RENDICIÓN DE CUENTAS 2015 DIAN

Agosto 2014 - 2015

DIAN®
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

MINHACIENDA

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

CONTENIDO

1	Nuestro desempeño - gestión misional	6
1.1	Principales avances y logros de los aspectos misionales	6
1.1.1	Recaudo	6
1.1.2	Servicio	11
1.1.3	Control	41
1.2	Retos para 2016	48
2	Información de tipo administrativo	50
2.1	Estructura administrativa	50
2.2	Plan estratégico organizacional: misión, visión y valores	51
2.3	Nuestras metas y el Plan Nacional De Desarrollo.	52
2.4	Nuestro recurso humano	61
2.4.1	Provisión de vacantes de empleos temporales.	61
2.4.2	Provisión de empleos de carrera mediante encargo.	62
2.4.3	Nombramientos provisionales	62
2.4.4	Planta de personal de la entidad	62
2.5	Información de contratación	67
2.5.1	Estado de los contratos realizados	68

2.5.2 Acciones para garantizar la transparencia en la contratación 69

2.5.3 Dificultades en la contratación 71

3 Nuestra gestión 74

3.1 Avances y logros del sistema de gestión de calidad, control interno y gestión ambiental (sgcci_ga) 74

3.1.1 Implementación y certificación del sistema de gestión ambiental– sga.-..... 74

3.2 Plan de desarrollo administrativo institucional. 76

3.2.1 El modelo integrado de planeación y gestión..... 77

3.2.2 Plan de desarrollo administrativo sector hacienda 78

3.3 Transparencia, participación y servicio al ciudadano 84

3.3.1 Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 84

3.3.2 Componente transversal gobierno en línea..... 92

3.4 Servicio al ciudadano..... 96

3.4.1 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano..... 96

3.4.2 3.2.5 Trámites 97

3.4.3 Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales..... 103

3.4.4 Componente comunicación externa..... 110

3.5 Acciones para el fortalecimiento institucional. 134

3.5.1 Evaluacion independiente. 134

3.6 Factor sanción 135

3.7 Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General De La República..... 140

3.7.1 Incumplidas. 140

3.7.2 Plan de prevencion del fraude y la corrupcion suscrito con la agencia ITRC. 141

4 Información financiera 142

4.1 Ejecución presupuestal 142

4.2 Comportamiento apropiaciones 143

4.3 Comportamiento de los ingresos 144

4.4 Comportamiento de los gastos 145

4.4.1 Información a la ciudadanía 147

Presentación

Con el desarrollo de la Constitución Política colombiana surgieron disposiciones normativas que se refieren a temas relacionados con el proceso de rendición de cuentas y se encuentran asociadas con el derecho al acceso y petición de información, la participación ciudadana y el control social, así como las obligaciones de publicidad de la información y la responsabilidad política[1]

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 están dirigidas 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, además de promover los derechos humanos de los ciudadanos y preparar a la institución para los compromisos que se deriven del periodo de posconflicto como parte de la consolidación del proceso de paz que lidera el gobierno nacional.

Dentro de esta política, la DIAN presenta a la ciudadanía la rendición de cuentas de la Gestión Misional agosto 2014 – agosto 2015 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 2016.

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 financiera con la ejecución presupuestal correspondiente.

[1] Manual único de rendición de cuentas. Comité de apoyo técnico de la política de rendición de cuentas. DAFP. Pág. 23

1 NUESTRO DESEMPEÑO - GESTIÓN MISIONAL

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"2.

1.1 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.

1.1.1 RECAUDO

En los años recientes nuestro sistema tributario ha presentado transformaciones en aspectos importantes como el recaudo, la administración tributaria y el servicio; con el fin de mejorar la sostenibilidad fiscal, la competitividad del país, la productividad de la economía y la generación de empleo. En este sentido, la administración volcó sus esfuerzos hacia los clientes en procura de mejorar su relación a través del servicio, la simplificación, la sistematización de las operaciones y el mejoramiento del control, entre otros.

Específicamente se resalta que en los últimos tres años, la DIAN ha experimentado los efectos de dos reformas tributarias que han dejado una nueva estructura fiscal, con el objeto de lograr un sistema tributario más progresivo y más justo.

Durante el periodo septiembre 2014 - agosto de 2015 los ingresos tributarios administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales ascienden a $120.053.485 millones; con esta cifra la meta se cumple en 100.7%, superior en $834.809 millones a la meta para este periodo, la cual ascendía a $119.218.675 millones. Los impuestos del orden interno representan el 83,5% del recaudo total de la Entidad, con un monto de $100.273.575 millones.

En el caso del Impuesto de Renta, modalidad de cuotas, es decir presentado con las declaraciones, los ingresos suman $10.574.157 millones, recaudo superior a lo esperado en

[2] Artículo 4to. del Decreto 1071 de 1999.

$127.341 millones, que se traduce en un cumplimiento de la meta del 101.2%. Por su parte, el Impuesto sobre la Renta para la Equidad CREE en el periodo de estudio logró ingresos (incluido lo pagado con declaraciones y por el mecanismo de autoretención en la fuente) por $ 14.485.822 millones, es decir cerca de $1.869.688 millones por encima de la meta establecida para estos dos periodos: septiembre-diciembre 2014 y enero-agosto 201).

En cuanto al IVA interno (declaraciones) los reportes muestran recaudos por $29.240.872 millones, lo cual representa un cumplimiento de los compromisos establecidos por este rubro del 94.8%, es decir por debajo de lo esperado en $1.593.769 millones. Este comportamiento obedece principalmente a los efectos que sobre la actividad minera ha tenido la baja de los precios internacionales, y su consecuente, caída en los ingresos brutos por operaciones gravadas, y el impuesto generado como consecuencia de lo anterior (caída en los precios internacionales del petróleo).

En cuanto al análisis del recaudo del Impuesto a la Riqueza, por la temporalidad exigida en el presente informe, recoge la octava cuota del impuesto al patrimonio que se canceló en septiembre de 2014, además de rezagos por pagos del Impuesto a la Seguridad Democrática, en total se recaudan $5.027.749 millones, es decir que se encuentra por encima de la meta en un equivalente a $149.501 millones, igual a un cumplimento de las expectativas iniciales del 103.1%. A su vez, el Gravamen a los Movimientos Financieros –GMF- durante el periodo analizado aporta ingresos por $6.600.316, esto es por debajo de las expectativas en $78.657 millones, con un cumplimiento en la meta del orden de 98,8%, este que es un impuesto de periodo, también es el reflejo de lo que está aconteciendo con la actividad económica en especial de lo corrido del 2015.

El Impuesto Nacional al Consumo, que es otro de los recientes impuestos en la tributación colombiana, 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) percibió ingresos por $1.815.467 millones, alcanzando un cumplimiento de la meta del 97,2%, mientras que por concepto del Impuesto Nacional a la gasolina y al ACPM ingresaron $3.210.300 millones, con mayor recaudo frente a la meta por $167.738 millones y un cumplimiento en términos porcentuales del 5,5 puntos arriba de lo inicialmente propuesto.

En cuanto al recaudo por ingresos externos, las siguientes son las variables que determinan su comportamiento: el volumen de importaciones, la tasa de cambio y las tarifas efectivas de arancel e IVA. En la teoría económica los dos primeros factores tienden a contrarrestar sus efectos sobre el recaudo, porque mayores tasas de cambio implican un encarecimiento relativo de las importaciones y el volumen de estas tiende a descender. En general, la variable relevante para el recaudo es el monto de las importaciones valoradas en pesos.

Las otras variables son las tarifas efectivas de arancel e IVA, que dependen de los cambios en la composición de las importaciones por tipo de tarifa, además del peso relativo que tienen dentro de las importaciones totales, aquellas mercancías provenientes de países con los que Colombia ha firmado acuerdos comerciales para reducir o eliminar los gravámenes.

Para el periodo examinado, los ingresos tributarios provenientes de las relaciones comerciales con el exterior ascienden a $19.768.759 millones, compuestos por $4.854.325 de arancel y $14.914.434 millones de IVA a las importaciones. Estos ingresos tributarios de fuente externa son suficientes para alcanzar la meta, al situarse por encima de la misma en $345.159 millones, equivalentes a 1,8 puntos porcentuales adicionales.

En la siguiente gráfica se puede observar la composición de los ingresos que administra la Entidad:

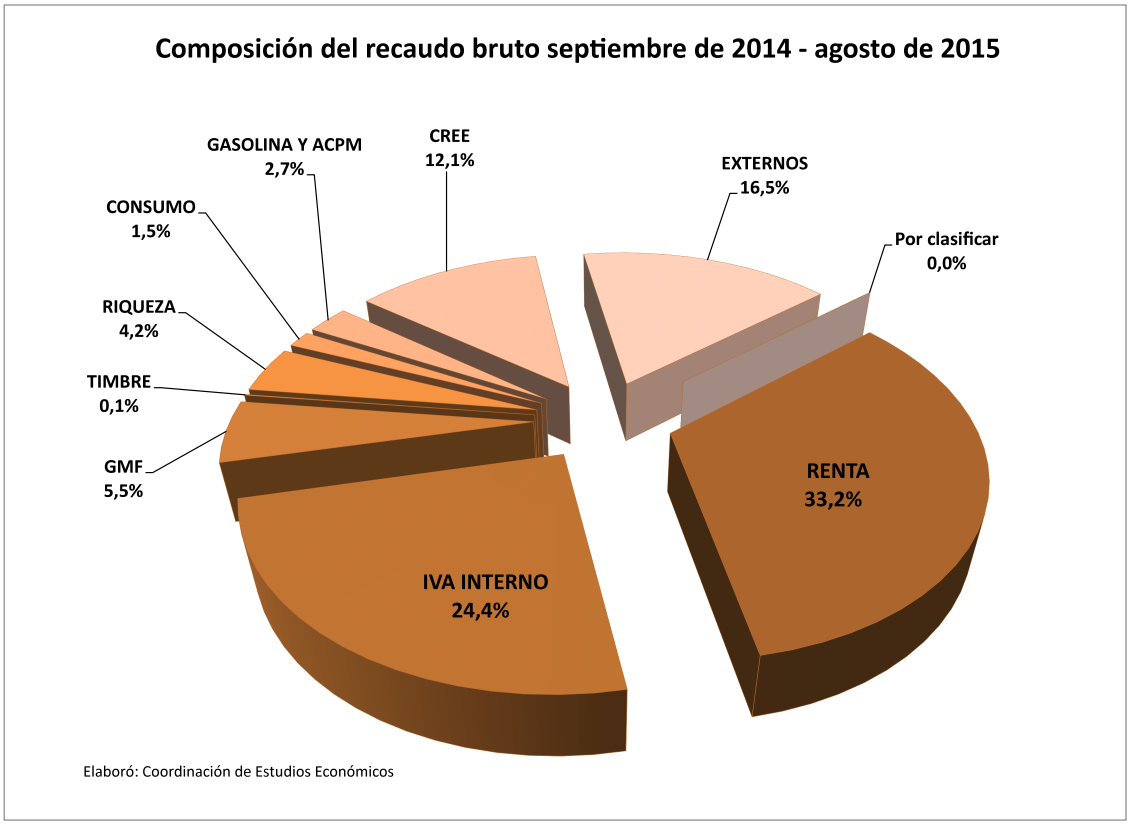
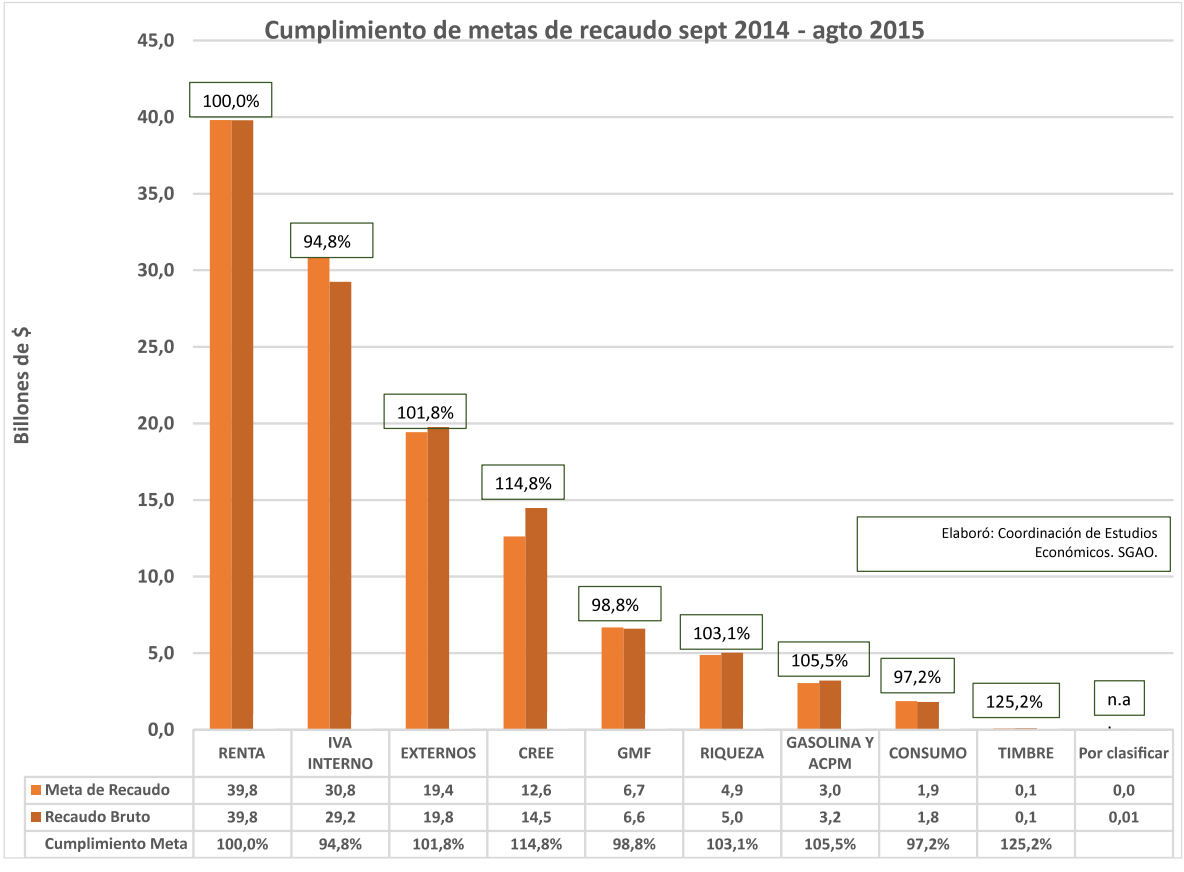


Ilustración 1 Composición del Recaudo



	RENTA	IVA INTERNO	EXTERNOS	CREE	GMF	RIQUEZA	GASOLINA Y ACPM	CONSUMO	TIMBRE	Por clasificar
Meta de Recaudo	39,8	30,8	19,4	12,6	6,7	4,9	3,0	1,9	0,1	0,0
Recaudo Bruto	39,8	29,2	19,8	14,5	6,6	5,0	3,2	1,8	0,1	0,01
Cumplimiento Meta	100,0%	94,8%	101,8%	114,8%	98,8%	103,1%	105,5%	97,2%	125,2%	

Ilustración 2 Cumplimiento de metas

Cumplimiento de la Meta de Recaudo Bruto* Septiembre 2014- Agosto 2015		
Cifras en billones de pesos corrientes **		
Tipo de Impuesto	**Meta de Recaudo**	**Recaudo Bruto**
INTERNOS	**99,8**	**100,3**
RENTA	**39,8**	**39,8**
Renta Cuotas	10,4	10,6
Retención a título de renta	29,4	29,2
IVA INTERNO	**30,8**	**29,2**
Declaración IVA	26,7	24,9
Retención a título de IVA	4,2	4,4
GMF	**6,7**	**6,6**
TIMBRE NACIONAL	**0,1**	**0,1**
RIQUEZA	4,9	5,0
IMPUESTO AL CONSUMO	1,9	1,8
IMPUESTO GASOLINA Y ACPM	3,0	3,2
CREE	12,6	14,5
Declaraciones	7,7	7,1
Retención a título de CREE	4,9	7,4
EXTERNOS	**19,4**	**19,8**
Arancel	4,8	4,9
IVA	14,6	14,9
Errados y Otros por clasificar	**n.a.**	**0,01**
T O T A L	**119,2**	**120,1**
* Recaudo bruto: recaudo en efectivo, en papeles y medios electrónicos; 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.		
Fuente: Estadísticas Gerenciales EG-20, e informe preliminar de recaudo bruto. Coordinación Control a EAR - SGRC - DIAN con fecha de corte 31 de agosto 2015.		
Elaboró: Coordinación de Estudios Económicos, SGAO-DGO-DIAN.		

Tabla 1 Cumplimiento de metas de recaudo

1.1.2 SERVICIO

1.1.2.1 REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO

El inicio de las relaciones entre la ciudadanía y la DIAN como garantía del cumplimiento de las obligaciones formales por parte de los ciudadanos se realiza a través del Registro Único Tributario RUT; este mecanismo permite a la Entidad identificar, ubicar y clasificar el universo de sus inscritos, para poder segmentar, diseñar y especificar los servicios que se ofrecen a la ciudadanía en concordancia con la normatividad vigente y necesidades de los mismos.

Comportamiento de los Inscritos en el RUT Agosto 2014 / Agosto 2015					
Variables	Unidad	Agosto de 2014	Agosto de 2015	Incremento	Var. %
Acumulado de inscritos en el RUT	No. de inscritos	11.872.874	12.938.414	1.065.540	8.97%
Acumulado de inscritos Régimen Simplificado	No. de inscritos	8.480.237	9.173.611	693.374	8.17%
Acumulado de inscritos Régimen Común	No. de inscritos	976.552	1.050.666	74.114	7.58%

Tabla 2: Comportamiento de los Inscritos en el RUT

Fuente: Subdirección de Gestión de Tecnología y Telecomunicaciones.

Informe seguimiento al Registro Único Tributario RUT												
CONCEPTO	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015 agosto 31
Inscritos RUT	259.241	1.844.059	1.212.654	1.131.109	1.290.195	1.091.691	1.059.726	1.033.477	1.002.061	1.019.048	1.339.606	655.168
Régimen Común	114.201	293.687	56.792	48.720	108.064	52.060	53.982	61.702	63.820	73.280	76.080	48.254
Régimen Simplificado	75.470	901.647	838.032	851.652	1.516.652	852.029	817.000	794.048	778.082	773.129	509.784	465.847

Tabla 3 Histórico de inscritos en el RUT

Fuente: Subdirección de Gestión de Tecnología y Telecomunicaciones

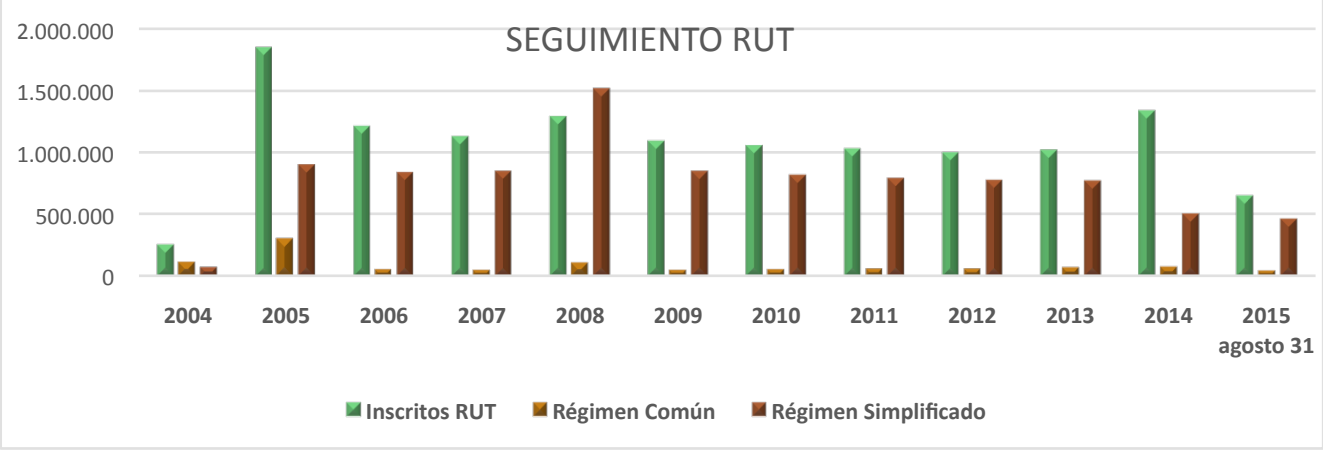


Ilustración 3 Histórico de inscritos en el RUT

Fuente: Subdirección de Gestión de Tecnología y Telecomunicaciones

Se observa una tendencia creciente en el acumulado de los inscritos en el 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 muestra un aumento considerable que incide en incremento de inscripción en el RUT, cuyos vencimientos para la declaración de renta del año gravable 2013, era entre el 12 de agosto y el 22 de octubre de 2014. Para el año 2015 el aumento se evidencia en los declarantes de renta puesto que un número significativo de clientes superó los topes mínimos para declarar.

En mayo de 2015 siguiendo con lo desarrollado en años anteriores, se dispone en nuestro portal digital www.dian.gov.co el "Programa ayuda renta año gravable 2014", para personas naturales y asimiladas, no obligados a llevar contabilidad, residentes o no residentes en el país, que simplifica la realización del trámite "Diligenciamiento y presentación de Declaraciones Tributaria", lo que facilita que a través de éste, puedan elaborar su borrador de declaración de renta, haciendo uso del formulario 210 o del formulario 230.

Igualmente, la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente continuó con la campaña interna de atención a funcionarios DIAN, mediante la programación de unas jornadas especiales en las cuales se les invitó a realizar el trámite de inscripción y/o actualización del RUT y la emisión del mecanismo digital, con el fin de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones formales.

Se expidió la Resolución No. 000044 del 08 mayo de 2015, por la cual se dan Instrucciones para la obtención del Registro Único Tributario – RUT- de los contribuyentes del Impuesto a la Riqueza de que tratan los numerales 2 y 4 del artículo 292-2 del Estatuto Tributario.

Adicionalmente se expidió la Resolución No. 000045 del 08 mayo de 2015, por la cual se facultan los funcionarios del área de Gestión de Asistencia al Cliente, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 000044 del 8 de mayo de 2015, para realizar el procedimiento de inscripción y/o actualización del Registro Único Tributario - RUT de los contribuyentes del Impuesto a la Riqueza de que tratan los numerales 2 y 4 del artículo 292 - 2 del Estatuto Tributario.

Lo anterior, con el fin de facilitar a los inversionistas extranjeros sin domicilio en Colombia que debían cumplir con la obligación de presentar la declaración del Impuesto a la Riqueza y así superar los inconvenientes por tiempos y trámites, para acreditar los documentos con las formalidades requeridas como es el caso de la apostilla y la traducción oficial. Por ello, la resolución contempló medidas extraordinarias con el fin de que los clientes realizaran la inscripción con documentos sin tales formalidades para posteriormente acreditarlos con las condiciones requeridas, de no hacerlo se aplicará la cancelación de oficio.

Con ocasión de la estrategia renta “Es más fácil con ayuda renta” y con el propósito facilitar a las Personas Naturales la presentación, declaración y pago del Impuesto de Renta y Complementarios año gravable 2014, la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, emprendió una estrategia de servicio fundamentada en tres ejes: educar, informar y ayudar, realizando una serie de acciones con miras a sensibilizar y concientizar a los ciudadanos - clientes sobre la importancia de cumplir con las obligaciones formales. De esta manera se generaron y socializaron virtualmente los siguientes documentos:

- Lineamientos nivel nacional estrategia Renta Año Gravable 2014
- Instructivo Procedimiento Agendamiento
- Información solicitada para el Agendamiento Web
- Instructivo Apoyo a Campañas Institucionales

Durante los meses de septiembre 1° de 2014 a agosto 14 de 2015 la Coordinación del RUT realizó las siguientes actividades de gestión:

Se efectuaron los ajustes necesarios en el Registro Único Tributario para facilitar el acceso a los clientes y el cumplimiento de sus deberes formales. Entre otros aspectos están la actualización de códigos con sus respectivas validaciones y eliminación de casillas.

En desarrollo de la política de facilitación de acceso a los trámites, servicios e información, se consolidó el Micro sitio RUT en el portal www.dian.gov.co, menú de “Servicios en Línea”:

- Generalidades del Registro Único Tributario
- Herramientas prácticas
- Inscríbase en el RUT
- Personas naturales residentes en el exterior
- Servicios y trámites
- Contáctenos

La Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación del RUT realizó 324.857 actualizaciones de oficio en lo transcurrido del año 2015 al crearse nuevas responsabilidades con ocasión de la entrada en vigencia de la Ley 1739 de diciembre 23 de 2014 e incluirse el Impuesto a la Riqueza y Declaración Anual de Activos en el Exterior. Además se efectuaron actualizaciones derivadas de los cambios normativos introducidos por la citada Ley, como es el caso de los responsables del Impuesto Nacional al Consumo y las sucursales de sociedades del exterior, catalogadas como establecimiento permanente.

Adicionalmente con el fin de armonizar la obligación financiera con el Registro Único Tributario se actualizó de manera oficiosa a clientes que habían presentado declaración de renta en el año gravable 2013 y no registraron esa responsabilidad en su RUT.

Se realizó soporte técnico a los funcionarios internos por medio del buzón de asistenciainterna@dian.gov.co con un total de 5.912 solicitudes desde 1 de septiembre 2014 al 31 de agosto de 2015, consultas que en su mayoría se relacionan con el RUT, asignaciones y cancelaciones de roles y, un total de 7.137 desde enero de 2015 al 31 de agosto de 2015 solicitudes, igualmente en mayor número con RUT, asignaciones y cancelaciones de roles.

Los trámites publicados en los portales www.dian.gov.co y www.suit.gov.co se mantienen actualizados acorde a la normatividad vigente expedida y publicada por la Entidad.

Se participó en las pruebas de implementación del servicio en línea de numeración de facturación, donde se han efectuado varias acciones mediante requerimiento de la fábrica externa.

Acciones realizadas:

- Clasificar al solicitante
- Cargar información de perfiles de riesgo
- Registro del tamaño económico
- Especificación detallada de requerimientos del sistema de riesgos
- Clave técnica asociada
- Proyecto de resolución de facturación
- Realización de pruebas funcionales y de seguimiento

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. Con el fin de prever 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 terminaron en octubre 22 de 2014, como 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 una nueva especificación funcional dentro del servicio del RUT para facilitar su inscripción, actualización y cancelación de los establecimientos permanentes, ajustando la dirección en línea para cliente externo como obligatoriedad del correo electrónico -máximo 2 veces en 6 meses- la reducción del término de asignación de NIT temporal -formato 1648- y ajustes en la validación de responsabilidades para los clientes clasificados como asociación de hogares comunitarios, presupuesto ICBF.

Ajuste al 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. Lo cual 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.

Para Usuarios Aduaneros "Beneficiarios Programa de Fomento a la Industria Automotriz – PROFIA" se implementó el código 64 que únicamente podrá ser actualizado de oficio, conforme al 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, 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.

1.1.2.2 CANALES DE SERVICIO

1.1.2.2.1 CAPACITACIONES EN PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Con el propósito de adelantar acciones que permitan mejorar el servicio en términos de la efectividad, eficiencia y capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos, la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente desde el 2013 avanza en la divulgación y estandarización de los protocolos de atención al ciudadano. Como resultado de este ejercicio durante el periodo agosto – diciembre de 2014, se capacitaron 189 funcionarios de las áreas de Asistencia al Cliente, Operación Aduanera, Recaudación, Cobranzas, Fiscalización, Policía Fiscal, Devoluciones, Personal, Financiera, Administrativa, Despacho de la Seccional, entre otras. A continuación Se describen el número de Seccionales visitadas y los funcionarios participantes:

Capacitación Protocolos de atención al ciudadano agosto – diciembre de 2014		
Fecha	**Ciudad**	**No. asistentes**
Agosto 4, 5 y 6	Popayán	15
	Puerto Asís	8
	Puerto Carreño	8

Noviembre 26, 27 y 28	Villavicencio	26
	Yopal	25
Diciembre 3, 4 y 5	Santa Marta	45
	Sincelejo	62
Total		**189**

Tabla 4 Capacitación Protocolos de atención al ciudadano agosto – diciembre de 2014

Fuente: Coordinación de Canales de Servicio

En el periodo enero – agosto de 2015 en desarrollo del cronograma de capacitación en protocolos de atención, se cubrieron las Direcciones Seccionales de Pamplona, Pasto, Tunja Pereira, Sogamoso, Tuluá, Tumaco, Urabá y Manizales (incluyendo el punto de contacto en la Dorada).

En el cuadro a continuación se muestra la cantidad de funcionarios participantes en esta actividad:

Capacitación Protocolos de Atención al Ciudadano 2015		
Fecha	**Seccional**	**Participantes**
Marzo	Pamplona y Pasto	92
Abril	Tunja Pereira y Sogamoso	217
Mayo	Tuluá y Tumaco	76
Junio	Urabá y Manizales	41
Julio	La Dorada	6
Total		**432**

Tabla 5 Capacitación Protocolos de atención al ciudadano 2015

Fuente: Coordinación de Canales de Servicio

1.1.2.3 FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DEL SERVICIO

La Entidad viene implementando acciones con miras a garantizar el fortalecimiento de la Cultura del Servicio como un tema transversal que nos atañe a todos, en este sentido se han ejecutado talleres para los funcionarios de la entidad, orientados a la apropiación de los protocolos de atención y a optimizar la relación entre el ciudadano-cliente y el servidor público en temas relacionados con el manejo de situaciones difíciles, comunicación asertiva y trabajo en equipo. Producto de este ejercicio se han capacitado aproximadamente un total de 307 funcionarios.

Otra actividad que se destaca en este periodo es la elaboración del documento "Mejores Prácticas Internacionales en Materia de Cultura del Servicio" en el que se compararon los insumos, los sistemas, la organización, la planificación y el desempeño del sistema tributario de Colombia con las mejores prácticas internacionales.

1.1.2.3.1 ESTRATEGIAS Y/O CAMPAÑAS DE SERVICIO

1.1.2.3.1.1 RENTA AÑO GRAVABLE 2013

Con miras a facilitar el cumplimiento de la obligación de la presentación y pago de la Declaración de Renta Personas Naturales año gravable 2013 de los funcionarios que cumplen con el requisito de *ingresos brutos (antes de restarle los gastos) superiores a 1.400 UVT, es decir $37.577.000*, la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente inició a una campaña interna de sensibilización y concientización consistente en la programación de jornadas en las cuales se invitó a realizar el trámite de inscripción y/o actualización del RUT y la emisión del mecanismo digital.

Actividades adelantadas

Por medio del DNP se envió invitación para el lanzamiento y socialización de la estrategia Renta año gravable 2013, en el Auditorio Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE, donde se adelantó el proceso de inscripción o actualización del RUT, emisión o renovación del mecanismo digital a más de 60.000 funcionarios públicos, invitación de Agentamiento WEB. Al evento fueron convocadas 120 entidades estatales. Los funcionarios de las entidades públicas accedieron al sistema de agendamiento y fueron atendidos en los puntos de contacto.

Se realizó la actualización de oficio del RUT a 563.605 contribuyentes, quienes se enteraban de la mencionada situación a través del Contact Center.

Para continuar con la Campaña Renta Año Gravable 2013, los funcionarios de las Direcciones Seccionales y de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, se desplazaron a empresas públicas y privadas ubicadas en los municipios de su jurisdicción, realizando la siguiente gestión:

GESTION DIAN DESPLAZANDOSE A EMPRESAS PUBLICAS Y PRIVADAS				
RUT Gestionados	**Mecanismo Digital**	**Habilitación de Cuenta -**	**Descarga Mecanismo -**	**Capacitaciones**

		Gestionados		Cantidad	Cantidad	
Inscripción	Actualización	Emisión	Renovación			Cantidad de Asistentes
22.717	14.234	1.492	219	1.284	1.283	24.625

Tabla 6 GESTION DIAN DESPLAZANDOSE A EMPRESAS PUBLICAS Y PRIVADAS

Fuente – Direcciones Seccionales

Como refuerzo de la gestión desarrollada en los Puntos de Contacto y en los Puntos de Atención móviles (Jornadas de presencia institucional) se realizaron jornadas especiales de atención los días sábados, a partir del 19 de Julio de 2014, obteniendo los siguientes resultados:

GESTIÓN DIAN EN PUNTOS MÓVILES (JORNADAS PRESENCIA INSTITUCIONAL)	
Concepto	**Valor**
Funcionarios participantes	1.455
Cliente externo Capacitado	12.364
Trámites y Servicios realizados	48.148

Tabla 7 GESTIÓN DIAN EN PUNTOS MÓVILES (JORNADAS PRESENCIA INSTITUCIONAL)

Fuente – Direcciones Seccionales

Se realizaron 1.020 jornadas de capacitación en las sedes de las Direcciones Seccionales, relacionadas con Renta año gravable 2013 y Reforma Tributaria capacitando a 53.242 clientes externos.

Nuestro punto de encuentro con los ciudadanos clientes en el portal de la DIAN fue a través del micro sitio de Renta creado y publicado en el banner central de la página: www.dian.gov.co, donde se explicaban los requisitos, las obligaciones, fechas de vencimiento, programa Ayuda Renta y toda la información adicional que pudiera requerir el contribuyente para cumplir con su obligación.

Se enviaron 2.975.663 mensajes a celular y mensajes a teléfono fijo, para invitar a capacitaciones, recordar las fechas de vencimiento, informar los requisitos y especificar el sitio de la página de la DIAN donde podían encontrar toda la información.

Inscripciones y actualización obligación Renta en el Registro Único Tributario RUT:

INSCRITOS RUT Y NUEVOS DECLARANTES RENTA AÑOS 2012, 2013, 2014				
Trámites atendidos RUT	**2012**	**2013**	**2014 (Septiembre)**	**Total acumulado**
Inscritos RUT	1.002.061	1.019.048	1.086.080	**11.872.874**
Renta	123.273	153.304	1.025.600	**3.243.642**

Tabla 8 INSCRITOS RUT Y NUEVOS DECLARANTES RENTA

Fuente: Servicio Análisis Operacional

Se realizaron jornadas de atención en municipios y lugares donde no existen Puntos de Contacto para facilitar el cumplimiento de la Obligación de presentar la Declaración de Renta Año Gravable 2013.

GESTIÓN DIAN PUNTOS MÓVILES (JORNADAS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL)		
Trámites Atendidos	**Consultas Atendidas**	**Clientes Capacitados**
33.487	2.218	7.146

Tabla 9 GESTIÓN DIAN PUNTOS MÓVILES (JORNADAS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL)

Fuente – Direcciones Seccionales

1.1.2.3.1.2 ESTRATEGIA DECLARACIÓN DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS PERSONAS NATURALES Y ASIMILADAS AÑO GRAVABLE 2014

La DIAN ha emprendido una estrategia de servicio fundamentada en tres ejes: **Educar, Informar** y **Ayudar,** con el ánimo de sensibilizar, concientizar y garantizar que las personas naturales obligadas a presentar la declaración del Impuesto sobre la Renta y complementarios por el año gravable 2014 lo hagan de forma masiva y voluntaria.

En el nivel central se programaron 12 conferencias llevadas a cabo desde el mes de mayo hasta agosto, las cuales contaron con 5480 asistentes.

También se realizaron jornadas de Atención Preferencial Trámites y Servicios para los funcionarios de los Edificios Sendas, San Agustín y Ministerio de Hacienda y Crédito Público donde se realizaron 420 entre la inscripción en el RUT y el mecanismo digital.

En la siguiente tabla se muestra la cantidad de misivas enviadas a partir de la "Base de datos potenciales Declarantes de Renta AG 2014", así:

Campaña	Fecha Envío	Servicio	Cantidad Enviada
Feria de Servicios Mayo 27 y 28 Conferencias Renta Naturales y Programa Ayuda Renta	20 de Mayo	SMS	243.482
		IVR Automático	
		Campaña de Salida	
Feria de Servicios Mayo 27 y 28 Conferencias Renta Naturales y Programa Ayuda Renta	22 de Mayo	Correos Electrónicos	218.897
Feria de Servicios Mayo 27 y 28 Talleres Servicios en Línea - Actualización Correo Electrónico en el RUT	22 de Mayo	SMS	24.585
Conferencias Renta Naturales, Programa Ayuda Renta y Servicios en Línea	12 de Junio	SMS	298.710
		IVR Automático	
Mecanismos Próximos a Vencer y Vencidos Julio a Septiembre de 2015	9 de Julio	SMS	47.520
		IVR Automático	
Vencimientos Presentación Declaración Renta Naturales AG 2014 - 10 y 03 Días Antes	16 de Julio	SMS	2.030.273
		IVR Automático	
Conferencia Renta Naturales, Programa Ayuda Renta y Servicios en Línea 03 de Agosto de 2015	28 de Julio	Campaña de salida	280.525
		SMS	
Agradecimientos Por Presentación Anticipada De La Declaración De Renta	28 de Julio	SMS	76.441
Actualizar su correo electrónico en el RUT	29 de Julio	SMS	6.645
		IVR Automático	

Tabla 10 Base de Datos potenciales Declarantes de Renta AG 2014 Trabajadas

Fuente – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente/ Contact center Emtelco

Clientes Atendidos a Nivel Nacional con ocasión de la estrategia Renta Año Gravable 2014

CLIENTES RENTA JUNIO - AGOSTO 2015 CANAL PRESENCIAL CONTACTO			
Junio	**Julio**	**Agosto**	**Total**
29897	42886	64159	136942
CLIENTES RENTA JUNIO - AGOSTO CANAL TELEFÓNICO Y CHAT			
junio	**julio**	**agosto**	**Total**
4205	2630	4058	10893

Tabla 11 Clientes Atendidos a Nivel Nacional con Ocasión de la Estrategia Renta

Fuente SIE de Planeación

1.1.2.3.1.3 FERIAS DE SERVICIO

Ferias de Servicio "La Dian a su alcance en un solo lugar"

La Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente apoyó la realización Feria de Servicios "La DIAN a su alcance en un solo lugar", los días 4 y 5 de noviembre, para ofrecer a los ciudadanos trámites y servicios que normalmente se desarrollan en los Puntos de Atención de la DIAN, de manera que el ciudadano cliente pueda adelantar todos los trámites pendientes con la DIAN en un solo sitio. La participación fue de 3004 participantes entre conferencias con la asistencia de 1198, Talleres Virtuales 99, recaudo y cobranzas 1425, orientación tributaria y cambiaria 88, orientación aduanera 28, kiosco autogestión 46 y Zona kids 120.

