

100202205 -282
100207219- 363

Bogotá D. C., Diciembre 15 de 2015

Doctor
ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA
Jefe oficina Control Interno
ESM

Asunto: Informe de Acciones DIAN para la Audiencia Virtual de Rendición de Cuentas DIAN 2014 / 2015.

Dr. Castiblanco, reciba un cordial saludo.

La Dirección General de la entidad en el mes de abril del año en curso decidió que la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2014 -2015 se efectuaría en la modalidad virtual. En concordancia con lo establecido en la Resolución 49 de 2013, la Oficina de Comunicaciones y la Subdirección de Gestión de Análisis Operacional lideraron el proceso para la realización de este evento, de acuerdo con la metodología establecida en el Decreto 2641 de 2012 "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano DIAN 2014".

En virtud de lo anterior, se realizaron las siguientes acciones:

1. Etapa preparatoria de la audiencia virtual de rendición de cuentas DIAN 2014/2015

- ❖ Se conformó el equipo de trabajo y como producto del mismo se generó el cronograma de trabajo para el desarrollo del evento, ver :
http://www.dian.gov.co/descargas/Rendicioncuentas/2015/Cronograma_Rendicion_Cuentas_2015.pdf como parte de la estrategia rendición de cuentas permanente que se encuentra publicada en el siguiente enlace:
http://www.dian.gov.co/descargas/Rendicioncuentas/2015/Estrategia_Rendicion_Cuentas_DIAN_2015.pdf
- ❖ Se solicitó a cada una de las Direcciones de Gestión, Oficinas y Subdirecciones de Gestión la información necesaria para elaborar el informe de rendición de cuentas del periodo agosto de

16 de diciembre
2015

2014 - agosto de 2015. Esta acción se realizó enviando correos electrónicos a cada uno de los responsables, con copia a la Oficina de Control Interno.

Las dependencias requeridas fueron las siguientes: SDG de Recursos Financieros; SDG de Procesos y Competencias Laborales; SDG de Asistencia al Cliente; SDG de Personal; SDG de Recursos Físicos; SDG de Asuntos Disciplinarios; Oficina de Control Interno y la Coordinación de Estudios Económicos.

Los correos electrónicos y los documentos recibidos se encuentran publicados en la carpeta pública de la Coordinación de Planeación en la siguiente dirección electrónica:

[\\publiconcdg.Organizacional\SG_Analisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\11_Rendicion de cuentas\5_Rendición de Cuentas 2015](http://publiconcdg.Organizacional\SG_Analisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\11_Rendicion_de_cuentas\5_Rendición de Cuentas 2015)

❖ Se elaboraron las siguientes piezas de comunicación para divulgar y promover la audiencia pública de rendición de cuentas 2014/2015:

- ✓ Afiche informativo.
- ✓ Banner para página web, interna y externa.
- ✓ Comunicación para los foros de preparación y audiencia virtual.
- ✓ Ejecución del plan editorial para publicación de cada una de las etapas en redes sociales de la entidad: twitter, Facebook y YouTube.
- ✓ Comunicados de prensa.
- ✓ Avisos de prensa en un periódico de alta circulación.

Las evidencias de esta labor se encuentran publicadas en:

http://www.dian.gov.co/dian/14cifrasgestion.nsf/pages/Rendicion_de_Cuentas_a_la_ciudadania_2015?opendocument

❖ Generación del documento de rendición de cuentas, consolidando la información recibida de acuerdo al requerimiento efectuado a cada una de las dependencias, mencionado al comienzo de este informe. Este documento contiene todos los ítems previstos en el manual de rendición de cuentas del DAFP. Es la referencia central de la audiencia virtual para que la ciudadanía conozca la gestión y resultados institucionales y sobre los mismos pueda presentar sus inquietudes, apreciaciones o demandas de mayor explicaciones a las allí contenidas. Éste se encuentra publicado en:

http://www.dian.gov.co/descargas/Rendicioncuentas/2015/RENDICION_CUENTAS_2015%20.pdf

❖ Invitación a participar en la convocatoria previa a la audiencia virtual en redes sociales y portal institucional, en donde se presentan los resultados de la gestión. Se adelantaron las siguientes acciones:

- ✓ Publicidad en medios

- ✓ Publicidad en redes sociales
- ✓ Publicidad en web
- ✓ Videos de los directores con logros y retos

❖ Desarrollo del foro preparatorio de la rendición de cuentas virtual.

