

Califique de 1 a 5 el diseño del informativo Dian Te Ve siendo 1 la menor calificación y 5 la máxima calificación.



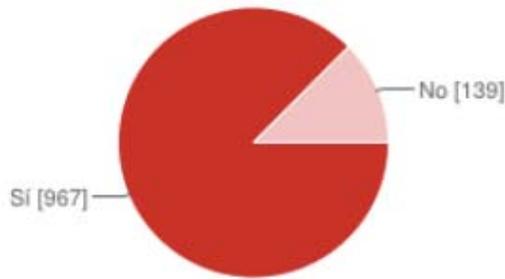
1	96	9%
2	30	3%
3	203	18%
4	497	45%
5	280	25%

Califique de 1 a 5 la calidad del informativo Dian Te Ve siendo 1 la menor calificación y 5 la máxima calificación.



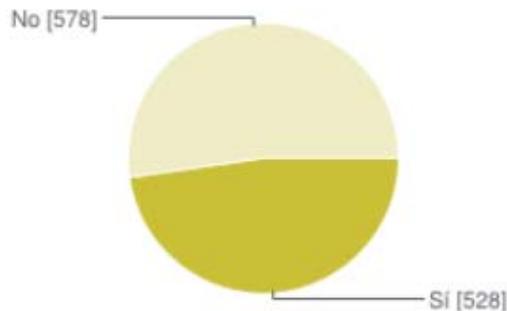
1	93	8%
2	31	3%
3	203	18%
4	506	46%
5	273	25%

¿Usted lee los Tip?



Sí	967	87%
No	139	13%

¿Recuerda alguno que haya llamado más su atención?



Sí	528	48%
No	578	52%

Julio: Se envió por mailing una encuesta a 51 Directores Seccionales y 51 Corresponsales para evaluar la efectividad y aceptación del Concurso Mundial del Saber.

Buenas tardes estimados Directores Seccionales y Corresponsales:

De manera atenta y con el fin de obtener retroalimentación sobre la actividad pedagógica “El Mundial del Saber”, ejecutada por esta Oficina durante los meses de junio y julio, solicitamos su amable colaboración para contestar las siguientes preguntas, y posteriormente enviar las respuestas al correo electrónico:

comunicación_interna@dian.gov.co

41% de las personas convocadas contestaron la encuesta:

¿Cómo calificaría la aceptación del Mundial del Saber al interior de su Dirección Seccional?

- a. Muy aceptado: el 76% de los que respondieron
- b. Aceptado: 24% de los que respondieron
- c. Poco aceptado

¿Considera que esta iniciativa logró informar a los funcionarios de la Entidad sobre el Impuesto de Renta Personas Naturales?

100% de los que respondieron contestaron afirmativamente,

¿Cree que este tipo de actividades lúdico-didácticas deben implementarse para dar a conocer temas técnicos al interior de la Entidad?

99 % de los que contestaron la encuesta respondieron afirmativamente.

AGOSTO: Se envió por mailing una encuesta a 75 Gestores Ambientales para evaluar la efectividad de los mensajes y medios de la Campaña de Gestión Ambiental

10% de los Gestores Ambientales contestaron:

De ese 10%, el 100% tiene una percepción positiva de los canales de comunicación utilizados para dar a conocer la campaña.

Sin embargo, considera que los mensajes deben estar respaldados por la Dirección para obtener apoyo y credibilidad.

Adicional a lo anterior, los Gestores Ambientales consideran que es importante establecer una estrategia de voz a voz realizada, además, por los jefes de área, de modo que llame la atención, motive la participación y modifique hábitos y comportamientos.

3.4.5 FACTOR SANCIÓN

En los siguientes puntos se muestran los resultados obtenidos al aplicar los valores a las variables Fallos de responsabilidad disciplinaria e Investigaciones de Control Interno Disciplinario del Factor Sanción, en el periodo comprendido entre el 31 de agosto de 2013 y el 31 de agosto de 2014.

Fallos de responsabilidad disciplinaria

Evalúa el número de fallos sancionatorios proferidos por la Procuraduría General de la Nación por conductas relacionadas con hechos de corrupción, ponderado por el número de funcionarios de cada entidad y el nivel de los cargos de los funcionarios sancionados.

DATO 1, Fórmula

Variable 1: No. de funcionarios con fallos disciplinarios/

Variable 2: No. de funcionarios de la entidad*100

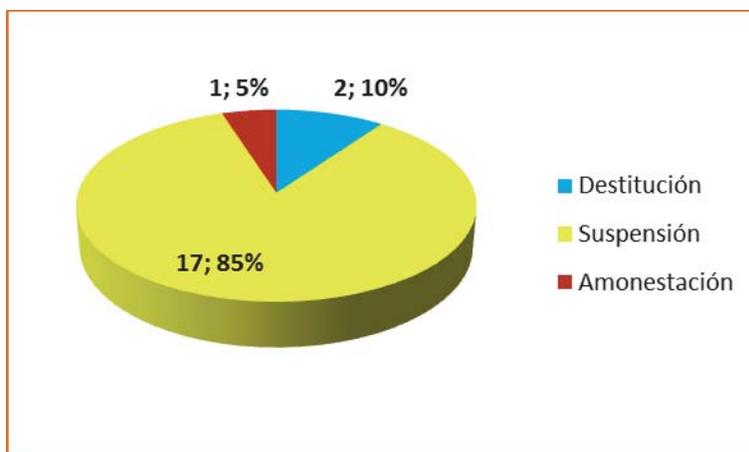
Resultado:

V1: 20 / V2: 9111 = 0.0021* 100= 0.21 %

Este indicador muestra que del total de funcionarios que tiene la Entidad, se ha sancionado disciplinariamente al 0.21 %.

Cabe señalar, que los 20 fallos sancionatorios corresponden a aquellos que quedaron en firme en el periodo en mención. Ver Gráfica²

Gráfico 15: Distribución de fallos sancionatorios



DATO 2, Fórmula.

Variable 1: No. de funcionarios del nivel directivo y asesor con fallos disciplinarios /

² Fuente: Fallos 2013-2014 Carpeta pública / Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno/ despacho/Gestión área/ Fallos

Variable 2: No. de total de funcionarios del nivel asesor y directivo

$$V1: 1 / V2: 103 = 0.0097 * 100 = 0.97\%$$

Durante el periodo comprendido entre el 31 de agosto de 2013 y el 31 de agosto de 2014 se han proferido el 0.97 % de fallos sancionatorios disciplinarios en contra de directivos y asesores.

Investigaciones de control interno disciplinario

Evalúa la relación entre el número de denuncias por irregularidades en el comportamiento de los funcionarios, frente al número de indagaciones preliminares abiertas por la Subdirección de Control Interno Disciplinario, dando particular importancia a aquellas que involucran funcionarios de niveles directivos y asesor / Formulario diligenciado por la Entidad.

DATO 1, Fórmula

Variable 1: No. de denuncias contra funcionarios /

Variable 2: No. de indagaciones preliminares iniciadas por la Subdirección de Control Interno Disciplinario

$$V1: 805 / V2: 482 = 1.67$$

Número de denuncias contra funcionarios frente al número de indagaciones preliminares³

En este caso se presenta mayor número de denuncias que de indagaciones preliminares, ya que algunas por su contenido y al ser analizadas ameritan ser remitidas a otras dependencias de la organización o a Entidades externas, ser acumuladas, o se les debe proferir autos inhibitorios.

La Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno, tal como se mencionó en los informes de años anteriores, considera que la fórmula debe ser ajustada, así:

Variable 1: No. de indagaciones preliminares iniciadas por la Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno /

³ Fuente: Informe SEGG ESTADÍSTICO - Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno 2013-2014.

Variable 2: No. de denuncias contra funcionarios

El Indicador evalúa la relación entre los procesos iniciados en etapa de indagación preliminar durante el período con respecto al número de denuncias por irregularidades en el comportamiento de los funcionarios dentro del mismo período.

$$V1: 482 / V2: 805 = 0.59 * 100 = 59.87\%$$

Al registrar los valores en las variables del indicador, se evidencia que en el periodo comprendido entre el 31 de agosto de 2013 y el 31 de agosto de 2014, del total de quejas radicadas en la Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno, el 59.87 % fueron aperturadas en indagación preliminar, y el porcentaje restante, corresponde a aquellas que tuvieron otro tipo de trámite, tales como: auto inhibitorio, traslado a entidad externa, traslado interno, artículo 51 Ley 734 de 2002 o acumulación a queja o a expediente abierto.

DATO 2, Fórmula

Variable 1: No. de indagaciones preliminares abiertas a funcionarios de nivel asesor y directivo

Variable 2: No. de denuncias recibidas contra funcionarios de los mismos niveles

$$V1: 19 / V2: 30 = 0.63 * 100 = 63.33 \%$$

Del total de las quejas recibidas contra funcionarios del nivel asesor y directivo en el periodo objeto de estudio, al 63.33% se le aperturó indagación preliminar.

3.5 ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.

3.5.1 PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.

A 30 de junio de 2014, la Entidad cuenta con un plan de Mejoramiento correspondiente a las vigencias 2008 a 2013, que incluye las Auditorías Especiales adelantadas por la Contraloría General de la República. En el siguiente cuadro se presenta el seguimiento efectuado a junio 30 de 2014.