Feria de "Servicios Condición Especial de Pago"

Se realizó durante los días 27 y 28 de mayo para facilitarle a los ciudadanos clientes morosos, el pago por concepto de impuestos nacionales: consumo, sobre la renta, patrimonio, ventas y demás administrados por la DIAN, quienes tuvieron la oportunidad de ponerse al día en sus obligaciones en mora, correspondientes a los periodos gravables 2012 y anteriores, de acuerdo con lo establecido en el artículo 57 de la ley 1739 del 2014.

Igualmente el ciudadano tuvo acceso a otros servicios a través de conferencias, orientación tributaria, aduanera y cambiaria, talleres en el uso de los servicios en línea y trámites relacionados con el RUT, emisión de mecanismos digital y acompañamiento en kiosco.

Tema	Agendados	No agendados	Total agendados y no agendados	%
Trámites y servicios de cobranzas	2457	768	3225	46.5%
Conferencias	2073	206	2279	33%
Trámites y servicios tributarios	565	297	862	12.4%
Orientación tributaria aduanera y cambiaria	327	80	407	5.8%
Talleres servicios en línea	142	17	159	2.2%
Total trámites y servicios	**5564**	**1368**	**6932**	**100%**

Tabla 12 Resultados Ferias del Servicio

Fuente: Informe consolidado Coordinación de Canales

Los trámites y servicios más solicitados por los participantes a la feria se relacionaron con cobranzas que corresponde al 46,5% del total de servicios ofrecidos; lo que permite inferir que un buen número de los ciudadanos que acudieron a la feria, aprovecharon la Condición Especial de Pago establecida en la ley 1739 del 2014.

Las conferencias fueron el segundo servicio más solicitado y corresponde al 33% del total de trámites y servicios ofrecidos. El servicio con menor porcentaje de solicitud fueron los talleres de servicios en línea, con el 2,2%. De los 4966 ciudadanos registrados, 1970 (39,6%) participaron en más de un trámite o servicio. A la zona kids acudieron 38 niños y 2 maestros del Colegio Reyes Católicos; 17 niños hijos de ciudadanos clientes que participaron en actividades lúdicas.

Para garantizar la atención de los ciudadanos que acudieron a la feria se programaron 237 servidores públicos en los diferentes trámites y servicios; se registraron 252. El 5% de los participantes en las actividades de la feria fueron servidores de la Dian.

1.1.2.4 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 la identificación del grado de satisfacción del cliente, respecto a los servicios prestados por la entidad.

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.

Resultados encuesta telefónica 2014-2015						
Mes	**Año 2014**			**Año 2015**		
	Clientes satisfechos	**Clientes muy satisfechos**	**Total clientes encuestados**	**Clientes satisfechos**	**Clientes muy satisfechos**	**Total clientes encuestados**
Enero				2.545	10.440	17.256
Febrero				2.108	9.707	14.883
Marzo				2.397	10.868	15.440
Abril				2.366	11.280	15.776
Mayo				2.926	11.430	18.288
Junio				1.674	7.395	15.569
Julio				2.688	11.956	18.537
Agosto	3.914	16.733	24.014	3.549	16.906	25.811
Septiembre	3.683	17.463	25.004			
Octubre	2.701	14.103	18.315			
Noviembre	2.463	12.166	15.761			
Diciembre	1611	8.465	10.923			
Total	**14.372**	**68.930**	**94.017**	**20.253**	**89.982**	**141.560**

Tabla 13 Resultados Encuesta Telefónica 2014-2015

Fuente: Contact Center

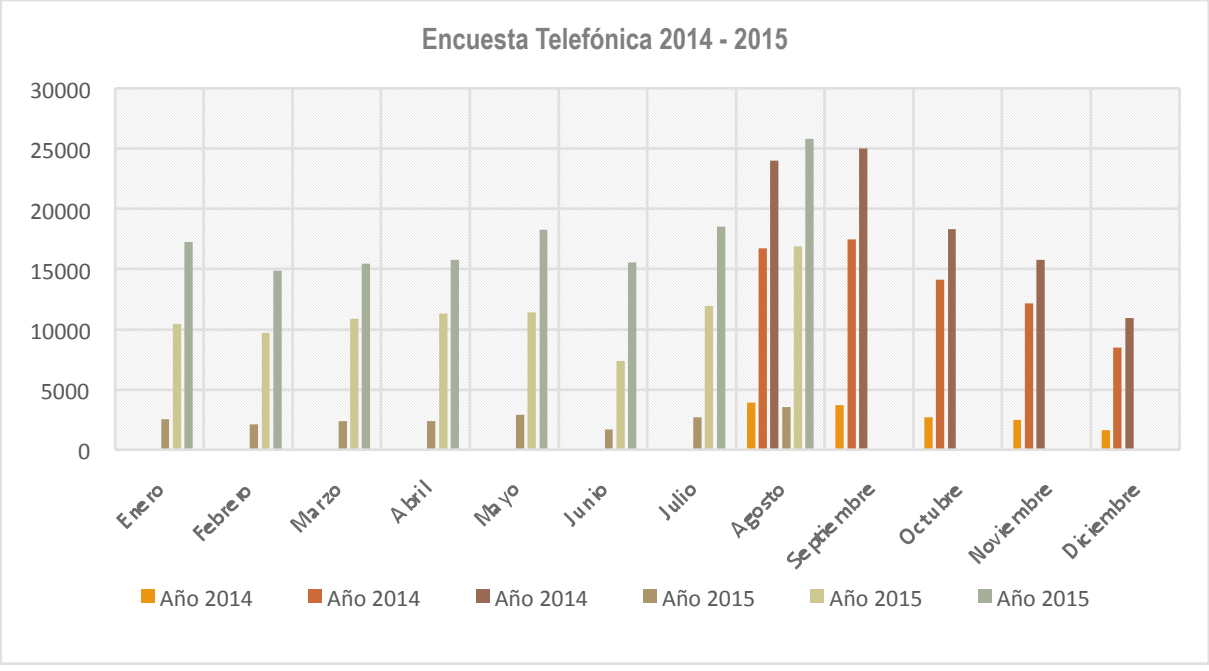


Ilustración 4 Resultados encuesta telefónica 2014 - 2015

En el periodo agosto – diciembre de 2014, el grado de satisfacción de los ciudadanos clientes que solicitaron atención a través del canal telefónico fue de 88,60%, es decir de los 94.017 usuarios encuestados, 83.302 se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos. En el 2014 el producto específico de esta actividad era lograr que el 80% de los ciudadanos – clientes que utilizan este canal se encontraran satisfechos con el servicio prestado, meta que se superó en el periodo del reporte.

En el periodo enero – agosto del 2015, se obtuvo como resultado el 77,87%. La exigencia planteada este año 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 90% de los clientes está satisfecho, razón por la cual la meta se está no se está cumpliendo a cabalidad, ya que de los 141.560 contribuyentes encuestados, 110.235 se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos. Tal como se evidencia en la tabla anterior el índice de satisfacción bajó con respecto al año anterior por cuanto en este primer periodo del año se presentaron algunos inconvenientes como:

Variable	Mayo/15	Junio/15	Julio/15	Agosto/15
Tiempo de espera	Tema de impacto, Impuesto a la Riqueza y Renta PJ.	Acompañamiento de los procesos de los SIES y errores presentados.	Incidentes en los SIES, paso a paso	Consultas debido a los vencimientos de Renta y Complementarios PN

Interés, amabilidad y disposición	Inconformidad con el procedimiento indicado para dar solución al tema de impacto.	No se presentaron novedades, se brinda la información al cliente de acuerdo a los lineamientos.	No se presentaron novedades, se brinda la información al cliente de acuerdo a los lineamientos.	No se presentaron novedades, se brinda la información al cliente de acuerdo a los lineamientos.
Nivel de conocimiento	Primera vez del Impuesto a la Riqueza, surgen dudas de la norma.	Curva de aprendizaje de personal nuevo	Ingreso personal nuevo por dimensionamiento.	Curva de aprendizaje de personal nuevo.
Tiempo utilizado para dar solución	Sistema bloqueado F440, Error 490 IVA (Anual)	Error "Null Pointer" Error 490 código de barras	Error 50309 Precios de transferencia Reporte de terceros Renta	Casos de reseteo de cuenta. Paso a paso del procedimiento de renta en SIES.

Tabla 14 Matriz de inconvenientes en el servicio 2015

Fuente: Contact Center

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO PRESENCIAL

En el mes de mayo de 2015 se realizó una encuesta de satisfacción de servicio presencial con ocasión del desarrollo de la "Feria de Servicios con Énfasis en Cobro", en la cual se evaluó la satisfacción del trámite, el conocimiento de los funcionarios sobre el mismo, tiempo de gestión, amabilidad, respeto de los funcionarios, difusión en medios, infraestructura física y tecnológica, los trámites y servicios ofrecidos en la feria fueron:

- Rut Persona Natural /actualización
- Rut Persona Jurídica / actualización
- Mecanismos Digital
- Facturación
- Consulta obligación financiera
- Kiosko de Autogestión, copias Rut y activación de mecanismos digital
- Orientación tributaria en impuesto al consumo y renta personas naturales
- Información sobre deudas en cobranzas, liquidación de intereses y expedición de estados de cuenta
- Corrección de inconsistencias
- Conferencias en impuesto al consumo

- Conferencias en renta personas naturales
- Talleres servicios en línea
- Cultura de la Contribución

La siguiente información hace referencia a las opiniones de 631 ciudadanos que respondieron la encuesta 1. Se encuestó al 26,3% de los ciudadanos registrados:

Trámites por encuestados

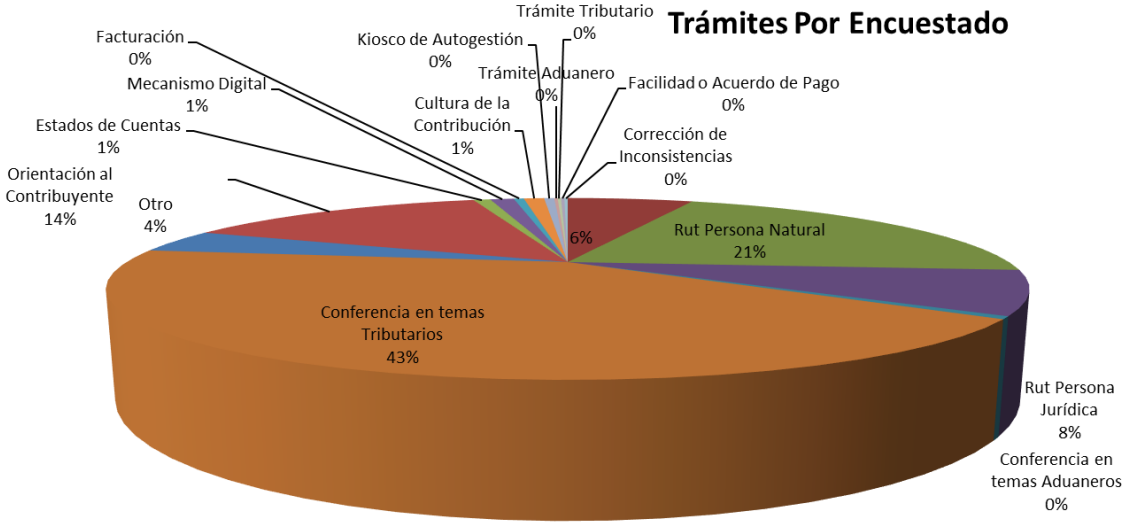


Ilustración 5 Tramites por encuestados

Fuente: Feria de Servicio Mayo de 2015

De acuerdo con los resultados, el 43% de quienes respondieron la encuesta participó en las conferencias en temas tributarios; el 21% actualizó el RUT Persona Natural; el 14% recibió orientación; 8% actualizó el RUT Persona Jurídica, el 1% de solicitó mecanismo digital y estados de cuenta; el 4% solicitaron otros servicios y el 6% no contestó la pregunta.

Los resultados indican que el ítem con mayor calificación fue amabilidad, respeto y disposición de los funcionarios de la DIAN, el cual fue calificado como excelente por el 77% y bueno por el 16%; seguido de infraestructura tecnológica del punto de contacto con el 74% en excelente y 17% bueno; finalmente conocimiento de los funcionarios con el 73% excelente y 19% bueno, infraestructura física con 73% en excelente y 14% bueno; tiempo empleado para realizar su trámite o recibir el servicio con el 59% excelente y 29% bueno.

Observaciones

- Excelente impresión por la actitud de la DIAN de relacionarse con el contribuyente por medio de la capacitación y educación. Que sigan mejorando con seminarios, conferencias y demás medios.
- Excelente atención a las dudas sobre el impuesto a la renta asalariados. Gracias.
- Magnífico evento.
- Muy bien atendido desde el inicio del evento y recibí atención adecuada a mis inquietudes.
- Muy interesante la conferencia e importante para cumplir con las obligaciones tributarias.
- Realizar en varios puntos y con más frecuencia este tipo de conferencias, ayudando a los que no agendados. Hacer más publicidad.
- Felicitaciones porque han avanzado en amabilidad, conocimientos, atención, etc.

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 priorizar acciones de mejoramiento. Una meta alcanzable es que la Entidad tenga un equipo especializado en mediciones de la calidad del servicio constante, estandarizadas e innovadoras, que mida la atención de todas las áreas que prestan servicio de cara cliente.

Jornadas de presencia institucional

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN dentro de sus políticas institucionales tiene el compromiso de prestar servicios de calidad en la atención de los ciudadanos para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. Por ello, es pertinente que la DIAN desarrolle actividades de acercamiento a los contribuyentes, ampliando la cobertura del servicio con la instalación de puntos móviles en municipios de su jurisdicción y en las ciudades sedes, fortaleciendo la presencia institucional y fomentando conciencia social sobre la importancia de la tributación.

A continuación se describen los trámites, las capacitaciones y los clientes que se atendieron en la implementación de los mismos en las ciudades de Cartagena, Tuluá, Girardot, Bogotá, Urabá, Tuluá, Sogamoso Sincelejo, Norte de Santander, Sucre, Barranquilla, Neiva Buenaventura, Apartadó, Quibdó, San Andrés, Cúcuta, Santa Marta, Tumaco, Armenia, Bucaramanga, Manizales, Tunja, Palmira, Barrancabermeja, Popayán y Villavicencio.

GESTIÓN PUNTOS MÓVILES AGOSTO - DICIEMBRE 2014		
TRAMITES ATENDIDOS	**CONSULTAS ATENDIDAS**	**CLIENTES CAPACITADOS**

7902	569	1487

Fuente: Direcciones Seccionales

GESTIÓN PUNTOS MÓVILES ENERO - AGOSTO - 2015		
TRAMITES ATENDIDOS	**CONSULTAS ATENDIDAS**	**CLIENTES CAPACITADOS**
10.256	578	1.858

Fuente: Direcciones Seccionales

En este mismo sentido se destaca la gestión y el acompañamiento que se les hace a los ciudadanos clientes en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano organizadas por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y en las cuales se viene participando desde el año 2010. Durante el periodo enero - agosto de 2015, asistimos a 3 ferias en los municipios de Turbo, Pitalito, Buenaventura y La Virginia.

Al mismo tiempo se atendió la invitación de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y del Servicio al Ciudadano del Ministerio de Relaciones Exteriores, donde la DIAN participó en la II Feria para colombianos en New York, la cual se realizó del 22 al 23 de agosto de 2015.

Este evento es organizado por el programa “Colombia nos une” y tiene como fin acercar la administración pública a los ciudadanos colombianos residentes en el exterior, brindándole la oportunidad de realizar múltiples trámites en un solo lugar y facilitarle de la misma manera el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

En esta ocasión la comunidad colombiana en New york tuvo la oportunidad de acceder a los siguientes trámites y servicios:

- Inscripción y actualización del Registro Único Tributario
- Emisión y renovación del mecanismo digital
- Asistencia en uso de servicios en línea como son
- Habilitación de cuenta de usuario
- Activación del mecanismo digital
- Diligenciamiento y Presentación Virtual de Declaraciones
- Programa Ayuda de Renta
- Atención de consultas e inquietudes sobre cumplimiento de obligaciones ante la DIAN

Como resultado de esta gestión se atendieron 80 clientes en un tiempo de 10 minutos por persona; se adelantaron 176 trámites representados en el RUT, Mecanismo Digital y consultas tributarias, aduaneras y cambiarias. Una de las actividades que mayor acogida tuvo fue la orientación tributaria teniendo en cuenta que se abordó la temática relacionada con la obligación de declarar renta. La Entidad debe continuar con este tipo de iniciativas por su impacto positivo en los niveles de confianza hacia la organización.

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:

Mes	2014	2015
Enero	73.467	114.951
Febrero	76.339	122.066
Marzo	76.287	115.516
Abril	71.365	108.379
Mayo	95.313	111.188
Junio	72.849	103.066
Julio	131.015	116.162
Agosto	118.673	133.261
Septiembre	114.109	
Octubre	80.312	
Noviembre	74.355	
Diciembre	66.468	
Total	**1.050.552**	**924.589**

Tabla 15 Comparativo llamadas atendidas 2014 - 2015

Fuente: Contact Center

Se incluye en la tabla anterior las llamadas atendidas durante el 2014, ya que es necesario destacar que aunque los periodos a analizar no son comparables teniendo en cuenta que corresponden a diferentes momentos del año, se observa un incremento considerable en el número de llamadas que ingresaron y se atendieron en el 2015 con relación al año anterior, lo cual obedece especialmente a las consultas generadas por la expedición de la Ley de Reforma Tributaria 1739 del 2014, lo que trajo novedades como el Impuesto a la Riqueza y su complementario de normalización tributaria y la Condición Especial de Pago.

El índice de eficacia del periodo agosto – diciembre del 2014, corresponde al 92.83% ya que de las 488.963 llamadas que ingresaron, se atendieron 453.917. Este año, el índice de eficacia corresponde al 88,37%, ya que de las 1.046.298, llamadas que ingresaron se atendieron 924.588.

Variable	Agosto - diciembre de 2014	Enero - Agosto de 2015
Entrantes	488963	1046298
Contestadas	453917	924589

Fuente: Contact Center

Gestión a través del canal presencial

CLIENTES ATENDIDOS EN PUNTOS DE CONTACTO 2014 - 2015		
MES	**2014**	**2015**
Enero	374.727	267.342
Febrero	358.891	246.652
Marzo	356.680	301.420
Abril	380.523	312.480
Mayo	368.857	310.746
Junio	279.436	243.185
Julio	453.682	320.822
Agosto	561.305	353.239
Septiembre	522.666	

Octubre	376.465	
Noviembre	265.293	
Diciembre	247.822	
TOTAL	**4.546.347**	**2.355.886**

Tabla 16 CLIENTES ATENDIDOS EN PUNTOS DE CONTACTO 2014 - 2015

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 en el 2015 ha disminuido en comparación con el reporte del año 2014, lo cual obedece a la implementación y ajustes de los servicios en línea relacionados con la inscripción y actualización del RUT, emisión del mecanismo digital y las campañas para incentivar el uso de los servicios en línea.

Gestión a través del canal virtual

VARIABLES	CHAT	
	2014	2015
Entrantes	501.563	439.213
Atendidas	379.009	380.776
Abandonadas	122.554	58.437
% Eficacia	75,57%	86,70%
% Abandono	24,43%	13,30%

Tabla 17 Gestión a través del Canal Virtual

Fuente: Contact Center

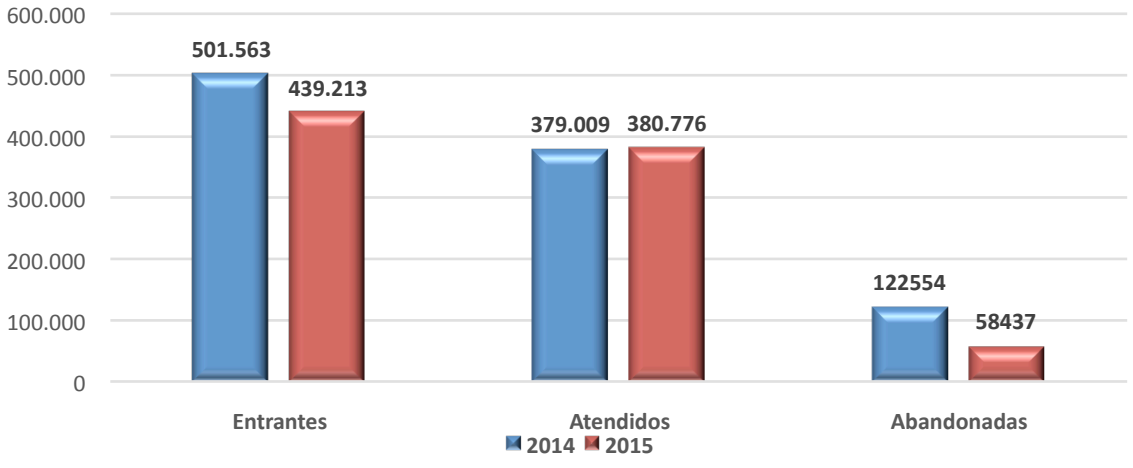


Ilustración 6 Gestión a través del Canal Virtual

En lo que va corrido del año 2015, el uso de este canal se ha posicionado entre los ciudadanos clientes, lo cual se puede evidenciar en el cuadro anterior que presenta para todo el periodo de 2014, un total de contactos de 501.563, mientras que la cifra reportada de enero a agosto del 2015, alcanza casi un porcentaje igual de contactos entrantes que el año anterior. Se destaca en este año el aumento en el índice de eficacia con relación al 2014, pese a que hubo un tema de impacto como fue la Ley 1739 de 2014.

CONSULTA POR TEMAS A TRAVÉS DE LOS CANALES TELEFÓNICO Y VIRTUAL

CONSULTA POR TEMAS		2014	2015
TIPTIFICACION	INFORMACION GENERAL: Encuentros interactivos, Denuncias, QRSP, Trámites, Foros	67.325	64.538
	GESTION DIAN: Cobranzas, Orientación Tributaria, Aduanera y Cambiaria, Recaudación, Nuevos Obligados	258.444	182.086
	REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO	244.449	234.429
	SERVICIOS EN LINEA	584.137	467.983
	SUCESOS: Consulta ajena a la entidad, Sucesos, llamadas de salida	145.134	111.898
	TOTALES	**1.299.489**	**1.060.934**

Tabla 18 CONSULTA POR TEMAS A TRAVÉS DE LOS CANALES TELEFÓNICO Y VIRTUAL

Fuente: Fuente: Contact Center Acumulado a Agosto 2015.

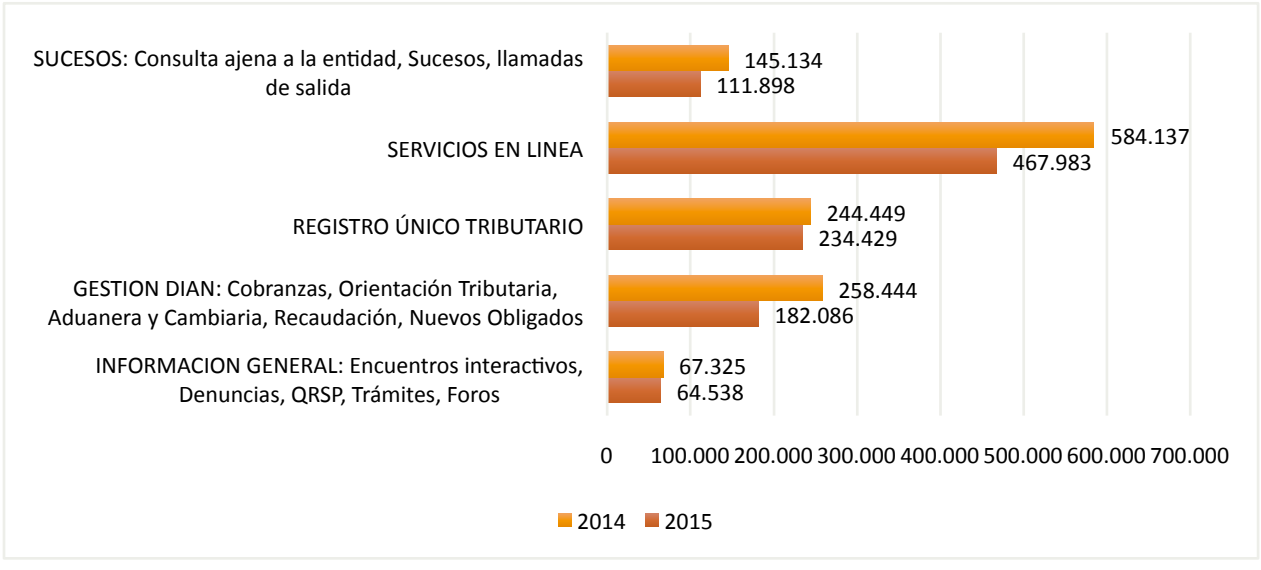


Ilustración 7 CONSULTA POR TEMAS A TRAVÉS DE LOS CANALES TELEFÓNICO Y VIRT

Se mantiene una constante en las consultas que se realizan los ciudadanos a través del canal telefónico y virtual las cuales están relacionadas con diligenciamiento y presentación de la declaración de IVA, formulario 300, declaración de retención en la fuente CREE formulario 360, errores presentados al momento de realizar la anulación de las declaraciones cuando el ciudadano cliente requería corregir la presentación por error en la periodicidad.

El tema de mayor consulta fue para solicitar información y acompañamiento en la realización de la actualización del RUT como persona natural sin firma digital, de acuerdo con lo estipulado en el decreto 2620 del año 2014. En conclusión las mayores consultas realizadas por las líneas telefónicas y el chat fue por servicios en línea.

1.1.2.4.1.1 CAMPAÑAS 2014

Estrategia de socialización Reforma Tributaria Ley 1739 de 2014 – Acciones 2015

La Estrategia de capacitación relacionada con la Reforma Tributaria Ley 1739 de 2014, se desarrolló en dos fases. La primera liderada por Nivel Central facilitó el traslado de los docentes a las Direcciones Seccionales que se escogieron desde la Dirección de Gestión de Ingresos con el criterio de "número potencial de clientes", la segunda se desarrolló con capacitaciones realizadas por las Direcciones Seccionales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el Memorando No. 415 del 30 de Diciembre de 2014.

Total personas capacitadas – 22.398 personas
Jornadas de Capacitación – 186 jornadas de capacitación

Impuesto a la Riqueza

La Ley 1739 de 2014 introdujo el denominado Impuesto a la Riqueza y su complementario de normalización tributaria, teniendo presente el hecho generador del impuesto en la posesión de riqueza (patrimonio bruto – deudas) a 1 de enero de 2015, por un valor igual o superior a $1.000 millones. Para facilitar el cumplimiento de esta obligación, se ha establecido en el calendario tributario, el pago a través de dos cuotas, una en mayo y otra en septiembre. Los vencimientos de la primera cuota se establecieron entre el 4 y el 26 de mayo, en la que la Subdirección elaboró "Campaña Impuesto a la Riqueza", cuyo objetivo se fundamentó en la realización de tres actividades:

- Divulgación sobre el impuesto, características, obligados, forma de cumplir oportunamente con la obligación y sanciones.
- Emitir las firmas digitales a los ciudadanos que deben cumplir con la obligación de declarar y que actualmente no cuentan con ella.
- Incentivar el uso de los servicios en línea para facilitar el cumplimiento

CAMPAÑA IMPUESTO RIQUEZA - MECANISMO DIGITAL.	
Concepto	**Gestión**
Agendamiento WEB, Se creó el tipo de cita "Obligados virtuales impuesto a la riqueza- Emisión del mecanismo digital" en el CRM	19758
Envío de mensajes SMS para agendamiento a la campaña- Bogotá	5789
Envío de mensajes por IVR para agendamiento a la campaña - Bogotá	12850
Envío de mensajes SMS para agendamiento a la campaña- demás ciudades con agendamiento	2670
envío de mensajes por IVR para agendamiento a la campaña - demás ciudades con agendamiento	7830
Envío de mensajes SMS para ciudades sin agendamiento	1872
envió de mensajes por IVR para ciudades sin agendamiento	3214
Envío 2 de mensajes por IVR para agendamiento a la campaña - las ciudades con agendamiento incluido Bogotá	10278
Envío 3 de mensajes por SMS para agendamiento a la campaña - las ciudades con agendamiento incluido Bogotá	9066
Reuniones virtuales con las ciudades que cuentan con servicio de agendamiento (14 ciudades sin Bogotá)	7 Direcciones Seccionales
Envío de lineamientos para la atención de la campaña a nivel nacional a través del buzón de asistenciainterna@dian.gov.co	40 Direcciones Seccionales

Citas asignadas a nivel nacional con corte a 15/04/2015	592

Tabla 19 CAMPAÑA IMPUESTO RIQUEZA - MECANISMO DIGITAL

Fuente: Contact Center

CAMPAÑA MECANISMOS PRÓXIMOS A VENCER (RIQUEZA)	
Concepto	**Gestión**
Envío de mensajes SMS	53745
Envío de mensajes por IVR	74599
Envío de mensajes SMS	39502

Fuente: Contact Center

Cultura de la Contribución

El blog Contribuir es Construir http://contribuiresconstruir.blogspot.com/ publicó 5 temas para mejorar y/o afianzar los conceptos de temas relevantes en el cumplimiento de sus obligaciones formales y la comprensión del quehacer de la DIAN.

- El Registro Único Tributario (RUT) de las Personas Naturales (19 de septiembre de 2014)
- Importancia de una Cultura Aduanera en Colombia (1 de Octubre de 2014)
- ¿Por qué las Aduanas? (7 noviembre de 2014)
- De la petición y la queja al mejoramiento del servicio. (26 noviembre de 2014)
- Todos nos quejamos, pero, pocos denunciamos. (12 diciembre de 2014)

En cumplimiento del **Programa EURO-Social Asistencia Técnica Educación Fiscal 2015**, se realizó un acompañamiento por parte de dos Asesores de la Agencia de Impuestos de Suecia (SKATTEVIRKET) con el fin de orientar el desarrollo de mejores políticas de cultura de la contribución, cultura de la legalidad, servicio y crecimiento del Good Will de la Administración de Impuestos de Colombia, donde se abordaron los siguientes temas:

- Experiencia de la agencia tributaria Sueca.
- Right From the Start (Evasión de impuestos causales del comportamiento de los contribuyentes)
- Importancia de las normas.
- Confiar y confianza

- Concomiendo de la situación: Factores históricos que ayuden a descifrar la población donde se aplican los tributos
- Tax gap (brecha fiscal)
- Incumplimiento voluntario de obligaciones.
- Características, elementos, experiencia y factores claves para la evolución de la cultura tributaria
- Cultura de la legalidad
- Crecimiento del Good Will y otros valores

En las mesas de discusión de cada jornada se plantearon recomendaciones y directrices por parte de la Agencia Tributaria Sueca, entre los cuales se destacan:

- Las acciones administrativas deben propiciar un desplazamiento entre el actual enfoque de "Enforcement (cumplimiento) y Control hacia una gestión que facilite y promueva el cumplimiento voluntario de las obligaciones.

- Iniciar dentro de la Entidad, un cambio cultural y de valores como método idóneo de mejoramiento a nivel organizacional.

- El cumplimiento puede lograrse si la Administración Tributaria es percibida como " justa y confiable" por la comunidad, para lo cual es fundamental un proceso de cambio cultural hacia la "Confianza y la Justicia", lo cual implica cambiar la metodología de "como debe hacerse", enfocándola a la relación con los contribuyentes hacia el respeto absoluto (trato igual desde el punto de vista fiscal), junto con una relación orientada al cliente enmarcada en la amabilidad (escucha, explicación sencilla de los temas fiscales para que estén al alcance de todos).

- Determinar la estrategia a seguir de "Intimidación y la coerción" o de "Cumplimiento voluntario". El cambio cultural hacia el cumplimiento voluntario genera dificultades que toman tiempo y por tanto requieren "Paciencia y Constancia"

- Participación en el lanzamiento oficial de la Red de Educación Fiscal ; Taller internacional de Educación Fiscal y Presentación oficial de la publicación de la OCDE Y EUROsociAl tituladas "Fomento La Cultura Tributaria, El Cumplimiento Fiscal y la Ciudadanía- GUIA SOBRE EDUACIÓN TRIBUTARIA EN EL MUNDO".

En esta publicación, en el Capítulo 7, "Colombia: firma Digital y Campaña de la Renta en Línea", se describe la forma como se trabaja el programa de educación cívico tributaria, y sus objetivos, centrándose en la firma digital y la campaña de renta en línea, finalizando con una reflexión sobre el impacto y las enseñanzas extraídas como fruto de la iniciativa.

Se solicitó y aceptó la inclusión de Colombia en la Red de Educación Fiscal (REF), con lo cual se pretende contar con la asistencia de la REF para la creación de un programa en Educación

Fiscal, con dos apoyos específicos: 1- Estrategia de alianza con el sistema educativo y 2- Asesoría en la creación de núcleos de apoyo contable y fiscal en universidades.

En el mes de julio de 2015 atendiendo a las directrices del MEN se radicó oficio N° 20150707100209 0549 con el propósito de someter el texto "Pedagogía de la Contribución en la Escuela", a la evaluación correspondiente del Ministerio de Educación, quienes de acuerdo con la propuesta de la Educación Económica y Financiera –EEF- determinarán cuáles de los contenidos de la pedagogía de la contribución se introducirán en esta propuesta y ponerla a disposición de los docentes escolares en el país. De la revisión que realice el MEN Ministerio de Educación, existe la probabilidad para la DIAN de elaborar algunos conceptos.

Cultura de la Contribución hizo presencia en las Ferias de Servicio en distintas ciudades del país, con la participación de niños y jóvenes en los eventos. Aún persiste la carencia de suficiente y adecuado material para las actividades. Se requiere contar con nuevos medios didácticos y proyectar su aplicación.

El Blog Contribuir es Construir, se encuentra en la redefinición de la estrategia de los temas a difundir desde el este sitio, programar las nuevas publicaciones y mejorar la administración del mismo para responder de manera oportuna las inquietudes de los ciudadanos.

Las actividades en torno al Convenio con el Ministerio de Cultura se encuentran en desarrollo y se está evaluando la propuesta elaborada por El Jardín de las Delicias sobre la conceptualización temática y narrativa del sitio web basado en video interactivo, cuyo objeto es estimular la Cultura de la contribución en el sector cultura. Adicionalmente se cuenta con la perspectiva de nuevas alianzas para la Cultura de la Contribución.

1.1.2.5 QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y PETICIONES

El Servicio Electrónico (SIE) PQSR (Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos) y denuncias es administrado por la Coordinación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección de Gestión de Ingresos, quien durante el periodo comprendido entre el mes de septiembre de 2014 al mes de agosto de 2015, ha realizado las acciones necesarias para prestar un mejor servicio a los ciudadanos clientes de la UAE-DIAN, incentivando a los ciudadanos internos y externos a conocer y a utilizar el Servicio Electrónico (SIE) PQSR, con el objeto de agilizar trámites y servicios que presta la Entidad, contribuyendo con la política de cero papel, para los cuales se propuso realizar estrategias encaminadas a unificar la entrada y salida de información en la Entidad a través de SIE PQSR Y DENUNCIAS, como único canal de comunicación y participación ciudadana, durante los meses de septiembre de 2014 a agosto de 2015.

Entre las tareas realizadas se encuentran:

- Campañas de Cultura de la Queja y la Denuncia a través del SIE PQSR en el mes de noviembre de 2014 y en el mes de mayo de 2015, a fin que los servidores públicos y entidades externas logren la presentación de cualquier tipo de requerimiento a través del portal web.

- Capacitaciones en nivel central recordando normativa, tiempos de respuesta, calidad de respuesta y funcionamiento del SIE de PQSR con el objetivo de que respondan a tiempo y con calidad las solicitudes interpuestas ante la UAE-DIAN.

