

Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2018¹

Versión 1

Enero de 2018

¹ Este documento corresponde a la primera versión y se elaboró con la intervención de la SG de Análisis Operacional; Asistencia al Cliente y la Oficina de Comunicaciones de la DIAN.

Estrategia de Rendición de Cuentas DIAN 2018
Oficina de Comunicaciones – SDG de Análisis Operacional
Versión 1. Enero de 2018.

1. Objetivo

Definir las acciones centrales que se realizarán en la entidad durante la vigencia 2018 para rendir cuentas a la ciudadanía, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Gobierno Nacional tanto en materia de participación ciudadana como de rendición de cuentas a la ciudadanía, con el propósito de mejorar la gestión institucional, elevando los niveles de credibilidad y confianza en todas las partes interesadas.

2. Alcance

La estrategia de rendición de cuentas permanente de la DIAN continúa recorriendo el camino para consolidar una cultura de transparencia, apertura de la información, diálogo con la ciudadanía y demás grupos de interés como eje fundamental del buen gobierno. Teniendo en cuenta las experiencias acumuladas de vigencias anteriores, las observaciones de los organismos de control (Oficina de Control Interno de la entidad) y el diagnóstico de la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito UNODC.

De acuerdo con los componentes de la estrategia de rendición de cuentas la Entidad llevará a cabo la Audiencia Pública en la cual se presentarán y divulgarán los resultados de la gestión adelantada, la ejecución de los recursos, la contratación efectuada para el periodo 1° de septiembre – 30 de junio de esta vigencia utilizando para ello herramientas presenciales y virtuales de comunicación, así como nuevas tecnologías disponibles.

De esta forma continuar fortaleciendo la participación e interacción con los actores del proceso de Rendición de Cuentas, lo cual conlleva a contar con un espacio presencial de interacción con la ciudadanía que permita la atención presencial a las inquietudes, propuestas, y sugerencias acerca de la gestión y resultados institucionales que presente la ciudadanía en el evento.

Después de haber ampliado el contenido de los comités TAC y con el fin de extender la cobertura durante esta vigencia, se busca afianzar el ejercicio que se efectúa en las Direcciones Seccionales con la mejora en la presentación de información y agilizando la entrega de incentivos a la ciudadanía. En estos eventos se presentará información correspondiente a la vigencia anterior.

De acuerdo con las directrices impartidas por el Director General se realizará una Audiencia a finales de julio en la cual se rendirán cuentas del periodo definido septiembre 1 de 2017 – junio 30 de 2018, teniendo en cuenta el final del ciclo del actual gobierno.

La rendición de cuentas es un proceso permanente en la Entidad, la estrategia contempla continuar con los informes permanentes a la ciudadanía que son publicados en la página WEB de la entidad (balance general, ejecución presupuestal, informes de auditoría, etc.);

promoviendo dicha información ante la ciudadanía y así despertar el interés y la importancia del control social a través del conocimiento y análisis de estos informes en los cuales se muestran cifras de la gestión o resultados acumulados al periodo de corte y publicación.

3. Estrategia

La estrategia de rendición de cuentas contempla el desarrollo de los elementos de la rendición de cuentas como son: Información, Dialogo e incentivos

3.1. Componente de información

La DIAN entrega continuamente información a la ciudadanía y demás partes interesadas de los temas propios de su objetivo misional y la ejecución de los recursos que les fueron asignados para cumplirlo, esto se realiza de la siguiente manera:

- Mediante informes permanentes a la ciudadanía por diversos medios (virtuales y redes sociales). En éstos se publican los resultados de la gestión de la entidad en forma periódica, de acuerdo con cada proceso, con el fin de dar a conocer a los ciudadanos los avances en el cumplimiento de metas y objetivos misionales, la eficiencia administrativa y la gestión financiera.
- Entregando orientación e información de relevancia a la ciudadanía a través de las ferias de servicio y jornadas de cobro.
- Presentación de gestión y resultados en los Comités Seccionales de Gestión Tributaria, Aduanera, los cuales se realizan anualmente en las Direcciones Seccionales.
- Presentación y publicación de los aspectos importantes de la DIAN (Presupuesto, cumplimiento de metas, gestión, contratación impactos de la gestión, acciones de mejora) en la Audiencia Pública Anual de Rendición de Cuentas al Ciudadano liderada por la Alta Dirección.
- Información presentada por la alta dirección en la Audiencia Pública de rendición de cuentas del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Reporte y presentación de los principales resultados institucionales en el documento de Memorias de Hacienda del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

3.2. Estrategia de comunicaciones

Un elemento fundamental en la estrategia de rendición de cuentas es la comunicación, enfocada en la divulgación de información a través de los diferentes canales para incentivar y promocionar la participación de la ciudadanía en este ejercicio de transparencia.