Tabla 56 : Plan de Mejoramiento Suscrito con la Contraloría General de la República

--

Nivel central	772	671	95,45%	91,41%
Direcciones seccionales	916	872	98,61%	98,10%
Totales	1688	1543	97,17%	95,25%

(1) Los porcentajes de cumplimiento y avance del plan se calcularon de acuerdo con la metodología establecida por la Contraloría General de la República.

3.5.2 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

NOTA

Los resultados responden al análisis de madurez del Sistema de Control Interno, los cuales no son comparables con los resultados de las vigencias anteriores por responder a una metodología y niveles de valoración diferentes. Los resultados corresponden a la vigencia 2013

La metodología utilizada para la elaboración del presente informe ejecutivo, fue la siguiente:

- El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP – diseñó y aplicó una encuesta orientada a caracterizar los aspectos esenciales del Modelo Estándar de Control Interno – MECI -, mediante valoraciones o conceptos.
- La Oficina de Control Interno, diligenció la encuesta dispuesta por el DAFP.
- Con base en los resultados de dicha encuesta, el DAFP aplicó el modelo de madurez del Modelo Estándar de Control Interno – MECI -.

El producto, se plasma en una caracterización narrativa, que identifica e interpreta la información, para medir el nivel de madurez, el cual sirve de punto de partida para implementar estrategias de mejoramiento.

A nivel agregado, el nivel de madurez para la DIAN es:

Tabla 57: Nivel de madurez del MECI

FACTOR	PUNTAJE	NIVEL DE MADUREZ
ENTORNO DE CONTROL	3,3	INTERMEDIO

INFORMACION Y COMUNICACION	3,82	SATISFACTORIO
ACTIVIDADES DE CONTROL	3,42	INTERMEDIO
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	2,5	INTERMEDIO
SEGUIMIENTO	3,7	SATISFACTORIO

INDICADOR DE MADUREZ MECI DIAN	58,7%	INTERMEDIO
--------------------------------	-------	------------

El nivel agregado de madurez para la DIAN se interpreta:

El modelo de control interno se cumple, pero con deficiencias en cuanto a la documentación o a la continuidad y sistemática de su cumplimiento, o tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas. Se deberán solucionar las deficiencias urgentemente, para que el sistema sea eficaz.

Cada uno de los factores establecidos y valorados, se detallan a continuación:

FACTOR	PUNTAJE	NIVEL
ENTORNO DE CONTROL	3,3	INTERMEDIO

Significa que:

La entidad crea mecanismos tanto para dar a conocer a los servidores temas concernientes a la institución, como recíprocamente, conocer por parte de ellos sus opiniones en cuanto a la misma. Se debe trabajar más en los procesos y la estructura organizacionales para que la gestión por procesos sea más flexible.

Implica que:

La entidad realiza medición del clima laboral en intervalos de tiempo no adecuados, adicionalmente no toma medidas para mejorar los resultados de ser necesario.

Los planes formación y capacitación son revisados y mejorados en intervalos de tiempo no adecuados.

La estructura organizacional no se adecua fácilmente frente a cambios en los procesos y tampoco es flexible para la gestión por procesos y toma de decisiones.

Los procesos se encuentran interrelacionados y se planifican procedimientos para la ejecución de dichos procesos, pero se requieren mejoras para optimizar su trazabilidad.

FACTOR	PUNTAJE	NIVEL
INFORMACION Y COMUNICACION	3,82	SATISFACTORIO

Significa que:

Aunque todo está sistematizado al interior de la entidad en cuanto a la administración de la información, y el acceso a ella es en tiempo real y fácil, y la recolección es continua y permanente, se presentan fallas porque no se revisa con periodicidad la funcionalidad de los sistemas de información y de los canales de comunicación. Se falla en no estar en una continua mejora de los mismos.

Implica que:

La información generada al interior de la entidad se registra oportunamente y su administración se encuentra sistematizada con dificultades que impiden su óptimo funcionamiento.

Los canales de comunicación entre la alta dirección y los demás servidores son claros para todos al interior de la entidad, pero su funcionamiento no es el más eficiente.

El portal virtual contiene la información obligatoria a ser publicada según la función administrativa de la misma, pero no se encuentra completamente actualizada.

El portal virtual permite tener acceso a la información de los indicadores para evaluar la gestión de la entidad, pero no están completamente actualizados.

El área de atención al ciudadano necesita mejoras para su fácil acceso y también ser actualizada en cuanto a los servicios que ofrece.

FACTOR	PUNTAJE	NIVEL
ACTIVIDADES DE CONTROL	3,42	INTERMEDIO

Significa que:

Los procesos se validan y se determinan acciones preventivas y correctivas pero no se realiza de manera permanente y tampoco en tiempos adecuados para evitar fallas en la gestión. La percepción de la ciudadanía es tenida en cuenta junto con la de los servidores, pero no es un comportamiento frecuente dentro de la entidad. Por otro lado aunque se determinan las acciones preventivas y/o correctivas a los procesos, no se mide la eficacia de éstos. Muy pocos procesos cuentan con indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad.

Implica que:

Los procesos y procedimientos son validados con respecto a la opinión de la ciudadanía y/o las partes interesadas rara vez.

Los procesos y procedimientos son validados con respecto a la opinión externa sobre la gestión de la entidad en intervalos de tiempo no adecuados.

Los procesos y procedimientos son validados con respecto a las recomendaciones o sugerencias de los servidores en intervalos de tiempo no adecuados.

Los procesos y procedimientos son validados con respecto a las fuentes internas de información en intervalos de tiempo no adecuados.

Los procesos y procedimientos son validados con respecto a la información suministrada por la ciudadanía y/o partes interesadas en cuanto a las necesidades y prioridades en la prestación del servicio en intervalos de tiempo no adecuados.

Se determinan acciones correctivas a los procesos, se requiere realizar una revisión para determinar la eficacia de cada una.

Se determinan acciones preventivas a los procesos, se requiere realizar una revisión para determinar la eficacia de cada una.

Se determinan acciones correctivas a la prestación de servicios, se requiere realizar una revisión para determinar la eficacia de cada una.

Se determinan acciones preventivas a la prestación de servicios, se requiere realizar una revisión para determinar la eficacia de cada una.

No todos los procesos cuentan con al menos un indicador para medir su eficacia, eficiencia y efectividad.

El plan y la política de comunicaciones son revisados en intervalos de tiempo no adecuados.

Se le da seguimiento a la planeación institucional frente al cumplimiento de las actividades presupuestadas en intervalos de tiempo no adecuados.

FACTOR	PUNTAJE	NIVEL
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	2,5	INTERMEDIO

Significa que:

La identificación de riesgos no se ha extendido para todos los procesos sino para unos pocos y es por eso que al interior de la entidad no se podido madurar a la valoración y administración de los mismos y al diseño de mapas de riesgo por proceso e instructivos para la administración de riesgos.

Implica que:

La entidad no conoce de forma clara los objetivos y el alcance de los procesos o actividades que se ejecutan para el cumplimiento de sus funciones.

Las posibles eventualidades adversas que impiden la correcta ejecución de los procesos se han identificado en muy pocos de ellos.

Los riesgos que impiden la correcta ejecución de los procesos se han identificado para muy pocos de ellos.

El impacto y probabilidades de falla de los procesos se ha determinado para muy pocos de ellos.

Muy pocos de los procesos cuentan con herramientas de control e instructivos para la administración de sus riesgos.

Muy pocos procesos cuentan con un mapa de riesgos.

FACTOR	PUNTAJE	NIVEL
SEGUIMIENTO	3,7	SATISFACTORIO

Significa que:

La medición del clima laboral y el desempeño de los servidores le permite a la entidad ir mejorando en su gestión, pero las auditorías internas aun no evalúan la totalidad de los procesos, sus acciones preventivas y correctivas. En consecuencia, el Plan de Mejoramiento Institucional es parcialmente eficaz para mejorar el desempeño de la entidad.

El Plan de Mejoramiento Individual no conduce del todo a un buen desempeño laboral. Debido a que no hay monitoreo al total de los procesos, el Plan de Mejoramiento por Procesos aun no evita fallas en el desarrollo de los mismos. La entidad reconoce que pueden existir amenazas en su entorno.

Implica que:

El Plan de Mejoramiento Institucional ha sido parcialmente eficaz para mejorar el desempeño de la entidad.

FORTALEZAS

Avances en trámites

La entidad trabaja de manera sostenida en la racionalización de trámites, en su revisión y actualización, conforme se establece en el plan de desarrollo administrativo, de tal forma que se tenga información completa y detallada que permita dar respuesta a los requerimientos del gobierno, especialmente en lo relacionado con la estrategia de gobierno en línea.

Consolidación de la gestión ética

Se han desarrollado actividades soportadas en regulaciones internas, lo que se materializa en la conformación del mapa de riesgos de corrupción, el cual se ajusta a la metodología definida por la Presidencia de la República, incorporando allí los desarrollos que en tal

sentido ya tenía la DIAN. Se destaca el nivel de avance en la elaboración de los mapas de riesgos de corrupción, frente a los cuales se ha estructurado un esquema de trabajo sencillo y al alcance de las áreas, lo que posibilita una mejor asimilación y puesta en práctica de la gestión de estos riesgos. Estos lineamientos se materializan a través de talleres dirigidos a jefes y gestores de ética.