- Elaboración del Manual de Servicio DIAN con 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), junto con cada una de las campañas realizadas en noviembre de 2014 y mayo de 2015 con la participación activa de incentivar el uso del Sistema Electrónico de PQSR,

- Seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas emitidas por los servidores públicos de la Entidad a los ciudadanos clientes,

- Capacitaciones sobre el uso del SIE de PQSR y la actualización y divulgación de la Ley 1755 de 2015.

- Jornadas de sensibilización en las Seccionales de Impuestos y Aduanas de Armenia, Barrancabermeja, Bogotá, Cartagena, Manizales, Montería, Sincelejo y Santa Marta, sobre normativa, tiempos de respuesta y sobre el ingreso de las solicitudes al SIE de PQRS que se radican físicamente en las respectivas seccionales.

- Capacitación sobre el paso a paso en el ingreso correcto de las solicitudes al SIE de PQSR y Denuncias a los siguientes usuarios externos: Grupo Investigativo Policía Judicial y extinción del derecho de dominio, Grupo Interno de Nacionalidad de la Cancillería Ministerio de Relaciones Exteriores y Alcaldía Mayor de Bogotá.

- La Coordinación del Sistema de QRS participó en el evento Feria de Servicios 2014 ***"LA DIAN A SU ALCANCE EN UN SOLO LUGAR"*** con capacitaciones interactivas sobre el manejo del SIE de PQSR y Denuncias.

- Se enviaron volantes de presentación del servicio a todas las direcciones seccionales para que lo dieran a conocer tanto a usuarios internos como externo.

- Actualización de la cartilla de inducción del servicio de PQSR y denuncias, desde el mes de noviembre, disponible en la página web de la Entidad.

- Actualización del video tutorial del servicio de PQSR Y Denuncias, desde el 24 de diciembre de 2014 se encuentra disponible en la página web de la Entidad.

- Capacitación y taller sobre los conceptos que se manejan en el PQSR para el desarrollo de la campaña en el Contact Center, de igual manera entregó un documento de preguntas frecuentes para atender las diferentes consultas del SIE de PQSR y Denuncias.

- La Coordinación de Gestión de Canales de Servicio envió diariamente la tipificación de los mensajes recibidos telefónicamente y por redes sociales (Facebook –twitter).

- Se ha posicionado el procedimiento para atender y tramitar, en forma oportuna, completa y eficaz, las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, de acuerdo con los requisitos legales vigentes, las políticas y los objetivos de la DIAN.

- Jornadas de sensibilización sobre el Servicio de PQSR y denuncias, resaltando la importancia de responder oportunamente y con la calidad requerida por los ciudadanos a los servidores públicos, con roles del servicio del SIE PQSR del Nivel Central y Direcciones Seccionales.

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

- Seguimiento y control de oportunidad y calidad exhaustivo a las solicitudes que ingresaron a través del SIE PQSR y DENUNCIAS, a fin de que las áreas atiendan de forma oportuna, eficaz, eficiente, fondo y completa, los requerimientos de los ciudadanos clientes en los plazos establecidos para el efecto.

- Con el apoyo del grupo Cultura de la Contribución se realizó un blog que fue publicado desde el 24 de noviembre de 2014 en la página de la DIAN en la sección de novedades.

- Con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones se realizó un banner que fue publicado en la página de la DIAN desde el 01 de diciembre de 2014 y enlaza a una encuesta sobre el conocimiento del SIE de PQSR y Denuncias.

- Con el Apoyo de la Coordinación de Gestión de Canales del Servicio se diseñaron los IVR *"LLAMADA COLA DE ESPERA" y "IVR-GUION DESPEDIDA.* Los cuales fueron aplicados en el Contact Center durante el mes de diciembre de 2014.

- Se realizó capacitación y taller sobre los conceptos que se manejan en el PQSR para el desarrollo de la campaña en el Contact Center, de igual manera entrego un documento de preguntas frecuentes para atender las diferentes consultas del SIE de PQSR y Denuncias.

- Para el año 2015 la Coordinación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias participo durante los días 27 y 28 de mayo en la Feria de Servicios denominada *"NUEVA JORNADA DE SERVICIO PARA MOROSOS DE LA DIAN"*, con el ánimo de facilitar que un número mayor de contribuyentes aprovechen la oportunidad de obtener un 80% de

descuento en los intereses y sanciones de los impuestos en mora. Este beneficio aplico para aquellos morosos de impuestos nacionales (consumo, renta, al patrimonio, a las ventas y los demás administrados por la DIAN) y que quisieron poner al día sus obligaciones en mora, correspondientes a los períodos gravables 2012 y anteriores, pagando de contado el 100% de la obligación principal pendiente, y el 80% de descuento en los intereses y sanciones actualizadas, hasta la fecha en que se realice el pago.

La Coordinación del Sistema de PQSR adelantó:

CAPACITACIONES

Durante las jornadas de los dos días, los funcionarios de la Coordinación de PQSR realizaron capacitaciones sobre el manejo del sistema. Se ingresó paso a paso por portal de la Dianwww.dian.gov.co para enseñar sobre el acceso y el diligenciamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones.

Se apoyó la presentación de las declaraciones tributarias, descarga de mecanismo digital, actualización de RUT, entre otras. De igual manera se prestó orientación tributaria y se asistió a los contribuyentes en el kiosco de Autogestión. Igualmente se estuvo a cargo del Registro y Control de los asistentes a la misma, Coordinando filtros, escarapelas y demás medios de acceso a la Feria.

Diseño y desarrollo de la campaña de denuncias, en conjunto con la Coordinación RILO y Auditoria de Denuncias de Fiscalización, para incentivar al ciudadano a que denuncie ante la Entidad, cualquier actividad de contrabando, elusión, evasión, entre otras, con el fin de disminuir los actos ilícitos y sancionar a quienes no contribuyen con el desarrollo social y económico del país.

1.1.3 CONTROL

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.

Gestión efectiva de fiscalización por Plan de choque contra la evasión

Como el componente de control de la Entidad para el período de rendición de cuentas comprende la vigencia de dos Planes de Choque contra la Evasión diferentes en sus prioridades y metas, el del 2014 y el del 2015, se presenta inicialmente la gestión efectiva correspondiente al período de rendición de cuentas y posteriormente se explican los resultados parciales en lo que comprende de septiembre a diciembre de 2014 y al período enero – agosto de 2015.

Así, durante el período 2014/2015 se logró una Gestión Efectiva de $3.440.105 millones con un nivel de cumplimiento frente a la meta del 112% y con el mismo período 2012/2013 se observa una disminución del 6%. Ver Gráfico 3.

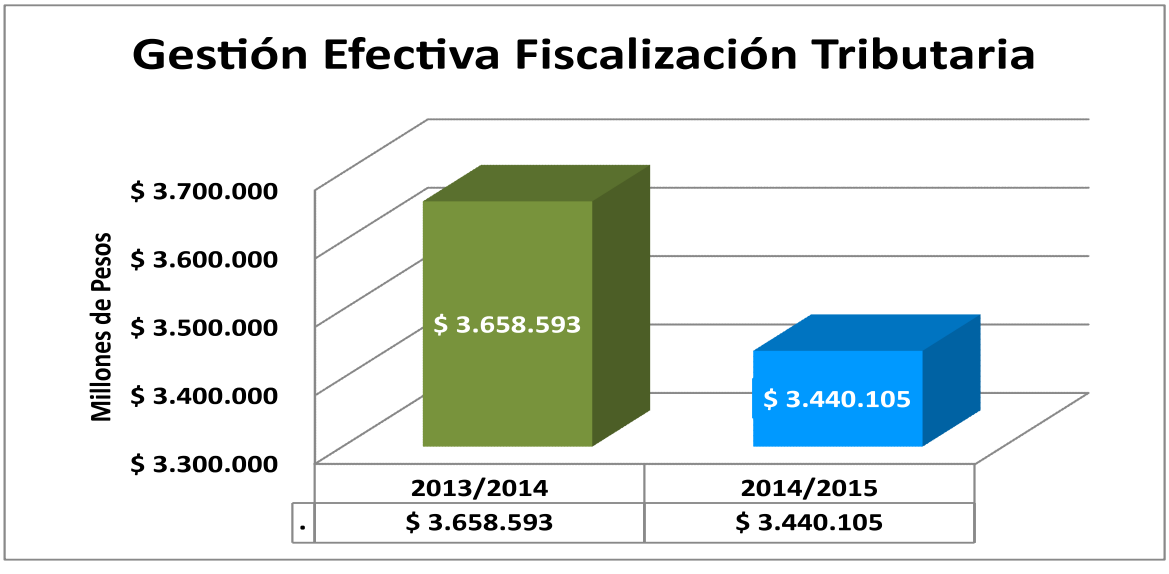


Ilustración 8 Gestión efectiva Fiscalización

Fuente: SIE de Planeación y Evaluación

En materia tributaria

En lo que corresponde al último cuatrimestre del año 2014, teniendo en cuenta las metas establecidas en el plan de choque contra la evasión para el año 2014, desde el área de Fiscalización Tributaria se canalizaron esfuerzos al cierre de expedientes antiguos y se adelantaron programas a Control Perceptivo Impuesto sobre la Renta; Omisos Patrimonio 2011 y Retención en la Fuente Omisos e Inexactos; Control a las Pérdidas Fiscales y/o Compensaciones de Pérdidas; y Control al IVA por indicios de inexactitud de los cuales en total se enviaron 4.030 seleccionados, asignados a las diferentes Direcciones Seccionales teniendo en cuenta la capacidad operativa, para ajustarse a las condiciones particulares de cada una[3].

[3] Informe Trimestral de Autoevaluación (ITA) de la SDG de Fiscalización Tributaria, Enero – Diciembre de 2014.

Desde el año 2014 se adelantan los proyectos de factura electrónica, identificado como "impulso y masificación de la factura electrónica", prueba piloto de gestión masiva y desarrollo de los Servicios Informáticos Electrónicos (SIEs), proyectos fundamentales para generar el desarrollo integral que requiere la gestión de fiscalización en el país.

Con el propósito de mejorar la Gestión de Fiscalización Tributaria se participó activamente en el diseño e implementación de otros SIEs solicitados por el FMI:

- **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.
- **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 como un proyecto de inversión.

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.

De enero a agosto de 2015, la Gestión Fiscalización Tributaria en el Plan de Choque contra la Evasión definido para el año 2015 y la contribución que se realiza en términos de cubrimiento, calidad y efectividad del proceso de Fiscalización y Liquidación en su componente tributario. En este lapso de tiempo se logró una gestión de Fiscalización de $2.080.492 millones de pesos, con un nivel de cumplimiento del 91% frente a la meta asignada. Los esfuerzos a realizar seguimiento a la información reportada y mantener comunicación con las Direcciones Seccionales para evaluar la gestión y apoyar la estrategia que permita el cumplimiento del plan operativo y el plan táctico para el presente año[4].

[4] Informe de Gestión y Resultados (IGR) de la SDG de Fiscalización Tributaria, Enero – Junio de 2015.

En desarrollo del Plan de Choque contra la Evasión 2015 se adelantaron las siguientes actividades:

Programas y acciones de control: Durante el período enero a junio de 2015 se remitieron seleccionados por los programas Control Deducciones Improcedentes – UGPP -, Control a la Riqueza, y PIC Programa de Protección al Ingreso Cafetero, correspondientes a seleccionados recibidos de la Coordinación de Programas y Facilitación y las acciones de control correspondientes al sector agropecuario, y operaciones con proveedores ficticios. Igualmente como parte del programa de control perceptivo Renta CREE 2014, se enviaron 5.243 oficios.

Estrategia de control masivo: En desarrollo de la estrategia de control masivo, la Subdirección realizó el envío de 119.305 oficios, durante los meses de enero y febrero de 2015, aprovechado la vigencia del beneficio tributario establecido en el parágrafo 4 artículo 56 de la ley 1739 de 2014. Los conceptos por los cuales se enviaron los seleccionados fueron:

C3. Declarantes Inexactos Renta IMAS año 2013 - Formulario 230; con un total de 6.428 enviados.

C4. Declarantes Inexactos Renta IMAS año 2013 - Formulario 240 y con un total de 609 enviados.

C6. Omisos Renta años 2010, 2011 y 2012, así: con un total de 112.268 enviados

Laboratorio de informática forense: La Subdirección de Fiscalización tributaria apoyó la realización de 14 diligencias de registro aplicando la auditoría Forense en las ciudades de: Barranquilla, San Andrés, Tunja, Ibagué, Yopal y Bogotá.

Servicios Informáticos – Fiscalización - : La Subdirección de Fiscalización Tributaria participa en la definición de especificaciones funcionales y pruebas de los siguientes servicios informáticos (SIEs):

GESTOR – Mantenimiento, Ley 1429 – Especificado, Fiscalización Masiva – Especificado, SALI - Liquidaciones Oficiales Tributarias - Diseño/Pruebas, SALI - Sanciones Tributarias - Diseño/Pruebas, SALI - Auto Declaraciones – Especificado, Exógena y Formatos ACPM – Pruebas, Factura Electrónica - Diseño/Pruebas, Proveedores - Pruebas/Anotaciones

Factura Electrónica: La SDG de Fiscalización participa como líder del proyecto, identificado como "impulso y masificación de la factura electrónica, durante el presente periodo se realizaron las siguientes actividades:

- Ajustes al proyecto de Decreto por observaciones del Ministerio de Hacienda y de la Presidencia dela República.

- Definición del Plan de Ejecución Plurianual (PEP) y Plan Operativo Anual (POA) para toda la vigencia del proyecto.
- Presentación del proyecto en el comité de revisión de cartera ante el DNP, MHCP y BID: avance en las actividades, pronóstico de ejecución presupuestal 2015 e importancia de contar con recursos para la vigencia 2016.
- Elaboración y publicación del instructivo para desembolsos de recursos del BID.
- Elaboración de los instructivos de adquisiciones y contrataciones con normas BID (En revisión final).
- Realización de la auditoría externa del proyecto de la vigencia 2014, en donde se obtuvo un dictamen limpio.

En materia aduanera

La gestión de Fiscalización Aduanera se enfocó en el año 2014 al adecuado control y vigilancia a fin de dar cumplimiento a 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 por sus características lo requieran.

En el 2014 las acciones de control frente al contrabando abierto de productos denominados sensibles como licores, cigarrillos, textiles, confecciones, arroz y calzado, desarrollados 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. Las metas relacionadas con los sectores sensibles al contrabando se trabajaron de manera conjunta por las Divisiones de Fiscalización y Control Operativo a Nivel Nacional.

El comportamiento de las metas durante el año 2014, en el proceso de Fiscalización y Liquidación, asociadas a esta Subdirección, corresponde a:

a) Aprehensiones Efectivas con un total de 14.365 que representan el 123.1% de cumplimiento, dado que la meta se estableció para este periodo en 11.670.

b) Gestión Efectiva se logró un valor de $ 623.268 millones de pesos, con un cumplimiento del 623,3% sobre la meta establecida para el período en $100.000 millones de pesos.

c) Aprehensiones Efectivas de los 6 sectores sensibles al contrabando registran el siguiente resultado: arroz se aprehendieron 2.060.849 kilos, alcanzó el 50.9% de cumplimiento de la meta asignada que correspondía a 4.047.984 kilos; licores se incautaron 516.263 litros, alcanzó el 63.3% de cumplimiento de la meta establecida para el período en 815.023 litros; textiles se

logró 2.688.331 metros cuadrados, equivalentes al 86.6% de cumplimiento de la meta fijada para este periodo en 3.106.080 metros cuadrados; confecciones se aprehendió 11.711.817 unidades, alcanzó el 171,2% de cumplimiento de la meta que correspondía a 6.840.000 unidades.

En cuanto a la meta asignada a la aprehensión de cigarrillos se reportan 8.335.577 cajetillas, logrando el 98,8% de cumplimiento de la meta, la cual se acordó en 8.434.080 cajetillas y por último, frente al calzado se logró aprehender 1.165.847 pares, cumpliendo el 106% de la meta, la cual fue fijada en 1.100.000 pares.

Gráfico 1: Comportamiento Gestión Fiscalización 2014. Aprehensiones de Productos Sensibles al Contrabando

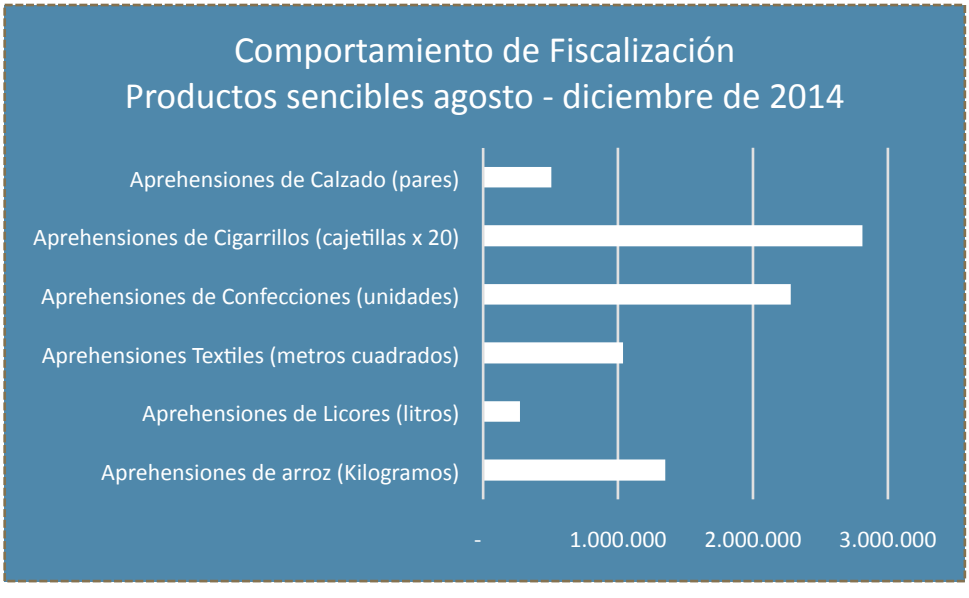


Ilustración 9 Comportamiento de Fiscalización Productos sensibles agosto - diciembre de 2014

Fuente: SIE de Planeación y Evaluación

Desde el área de fiscalización aduanera se continúa fortaleciendo las acciones de control a cada uno de los sectores que refleja una problemática tanto en el contrabando abierto como técnico afectando la industria nacional y el recaudo del país, por tal motivo y con el fin de fijar las metas del plan operativo del 2015 se realizó un trabajo conjunto con las Direcciones Seccionales para que cada una informara aquellos sectores que considera de mayor relevancia y efecto nocivo, fruto del contrabando en su región e indicaran mínimo 10 capítulos del arancel de aduanas en orden de importancia, a los cuales consideraría dirigir con mayor énfasis sus acciones en el año; estos controles seguirán siendo desarrollados 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[5].

El avance obtenido de las metas durante el segundo trimestre del 2015, en el proceso de Fiscalización y Liquidación, asociadas a esta Subdirección, corresponden:

a) Realizar recaudo directo logrando un valor de $12,627 millones de pesos que corresponde al 200.4% de cumplimiento, dado que la misma se estableció para este periodo en $ 6.300 millones de pesos,

b) Generar resoluciones en firme se logró un valor de $ 84.920 millones de pesos, con un cumplimiento del 207.4% sobre la meta establecida para el período en $ 40.950 millones de pesos, para un total de gestión de Fiscalización Aduanera $ 97.548 millones de pesos,

c) Requerimientos especiales aduaneros se generaron 2.064 cumpliendo en un 175.2% de la meta del periodo.

d) Se realizaron 20.889 aprehensiones efectivas obteniendo un cumplimiento del 145.6%,

e) Aprehensiones de los 10 capítulos arancelarios regionales escogidos mayores a 5 smmlv ($3.221.751), se realizaron 6.638 aprehensiones logrando el 235.1% del cumplimiento de la meta del periodo,

f) Aprehensiones de los 10 capítulos arancelarios regionales escogidos menores a 5 smmlv (3.221.750), se logró un complimiento del 251.4%,

g) frente a las aprehensiones de los 10 capítulos arancelarios regionales escogidos sin cuantía se cumplió la meta en un 223.6%,

h) con relación a las aprehensiones de los demás capítulos arancelarios excluyendo los capítulos regionales escogidos se realizaron 7.068 aprehensiones logrando un cumplimiento del 97.9% con relación a la meta establecida en el periodo en 7.218 aprehensiones.

Durante el primer semestre del año el área de Fiscalización ha realizado 5.471 aprehensiones por valor de $ 23.733 millones de pesos, donde las Direcciones Seccionales con mayor aporte en valor son Cartagena con $ 3.146 millones de pesos, Barranquilla con $ 2.577 millones de pesos, Cali con $ 2.065 millones de pesos, Sincelejo con $ 1.748 y Bogotá con $ 1.501 millones de pesos.

[5] Informe de Gestión y Resultados (IGR) de la SDG de Fiscalización Aduanera, Enero – Junio de 2015.

1.2 RETOS PARA 2016

De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018 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 se vincule a la OCDE a mediano plazo.

Así, Colombia comenzó un proceso de transformación acelerado en la actual década. Existieron vientos favorables en materia económica, los niveles de crecimiento y en toda la sociedad. La tasa de crecimiento llegó a niveles del 6% y el desempleo bajo a porcentajes de un dígito.

Para el segundo período, enfrentamos importante retos, en primer lugar es necesario consolidar el proceso de paz y de manera paralela mejorar los niveles de desigualdad social, una de las más altas de Latinoamérica, y finalmente apostarle a la educación para dar continuidad a nuestro desarrollo. Lo anterior, no será posible si no se cuentan con los recursos públicos necesarios para ello.

En este contexto, la DIAN debe cumplir un papel fundamental teniendo en cuenta su misión de recaudar los tributos de orden nacional asignados por la Ley y controlar las operaciones de comercio exterior para garantizar la competencia leal. De acuerdo con el Director General, Santiago Rojas, es importante que la Entidad aporte al pilar estratégico de “Equidad” establecido en el Plan de Desarrollo 2014 – 2018: “Todos por un nuevo país” el cual a su vez tiene asociado el pilar de competitividad.

Ahora bien, para aportar a los pilares mencionados es necesario que la Entidad genere los recursos suficientes que la sociedad requiere. Su primer aporte es por ende cumplir con la meta de recaudo establecida por el CONFIS. El cumplimiento de la meta solo es posible mediante la alineación de estrategias relacionadas con el servicio y la seguridad jurídica, para mejorar los índices de cumplimiento voluntario; estrategias de control que incrementen el riesgo subjetivo y objetivo de los contribuyentes y usuarios aduaneros. Lo anterior soportado en procesos robustos de gestión del talento humano, en la modernización de la tecnología y la transparencia que permitan consolidar la Entidad para que sea percibida como “fuerte, transparente, eficiente y eficaz” e inspire “confianza y credibilidad.”

Esta retadora tarea no es fácil. Los indicadores muestran un debilitamiento de las condiciones económicas del país, el precio del petróleo ha disminuido de forma importante, por debajo de los pronósticos para los próximos años, establecido en el Marco Fiscal de Mediano Plazo, a lo cual se aúna, el marchitamiento establecido por la ley del Gravamen a los Movimiento Financieros y el impuesto al patrimonio. Hechos que han conducido a la necesidad de presentar

una nueva reforma tributaria para la consecución del financiamiento requerido por el gobierno nacional, aprobada mediante la Ley 1739 de 2014.

Con la expedición de la nueva Reforma Tributaria, el Plan debe incorporar los alistamientos normativos y organizacionales para su cabal implantación.

De otra parte, se prevé la realización de recortes al presupuesto de financiamiento aprobado para el año 2016 y contracción del monto establecido para el desarrollo de los proyectos de inversión, lo cual conduce a que desde todas las esferas de la entidad a pensar y trabajar distinto, para obtener mejores resultados. El rompimiento de esquemas aislados y esfuerzos descoordinados son retos de la gerencia DIAN en los diversos niveles gerenciales.

Lo anterior, muestra que nos encontramos ante un entorno externo con importantes oportunidades y amenazas que debemos considerar para lo que resta del cuatrienio que arrancó en el 2015.

2 INFORMACIÓN DE TIPO ADMINISTRATIVO

2.1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

Mediante el Decreto 4048 del 22 de octubre 2008, el Gobierno Nacional definió la estructura y funciones de la Entidad bajo un enfoque por procesos acorde con el Decreto 3626 de 2005, de tal forma que su esquema funcional comprende tres niveles: Central, Local y Delegado y a través de éste, ejecuta quince (15) procesos: uno (1) estratégico, ocho (8) misionales, cuatro (4) de apoyo y dos (2) de control y evaluación.

El Nivel Central cuenta con siete (7) Direcciones de Gestión que dependen jerárquicamente de la Dirección General, una Oficina de Control Interno, una de Comunicaciones y un 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, y el Nivel Delegado está compuesto actualmente por 7 Direcciones Seccionales Delegadas.

Los organigramas de la Entidad se pueden consultar en la siguiente dirección:

Portal Dian:

http://www.dian.gov.co/DIAN/12sobred.nsf/pages/organigramas?opendocument

A continuación se presenta el organigrama con la estructura organizacional:

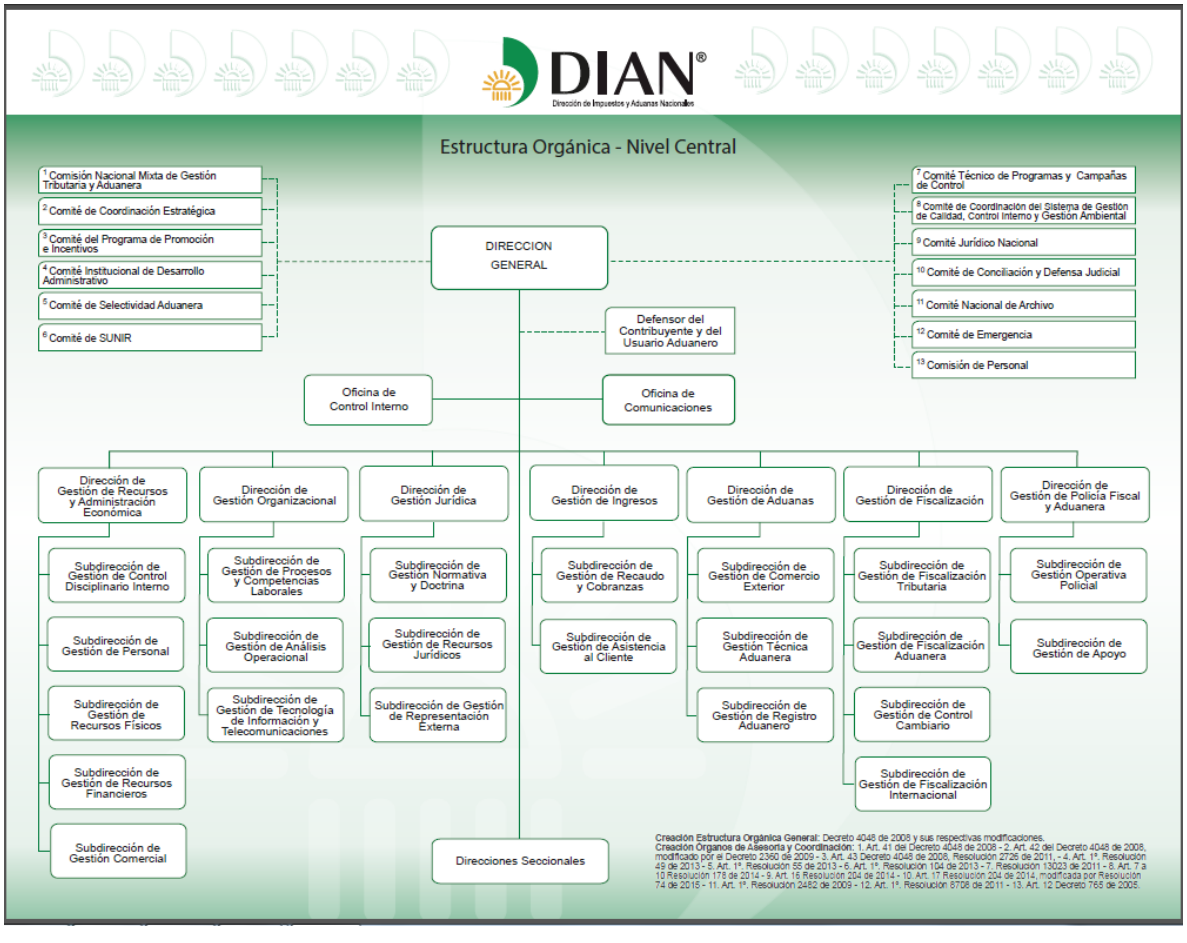


Ilustración 10 Organigrama DIAN

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 2014 - 2018 el cual fue aprobado en Comité de Coordinación Estratégica del 19 de febrero de 2015. Allí se decidió mantener como visión, misión y valores los mismos del Plan Estratégico anterior.

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.

Metas del Plan Nacional de Desarrollo que debe ejecutar la entidad y la población beneficiaria

El Congreso de la República expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 “Todos por un Nuevo País. Paz, Equidad, Educación” mediante la Ley 1453 del 9 de junio de 2015 y cuyo objetivo es el de “*construir una Colombia en paz, equitativa y educada, en armonía con los propósitos del Gobierno Nacional, con las mejores prácticas y estándares internacionales, y con la visión de planificación de largo plazo prevista por los objetivos de desarrollo sostenible*”

Este nuevo Plan Nacional de Desarrollo del segundo período de gobierno del Presidente Juan Manuel Santos Calderón se sustenta en tres pilares: Paz, Equidad y Educación, los cuales contempla el documento base del Plan, anexo de la ley que lo expidió, mediante cinco estrategias transversales: infraestructura y competitividad estratégicas; movilidad social; transformación del campo y crecimiento verde; consolidación del estado social de derecho; y buen gobierno.[6]

La DIAN, como entidad adscrita al Ministerio de Hacienda juega un papel fundamental en la ejecución de las políticas relacionadas con la eficiencia en la política fiscal, la implementación de las reformas tributarias, y la gestión aduanera; con el fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias y de ejercer control efectivo de dichas obligaciones. Estas políticas hacen parte de la estrategia transversal de buen gobierno, las cuales deben desarrollarse conforme al programa macroeconómico del Gobierno Nacional.

En este contexto de construcción del Plan Nacional de Desarrollo, la DIAN tiene una responsabilidad vital en el pilar de equidad y competitividad, ya que su objeto social la compromete con el propósito de garantizar la seguridad fiscal del estado colombiano.

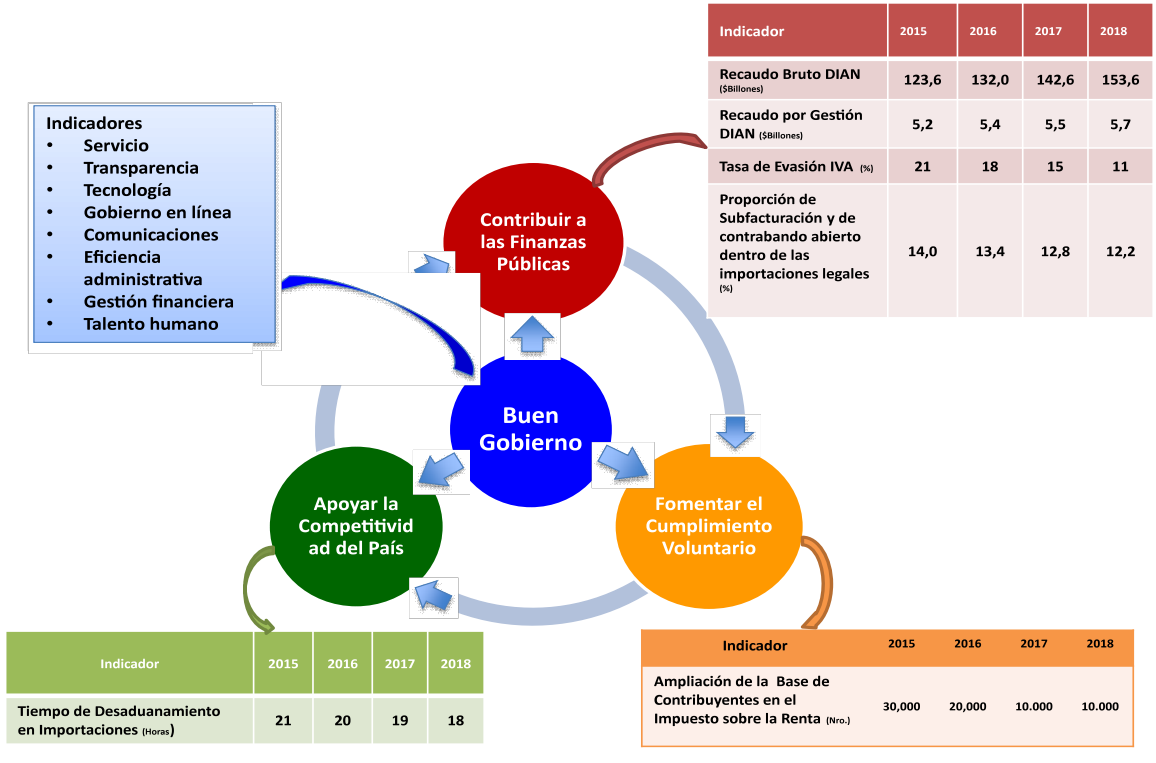
Es nuestra tarea recaudar los recursos necesarios para que pueda desarrollarse la política social, y velar por la protección del orden público económico nacional mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

En este contexto, en el Comité de Coordinación Estratégica del 19 de febrero de 2015 fue aprobado el Plan Estratégico DIAN 2014 – 2018.

Asociado al modelo de planeación y gestión se definió un “Círculo Virtuoso” que es la estrategia de negocio de la DIAN para los próximos cuatro años. Éste está compuesto por cuatro objetivos estratégicos: 1) Contribuir a la sostenibilidad de las finanzas públicas del Estado colombiano; 2) Aportar al mejoramiento de la competitividad del país; 3) Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias; y 4) Desarrollar las mejores prácticas de la gestión de Buen Gobierno para incrementar los niveles de confianza y credibilidad.

[6] Documento Base Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018, Versión para el Congreso de la República, Departamento Nacional de Planeación. Septiembre de 2014. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Bases%20PND%202014-2018F.pdf.

Estrategia: Circulo Virtuoso de la Estrategia DIAN 2014 - 2018



Indicador	2015	2016	2017	2018
Recaudo Bruto DIAN ($Billones)	123,6	132,0	142,6	153,6
Recaudo por Gestión DIAN ($Billones)	5,2	5,4	5,5	5,7
Tasa de Evasión IVA (%)	21	18	15	11
Proporción de Subfacturación y de contrabando abierto dentro de las importaciones legales (%)	14,0	13,4	12,8	12,2

Indicador	2015	2016	2017	2018
Tiempo de Desaduanamiento en Importaciones (Horas)	21	20	19	18

Indicador	2015	2016	2017	2018
Ampliación de la Base de Contribuyentes en el Impuesto sobre la Renta (Nro.)	30,000	20,000	10.000	10.000

Ilustración 11 Círculo virtuoso que es la estrategia de negocio de la DIAN

Con el objetivo estratégico de "Contribuir a la sostenibilidad de las finanzas públicas del Estado colombiano" se pretende cumplir con las metas de recaudo fijadas por el CONFIS, con eficiencia y eficacia. Se debe mantener el dinamismo del recaudo como porcentaje del PIB y la contribución con la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano, de acuerdo con los parámetros del marco fiscal de mediano plazo, la regla fiscal, y en general, con el programa macroeconómico del Gobierno Nacional. Aquí es importante resaltar que en la exposición de motivos de la Ley 1739 de 2014 o reforma tributaria el Ministro de Hacienda y el Director de la DIAN se comprometieron con una gestión adicional por un valor de $5,2 billones de pesos para el año 2015, el cual a su vez se constituyó en un indicador o meta de gobierno SISMEG (Sistema de Metas de Gobierno). Éste se proyectó para los años 2015 a 2018 y se denomina "Recaudo por Gestión DIAN". A nivel interno se acordó que la dependencia encargada de reportar esta gestión es la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas y la Subdirección de Fiscalización Tributaria fijará su propia meta de gestión de fiscalización correspondiente a la que se define para el Plan de Choque contra la Evasión de cada año.

Los otros dos indicadores para este primer objetivo estratégico es la tarea asumida por la DIAN de reducir los niveles de evasión en el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y disminuir la proporción de subfacturación y de contrabando abierto de las importaciones legales. Frente al primer indicador la meta es bien ambiciosa en el sentido de disminuir la tasa de evasión del IVA al 21% en 2015 hasta el 11% en el 2018; mientras que para la subfacturación y contrabando abierto de las importaciones legales el propósito es llegar al 12,2% en 2018.

En cuanto al segundo objetivo estratégico de la DIAN para el período 2014 – 2018 está el de "Aportar al mejoramiento de la competitividad del País" con el cual se pretende consolidar un sistema aduanero moderno, que incorpore las normas y mejores prácticas internacionales, el aprovechamiento de las nuevas tecnologías, aportando a la facilitación del comercio exterior y a la efectividad del control en dichas operaciones. El indicador clave de desempeño para este objetivo es la "disminución de los tiempos de desaduanamiento en las importaciones llegando a 18 horas en promedio en el año 2018.