Es así, como basados en la Política de Comunicación de la DIAN, en la que se establecen las directrices para el tratamiento informativo, se dispondrán contenidos en los productos de comunicación interna, dirigidos a los servidores públicos de la Entidad, y de comunicación externa, conducentes a la ciudadanía en general, en los que se entregará información permanente en materia de gestión y ejecución de recursos, entre otros temas.

Para tal fin, se impulsará la divulgación y promoción del diálogo con la ciudadanía en cada una de las etapas de rendición, a través de:

Canales y productos de comunicación interna:

- ✓ Diannet
- ✓ Fondos de pantalla
- ✓ Boletín Virtual Link al día
- ✓ Boletín Virtual. Link: nuestra conexión.
- ✓ Dian Te Ve (Programa de televisión)
- ✓ Podcast
- ✓ Piezas gráficas – Mailling

Canales y productos de comunicación externa:

- ✓ Central página web
- ✓ Mensajes en redes sociales de la Entidad
- ✓ Fuerza de tarea digital
- ✓ Red de emisoras comunitarias
- ✓ Free-Press
- ✓ Pantallas en puntos de contacto
- ✓ Mensajes dirigidos a gremios y universidades
- ✓ Cuña radial
- ✓ Aviso de prensa

3.3. Componente de Diálogo

Para la DIAN es el componente de más relevancia, ya que permite conocer las sugerencias, aportes e inquietudes de la ciudadanía insumos con los cuales es posible definir o consolidar las estrategias de atención y participación ciudadana, teniendo en cuenta lo anterior, se cuentan con los siguientes escenarios de dialogo:

- Ferias de servicio y jornadas de cobro, espacios creados para la interacción de la DIAN y los ciudadanos, durante este año se realizará la implementación de un instrumento que permita la consolidación de dichas acciones a nivel nacional.
- Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria que se desarrollan en las Direcciones Seccionales, espacio central de interacción con la ciudadanía y partes interesadas dichos espacios resultan propicios para el fortalecimiento del proceso de rendición de cuentas de la DIAN, a través de un dialogo directo con la ciudadanía y partes interesadas en lugares donde la operación de la DIAN es relevante para la consecución de los recursos que demanda el erario público.

- La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2018, de acuerdo con la decisión de la Alta Dirección, se llevará a cabo en forma presencial, para su desarrollo se desarrollará, a través de los diversos canales de comunicación con que cuenta la DIAN (presencial y virtual) con el fin de garantizar la interacción, el dialogo y la participación con la ciudadanía.

Las actividades a llevar a cabo para la Audiencia Pública se enuncian a continuación:

1 Alistamiento Institucional

1.1 Citar a reunión a DG Organizacional, Oficina de Comunicaciones y Coordinación de Planeación y Evaluación.

1.2 Conformar el Equipo de Trabajo – (Propuesta de cronograma).

1.3 Generar acta de comité que apruebe este cronograma.

1.4 Identificar la información mínima de contenidos a publicar en la página web DIAN para efectos de la rendición de cuentas 2017-2018.

1.5 Diseñar las piezas de comunicación para garantizar divulgación y promoción con la ciudadanía durante todo el proceso.

2. Elaborar la campaña publicitaria para promover la participación ciudadana en el proceso de rendición de cuentas.

2.1. Diseño y diagramación de las piezas gráficas a enviar a través de los canales de comunicación.

3. Producir los videos de rendición de cuentas del Director General, Directores de Gestión y Jefes de Oficina de la entidad.

4. Elaborar el informe de gestión que sustenta la rendición de cuentas 2017 - 2018, según los parámetros establecidos por el DAFP, DNP, CGR y Minhacienda.

5. Realizar un foro preparatorio virtual con la ciudadanía para sensibilizar sobre el proceso de rendición de cuentas e indagar a la ciudadanía sobre aspectos a profundizar en la Audiencia Pública.

5.1 Preparar las preguntas del foro.

5.2 Alistamiento: crear foro con proveedor, crear usuarios.

5.3 Desarrollar el foro virtual preparatorio de la audiencia pública.

6. Aplicar en el portal de internet de la entidad una encuesta a la ciudadanía sobre aspectos en los cuales debería profundizar la entidad en sus explicaciones frente a los resultados alcanzados.