Gestión participativa

Como parte de los mecanismos encaminados a mejorar las condiciones de trabajo de los servidores de la entidad, se constituyó la mesa de negociación colectiva integrada por los representantes de la Dirección General de la DIAN y por los representantes de las organizaciones sindicales de empleados públicos: SIHTAC, SINEDIAN, SINTRADIAN, SIUNEDIAN y UTRADIAN.

Igualmente, se cuenta con 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.

En aplicación de la Condición Especial de Pago establecida en artículo 149 de la Ley 1607/12 se adelantaron tres (3) Ferias de Cobro a nivel nacional. De estas ferias, el valor recaudado en la condición especial de pago superó los \$900.000 millones.

Avances en desarrollo gerencial

Como resultado del ejercicio realizado a finales del año 2012, con el equipo conformado por el Director General, los Directores de Gestión, los Jefes de Oficina y los facilitadores de Wilson Learning Andina, se estructuró un Modelo de Liderazgo que responde a la realidad, desafíos, y prioridades de la entidad.

En el modelo de liderazgo se definen: el propósito del líder DIAN, su quehacer en la entidad, sus valores y principios de operación, desafíos y competencias. A partir del modelo se diseñaron dos programas: uno dirigido a la gerencia pública y otro para los demás servidores con personal a cargo y que busca identificar y promover líderes inspiradores, creativos, innovadores y comprometidos con la organización.

Modelo integrado de planeación

La entidad cuenta con el formato único de reporte del modelo integrado de planeación, cuya primera versión recoge una visión de diagnóstico sobre cumplimiento del modelo. En la versión elaborada por la DIAN, se reafirma la idea de que se viene cumpliendo con el mencionado modelo, en los términos establecidos por las disposiciones legales respectivas.

Sistema PQRS

Respecto a la atención de quejas, peticiones y sugerencias, se observa que se cuenta con los canales, formatos, sistema de registro y divulgación del mecanismo a la ciudadanía.

Servicio al ciudadano

Participación en las mesas de Trabajo con el Programa Nacional del Servicio al ciudadano, del DNP, con el objeto de homogeneizar Protocolos de Servicios para todas las entidades del Estado, para lo cual se tomó como referencia el documento realizado e implementado al interior de la DIAN.

En los meses de julio y septiembre se realizaron dos eventos con la participación de 166 empresas, correspondientes a 34 Direcciones Seccionales, obteniendo la identificación de las principales necesidades y expectativas que los contribuyentes tienen frente a la gestión de trámites y servicios en la DIAN.

Rendición de cuentas

Este ejercicio 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.

Esfuerzo institucional

La DIAN adelanta actividades, que como parte de su gestión le corresponden, y que en suma contribuyen a fortalecer el sistema de gestión de calidad y control interno. Algunas de ellas, con carácter intencional o no, se encaminan a apoyar el cumplimiento de los objetivos del sistema de control interno y se configuran como pautas del compromiso que

la alta dirección y el nivel gerencial han asumido en el diseño e implementación del control interno y en la mejora de la gestión institucional.

DEBILIDADES

Deficiente planeación y ejecución de recursos

En materia de ejecución presupuestal, las cifras con corte al 31 de diciembre de 2013, evidencian un nivel general de ejecución del 75%. En materia de inversión, la DIAN continúa demostrando una baja capacidad de ejecución, lo cual dificulta alcanzar las metas previstas. Al cierre del año, el estado general de los proyectos muestra retrasos en la ejecución.

Carencia de gestión procesos

Si bien, desde el punto de vista formal se tienen identificados los procesos y sus interacciones, la entidad aún no cuenta con una cultura de operación por procesos y en consecuencia se está gestionando por dependencias. Esto, se manifiesta en las dificultades al momento de ejecutar la planeación y asumir planes de mejoramiento. De manera complementaria, la entidad trabaja en la modernización de los procesos institucionales, aspecto en el cual se presentan demoras evidenciadas en la prórroga de plazos para su implementación.

Premura de relevo generacional

La entidad se encuentra en una coyuntura que le determina, además de una cantidad importante de empleados que entran a gozar de pensión, la situación de vigencia de los empleos temporales, circunstancia que pone a la entidad en una situación de debilidad, que puede afectar en el corto plazo su capacidad operativa.

Limitaciones en mediciones y evaluaciones

La información reportada por las dependencias, en el marco de la autoevaluación de la gestión, no se reporta con la oportunidad requerida para fortalecer procesos de análisis y toma de decisiones, a lo que se suma que no existen indicadores definidos para los procesos y la consecuencia de ello es que las mediciones a los mismos se realicen por agregación de los indicadores de los procedimientos asociados, de tal suerte que este mecanismo de control presente deficiencias y afecte la confiabilidad de la medición

agregada de la gestión institucional y de manera consecuente, la medición del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.

Preparación para contingencia

Las interrupciones del servicio que presta la entidad a sus clientes, algunas de ellas justo en momentos en que se deben cumplir las obligaciones formales, han puesto en alto riesgo la imagen y reputación de la DIAN. Si bien la entidad reconoce un grado de vulnerabilidad de la arquitectura tecnológica y una débil preparación para enfrentar contingencias, se encuentra analizando opciones viables; sin embargo y dada la criticidad de este aspecto para la prestación del servicio, se presentan rezagos en la definición de la solución.

Débil sistema de gestión de riesgos

Se cuenta con una estructura de gestión de riesgos en tres frentes: misional (riesgos de cumplimiento y selectividad), operacional (procesos-procedimientos) y corrupción (personas). En lo misional, se encuentran debilidades de cobertura y de capacidad operativa. En lo operacional se cuenta con una metodología que, sin embargo, no encuentra aplicación concreta.

Baja efectividad en acciones de planes de mejoramiento

La entidad tiene suscritos planes de mejoramiento con la Contraloría General de la República, los cuales presentan hallazgos formulados para las vigencias 2008 a 2012, algunos de los cuales, estando cumplidos no han sido validados por CGR para su depuración; en otros casos, las acciones planteadas en su momento presentan niveles de complejidad que, actualizadas las circunstancias, afectan su cabal cumplimiento. Adicionalmente, se encuentran dificultades de fondo en los planes de mejoramiento, por cuanto los hallazgos, sus causas e impactos no se han establecido con criterio técnico.

Evaluación individual

La evaluación individual del desempeño, si bien se ha estructurado con la claridad y precisión de sus alcances, no se ha aplicado en consecuencia por parte de los responsables de la misma y de manera consecuente, no es posible establecer el nivel de aporte de la misma al mejoramiento de la gestión institucional.

Fenecimiento de la cuenta

Aunque se ha reducido el porcentaje de incertidumbre de los estados financieros, no ha sido posible el fenecimiento de la cuenta de la función recaudadora.

4 INFORMACIÓN FINANCIERA

4.1 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Durante la década de 2000-2011 la entidad mantuvo una ejecución promedio para los gastos de funcionamiento del 99%, a partir del año 2012 inicia con niveles de ejecución más bajos, esto debido al incremento considerable del presupuesto asignado. Para la vigencia 2013 en el Presupuesto de Gastos de Funcionamiento, el nivel de ejecución alcanzo un 75.41%, y en el de Gastos de Inversión, fue del 58.93%.

Tabla 58: Histórico de ejecución presupuestal Gastos de Funcionamiento 2003-2014

VIGENCIA	APROPIACION	EJECUCION	SALDO	% EJECUCION
2003	325.131	320.214	4.917	98,49
2004	342.689	339.184	3.505	98,98
2005	311.932	309.293	2.639	99,15
2006	340.017	339.154	862	99,75
2007	355.308	353.783	1.524	99,57
2008	377.741	374.092	3.649	99,03
2009	393.186	387.328	5.858	98,51
2010	441.126	440.171	955	99,78
2011	404.767	397.794	6.973	98,28
2012	779.273	646.904	132.369	83,01
2013	1.003.604	756.808	246.796	75,41
2014*	1.001.995	590.339	511.656	46,43

Cifras en millones de pesos

*Ejecución con corte a 31 de Agosto

Nota: Los valores de la apropiación 2012 corresponden a los recursos asignados vigentes al finalizar el año

Tabla 59: Histórico Ejecución de los Gastos de Inversión Dian 2003 – 2014

VIGENCIA	APROPIACION	EJECUCION	SALDO	% EJECUCION
2003	3.638	3.032	606	83,35
2004	9.578	9.457	121	98,74
2005	63.592	63.031	561	99,12
2006	147.490	146.411	1079	99,27
2007	136.826	134.418	2.408	98,24
2008	257.635	201.761	55.874	78,31
2009	325.950	280.726	45.224	86,13

2010	283.532	283.091	441	99,84
2011	287.076	282.742	4.334	98,49
2012	218.017	147.819	70.198	67,8
2013	381.779	224.969	156.810	58.93
2014*	236.665	141.091	95.547	40.38
Cifras en millones de pesos				
*Ejecución con corte a 31 de Agosto				
Nota: Los valores de la apropiación 2012 corresponden a los recursos asignados vigentes al finalizar el año				

4.2 COMPORTAMIENTO APROPIACIONES

El presupuesto apropiado para la vigencia 2014 tiene un decremento significativo frente a la apropiación del 2013, principalmente para el presupuesto de inversión, el cual obedece a las restricciones del gasto, de acuerdo con las políticas fiscales del Gobierno Nacional.