El tercer objetivo estratégico es el de "Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones Tributarias, Aduaneras y Cambiarias" mediante el cual se pretende el fortalecimiento de la Cultura Tributaria y la ejecución de acciones integrales de servicio y control para disminuir los costos de cumplimiento al ciudadano-cliente y los costos de operación de la Entidad, promoviendo la Cultura de la Legalidad, y generando riesgo subjetivo a quien persista en el incumplimiento de sus obligaciones fiscales. Aquí el indicador clave de desempeño es la "Ampliación de la base de contribuyentes en el Impuesto sobre la Renta" en 70.000 nuevos contribuyentes para los cuatro años de vigencia de este plan.

Los tres primeros objetivos estratégicos hacen parte del componente de Gestión Misional y de Gobierno del Modelo de Planeación y Gestión; mientras que el objetivo estratégico 4 guarda relación con los componentes de Gestión del Talento Humano; Eficiencia Administrativa; Gestión Financiera; Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano; y la Estrategia de Gobierno en Línea.

En este Plan Estratégico se refleja el compromiso de la Entidad que contribuye a impulsar la competitividad del país, que participa activa y decididamente en la conformación de un sistema tributario justo y que ve en sus ciudadanos y empresarios, aliados estratégicos en la apropiación de una cultura de legalidad y cumplimiento voluntario.

Para cumplir con estas metas ambiciosas de gestión y desempeño institucional mencionadas anteriormente, se requiere el aumento de la cobertura de las acciones de fiscalización, lo cual implica que la entidad cuente con una planta de personal suficiente, con la experticia requerida para dar respuesta positiva a los retos planteados.

La estrategia DIAN diseñada en el Plan Estratégico 2014 – 2018 está sustentada en la optimización del proceso de administración de cartera para incrementar el recaudo mediante la modificación legal del proceso administrativo de cobro coactivo y la dotación de recursos tecnológicos, de infraestructura y de talento humano del área de cobranzas. Igualmente, lograr que el recaudo tributario que realiza el sector financiero se cumpla en condiciones de oportunidad y contraprestación, según estándares internacionales.

Se pretende liderar la construcción de un marco tributario y aduanero eficiente, equitativo y simplificado, estrategia institucional para generar los lineamientos y sustentos jurídicos y socio económicos, según los principios constitucionales del sistema tributario nacional, compromisos internacionales suscritos por el Gobierno Nacional en estas materias y de mejores prácticas internacionales, susceptibles de ser adoptadas para volver más eficiente el sistema tributario nacional.

El tercer componente es la realización de acciones integrales e innovadoras de control y fiscalización para reducir la evasión, la elusión y el contrabando, mediante la construcción de líneas de acción de fiscalización que garanticen la implementación de programas efectivos de control tributario, aduanero, cambiario e internacional (TACI). Estos deben estar basados en la segmentación de clientes, considerando las operaciones internacionales, los precios de transferencia y la posible erosión de las bases tributarias; identificando nuevos nichos de evasores u omisos.

Así mismo, controlar el cumplimiento de las obligaciones TACI de grupos económicos, cadenas productivas, redes empresariales y de diversas formas de vinculación empresarial para reducir la elusión y la evasión. En este mismo sentido, adelantar acciones efectivas de control para luchar contra el contrabando y el lavado de activos en virtud de la Política Nacional Anti Lavado de Activos y contra la Financiación del Terrorismo. Finalmente, se adelantan proyectos estratégicos como la implementación de las NIIF, la auditoría forense y la factura electrónica. También se realizarán las mediciones de evasión tributaria, de contrabando y gasto tributario con estándares internacionales que permitan realizar el seguimiento a las metas de gobierno y al propio desempeño misional.

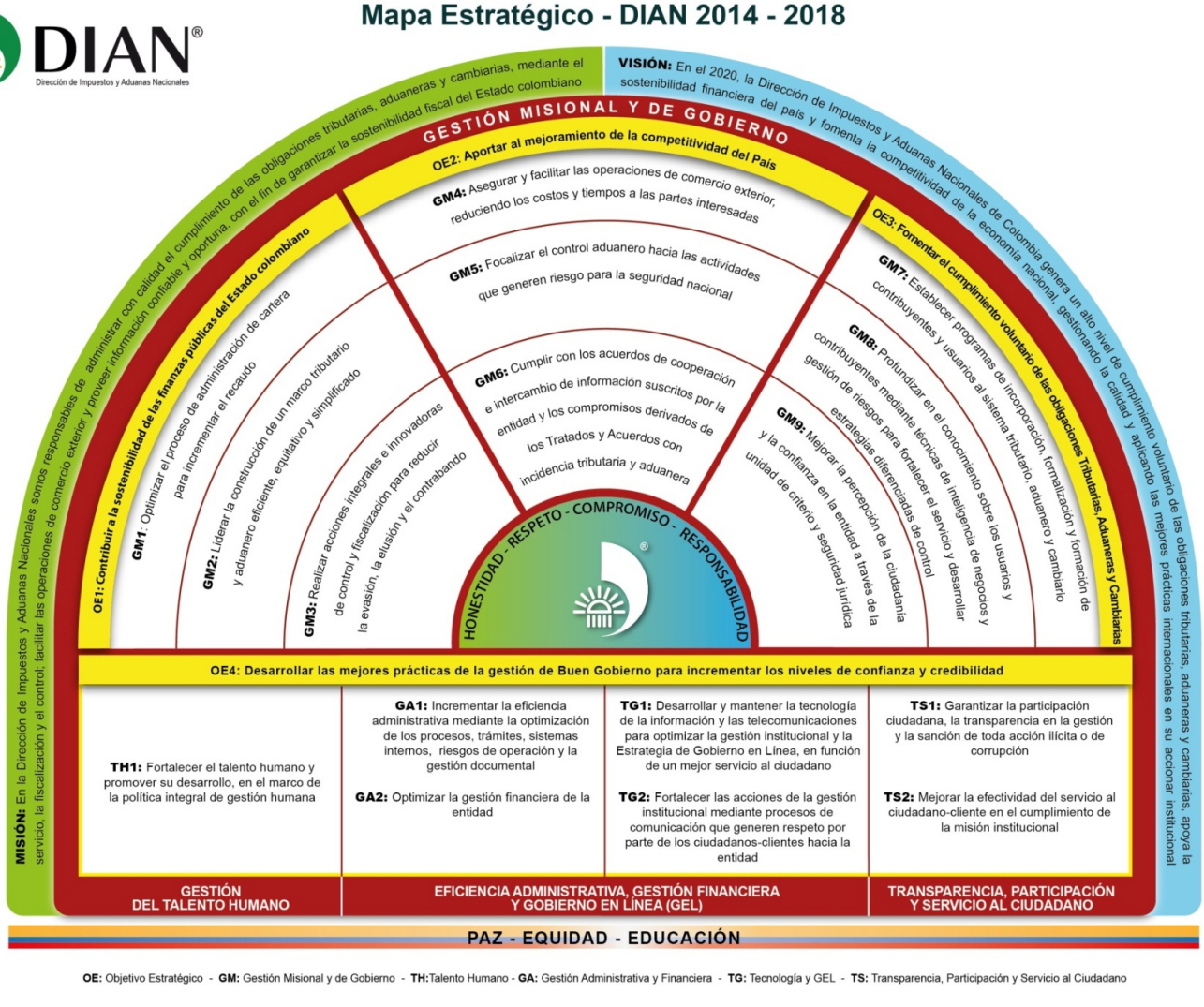
Mapa estratégico DIAN 2014-2018

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 objetivos estratégicos y tácticos para el logro de la estrategia institucional, que para el 2014 – 2018 comprende cuatro objetivos estratégicos y 16 objetivos tácticos, tal como se muestra en la siguiente ilustración.

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 cuatro objetivos estratégicos:

- ✓ Contribuir a la sostenibilidad de las finanzas públicas del Estado colombiano
- ✓ Aportar al mejoramiento de la competitividad del país
- ✓ Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias
- ✓ Desarrollar las mejores prácticas de la gestión de Buen Gobierno para incrementar los niveles de confianza y credibilidad

Ilustración 12: Mapa estratégico DIAN 2014 - 2018



OE: Objetivo Estratégico - **GM:** Gestión Misional y de Gobierno - **TH:**Talento Humano - **GA:** Gestión Administrativa y Financiera - **TG:** Tecnología y GEL - **TS:** Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano

Avances y resultados en el cumplimiento del Plan Estratégico 2014-2018

En el siguiente cuadro se presenta el avance del cumplimiento del Plan Estratégico de la DIAN, de enero a agosto de 2015, todos los objetivos se están cumpliendo al 102%, lo que se refleja en el cumplimiento de las metas de recaudo bruto definidas por el Gobierno Nacional a la Entidad, pues la misma se cumplió en un 101%.

Plan Estratégico DIAN 2014 – 2018 Enero – Agosto de 2015	
Objetivo Estratégico	**Nivel de Cumplimiento (%)**
OE1. Contribuir a la sostenibilidad de las finanzas públicas del Estado colombiano.	**108%**
OE2. Aportar al mejoramiento de la competitividad del País.	**105%**
OE3. Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones Tributarias, Aduaneras y Cambiarias.	**95%**
OE4. Desarrollar las mejores prácticas de la gestión de Buen Gobierno para incrementar los niveles de confianza y credibilidad.	**102%**
Cumplimiento Promedio Ponderado	**102%**

Ilustración 13 Avances plan estratégico Enero - Agosto 2015

Fuente: SIE de Planeación, con fecha de corte septiembre 24 de 2015.

Cumplimiento Plan Estratégico Enero – Agosto de 2015

Como se ha indicado en apartes anteriores, la Entidad en procura de alcanzar los objetivos previstos en su Plan Estratégico 2014 – 2018, 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 2015 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 DIAN ha tenido un nivel de cumplimiento promedio del 102%, para el período enero – agosto de 2015.

Nivel de Cumplimiento de los Objetivos Tácticos Enero - Agosto de 2015

GM1. Optimizar el proceso de administración de cartera para incrementar el recaudo.	95%
GM2. Liderar la construcción de un marco tributario y aduanero eficiente, equitativo y simplificado.	N.A.
GM3. Realizar acciones integrales e innovadoras de control y fiscalización para reducir la evasión, la elusión y el contrabando.	114%
GM4. Asegurar y facilitar las operaciones de comercio exterior, reduciendo los costos y tiempos a las partes interesadas.	106%
GM5. Focalizar el control aduanero hacia las actividades que generen riesgo para la seguridad nacional.	100%
GM6. Cumplir con los acuerdos de cooperación e intercambio de información suscritos por la entidad y los compromisos derivados de los Tratados y Acuerdos con incidencia tributaria y aduanera.	N.A.
GM7. Establecer programas de incorporación, formalización y formación de contribuyentes y usuarios al sistema tributario, aduanero y cambiario.	90%
GM8. Profundizar en el conocimiento sobre los usuarios y contribuyentes mediante técnicas de inteligencia de negocios y gestión de riesgos para fortalecer el servicio y desarrollar estrategias diferenciadas de control.	101%
GM9. Mejorar la percepción de la ciudadanía y la confianza en la entidad a través de la unidad de criterio y seguridad jurídica.	95%
TH1. Fortalecer el talento humano y promover su desarrollo, en el marco de la política integral de gestión humana.	85%
GA1. Incrementar la eficiencia administrativa mediante la optimización de los procesos, trámites, sistemas internos, riesgos de operación y la gestión documental.	103%
GA2. Optimizar la gestión financiera de la entidad.	91%
TG1. Desarrollar y mantener la tecnología de la información y las telecomunicaciones para optimizar la gestión institucional y la Estrategia de Gobierno en Línea, en función de un mejor servicio al ciudadano.	103%
TG2. Fortalecer las acciones de la gestión institucional mediante procesos de comunicación que generen respeto por parte de los ciudadanos - clientes hacia la entidad.	110%
TS1. Garantizar la participación ciudadana, la transparencia en la gestión y la sanción de toda acción ilícita o de corrupción.	100%
TS2. Mejorar la efectividad del servicio al ciudadano - cliente en el cumplimiento de la misión institucional.	98%

Fuente: SIE de Planeación, con fecha de corte 24 de septiembre de 2015.

Según la escala normalizada de seguimiento a la gestión, de los 14 objetivos tácticos para los cuales se programaron actividades en el período reportado, 7 de ellos (50%) presentan un nivel de avance satisfactorio; 2 indican sobre cumplimientos (14%); 3 tienen un grado de avance levemente por debajo de lo esperado (21%); mientras que 2 están en un nivel inadecuado (14%).

Los objetivos tácticos con desempeño satisfactorio guardan relación con incrementar la eficiencia administrativa mediante la optimización de procesos, trámites, sistemas internos, riesgos de operación y la gestión documental; asegurar y facilitar las operaciones de comercio exterior, reduciendo costos y tiempos a las partes interesadas; profundizar en el conocimiento sobre los usuarios y contribuyentes mediante técnicas de inteligencia de negocio; mejorar la percepción de la ciudadanía y la confianza en la Entidad a través de la unidad de criterio y seguridad jurídica; desarrollar y mantener la tecnología de la información y las telecomunicaciones para optimizar la gestión institucional y la estrategia de gobierno en línea; garantizar la participación ciudadana, la transparencia en la gestión y la sanción de toda acción ilícita o de corrupción; y mejorar la efectividad del servicio al cliente ciudadano.

Los objetivos tácticos que muestran un nivel de ejecutoria un poco por debajo de lo esperado son los de optimizar la gestión financiera de la entidad; establecer programas de incorporación, formalización y formación de contribuyentes y usuarios al sistema TAC; y fortalecer el talento humano y promover su desarrollo, en el marco de la política integral de gestión humana.

2.4 NUESTRO RECURSO HUMANO

Es importante señalar que en el marco de política de Gestión del Talento Humano la Dirección General implementó el Plan de Provisión de Empleos Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN 2014 – 2015, en el cual la Subdirección de Gestión de Personal viene adelantando el proceso de provisión de vacantes a través de las siguientes figuras:

2.4.1 PROVISIÓN DE VACANTES DE EMPLEOS TEMPORALES.

Con la expedición de los Decretos 4951 del 30 de diciembre de 2011 y 1837 del 3 de septiembre de 2012, se crearon 3.409 empleos temporales en la planta de personal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, con duración hasta el 31 de diciembre de 2014; con la expedición del Decreto 1702 del 8 de septiembre de 2014 la Entidad prorrogó hasta el 30 de junio de 2016 la duración de los referidos empleos.

Por otra parte, la Corte Constitucional mediante sentencia C- 288 de 2014 definió el orden de prioridad para la provisión de los empleos temporales, así: i) haciendo uso de la listas de elegibles que hagan parte del banco nacional de listas de elegibles, ii) con personal de la Entidad perteneciente al Sistema Específico de Carrera, y iii) a través de convocatoria publicada en la página web de la DIAN garantizando la libre concurrencia.

Atendiendo la sentencia anteriormente citada, teniendo en cuenta que a noviembre de 2014 había doscientos sesenta y ocho (268) vacantes de la Planta de Empleos Temporales –PET, la Entidad inició el proceso de provisión de los mismos con personal de la perteneciente al Sistema Específico de Carrera; así las cosas, corte al 31 de agosto de 2015, se cuentan provistos un total de ciento ochenta y siete (187) empleos temporales con empleados pertenecientes al Sistema Específico de Carrera de la DIAN, lo que representa del 71% del total de las vacantes PET disponibles; es importante destacar que este proceso será retomado una vez se finalice con el proceso de los encargos que se detalla en el siguiente aparte.

2.4.2 PROVISIÓN DE EMPLEOS DE CARRERA MEDIANTE ENCARGO

El encargo es una situación administrativa de creación legal que le permite al Estado sortear dificultades que se puedan presentar en los casos de ausencia temporal o definitiva en empleos de la planta permanente cuando se trata empleos cuya labor es indispensable para la atención de los servicios a su cargo, cuya regulación, en el caso de la DIAN se encuentra regulada en el Decreto Ley 765 de 2005 (artículo 28) y en su reglamentario el Decreto 3626 de 2005 (artículo 6).

Con el fin de dar cumplimiento al plan de provisión de empleo del año 2015, respecto de las necesidades establecidas con corte a 15 de octubre de 2014, que totalizaban 1382 vacantes definitivas, se estructuró en coordinación con la *Subdirección de Procesos y Competencias Laborales* un programa informático para facilitar la selección de los servidores públicos de la Entidad que cumplen requisitos para acceder al encargo, de conformidad con los lineamientos establecidos para tal fin. En desarrollo de este proceso entre agosto de 2014 y agosto de 2015 se proyectaron veinte (20) resoluciones, mediante las cuales se realizaron 2618 encargos, en razón a que con ocasión del mismo proceso de encargos los funcionarios encargados al tomar posesión de su nuevo cargo van generando vacantes temporales.

2.4.3 NOMBRAMIENTOS PROVISIONALES

En caso de no ser posible proveer las vacantes de la planta de empleos permanentes mediante el proceso de encargo, las vacantes definitivas o temporales serán provistas a través del nombramiento en provisionalidad, el cual se rige por lo establecido en la Ley 909 de 2004 artículo 25, Decreto Ley 765 de 2005 artículos 26, 26.3 y 29, Decreto 1227 de 2005 artículos 8 y 9 y Decreto 3626 de 2005 artículo 6.

Respecto al nombramiento en provisionalidad, es importante mencionar que entre agosto de 2014 y agosto de 2015, se han nombrado (20) veinte personas en provisionalidad en el cargo de facilitador I, de los cuales (5) cinco fueron nombrados en vacantes definitivas y (15) quince en vacantes temporales.

2.4.4 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 a 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, como ya se mencionó anteriormente, el Gobierno Nacional con la expedición de los Decretos 4951 de 2011 y 1837 de 2012, creó 3408 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)"

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

FUNCIONARIOS DIAN POR NIVEL										
NIVEL	PLANTA			TEMPORALES			SUPERNUMERARIOS			TOTAL
	Femenino	Masculino	Subtotal	Femenino	Masculino	Subtotal	Femenino	Masculino	Subtotal	
Directivo	14	26	40	0	0	0	0	0	0	**40**
Asesor	13	10	23	0	0	0	0	0	0	**23**
Profesional	1976	1634	3610	1445	880	2325	12	4	16	**5951**
Tecnico	807	567	1374	358	263	621	4	0	4	**1999**
Auxiliar	338	289	627	164	152	316	3	0	3	**946**
TOTAL GENERAL	**3148**	**2526**	**5674**	**1967**	**1295**	**3262**	**19**	**4**	**23**	**8959**

Tabla 20 Recurso Humano por tipo de nombramiento y nivel

Fuente Base de datos KACTUS con corte agosto 30 de 2015

Comparativo por Tipo Vinculación

VINCULACION	TOTAL
Carrera Administrativa	5557
Libre Nombramiento	94
Planta Temporal	3262
Supernumerarios	23
Provisionales	23
TOTAL	**8959**

Tabla 21 Recurso Humano por tipo de vinculación

Fuente Base de datos KACTUS con corte a agosto 30 de 2015

Comparativo por edades

FUNCIONARIOS DIAN POR RANGO DE EDAD										
RANGO EDAD	PLANTA			TEMPORALES			SUPERNUMERARIOS			TOTAL
	Femenino	Masculino	Subtotal	Femenino	Masculino	Subtotal	Femenino	Masculino	Subtotal	
< 30	18	10	28	302	172	474	5	2	7	**509**
30 A 39	295	220	515	979	557	1536	9	2	11	**2062**
40 A 49	836	635	1471	451	298	749	3	0	3	**2223**
50 A 59	1565	1320	2885	203	227	430	2	0	2	**3317**
> 59	434	341	775	32	41	73	0	0	0	**848**
TOTAL	**3148**	**2526**	**5674**	**1967**	**1295**	**3262**	**19**	**4**	**23**	**8959**

Tabla 22 Distribución de recurso humano por rangos de edades

Fuente Base de datos KACTUS con corte a 30/Ago/2015

Comparativo por antigüedad

FUNCIONARIOS DIAN POR TIEMPO DE SERVICIO										
TIEMPO DE SERVICIO	PLANTA			TEMPORALES			SUPERNUMERARIOS			TOTAL
	Femenino	Masculino	Subtotal	Femenino	Masculino	Subtotal	Femenino	Masculino	Subtotal	
< 5	210	266	476	561	453	1014	18	4	22	**1512**
5 A 10	227	278	505	594	339	933	1	0	1	**1439**
11 A 20	475	382	857	751	443	1194	0	0	0	**2051**
21 A 30	1444	1109	2553	43	47	90	0	0	0	**2643**
> 30	792	491	1283	18	13	31	0	0	0	**1314**
TOTAL GENERAL	**3148**	**2526**	**5674**	**1967**	**1295**	**3262**	**19**	**4**	**23**	**8959**

Tabla 23 Distribución del Recurso Humano por tiempo de servicio

Fuente Base de datos KACTUS con corte a 30/Ago/2015

2.4.4.1 VINCULACIÓN Y EVALUACIÓN MERITOCRÁTICA DE GERENTES PÚBLICOS Y DESIGNACIÓN DE JEFATURAS.

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; mediante el mismo se busca que el talento humano esté 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.

No obstante, la discrecionalidad – constitucional y legal- que reviste 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 Coordinaciones, de División de Gestión y de Grupos Internos de Trabajo, esta Administración somete a proceso de "*Selección Meritocrática*" la vinculación de este talento humano con el ánimo de garantizar los principios en que se debe desarrollar la función administrativa y asegurar que el talento humano de la Organización responda a las necesidades institucionales; a efecto de lo anterior, se expidieron las resoluciones 143 y 149 del 17 de Julio del 2014 por el cual se establecen el proceso para la selección de gerentes públicos y el proceso para la designación de jefaturas, respectivamente.

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); tales pruebas son aplicadas en igualdad de condiciones a todos los postulados.

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 han desarrollado procesos de evaluación de competencias gerenciales a 63 personas y de ellos se han nombrado 19 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 2014 y agosto de 2015 se recibieron 156 solicitudes de designación en jefaturas, de las cuales una vez surtido el proceso selección por mérito se designaron un total de 110 jefes lo cual representa un cumplimiento del 70% en esta actividad (46 se encuentran en proceso de selección).

2.4.4.2 Evaluación del Desempeño

En el mes de febrero del año en curso se realizó la evaluación del desempeño de los funcionarios de carrera, correspondiente al período comprendido entre el 1° de febrero de 2014 al 31 de enero de 2015, la cual presenta el siguiente comportamiento:

Servidores públicos evaluados de carrera	5538	97.5%
Servidores públicos de libre nombramiento y remoción evaluados	40	0.7%
Servidores públicos de libre nombramiento y remoción por evaluar	17	0.3%
Total servidores públicos de carrera	5698	100%

Es importante destacar que por disposición legal la evaluación del desempeño procede respecto de los funcionarios de carrera.

2.4.4.3 ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

La DIAN implementó el Plan Institucional de Capacitación, el cual responde a los lineamientos estratégicos definidos por la Entidad.

En la actualidad se han realizado capacitaciones en temas relacionados con la Reforma Tributaria en tema específico de la Declaración de Renta para Personas Naturales, también se han desarrollado actividades de capacitación con organismos internacionales como USAID, OMA y OCDE en materia aduanera.

Así mismo se han realizado actividades relacionadas con el eje temático de desarrollo de Competencias Gerenciales para los funcionarios con personal a cargo, adelantando en la actualidad la capacitación para el estudio de las competencias Pensamiento Estratégico, Dirección de Equipos, Análisis y Solución de problemas, Desarrollo de Colaboradores y Planificación y Gestión.

Otros temas desarrollados con trascendencia nacional son las actividades educativas de Medidas Cautelares, Control y Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, Obligación Financiera, Técnicas de Negociación y Manejo de Conflictos, Contratación Estatal y Manejo Preventivo y Seguridad Vial.

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 y la reinducción para los funcionarios, actividad que está en desarrollo en este momento.

2.5 INFORMACIÓN DE CONTRATACIÓN

2.5.1 ESTADO DE LOS CONTRATOS REALIZADOS

En las tablas siguientes del presente documento, se describe la clasificación en resumen del proceso de contratación de bienes y servicios que ha suscrito la DIAN con el propósito de facilitar el cumplimiento de las metas institucionales, en el período establecido entre el 1° de agosto de 2014 al 31 de agosto de 2015.

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

Tabla 24: CANTIDAD DE CONTRATOS POR CLASE DE CONTRATO 1 de Agosto de 2014 al 31 de Agosto a 2015

Tipo de Contrato	Total
Arrendamiento	69

Comodato	3
Compraventa	143
Consultoría	5
Interventoría	1
Obra	12
Otro Tipo de Contrato	20
Prestación de Servicios	515
Suministro	98

Tabla 25: VALOR DE CONTRATOS POR CLASE DE CONTRATO 01 de agosto de 2014 al 31 de Agosto de 2015

Tipo de Contrato	Total
Arrendamiento	$ 60,401,816,051
Comodato	$ -
Compraventa	$ 40,326,191,457
Consultoría	$ 658,719,000
Interventoría	$ 37,965,979
Obra	$ 1,756,650,390
Otro Tipo de Contrato	$ 37,911,456,331
Prestación de Servicios	$ 100,340,753,774
Suministro	$ 6,875,976,058

Tabla 3: VALOR DE ORDENES DE COMPRA REALIZADAS POR ACUERDO MARCO O COMPRA DE GRANDES SUPERFICIES 01 de agosto de 2014 al 31 de Agosto de 2015

ORDENES DE COMPRA		
año	**Ordenes Generadas**	**Valor total por año**
2014	5	$ 12,417,421,220
2015	12	$ 5,384,468,399

2.5.2 ACCIONES PARA GARANTIZAR LA TRANSPARENCIA EN LA CONTRATACION

La Coordinación de Contratos de la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos de la Entidad, durante el período objeto de rendición ajustó sus procedimientos conforme a la Ley 1712 de 2014 y su Decreto reglamentario 103 de 2015, ajustando la página web y el modo de mostrar la información de acuerdo con lo establecido por la Ley en mención.

Así mismo mediante Memorando 0045 de febrero de 2015, establece la obligatoriedad para los supervisores y el procedimiento para remitir el acta de inicio e informes de supervisión de los contratos, para su publicación y archivo.

En cumplimiento de la ley la Entidad adoptó la modalidad de Contratación por vía del Acuerdo Marco de Precios, establecida por Colombia Compra Eficiente, garantizando la adquisición de los bienes y servicios por la oferta de la tienda virtual cuyo método hasta el momento refleja un 6.69% del total de la contratación de la Entidad, esperando que este porcentaje suba en medida que los acuerdos marco se incrementen.

Esto además de facilitar la contratación de la Entidad, también es garante de la transparencia en la contratación, toda vez que la Entidad solamente realiza el contrato con quien se haya sido seleccionado a través de convocatoria pública para los procesos de acuerdo marco adelantados por Colombia Compra Eficiente y en donde la Entidad no tiene injerencia alguna.

Por otro lado, se realiza seguimiento al Plan de Adquisiciones como herramienta para planear y controlar los recursos que deben destinarse a la celebración de los contratos en la coordinación responsable. Igualmente, los funcionarios que adelantan los procesos en esta dependencia, realizan permanente acompañamiento a las áreas de origen con relación a los procesos que les fueron previamente asignados, brindando asesoría en aras de garantizar un trabajo organizado y eficiente y ajustado a las normas contractuales.

El Plan Anual de Adquisiciones es permanentemente 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 del área de contratación, 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 por funcionarios profesionales de la Coordinación de Contratos y de las áreas técnicas solicitantes, garantizando equipos multidisciplinarios (técnicos, abogados y financieros), lo que garantiza que la

verificación de requisitos habilitantes y la ponderación de las propuestas sean coherentes, responsables y objetivas.

Por otro lado, a través de 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, efectuando 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 y la Ley de transparencia. 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, Ley 1712 de 2014

DECRETOS:

Decreto 4170 de 2011, Decreto 1510 de 2013, Decreto 3054 de 2013, Decreto 100 de 2013, Decreto 1397 de 2012, Decreto 103 de 2015

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)

2.5.3 DIFICULTADES EN LA CONTRATACIÓN:

Los cambios normativos, jurisprudenciales y doctrinales en la materia, exigen la permanente capacitación y actualización a los funcionarios que participan en la etapa precontractual, contractual y postcontractual.

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 2014-2015 se realizó una capacitación en materia contractual para los funcionarios encargados de adelantar los procesos de contratación en las Direcciones Seccionales.

Así mismo, en ejecución del Plan Institucional de Capacitación del año 2015 los funcionarios de la Coordinación de Contratos capacitaron a los supervisores de contratos del Nivel Central, así como a los funcionarios de las Dirección Seccionales encargados del llevar procesos contractuales y aquellos que ejercen supervisión, quienes se trasladaron a las ciudades principales dando el siguiente resultado.

Ciudad	Funcionarios	Fecha Capacitación
Cali	63	02/03/2015
Cali	45	03/03/2015
Cúcuta	60	16/03/2015
Cúcuta	57	17/03/2015
Bogotá - Escuela	19	24/03/2015
Bogotá - Escuela	35	25/03/2015

Pereira	26	25/03/2015
Bogotá - Escuela	60	13/04/2015
Medellín	30	13/04/2015
Bogotá - Escuela	55	14/04/2015
Medellín	30	14/04/2015
Cartagena	50	20/04/2015
Cartagena	20	21/04/2015
Barranquilla	60	20/05/2015
Barranquilla	52	21/05/2015
Riohacha	7	11/06/2015
Riohacha	14	12/06/2015
Total de Funcionarios Capacitados	**683**	

La evidencia de las capacitaciones reposa en el archivo de la Coordinación de Contratos de la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos.

- **Falencias en el cumplimiento de planeación de algunas de las dependencias en la remisión oportuna de las solicitudes para adelantar los nuevos proceso de contratación, solicitud de adiciones, prórrogas y modificaciones de los contratos, lo que impacta la programación presupuestal.**

Acciones Implementadas: Para el año 2015, 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 Pla Anual de Adquisiciones –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, CONTROL INTERNO Y GESTIÓN AMBIENTAL (SGCCI_GA)

En cumplimiento de la Ley 872 de 2003 y los Decretos 4110 de 2004, 1599 de 2005, 4485 de 2009 y la Resolución 178 del 25 de septiembre de 2014 (modificatoria de la Resolución 1131 de 2008), que reglamentan lo relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental de la DIAN, durante el período agosto de 2014 – agosto de 2015, se ejecutaron las siguientes acciones:

3.1.1 IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL– SGA.-

Durante el segundo semestre de 2014, atendiendo el compromiso establecido en el Plan de Desarrollo Administrativo – PDA del Sector Hacienda, se terminó de implementar el Sistema de Gestión Ambiental de la DIAN. Una vez consolidada la implementación, la Entidad contrató con el organismo SGS S.A la ejecución de la auditoría externa al Sistema de Gestión Ambiental, la cual se llevó a cabo en el mes de noviembre de 2014. Como resultado de esta auditoría la DIAN obtuvo el concepto favorable de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO14001:2004, por lo cual en el mes de marzo de 2015 recibió la certificación respectiva.

Los Planes de Mejoramiento generados están siendo desarrollados por los diferentes funcionarios involucrados y su seguimiento se efectúa desde la Coordinación de Organización y Gestión de Calidad.

❖ Auditoría Externa de Calidad – AEC.-

Del 10 al 12 de noviembre de 2014 se llevó a cabo la Auditoría Externa de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad de la DIAN por parte de la firma ICONTEC, bajo las Normas NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008. Por otra parte, se realizó seguimiento al cumplimiento del Plan de Mejoramiento establecido con ICONTEC para subsanar los hallazgos de la Auditoría Externa 2013.

Los Planes de Mejoramiento generados están siendo desarrollados por los diferentes funcionarios involucrados y su seguimiento se efectúa desde la Coordinación de Organización y Gestión de Calidad.

❖ Auditoría Interna de Calidad – AIC -

De conformidad con el programa de Auditoría Interna de Calidad aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno el 29 de enero de 2014, entre el 11 agosto y el 26 de septiembre de 2014 se realizó el ciclo de Auditorías Internas de Calidad, cuyo propósito fue determinar la conformidad de los requisitos del Sistema de Gestión, de acuerdo a las Normas NTCGP 1000:2009, ISO 9001:2008.

Los Planes de Mejoramiento generados están siendo desarrollados por los diferentes funcionarios involucrados y su seguimiento se efectúa desde la Coordinación de Organización y Gestión de Calidad.

Por otra parte, durante el primer trimestre de 2015, 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 2015.

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

- ❖ Como aporte a la consolidación del Modelo de Gestión en la Entidad y con base los estándares respectivos del Sistema de Gestión de Calidad (NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008), Control Interno (MECI 1000:2005) y Gestión Ambiental (ISO 14001:2004), se está gestionando la contratación para la adquisición de una solución informática que agilice y facilite la administración del sistema y el mantenimiento y mejora continua del mismo.

- ❖ Durante el segundo trimestre de 2015 y con el objetivo de hacer un diagnóstico de la interiorización que se tiene acerca del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión (SGCCI-GA), se aplicó la Encuesta de Percepción del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental. Esta encuesta se dirigió a los Gestores de Calidad y Ambiental y a una muestra representativa de funcionarios a nivel nacional.

- ❖ Durante el mes de agosto de 2015 se llevó a cabo a nivel nacional la **Semana de la Gestión**, con el propósito de apoyar las acciones para el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental y realizar acciones que garanticen el conocimiento y apropiación de la información relacionada con el mismo.

❖ Acciones de mejora al Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.

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 2014 – agosto de 2015:

- Se dispone del 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. Dentro de los documentos disponibles se cuenta con la caracterización de los 15 procesos definidos en la DIAN, así mismo los procedimientos que los componen y 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 están trabajando en los indicadores de los procesos. Con la información de los indicadores, el paso siguiente es realizar el levantamiento de los mapas de riesgos y controles, sobre este particular se está trabajando en el levantamiento de mapas de riesgos de los procesos que ya cuentan con indicadores. Igualmente, se está finalizando en el 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, se diseñó y publicó un Módulo de Reinducción con el tema de la Gestión por Procesos. La reinducción, con el módulo mencionado, se está desarrollando por todos los servidores públicos a través de medios virtuales.

- Por otra parte, en la etapa de Mejoramiento se encuentra en revisión los documentos publicados en los procesos de Fiscalización y Liquidación, Administración de Cartera, Asistencia al Cliente, Gestión Masiva, Gestión Jurídica, Comercial, Investigaciones Disciplinarias, Recursos Físicos, Recursos Financieros y Gestión Humana, los cuales a la fecha cuentan con diferentes niveles de avance. El objetivo de esta revisión es incrementar el cumplimiento de los requisitos de los clientes al contar con una mejor documentación de los procesos que desarrollan los funcionarios de la Entidad.

- Igualmente, se han atendido las solicitudes de ajustes a los documentos publicados, generadas por cambios normativos o por cambios en la ejecución de los procedimientos identificados por los responsables de los procesos.

3.2 PLAN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO INSTITUCIONAL.

De acuerdo con los lineamientos del Decreto No. 2482 de 2012 del DAFP, que establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y con las bases del Plan Estratégico Sectorial establecidas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, las cuales desarrollarán lo previsto en el Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018, a junio de 2015 se destacan las siguientes actividades:

ESTRATEGIA: Diseñar e implementar estrategias de racionalización de trámites, servicios y/o procedimientos.

Institucionalizar los trámites y otros procedimientos administrativos OPA's.

En cumplimiento de sus compromisos, la Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias Laborales se encuentra coordinando el mejoramiento de los documentos de procedimientos, en el cual uno de los elementos a considerar es que se cuente con la relación de los trámites y OPA´s, cuando así sea del caso.

El mencionado mejoramiento cuenta con el siguiente avance:

- Finalización para entrega de documentos a Subdirecciones: Procesos de Fiscalización y Liquidación, y Administración de Cartera.
- En desarrollo: Procesos de Asistencia al Cliente y Gestión masiva.
- Iniciando: Proceso de Operación Aduanera.

Implementar la Estrategia de Racionalización de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos OPA's en la Entidad

Se ha documentado con la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente y la Subdirección de Gestión de Análisis Operacional, el procedimiento de implementación de trámites y OPA´s, el cual fue remitido a la Dirección de Gestión Organizacional, como líder del procedimiento. Dicho documento se encuentra en revisión por parte de los diferentes involucrados.

3.2.1 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 2014 se llevaron a cabo 4 Comités Sectoriales de Desarrollo Administrativo y 3 comités Institucionales de Desarrollo Administrativo; mientras que en el 2015 se han realizado 2 Comités Sectoriales y 2 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” el reporte se realizó el 28 de febrero del año en curso, del cual se recibieron los resultados y el análisis del mismo de parte del DAFP y demás entidades en el mes de junio de 2015.

3.2.2 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 2014 contiene cinco (5) políticas, a saber:

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

A continuación se presentan los resultados a Diciembre de 2014.

Plan de Desarrollo Administrativo DIAN 2014

Enero – Diciembre. Resumen Nivel de Cumplimiento (%)		
Actividades cumplidas	**47**	**87%**
Actividades con Productos Pendientes de Entrega	**7**	**13%**
Total actividades	**54**	**100%**

Tabla 26 Nivel de cumplimiento Plan de Desarrollo Administrativo DIAN 2014

En el 2015 se diseñó el Plan Estratégico Sectorial 2015-2018, con motivo del cambio de Gobierno se formularon las metas para el sector, teniendo en cuenta las 5 políticas del Modelo de Planeación.