Se dio apertura al foro el día 28 de octubre y se cerró el 29 del mismo mes, durante estos días tuvieron participación **16** ciudadanos que presentaron las siguientes inquietudes:

Enrique Aldana: "los contribuyentes muestran en su estado de cuenta gran cantidad de registros de cuantías pequeñas o algunas que llevan más de 5 años que han prescrito y no han implementado un sistema fácil de depuración. Sugiero que con una solicitud sencilla se puede dar de baja muchos de esos datos que en nada aportan a la información del contribuyente"

Daniel Puentes: "En mi opinión una de las cosas que me gustaría saber es como han avanzado en el proceso de atención al usuario; como se les atiende y que procesos de tecnologías de la información se han vinculado a la atención de los contribuyentes"

Darwin Steven Berrio Alvarez: "la DIAN debe de especificar más sobre el impacto del cambio constante en las políticas fiscales, un cambio constante en el marco tributario de nuestro país refleja la debilidad que presenta las instituciones colombianas a la hora de la creación y aplicación de las leyes impositivas, generando de esta manera una inestabilidad en la economía que cada año presenta un déficit más grande."

Milena Peña: "Qué inversión se hizo con respecto a personal capacitado para el manejo de los aplicativos y programas informáticos con los que cuenta la DIAN para disminuir las deficiencias que estos presentan, como es el caso específicos la cantidad de ingenieros en el área de tecnología para atender las inconsistencias de estos aplicativos a nivel nacional."

Darwin Steven Berrio Alvarez: "quisiera que la DIAN hablara más de fondo acerca de las falencias que se presentan en la economía con la política fiscal que se imparte en nuestro país, una sociedad donde las políticas fiscales son cambiadas constantemente reflejan las debilidades de un sistema impositivo que no logra cubrir las necesidades de un país con una economía deficitaria. La Dian debe de sensibilizar más a la comunidad sobre el impacto que trae consigo la creación de tantos impuestos que afectan la capacidad de lograr una economía más dinámica"

Andres Pastrana (Presento dos veces la misma inquietud): "Buen día, por favor me pueden explicar que es eso de rendición de cuentas"

De Mojica: "Sugiero se evalúe el beneficio - costo de las ferias que realizan para recuperar cartera, se ve que la inversión es grande y al revisar la cifras no cubre los costos de las ferias. Se debe crear estrategias de cumplimiento voluntario mejor.

Diego Armando Pérez Rojas: "Los retos que enfrenta la DIAN y tanto daño le hace al país es el contrabando, es darle más explicaciones a los ciudadanos en que aspectos impactan la economía y el desarrollo del comercio, genera empleo para unos pocos y acaba con empresas."

Alfredo Diaz Archila: "Ayudaría a la aceptación social del sistema tributario, que en la rendición de cuentas, la DIAN pudiera ilustrar sobre el nivel de transferencias, que es asignado a cada Departamento y a cada Municipio, con recursos de impuestos nacionales; para realzar el impacto de nuestra función institucional."

Hbarajas19: "La rendición de cuentas debe profundizar sobre niveles de satisfacción de los clientes, que realmente es baja - si tenemos en cuenta que este servicio es para recaudar impuestos y normalizar las actividades de personas y empresas. Los funcionarios creen que nos hacen es un favor - cuando nos atienden de regular manera -, siendo que las personas y entes son las que le colocan ingresos, para su funcionamiento. Deben revisar y hacer funcionar las normas ISO 9000, u otras para la oportuna atención, con estándares y procedimientos predeterminados, ya que el desgano y mala atención redundan en divisiones como cobranzas, que improvisan y atienden a la carrera - especialmente si ya casi es la hora de salida - para los funcionarios. Otro ítem de rendición de cuentas es el de agendamiento: Uno llega a una cita y encuentra varios funcionarios sin oficio, descansando a sabiendas que la sala están a reventar. Y lo peor, uno solicita un agendamiento x la página y NO hay disponibilidad... ese aplicativo no funciona - o es que el costo adicional del Call center es independiente... ¿?¿??¿ y en los puntos de atención el porcentaje de atención creo que es mínimo...!"