Al interior del presupuesto de funcionamiento se destaca la variación de los gastos de personal (4.45%), debido a la asignación de recursos para proveer las vacantes, atendiendo la convocatoria 128/2009, así como las reducciones en gastos generales y transferencias corrientes, del -15.12% y -13.09%, respectivamente, en razón a la falta de flujo de caja en la programación del Presupuesto General de la Nación, por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

En lo referente a los recursos de inversión, estos se redujeron en la vigencia 2014 en el 39.86%, respecto de la vigencia 2013, debido a la recomposición y traslado de partidas a gastos de funcionamiento, lo que significó una considerable disminución de asignación de recursos.

Se asignaron recursos para atender proyectos fundamentales como el Plan Anual Antievasión⁴, proyecto que tiene la mayor participación dentro del presupuesto de gastos de inversión de la entidad (64%), la aplicación de tecnologías en el ciclo vital de documentos, el diseño e implementación de un modelo integral de gestión del talento humano, soporte de la arquitectura integrada e infraestructura tecnológica, entre otros, en desarrollo de las funciones propias de la Entidad.

Cabe destacar que se concluyó la ejecución de los proyectos de adquisición, adecuación, reparación, dotación y puesta en servicio de la Direcciones Seccionales de MITU, PUERTO

⁴ Ley 223 de 1995.

ASIS, Y PUERTO INIRIDA, así como el diseño e implementación del sistema único nacional de información y rastreo -SUNIR - previo concepto DNP y se incluyó el proyecto de implementación impulso y masificación de la factura electrónica en Colombia. A continuación se reflejan las variaciones presentadas. Ver Tabla.

Tabla 60: Comparación de la Asignación Presupuestal 2013 VS. 2014

CONCEPTO	ASIGNADO AÑO 2013	ASIGNADO AÑO 2014	VARIACIÓN 2014/2013 %
FUNCIONAMIENTO	1.003.604,10	1.001.995,00	-0.16
GASTOS DE PERSONAL	763.237,78	797.167,00	4.45
GASTOS GENERALES	200.293,10	170.000,00	-15.12
TRANSFERENCIAS	40.073,22	34.828,00	-13.09
INVERSION	393.499,05	236.666,62	-39.86

Fuente: SIF II. Asignación Inicial. Coordinación de Presupuesto
Cifras en millones de pesos

4.3 COMPORTAMIENTO DE LOS INGRESOS

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 bienes y servicios) y a los Recursos de Capital (Recursos del Balance y Rendimientos Financieros). Para el año 2013 estos representaron el 58.40% y 41.60% respectivamente; mientras que para la presente vigencia, el 81.39% y el 18.61%.

En cuanto los recaudos, en la vigencia 2013, estos fueron en total del orden de \$31.590,45 millones., determinados así, el 65.72% (\$20.760,13 millones) producto de la venta de bienes y servicios (Venta de Mercancías Aprehendidas Decomisadas y Abandonadas y venta de formularios tributarios, aduaneros y cambiarios), y el 34.28% (\$10.830,33 millones), por concepto de Rendimientos Financieros y de Recursos del Balance.

Respecto a la presente vigencia fiscal, con corte al 31 de agosto se tiene un recaudo total del \$3.917,34 millones, cuyos concepto de ingresos, corresponden a los ya enunciados para la vigencia fiscal 2013, es decir, el 27.28% (\$1.068.77 millones) por Ingresos corrientes - venta de bienes y servicios (Venta de Mercancías Aprehendidas Decomisadas y Abandonadas y venta de formularios tributarios, aduaneros y cambiarios), y el 72.72% (\$2.848,56 millones) corresponde a los Recursos de Capital (Rendimientos Financieros y Excedentes Financieros).

Como se puede apreciar, el recaudo de los ingresos a caído drásticamente, como consecuencia de lo ordenado por el artículo 26 de la ley 019/2012 (Ley antitrámites) ⁵, que ha permitido a los contribuyentes la utilización de los medios virtuales para la presentación de las declaraciones, situación que se traduce en una menor venta de formularios, y por ende, menores ingresos por concepto de los rendimientos financieros de las inversiones forzosas ⁶

Tabla 61: Comportamiento del presupuesto de ingresos

INGRESO CONCEPTO	AFORO 2013	AFORO 2014	VARIACION
INGRESOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS	26.525,10	17.017,0	-35,8%
INGRESOS CORRIENTES	15.489,40	13.850,00	-10,6%
VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	15.489,40	13.850,00	-10,6%
RECURSOS DE CAPITAL	11.035,70	3.167,00	-71,3%
RECURSOS DEL BALANCE	9.792,00	2.587,00	-73,58%
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	1.243,70	580.,00	-53,6%

Fuente: COORDINACION de Presupuesto – Cifras en millones de pesos

⁵ El artículo 4 de la Ley 962 de 2005, quedará así:

"Artículo 4. Divulgación y gratuidad de formularios oficiales para la presentación de declaraciones y realización de pagos... "Las entidades públicas y los particulares que ejercen funciones administrativas deberán colocar en medio electrónico, a disposición de los particulares, todos los formularios cuya diligencia se exija por las disposiciones legales. En todo caso, para que un formulario sea exigible al ciudadano, la entidad respectiva deberá publicarlo en el Portal del Estado colombiano. Las autoridades dispondrán de un plazo de tres meses contados a partir de la publicación del presente decreto, para publicar los formularios hoy existentes.

Para todos los efectos legales se entenderá que las copias de formularios que se obtengan de los medios electrónicos tienen el carácter de formularios oficiales."

⁶ Decreto 1525 de 2008, capítulo 1:..." *"De los establecimientos públicos del orden nacional y de las entidades estatales del orden nacional a las cuales se les aplican las disposiciones de orden presupuestal de aquellos", el cual en adelante se denominará "Inversión Forzosa", teniendo en cuenta que obliga a invertir en Títulos de Tesorería TES "Clase B"2 del mercado primario los excedentes de liquidez originados en recursos propios, administrados y en los Fondos Especiales"...*

4.4 COMPORTAMIENTO DE LOS GASTOS

4.4.1 GASTOS 2013

En la vigencia 2013 se ejecutaron apropiaciones de gastos del orden de \$981.732,31 millones de pesos, dentro de los cuales, el 77.09% (\$756.807,87 millones) corresponden a Gastos de Funcionamiento y el 22.91% (\$224.924.44 millones) a Gastos de Inversión.

A continuación se detalla la ejecución presupuestal correspondiente al año 2013.

Tabla 62: Ejecución funcionamiento e inversión 2013

CONCEPTO	APROPIACIÓN INICIAL	APROPIACIÓN VIGENTE	COMPROMETIDO	INDICADOR DE EJECUCIÓN
FUNCIONAMIENTO	1.003.604,10	1.003.604,10	756.807,87	75,41%
Gastos de Personal	763.237,78	743.537,78	555.174,11	72,74%
Gastos Generales	200.293,10	219.857,97	172.001,31	85,87%
Transferencias	40.073,22	40.208,35	29.632,45	73,95%
TOTAL INVERSION	393.499,05	381.779,36	224.968,99	57,17%
TOTAL PRESUPUESTO	1.397.103,15	1.385.383,46	981.776,86	70,27%

Fuente: SIIF II. COORDINACION de Presupuesto - Cifras en millones de pesos

4.4.2 REZAGO PRESUPUESTAL (RESERVA Y CUENTAS POR PAGAR 2013)

Al finalizar la vigencia 2013 la reserva presupuestal se ejecutó en un 79,85. El porcentaje restante (20.15%) corresponde a reserva cancelada y reserva no ejecutada la cual expiró al cierre de la vigencia.

Del monto total constituido (\$6.664,17 millones), el 77.57% (\$4.836,01 millones) correspondieron a Gastos de Funcionamiento y el 27,43% (\$1.828,16 millones) a Gastos de Inversión.

Tabla 63: Ejecución reserva presupuestal 2013

CONCEPTO	RESERVA VIGENTE	PAGOS	INDICADOR DE EJECUCION
Funcionamiento	4.836,01	4.190,74	86,66%
Gastos de Personal	4.836,01	4.190,74	86,66%
Gastos Generales	0,00	0,00	0,00%
Transferencias	0,00	0,00	0,00%
Inversión	1.828,16	1.130,66	61,85%
Total Presupuesto	6.664,17	5.321,40	79,85%
Fuente: SIIF II. COORDINACION de Presupuesto - cifras en millones de pesos			

Del monto total constituido (\$39.486,32 millones), el 75,00% (\$29.615,81 millones) correspondieron a Gastos de Funcionamiento y el 25,00% (\$9.870,51 millones) a Gastos de Inversión.

Las cuentas por pagar se ejecutaron en un 100%

4.4.3 GASTOS 2014

Para el año 2014 la apropiación total vigente es de \$1.338.659,62 millones distribuidos en Gastos de Personal el 65,08%, Gastos Generales 14,64%, Transferencias Corrientes 2,60% e Inversión 17,68%.

Tabla 64: Ejecución Funcionamiento e Inversión - Enero Agosto de 2014

CONCEPTO	APROPIACION VIGENTE	COMPROMETIDO	% DE EJECUCION
FUNCIONAMIENTO	1.101.995,00	590.339,21	53,57%
Gastos de Personal	871.167,00	426.458,82	48,95%
Gastos Generales (1)	196.000,00	149.920,51	76,49%
Transferencias	34.828,00	13.961,88	40,09%
INVERSIÓN	236.664,62	141.091,04	59,62%
TOTAL	1.338.659,62	731.430,25	54,64%
Fuente: SIIF II Coordinación de Presupuesto - Cifras en millones de pesos			

Al corte del 31 de agosto se observa que del total de asignación del presupuesto a la Entidad, el 98,15% corresponde al Nivel Central, y el 1,85% a las Direcciones Seccionales.