6. Divulgar en el portal de internet de la entidad el informe de gestión que sustenta la audiencia pública virtual de cuentas 2017-2018, según los parámetros establecidos por el DAFP, DNP, CGR y Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
7. Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2017 – 2018.
 - 8.1. Elaborar informe de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas
 8. Evaluar la estrategia de rendición de cuentas 2018.

Estas actividades serán lideradas por la Oficina de Comunicaciones Subdirección de Gestión de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación y el acompañamiento del Despacho del Director General.

3.4. Componente de incentivos

Durante el 2017 se inició con el reconocimiento a los participantes en los comités TAC del mes de julio y en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del mes de noviembre, remitiendo a los participantes a los diferentes eventos un reconocimiento escrito por parte de la Entidad.

En esta vigencia se dará continuidad a estas acciones, con el fin de darle mayor visibilidad a los mismos a través de los canales virtuales de la entidad.

4. Evaluación del proceso

Además de todas las observaciones o sugerencias que se pueden presentar en las diferentes etapas del proceso, seremos evaluados por la Oficina de Control Interno quien al finalizar la vigencia elabora y presenta el informe al despacho del Director General.

Así mismo se realiza la medición del proceso a través de los indicadores planteados para tal fin, los cuales se publican periódicamente por parte de la Subdirección de Gestión de Análisis Operacional quien tiene incluida esta labor como parte de su plan operativo anual.

ANEXO CRONOGRAMA ESPÉCIFICO RENDICIÓN DE CUENTAS DIAN 2018

UAE DIAN - DG Organizacional - SG de Análisis Operacional			
Cronograma Específico Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2018			
Nro.	Acciones	Dependencia Responsable	Fechas
1.1.	Estrategia de Rendición de Cuentas DIAN 2018 publicada en la página WEB de la Entidad.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación Oficina de Comunicaciones SG de Asistencia al Cliente	31 de Enero
2. Reuniones Preparatorias Ejecución Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2018			
2.2	Reunión preparatoria Rendición de Cuentas - Oficina Comunicaciones - Coordinación de Canales - Coordinación de Planeación.	Oficina Comunicaciones - Coordinación de Canales - Coordinación de Planeación y Evaluación	5 de Abril
3. Comités de Gestión Tributaria y Aduanera Direcciones Seccionales			
3.1.	Documento con lineamientos para la realización de los Comité Seccionales de Gestión TAC.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	26 de Febrero
3.2.	Lineamientos Divulgación Comité Seccional TAC.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	9 de Marzo
3.3.	Videoconferencia Rendición de Cuentas DIAN 2018 con Directores Seccionales.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	14 de Marzo
3.4.	Ejecución Comités Seccionales de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria (Realización reunión ordinaria).	Direcciones Seccionales	1 al 29 de Junio
3.5.	Remisión Actas del Comité al buzón de planeacion@dian.gov.co .	Direcciones Seccionales	3 al 13 de Julio
3.6.	Consolidación compromisos Comité Seccional TAC	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	3 de Julio al 31 de Agosto
3.7.	Revisión y envío de relación de evidencias cumplimiento compromisos Comité Seccional TAC.	Directores Seccionales	3 al 14 de Septiembre
3.8.	Videos (3) Directores Seccionales con balance Comité Seccional TAC.	Directores Seccionales Seleccionados	24 al 28 de Septiembre

UAE DIAN - DG Organizacional - SG de Análisis Operacional Cronograma Específico Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2018			
4. Documento Base de Rendición de Cuentas Septiembre 1 de 2017 / Abril 30 de 2018			
4.1.	Envío solicitud a cada dependencia responsable la elaboración y envío de la sección correspondiente al informe base.	SG de Análisis Operacional	11 de Mayo
4.2.	Elaboración sección correspondiente del documento base, según las pautas editoriales establecidas.	Dependencias Responsables del Nivel Central	15 al 22 de Mayo
4.3.	Integración y conformación del documento base de rendición de cuentas.	Coordinación de Planeación y Evaluación	23 al 31 de Mayo
4.4.	Edición y publicación en el portal de internet el documento base de rendición de cuentas.	Oficina de Comunicaciones	1 al 8 de Junio
4.5.	Diseñar el documento base de rendición de cuentas	Oficina de Comunicaciones	8 al 13 de Junio
4.6.	Invitación a consultar el documento base de rendición de cuenta. Elaboración de mensajes y diseño de piezas gráficas para redes, chat, correos, pantallas, mailling (interno), fondo de pantalla, banner Diannet, central página	Oficina de Comunicaciones	13 al 14 de Junio
4.7.	Publicar el documento base de rendición de cuentas. (Incluye central en Diannet y Portal web)	Oficina de Comunicaciones	15 de Junio