Anónimo: "buenas tardes quiero saber la última reglamentación sobre el manejo de los inventarios dados de baja"

Mario Charry: "Quisiera saber:

1. Número de declaraciones presentadas por personas naturales
2. Número de declarantes por primera vez.
3. Número de declaraciones presentadas en el formulario 210 y 230.
4. Número de declaraciones esperadas vs. Declaraciones presentadas.

1128429449: "Han pasado casi tres años desde que fue expedida la ley 1607/2012 y se crearon los nuevos sistemas de determinación del impuesto sobre la renta para las personas naturales (IMAN-IMAS), frente al IMAS para empleados y trabajadores por cuenta propia

no se ha habilitado aún (después de casi 3 años) el sistema para solicitud de devolución de saldos a favor a través del portal de la DIAN por quienes cuentan con mecanismo digital. "

Enrique Aldana: "los contribuyentes muestran en su estado de cuenta gran cantidad de registros de cuantías pequeñas o algunas que llevan más de 5 años que han prescrito y no han implementado un sistema fácil de depuración. Sugiero que con una solicitud sencilla se puede dar de baja muchos de esos datos que en nada aportan a la información del contribuyente"

Las respuestas enviadas desde las dependencias responsables se encuentran publicadas en el siguiente enlace:

http://publico/DG_Organizacional/SG_Analisis_Operacional/C_Planeacion_Evaluacion/11_Rendicion%20de%20cuentas/5.%20Rendici%F3n%20de%20Cuentas%202015/2_foro_preparatorio/

- ❖ En simultánea con el foro preparatorio se realizó una encuesta en el portal de internet de la entidad que tenía como propósito conocer los temas en que a la ciudadanía le gustaría que la entidad profundizara sus explicaciones durante la audiencia virtual de rendición de cuentas. Estos fueron los resultados:

Resultado Encuesta Portal DIAN sobre Temas a Profundizar en la Audiencia Virtual de Rendición de Cuentas DIAN 2014/2015



Estas respuestas serán tenidas en cuenta al diseñar la estrategia de rendición de cuentas 2015 / 2016

- ❖ Acciones de divulgación e invitación a participar en el evento de rendición de cuentas virtual que contó con los siguientes componentes:

- ✓ Publicidad en redes sociales

- ✓ Publicidad en web
- ✓ IVR para bienvenida en call center
- ✓ Comunicado de prensa
- ✓ Aviso en periódico de alta circulación

2. Etapa de Desarrollo de la Audiencia Virtual de Rendición de Cuentas DIAN 2014/2015

Con la publicación de las respuestas o comentarios a las inquietudes presentadas por la ciudadanía en el foro preparatorio se dio inicio el miércoles 25 de noviembre de 2015 al foro de audiencia virtual de rendición de cuentas, el cual se desarrolló hasta el viernes 27 de noviembre con los siguientes resultados:

- Se inscribieron 29 participantes que hicieron 14 participaciones y las inquietudes fueron remitidas a las dependencias para la elaboración de la respuesta correspondiente.

Es necesario aclarar que ninguna de las inquietudes hizo referencia a las cifras o conceptos compilados en el documento de rendición de cuentas publicado para el análisis de la ciudadanía. En su mayoría correspondieron a dudas sobre la forma de realizar trámites u opiniones acerca de la forma en que se presta el servicio en la DIAN. A continuación se relacionan las intervenciones de los ciudadanos con la respuesta de la entidad:

Inquietudes y respuestas formuladas en el foro:

Marthaigalindo: Quiero saber porque la citas para resolución de facturación son tan demoradas y porque cuando se solicitan las borran del sistema. Solicitamos cita la semana pasada y la dieron para el día de hoy, pero o sorpresa cuando llamamos a reconfirmar la cita no aparece nada en el sistema.