Respecto a la ejecución del mismo corte, el nivel de ejecución total llega a un 54.64% (\$731.430,25 millones), de la cual, el 80.71% (\$590.339,21 millones) corresponde a gastos de funcionamiento y el 19.29% (\$141.091,04 millones) a gastos de inversión.

De la ejecución de los gastos de funcionamiento, los rubros con mayor participación fueron Otros gastos por servicios personales, los Servicios personales indirectos (65.42%), para atender lo relacionado con los contratos de los asesores de la Entidad, cuyo objeto es la prestación de asesorías jurídicas en cada una de las ramas del derecho, así como los contratos para los Aprendices del Sena, de acuerdo a lo establecido en la Ley 789/2000, la cual tiene como objeto la colaboración en el proceso de “Gestión Documental”. También se debe destacar los impuestos y multas (predial y de vehículos) que tuvieron un porcentaje de ejecución del 99.98%, mientras que la Adquisición de bienes y servicios fue del (87.51%); y finalmente, la ejecución de los rubros de cuota de auditaje, al igual que los organismos internacionales (Centro Interamericano de Administradores Tributarios - CIAT y Consejo de Cooperación Aduanera), faltando solo el de la Organización para la Cooperación y el desarrollo económico - OCDE. Vale la pena recordar que

En cuanto a los gastos de inversión, los proyectos con mayor nivel de ejecución fueron, adecuación, reparación, dotación y mantenimiento de inmuebles en las diferentes sedes con el 86,00%, diseño e implementación modelo integral de gestión del talento humano, 71,08% y finalmente, el Plan Anual Antievasión con el 63,74%.

Como se puede analizar, la ejecución mensual promedio es de \$91.428.78 millones, lo que nos lleva a concluir que de seguir esta tendencia, a fin de año el nivel de ejecución estaría aproximadamente al rededor del 81.96%

Tabla 65: Ejecución reserva presupuestal. Enero - Agosto de 2014

CUENTA	RESERVA INICIAL	RESERVA EJECUTADA	RESERVA POR EJECUTAR	EJECUCIÓN %
GASTOS DE PERSONAL	0	0	0	0,00%
GASTOS GENERALES	975,85	649,27	326.58	66,53%
FUNCIONAMIENTO	975,85	649,27	326,58	66,53%
INVERSIÓN	23.916,56	19.603,00	4.407,06	81,57%
TOTAL RESERVA	24.892,41	20.276,81	4.733,64	80,98%

Fuente: SIIF NACIÓN – Cifras en millones de pesos

Finalizada la vigencia 2013, se procedió a realizar los ajustes correspondientes para la constitución de la Reserva presupuestal, la cual se constituye por un total de \$24.892.4 millones de pesos, de las cuales, \$975.9 millones (3.92%), corresponden en el presupuesto de gastos de funcionamiento y \$23.916.6 millones (96.08%) para el presupuesto de gastos de inversión.

De la constitución de gastos de inversión, los tres mayores proyectos son en su orden, adquisición y consolidación de servidores, adquisición de hardware y software para seguridad y realizar las reparaciones y adquirir elementos para mejorar las condiciones ambientales y físicas de todas las sedes de la Dian, con el 32.72% (\$8.145.52 millones), 22.40% (\$5.576.93 millones) y 18.27% (\$4.546.71 millones), respectivamente, de los cuales, los dos primeros ya se ejecutaron totalmente, y el tercero esa en trámite de ejecución.

Del monto constituido en Gastos de funcionamiento, \$943.83 millones corresponden al Nivel Central y \$33.02 millones a la Dirección seccional de Barranquilla.

Respecto de las Cuentas por pagar, estas presentan una ejecución del 99,56% a 31 de agosto de 2013.

4.5 INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA

Información Presupuestal

Se encuentra publicada en la WEB de la Entidad en la siguiente Ruta: Cifras y Gestión/ presupuesto/ Funcionamiento e Inversión, Históricos y Presupuesto de Ingresos.

Estados financieros

La presentación de informes financieros se hizo respondiendo a los cronogramas establecidos por los diferentes Entes de control, reportando una información confiable y oportuna. Dichos informes se encuentran publicados en la web de la DIAN en la siguiente ruta: Cifras y Gestión/Estados financieros/ Vigencia 2012 y 2013 respectivamente.

Retos en materia financiera

Garantizar la calidad, oportunidad, y sostenibilidad de la información financiera.

Coordinar con las diferentes áreas, el área de contratos y la subdirección la adecuada elaboración y realización del plan de compras de la entidad, así como la ejecución financiera de los contratos.

Brindar la información de manera oportuna para que las áreas ejecuten los recursos presupuestados.

Brindar capacitación a las diferentes áreas de la Entidad en los aspectos relacionados con el proceso financiero, soportados en el sistema de información dispuesto para el registro de la información financiera.

5 Anexos

5.1 Capacitaciones 2013

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	EJES TEMÁTICOS	ACTIVIDAD EDUCATIVA	RESPONSABLE	N° ESTIMADO USUARIOS PROGRAMACIÓN ESCUELA	METODOLOGÍA	HORAS	FECHA INICIO	FECHA TERMINACIÓN
REFORMAS Y ACTUALIZACIÓN	ESTATUTO ADUANERO ASPECTOS GENERALES	Capacitación Socialización Proyecto de Regulación Aduanera (Armenia)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	15	Presencial	16	30/09/2013	01/10/2013
		Capacitación Socialización Proyecto de Regulación Aduanera (Manizales)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	15	Presencial	16	30/09/2013	01/10/2013
		Capacitación Socialización Proyecto Regulación Aduanera (Buenaventura)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	50	Presencial	16	07/10/2013	09/10/2013
		Capacitación Socialización Proyecto Regulación Aduanera (Aduanas Cali)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	100	Presencial	16	10/10/2013	11/10/2013
		Capacitación Socialización Proyecto Regulación Aduanera (Aduanas Medellín)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	100	Presencial	16	09/10/2013	11/10/2013
		Capacitación Socialización Proyecto Regulación Aduanera (Pto Carreño)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	8	Presencial	16	17/10/2013	18/10/2013
		Capacitación Socialización Proyecto Regulación Aduanera (Cúcuta)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	50	Presencial	16	17/10/2013	18/10/2013
	CONVENIOS, ORGANISMOS INTERNACIONALES Y MULTIPLICACIÓN	Fortalecimiento de capacidades en materia de Precios de Transferencia, Auditoria e Intercambio de Información - OCDE	Olga Cecilia Madrid Tobón	19	Presencial	24	08/10/2013	10/10/2013
		Réplica de conocimientos	Esperanza García	12	Presencial	5	19/09/2013	19/09/2013
		Sistema Armonizado (OMA)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	195	Virtual	56	30/10/2013	31/01/2014
		Acuerdos y certificados de origen (Cartagena)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	20	Presencial	8	05/11/2013	06/11/2013
		Acuerdos y certificados de origen (Barranquilla)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	22	Presencial	8	06/11/2013	07/11/2013
		Acuerdos y certificados de origen (Santa Marta)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	15	Presencial	8	07/11/2013	08/11/2013
		Acuerdos y certificados de origen (Ipiales)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	19	Presencial	8	13/11/2013	13/11/2013
		Acuerdos y certificados de origen (Buenaventura)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	25	Presencial	8	18/11/2013	19/11/2013
		Acuerdos y certificados de origen (Cali)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	25	Presencial	8	20/11/2013	20/11/2013
		Acuerdos y certificados de origen (Bucaramanga)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	17	Presencial	8	25/11/2013	26/11/2013