UAE DIAN - DG Organizacional - SG de Análisis Operacional Cronograma Específico Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2018 5. Foro Preparatorio de la Rendición de Cuentas DIAN 2018			
5.1.	Definición objetivo del foro y la frase de invitación para redes sociales y radios comunitarias.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	29 y 30 de Mayo
5.2.	Remitir texto para el diseño del programa general del foro	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	29 y 31 de Mayo
5.3.	Diseño del programa general del foro: Nombre, Fecha, Objetivo, justificación, Ejes temáticos a tratar, resultado esperado, Dónde se puede encontrar información de referencia, enlace al foro, etc.	Oficina de Comunicaciones	29 de Mayo al 5 de Junio
5.4.	Producción cuña radial foro preparatorio	Oficina de Comunicaciones	5 al 7 de Junio
5.5.	Entrega mensaje IVR foro preparatorio	Oficina de Comunicaciones	8 de Junio
5.6.	Divulgación de mensaje IVR foro preparatorio	SG de Asistencia al Cliente - Coordinación Canales	12 al 22 de Junio
5.7.	Divulgación de cuña en emisoras comunitarias foro preparatorio	Oficina de Comunicaciones	12 al 22 de Junio
5.8.	Remitir propuesta de texto del aviso de prensa a la Oficina de Comunicaciones para que divulgación y socialización del informe	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	6 al 7 de Junio
5.9.	Diseño del primer aviso en prensa de promoción del foro con la ciudadanía. (Nombre, fecha, Horarios, Objetivo, Temas, dónde se puede encontrar información de referencia, enlace al foro, etc.	Oficina de Comunicaciones;	8 al 25 de Junio
5.10.	Divulgación aviso en prensa de promoción del foro con la ciudadanía.	Oficina de Comunicaciones;	25 de Junio
5.11.	Elaboración pieza grafica invitación a universidades, NAF y gremios	Oficina de Comunicaciones	5 al 12 de Junio
5.12.	Invitación a la participación de la ciudadanía en el foro virtual preparatorio. Elaboración de mensajes y diseño de piezas gráficas para redes, chat corresponsales, pantallas, mailling (interno), fondo de pantalla, banner Diannet, central página	Oficina de Comunicaciones	5 al 12 de Junio
5.13.	Invitación a la participación de la ciudadanía en el foro virtual preparatorio. Elaboración de mensajes y diseño de piezas gráficas para redes, chat corresponsales, pantallas, mailling (externo), fondo de pantalla, banner Diannet, central página	Oficina de Comunicaciones	13 al 22 de Junio
5.14.	Elaborar nota foro preparatorio para Link al día	Oficina de Comunicaciones	20 de Junio
5.15.	Realización foro y/o encuesta virtual preparatorio con la ciudadanía. Elaborar y divulgar en la herramienta del foro el objetivo, la presentación, los temas y preguntas para la ciudadanía así como elaboración y publicación de respuestas a las mismas.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación SG de Asistencia al Cliente - Coordinación de Canales	21 y 22 de Junio
5.16.	Producción del reporte de participaciones recibidas de la ciudadanía (se remite desde la Coordinación de Canales a la Coordinación de Planeación)	SG de Asistencia al Cliente - Coordinación de Canales	25 de Junio
5.17.	Elaboración y publicación del reporte de evaluación del foro virtual preparatorio de la rendición de cuentas DIAN 2018 (se publica en el portal de internet y en la carpeta pública de planeación)	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	28 de Junio