El día de hoy revisando no hay citas en ningún punto de Bogotá para lo que queda del mes de noviembre y en el mes de diciembre no hay nada.

Que hacemos los ciudadanos para que mejoren el servicio

Respuesta DIAN: "La Entidad utiliza el servicio de agendamiento conforme lo prescrito por el artículo 72 del Decreto 019 de 2012. Durante el segundo semestre de 2015 la DIAN implementó una evolución del mecanismo de agendamiento de citas y digiturno para los puntos de contacto, afrontando actualmente los procesos normales y previstos de empalme, transición y estabilización que han redundado en fallas e intermitencias que han venido atendiéndose y superándose con diligencia.

Teniendo en cuenta que esta condición podría afectar la oportunidad del servicio se impartieron lineamientos reiterando a las distintas Direcciones Seccionales a nivel nacional sobre la necesidad de garantizar el servicio al ciudadano cliente previendo que frente a ciudadanos que llegan sin cita, estos deberán ser atendidos de acuerdo a la prioridad del trámite a realizar.

El caso en particular de la señora MARTHAIGALINDO, amablemente se solicita radicar este tipo de solicitudes a través del sistema de PQSR, desde allí se diligencia datos importantes como (Nit, Razón Social, ciudad, tipo de trámite, punto de contacto, correo electrónico, teléfono, entre otros) que resultan necesarios para realizar seguimiento y solución a la situación."

oriano317 buenas tardes me gustaría saber cómo se si tengo que declarar renta o si en algún momento la DIAN nos notifica dicha renta ya que en algún momento me dijeron que tenía que declarar renta siendo yo un empleado.

Respuesta DIAN: Aquí es importante enfatizar que se han hecho importantes esfuerzos para que la comunidad conozca con certeza cuáles obligaciones tiene que cumplir. A manera de ejemplo, en la parte de ZONA DE ACCESO RÁPIDO A MICROSITIO de la Web, bajo el nombre "HAGA CUENTAS Y DECLARE" se presentó toda la información interactiva, con las últimas tecnologías y de manera didáctica para consultar quienes tenían la responsabilidad de declarar. En este orden de ideas, quisiéramos extenderle una cordial invitación para que navegue en este micro sitio y si aún persisten sus dudas nos lo comunique.

gabito1954 Tiene en la web la Dian el portal para consultar los conceptos por normatividad. Que factibilidad que se le dé mejor ayuda a los usuarios de esos conceptos y no como ustedes lo tienen. Ahora en este link está la relación de conceptos por que no se les deja el link para que uno lo pueda consultar: <http://www.dian.gov.co/dian/13Normatividad.nsf/pages/Listadeconceptos2008?OpenDocument>. Y si miro este otro link <http://www.dian.gov.co/dian/1316Doctrina.nsf/frmDoctrina?openform> es complicado para tener mejor ayuda para ver los conceptos

Respuesta DIAN: Respecto a su comentario relacionado con el link de conceptos estamos dando traslado a las dependencias encargadas del tema en la entidad para que analicen como mejorar la presentación en la materia.

gabito1954 Nunca le Dian me ha aclarado si antes del exceso de los 41 uvt que habla el artículo en mención hace parte de los ingresos para calcular el 30% de las rentas exentas en la depuración para retención en la fuente o los ingresos que hacen parte es precisamente ese ese o la diferencia ejemplo un trabajador recibe 50 uvt por alimentación solamente es ingreso para calcular el 30% 9 uvt o todos los 50 uvt ?? Gracias

Respuesta DIAN: Con el fin de atender sus inquietudes, en primer lugar se precisa que el Foro de Rendición de Cuentas está dirigido a escuchar a la ciudadanía en relación con la gestión de la Entidad la cual se refleja en el Informe que presenta el Director General, Santiago Rojas. No es por tanto, un Foro para resolver inquietudes de tipo jurídico. Por supuesto en la medida que las inquietudes están reflejando debilidades en los procedimientos internos de la DIAN, se está dando traslado a las dependencias competentes, por indicaciones directas del Doctor Rojas, para que se tomen medidas de mejoramiento sobre las debilidades de la organización en éstos aspectos.

gabito1954 Por qué razón hay bastante personas de planta en la parte jurídica y no les exigen eficiencia en la contestación de conceptos y oficios y claros a tiempo ?