		Acuerdos y certificados de origen (Cúcuta)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	20	Presencial	8	27/11/2013	27/11/2013
		Acuerdos y certificados de origen (Medellín Aduanas)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	25	Presencial	8	02/12/2013	02/12/2013
		Acuerdos y certificados de origen (Manizales)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	12	Presencial	8	05/12/2013	05/12/2013
		Acuerdos y certificados de origen (Pereira)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	16	Presencial	8	06/12/2013	06/12/2013
		Acuerdos y certificados de origen (Aduanas Bogotá)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	28	Presencial	8	09/12/2013	09/12/2013
		Sistema Armonizado (OMA)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno		Virtual	76	30/10/2013	30/01/2014
GESTIÓN HUMANA	COMPETENCIAS GERENCIALES	Desarrollo Gerencial y Liderazgo	Esperanza García	11	Presencial	24	16/09/2013	18/09/2013
		Desarrollo Gerencial y Liderazgo	Esperanza García	23	Presencial	24	23/09/2013	25/09/2013
		Desarrollo Gerencial y Liderazgo	Esperanza García	22	Presencial	24	07/10/2013	09/10/2013
		Desarrollo Gerencial y Liderazgo	Esperanza García	30	Presencial	24	15/10/2013	17/10/2013
		Desarrollo Gerencial y Liderazgo	Esperanza García	23	Presencial	24	21/10/2013	23/10/2013
		Desarrollo Gerencial y Liderazgo	Esperanza García	26	Presencial	24	28/10/2013	30/10/2013
		Desarrollo Gerencial y Liderazgo	Esperanza García	45	Presencial	24	05/11/2013	07/11/2013
		Desarrollo Gerencial y Liderazgo	Esperanza García	45	Presencial	24	12/11/2013	14/11/2013
		Desarrollo Gerencial y Liderazgo	Esperanza García	45	Presencial	24	18/11/2013	20/11/2013
		Desarrollo Gerencial y Liderazgo	Esperanza García	45	Presencial	24	25/11/2013	28/11/2013
		Desarrollo Gerencial y Liderazgo	Esperanza García	50	Presencial	24	02/12/2013	04/12/2013
		COMPETENCIAS INSTITUCIONALES	Competencias Institucionales: Adaptación al cambio, Capacidad de aprendizaje, Orientación al logro, Orientación de servicio al cliente, Trabajo en equipo.	Ivonne Adriana Díaz Rodríguez	37	Virtual - Autoestudio	40	23/09/2013
	GESTIÓN ÉTICA	Ética y Cultura Ciudadana (Bogotá)	Ana Silvia Suárez Correa	60	Presencial	4	26/11/2013	26/11/2013
		Ética y Cultura Ciudadana (Medellín)	Ana Silvia Suárez Correa	208	Presencial	4	27/11/2013	28/11/2013
		Ética y Cultura Ciudadana (Medellín)	Ana Silvia Suárez Correa	362	Presencial	4	28/11/2013	29/11/2013
		Ética y Cultura Ciudadana (Cartagena)	Ana Silvia Suárez Correa	154	Presencial	4	03/12/2013	04/12/2013
		Ética y Cultura Ciudadana (Cartagena)	Ana Silvia Suárez Correa	112	Presencial	4	03/12/2013	05/12/2013

		Ética y Cultura Ciudadana (Cali)	Ana Silvia Suárez Correa	156	Presencial	4	06/12/2013	06/12/2013
		Ética y Cultura Ciudadana (Cali)	Ana Silvia Suárez Correa	282	Presencial	4	04/12/2013	05/12/2013
		Introducción a la gestión ética	Carmen Duilia Prieto Gómez	250	Virtual	?	31/10/2013	11/12/2013
		Metodología para construcción de mapas funcionales y la estructuración de perfiles de cargo	William Ribero Valderrama	31	Presencial	40	05/09/2013	01/10/2013
VIRTUALES POR PROCESOS	INDUCCIÓN	Inducción - Convocatoria 128	Ivonne Adriana Díaz Rodríguez	90	Virtual	80	01/09/2013	30/09/2013
		Inducción - Convocatoria 128	Ivonne Adriana Díaz Rodríguez	155	Virtual	80	01/10/2013	31/10/2013
		Inducción - Convocatoria 128	Ivonne Adriana Díaz Rodríguez	39	Virtual - Autoestudio	80	01/11/2013	30/11/2013
		Inducción - Convocatoria 128	Ivonne Adriana Díaz Rodríguez	14	Virtual - Autoestudio	80	01/12/2014	31/12/2014
	REINDUCCIÓN	Reinducción	Ivonne Adriana Díaz Rodríguez	1598	Virtual	50	30/09/2013	30/10/2013
	FISCALIZACIÓN Y LIQUIDACIÓN	Introducción a la Fiscalización Cambiaria	Olga Cecilia Madrid Tobón	48	Virtual	20	09/10/2013	22/10/2013
		Fiscalización cambiaria	Olga Cecilia Madrid Tobón	76	Virtual	40	20/11/2013	06/12/2013
	OPERACIÓN ADUANERA	Aplicativos operación aduanera, Función operación aduanera						
		Función operación aduanera	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	118	Virtual	16	14/05/2013	27/05/2013
		Función operación aduanera	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	96	Virtual	16	15/07/2013	26/07/2013
	ADMINISTRACIÓN DE CARTERA Y RECAUDACIÓN	Devoluciones y compensaciones	Luz Marina González Muñoz	20	Presencial	24	25/11/2013	27/11/2013
	SERVICIOS INFORMÁTICOS ELECTRÓNICOS (SIE)	SIE Registro, certificaciones y autorización (Bogotá)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	46	Presencial	8	04/09/2013	04/09/2013
		SIE Registro, certificaciones y autorización (Bogotá)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	46	Presencial	8	06/09/2013	06/09/2013
		SIE Registro, certificaciones y autorización (Barranquilla)	Rosa Alejandra Lozzi Moreno	11	Presencial	16	24/09/2013	25/09/2013
SIE Registro, certificaciones y autorización (Cartagena)		Rosa Alejandra Lozzi Moreno	11	Presencial	16	26/09/2013	27/09/2013	
SIE Registro, certificaciones y autorización (Cali)		Rosa Alejandra Lozzi Moreno	11	Presencial	16	30/09/2013	01/10/2013	
SIE Registro, certificaciones y autorización (Buenaventura)		Rosa Alejandra Lozzi Moreno	15	Presencial	16	02/10/2013	03/10/2013	
SIE Registro, certificaciones y autorización (Cúcuta)		Rosa Alejandra Lozzi Moreno	17	Presencial	16	07/10/2013	08/10/2013	
SIE Registro, certificaciones y autorización (Medellín - Aduanas)		Rosa Alejandra Lozzi Moreno	10	Presencial	16	17/10/2013	18/10/2013	

POLÍTICAS NACIONALES	GOBIERNO EN LINEA	Gobierno el línea: Ciudadanía Digital		3532	Virtual	30	01/07/2013	15/10/2013	
	CONTRATACIÓN ESTATAL	Normas de Contratación Estatal (Teleconferencia)		57	Virtual	16	19/12/2013	23/12/2013	
CERTIFICACIÓN AUDITORES	AUDITORES TAC	Diplomado en Formación de Auditores Internos de Fiscalización TACI (Grupo I)	Olga Lucía García Ubaque	25	Presencial	80	21/11/2013	03/12/2013	
		Diplomado en Formación de Auditores Internos de Fiscalización TACI (Grupo II)	Olga Lucía García Ubaque	20	Presencial	80	27/11/2013	13/12/2013	
		Diplomado en Formación de Auditores Internos de Fiscalización TACI (Grupo III)	Olga Lucía García Ubaque	18	Presencial	80	28/11/2013	18/12/2013	
		Diplomado en Formación de Auditores Internos de Fiscalización TACI (Grupo IV)	Olga Lucía García Ubaque	26	Presencial	80	25/11/2013	11/12/2013	
		Diplomado en Formación de Auditores Internos de Fiscalización TACI (Grupo V)	Olga Lucía García Ubaque	21	Presencial	80	02/12/2013	13/12/2013	
		Diplomado en Formación de Auditores Internos de Fiscalización TACI (Grupo VI)	Olga Lucía García Ubaque	23	Presencial	80	02/12/2013	13/12/2013	
	AUDITORÍAS INTEGRALES	Certificación de auditores integrales							
		Diplomado en Formación de Auditores Internos de Seguridad y Salud Ocupacional (GRUPO 1)	Olga Lucía García Ubaque	19	Presencial	100	18/11/2013	30/11/2013	
		Diplomado en Formación de Auditores Internos de Seguridad y Salud Ocupacional (GRUPO 2)	Olga Lucía García Ubaque	15	Presencial	100	25/11/2013	05/12/2013	
		Diplomado de Gestión en la Calidad y Medio Ambiente (GRUPO 1)	Olga Lucía García Ubaque	15	Presencial	80	18/11/2013	30/11/2013	
		Diplomado de Gestión en la Calidad y Medio Ambiente (GRUPO 2)	Olga Lucía García Ubaque	17	Presencial	80	18/11/2013	04/12/2013	
		Diplomado Formación de Auditores de Control Interno	Olga Lucía García Ubaque	12	Presencial	100	25/11/2013	13/12/2013	
					9.046		2.325		

5.2 Capacitaciones 2014

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS	EJES TEMÁTICOS	ACTIVIDAD EDUCATIVA	ACTIVIDADES EJECUTADAS				
			FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	CUPOS PROVISTOS	PARTICIPANTES REALES	MODALIDAD
REFORMAS Y ACTUALIZACIÓN	REFORMA TRIBUTARIA ASPECTOS ESPECÍFICOS	Jornadas Masivas: Normas Antiabuso en Materia Tributaria	09/05/2014	09/05/2014	1	1	Virtual - Video Conferencia
		Jornadas Masivas: Impuesto sobre la Renta para Personas Naturales	14/05/2014	14/05/2014	128	128	Virtual - Video Conferencia
		Jornadas Masivas: Impuesto sobre la Renta para Personas Naturales	29/05/2014	29/05/2014	1	1	Presencial