UAE DIAN - DG Organizacional - SG de Análisis Operacional			
Cronograma Específico Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2018			
Nro.	Acciones	Dependencia Responsable	Fechas
6. Elaborar propuestas de piezas para promover la rendición de cuentas.			
6.1.	Síntesis de los capítulos del documento para que se generen tips que se divulguen en las redes sociales.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	18 de Junio
6.2.	Producción y divulgación TIPS y demás piezas para promocionar la rendición de cuentas.	Oficina de Comunicaciones.	21 de Junio al 17 de Julio
6.3.	Invitación a participar en la rendición de cuentas. Elaboración de mensajes y diseño de piezas gráficas para redes, chat corresponsales, pantallas, mailling (interno), banner Diannet, central página	Oficina de Comunicaciones.	21 al 27 de Junio
6.4.	Invitación a participar en la rendición de cuentas. Publicación de piezas gráficas para redes, chat corresponsales, pantallas, mailling (interno), banner Diannet, central página	Oficina de Comunicaciones.	27 de Junio al 23 de Julio
6.5.	Producción cuña radial audiencia pública virtual rendición de cuentas	Oficina de Comunicaciones.	21 al 28 de Junio
6.6.	Entrega mensaje IVR audiencia pública virtual rendición de cuentas	Oficina de Comunicaciones.	28 de Junio
6.7.	Divulgación de mensaje audiencia pública virtual rendición de cuentas en emisoras comunitarias	Oficina de Comunicaciones.	29 de Junio al 23 de Julio
6.8.	Divulgación de mensaje IVR audiencia pública virtual rendición de cuentas	Oficina de Comunicaciones.	29 de Junio al 23 de Julio
6.9.	Elaboración pieza grafica invitación a universidades, NAF y gremios	Oficina de Comunicaciones.	21 al 28 de Junio
6.10	Remitir propuesta de texto del aviso de prensa a la Oficina de Comunicaciones para divulgación y socialización del informe	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	6 al 9 de Julio
6.11.	Diseñar el aviso en prensa de promoción del foro con la ciudadanía. (Nombre, fecha, Horarios, Objetivo, Temas, dónde se puede encontrar información de referencia, enlace al foro, etc.	Oficina de Comunicaciones.	8 al 17 de Julio
6.12.	Divulgación aviso en prensa de promoción del foro con la ciudadanía.	Oficina de Comunicaciones;	18 de Julio
6.13.	Remitir Guia Temática a la Oficina de Comunicaciones para grabación de Directores de Gestión	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	18 al 20 de Junio
6.14.	Preparativos para la grabación de Directores de Gestión	Oficina de Comunicaciones;	18 al 26 de Junio
6.15.	Grabación y edición de clips con Directores de Gestión.	Oficina de Comunicaciones.	26 de Junio al 3 de Julio
6.16.	Grabación clips con 3 directores seccionales con compromisos y acciones después de Comité TAC	Oficina de Comunicaciones.	26 de Junio al 3 de Julio
6.17.	Grabación de clips con ciudadanía	Oficina de Comunicaciones.	26 de Junio al 3 de Julio
6.18.	Elaborar nota foro preparatorio para link al día	Oficina de Comunicaciones.	17 de Julio
6.19	Facebook Life con el Director General	Oficina de Comunicaciones.	25 de Julio

UAE DIAN - DG Organizacional - SG de Análisis Operacional Cronograma Específico Estratégico Rendición de Cuentas DIAN 2018			
7. Audiencia Pública Presencial de Rendición de Cuentas DIAN 2018			
7.1.	Definición del objetivo y frase de invitación para redes sociales y radios comunitarias.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	21 al 28 de Junio
7.2.	Remitir propuesta de diseño del programa general de la Audiencia Pública a la Oficina de Comunicaciones y a la Coordinación de Canales de la SDG de Asistencia al Cliente.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	25 de Junio
7.3.	Diseño del programa general de la Audiencia pública: Nombre, Fecha, Objetivo, justificación, Ejes temáticos a tratar, resultado esperado, Dónde se puede encontrar información de referencia, enlace al foro, etc.	Oficina de Comunicaciones; Coordinación de Canales de la SDG de Asistencia al Cliente.	25 al 28 de Junio
7.4.	Elaboración de la frase para el IVR del Contact Center (remitido el texto a la Coordinación de Canales del Contact Center)	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	29 de Junio al 3 de Julio
7.5.	Divulgación de la frase en el IVR del Contact Center	Coordinación de Canales del Contact Center	13 de Julio
7.6.	Remitir propuesta de texto del aviso de prensa de promoción de la Audiencia Pública con la ciudadanía	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	6 al 9 de Julio
7.7.	Diseño del aviso en prensa de promoción de la Audiencia Pública con la ciudadanía. (Nombre, fecha, Horarios, Objetivo, Temas, dónde se puede encontrar información de referencia, enlace al foro, etc.	Oficina de Comunicaciones	10 al 18 de Julio
7.8.	Divulgación aviso en prensa de promoción de la Audiencia Pública con la ciudadanía.	Oficina de Comunicaciones	18 de Julio
7.9.	Realización de la audiencia pública presencial de rendición de cuentas DIAN 2018 con la ciudadanía. Presentación de los temas de interés para la ciudadanía tomando como base los resultados de la encuesta y el foro preparatorio realizados previamente.	Alta Dirección SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación Oficina de Comunicaciones	25 de Julio
7.10	Producción del reporte de participaciones recibidas de la ciudadanía.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación Oficina de Comunicaciones	26 de Julio
7.11.	Elaboración y publicación del reporte de evaluación de la Audiencia Pública	Oficina de Comunicaciones	26 de Julio
7.12.	Ejercicio de retroalimentación	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación Oficina de Comunicaciones	8 de Agosto