Este nuevo diseño redujo las metas a cumplir en el 2015, con el compromiso de incluir todo lo contenido en el modelo en la Planeación Estratégica y Táctica Institucional. Por lo anterior, existen 13 actividades en el año en curso relacionadas con los objetivos que más impactan al sector de Hacienda. De otra parte, el Plan es llamado ahora Plan de Acción del Plan Estratégico Institucional.

La tabla siguiente muestra las actividades y el seguimiento a junio que más impactan en el 2015.

Política	Actividad	Seguimiento
TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	1.1. Actualizar y ejecutar la Estrategia de Participación Ciudadana DIAN 2015	La Estrategia de Participación Ciudadana fue actualizada de acuerdo con la nueva metodología propuesta y está publicada de manera permanente en la página de la Entidad, www.dian.gov.co, enlace: http://www.dian.gov.co / Servicio al Ciudadano / Información al Ciudadano / Estrategia de Participación Ciudadana. Se llevó a cabo un trabajo conjunto entre la Subdirección de Análisis Operacional, la Subdirección de Asistencia al Cliente y la Oficina de Comunicaciones quienes han venido cumpliendo el cronograma trazado acorde con los tiempos y fechas establecidas allí.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1.3. Fortalecer la gestión ética de la entidad en desarrollo de la política establecida para tal efecto.	Con respecto a las acciones puntuales en cuanto al cumplimiento del cronograma de comunicación Política de Gestión ética, la Oficina de Comunicaciones ha realizado las siguientes actividades: Entrega Plan de Medios; Socialización Política de Gestión Ética; Divulgación Concurso Día del Servidor Público 2015; Acompañamiento en la organización del Tercer Foro de Ética para el Sector Público que se realizó el 10 de julio de 2015. El compromiso ético fue revisado y entregado a todos los funcionarios del área para su apropiación y vivencia en sus labores diarias, y aparece como mensaje en la parte inferior de la firma del correo electrónico institucional de cada uno de ellos, desde el 6 de mayo de 2015; así mismo, durante el primer semestre fueron aplicadas 60 encuestas de Satisfacción al Cliente, cuyas preguntas están relacionadas con la calidad del servicio ofrecido, en procura de asegurar el adecuado ejercicio de esta función. La SDG de Disciplinarios viene desarrollando conferencias presenciales a nivel nacional, sobre las siguientes temáticas: "Acoso laboral", "Ética y valores e Investigación Disciplinaria", en las cuales se refuerzan conceptos sobre valores institucionales, pautas éticas y el referente ético constitucional que rige el quehacer del servidor público; desde el mes de mayo se ha hecho presentación de la Política de Gestión Ética Institucional. De estos ejercicios debe decirse que en el primer semestre de 2015 se realizaron 53 sesiones, que cobijaron tanto a Direcciones Seccionales, como a dependencias del Nivel Central (26 y 27 respectivamente).

		Igualmente, se ha cumplido cabalmente la función principal asignada a la dependencia, cual es la de conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra los empleados públicos de la DIAN a nivel nacional por las conductas que constituyan faltas disciplinarias, cuya competencia no le haya sido reservada a la Agencia ITRC. Dentro de este ejercicio se han tramitado y direccionado todas las noticias disciplinarias recibidas, se ha llevado a efecto la investigación y juicio correspondientes dentro de los procesos disciplinarios iniciados y en curso, y se han adoptado las decisiones definitorias de la situación jurídica de los procesados, cuando así lo ha permitido el momento procesal de la actuación. También se han sugerido acciones preventivas a jefes de algunas de las dependencias en que han ocurrido los hechos irregulares materia de investigación, en orden a que se anticipen a la repetición de dichos sucesos, tomando las medidas tendientes a precaver su materialización. Se han realizado las tareas que impactan positivamente la mitigación de los riesgos de corrupción, entre otras, la actualización del documento que regula los procedimientos correspondientes al proceso de Investigación Disciplinaria, el adelantamiento de las tareas concernientes a la modernización del sistema informático de registro del proceso, publicación de TIPs, utilización de USB por seguridad informática, cancelación de roles cuando el personal es trasladado a otra dependencia, control de vencimiento de términos y de fechas de prescripción, capacitaciones internas en temas que interesan al ejercicio de la función, entre otras. Se ha hecho mensualmente publicación de TIPS con el concurso de la Oficina de Comunicaciones, en los que se previene sobre conductas irregulares, se recuerdan deberes funcionales de los servidores públicos y se los informa de sus derechos dentro del proceso disciplinario; igualmente con relación al mapa de riesgos del proceso se han adelantado reuniones y/o envío de escritos sobre valores y ética a los funcionarios organizados por parte de los jefes de coordinación. La SDG de Procesos y Competencias adelantó las siguientes actividades: Se realizó el análisis de la evaluación de la Gestión Ética, se elaboró y se encuentra en proceso de aprobación la resolución modificatoria de la Resolución Interna 10621 para inclusión de la política de Gestión Ética en el Código de Buen Gobierno, se incluyó dentro del plan estratégico el seguimiento al desarrollo de la política de gestión ética, se solicitó la inclusión de la gestión de los compromisos éticos dentro de los acuerdos de gestión de los cargos de libre nombramiento y remoción, se organizó el foro de ética, se terminó de consolidar la red de gestores de ética de todo el país y se realizó una reunión con los gestores de Bogotá para socializar la política. Se inició el primer módulo de la reinducción en ética pública con una participación aproximada de 1.700 funcionarios; y se realizó la planeacion didáctica con la Coordinación Escuela para el curso de gestores que se adelantará en el segundo semestre del año, se adelantaron dos concursos en el marco de la celebración del Día del Servidor Público para socializar la política a nivel nacional.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1.5. Continuar con el desarrollo del proceso de selección meritocrático.	La Coordinación Escuela construyó el banco de pruebas de conocimientos para todos los procesos de la Entidad. La prueba de conocimientos se aplica a los funcionarios que integran las ternas por cada proceso en curso. Los informes de resultados son remitidos al equipo encargado. Los funcionarios gerentes de la Entidad se les dispuso para su estudio la Guía: Pensamiento Estratégico, que es la primera de 5 guías para el desarrollo de sus competencias gerenciales. Se han nombrado 6 gerentes públicos y se han designado 29 jefes. Se han realizado 1099 encargos y se han vinculado 17 funcionarios en provisionalidad. Con respecto a los avances en la actualización del manual de funciones y competencias se adelantaron las siguientes actividades: Se elaboraron y validaron mapas funcionales de 9 procesos, se tienen cuatro procesos con perfiles validados, cuatro procesos en construcción de perfiles, tres procesos con perfiles en validación. En cuanto al componente de las competencias se ha adelantado la primera etapa de

		validación de competencias para 9 procesos, de las cuales se encuentran aprobados 6 procesos y para la segunda etapa de nivelación se está adelantando un proceso. En cuanto al componente de Núcleos básicos de conocimiento se adelantaron las siguientes actividades: Respecto al proceso de Inteligencia Corporativa, se recibieron roles de empleo en 10 grupos, de los cuales se han validado 3, que son: Estudios Económicos, Comunicaciones y Defensoría del Contribuyente. Por otro lado, se encuentran en etapa de validación las Coordinaciones de Procesos, Enlace, Planeación y Perfilamientos de Riesgos. Respecto a la actividad de Apoyar la ejecución del Plan de Provisión de empleo 2015 Procesos y Competencias, se reporta lo siguiente: 1. Atención de consultas canalizadas por el buzón de encargos. 2. Prueba para puesta en producción del SIE Encargos. 3. Alistamiento de la Información (Tablas paramétricas del Aplicativo). 4. Actualización de las tablas paramétricas del SIE Encargos (Evaluación del desempeño, Habilitación funcionaros de carrera vinculados como temporales, tiempo de servicio y ubicación). 5. Procesamiento y generación de reportes para publicación de cargos Inspector IV y III, Gestores IV, III, II y profesional especializado. Teniendo en cuenta que las consultas son resueltas mediante correo electrónico del buzón de encargos, los registros de dichas consultas reposan en la Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias. Respecto a la actividad de Presentar propuesta de convocatoria a concurso 2015 desde la SDG de Procesos y Competencias Laborales, de acuerdo con su Plan Operativo esta actividad tiene cronograma para el segundo semestre del año 2016.
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1.2 Institucionalizar los trámites y otros procedimientos administrativos OPAs.	Se está realizando mesas de trabajo para la creación del procedimiento para la creación, racionalización y eliminación de trámites con la DGO, Competencias Laborales y la SG de Asistencia al Cliente. Dentro del Proyecto de Modernización de la Gestión por Procesos para el año 2015 de la DIAN, a 30 de junio la documentación y mejoramiento de los procesos, procedimientos, trámites y OPA´s, se encuentran en las siguientes etapas: Finalización para entrega de documentos a Subdirecciones: Procesos de Fiscalización y Liquidación, y Administración de cartera. (Archivos PDF con caracterización de procesos FL y CA). En desarrollo: Procesos de Asistencia al cliente y Gestión masiva. Iniciando: Proceso de operación aduanera. Avance de seguimiento = 40%. Habilitación y prescripción de los formularios y formatos para el cumplimiento de las obligaciones aduaneras y cambiarias a través de la Resolución 00005 del 30 de enero de 2015. Por la cual se prescribe el formulario para la Declaración de Equipaje, de Dinero en Efectivo y de Títulos Representativos de Dinero - Viajeros para el año 2015 a través de la Resolución 000020 del 3 de marzo de 2015.
EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1.3 Implementar la estrategia de Racionalización de los trámites y otros procedimientos Administrativos OPAs en la Entidad.	Se está realizando mesas de trabajo para la creación del procedimiento para la creación, racionalización y eliminación de trámites con la DGO, Competencias Laborales y la SG de Asistencia al Cliente. Se ha documentado con la SDG de Asistencia al Cliente y la SDG de Gestión de Análisis Operacional, el procedimiento de implementación de trámites y OPA´s, el cual fue remitido a la Dirección de Gestión Organizacional, como líder del procedimiento. Dicho documento se encuentra en revisión de los diferentes involucrados de acuerdo con reunión del 22/06/2015. (Archivo PDF con caracterización del procedimiento denominado "Creación, Racionalización y Eliminación de Tramites") Avance = 45%. Habilitación y prescripción de los formularios y formatos para el cumplimiento de las obligaciones aduaneras y cambiarias a través de la Resolución 00005 del 30 de enero de 2015. Por la cual se prescribe el formulario para la Declaración de Equipaje, de Dinero en Efectivo y de Títulos Representativos de Dinero - Viajeros para el año 2015 a través de la Resolución 000020 del 3 de marzo de 2015.
GESTIÓN	Cumplir con lo establecido en la Directiva Presidencial	En la vigencia 2015 la entidad ha adelantado diez (10) procesos de contratación haciendo uso de los Acuerdo Marco de Precios de Colombia Compra Eficiente, por un

FINANCIERA	006/14 y el Decreto 1510/13 en materia de adquisición de bienes y servicios que deben adelantarse a través de los Acuerdos Marcos de Precios de Colombia Compra Eficiente.	valor de $4.030'577.765.
GESTIÓN FINANCIERA	Apoyar el cumplimiento de la meta sectorial de implementación del SECOP II.	Algunos funcionarios de la entidad han sido capacitados en el SECOP II, se encuentra pendiente el inicio de la utilización de dicho sistema, para lo cual se encuentra adelantando las gestiones correspondientes.

Tabla 27 Relación de Actividades Plan Estratégico Sectorial DIAN 2015

Actividades con Productos Pendientes de Entrega

Tabla 28 Relación de actividades con productos pendientes de entregar en el Plan de Desarrollo Administrativo DIAN 2014

Sub Categoría No	Sub-Sub categoría	Nombre de tarea	Descripción
1.1. GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	Focalizar esfuerzos en el cumplimiento de la Estrategia Institucional	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). Sin embargo, durante los meses de agosto y septiembre de 2015 ya se designó el responsable del rol para datos abiertos y se recibió la inducción del sectorialista del Ministerio de las Tecnologías y las Telecomunicaciones.
1.2 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Fortalecer las políticas de incentivos en las Entidades del Sector Hacienda.	1.3.1.1. Fortalecer el modelo de incentivos para los empleados públicos de la DIAN.	Realizar un análisis de los incentivos para los empleados públicos de la DIAN.
1.4 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	Simplificar trámites y/o procedimientos	1.4.4.1 Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos según el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea (GEL).	Actualizar la identificación de trámites, la priorización y la racionalización de trámites y de procedimientos (simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización). Esta labor depende de la culminación de la Fase II de caracterización de procesos, con el propósito de realizar esta labor, base posterior para su automatización.
1.4 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	Orientar esfuerzos institucionales en la modernización de la Entidades del Sector Hacienda	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. Ha incidido la contracción del gasto público, dada la evolución de la economía nacional desde el año pasado.
1.4 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	Orientar esfuerzos institucionales en la modernización de la Entidades del Sector Hacienda	1.4.5.2 Diseñar y ejecutar el Plan de Implementación de la Estructura.	Elaborar el plan de trabajo que soporta la implementación de la reforma organizacional de la entidad. Esta modernización se debe reorientar hacia una reestructuración administración con costo cero.

1.4 EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	Propender por la creación, organización, conservación, consulta y custodia de los documentos producidos por las Entidades de Sector Hacienda	1.4.6.2 Actualizar las TRD y CCD de la DIAN y presentar para aprobación ante la instancia competente de la entidad.	Ajustar el Cuadro de Clasificación Documental y TRD de acuerdo con los cambios en estructura y funciones de la Entidad y presentarlos ante el Comité respectivo para su aprobación.
1.5 GESTIÓN FINANCIERA	Focalizar esfuerzos en el cumplimiento de la Estrategia Institucional	1.5.3.2 Controlar la planeación y ejecución de los proyectos de inversión del segundo semestre del 2014	Realizar el seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión, de acuerdo con la programación establecida para la vigencia del segundo semestre del 2014.

3.3 TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Política orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva.

En la Entidad se mide dicha política a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

3.3.1 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 hacer 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,

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano DIAN 2014 Enero – Diciembre. Resumen Nivel de Cumplimiento (%)		
Actividades Cumplidas	**48**	**92%**
Actividades con Productos Pendientes de Entrega	**4**	**8%**
Total Actividades	**52**	**100%**

Tabla 29 Nivel de cumplimiento Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano DIAN 2014

Actividades Cumplidas que se destacan:

Identificación de los mapas de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

La nueva metodología de gestión de riesgos se elaboró, aprobó y publicó en julio de 2014 y se emitió un Informe de Recomendaciones para el mejoramiento del Sistema de Administración de Riesgos Operacionales.

Estrategia Anti trámites

Todos los 81 trámites de la entidad a finales del 2014 se encontraban actualizados en la herramienta del Suit 3.0, aunque no hubo estrategia de priorización para la racionalización de trámites en la entidad, algunas dependencias racionalizaron trámites como los siguientes en especial:

Diligenciamiento y presentación de las declaraciones tributarias en forma litográfica o vía internet, 120 Declaración Informativa Individual Precios de Transferencia (Hoja Principal), 130 Declaración Informativa Consolidada Precios de Transferencia - (Hoja principal), 140 Impuesto sobre la Renta para la Equidad CREE, 300 Declaración del Impuesto sobre las Ventas – IVA, 310 Declaración Impuesto Nacional al Consumo, 360 Declaración mensual de retenciones en la fuente del CREE, 400 Formulario para Liquidar y Consignar el Aporte Especial de las Notarías para la Administración de Justicia, 410 Declaración Semanal Gravamen a los Movimientos Financieros, 430 Declaración Impuesto Nacional a la Gasolina y ACPM, 490- Recibo Oficial de pago de Impuestos Nacionales, 500 Declaración de Importación, 510 Declaración de Importación Simplificada, 520 Declaración para la

Finalización de los Sistemas Especiales de Importación – Exportación, 532 Declaración de Ingreso - Salida de Dinero en Efectivo, 540 Declaración Consolidada de Pagos (Para los Intermediarios de Tráfico Postal y Envíos Urgentes), 550 Factura de Nacionalización, 640 Certificado al Proveedor – CP

Rendición de Cuentas

Acorde con los insumos y las campañas prioritarias para el año 2014 (CREE y Renta Personas Naturales, se llevó a cabo la socialización y apoyo del impacto que estas normas produjo en la ciudadanía, La estrategia se dividió en campañas que contaron con el apoyo de los distintos actores nacionales, medios de comunicación y gremios, entre otros. Las campañas se pueden consultar en los históricos del portal de internet de la entidad.

La Oficina de Comunicaciones con el aval de la Coordinación de Planeación socializó y apoyo de manera constante el proceso de rendición de cuentas de la entidad, se realizaron los foros de comunicación y participación ciudadana, se publicó el informe de Rendición de Cuentas de la Entidad y se realizó la convocatoria para la puesta en marcha de la Audiencia Virtual de Rendición de Cuentas período agosto 2013 - agosto 2014 que se llevó a cabo el 26, 27 y 28 de noviembre de 2014. Los resultados se encuentran publicados en el portal de la Internet de la entidad.

Servicio al Ciudadano

Estrategia Viajeros: En el documento Diagnóstico y Propuesta de mejoramiento del Servicio de Control de Viajeros Aeropuerto Internacional Eldorado, entre otros aspectos, se definió un programa de capacitación en el manejo de situaciones difíciles.

Para dar respuesta a dicha necesidad el programa fue concertado y adelantado por la Coordinación Escuela. Se programaron y desarrollaron talleres para el mes de octubre de la siguiente manera: Bogotá, 13 grupos atendidos con 345 participantes; en Leticia: 15 participantes; en San Andres, 21 participantes; en Medellín Impuestos: 71 participantes y en Medellín Aduanas, 76 participantes. En total se contó con la asistencia de 528 personas.

Estrategia de Lineamientos de Servicio: Realización de sesiones de capacitación en protocolos de servicio, con la asistencia de 966 funcionaros a nivel nacional en el periodo de febrero a diciembre de 2014.

Estrategia de Usuarios Aduaneros - Certificado de Origen: Como estrategia de atención a través del *Contac Center* y/o puntos de contacto el área dueña del proceso debe brindar capacitación en temas técnicos y herramientas informáticas y realizar acompañamiento con el fin de brindar una oportuna y adecuada atención a los clientes. En concordancia con lo anterior, en los meses de febrero, marzo y junio asistieron a jornadas de capacitación en el tema de certificado de origen un total de 374 agentes.

El software de digiturno fue aprobado por el Comité de Cambios para su paso a producción. Al 31 de diciembre aún se estaban realizando las respectivas configuraciones para poner en producción el software.

Durante el periodo enero - diciembre de 2014, se encuestaron un total de 183.963 ciudadanos clientes que llamaron al *Contact Center* de los cuales 155.812 manifestaron estar entre satisfechos y muy satisfechos con la atención recibida a través de este canal, lo cual corresponde a un índice de satisfacción del 84,70%.

A Diciembre 31 de 2014, continuando con la meta de adecuación de puntos de contacto, se cumplió en un 250%, pues se adecuaron o intervinieron cinco puntos nuevos puntos: Inírida - nueva sede, Neiva - mejoramiento sistema de aire acondicionado, Popayán - Remodelación y mejoramiento de la distribución Arquitectónica, Quibdó - Adecuación y Dotación y San Andrés - Adecuación de las áreas y adquisición del mobiliario de dotación.

Las actividades programadas para el ajuste del servicio informático PQR se realizaron al 100%.

Se efectuó la clasificación y escaneo de los registros remitidos para la Coordinación de PQRS por el Sistema adoptado por la DIAN del cual se recibieron un total de 2.470 durante 2014, por intermedio de “Correspondencia”, cuyo total se registró, clasificó y distribuyó según los soportes que se conservan en el área.

Actividades con productos pendientes de entrega 2015

Componente	Actividad	Líderes	Producto Final
2. Estrategia Anti trámites	Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos competencia del área.	SDG de Recaudo y Cobranzas; SDG de Comercio Exterior; SDG de Registro Aduanero; SDG de Técnica Aduanera; SDG de Fiscalización Aduanera (*)SDG de Control Cambiario (*)SDG de Fiscalización Internacional(*)DG de Fiscalización(*)SDG DE Fiscalización Tributaria (*)SDG de Tecnología y Telecomunicaciones (*)	Trámites y procedimientos administrativos competencia del área racionalizados

3. Rendición de Cuentas	Publicar la información financiera, tanto en la Diannet como en la página web de la DIAN, a fin de dar cumplimiento a la Rendición de Cuentas	SG Recursos Financieros	Publicación de Información
Servicio al ciudadano	Adquisición, instalación y puesta en funcionamiento de un sistema de gestión de turnos y colas integrado con un sistema de gestión de contenido multimedia para la comunicación interna y externa de la DIAN, en puntos de contacto y direcciones seccionales.	SG de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones	Porcentaje de cumplimiento de la adquisición, instalación y puesta en funcionamiento de un sistema de gestión de turnos y colas
Servicio al ciudadano	Cerrar en su totalidad los buzones que se encuentran de cara al cliente	SDG de Asistencia al Cliente	Grado de avance de la unificación de los buzones orientado al cierre de los mismos.

Tabla 30 Actividades en desarrollo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano DIAN 2014

El cuadro siguiente presenta las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que más impactan en el 2015 y su seguimiento respectivo a agosto del año en curso.

Componente	Actividad	Seguimiento julio 2015
1. Identificación de los mapas de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Brindar acompañamiento metodológico a los responsables de los procesos y de los subprocesos nivel 1 definidos en el listado maestro de documentos vigente, para la adecuada valoración (identificación, análisis y evaluación), monitoreo y tratamiento de los riesgos, conforme a lo establecido en la metodología adoptada por la	De acuerdo con las cifras reportadas de Avance del Plan Operativo, a 31 de Julio de 2015 se tiene un avance en la actividad de acompañamiento metodológico a los Procesos de Control Interno del 75%, de Recaudación del 30%, de Fiscalización y Liquidación del 40% y de Servicios Informáticos del 20%, para un promedio general de 41%.

	Entidad.	
2. Estrategia Anti trámites	Institucionalizar los trámites y otros procedimientos administrativos OPAs. (Incluir la relación de trámites existentes y otros procedimientos administrativos OPAs dentro de la documentación de procedimientos, según correspondan a cada uno de ellos.)	Se cuenta con el documento de trabajo para el desarrollo del mejoramiento de los procedimientos, el cual incluye el tema trámites como uno de los aspectos que se deben realizar. Se programó el desarrollo del mejoramiento de los procesos de la DIAN en el transcurso del año 2015; en este sentido, se está finalizando el mejoramiento de los procesos de Fiscalización y Liquidación y Administración de Cartera, y están en desarrollo los procesos de Asistencia al cliente y Gestión masiva, y se ha iniciado los procesos de Operación Aduanera y Recaudación
2. Estrategia Anti trámites	Implementar la estrategia de Racionalización de los trámites y otros procedimientos Administrativos OPAs en la Entidad. (Establecer un procedimiento para la implementación de la estrategia de Racionalización de los trámites y otros procedimientos Administrativos en la entidad, en los términos que establece el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y en el cual se establezcan los responsables, actividades y entregables.	Se elaboró borrador con la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente y la Subdirección de Gestión de Análisis Operacional, el cual fue remitido a la Dirección de Gestión Organizacional, como responsable del procedimiento, el documento se encuentra en revisión por los diferentes involucrados según reunión del día 23 de junio de 2015. Las actividades del procedimiento tienen responsable definido.
3. Estrategia de Rendición de Cuentas	Planear y gestionar la estrategia de Rendición de Cuentas 2015.	Se desarrolla publicando en la web de la entidad los documentos correspondientes al Seguimiento a la planeación de la entidad, Metas sectoriales y de Gobierno, Síntesis de la gestión DIAN, Ejecución del presupuesto, Publicación de todos los procesos de Contratación y el plan de adquisiciones de la entidad, seguimiento a los proyectos de inversión además están permanentemente disponibles los espacios virtuales de Interacción. Todo esto en cumplimiento de la estrategia definida por la entidad.
3. Estrategia de Rendición de Cuentas	Actualizar y ejecutar la Estrategia de Participación Ciudadana DIAN 2015	La estrategia de Participación Ciudadana de la entidad, se actualizo el 5 de junio de 2015. Sus componentes están desarrollados en cada una de las estrategias que se han trabajado para el año, especialmente lo relacionado con: Condición Especial de Pago, Renta Naturales, Aprehensiones. Según el cronograma, se realizó una feria de servicio en el mes de mayo y hemos tenido capacitaciones en el tema de Innovación Abierta, con el fin de ser implementado en la entidad. Enlace: http://www.dian.gov.co/DIAN/Servicio al Ciudadano / Información al Ciudadano / Estrategia de Participación

		Ciudadana.
4. Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano	Adquirir, instalar y poner en funcionamiento un sistema de gestión de turnos y colas integrado con un sistema de gestión de contenido multimedia para la comunicación interna y externa de la DIAN, en los puntos de contacto y Direcciones Seccionales.	Dando cumplimiento al cronograma de ejecución, se han realizado las siguientes actividades: Se realizaron las pruebas funcionales al módulo de encuestas. Se realizó el paso a producción de DIGITURNO, reportes, agendamiento, servicios tramitados, encuestas y monitoreo. Finalizó el periodo de estabilización de DIGITURNO en las sedes de Bogotá. Se realizan las primeras pruebas de Agendamiento• LA SGAC entrega el documento de requerimientos para ser estimado por CIEL.”
4. Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano	Medir el índice de satisfacción de los clientes externos sobre la calidad de los servicios prestados en los canales de atención administrados por el área de Asistencia al Cliente.	El índice de satisfacción de los ciudadanos clientes a través del canal telefónico del periodo enero - julio de 2015, corresponde al 80% ya que de los 115.749 ciudadanos encuestados, 92.581 se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos con la atención recibida a través de este canal.
4. Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano	Adecuar las instalaciones de los Puntos de Contacto programados para la vigencia 2015 (4 Puntos de contacto)	El día 22/05/2015 se inauguró la sede y se realizó la entrega del punto de contacto aduanero de la Dirección Seccional de Aduanas de Cúcuta - Norte de Santander. Es el primer punto de contacto para usuarios aduaneros y cuenta con ocho puestos de atención. Ver anexos 1-2 y 3
4. Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano	Desarrollar la segmentación y caracterización de contribuyentes y usuarios aduaneros , para obtener mayor eficiencia en el servicio al cliente externo	Para el desarrollo del tema de segmentación de contribuyentes se han realizado las siguientes actividades: 1. Se efectuó socialización y precisión de la metodología de trabajo propuesta por el FMI y se articuló la metodología establecida por el PNSC, concluyendo que la DIAN orientará su compromiso priorizando la propuesta del FMI, aprovechando los aspectos aplicables de la metodología ofrecida por el PNSC. 2. Se elaboró propuesta de la hoja de ruta para el desarrollo de actividades.3. Se elaboró el documento de objetivos y alcances de la segmentación y se socializó con el asesor del FMI.4. Se elaboró propuesta de clasificación de segmentos excluyentes.
Estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y	Revisar y ajustar el servicio informático electrónico de PQRS de acuerdo con las necesidades de los clientes institucionales.	Las actividades revisadas para el ajuste del servicio informático PQR en el semestre son diez (10) actividades, de las cuales sean ajustado diez (10) logrando un porcentaje de avance del 100 %.

Reclamos		

Tabla 31 Actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano DIAN 2015

3.3.2 COMPONENTE TRANSVERSAL GOBIERNO EN LÍNEA

De acuerdo al Decreto 2573 del 20|14, se estableció un nuevo manual de Gobierno en Línea para implementar en los años 2015-2018 el cual tuvo varias modificaciones como:

Los fundamentos de la estrategia serán desarrollados a través de 4 componentes que facilitarán la masificación de la oferta y la demanda del Gobierno en Línea.

TIC para Servicios. Comprende la provisión de trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo.

TIC para el Gobierno abierto. Comprende las actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo involucrando a los diferentes actores en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

TIC para la Gestión. Comprende la planeación y gestión tecnológica, la mejora de procesos internos y el intercambio de información. Igualmente, la gestión y aprovechamiento de la información para el análisis, toma de decisiones y el mejoramiento permanente, con un enfoque integral para una respuesta articulada de gobierno y hacer más eficaz gestión administrativa instituciones de Gobierno.

TIC Seguridad y privacidad de la Información. Comprende acciones transversales a demás componentes enunciados, a proteger la información y sistemas de información, del acceso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada

La medición del cumplimiento de la estrategia de Gobierno en línea en el caso de las entidades y organismos de la Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional, se realiza con la información suministrada en el Formulario Único Reporte Avance en la (FURAG)

Sello de excelencia Gobierno en Línea en Colombia. Los sujetos obligados deberán adoptar la marca o sello de excelencia Gobierno en Colombia en los niveles y en artículo 13, de conformidad con el modelo de certificación y el mapa de ruta que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la Estrategia de Gobierno en Línea.

En la medición del año 2014 a través del FURAG, la entidad tuvo un cumplimiento del 42% en las que se destacaron las siguientes actividades:

La Entidad inició operación de correspondencia con el sistema SGDIAN, para el Nivel Central y las Direcciones Seccionales de Aduanas Barranquilla e Impuestos Bogotá y viene realizando acompañamiento a este proceso para estabilizar el sistema. En los procesos de gestión del cambio se realizaron actividades para sensibilización de los funcionarios y usuarios del sistema, en especial se adelantó el diplomado de formadores en gestión documental y uso de medios electrónicos para procesos y procedimientos, con intensidad de 120 horas, para un total de 67 funcionarios de las 3 dependencias antes citadas. Igualmente, se tiene una primera versión en revisión del diseño de sede electrónica y avances de análisis de integración de 5 sistemas legados con SGDIAN (Gestor, SIPAC, Notificar, Devoluciones, Obligación Financiera)

El comparativo del 4to trimestre año 2013 vs. 2014 en consumo de papel, se presentó una reducción del 25.75 %, indicando que las Direcciones Seccionales y dependencias del Nivel Central continúan aplicando los lineamientos establecidos en la Directiva Presidencial Número 04 de 2012 en materia de eficiencia administrativa con la estrategia Cero Papel. Anexos 3 y 4 en el mes de diciembre la DIAN en cumplimiento de las directrices del Gobierno Nacional contrató los elementos de oficina a través del Acuerdo Marco de Precios – Colombia Compra Eficiente mediante el cual se suministrará el papel tamaño carta y oficio requerido por las Direcciones Seccionales y Nivel Central (el contrato es global, es decir, ya no se divide por zonas). Igual que el trimestre anterior, se ha ajustado el uso de las impresoras en consumo de papel respecto de la impresión de doble cara y la impresión en calidad económica. U128.

Se inició la Campaña de divulgación de Seguridad de la Información con el proceso de sensibilización sobre las políticas correo institucional a través de Tips y Fondos de pantalla por parte de la Oficina de Comunicaciones. Se definió la política de Escritorio Limpio y catalogación de la Información. Revisión y ajustes a la política de la información y Seguridad de la información para la aprobación por parte del Comité de Coordinación Estratégica. Se finalizó el acompañamiento de MinTic donde se establecieron las bases de Seguridad de la Información y queda pendiente la visita administrativa de revisión en 2 Direcciones Seccionales y en Bogotá propuesta por dicho ministerio. Se realizó presentación de la Política de Información y Seguridad de Información y se ajustó el texto con base en las observaciones del Subdirector de Tecnología. Se continuó con la Campaña de divulgación de Seguridad de la Información el proceso de sensibilización sobre las políticas Escritorio limpio a través de Tips y Fondos de pantalla por parte de la Oficina de Comunicaciones.

Se adelantó mucho sobre Participación Ciudadana realizando los foros sobre planeación Estratégica a la Ciudadanía, Rendición de Cuentas, se participó en las capacitaciones sobre Interoperabilidad, Participación Ciudadana , Nuevo decreto de Gobierno en línea y se realizó un seguimiento según diagnóstico del Min Tic el cual dio un 73% de avance frente a la meta del 2015.

La página web integra los conceptos del Manual Gel 3.1, el manejo y protocolo de las redes sociales de la Entidad está reglado dentro de la Estrategia y del manejo de redes que se ajusta a los lineamientos del Manual.

Centrar la atención en el usuario, se está elaborando 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": con la cual se pretende apoyar las decisiones estratégicas y tácticas, enfocado al reconocimiento y clasificación de contribuyentes (clientes) a partir de variables que ayudarán a planear, controlar y fortalecer los procesos misionales, en especial el recaudo, control, servicio, atención al cliente y a dinamizar la relación clientes-DIAN. (Se consideran 27 segmentos).

La segunda fase se trata de una caracterización por "Segmentación por Volumen de Aporte al Recaudo": la cual tiene por objeto caracterizar los clientes en un modelo adicional al anterior, de acuerdo con el aporte real de recursos a la meta de recaudo. Este documento se presentó como parte de la propuesta del plan de prevención del fraude y la corrupción. Se consideran 8 segmentos.

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.

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, canal que ha venido consolidándose como uno de los más efectivos para resolver oportunamente las inquietudes de los ciudadanos clientes.

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.

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. Los 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.

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 encara 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.

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 con tac Center).

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.

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).

En Interoperabilidad se logró la certificación de Nivel 2 para el Web Service del RUT que está alineado con la UGPP, éste Web Service se encuentra en la etapa de pruebas, lo que quiere decir que hasta que no esté en marcha, no se puede certificar en Nivel 3.

Se logró 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.

La siguiente tabla muestra las actividades que en el 2015 se priorizan dado que aún tienen productos importantes de entrega desde finales de 2104 y mediados del presente año.

Componente	Porcentaje de Cumplimiento	Responsable(s)
Estrategia de apropiación	0%	DG Organizacional y SG Análisis Operacional
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	33%	DG Organizacional y SG Tecnología
Uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos y Estrategia de Cero papel	35%	SG Procesos y Competencias (Áreas Responsables) SG Recursos Físicos
Intercambiar información entre entidades	5%	DG Organizacional y SG Tecnología (Áreas Involucradas)
Accesibilidad servicios	0%	SG Tecnología, SG Asistencia al Cliente y O Comunicaciones
Usabilidad servicios	33%	SG Tecnología, SG Asistencia al Cliente y O Comunicaciones

Habilitar espacios de interacción	58%	O Comunicaciones y SG Análisis Operacional
Habilitar espacios para interponer peticiones	39%	SG Asistencia al Cliente
Disponer trámites y servicios en línea	25%	SG Tecnología (Áreas Involucradas)
Publicación de información	29%	O Comunicaciones
Acceso multicanal	0%	O Comunicaciones y SG Tecnología
Inventario datos	42%	DG Organizacional
Priorización y apertura datos	33%	DG Organizacional, SG Tecnología y SG Análisis Operacional (Áreas Involucradas)
Uso de medios electrónicos en el proceso de rendición de cuentas	50%	SG Análisis Operacional , SG Asistencia al Cliente y O Comunicaciones
Abrir espacios de innovación abierta	0%	DG Organizacional y O Comunicaciones

Tabla 32 Actividades Gel a Priorizar DIAN 2015 - 2018

Es importante resaltar que con el liderazgo de la DDG Organizacional, a lo largo del año 2015 se ha logrado la concreción de acciones de capacitación del Ministerio de Tecnología y las Telecomunicaciones en las etapas de conocer y entender del nuevo manual de Implementación de Gobierno en línea. Así mismo, en la entidad con apoyo de la interlocutora de dicho ministerio se ha avanzado en actividades cómo Datos Abiertos, Seguridad de la Información, Innovación Abierta, Estrategia de Apropiación.

3.4 SERVICIO AL CIUDADANO

3.4.1 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Participación en las 20 Entidades Priorizadas

El Departamento Nacional de Planeación invitó a la entidad a postularse para ser parte del grupo de las veinte (20) entidades priorizadas para el año 2015, este ejercicio tiene como fin participar en un plan piloto para implementar acciones con miras a perfeccionar el modelo nacional de servicio al ciudadano para todas las entidades públicas, las cuales están basadas en las siguientes líneas de acción: 1)Talento humano para el servicio: Generar una estrategia de talento humano para el servicio que permita conformar equipos de trabajo idóneos y cualificados permanentemente para desarrollar la labor. 2) Herramientas de medición: Implementar las herramientas a través de un esquema integral de intervención y establecer un sistema de seguimiento que nos permita identificar mejoras efectivas en el servicio prestado por las entidades. 3) Leguaje claro y comunicación: Difundir lo que es y hace a favor del servicio al ciudadano y contar con una estrategia de Lenguaje Claro. 4) Acompañamiento territorial: Apoyar en la formulación e implementación de políticas públicas territoriales en materia de servicio al ciudadano.

Las líneas de acción planteadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, están enmarcadas por un lado dentro del contexto que el Gobierno Nacional plantea en el Decreto 2484 de 2012 y por el otro en concordancia con lo propuesto en el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018, Pilar Equidad – Estrategia Buen Gobierno: "buscar que el ciudadano y sus derechos sean la prioridad del Estado y que las organizaciones públicas logren los efectos esperados de su misión: es ser eficientes, respuesta a las necesidades del ciudadano, mitigación de las fallas del mercado y promoción de la equidad".