	Jornadas Masivas: Impuesto sobre la Renta para Personas Naturales	30/05/2014	30/05/2014	5	5	Presencial
	Jornadas Masivas: Impuesto sobre la Renta para Personas Naturales	13/06/2014	13/06/2014	3	3	Presencial
	Jornadas Masivas: Impuesto sobre la Renta para Personas Naturales	27/06/2014	27/06/2014	0	0	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	07/07/2014	07/07/2014	30	21	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	07/07/2014	07/07/2014	26	11	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	07/07/2014	07/07/2014	15	11	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	07/07/2014	07/07/2014	21	21	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	07/07/2014	07/07/2014	24	24	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	07/07/2014	07/07/2014	20	20	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	07/07/2014	07/07/2014	11	11	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	07/07/2014	07/07/2014	13	13	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	08/07/2014	08/07/2014	13	7	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	08/07/2014	08/07/2014	3	3	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	08/07/2014	08/07/2014	19	19	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	08/07/2014	08/07/2014			Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	09/07/2014	09/07/2014	13	3	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	10/07/2014	10/07/2014	11	8	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	11/07/2014	11/07/2014	14	14	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	11/07/2014	11/07/2014	17	17	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	14/07/2014	14/07/2014	22	22	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	14/07/2014	14/07/2014	3	3	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	14/07/2014	14/07/2014	4	4	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	14/07/2014	14/07/2014	2	2	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	14/07/2014	14/07/2014	5	5	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	14/07/2014	14/07/2014	18	18	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	14/07/2014	14/07/2014	15	15	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	14/07/2014	14/07/2014	12	12	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	14/07/2014	14/07/2014	8	8	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	15/07/2014	15/07/2014	4	4	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	15/07/2014	15/07/2014	9	9	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	15/07/2014	15/07/2014	6	6	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	15/07/2014	15/07/2014	26	26	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	16/07/2014	16/07/2014	3	3	Presencial
	Taller Declaración de Renta Bogota	16/07/2014	16/07/2014	4	4	Presencial

Taller Declaración de Renta Bogota	16/07/2014	16/07/2014	2	2	Presencial
Taller Declaración de Renta Bogota	17/07/2014	17/07/2014	8	8	Presencial
Taller Declaración de Renta Bogota	17/07/2014	17/07/2014	6	6	Presencial
Taller Declaración de Renta Bogota	18/07/2014	18/07/2014	20	20	Presencial
Taller Declaración de Renta Bogota	21/07/2014	21/07/2014	7	7	Presencial
Taller Declaración de Renta Bogota	21/07/2014	21/07/2014	3	3	Presencial
Taller Declaración de Renta Bogota	22/07/2014	22/07/2014	5	5	Presencial
Taller Declaración de Renta Bogota	23/07/2014	23/07/2014	4	4	Presencial
Taller Declaración de Renta Bogota	23/07/2014	23/07/2014	1	1	Presencial
Taller Declaración de Renta Bogota	24/07/2014	24/07/2014	7	7	Presencial
Taller Declaración de Renta Bogota	25/07/2014	25/07/2014	1	1	Presencial
Taller Declaración de Renta Bogota	28/07/2014	28/07/2014	15	15	Presencial
Taller Declaración de Renta Bogota	30/07/2014	30/07/2014	2	2	Presencial
Taller Declaración de Renta Bogota	P	P	7	7	Presencial
Taller Declaración de Renta Bogota	P	P	2	2	Presencial
Taller Declaración de Renta Cali	07/07/2014	07/07/2014	11	11	Presencial
Taller Declaración de Renta Cali	08/07/2014	08/07/2014	13	13	Presencial
Taller Declaración de Renta Cali	10/07/2014	10/07/2014	23	23	Presencial
Taller Declaración de Renta Cali	14/07/2014	14/07/2014	8	8	Presencial
Taller Declaración de Renta Cali	16/07/2014	16/07/2014	13	13	Presencial
Taller Declaración de Renta Cali	17/07/2014	17/07/2014	11	11	Presencial
Taller Declaración de Renta Cali	21/07/2014	21/07/2014	8	8	Presencial
Taller Declaración de Renta Cali	22/07/2014	22/07/2014	13	13	Presencial
Taller Declaración de Renta Cali	24/07/2014	24/07/2014	6	6	Presencial
Taller Declaración de Renta Cali	25/07/2014	25/07/2014	11	11	Presencial
Taller Declaración de Renta Medellin	11/07/2014	11/07/2014	54	54	Presencial
Taller Declaración de Renta Medellin	14/07/2014	14/07/2014	24	24	Presencial
Taller Declaración de Renta Neiva	07/07/2014	07/07/2014	69	69	Presencial
Taller Declaración de Renta Neiva	10/07/2014	10/07/2014	20	20	Presencial
Taller Declaración de Renta Neiva	11/07/2014	11/07/2014	44	44	Presencial
Taller Declaración de Renta Neiva	14/07/2014	14/07/2014	19	19	Presencial
Taller Declaración de Renta Neiva	15/07/2014	15/07/2014	11	11	Presencial
Taller Declaración de Renta Neiva	16/07/2014	16/07/2014	23	23	Presencial
Taller Declaración de Renta Neiva	17/07/2014	17/07/2014	19	19	Presencial
Taller Declaración de Renta Palmira	10/07/2014	10/07/2014	18	18	Presencial
Taller Declaración de Renta Palmira	11/07/2014	11/07/2014	19	19	Presencial

	Taller Declaración de Renta Palmira	15/07/2014	15/07/2014	12	12	Presencial
	Taller Declaración de Renta Palmira	17/07/2014	17/07/2014	9	9	Presencial
	Taller Declaración de Renta Palmira	28/07/2014	28/07/2014	12	12	Presencial
	Taller Declaración de Renta Pereira	09/07/2014	09/07/2014	24	24	Presencial
	Taller Declaración de Renta Pereira	09/07/2014	09/07/2014	20	20	Presencial
	Taller Declaración de Renta Pereira	14/07/2014	14/07/2014	15	15	Presencial
	Taller Declaración de Renta Pereira	14/07/2014	14/07/2014	23	23	Presencial
	Taller Declaración de Renta Pereira	17/07/2014	17/07/2014	35	35	Presencial
	Taller Declaración de Renta Pereira	17/07/2014	17/07/2014	30	30	Presencial
	Taller Declaración de Renta Pereira	16/07/2014	16/07/2014	15	15	Presencial
	Taller Declaración de Renta Sincelejo	07/07/2014	07/07/2014	24	24	Presencial
	Taller Declaración de Renta Tuluá	14/07/2014	14/07/2014	10	10	Presencial
	Taller Declaración de Renta Tuluá	14/07/2014	14/07/2014	10	10	Presencial
	Taller Declaración de Renta Tuluá	18/07/2014	18/07/2014	13	13	Presencial
	Taller Declaración de Renta Tuluá	25/07/2014	25/07/2014	13	13	Presencial
	Taller Declaración de Renta Tuluá	21/07/2014	21/07/2014	9	9	Presencial
CONVENIOS, ORGANISMOS INTERNACIONALES Y MULTIPLICACIÓN	Sistema Armonizado (OMA)	01/02/2014	28/02/2014	70		Virtual
	Reunión de Expertos en Valoración de la CAN (Comunidad Andina de Naciones)	03/02/2014	07/02/2014	20	19	Presencial
	Taller sobre verificación de Origen (Experiencia Peruana)	26/02/2014	27/02/2014	60	61	Presencial
	Fortalecimiento de Capacidades en Materia de Precios de Transferencia, Auditoría e Intercambio de Información.	08/04/2014	10/04/2014	22	12	Presencial
	Sistema Armonizado (OMA)	01/04/2014	16/05/2014	200	287	Virtual
	Réplica de conocimientos	08/05/2014	08/05/2014	20	10	Presencial
	Réplica de conocimientos	06/05/2014	06/05/2014	150	133	Presencial
	Réplica de conocimientos	14/05/2014	14/05/2014	50	26	Presencial
	Réplica de conocimientos	12/06/2014	13/06/2014	46	46	Presencial
	Réplica de conocimientos	21/06/2014	21/06/2014	26	26	Presencial
	Réplica de conocimientos	11/06/2014	11/06/2014	4	4	Presencial
	Réplica de conocimientos	05/05/2014	27/06/2014	224	224	Presencial
	Réplica de conocimientos	16/06/2014	17/06/2014	45	45	Presencial
	Réplica de conocimientos	20/06/2014	21/06/2014	10	10	Presencial
	Réplica de conocimientos	04/06/2014	04/06/2014	200	191	Presencial
	Réplica de conocimientos	30/07/2014	30/07/2014	10	10	Presencial
	Réplica de conocimientos	24/07/2014	24/07/2014	16	16	Presencial
	Réplica de conocimientos	29/07/2014	29/07/2014	13	13	Presencial