Respuesta DIAN: En relación con la oportunidad y eficiencia en materia de conceptos y respuestas mediante oficio de la DIAN, es importante comentar que la normativa tributaria es compleja y a pesar de los esfuerzos realizados, no ha sido posible la aprobación de una reforma estructural que permita simplificar la norma por lo cual las solicitudes que son radicadas en la DIAN alcanzan un número importante. (Para el año 2014 fueron resueltas 9070 consultas)

Finalmente, en su responsabilidad social, la DIAN ha tenido desde un comienzo metas de gestión en materia de recaudación y cobranza, fue pionera en este tipo de mediciones en el sector público. Par el año anterior, la meta de gestión de recuperación de cartera para la DIAN fue de 3.73 Billones para el año 2014. A pesar de los ingentes esfuerzos de la Entidad por recuperar la cartera, la falta de cultura tributaria, la informalidad de la economía, entre otros factores, hacen que el número de títulos ejecutivos y el volumen de deuda sean altos. Lo anterior está siendo estudiado por el Gobierno Nacional y se haya visto la necesidad de ampliar la planta de personal de la Entidad acorde con las necesidades del país.

LUIS0498 Respetados señores: Revisando a un cliente encuentro que presentaba sus declaraciones de retención en el fuente en la fecha de vencimiento sin embargo pagaba posteriormente, antes del 31 de Octubre se revisaron las declaraciones en la página de la DIAN pero no había inconsistencias, a partir del 14 de noviembre pudimos evidenciar que efectivamente las declaraciones presentadas aparecen como parte de un excedente de 94 millones de pesos, calculando el valor de la sanción a la fecha solo a hoy la empresa estaría debiendo \$104 millones de pesos por este concepto de sanción, mi pregunta es EXISTE ALGÚN MODO DE CONCILIAR CON USTEDES ESTE VALOR YA QUE LA COMPAÑÍA NO CUENTA CON UN RECURSO TAN GRANDE PARA SER CANCELADO, DEBO ESPERAR A UN PRÓXIMO BENEFICIO FISCAL? Y ARRIESGAR A LA COMPAÑÍA A UNA REQUERIMIENTO DE USTEDES. CUAL SERIA EL PASO A SEGUIR.

Agradezco la luz que pueda brindar a mi solicitud, ya que está en riesgo mi cargo dentro de la compañía.
Mil gracias

Respuesta DIAN: La experiencia nos indica que cada caso tiene sus propias características, por eso respetuosamente, lo invito a acercarse a la seccional de su jurisdicción, ya que en este escenario no se pueden resolver este tipo de consultas

OLGA RECALDE: Buenos días, respecto al comentario de la sanción por extemporaneidad, estuve en las tres fechas en la Dian febrero, mayo y octubre y en octubre aparecieron deudas que se cancelaron en febrero o correcciones que se hicieron y no aparecieron. Se procedió a corregir y/o volver a pagar en noviembre se consulta y aparecen nuevas obligaciones por excedentes. Estuvimos nuevamente en la Dian el 1 de noviembre y nos informaron que la Dian había dado otros días adicionales para corregir, revise la página y ya no había nada por excedentes. Ingrese nuevamente tres días después y aparecen nuevamente y otros adicionales, me dirijo a la Dian al 1 piso me dicen que si se pueden presentar pero que vaya al 2 piso ahí me atienden y me envían al 1 y de ahí al piso 13 o 15 ya en este momento no recuerdo, y finalmente me dicen que corrija con sanción....