Por lo anterior, como lo que se pretende es establecer una sinergia entre las directrices existentes, acuerdos internos (entre áreas), trabajo mancomunado, voluntad de las directivas y alianzas interinstitucional para que se pueda entender el servicio como un tema transversal que se posicione especialmente en la DIAN y, poder proyectar a la entidad como líder en experiencias y buenas prácticas en esta materia, se hace necesario hacer parte del grupo de las veinte entidades priorizadas para este 2015**.**

3.4.2 3.2.5 TRÁMITES

3.2.5.1 Racionalización de trámites DIAN a agosto de 2015

- Para los funcionarios se creó el submenú de consulta del RUT "Información NIT" con las opciones "Consulta Formato", "No utilizados" y "Reactivación".
- Se realizaron ajustes con ocasión de reforma tributaria ley 1739 de 2014. Creación de dos nuevas responsabilidades en la casilla 53, validaciones y marcas respectivas.
- Responsabilidad 40- Impuesto a la Riqueza.- El Impuesto a la Riqueza se genera por la posesión de la misma al 1º de enero del año correspondiente, cuyo valor sea igual o superior a $1.000 millones de pesos. Para efectos de este gravamen, el concepto de riqueza es equivalente al total del patrimonio bruto del contribuyente poseído en la misma fecha menos las deudas a cargo del contribuyente vigentes en esa fecha. (Art. 294-2 ET).
- Responsabilidad 41- Declaración anual de activos en el exterior - A partir del año gravable 2015, los contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios, sujetos a este impuesto respecto de sus ingresos de fuente nacional y extranjera, y de su patrimonio poseído dentro y fuera del país, que posean activos en el exterior de cualquier naturaleza, estarán obligados a presentar la declaración anual de activos en el exterior (Artículo 607 ET).
- Se realizaron ajustes de validaciones de la casilla 53 Responsabilidades para no permitir a una persona jurídica incluir el código 34 "Régimen simplificado impuesto nacional consumo restaurantes y bares"
- Se realizó ajuste al servicio de actualización del RUT en línea para todas las personas naturales, permitiendo formalizar el trámite de manera virtual de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto 2620 de 2014.
- Se realizó ajuste a la validación de la hoja 3 para personas jurídicas. Eliminación de la condición de estar previamente inscritos en el RUT para el registro de personas naturales en la hoja 3. La marca es de tipo informativo y permite la formalización del documento.

- Se realizó ajuste a la validación de la casilla 54 “Usuarios Aduaneros”, de tal forma que se pueda incluir simultáneamente el código 12 “Depósito privado para transformación o ensamble” con el código 30 “Usuario comercial zona franca”.
- Se eliminó la validación que impedía registrar simultáneamente la responsabilidad 35 “Impuesto sobre la renta para la equidad – CREE” a los usuarios de zona franca registrados en la casilla 54 “Usuarios Aduaneros”.
- Se realizó activación del código 9 en la casilla 67 para los “Inversionistas de Portafolio”. Implementación de validaciones en la casilla 53 para el registro de estos clientes.
- Se realizó ajuste a las validaciones de la casilla 53 permitiendo registrar responsabilidades diferentes a la 07 y la 14 cuando se trate de Oficinas de Representación Extranjera (Código 13 casilla 67).
- Se realizó la implementación de los siguientes códigos en la casilla 89 “Estado y Beneficios”, con sus correspondientes validaciones:
  - ✓ Código 75 Registro Sociedad con sede efectiva de Administración en Colombia: Sociedades o entidades que se consideran nacionales por tener su sede efectiva de administración en el territorio colombiano; no son consideradas extranjeras, para todos los efectos fiscales, desde el momento en que tengan su sede efectiva de administración en el territorio nacional.
  - ✓ Código 76 Traslado fuera del país de sede efectiva de Administración de una sociedad: Sociedades o entidades se consideraron nacionales por tener su sede efectiva de administración en el territorio colombiano y trasladan la sede fuera del territorio nacional.
  - ✓ Código 77 Sustitución o cancelación definitiva de la inversión extranjera: Persona natural o jurídica extranjera que sustituye o cancela de forma definitiva la inversión extranjera.
  - ✓ Código 78 Cancelación por orden de autoridad competente: Persona natural o jurídica sobre la cual autoridad competente ha proferido orden de cancelación de la inscripción en el Registro.
- Se ajustaron las validaciones de forma tal que se permita la creación de solicitud especial concepto 05 “Cancelación de la inscripción en el registro” cuando las personas jurídicas registren el código 76 “Traslado fuera del país de sede efectiva de Administración de una sociedad” en la casilla 89 y cuando las personas naturales o jurídicas registren los códigos 77 “Sustitución o cancelación definitiva de la inversión extranjera” o 78 “Cancelación por orden de autoridad competente” en la casilla 89.
- Se realizó ajuste al:
  - ✓ Servicio “Consulta RUT”, permitiendo realizar correctamente la consulta por el navegador Internet Explorer.
  - ✓ A la pantalla “Consulta Estado RUT” actualizando la normatividad vigente respecto a la Suspensión del Registro.
  - ✓ Para permitir el acceso a los servicios en línea y al menú RUT a los terceros calificados como “Agentes Interventores”.
  - ✓ A la casilla 53 con nuevas responsabilidades Factura Electrónica: (solo por cliente interno, cliente externo no debe permitir): 37 Obligado a Facturar Electrónicamente, 38 Facturación Electrónica Voluntaria y 39 Proveedor de Servicios Tecnológicos PST. Validaciones para inversionistas de portafolio.

- ✓ A la casilla 89 creación código 74 para Factura Electrónica y sus correspondientes validaciones, creación de códigos 75 y 76 para Sociedades Nacionales y sus validaciones y creación de códigos 77 y 78 para Cancelación de inversionistas extranjero y orden de autoridad competente.
- ✓ Para permite acceso a los servicios en línea a los terceros calificados como Agentes Interventores.
- ✓ Creación de excepción a la validación que permite solo informar un código en las casillas 63 a 69 de tal forma que se permita informar dos códigos en estas casillas (código 10 en la casilla 67 de sociedades y organismos extranjeros y otro código en otra casilla) de tal forma que se permita el registro adecuado de las sociedades extranjeras que se consideran nacionales por tener su sede efectiva de administración de negocios en Colombia, esta validación estaría ligada a que el cliente tenga informado el código 75 en la casilla 89 (Registro sociedad con sede efectiva de administración en Colombia).
- ✓ Validación de personas naturales que presentaron declaración de renta por el año gravable 2013 y no tienen la responsabilidad 05 en el RUT
- ✓ Reemplazo del código 34 "Régimen simplificado del impuesto nacional al consumo de restaurantes y bares" por el código 33 "Impuesto Nacional al Consumo" a las personas jurídicas.
- ✓ Adición de la responsabilidad 36 "Establecimiento Permanente" a los clientes que actualmente se encuentren registrados como Sucursal de sociedad extranjera con domicilio en Colombia.
- ✓ A la validación de las casillas 63 a 69 cuando se ha incluido el código 75 "Sociedad extranjera que se considera nacional por tener sede efectiva de administración de negocios en Colombia" en la casilla 89; de tal forma que se pueda informar en la casilla 69 el código sucursal (para que aquellas que ya vienen inscritas anteriormente con esta modalidad) y a la vez informar la forma asociativa a la que se asemeja dicha organización en Colombia.
- ✓ Al nombre código 10 casilla 67, sucursal de sociedad extranjera, ampliando el alcance a Establecimiento Permanente – EP.
- ✓ Al Rol Formalizador, para que pueda acceder a la opción Información NIT y las funcionalidades que éste implica.
- ✓ A la validación de la responsabilidad 40 Impuesto a la Riqueza para permitir adicionar esta responsabilidad a los Inversionistas extranjeros sin domicilio en Colombia (cód. 8 y 9 en la casilla 67).

3.2.5.2 Gestión de trámites y procedimientos administrativos

Respecto al inventario de trámites a 31 de diciembre de 2014, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales cerró con 78 Trámites y 3 Procedimientos Administrativos – OPAS; aunque se presentaron los siguientes cambios:

Con base en el Decreto 1903 de Octubre 1 de 2014, los procedimientos de Devolución del IVA a los turistas extranjeros no residentes en Colombia y visitantes extranjeros no residentes en Colombia en las Unidades Especiales de Desarrollo Fronterizo, se fusionaron en el trámite "Devolución IVA a Turistas Extranjeros o Visitantes Extranjeros No Residentes en Colombia".

Se aprobó por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública la separación de "Certificado de Residencia fiscal "en "Certificado Sobre Situación Tributaria" y "Certificado de Acreditación de Residencia Fiscal" para ser incluido en el inventario del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT de la Entidad.

A continuación se presenta el número de trámites y Procedimientos Administrativos – OPAS por área competente con corte a 31 de diciembre:

AREAS MISIONALES CON TRÁMITES Y OPAS A CARGO	TRÁMITES Y OPAS			TOTAL
	T	A	C	
Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente	9			9
Subdirección de Gestión de Comercio Exterior		6		6
Subdirección de Gestión de Control Cambiario			5	5
Subdirección de Gestión de Fiscalización Aduanera		4		4
Subdirección de Gestión de Fiscalización Internacional	3			3
Subdirección de Gestión de Fiscalización Tributaria	7	1		8
Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas	11	1		12
Subdirección de Gestión de Registro Aduanero		32		32
Subdirección de Gestión de Técnica Aduanera		2		2
TOTAL TRÁMITES Y OPAS DIAN A DICIEMBRE DE 2014	**30**	**46**	**5**	**81**

Tabla 33 número de trámites y Procedimientos Administrativos – OPAS por área

Fuente: SUIT y Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente

3.2.5.3 Portafolio de trámites y OPAS

La gestión adelantada en desarrollo de "la actualización del Portafolio de Trámites y procedimientos administrativos para clientes externos", se centró en la solicitud de las Certificaciones de Confiabilidad a las áreas con trámites y OPAS a cargo para confirmar que la información se encontrara al 100% actualizada.

Así mismo, con el fin de proponer, coordinar y gestionar el diseño de información a divulgar en los puntos de Contacto y demás canales dispuestos al servicio del ciudadano cliente y hacer seguimiento para garantizar la actualización y mejoramiento continuo, Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente a través de la Coordinación de Gestión de Canales de Servicio, se trazó como meta en el mes de diciembre realizar un análisis de los trámites publicados en la página del Gobierno en Línea https://www.gobiernoenlinea.gov.co/. El ejercicio consistió en verificar la

normatividad, el nombre del Trámite, los pasos y requisitos y realizar propuesta de mejora con la respectiva justificación.

Como resultado de esta actividad se revisaron con corte a 31 de diciembre de 2014, 47 trámites y OPAS tributarios, aduaneros y cambiarios, los cuales fueron remitidos y canalizados a los integrantes de la red de Gobierno en línea de la Entidad.

Otra acción de mejora al trámite fue la de reemplazar la encuesta publicada en cada uno de los trámites del portal Web de la entidad por el enlace al servicio "PQSR y Denuncias", lo anterior en concordancia con las disposiciones del Manual 3.1 de GEL y el Art. 76 de la ley 1474 de 2011 y la Metodología para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

Durante este primer periodo del año 2015, se envió a la Oficina de Comunicaciones la información de los 81 trámites y OPAS en formato PDF, para realizar el cambio de los trámites y procedimientos administrativos que la Entidad presentada en el portal web en la Sección: Servicio al Ciudadano / Trámites, pero teniendo en cuenta su dinamismo respecto a los cambios que se realizan en los tramites, en abril se solicitó al DAFP la utilización de la información que es presentada desde la plataforma www.suit.gov.co con la información directa de los trámites de la entidad, para evitar desactualizaciones en la página de la DIAN, razón por la cual se remitió a la Oficina de Comunicaciones, los enlaces con los cambios en los nombres de los trámites de acuerdo con los ajustes realizados por los Administradores de Trámites de la Entidad, que se tienen enlazados a la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

Se realizó requerimiento a la mesa de ayuda de Gobierno en Línea para que visualice de manera completa la información de los trámites y OPAS de la DIAN en el Portal del Estado Colombiano. De igual forma se solicitó a las áreas competentes la revisión y depuración de la información de los trámites publicados en el portal DIAN para su eliminación y presentación únicamente a través del SUIT.

3.2.5.4 Implementación de la Estrategia del Gobierno en Línea de la Entidad

Durante el segundo periodo de 2014 se realizaron actividades relacionadas con la implementación del manual de Gobierno en línea 3.1 para atender a los siguientes criterios:

Caracterización de Usuarios

La Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente elaboró una estrategia para la 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”: con la cual se pretende apoyar las decisiones estratégicas y tácticas, enfocado al reconocimiento y clasificación de contribuyentes (clientes) a partir de variables que ayudarán a planear, controlar y fortalecer los procesos misionales, en especial el recaudo, control, servicio, atención al cliente y a dinamizar la relación clientes-DIAN. (Se consideran 27 segmentos).

La segunda fase se trata de una caracterización por "Segmentación por volumen de aporte al recaudo": la cual tiene por objeto caracterizar los clientes en un modelo adicional al anterior de acuerdo con el aporte real de recursos a la meta de recaudo. Esta documento se presentó como parte del documento "propuesta del plan de prevención del fraude y la corrupción" (se consideran 8 segmentos).

Dando continuidad a este ejercicio, en el periodo enero – agosto del 2015 se adelantaron las siguientes acciones:

1. Se efectuó socialización y precisión de la metodología de trabajo propuesta por el FMI y se articuló la metodología establecida por el PNSC, concluyendo que la DIAN orientará su compromiso priorizando la propuesta del FMI, aprovechando los aspectos aplicables de la metodología ofrecida por el PNSC.

2. Se elaboró propuesta de la hoja de ruta para el desarrollo de actividades.

3. Se elaboró el documento de objetivos y alcances de la segmentación y se socializó con el asesor del FMI.

Servicios de Interacción:

Se dispuso en cada trámite el enlace con el sistema de PQSR y Denuncias.

Consulta Interactiva de Información:

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.

Con ocasión de la expedición del Decreto 2573 de 2014, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea y se dictan las nuevas directrices, para los próximos seis (6) años, en febrero de 2015, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MINTIC, socializó el mencionado Decreto en el cual se contemplan las temáticas que componen la estrategia y los plazos que tiene las entidades públicas para su implementación.

3.4.3 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:

3.4.3.1 PETICIONES DE INTERÉS GENERAL:

Clasificación Peticiones Sep. 2014 – Agosto 2015	
Tema	**Total tema**
Proceso RUT	3625
Procesos Información Exógena	2380
Declaraciones	1782
Consulta	947
Procesos Cobranzas	821
Procesos Mecanismo Digital	692
Documentación	451
Procesos Obligación Financiera	394
Proceso de Facturación	377
Otra	3240
Total	**14709**

Tabla 34 Clasificación Peticiones Sep. 2014 – Agosto 2015

Datos: Septiembre 2014- Agosto 2015 Fuente: SIE de Quejas, Reclamos y Sugerencias

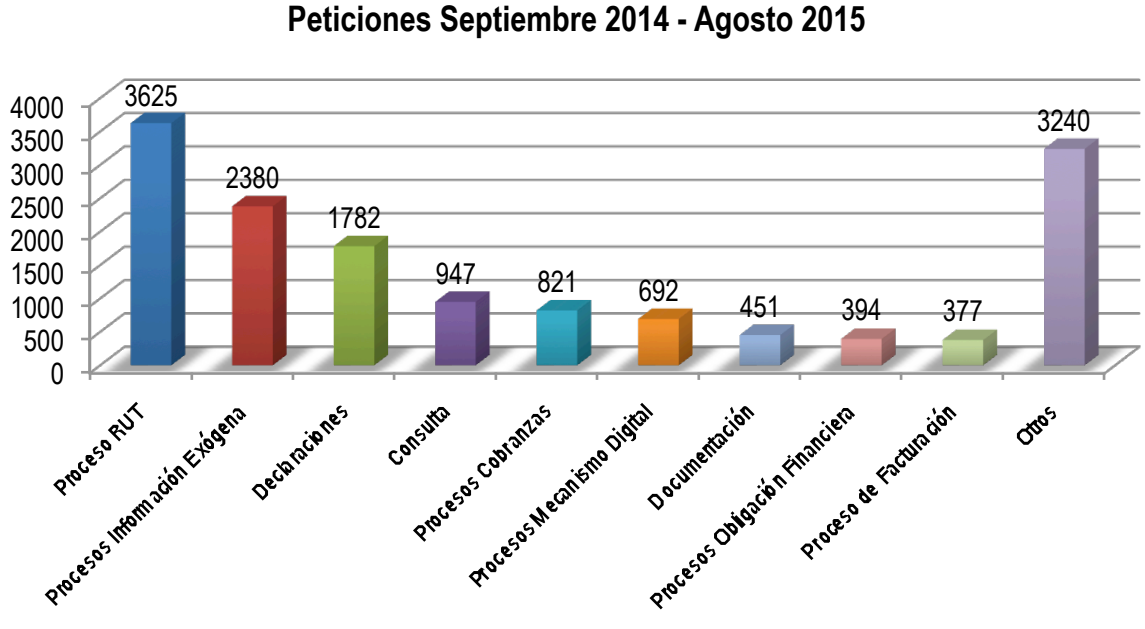


Ilustración 14 Clasificación Peticiones Sep. 2014 – Agosto 2015

En el periodo de septiembre 2014 a agosto 2015 se gestionaron 14709 peticiones, de las cuales el 25% corresponde a Procesos RUT, el 16% a Procesos Información Exógena, el 12% a Declaraciones, 6% a Consulta, mientras el 41% restante refiere a diversos temas con participación del 19%, como Proceso Cobranzas, Procesos Mecanismo Digital, Documentación, Procesos Obligación Financiera, Procesos de Facturación y otros temas de competencia de la DIAN que representan el 22%

3.4.3.2 3.3.1.2SERVICIOS FRENTE A LOS CUALES HAY MAYOR DEMANDA O QUEJA.

Quejas por atención al Ciudadano – Cliente Septiembre de 2014 a Agosto de 2015	
Tema	**Total tema**
Atención al cliente	83
Actitud del empleado público	42
Otros	16
Total quejas	**141**

Fuente: SIE de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Datos: Septiembre 2013- Agosto 2014

Respecto de las quejas por atención recibidas en el periodo se tiene un total de 141 casos frente a los 420 casos de año anterior presentando una reducción del 66,5%, lo cual demuestra el incremento en los niveles de confianza de los ciudadanos – clientes.

Reclamos por Atención a los Ciudadanos – Clientes Septiembre de 2014 a Agosto de 2015	
Tema	Total tema
Procesos información exógena	360
Declaraciones	309
Procesos mecanismo digital	86
Buzones electrónicos	58
Procesos RUT	82
Funcionamiento del sistema	79

Procesos devoluciones	56
Ingreso a SIES	40
Portal DIAN	39
Proceso cobranzas	32
Trámites y servicios aduaneros	24
Otros	211
TOTAL	1376

Tabla 35 Reclamos por Atención a los Ciudadanos – Clientes Septiembre de 2014 a Agosto de 2015

Datos: Septiembre 2014- Agosto 2015 - Fuente: SIE de Quejas, Reclamos y Sugerencias

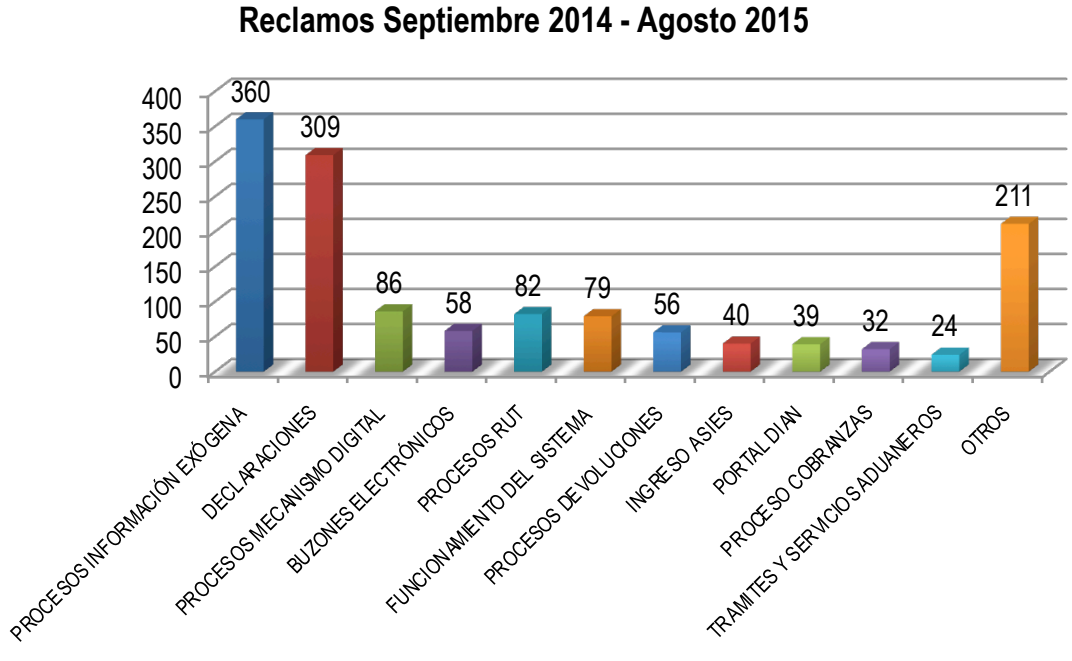


Ilustración 15 Reclamos por Atención a los Ciudadanos – Clientes Septiembre de 2014 a Agosto de 2015

De los 1376 reclamos, tenemos una participación del 26% de Procesos de Información Exógena, el 22% corresponde a Declaraciones y el 6% a Procesos Mecanismo Digital, el 46% restante refiere diversidad de temas, entre los cuales se encuentran Buzones Electrónicos, Procesos RUT, Funcionamiento del Sistema, Procesos Devoluciones, Ingreso a SIES, Portal DIAN, Proceso Cobranzas, Tramites y Servicios Aduaneros y en el tema otros se encuentran temas que en lo corrido del periodo evaluado, por su cantidad no son relevantes para la información presentada,

dentro de los cuales se resalta “Pagos a través de canales electrónicos”, “Tiempo de respuesta de las solicitudes”, y “Normativa”.

3.4.3.3 3.3.1.3CANTIDAD DE USUARIOS Y CIUDADANOS INCONFORMES POR SERVICIO O PROCESO DE LA ENTIDAD.

Ciudadanos - Clientes Inconformes por el Servicio Septiembre de 2013 a Agosto de 2014	
Concepto	**Total**
Total Reclamos	1.376
Total Quejas por Atención	141
Total ciudadanos inconformes	**1.517**

Tabla 36 Ciudadanos - Clientes Inconformes por el Servicio Septiembre de 2013 a Agosto de 2014

Datos: Septiembre 2013- Agosto 2014 - Fuente: SIE de Quejas, Reclamos y Sugerencias

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

3.4.3.4 3.3.1.3PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO POR SERVICIO O PROCESO DE LA ENTIDAD

En los años 2014 y 2015 la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente ha implementado las siguientes acciones de mejoramiento:

- La Coordinación del Sistema QRS de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente va continuar proyectando la generación de la confianza y credibilidad en la actuación de la DIAN, creando conciencia en los servidores públicos que deben dar una respuesta oportuna, profesional, completa y de fondo a los diferentes requerimientos interpuestos por los ciudadanos clientes.

- La Coordinación del Sistema de QRS de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente va seguir realizando seguimiento al cumplimiento de los términos de respuesta a los requerimientos interpuestos por los ciudadanos clientes y que sus respuesta sea oportuna, completa y de fondo en un lenguaje claro, que la misma sea congruente y que corresponda

a los requerido, de tal manera que el ciudadano pueda tener la certeza que fue escuchado y atendido debidamente.

- La Coordinación del Sistema de QRS de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente va seguir adelantando campañas que incentiven al ciudadano cliente al uso del SIE de PQSR como medio idóneo para ser escuchado en sus solicitudes, requerimientos, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, sin necesidad de desplazarse de su hogar, oficina o sitio de ubicación.

- La Coordinación se encuentra trabajando con los ingenieros en la obtención de un nuevo sistema de Peticiones, Quejas, Solicitudes y Reclamos que permitirá prestar un mejor servicio a los Ciudadanos Clientes, con información de fácil acceso que sirva para la toma de decisiones de la alta gerencia y mejorar las herramientas para que los funcionarios puedan ejercer su labor de forma más eficiente.

- Es importante para la Coordinación del Sistema de QRS motivar al ciudadano que se sienta afectado por el actuar de la Entidad o por cualquiera de sus servidores públicos, 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.

- En el 2015 siguiendo con lo desarrollado en años anteriores, se dispone en nuestro portal digital www.dian.gov.co el programa “ayuda renta” (año gravable 2014), para personas naturales que estén clasificadas en la categoría de empleados, o no estén obligados a llevar libros de contabilidad, y no pertenece a la categoría de trabajador por cuenta propia, para que a través de éste, puedan elaborar su borrador de declaración de renta, ya sea haciendo uso del formulario 210 o del formulario 230

- Participación en las pruebas de implementación del servicio en línea de numeración facturación, donde se han efectuado varias acciones mediante requerimiento de la fábrica externa, entre las acciones realizadas tenemos: Clasificar al solicitante, cargar información de perfiles de riesgo, registro del tamaño económico, especificación detallada de requerimientos del sistema de riesgos, clave técnica asociada, proyecto de resolución de facturación, realización de pruebas funcionales y de seguimientos

- El programa de Cultura de la Contribución debe contar con un equipo consolidado de profesionales a nivel nacional, para lo cual se requiere contar con los recursos económicos y el talento humano.

Inventario de trámites de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente

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

- Inscripción en el registro único tributario - RUT
- Actualización del registro único tributario -RUT
- Levantamiento de la suspensión de la inscripción en el registro único tributario – RUT
- Cancelación de la Inscripción en el Registro Único Tributario
- Presentación de información por envío de archivos (información exógena)
- Emisión, Renovación o Revocación del Mecanismo de la DIAN para Certificación y Firma Digital
- Autorización o Habilitación de numeración de facturación
- Diligenciamiento y presentación de Declaraciones Tributarias.
- Registro de 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:

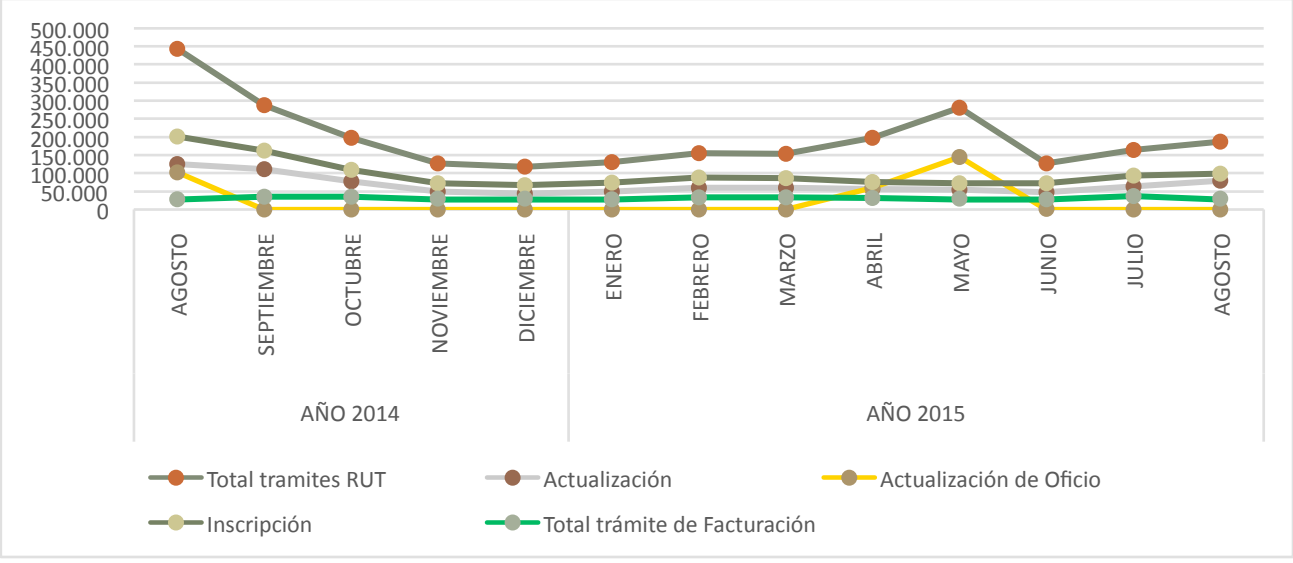


Ilustración 16 comportamiento de los trámites realizados asociados a la información del RUT

Fuente: Subdirección de Gestión de Tecnología y Telecomunicaciones.

Con los ajustes de nuevos servicios tanto para los procedimientos de inscripción Régimen Simplificado no obligados a Cámara de Comercio, así como de actualización para las personas naturales con o sin mecanismo digital; se ha detectado un bajo incremento en el uso de los mismos, a pesar de que se ha tratado de fortalecer la cultura en el uso de los mismos, situación que continuamente se está de fortaleciendo incentivando su uso a través de los Kioscos de autogestión , capacitaciones y mensajes informativos.

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 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.

3.4.4 COMPONENTE COMUNICACIÓN EXTERNA

Para el periodo agosto 2014 - 2015, 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, para generar confianza y garantizar la interacción con la ciudadanía, la Oficina de Comunicaciones ejecutó estrategias con acciones que permitieron espacios y actividades de participación ciudadana.

3.4.4.1 ACCIONES DE COMUNICACIÓN EXTERNA

3.4.4.1.1 FERIAS DE SERVICIOS Y JORNADAS DE CONDICIÓN ESPECIAL DE PAGO

Según lo previsto en la Ley 1607 de 2012, el 4 y 5 de noviembre del año anterior se realizó la Feria de Servicios “La DIAN a su servicio en un solo lugar”. Así mismo y con la expedición de la Ley 1739 de 2014, se llevó a cabo la Feria de Servicios DIAN en mayo de 2015 y en el Centro de Convenciones de Compensar.

Las ferias incluyeron charlas pedagógicas a los participantes para las cuales la Oficina coordinó y elaboró videos ilustrativos sobre Generalidades de la Ley – Reforma Tributaria; el Impuesto al Consumo e IVA, el Impuesto sobre la renta, Ejercicio de depuración - Impuesto sobre la renta, Ganancias ocasionales, Impuesto a la Riqueza, Facturación, Disposiciones Financieras, Portafolio de servicios, Experiencia de servicios DIAN, Experiencia servidores y Cultura de la Contribución.

Adicionalmente, se realizaron 5 Jornadas Especiales de Cobro a nivel nacional (personas jurídicas y naturales, para las cuales la Oficina de Comunicaciones elaboró la imagen y demás piezas de comunicación (banners para la página web, pendones, material pop, inflables, entre otros).

3.4.4.1.2 SORTEO “LA FACTURA TE PREMIA”

Este sorteo 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.

A finales del año anterior este sorteo rifó 18 bonos redimibles en vehículos, entre quienes ingresaron sus facturas del 22 de septiembre al 28 de diciembre de 2014, a través de la página **www.colombiafactura.com.** La participación de la ciudadanía en el sorteo y en el compromiso de exigir la factura superó la suma en más de un millón 300 mil facturas registradas.

3.4.4.1.3 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 que implicó que más contribuyentes se sumaran al número de declarantes de este impuesto (de 1.4 millones en 2013, pasó a un estimado de 2.4 millones en 2014). En este mismo sentido, el recaudo esperado por este concepto aumentó de $1.1 billones en 2013 a $2 billones en 2014.

Para ello la DIAN desarrolló una campaña masiva de divulgación de estos nuevos cambios y de la forma en que los nuevos declarantes debieron cumplir con esta obligación tributaria, en la cual 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.

Entre las entidades y organizaciones que se sumaron a la campaña están los ministerios, el ICBF, el SENA, la Junta Central de Contadores, el Portal web Actualícese, alcaldías y gobernaciones, la 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.

Con el fin de hacer una difusión clara a los medios de comunicación, así como a sus respectivos periodistas, también se realizaron talleres y conferencias para lograr una mayor comprensión de los cambios en este impuesto y de esta forma transmitir un mensaje más claro a los contribuyentes.

También se realizó un Video Chat a través de la página web del Canal Caracol, en el cual participaron técnicos de las Direcciones de Gestión de Ingresos y Jurídica, quienes atendieron preguntas de los participantes a través de dicha herramienta.

3.4.4.1.4 1.4. ESPACIOS DE DISCUSIÓN CON EXPERTOS Y ESPECIALISTAS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA PRESENTAR A LA OPINIÓN PÚBLICA UN PANORAMA MÁS AMPLIO SOBRE LA RAZÓN DE SER DE LA DIAN

En marzo de 2015 se realizó un Foro, en alianza con el Diario La República, sobre los aspectos fundamentales de la Reforma Tributaria 2014 (Ley 1739 de 2014), temas éstos que fueron incluidos en una separata especial producida por el mencionado diario.

1.5. Sensibilizar a la ciudadanía sobre las implicaciones sociales de los delitos contra el fisco.

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)

- Se apoyó la creación y posterior rediseño del Micrositio en la página web de la Entidad y en Diannet para publicar documentos como el Concepto 016442, Decreto No. 2548, Memorando No. 000106.
- Fiscalización Aduanera
- Procesamiento de la información, diseño y publicación en página web de la Entidad, Diannet, medios de comunicación y redes sociales, de cuatro (4) boletines de aprehensiones, Más Colombia, menos contrabando.

Fiscalización Internacional

- Procesamiento de la información, diseño y publicación de piezas de comunicación y normatividad sobre Precios de Transferencia: banner en la página web, Resolución, folleto, cartilla.
- Publicación de notas sobre participación
- **Fiscalización Tributaria**
- Publicación en Diannet de las visitas realizadas a las Direcciones Seccionales para la socialización del Plan Anticontrabando.
- **Coordinación para el control de lavado de activos**
- Organización del evento de presentación del convenio adelantado por la Entidad y la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (UNODC). Y el procesamiento de la información, redacción y publicación de artículo para el boletín electrónico interno LINK Nuestra Conexión, acerca del convenio adelantado por la Entidad y la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito UNODC).

3.4.4.1.5 TEMAS ADUANEROS, LEY ANTICONTRABANDO, CONVENIOS INTERNACIONALES, OPERADOR ECONÓMICO AUTORIZADO OEA, INFORMACIÓN PARA EXPORTADORES E IMPORTADORES, APREHENSIONES Y RETENCIÓN DE DIVISAS.

Lo más relevante han sido las discusiones del proyecto de Nuevo Estatuto Aduanero, el Plan Anticontrabando y la Ley Anticontrabando.

Desde finales de marzo y en común acuerdo funcionarios del área de Aduanas trabajaron en documentos que fueron utilizados por la Oficina de Comunicaciones como insumo para elaboración de dos plegables de la **Ley Anticontrabando** (ABC de la Ley Anticontrabando y preguntas y respuestas de la Ley Anticontrabando), con el objeto de ser socializados en una serie de reuniones sostenidas entre la DIAN y las Direcciones Seccionales, y la DIAN y los comerciantes de Bogotá y otras regiones del país. Este proceso se realizó antes y después de haber sido aprobada la Ley Anticontrabando.

Las ciudades en donde la Oficina de Comunicaciones apoyó el proceso de socialización tanto del Plan Anticontrabando, como de la Ley, fueron: Medellín, Ipiales, Cali, Barranquilla, Cartagena, Cúcuta, Santa Marta, Bucaramanga, Buenaventura y Yopal.

A partir de la expedición de la Ley, se han dado a conocer los resultados obtenidos en todo el país, así como todo el proceso de aprobación del documento.

Adicionalmente, Comunicación Externa apoyó el trabajo de la Dirección de Gestión de Aduanas, en el lanzamiento en Ipiales a finales de mayo, del TIM - Sistema de Tránsito Internacional de Mercancías

3.4.4.1.6 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:

- 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.

3.4.4.1.7 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.

3.4.4.1.7.1 PÁGINA WEB

La consulta o acceso a la página web tuvo una variación respecto al año anterior con una reducción en las visitas, pasando de 7.874.898 visitantes entre agosto de 2013 y agosto de 2014, a 6.707.532 en el mismo periodo 2014 – 2015.

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

2013 -2014				2014 - 2015		
Mes	**Visitantes**	**Total Hits**		**Mes**	**Visitantes**	**Total Hits**
ago-13	1.129.064	279.635.736		ago-14	774.252	188.912.959
sep-13	803.137	168.612.449		sep-14	711.260	90.033.560
oct-13	716.188	156.326.849		oct-14	547.227	65.571.896
nov-13	299.052	41.582.344		nov-14	411.861	46.263.566
dic-13	558.609	121.692.727		dic-14	345.738	39.208.609
ene-14	514.464	101.231.414		ene-15	475.910	4.648.558
feb-14	524.891	106.868.009		feb-15	521.561	61.609.996
mar-14	13.213	4.238.460		mar-15	64.290	15.450.895
abr-14	615.259	153.125.926		abr-15	560.697	83.416.929
may-14	723.072	250.346.088		may-15	578.934	91.026.352
jun-14	564.206	144.004.674		jun-15	436.507	59.844.110
jul-14	639.491	166.309.491		jul-15	515.399	73.267.549
ago-14	774.252	188.912.959		ago-15	763.896	100.831.269
Total:	**7.874.898**	**1.882.887.126**		**Total**	**6.707.532**	**920.086.248**

3.4.4.1.8 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 2014 a agosto de 2015 se publicaron 398 centrales.