		Réplica de conocimientos	28/07/2014	28/07/2014	10	10	Presencial
		Réplica de conocimientos	31/07/2014	31/07/2014	10	9	Presencial
		Réplica de conocimientos	29/07/2014	29/07/2014	33	33	Presencial
		Réplica de conocimientos	15/07/2014	15/07/2014	40	39	Presencial
		Fortalecimiento de Capacidades en Materia de Precios de Transferencia, Auditoría e Intercambio de Información.	22/07/2014	25/07/2014	20	17	Presencial
		Réplica de conocimientos	11/08/2014	11/08/2014	25	25	Presencial
		Réplica de conocimientos	21/08/2014	21/08/2014	8	8	Presencial
		Réplica de conocimientos	11/08/2014	11/08/2014	26	26	Presencial
		Réplica de conocimientos	14/08/2014	14/08/2014	9	9	Presencial
GESTIÓN HUMANA	BILINGÜISMO	Bilingüismo	14/04/2014	31/10/2014	2000	1580	Virtual
	COMPETENCIAS GERENCIALES	Competencias Gerenciales	17/02/2013	19/02/2014	39	39	Presencial
		Competencias Gerenciales	24/02/2014	26/02/2014	39	39	Presencial
		Competencias Gerenciales	03/03/2014	05/03/2014	44	44	Presencial
		Competencias Gerenciales	17/03/2014	19/03/2014	42	42	Presencial
		Competencias Gerenciales	25/03/2014	27/03/2014	12	12	Presencial
		Competencias Gerenciales	01/08/2014	03/08/2014	26	26	Presencial
	COMPETENCIAS INSTITUCIONALES	Trabajo en Equipo Ciclo I	01/04/2014	14/04/2014	87	87	Autoestudio -Virtual
		Orientación de Servicio al Cliente Ciclo I	01/04/2014	14/04/2014	238	238	Autoestudio -Virtual
		Orientación al Logro Ciclo I	01/04/2014	14/04/2014	202	202	Autoestudio -Virtual
		Capacidad de Aprendizaje	01/04/2014	14/04/2014	207	207	Autoestudio -Virtual
		Adaptación al Cambio	01/04/2014	14/04/2014	74	74	Autoestudio -Virtual
		Trabajo en Equipo CICLO II	14/05/2014	28/05/2014	322	272	Autoestudio -Virtual
		Adaptación al Cambio CICLO II	14/05/2014	28/05/2014	488	379	Autoestudio -Virtual
		Capacidad de Aprendizaje CICLO II	14/05/2014	28/05/2014	256	205	Autoestudio -Virtual
		Orientación al Logro CICLO II	14/05/2014	28/05/2014	661	417	Autoestudio -Virtual
		Orientación de Servicio al Cliente Ciclo II	14/05/2014	28/05/2014	572	430	Autoestudio -Virtual
		Trabajo en Equipo Aduanas			410	220	Autoestudio -Virtual
		Trabajo en Equipo CICLO III	03/06/2014	17/06/2014	364	343	Autoestudio -Virtual
		Adaptación al Cambio CICLO III	03/06/2014	17/06/2014	550	440	Autoestudio -Virtual
		Capacidad de Aprendizaje CICLO III	03/06/2014	17/06/2014	358	328	Autoestudio -Virtual
		Orientación al Logro CICLO III	03/06/2014	17/06/2014	615	445	Autoestudio -Virtual
	Orientación de Servicio al Cliente Ciclo III	03/06/2014	17/06/2014	965	428	Autoestudio -Virtual	
	GESTIÓN ÉTICA	Ética y cultura ciudadana (Impuestos de Bogotá)	18/02/2014	20/02/2014	260	154	Presencial
		Ética y cultura ciudadana (Villavicencio)	25/02/2014	26/02/2014	85	85	Presencial

	Ética y cultura ciudadana (Bucaramanga)	27/02/2014	27/02/2014	226	226	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Grandes Contribuyentes)	03/03/2014	07/03/2014	250	165	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Aduanas Bogotá)	07/03/2014	20/03/2014	586	586	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Nivel Central)	07/03/2014	31/03/2014	937	937	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Pereira)	17/03/2014	17/03/2014	130	188	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Armenia)	18/03/2014	18/03/2014	130	116	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Manizales)	19/03/2014	19/03/2014	130	112	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Tumaco)	25/03/2014	25/03/2014	14	14	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Cúcuta Aduanas)	01/04/2014	01/04/2014	156	156	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Cúcuta Impuestos)	02/04/2014	02/04/2014	95	95	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Pamplona)	03/04/2014	03/04/2014	15	15	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Sogamoso)	03/04/2014	03/04/2014	54	54	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Tunja)	04/04/2014	04/04/2014	72	72	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Maicao)	08/04/2014	08/04/2014	28	28	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Riohacha)	09/04/2014	09/04/2014	56	56	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (San Andrés)	21/03/2014	21/03/2014	9	9	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Leticia)	21/03/2014	21/03/2014	22	22	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Buenaventura)	28/04/2014	02/04/2014	85	85	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Quibdó)	30/04/2014	30/04/2014	32	32	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Ipiales)	07/05/2014	07/05/2014	43	43	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Pasto)	08/05/2014	08/05/2014	48	48	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Neiva)	09/05/2014	09/05/2014	67	67	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Sincelejo)	13/05/2014	13/05/2014	66	66	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Valledupar)	13/05/2014	13/05/2014	67	67	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Montería)	14/05/2014	14/05/2014	50	50	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Popayán)	15/05/2014	15/05/2014	54	54	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Girardot)	16/05/2014	16/05/2014	35	35	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Ibagué)	19/05/2014	20/05/2015	136	136	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Arauca)	22/05/2014	22/05/2014	23	23	Presencial
	Ética y cultura ciudadana (Barranquilla Impuestos)	26/05/2014	27/05/2014	154	154	
	Ética y cultura ciudadana (Barranquilla Aduanas)	28/05/2014	29/05/2014	210	210	
	Ética y cultura ciudadana (Barrancabermeja)	03/06/2014	03/06/2014	27	27	
	Ética y cultura ciudadana (Santa Marta)	05/06/2014	06/06/2014	144	144	
	Ética y cultura ciudadana (Palmira)	10/06/2014	10/06/2014	62	62	
	Ética y cultura ciudadana (Yopal)	10/06/2014	10/06/2014	32	32	
	Ética y cultura ciudadana (Tuluá)	11/06/2014	11/06/2014	47	47	

		Ética y cultura ciudadana (Florencia)	12/06/2014	12/06/2014	28	28		
		Ética y cultura ciudadana (Urabá)	13/06/2014	13/06/2014	14	14		
		Inducción	01/01/2014	31/01/2014	34	34	Virtual	
		Inducción	01/02/2014	28/02/2014	25	25	Virtual	
		Inducción	01/03/2014	31/03/2014	27	27	Virtual	
		Inducción	01/04/2014	30/04/2014	22	22	Virtual	
		Inducción	01/05/2014	30/05/2014	5	5	Virtual	
		Inducción	01/06/2014	27/07/2014	7	7	Virtual	
		Inducción Virtual Gerentes	16/06/2014	16/07/2014	3	3	Virtual	
		Inducción	01/07/2014	30/07/2014	7	7	Virtual	
		Inducción	01/08/2014	05/09/2014	31	31	Virtual	
	REINDUCCIÓN	Módulo de Garantías Sindicales	28/01/2014	31/01/2014	8000	679	Virtual	
		Módulo de Garantías Sindicales	04/02/201	28/02/2014	8000	2112	Virtual	
		Módulo de Garantías Sindicales	01/03/2014	31/03/2014	8000	5652	Virtual	
		Comité Jurídico Nacional	01/07/2014	03/07/2014	80	75		
	OPERACIÓN ADUANERA	Reglamento Aeronáutico	19/05/2014	28/05/2014	30	18	Virtual	
		Controversias de Valor	21/05/2014	22/05/2014	37	35	Presencial	
		Valoración Aduanera (Buenaventura)	03/06/2014	09/06/2014	20	18	Presencial	
		Taller de Clasificación Arancelaria	09/06/2014	13/06/2014	30	29	Presencial	
		Taller de Clasificación Arancelaria	27/08/2014	29/08/2014	30	29	Presencial	
		Reglamento Aeronáutico			50		Presencial	
	RECURSOS FÍSICOS	Taller de Liderazgo en Gestión Documental Electrónica y Motivación e Innovación en Gestión Documental	26/05/2014	30/05/2014	540	504	Presencial	
		Taller de Liderazgo en Gestión Documental Electrónica y Motivación e Innovación en Gestión Documental	03/06/2014	27/06/2014	1920	2123	Presencial	
		Taller de Liderazgo en Gestión Documental Electrónica y Motivación e Innovación en Gestión Documental	01/07/2014	24/07/2014	583	491	Presencial	
		Planeación y Supervisión de Contratos	31/01/2014	17/02/2014	200	102	Presencial	
		Modalidades de Selección de Contratos	07/02/2014	12/02/2014	10	10	Presencial	
	CERTIFICACIÓN AUDITORES	AUDITORES TAC	DIPLOMADO EN FORMACIÓN DE AUDITORES DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN TACI (Grupo 7)	01/04/2014	11/04/2014	30	27	Presencial
			DIPLOMADO EN FORMACIÓN DE AUDITORES DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN TACI (Grupo 8)	04/04/2014	30/04/2014	30	25	Presencial
DIPLOMADO EN FORMACIÓN DE AUDITORES DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN TACI (Grupo 9)			21/04/2014	02/05/2014	32	31	Presencial	
DIPLOMADO EN FORMACIÓN DE AUDITORES DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN TACI (Grupo 10)			21/04/2014	07/05/2014	31	29	Presencial	
DIPLOMADO EN FORMACIÓN DE AUDITORES DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN TACI (Grupo 11)			01/04/2014	02/05/2014	21	18	Presencial	

		DIPLOMADO EN FORMACIÓN DE AUDITORES DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN TACI (Grupo 12)	01/04/2014	05/05/2014	20	19	Presencial
		DIPLOMADO EN FORMACIÓN DE AUDITORES DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN TACI (Grupo 15)	05/05/2014	16/05/2014	29	29	Presencial
		DIPLOMADO EN FORMACIÓN DE AUDITORES DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN TACI (Grupo 13)	06/05/2014	16/05/2014	31	31	Presencial
		DIPLOMADO EN FORMACIÓN DE AUDITORES DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN TACI (Grupo 14)	19/05/2014	30/05/2014	32	32	Presencial
TOTALES					43894	25882	