Teniendo en cuenta que se cancelaron las declaraciones al día siguiente porque se presentaron a las 10 pm, y a esa hora no hay servicio bancario, creo conveniente se revise este tema para no causar traumatismo a empresas que como es el caso deben IVA y cobrar unas sanciones se produce una mayor iliquidez que puede llevar a las empresas a un cierre.

Respuesta DIAN: Para la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales es muy importante conocer las propuestas y opiniones de los ciudadanos sobre los diferentes temas administrados por la entidad, razón por la cual se tiene a disposición de la ciudadanía el Servicio informático de PQSR y Denuncias, que se encuentra en la página de la entidad las 24 horas del día, por medio del mencionado servicio usted puede hacer seguimiento a su sugerencia y conocer el trámite que se le da a la misma.

Lo invitamos a radicar sus sugerencias en el siguiente link http://www.dian.gov.co/contenidos/servicios/quejas_y_soluciones.html; Además cualquier inquietud con gusto será atendida en nuestro Contact Center 5462200, consulte líneas de atención en http://www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Atencion_Asistencia_Telefonica

ESTRATEGIA Buenas noches, He tenido la oportunidad de leer las intervenciones que se han hecho hasta el momento y me doy cuenta que la gran mayoría de personas que participan están interesadas en temas puntuales como renta, ventas, sanciones, liquidación o verificación de sus obligaciones etc. Etc.

Y me parece oportuno proponer que así como se abrió este foro específico (que no lo estamos usando para lo que es), abrir o crear otros foros especializados por temas ya que se siente la necesidad de debatir y participar sobre estos.

Además de los anteriormente nombrados creo que por este mismo medio se deberían recibir las propuestas y opiniones de los contribuyentes sobre la modernización de los aplicativos, necesidades de información en la obligación financiera que podemos ver como clientes mucho más detallada, precisa y actualizada (desagregada y presentar la información de sus pagos y aplicación a cada una de las deudas), en fin tener en cuenta las solicitudes que se hagan para satisfacer esta falta de información.

Gracias por su atención y posibles comentarios

Respuesta DIAN: Para la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales es muy importante conocer las propuestas y opiniones de los ciudadanos sobre los diferentes temas administrados por la entidad, razón por la cual se tiene a disposición de la ciudadanía el Servicio informático de PQSR y Denuncias, que se encuentra en la página de la entidad las 24 horas del día, por medio del mencionado servicio usted puede hacer seguimiento a su sugerencia y conocer el trámite que se le da a la misma.

Lo invitamos a radicar sus sugerencias en el siguiente link http://www.dian.gov.co/contenidos/servicios/quejas_y_soluciones.html; haciendo uso del manual anexo a la presente comunicación, cualquier inquietud con gusto será atendida en nuestro Contact Center 5462200, consulte líneas de atención en http://www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Atencion_Asistencia_Telefonica

Rocio Castro Buenos días: Como es el proceso para sacar cita para resolución de facturación, debe ir el representante legal y documentos que se requieren y el resto del proceso

Respuesta DIAN: Buenos días, Comedidamente la invito a ingresar a www.dian.gov.co a la derecha de la pantalla existe un icono denominado asignación de citas, que la llevara a la siguiente dirección:
<http://www.emtelco.co/agendamientoweb/index.php/home/display>
Aquí puede realizar la solicitud.

Fin De las intervenciones

La información general y relevante de la estrategia de rendición de cuentas así como el detalle de las tareas ejecutadas y que soportan la gestión realizada se puede consultar en la carpeta pública de la Coordinación de Planeación y Evaluación en el siguiente vínculo:

ftp://publico/DG_Organizacional/SG_Analisis_Operacional/C_Planeacion_Evaluacion/11_Rendicion%20de%20cuentas/5.%20Rendici%F3n%20de%20Cuentas%202015/2_foro_preparatorio/

Atentamente,



PEDRO ANTONIO BEJARANO SILVA
Subdirector de Gestión de análisis operacional



PATRICIA PARADA CASTRO
Jefe oficina de comunicaciones

Proyectó: JFAC, RDG, JLV.M.
Revisó: JLBG