3.4.4.1.9 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 **81 proyectos de normas**.

3.4.4.1.10 INDICADORES DE PRENSA

- **-Comunicados de Prensa:** Durante este periodo fueron elaborados y divulgados en medios nacionales y regionales **282 comunicados de prensa**.
- **-Ruedas de Prensa:** Fueron convocadas y realizadas **53 ruedas de prensa**.
- **-Publicación de información noticiosa en medios:** Durante este periodo fueron publicadas en medios nacionales y regionales **10.168 noticias de la entidad**.
- -Free Press: El costo que representa en ahorro en publicidad para la entidad al gestionar la publicación de estas 10.168 noticias, en cuanto al espacio en los medios de comunicación, es de $38.525’000.000.

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

Indicadores de prensa agosto 2014-agosto 2015									
Comunicados de prensa			**Ruedas de Prensa**			**# Noticias**			**Free Press $**	
ago-14	31		**ago-14**	0		**ago-14**	936		**ago-14**	3.221.000.000
sep-14	24		**sep-14**	3		**sep-14**	1215		**sep-14**	4.357.000.000
oct-14	24		**oct-14**	5		**oct-14**	2274		**oct-14**	4.340.000.000
nov-14	20		**nov-14**	4		**nov-14**	989		**nov-14**	1.876.000.000
dic-14	31		**dic-14**	9		**dic-14**	1651		**dic-14**	2.660.000.000
ene-15	21		**ene-15**	0		**ene-15**	N.M**		**ene-15**	N.M**
feb-15	23		**feb-15**	0		**feb-15**	N.M**		**feb-15**	N.M**
mar-15	14		**mar-15**	1		**mar-15**	N.M**		**mar-15**	N.M**
abr-15	23		**abr-15**	4		**abr-15**	262		**abr-15**	7.181.000.000
may-15	25		**may-15**	11		**may-15**	542		**may-15**	4.942.000.000
jun-15	18		**jun-15**	11		**jun-15**	745		**jun-15**	4.076.000.000
jul-15	18		**jul-15**	5		**jul-15**	750		**jul-15**	3.414.000.000

ago-15	10		**ago-15**	0		**ago-15**	804		**ago-15**	2.458.000.000
Total	**282**		**Total**	**53**		**Total**	**10.168***		**Total**	**$38.525'000.000**

***Se cuentan noticias positivas, negativas y neutras

**No hubo contrato de monitoreo

3.4.4.1.11 REDES SOCIALES

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales encuentra en los medios sociales canales 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 agosto de 2014 a agosto de 2015 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 artículo relacionados con la cultura tributaria. www.contribuiresconstruir.blogspot.com
- **SoundCloud:** Se publican de audio relacionados con declaraciones de ruedas de prensa y también de cuñas sobre servicios de la Entidad. https://soundcloud.com/dian-prensa

3.4.4.1.12 DIAGNÓSTICO PARA PLANEAR LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DEL SISTEMA TRIBUTARIO Y ADUANERO Y PARA LA COMUNICACIÓN DE CULTURA TRIBUTARIA.

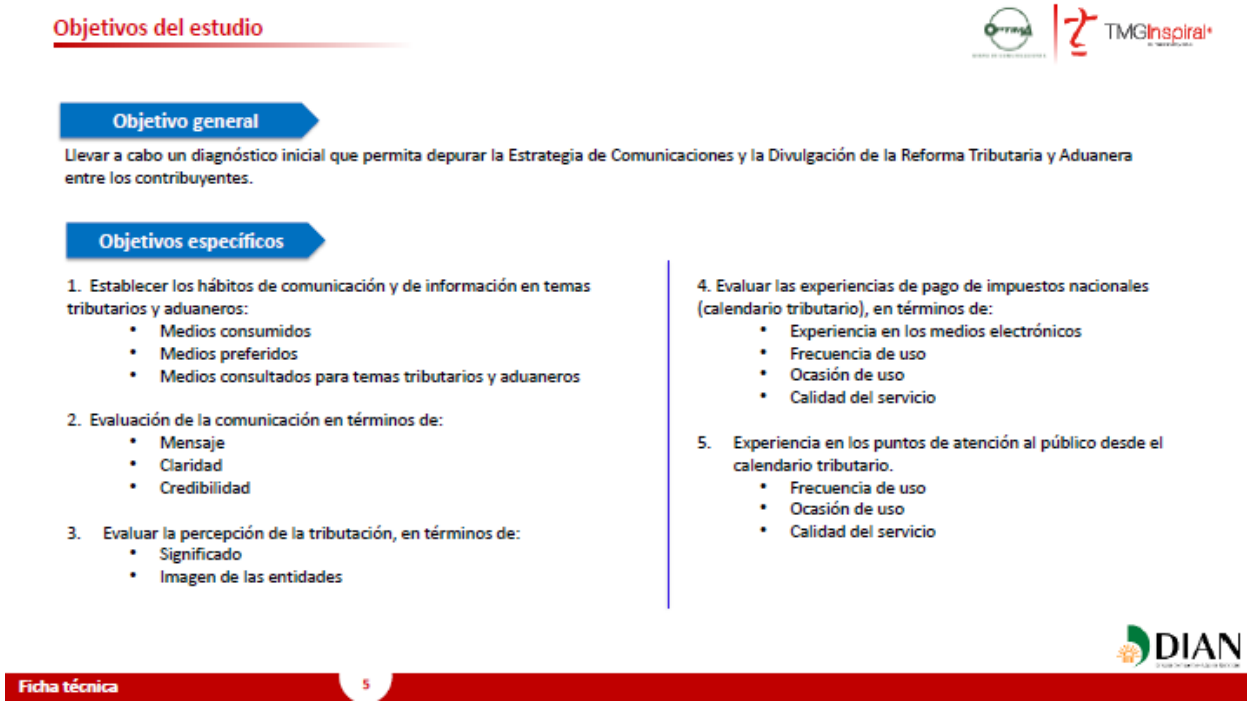
La Oficina, a través de su Central de Medios, adelantó en julio pasado un diagnóstico que buscaba tener mayor información que permita la construcción de una estrategia de comunicación del sistema tributario y aduanero, en el que, entre otros, fueron indagados temas relacionados con las

acciones en comunicación externa como la percepción que tiene la ciudadanía sobre la tributación y sobre la Entidad.

Con relación a la imagen de la DIAN, la ciudadanía en general identifica y entiende la importancia de la labor desarrollada por la Entidad, considera que es la DIAN es la responsable de hacer cumplir el deber de todo el contribuyente ciudadano con los impuestos.

Lo anterior contrasta con la percepción de transparencia de una entidad, que es vista como un ente corrupto con malos manejos de recursos, así como con el desconocimiento que tiene la ciudadanía sobre los impuestos que les corresponden o están obligados.

El diagnóstico apunta que la comunicación como recurso para modificar esta creencia tiene dos grandes oportunidades: enseñar al contribuyente el origen y uso de los impuestos, así como el control o la fiscalización que el propio estado tiene para garantizar el cuidado de los aportes de todos.



3.4.4.2 COMPONENTE COMUNICACIÓN INTERNA

El objetivo del procedimiento comunicación interna, busca establecer las estrategias de comunicación interna para la divulgación de información, afianzar la identidad institucional, generar sentido de pertenencia, promover la cultura y valores institucionales de la DIAN.

Los servidores públicos de la Oficina de Comunicaciones que tienen a su cargo el Procedimiento de Comunicación Interna, realizaron al inicio de 2015 la caracterización de los canales de comunicación interna y sus productos, alineando estos al cumplimiento del objetivo táctico. Con este insumo, se elaboró el plan de acción, y se diseñaron las estrategias de comunicación de acuerdo con las necesidades sugeridas por las Direcciones de Gestión, sus Subdirecciones y Coordinaciones, además de las Direcciones Seccionales.

Productos de Comunicación Interna y acciones para garantizar la participación de los funcionarios en la gestión institucional

- En agosto de 2014, 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, dentro de las acciones desarrolladas al fin del semestre (2014) se acompañó la información de cara al cliente interno relacionada con el concurso: 'La Factura te Premia', desarrollado desde el componente externo.

- Producción y emisión del informativo Dian Te ve, magazine institucional con periodicidad quincenal y duración de 15', para dar a conocer los temas de interés de la Entidad a todos los funcionarios, haciendo énfasis en contenidos pedagógicos y de opinión.

- Boletín Informativo Evolución. Publicación virtual de carácter interno, quincenal, que tuvo como objetivo plasmar temas de Gestión Institucional, tanto técnicos como de apoyo. Este producto se elaboró hasta diciembre de 2014.

- 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 producto se elaboró hasta abril de 2015.

- Boletín Sindical, comunicación quincenal con la información que las Organizaciones Sindicales remiten al buzón: comunicacion_interna@dian.gov.co para su divulgación.

- Tip: Mensajes institucionales de recordación sobre el quehacer de la Entidad que se visualizan en el momento en el que el funcionario enciende su estación de trabajo.

- Carteleras: Publicación impresa de un pliego, para el Nivel Central y las Administraciones de Bogotá; cuenta de manera gráfica temas puntuales y precisos.

- ¿Sabía Usted que?: Producto audiovisual que se publica en los centrales de Diannet 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.

- Fondos de Pantalla: Mensajes institucionales que aparecen en el fondo del escritorio, como recordación de los temas que se estén tratando al interior de la entidad.

- Diannet: Sitio Web interno, plataforma y/o herramienta virtual por medio de la cual se provee información de interés institucional a todos los servidores públicos de la Entidad. La Diannet es un repositorio de la información, productos y herramientas de todas las áreas.

- Piezas gráficas: Cartillas, volantes, tarjetas, diplomas, pendones, escarapelas, infografías, intervenciones de espacio etc. Estos apoyan gráficamente las campañas, eventos realizados al interior de la Entidad.

- Buzón de comunicación interna: Espacio de interacción entre los servidores públicos de la Entidad y la Oficina de Comunicaciones, a través de este, se envían mensajes claves de carácter institucional, por ser de doble vía, también se reciben las inquietudes y solicitudes que en términos de comunicación realizan los funcionarios.

Nuevos productos comunicación interna 2015.

Boletín electrónico Link, nuestra conexión. Publicación virtual con una periodicidad mensual que en formato multimedia registra y divulga la gestión de la Entidad. Creado a partir de la nueva caracterización de canales y productos de comunicación interna.

- Boletín Link al día: Medio para dar a conocer la información de interés institucional a todos los funcionarios de la Entidad. Se envía de manera masiva vía correo electrónico. Se diferencia de Link, nuestra conexión, por los contenidos, es información inmediata.

- Correo Director: (Plantilla). Es la herramienta mediante la cual se garantiza la comunicación del Director con todos los funcionarios de la Entidad vía correo electrónico. Permite la comunicación efectiva mediante la cual se cubrirán todos los eventos que emanen de la Dirección General a discrecionalidad del Director o por demanda

- Correo DGRAE: (Plantilla). Es la herramienta mediante la cual se garantiza la divulgación de los temas de talento humano dirigidos a los funcionarios de la Entidad.

De acuerdo con las necesidades de comunicación expresadas por las diferentes áreas de la Entidad, algunas de las campañas emprendidas en 2014 requirieron de continuidad en las actividades planeadas para 2015, sin embargo, después de realizar un sondeo entre los funcionarios de la Entidad, en el cual se midió la recordación de las imágenes utilizadas en cada una de las campañas de comunicación realizadas en 2014, se determinó que era necesaria la creación de una estrategia de comunicación que cubriera todas las acciones de comunicación interna.

3.4.4.2.1 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN "LA SOLUCIÓN DE(V)BIDA"

Objetivo: Amparar en una sombrilla las diferentes estrategias y acciones de comunicación, con los contenidos generados al interior de la Entidad y dirigidos al público interno de la misma.

La estrategia de comunicación contiene los siguientes temas, para los cuales se ha realizado divulgación durante 2015:

Despacho Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica:

Divulgación de información invitando a los funcionarios a participar en el programa Banco de sueños y entrega de información de las propuestas recibidas y ejecución de las acciones para hacer realidad estos sueños.

Política Discapacidad. Sensibilización a través de mensajes cortos, con respecto a la importancia de la inclusión. Participación en la mesa de discapacidad para la elaboración de un documento que siente las bases para la creación de la política de discapacidad en la Entidad.

Teletrabajo. Divulgación de las acciones adelantadas para la implementación de una prueba piloto que permita la ejecución de una política de teletrabajo en la Entidad.

Plan de Austeridad. Divulgación y sensibilización de las diferentes acciones contempladas en el Memorando 03 de 2015 con el ánimo de incentivar el ahorro de energía, agua y papel tanto en la Entidad como en los hogares de los funcionarios.

Concurso Himno DIAN. Divulgación de información y sensibilización incentivando a los funcionarios a participar en el concurso con propuesta de letra para el himno de la Entidad. Se recibieron las propuestas en la Oficina de Comunicaciones.

Divulgación de las actividades realizadas por la Dirección de Gestión en las diferentes Direcciones Seccionales.

Prohibición a servidores públicos de participación en política. Información y sensibilización con respecto a la normatividad que prohíbe estás prácticas a los servidores públicos del país.

Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno: A partir de enero se realiza la publicación de dos tips mensuales. Adicional a esto se realiza apoyo a las actividades como videoconferencias a nivel nacional.

Se incentivó a los servidores públicos de la Entidad en la participación en la encuesta de calificación de las actividades realizadas por la subdirección, además de indagar los temas de interés en este sentido.

Subdirección de Gestión de Personal. Divulgación de las actividades de Bienestar (día de la mujer, Feria de las colonias, seminario taller pre pensionados) servicios de la Caja de Compensación Familiar.

Divulgación de información con respecto a Encargos, específicamente en el botón de provisión de empleos publicados en Diannet, PIC, charlas Sistema Pensional Colombiano.

Sensibilización e información a todos los servidores públicos para participación en la encuesta de necesidades de bienestar, esta información sirvió como insumo para la elaboración del programa de bienestar.

Coordinación de Escuela. Promoviendo la participación de los funcionarios de la entidad, se entrega información oportuna de las diferentes actividades de formación, contenidas o no en el PIC, con el ánimo de que según el rol o los intereses de los funcionarios, se realicen las inscripciones y posterior participación en los procesos de formación.

Subdirección de Recursos Físicos: Divulgación de información con respecto a Contratación, Ley de Garantías.

Dirección de Gestión Organizacional: Divulgación del Plan Estratégico DIAN 2014-2015, la Misión, Visión y Pilares Institucionales.

Subdirección de Procesos y Competencias Laborales:

Divulgación de información con respecto a la participación de los funcionarios en la entrega de propuestas para la elaboración del Plan Institucional de Capacitación – PIC

Divulgación del PIC

Divulgación y sensibilización para la participación de los funcionarios en las actividades realizadas en el marco de la celebración del día del servidor público y que se basaron en el tema de ética.

Divulgación de resultados de las actividades realizadas.

3.4.4.2.2 CAMPAÑAS COMUNICACIÓN INTERNA 2014-2015

3.4.4.2.2.1 CAMPAÑA DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (2014-2015)

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. Esta tarea se hace más evidente después de la certificación del Sistema de Gestión Ambiental de la DIAN.

Acciones desde comunicación interna:

- Divulgación de 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.
- 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.
- Apoyo en la organización del evento protocolario, entrega de la certificación del Sistema de Gestión Ambiental de la DIAN.
- Divulgación en los diferentes medios de comunicación interna de la certificación del Sistema de Gestión Ambiental de la DIAN.
- Se realizó la publicación de los ganadores del concurso de dibujo ambiental para los hijos y/o sobrinos de los funcionarios, realizado en diciembre de 2014, como parte de la divulgación de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental de la DIAN.
- Articulación con la Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica –DGRAE- en la campaña del Plan de Austeridad 2015 y el Sistema de Gestión Ambiental, con una serie de piezas que invitan al apagón todos los 8 de cada mes, así como la reducción del consumo de los recursos papel, agua, energía.

3.4.4.2.2.2 CAMPAÑA DE MODERNIZACIÓN DE LOS PROCESOS (2014-2015)

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, procedimientos y formatos.

3.4.4.2.2.3 CAMPAÑA DE DIVULGACIÓN DEL MODELO INTEGRAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: "LA DIAN QUE QUEREMOS" (2014)

Área: Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica.

Esta Campaña tuvo 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 informó a los servidores públicos sobre la consolidación del Modelo Integral de Gestión del Talento Humano, su objetivo, componentes y alcances, y productos.

Se realizaron 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.

3.4.4.2.2.4 CAMPAÑA DE DIVULGACIÓN DE LA SOLUCIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, COMPONENTE MI PORTAL. (2014)

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 informó a los servidores públicos sobre la consolidación del sistema informático, su objetivo, componentes, alcances y productos de una forma didáctica y amigable.

Se realizaron 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.

3.4.4.2.2.5 ACCIONES DE COMUNICACIÓN REALIZADAS PARA LOS SIGUIENTES PROYECTOS INSTITUCIONALES: (2014)

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 fututos.

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.

Auditores: 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 (2014-2015)

Área: Dirección de Gestión de Ingresos.

Objetivo: Esta campaña tiene como objetivo a nivel interno concientizar a los funcionarios del cumplimiento de su 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, 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.

Reforma Tributaria (2015)

Área: Dirección de Gestión de Ingresos.

Objetivo: Esta campaña tiene como objetivo a nivel interno divulgar a los servidores públicos de la Entidad, las modificaciones realizadas con la Ley 1739 “Reforma Tributaria de 2014”.

Se realizaron las siguientes acciones desde comunicación interna:

- Divulgar los cambios realizados a partir de la Ley 1739.

- Sensibilizar y capacitar a los funcionarios a partir de mensajes clave, acerca de las modificaciones realizadas con la Reforma Tributaria.
- 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.

Campaña Seguridad de la Información (2014 – 2015)

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:

- Divulgar en qué consiste la Política de Seguridad de la Información, objetivo, componentes y alcances.
- Divulgar la Política de restricción de medios removibles.
- Afianzar la imagen y el reconocimiento de la campaña a través de tips, fondos de pantalla, carteleras.

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:

Acompañamiento en Liderazgo y Motivación.

- Invitación a talleres de liderazgo y motivación a través de mailing e intranet.
- Agradecimiento por la participación en los talleres de liderazgo y motivación. Mailing.
- Envío de Links a funcionarios, retroalimentación talleres. Mailing.

Socializar la acción del Diplomado a impactados y Organización.

- 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.

3.4.4.2.3 USO Y EFECTIVIDAD DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNA.

Como parte del monitoreo realizado a los canales y productos de comunicación interna, en febrero de 2015 se aplicó un sondeo de medición a los servidores públicos de la Entidad, con el objetivo de conocer el índice de recordación de las imágenes y las campañas de divulgación ejecutadas en 2014.

Se dispusieron en el instrumento de medición las imágenes de: Sistema de Gestión Documental, Política de Seguridad de la Información, Modelo de Gestión Integral del Talento Humano, Sistema de Gestión Ambiental, Política de Ética y Punto de Soluciones Tecnológicas – PST.

Accedieron al sondeo 2.254 servidores públicos de la Entidad, quienes reconocieron algunas de las imágenes y las asociaron a las campañas correspondientes, sin embargo, aunque no el mayor porcentaje, uno muy representativo, relacionó las imágenes con mensajes o campañas que no correspondían.

Los resultados del sondeo, llevaron a la Oficina de Comunicaciones a replantear la presentación de la información de las diferentes áreas, recogiendo en una misma imagen los diferentes temas, evitando así, el lanzamiento de innumerables campañas que al final podían confundir a nuestro público interno.

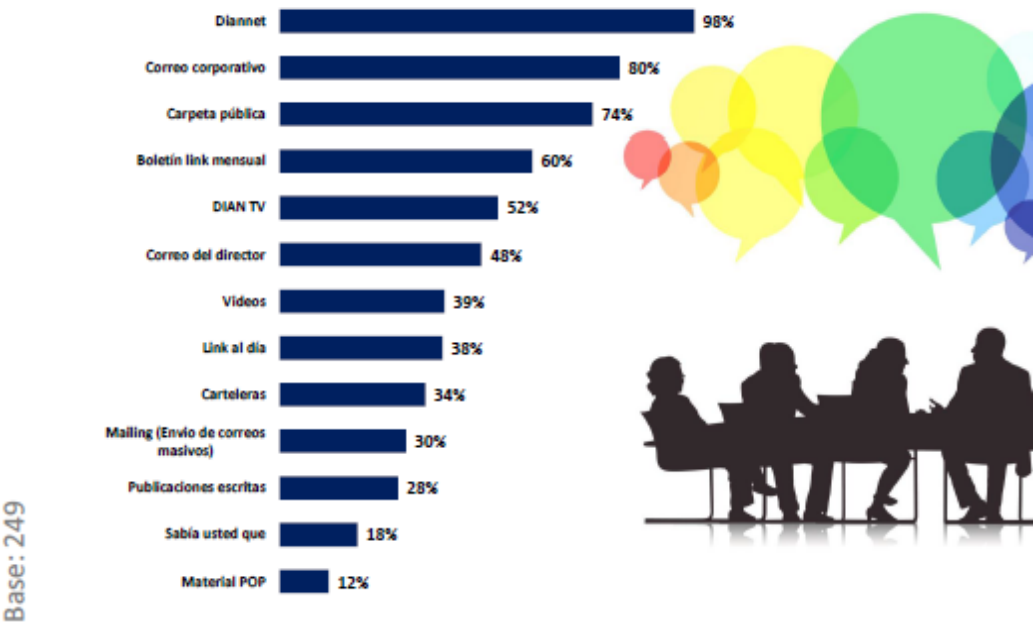
Sumado a lo anterior, con el ánimo de realizar un diagnóstico para la planeación de la estrategia de comunicación del sistema tributario y aduanero para la comunicación de cultura de la contribución, se aplicó un instrumento de evaluación a 249 servidores públicos de la Entidad

ubicados en 6 ciudades del país (Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena y Medellín). Este instrumento evaluó el conocimiento de los productos de comunicación interna, el aporte del contenido al trabajo realizado por los funcionarios, la periodicidad de consulta de cada uno de los productos, el gusto por cada uno de ellos, el sentido de pertenencia que despierta en el funcionario hacia la Entidad y la calidad de la información en cada uno de ellos.

Conocimiento

Conocimiento de los canales de comunicación interna

C1. De los siguientes canales de comunicación interna ¿Cuáles conoce?



Base: 249

3.5 ACCIONES PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL.

3.5.1 EVALUACION INDEPENDIENTE.

El Decreto 943 de 2014 actualizó el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, a través del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno. Dentro del MECI, el componente de Auditoria Interna incorpora la necesaria adopción por parte de las Oficinas de Control Interno de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoria Interna, aspecto sobre el cual la DIAN ha estructurado su programa anual de auditoría para 2015.

En la formulación del programa anual, se ha considerado la adopción del estatuto de auditoría interna, las consulta de expectativas a la alta dirección, la capacidad operativa de la Oficina de

Control interno y la estructuración del mapa de aseguramiento, como una herramienta de coordinación y mejora en la cobertura del control, a partir de la definición de las tres líneas de defensa de control en la entidad.

El modelo de las tres líneas de defensa establece las responsabilidades en gestión de riesgos y control, así:

- Primera Línea de Defensa: Gestión Operativa. Corresponde a medidas de Control Interno fundamentadas en la autoevaluación de gestión y del control. Se encarga del mantenimiento efectivo de controles internos, ejecutar procedimientos de riesgo y control de la gestión del día a día, asegurando que las actividades sean compatibles con las metas y objetivos institucionales.

- Segunda Línea de Defensa: Administración de riesgos y gestión de calidad. Facilitan y supervisan la implementación de prácticas de gestión de riesgos, calidad y control eficaces por parte de la gerencia operativa.

- Tercera Línea de Defensa: Auditoría Interna, a través de un enfoque basado en el riesgo, proporciona aseguramiento sobre la eficacia de gobierno, gestión de riesgos y control interno a la alta dirección, incluyendo una evaluación de la forma en que funcionan la primera y segunda línea de defensa.

Este esquema encamina la gestión de la entidad hacia el mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno en la Entidad.

3.6 FACTOR SANCIÓN

En los siguientes puntos se muestran los resultados obtenidos al aplicar los valores a las variables Fallos de responsabilidad disciplinaria del Factor Sanción, en el periodo comprendido entre el 31 de agosto de 2014 y el 31 de agosto de 2015.

- **Fallos de responsabilidad disciplinaria**

Evalúa el número de fallos sancionatorios disciplinarios proferidos por la Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno, ponderado por el número de funcionarios de la entidad y el nivel de los cargos de los funcionarios sancionados.

Es importante señalar, que nuestra área no reporta sanciones disciplinarias por hechos de corrupción, toda vez que a partir del 1 de abril de 2012 las faltas gravísimas contempladas en los numerales 1, 3, 17, 20, 30, 35, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 56, 58 y 60 del Artículo 48 de la Ley 734 de 2002, están siendo investigadas por la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC, conforme a lo dispuesto al Decreto 4173 de 2011.

Por otra parte, el área dirige sus esfuerzos constantemente en llevar acciones preventivas a los funcionarios, que permitan aminorar las conductas disciplinables. Estas acciones corresponden a:

Conferencia en Acoso Laboral e Investigación Disciplinaria

En el segundo semestre del año 2014, la Subdirección inicio un nuevo programa de Sensibilización y prevención de conductas disciplinarias, dirigido a todas las áreas de la entidad, espacio que busca acercarse al servidor público, resolviendo sus inquietudes y actualizándolo en los temas de Acoso Laboral e Investigación Disciplinaria.

Al tener claro los conceptos y procedimiento que se adelantan en los dos temas, se contribuye a mejorar el desempeño de las funciones en el puesto de trabajo, a mantener buenas relaciones entre compañeros y superiores inmediatos, y a propender por el buen funcionamiento de la institución.

Foros en Acoso Laboral

Durante el mismo periodo se efectuaron dos foros en "Acoso Laboral" uno en noviembre de 2014 y el otro en enero de 2015 a través del programa "Jueves de la Academia" de la Coordinación Escuela de la Subdirección de Personal. A las actividades participaron las distintas Direcciones Seccionales a través de la red de Ambientes de Aprendizajes, así:

Áreas
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pasto
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán
Dirección Seccional de Impuestos Cali
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja
Dirección Seccional de Impuestos Medellín
Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Montería

Teleconferencia "Proceso disciplinario (verbal y ordinario)

La primera actividad se realizó en el mes de agosto de 2015, y su propósito es socializar y afianzar los conocimientos en el proceso disciplinario a través de la respuesta oportuna de inquietudes formuladas por los servidores públicos con respecto al tema, contando con la participando activamente de las siguientes direcciones seccionales:

- Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Yopal
- Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Valledupar
- Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ibagué
- Dirección Seccional de Impuestos de Cali

- Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Florencia
- Dirección Seccional de Impuestos Bogotá
- Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sincelejo
- Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Sogamoso
- Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Maicao
- Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales
- Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena
- Dirección Seccional de Aduanas de Cúcuta
- Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Pereira
- Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Armenia
- Dirección Seccional de Impuestos de Grandes Contribuyentes
- Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio
- Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Neiva

Publicación de tips

Desde el año 2011 se ha trabajado en la publicación de mensajes claros precisos y de fácil comprensión sobre el proceso disciplinario, que llegan a cada funcionario a través de la plataforma DIANNET. Los temas tratados en el periodo mencionado corresponden a:

- Deberes del Servidor Público-(Versión Libre)
- Reflexiones sobre el deber de auto capacitarse
- Trámite para obtener fotocopias
- Principios constitucionales de la función pública
- Deberes y prohibiciones
- Derecho de petición
- Derechos del Investigado Art. 92
- Deber de atender reglamentos relacionados con los permisos y situaciones administrativas
- Principios del derecho disciplinario
- Términos y Recursos

Cartilla Disciplinaria

Está diseñada con cada uno de los temas tratados en los tips, y tiene como objetivo hacer una profundización y ampliación de los contenidos presentados, ofreciendo más conocimientos al servidor público.

Sensibilización de responsabilidad en las notificaciones.

En el mes de junio de 2015 se realizó el encuentro de Gerentes convocado por la Subdirección de Gestión de Analisis Operacional aprovechando la oportunidad para dar una sensibilización a todos los Directores Seccionales sobre los despachos comisorios disciplinarios que se les asignan, señalando las pautas que deben tener en cuenta para su comunicación y notificación, y la importancia de tramitarlo oportunamente.

Actuaciones disciplinarias

A continuación se muestran las cifras correspondientes a las actuaciones disciplinarias:

DATO 1, Fórmula

Variable 1: No. de funcionarios con fallos disciplinarios/

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

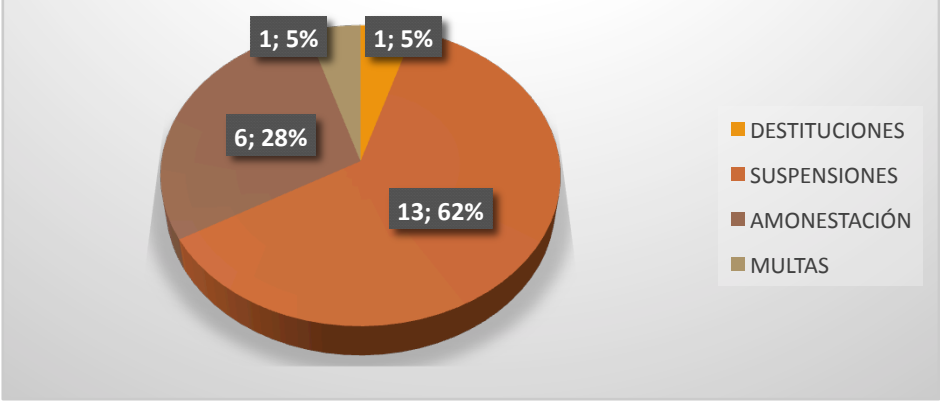
Resultado:

V1: 21/ V2: 8977 = 0.0023* 100= 0.23 %

Este indicador muestra que del total de funcionarios que tiene la Entidad, se ha sancionado disciplinariamente al 0.23 %.

Cabe señalar, que los 21 fallos sancionatorios corresponden a aquellos que quedaron en firme en el periodo en mención. Ver Gráfica [7]

Grafico 2: Distribución de fallos sancionatorios



DATO 2, Fórmula.

[7] Fuente: Fallos 2014-2015 Carpeta pública / Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno/ despacho/Gestión área/ Fallos.

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

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

V1: 1 / V2:105= 0.0095*100=0.95

Durante el periodo comprendido entre el 31 de agosto de 2014 y el 31 de agosto de 2015 se han proferido el 0.95% 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

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.

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

Variable 2: No. de denuncias contra funcionarios

V1: 353/ V2:744 = 0.474*100=47.44%

Al registrar los valores en las variables del indicador, se evidencia que en el periodo comprendido entre el 31 de agosto de 2014 y el 31 de agosto de 2015, del total de quejas radicadas en la Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno, el 47.44 % 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: 16/ V2: 35 =0.45* 100 = 45.71 %

Del total de las quejas recibidas contra funcionarios del nivel asesor y directivo en el periodo objeto de estudio, al 45.71% se le aperturó indagación preliminar.

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

La DIAN, suscribió en el mes de marzo de 2015, el plan de mejoramiento con la CGR, el cual es el resultado de un ejercicio de revisión y depuración de acciones de mejora, fundamentado en el la actuación especial de fiscalización del ente externo de control.

Este esfuerzo culminó con la reducción de 624 a 164 hallazgos, que corresponden a los controles efectuados por la CGR desde el año 2008 y hasta el año 2013.

Producto del seguimiento efectuado por la OCI durante la presente vigencia, se identifica que al mes de agosto 2015, de las auditorías realizadas por la CGR totalizan 164 hallazgos, de los cuales 122 corresponden al Nivel Central y 42 a las Direcciones Seccionales. Se llevaron a cabo 404 acciones de mejora en el nivel central con 135 cumplidas, 151 en proceso, 42 incumplidas; en tanto que el nivel seccional fueron 30 cumplidas y 41 en proceso

3.7.1 INCUMPLIDAS

Al momento de realizar este informe, la CGR puso en conocimiento de la DIAN, los resultados de dos (2) informes de auditorías regulares, correspondientes a las denominadas funciones pagadora y recaudadora vigencia 2014.

Para el primer caso se formularon 5 hallazgos y para el segundo se formularon 16 hallazgos, cuyas acciones de mejora deben ser incorporados por los responsables de los procesos observados, al plan de mejoramiento institucional.

3.7.2 PLAN DE PREVENCION DEL FRAUDE Y LA CORRUPCION SUSCRITO CON LA AGENCIA ITRC.

Otra de las Entidades que ejerce control a la gestión de la DIAN es la Agencia del Inspector de Tributos, Rentas y Contribuciones (ITRC), centrando su accionar en la prevención del riesgo ante el fraude y la corrupción de las Entidades del Sector Hacienda.

A la fecha, dicha Entidad ha iniciado 11 inspecciones comunicadas a la DIAN. De éstas se han formalizado 4 planes de prevención del fraude y la corrupción y se han efectuado 5 mesas de aseguramiento en el mismo sentido.

Actualmente la DIAN dentro de los 4 planes formalizados, ha formulado 67 acciones de mejora por parte da las áreas objeto de inspección, con el fin de eliminar las causas que dieron lugar a16 hallazgos contenidos en los informes de inspección de la ITRC.

4 INFORMACIÓN FINANCIERA

4.1 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Durante la década de 2000-2010 la entidad mantuvo una ejecución promedio del 99%, a partir del año 2011 inicia con niveles de ejecución más bajos, esto debido al incremento considerable del presupuesto asignado. Para la vigencia 2014 en el Presupuesto de Gastos de Funcionamiento, el nivel de ejecución alcanzo un 75.21%, y en el de Gastos de Inversión, fue del 94.27.

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	828.813	273.181	75.21
2015*	986.456	605.972	380.484	61.43
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 37 Histórico de ejecución presupuestal Gastos de Funcionamiento 2003-2015

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	214.324	202.039	12.285	94.27
2015*	362.380	145.814	216.566	40.24
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 38 Histórico de ejecución presupuestal Gastos de Inversión 2003-2015

4.2 COMPORTAMIENTO APROPIACIONES

El presupuesto apropiado para funcionamiento en la vigencia 2015 tiene un pequeño decremento frente a la apropiación del 2014, aun cuando se presenta una reducción significativa en Gastos Generales y Transferencias, el cual obedece a las restricciones del gasto, de acuerdo con las políticas fiscales del Gobierno Nacional.

Al interior del presupuesto de funcionamiento se tiene la variación de los gastos de personal (2,9%), siendo un incremento normal y ajustado a los estándares decretado por el gobierno nacional en cuanto al aumento de los salarios de los empleados públicos; en los relacionado con Gastos Generales y transferencias, se observa un decremento de -15,67% y -34,16%, respectivamente, debido a las políticas impartidas por el Gobierno nacional, las cuales se establecen en la Directiva 06 de diciembre 2 de 2014 y el Decreto 2710 de Diciembre 26 de 2014.

En lo referente a los recursos de inversión, estos se aumentaron en la vigencia 2015 en 53,11%, respecto de la vigencia 2014, debido a la inclusión de nuevos proyectos, sin embargo y debido a las circunstancias internacionales de la disminución de los precios del petróleo que incidieron en los ingresos de la nación, se tomó la decisión por parte del gobierno nacional de aplazar unas partidas de ese rubro por la suma de $150.667,0 mediante el Decreto 0377 de marzo 4 de 2015.

El proyecto con mayor asignación presupuestal para la presente vigencia es el Plan Anual Antievasión, con un valor de $151.114,0, proyecto que tiene la mayor participación dentro del presupuesto de gastos de inversión de la entidad (41,70%), igualmente se tienen proyectos como la aplicación de tecnologías en el ciclo vital de documentos, soporte de la arquitectura integrada e infraestructura tecnológica, entre otros, en desarrollo de las funciones propias de la Entidad.

CONCEPTO	ASIGNADO AÑO 2014	ASIGNADO AÑO 2015	VARIACIÓN 2015/2014 %
FUNCIONAMIENTO	1.001.995,00	986.456,20	-.1,55
GASTOS DE PERSONAL	797.167,00	820.330,00	2,9

GASTOS GENERALES	170.000,00	143.195,40	-15,67
TRANSFERENCIAS	34.828,00	22.930.70	-34,16
INVERSION	236.664,62	362.379.90	53,11
Fuente: SIIF II. Asignación Inicial. Coordinación de Presupuesto Cifras en millones de pesos			

Tabla 39 Comparación de la Asignación Presupuestal 2014 VS. 2015

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 2014 estos representaron el 81.39% y 18.61% respectivamente; mientras que para la presente vigencia, el 39.39% y el 60.61%.

En cuanto los recaudos, en la vigencia 2014, estos fueron en total del orden de $7.896,14 millones, determinados así, el 57.45% ($4.536,41 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 42.55% ($3.359,73 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 de $12.539,97 millones, cuyos concepto de ingresos, corresponden a los ya enunciados para la vigencia fiscal 2014, es decir, el 45.35% ($5.685,99 millones) por Ingresos corrientes - venta de bienes y servicios (Venta de Mercancías Aprehendidas Decomisadas y Abandonadas), y el 54.65% ($6.853,98 millones) corresponde a los Recursos de Capital (Rendimientos Financieros y Excedentes Financieros).

Como se puede apreciar, el recaudo de los ingresos mostró un aumento considerable con respecto a la vigencia anterior, el cual se presenta principalmente por el recaudo correspondiente a la venta de mercancías aprehendidas y el incremento en los excedentes financieros.

	Aforo 2014	Aforo 2015	Variación
Ingresos de los establecimientos públicos	**17.017,00**	**10.963,30**	**-35,57%**
Ingresos corrientes	13.850,00	4.318,30	-68,82%
Recursos de capital	3.167,00	6.645,00	109,82%

4.4 COMPORTAMIENTO DE LOS GASTOS

Gastos 2014

En la vigencia 2014 se ejecutaron apropiaciones de gastos del orden de $1.030.852,4 millones de pesos, dentro de los cuales, el 80.40% ($828.813,4 millones) corresponden a Gastos de Funcionamiento y el 19.60% ($202.039,0 millones) a Gastos de Inversión.

A continuación se detalla la ejecución presupuestal correspondiente al año 2014.

CONCEPTO	APROPIACION INICIAL	APROPIACION VIGENTE	COMPROMETIDO	INDICADOR DE EJECUCION
FUNCIONAMIENTO	**1.001.995,**	**1.001.994,3**	**828.813,4**	**75,21%**
Gastos de Personal	797.167,0	871.128,0	630.205,0	72,34%
Gastos Generales	170.000,0	196.038,3	174.752,0	89.14
Transferencias	34.828,0	34.828,0	23.856,4	68.5
TOTAL INVERSION	**236.664,6**	**214.324,5**	**202.039,0**	**94.27%**
TOTAL PRESUPUESTO	**1.238.659,16**	**1.316.318,8**	**1.030.852,4**	**78.31%**
Fuente: SIIF II. COORDINACION de Presupuesto - Cifras en millones de pesos				

Tabla 40 Ejecución funcionamiento e inversión 2014

REZAGO PRESUPUESTAL (Reserva y cuentas por pagar 2014)

Al finalizar la vigencia 2014 la reserva presupuestal se ejecutó en un 97,53. El porcentaje restante (2.47%) corresponde a reserva cancelada y reserva no ejecutada la cual expiró al cierre de la vigencia.

Del monto total constituido ($24.892.4 millones), el 3.92% ($975,8 millones) correspondieron a Gastos de Funcionamiento y el 96.08% ($23.916,5 millones) a Gastos de Inversión.

CONCEPTO	RESERVA VIGENTE	PAGOS	INDICADOR DE EJECUCION
Funcionamiento	**975,8**	**968,3**	**99.23%**
Gastos de Personal	0,00	0,00	0,00
Gastos Generales	975,8	968,3	99.23%
Transferencias	0,00	0,00	0,00
Inversión	**23.916,5**	**23.309,0**	**97.45%**
Total Presupuesto	**24.892,4**	**23.309,0**	**97.53%**
Fuente: SIIF II. COORDINACION de Presupuesto - cifras en millones de pesos			

Tabla 41 Ejecución reserva presupuestal 2014

Las cuentas por pagar se ejecutaron en un 100%

Gastos 2015

Para el año 2015 la apropiación total vigente es de $1.348.836, millones distribuidos en Gastos de Personal el 59.52%, Gastos Generales 11.64%, Transferencias Corrientes 2,04% e Inversión 26.81%.

CONCEPTO	APROPIACION VIGENTE	COMPROMETIDO	% DE EJECUCION
FUNCIONAMIENTO	**986.456,0**	**605.971,3**	**61.73%**
Gastos de Personal	801.544,8	452.408,0	56.44%
Gastos Generales	157.380.16	137.141,16	87.14%
Transferencias	27.530,0	16.421,7	59.65%
INVERSIÓN	**362.379,0**	**145.813,9**	**40.24%**
TOTAL	**1.348.836,**	**751.785,20**	**55.61%**
Fuente: SIIF II Coordinación de Presupuesto - Cifras en millones de pesos			

Tabla 42 Ejecución Funcionamiento e Inversión - Enero Agosto de 2015

Al corte del 31 de agosto se observa que del total de asignación del presupuesto a la Entidad, el 98.36% corresponde al Nivel Central, y el 1.64% a las Direcciones Seccionales.

Respecto a la ejecución del mismo corte, el nivel de ejecución total llega al 55.61% ($751.785,2 millones), de la cual, el 80.6% ($605.971,3 millones) corresponde a gastos de funcionamiento y el 19.4% ($145.813,9 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 (8.19%), para atender los gastos de los supernumerarios contratados por la entidad, para colaborar en distintas funciones de la entidad, además de 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 99.16%, por cuanto los impuestos por inmuebles y vehículos se deben cancelar en el transcurso del primer semestre, mientras que la Adquisición de bienes y servicios fue del (86.94%) debido principalmente a la contratación de vigencias futuras; y finalmente lo relacionado con Transferencias, se tiene 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.

En cuanto a los gastos de inversión, los proyectos con mayor nivel de ejecución fueron: Divulgación del Modelo de Comunicación del Sistema Tributario y Aduanero Nacional con el 97.14% y el Plan Anual Antievasión con el 65.74%.

Como se puede analizar, la ejecución mensual promedio es de $75.746,61 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 80%.

CUENTA	RESERVA INICIAL	RESERVA EJECUTADA	RESERVA POR EJECUTAR	EJECUCIÓN %
GASTOS DE PERSONAL	0	0	0	0,00%
GASTOS GENERALES	3.909,9	2.142,4	1.767,4	54.8%
FUNCIONAMIENTO	**3.909,9**	**2.142,4**	**1.767,4**	**54.8%**
INVERSIÓN	11.197,7	5.939,6	5.258,0	53.04%
TOTAL RESERVA	**15.107,7**	**8.082,1**	**7.025,5**	**53.5%**
Fuente: SIIF NACIÓN – Cifras en millones de pesos				

Tabla 43 Ejecución reserva presupuestal. Enero - Agosto de 2015

Finalizada la vigencia 2014, se procedió a realizar los ajustes correspondientes para la constitución de la Reserva presupuestal, la cual se constituye por un total de $15.107,7 millones de pesos, de las cuales, $3.909,9 millones (25.88%), corresponden en el presupuesto de gastos de funcionamiento y $11.197,7 millones (74.12%) para el presupuesto de gastos de inversión.

De la constitución de gastos de inversión, los tres mayores proyectos son en su orden: Arquitectura Integrada e Infraestructura tecnológica para la autogestión electrónica a nivel nacional, con $3.452,9 millones, y una ejecución del 99.85%, el Mantenimiento de Inmuebles en las diferentes Sedes de las Administraciones, con $3.003,8 y una ejecución del 58.07%, y el Fortalecimiento de los Sistemas de Información de la Gestión Pública Nacional con $1.891,9, con ejecución del 4.37%.

Respecto de las Cuentas por pagar, estas presentan una ejecución del 98.65% a 31 de agosto de 2015.

4.4.1 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

Los estados financieros de la Entidad, presentaron opinión limpia y fenecimiento de la cuenta de la función pagadora por parte de la Contraloría General de la Republica.

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 2014 y 2015 respectivamente.

Retos en materia financiera

- Garantizar la calidad, oportunidad, y sostenibilidad de la información financiera
- Elaborar diagnóstico de las deficiencias en la ejecución presupuestal de la entidad a través de análisis de eficiencia, efectividad de la asignación y ejecución de recursos en los procesos a través de las herramientas establecidas por la DGRAE
- Implantar las dinámicas de fortalecimiento de la calidad, confiabilidad y oportunidad en la información enviada por los diferentes procesos que se consolidan a través de los Estados Financieros de la función pagadora de la entidad
- Planear, Ejecutar y controlar el presupuesto de la entidad como elemento de acción de todos los planes, programas y proyectos generados por la misma

OFICINA DE COMUNICACIONES

INTRODUCCIÓN

El cuarto objetivo establecido en el Plan Estratégico Institucional se relaciona con el desarrollo de mejores prácticas en la gestión pública: Buen Gobierno. Busca incrementar los niveles de confianza y credibilidad mediante ejercicios de participación ciudadana, orientados a obtener mayor respetabilidad y confianza en la Entidad por parte de los ciudadanos-clientes: eficiencia, transparencia y rendición de cuentas.

En este sentido, la Oficina de Comunicaciones ha orientado su labor al fortalecimiento de los procesos comunicativos, a partir de la definición de la Política de Comunicaciones que a su vez establece directrices y conceptos editoriales para el tratamiento informativo institucional y lograr así una mejor comprensión y apropiación del tema de los impuestos por parte de los ciudadanos, que vistos más allá como un elemento recaudador, sean interiorizados en la sociedad como un instrumento esencial de su propio desarrollo.

Es así como en procura de trascender el mero acto comunicativo, la Oficina de Comunicaciones trabaja en un proceso de transformación y sensibilización que permita la identificación y construcción de intereses y beneficios comunes a toda la sociedad, por cuanto es la **EQUIDAD** el pilar que corresponde a la DIAN, como principio rector del actual Plan Nacional de Desarrollo “Todos por un nuevo país”, del que también hacen parte la **EDUCACIÓN** y la **PAZ**.

Con sus dos procedimientos de comunicación: Interna y Externa esta dependencia responde a los propósitos misionales de la Entidad, generando para cada uno de ellos, las estrategias correspondientes que den cuenta del cumplimiento de la gestión institucional a todos sus públicos objetivo y demás sectores de interés.

COMUNICACIÓN INTERNA

Este procedimiento plantea el desarrollo de una estrategia basada en la inclusión de todos los servidores públicos de la DIAN a través de los diferentes canales de divulgación interna, mediante los cuales se promueve el sentido de pertenencia con la Entidad y la vocación de servicio, como principales características para promover la participación, la integración y el reforzamiento de los valores institucionales.

Así, la DIANNET (Web interna) a través de la cual se despliegan productos como DIAN TE VE, el Boletín Virtual LINK “Nuestra Conexión”, el correo masivo; estaciones de trabajo: fondos de pantalla, tips, carteleras, la Red de

Corresponsales a nivel nacional, entre otros, se convierten en el mecanismo de comunicación al interior de la DIAN para promover la integración y el reforzamiento de los valores institucionales.

Vale la pena mencionar al inicio de 2015 se realizó la caracterización tanto de los canales de comunicación interna como de sus productos a fin de alinearlos con los objetivos tácticos y desarrollar estrategias comunicativas, acordes con las necesidades sugeridas por las Direcciones de Gestión, sus subdirecciones y coordinaciones, así como de las Direcciones Seccionales.

Son estas herramientas esenciales para la difusión y socialización interna de todos los temas de carácter institucional y de especial interés entre la totalidad de los servidores públicos de la DIAN.

Logros destacables 2014

- Agosto: Evaluación de la efectividad de los mensajes y medios de la Campaña de Gestión Ambiental, punto de alta prioridad para la entidad. Canal: Correo masivo de encuesta a 75 Gestores Ambientales.
- Abril a diciembre: Producción y emisión del Magazín Institucional DIAN TE VE, con periodicidad quincenal y duración de 15', con cobertura nacional y énfasis en contenidos pedagógicos y de opinión.
- Creación y publicación del Boletín Informativo Evolución publicación hecha hasta el mes de diciembre la cual fue remplazada por LINK, Nuestra Conexión.
- Boletín Noticioso como canal de comunicación virtual para el envío de información con carácter oficial, de manera inmediata y a nivel nacional (difusión de resoluciones, procedimientos, nombramientos, eventos, compromisos, logros, metas, entre otros. Producto elaborado hasta abril de 2015 y reemplazado por LINK AL DIA.
- Publicación de Boletín Sindical, quincenal para publicar las comunicaciones emitidas por las Organizaciones Sindicales remitidas al buzón: comunicacion_interna@dian.gov.co.
- Diseño y publicación Tip con mensajes institucionales de recordación sobre el quehacer de la Entidad. El funcionario conoce el mensaje al momento de encender su estación de trabajo.
- Diseño y producción de carteleras como medio impreso en tamaño pliego (Nivel Central y las Direcciones Seccionales de Bogotá).

- Elaboración espacio audiovisual **¿Sabía usted qué?** con publicación en los centrales de la Diannet. Surge como una forma innovadora para dar a conocer porcentajes, números y cifras de la gestión institucional.

- Creación, diseño y publicación de fondos de pantalla con mensajes de recordación institucional que aparecen en el fondo del escritorio.

- Administración de la Diannet, como sitio web interno es la plataforma y/o herramienta virtual para proveer información de interés institucional a todos los servidores públicos. La Diannet es un repositorio de información, productos y herramientas de todas las áreas.

- Realización de piezas gráficas: cartillas, volantes, tarjetas, diplomas, pendones, escarapelas, infografías, intervenciones de espacio, entre otras. Apoyos gráficos a las campañas y eventos realizados al interior de la DIAN.

- Administración del buzón de comunicación interna como espacio de interacción entre los servidores públicos de la entidad y la Oficina de Comunicaciones, con mensajes claves de carácter institucional, inquietudes y solicitudes que en términos de comunicación realizan los funcionarios.

La caracterización de canales, logros del 2015

Como resultado de la caracterización de canales, por parte del equipo de comunicación interna, en el 2015 surgen nuevos productos:

- Boletín Virtual LINK, nuestra conexión. Publicación mensual en formato multimedia para registrar la gestión de la Entidad. Creado a partir de la nueva caracterización de canales y productos de comunicación interna.

- Boletín Link Al Día cuyo envío es masivo, vía correo electrónico. Se diferencia de LINK, nuestra conexión, por los contenidos de comunicación inmediata.

- Correo Director es una plantilla y sirve como herramienta para enviar las comunicaciones del Director General bien sea por discrecionalidad o demanda, a todos los funcionarios de la entidad, vía correo electrónico.

- Correo DGRAE mediante esta plantilla se garantiza la divulgación de los temas de talento humano.

De acuerdo con las necesidades de comunicación expresadas por las diferentes áreas, algunas de las campañas emprendidas en 2014 requirieron continuidad en las actividades planeadas para 2015. Sin embargo, después de realizar un sondeo entre los funcionarios en el cual se midió la recordación de las imágenes

utilizadas en cada una de las campañas en 2014, se determinó la necesidad de crear una estrategia de comunicación que cubriera todas las acciones de comunicación interna.

La solución de (v)bida

La Oficina de Comunicaciones trabajó en el diseño de la estrategia para que incorporar varios temas y áreas durante 2015:

1. **Despacho Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica**

- **Banco de sueños** el cual promueve la participación de los funcionarios invitándolos a vincularse con este programa presentando propuestas e ideas.
- **Política de discapacidad,** se trata de un programa de sensibilización con mensajes cortos para promover la inclusión. La Oficina de Comunicaciones participa en la mesa de discapacidad con la elaboración de un documento base para la creación de la política de discapacidad en la Entidad.

- **Teletrabajo**, consiste en la divulgación de las acciones adelantadas para la implementación de una prueba piloto que permita la ejecución de una política de teletrabajo en la Entidad.

- **Plan de austeridad** mediante divulgación y sensibilización de las diferentes acciones contempladas en el Memorando 03 de 2015 para incentivar el ahorro de energía, agua y papel, tanto en la Entidad como en los hogares de los funcionarios.

- **Concurso Himno DIAN**, con el ánimo de promover a los funcionarios concurso, con una propuesta escritura de la letra.

- **Divulgación de las actividades** realizadas por la Dirección de Gestión en las diferentes Direcciones Seccionales.

- **Prohibición a servidores públicos de participación en política**. Información y sensibilización con respecto a la normatividad que prohíbe estás prácticas a los servidores públicos del país.

2. **Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno**

A partir de enero de 2015 se realizó la publicación de dos tip mensuales, además del apoyo a las actividades de videoconferencias a nivel nacional. De otra parte,

se incentivó a los servidores públicos a participar en la encuesta de calificación de las actividades realizadas por ésta.

3. **Subdirección de Gestión de Personal**

Divulgación de las actividades de Bienestar como el Día de la mujer, Feria de las colonias, Seminario taller pre pensionados y servicios de la Caja de Compensación Familiar; así como también de información con respecto a encargos, específicamente en el botón de provisión de empleos publicados en Diannet, PIC, charlas Sistema pensional colombiano. Así mismo se invitó a todos los servidores públicos a participar en la encuesta de necesidades de bienestar, información que sirvió de insumo para la elaboración del programa de bienestar de la Entidad.

4. **Coordinación de Escuela**

Promoción de la participación de los funcionarios de la Entidad, mediante la entrega de información oportuna para las diferentes actividades de formación, contenidas o no en el PIC, para que según el rol o los intereses de los funcionarios, se inscriban y participen de los procesos de formación.

5. **Subdirección de Recursos Físicos**

Divulgación de información con respecto a contratación y Ley de Garantías.

6. **Dirección de Gestión Organizacional**

Divulgación del Plan Estratégico DIAN 2014-2015, misión, visión y pilares institucionales.

7. **Subdirección de Procesos y Competencias Laborales**

Divulgación de información con respecto a la participación de los funcionarios en la entrega de propuestas para la elaboración del Plan Institucional de Capacitación – PIC; del PIC, así como de sensibilización para motivar la participación de los funcionarios en las actividades de la celebración del Día del Servidor Público, basado en la ética. En este sentido la Oficina de Comunicaciones dio a conocer los resultados de los concursos de cuento y sopa de letras, elaborando herramientas comunicativas que dieron a conocer a los ganadores, sus respectivos perfiles y trabajos, así como sus atributos en notas de DIAN TE VE.

CAMPAÑAS COMUNICACIÓN INTERNA 2014-2015

CAMPAÑA DE DIVULGACIÓN DEL MODELO INTEGRAL DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: "LA DIAN QUE QUEREMOS"

Con el fin de generar niveles de motivación y satisfacción del talento humano, desde su vinculación hasta el retiro, la Oficina de Comunicaciones promovió en el 2014, una campaña de divulgación del Modelo Integral de Gestión del Talento Humano, su objetivo, componentes, alcances, y productos. El trabajo se llevó a cabo con el área de Gestión de Recursos y Administración Económica

Se adelantaron acciones de 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 3er. piso del Edificio Sendas y la Política Integral de Gestión del Talento Humano.

En desarrollo de dichas acciones de comunicación interna, a partir de la definición editorial para el tratamiento informativo de los temas, así como de los canales internos de divulgación y la oportunidad para cada uno de ellos, se trabajó en el diseño y posicionamientos de la imagen de la campaña, la consolidación del slogan y divulgación del Modelo Integral de Gestión del Talento Humano, al mismo tiempo con temas como Salud Mental y Cultura Organizacional.

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

Con el propósito de desarrollar e implementar un sistema de información para el talento humano con procesos más autónomos, estratégicos, amigables y accesibles, así como de facilitar trámites y procedimientos de los funcionarios de la Entidad y los administradores, esta campaña trabajada con la Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica - Subdirección de Gestión de Personal dio a conocer las bondades del sistema informático, su objetivo, componentes, alcances y productos de una forma didáctica y amigable.

Además de todo el trabajo de diseño, posicionamiento y divulgación en los canales internos de comunicación se realizó un proceso informativo permanente sobre la activación de servicios a través de correos directos y la publicación de manuales e instructivos con el paso a paso.

- **CAMPAÑA DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL**

Con la Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias Laborales se trabajó en la difusión y sensibilización de Política de Gestión Ambiental, tarea que se mantiene durante el 2015, luego de la obtención de la Certificación del Sistema de Gestión Ambiental en la DIAN

Entre otras de las actividades propias de Comunicación Interna, respecto de esta campaña, también se apoyó el evento protocolario para la entrega de la Certificación del Sistema de Gestión Ambiental de la DIAN, así como en la oficialización de los ganadores del concurso de dibujo ambiental convocado para los hijos y/o sobrinos de los funcionarios, realizado en diciembre de 2014.

Otro aspecto fue el de la articulación con la Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica –DGRAE- a la campaña del Plan de Austeridad 2015 y el Sistema de Gestión Ambiental, con una serie de piezas promoviendo el apagón todos los día 8 de cada mes, así como la reducción del consumo de los recursos papel, agua, energía.

- **CAMPAÑA DE MODERNIZACIÓN DE LOS PROCESOS**

En conjunto con la Coordinación de Organización y Gestión Calidad - Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias Laborales y con el propósito de mantener informados a los funcionarios sobre las actualizaciones y modificaciones realizadas a los procesos y procedimientos de la entidad, se trabaja en la actualización permanente del botón Gestión por Procesos ubicado en Diannet; así como también del espacio Calidad – SGCCI con cada una de las modificaciones del mapa de procesos y el listado maestro de documentos

En 2014, también se realizaron distintas acciones de comunicación para apoyar diferentes proyectos institucionales como el programa de **Bilingüismo**, proyecto que tuvo como objetivo proveer a los servidores públicos de la DIAN, los conocimientos básicos esenciales para el manejo del idioma inglés en su ejercicio laboral.

Otro proyecto fue el de **Líderes DIAN**, cuya iniciativa tuvo como objetivo consolidar un modelo propio de liderazgo para la Entidad ajustado a la realidad institucional, los retos actuales y futuros. En este sentido se apoyó la participación de los funcionarios en los Talleres de Competencias Gerenciales y de Liderazgo, a l mismo tiempo que se habilitó un buzón para enviar y recibir información de buenas prácticas y casos exitosos para ser Líder Dian.

Con el propósito de 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 creó el programa de **Auditores,** al cual se dio amplia difusión a través de los mencionados canales internos de comunicación.

Divulgación capacitación virtual Ciudadanía Digital 2.0, acción que tuvo 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.

Como parte del proceso de divulgación entre servidores públicos de la DIAN de todos los procesos originados al interior de la Entidad, la Oficina de Comunicaciones lideró campañas internas para hacer amplia difusión entre sus funcionarios de todo el país en temas de gran trascendencia como las reformas tributarias.

Así y en colaboración con la Dirección de Gestión de Ingresos se diseñó una campaña para el tema de **Renta Personas Naturales** y con el propósito de concientizar a los funcionarios frente a su deber de presentar y declarar este impuesto.

De esta manera se trabajó por la sensibilización y capacitación a los funcionarios en la presentación y pago de este impuesto, mediante la coordinación y participación de conferencias internas, envío de correo directo con el **ABC del Impuesto sobre la renta**, y la activación de un **Botón** enlazado al **Micrositio** de la Entidad con toda la información referente a Renta Personas Naturales.

Campaña Seguridad de la Información la cual se trabajó con la Dirección de Gestión Organizacional para hacer conocer la Política de Seguridad de Información de la institución y con el fin de promover operaciones más seguras, buenas prácticas y protección de alteración, pérdida o fuga de la Información de la DIAN.

Sistema de Gestión Documental el trabajo adelantado por Comunicación Interna fue básicamente de divulgación y apoyo a las acciones de implementación del Proyecto de Inversión y Aplicación de Tecnología al Ciclo Vital de Documentos de la Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica - Subdirección de Recursos Físicos.

Este desarrollo incluyó la invitación a Talleres de Liderazgo; Socialización de la acción del Diplomado a impactados y a la entidad; Diseño de la estrategia de comunicación para el 'Diplomado de Formadores en Gestión Documental y uso de

medios electrónicos para procesos y procedimientos; Información acerca de la salida en vivo del Módulo de CORRESPONDENCIA.

Medición y cualificación

Parte del mejoramiento de la gestión se referencia desde los indicadores y mediciones que periódicamente se realizan para cualificar la Comunicación Interna institucional. Como parte del monitoreo realizado a los canales y productos de este proceso, en febrero de 2015 se aplicó un sondeo de medición a los servidores públicos de la Entidad para conocer el índice de recordación de las imágenes y las campañas de divulgación ejecutadas en 2014.

El instrumento de medición incluyó las imágenes de las campañas de Sistema de Gestión Documental, Política de Seguridad de la Información, Modelo de Gestión Integral del Talento Humano, Sistema de Gestión Ambiental, Política de Ética y Punto de Soluciones Tecnológicas – PST. El sondeo fue respondido por 2.254 servidores públicos, quienes reconocieron algunas de las imágenes y las asociaron a las campañas correspondientes. Sin embargo, un número representativo de los encuestados relacionó las imágenes con mensajes o campañas que no correspondían.

Este resultado le permitió a la Oficina de Comunicaciones replantear la presentación de la información de las diferentes áreas, recogiendo en una misma imagen los diferentes temas, crear unidad en la estrategia comunicativa y de los mensajes, respetando el concepto editorial para el tratamiento y oportunidad de los mismos.

Igualmente se realizó un diagnóstico que sirviera de insumo para la planeación de la estrategia de divulgación del sistema tributario y aduanero del país y asociado al tema de Cultura de la Contribución, para lo cual se aplicó un instrumento de evaluación a 249 servidores públicos de la Entidad, quienes están en constante relación con los ciudadanos, ubicados en seis ciudades del país: Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena y Medellín.

Este instrumento evaluó el conocimiento de los productos de comunicación interna, el aporte del contenido al trabajo realizado por los funcionarios, la periodicidad de consulta de cada uno de los productos, el gusto por cada uno de ellos, el sentido de pertenencia que despierta en el funcionario y la calidad de la información en cada uno de ellos.

Los hallazgos permitieron concluir las preferencias de uso y utilidad de los canales internos y la oportunidad que en la información publicada encuentran la mayoría

de los servidores públicos. Estos resultados servirán de insumo para la generación de estrategias para el 2016.

Reforma Tributaria -2015-

También como parte del trabajo coordinado con la Dirección de Gestión de Ingresos se elaboró una campaña de divulgación interna dirigida a todos los servidores públicos de la DIAN, para dar a conocer las modificaciones surgidas con la Reforma Tributaria de 2014, la cual incluyó:

- Publicación de los cambios realizados a partir de la Reforma Tributaria de 2014.

- Sensibilización y capacitación para los funcionarios a partir de mensajes clave, acerca de las modificaciones realizadas con la Reforma Tributaria.

- Aporte a las capacitaciones para público externo realizadas en la Escuela de Impuestos y Aduanas Nacionales.

COMUNICACIÓN EXTERNA

El procedimiento de comunicación externa, para el periodo, agosto 2014 – agosto 2015, ejecutó estrategias con acciones que permitieron la creación de espacios y actividades promotoras de la participación ciudadana.

Sustentada en la Ley 1607 de 2012 la Entidad realizó el 4 y 5 de noviembre del año anterior la Feria de servicios denominada: **"La DIAN a su servicio, en un solo lugar"**. Un segundo evento de la misma naturaleza tuvo lugar en mayo de 2015, con ocasión de la expedición de la Ley 1739 de 2014, celebrada en el Centro de Convenciones de Compensar. Estos eventos, les permitieron a cerca de 11 mil ciudadanos acogerse a una **Condición Especial de Pago** y recibir toda la información para conocer de cerca los trámites y servicios que brinda la DIAN.

Las ferias incluyeron charlas pedagógicas para los participantes, donde la coordinación y elaboración de videos ilustrativos acerca de las generalidades de la Ley – Reforma Tributaria, fueron un aporte valioso del componente de Comunicación Externa. Entre otros trabajados están el Impuesto al consumo, IVA, Impuesto sobre la renta, Ejercicio de depuración - Impuesto sobre la renta, Ganancias ocasionales, Impuesto a la riqueza, facturación, disposiciones financieras, Portafolio de servicios, experiencia de servicios DIAN, experiencia de los servidores y Cultura de la contribución.

Se realizaron 5 Jornadas Especiales de Cobro a nivel nacional (personas jurídicas y naturales). La Oficina de Comunicaciones elaboró la estrategia de marca y posicionamiento de imagen y demás piezas como banners para la página web, pendones, material pop, inflables, etc.

A finales de 2014 y como parte de las acciones integrales de gestión de ingresos y fiscalización, fundamentadas en el denominado **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 y de promover el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias, se llevó a cabo el concurso La Factura te Premia.

El concurso consistió en la rifa de 18 bonos redimibles en vehículos en el que participaron personas que ingresaron sus facturas entre el 22 de septiembre y el 28 de diciembre de 2014, a través de la página **www.colombiafactura.com.**

En razón a que la DIAN está en su deber de comunicar el cumplimiento de las obligaciones tributarias a las que están sujetos los contribuyentes, se realizó la campaña de divulgación del **Impuesto sobre la Renta para personas naturales**, reto destacado dentro de la gestión por cuanto contribuyó a la ampliación de la base de contribuyentes, introducida por la Reforma Tributaria. El número de declarantes de este impuesto pasó de 1.4 millones en 2013, a un estimado de 2.4 millones en 2014. En este mismo sentido, el recaudo esperado por este concepto aumentó de $1.1 billones, en 2013 a $2 billones, en 2014.

Mediante una campaña masiva de divulgación sobre los cambios y la forma como los nuevos declarantes podrían cumplir con esta obligación, se establecieron alianzas con actores clave en el proceso como ministerios, entidades públicas nacionales, medios de comunicación especializados y sistemas masivos de transporte público: 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, Agencia Nacional de Infraestructura (ANI), ASOCAJAS y Revista Responsabilidad Social Empresarial.

Con el fin de hacer una difusión clara a los medios de comunicación, así como a sus respectivos periodistas, se realizaron talleres y conferencias para lograr una mayor comprensión de los cambios introducidos en el impuesto.

Uno de los productos para promover el acercamiento y participación de la ciudadanía fue el **Video Chat** a través de la página web del Canal Caracol, en el

cual participaron técnicos de las Direcciones de Gestión de Ingresos y Jurídica, quienes atendieron las inquietudes de los contribuyentes.

En marzo de 2015 se realizó un Foro, en alianza con el Diario La República, para dar a conocer los aspectos fundamentales de la Reforma Tributaria 2014 (Ley 1739 de 2014). Los temas fueron incluidos en una separata especial producida por el mencionado diario, reforzando aún más los contenidos de la Reforma y aclarar las preguntas surgidas con las modificaciones.

Una de las tareas más significativas que no solo tocan los temas fiscales y de tributación sino que se enfocan dentro de los criterios de cultura ciudadana es el de sensibilizar a la ciudadanía sobre las implicaciones sociales de los delitos contra el fisco, para lo cual se crearon mecanismos desde donde los usuarios pueden acceder y consultar permanentemente:

1. **Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)**

   Apoyo en la creación y posterior rediseño del Micrositio ubicado en la página web de la Entidad y en la Diannet para publicar documentos, actos administrativos, como el concepto 016442, Decreto No. 2548, Memorando No. 000106, relacionados con el tema.

2. **Fiscalización Aduanera**

   Establecimiento del procesamiento de la información, diseño y publicación en la página web de la entidad y en Diannet, medios de comunicación y redes sociales, “Más Colombia, menos contrabando”. Ver: http://www.dian.gov.co/dian/15servicios.nsf/pages/Novedades?OpenDocument

3. **Fiscalización Internacional**

   Procesamiento de la información, diseño y publicación de piezas de comunicación y normatividad sobre Precios de Transferencia: banner en la página web, Resolución, folleto, cartilla. Ver: http://www.dian.gov.co/dian/15servicios.nsf/pages/Novedades?OpenDocument

4. **Fiscalización Tributaria**

   Edición de contenido para diseño, publicación y socialización del Plan Anticontrabando, herramienta comunicativa creada como apoyo a las necesidades informativas de los distintos actores. Temas relevantes como las discusiones del proyecto de Nuevo Estatuto Aduanero, el Plan

Anticontrabando y la Ley Anticontrabando hicieron parte de las temáticas abordadas por esta dependencia.

Desde finales de marzo y de manera conjunta con el área de Aduanas se trabajaron documentos con la Oficina de Comunicaciones que han sido insumo para la elaboración de plegables **Ley Anticontrabando** y como apoyo de reuniones sostenidas en todas las Direcciones Seccionales y comerciantes, proceso realizado antes y después de aprobarse la Ley como una acción de acercamiento y participación con la ciudadanía. Entre las ciudades visitadas para apoyar el proceso están: Medellín, Ipiales, Cali, Barranquilla, Cartagena, Cúcuta, Santa Marta, Bucaramanga, Buenaventura y Yopal.

5. **Coordinación para el control de lavado de activos**

Organización del evento de presentación del convenio adelantado por la Entidad y la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito (UNODC).

Igualmente la Oficina de Comunicaciones apoyó el trabajo de la Dirección de Gestión de Aduanas para el lanzamiento del Sistema de Tránsito Internacional de Mercancía –TIM- realizado en Ipiales, a finales de mayo.

Compromisos de gobierno y desarrollo

Otro elemento, de importancia para el cumplimiento de las metas propuestas por el componente, http://www.dian.gov.co/dian/12sobred.nsf/pages/Plan_Institucional, es el relacionado con los compromisos de gobierno y de desarrollo. La Oficina de Comunicaciones tiene fijos unos indicadores como respuesta a su accionar estratégico monitoreados mensualmente para responder a las necesidades de la de la Entidad y de mejoramiento en la comunicación.

Uno de los canales externos más consultados y que se ha constituido en el repositorio de la información es la **Página Web de la DIAN**. Su consulta y acceso a la página tuvo una variación respecto al año anterior con una reducción en las visitas, pasando de 7.874.898 visitantes entre agosto de 2013 y agosto de 2014, a 6.707.532 en el mismo periodo 2014 – 2015. Esto debido a la evidencia de claridad de información y uso de otras alternativas para acceder a los trámites y servicios de la Entidad.

Cuadro comportamiento visitantes - hits página web

2013 -2014				2014 - 2015		
Mes	Visitantes	Total Hits		Mes	Visitantes	Total Hits
ago-13	1.129.064	279.635.736		ago-14	774.252	188.912.959
sep-13	803.137	168.612.449		sep-14	711.260	90.033.560
oct-13	716.188	156.326.849		oct-14	547.227	65.571.896
nov-13	299.052	41.582.344		nov-14	411.861	46.263.566
dic-13	558.609	121.692.727		dic-14	345.738	39.208.609
ene-14	514.464	101.231.414		ene-15	475.910	4.648.558
feb-14	524.891	106.868.009		feb-15	521.561	61.609.996
mar-14	13.213	4.238.460		mar-15	64.290	15.450.895
abr-14	615.259	153.125.926		abr-15	560.697	83.416.929
may-14	723.072	250.346.088		may-15	578.934	91.026.352
jun-14	564.206	144.004.674		jun-15	436.507	59.844.110
jul-14	639.491	166.309.491		jul-15	515.399	73.267.549
ago-14	774.252	188.912.959		ago-15	763.896	100.831.269
Total:	**7.874.898**	**1.882.887.126**		**Total**	**6.707.532**	**920.086.248**

La página web de la DIAN, cuenta con un producto denominado banner central que es una pieza de comunicación para destacar información relevante y de interés general; fotografías o diseños que permiten llamar la atención del visitante y a la vez acceder más rápidamente a lo que se requiera.

En el periodo, agosto de 2014 - agosto de 2015 se publicaron 398 informaciones. La Entidad realiza la debida publicación de los proyectos de normas que están en proceso de expedición por parte de la DIAN, durante el periodo señalado se publicaron 81 proyectos de normas.

Como cifras de indicadores a la gestión del componente externo, se 282 comunicados de prensa, 53 ruedas de prensa, 10.168 noticias producidas por la Entidad, lo que sugiere un ahorro en publicidad por un valor de$38.525’000.000 por concepto de gestión en publicación.

Los medios de comunicación representan para la DIAN canales de comunicación que incrementan las oportunidades de servicio de la Entidad y la participación por parte de los ciudadanos. Al mismo tiempo son herramientas que cumplen una labor complementaria a los canales con los que cuenta la DIAN, sin detrimento de los canales de servicio al cliente.

Durante este periodo de rendición la DIAN publicó información a la ciudadanía relacionada con el servicio y el quehacer institucional, a través de los distintos canales con los que se cuenta:

- **Facebook:** donde se publican contenidos y 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 encuentran contenidos con videos tutoriales y videos pedagógicos sobre temas de impuestos y aduanas. www.youtube.com/DIANservicio
- **Blogger:** con publicación de artículos relacionados con la cultura tributaria. www.contribuiresconstruir.blogspot.com
- **SoundCloud:** con audios de declaraciones en ruedas de prensa y cuñas publicitarias sobre servicios de la entidad. https://soundcloud.com/dian-prensa

La Oficina de Comunicaciones, a través de una Central de Medios, adelantó, en julio de 2015, un diagnóstico para tener mayor información que permita la construcción de una estrategia de comunicación de Divulgación del Sistema Tributario y Aduanero del país como una acción de mejoramiento, acercamiento y de participación ciudadana. También se indagó sobre temas relacionados con las acciones de comunicación externa y de percepción por parte de la ciudadanía sobre la tributación y la Entidad.

Con relación a la imagen de la DIAN, la ciudadanía en general, identifica y entiende la importancia de la labor desarrollada por la entidad, considerando que es la responsable de hacer cumplir el deber de todo contribuyente relacionado con el pago de sus obligaciones tributarias. El diagnóstico apunta a que la comunicación debe enseñarle al contribuyente el origen y uso de los impuestos, así como conocer el control y, o fiscalización que el propio Estado desarrolla para garantizar el cuidado de los aportes de todos.