

100202204 – 0809

Bogotá, 13 de diciembre de 2019

Doctor
JOSE ANDRÉS ROMERO TARAZONA
Director General
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
Ciudad

Asunto: Informe de Evaluación Rendición de Cuentas 2019

Cordial saludo, doctor Romero.

A través del documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, el Gobierno Nacional adoptó la Política de Rendición de Cuentas con énfasis en la relación entre la rama ejecutiva del poder público y los ciudadanos y la define como “*la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado*”.¹

La Rendición de Cuentas, se integra a diferentes Políticas del Gobierno Nacional, dentro de las cuales se destacan la de Participación ciudadana en la Gestión Pública y la Transparencia y la de Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, entre otras. Adicionalmente, la Rendición de Cuentas es uno de los elementos mencionados en las diferentes dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como parte del desarrollo de las políticas mencionadas.

¹DNP. Documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010

Corresponde a la Oficina de Control Interno realizar la evaluación del desarrollo de la Rendición de Cuentas, de acuerdo con lo establecido en el Art 5° del Decreto 2641 de 2012, que define la *“Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la misma.

“Artículo 5°. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.”

MARCO LEGAL:

Documento CONPES 3654 de 2010. *“Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”*.

Ley 1474 de 2011. Art. 73, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Art. 78. Democratización de la administración pública.

Ley 1712 de 2014. “Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”

Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

Decreto 2641 de 2012 Art 1° Adopta la Metodología *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* y Art 5° *Mecanismo de seguimiento.*

FUENTES CONSULTADAS PARA EL INFORME:

En la elaboración del presente informe se tuvieron en cuenta, entre otros, los siguientes documentos:

- Manual Único de Rendición de Cuentas 2019 – MURC Versión 2. Presidencia de la República. Febrero de 2019
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015. Presidencia de la República.

- Estrategia de Rendición de Cuentas DIAN 2019. DIAN.
- Informe Audiencia Virtual de Rendición de Cuentas DIAN 2019.
- Actas de Comité de Gestión Tributaria, Aduanera, Cambiaria e Internacional – DIAN 2019. Comités TACI.
- Documento “Rendición de Cuentas DIAN 2019” y demás documentos publicados del desarrollo de la estrategia.
- Portal WEB DIAN – Transparencia

EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

I. ESTRATEGIA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La DIAN elaboró y publicó una estrategia para la Rendición de Cuentas 2019, coordinada desde el área de Planeación y con la participación de las demás dependencias responsables de su desarrollo. Cuenta con los siguientes elementos:

1. Objetivo

Definir las acciones centrales que se llevarán a cabo en la entidad durante la vigencia 2019 para rendir cuentas a la ciudadanía, en atención a los lineamientos 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 del ciudadano cliente y demás partes interesadas.

2. Alcance

Se elaboró y publicó desde el mes de enero de 2019, el documento “Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2019”, que pretende cubrir las necesidades y expectativas de la ciudadanía, con especial atención en la necesidad de recibir información y el diálogo permanente acerca de la gestión de la entidad y en temas de interés como son: las acciones de lucha contra la evasión, elusión y el contrabando, las mejoras en los trámites y servicios al ciudadano, la calidad y oportunidad de la información y la explicación de los resultados y uso de los recursos asignados en el presupuesto general de la nación para tal efecto.

3. Definición de Acciones

Se definen acciones para cada uno de los elementos de la estrategia y se acompañan de un cronograma de actividades para el año 2019.

En el **Elemento de Información**, *“La entidad continuará con su empeño de presentar informes permanentes a la ciudadanía que son publicados en la página WEB de la entidad (balance general, ejecución presupuestal, informes de auditoría, etc.); promoviendo la consulta y análisis de dicha información por parte de la ciudadanía y partes interesadas; así mismo, despertar el interés y promover el control social a través del estudio y análisis de estos informes en los cuales se expliquen en lenguaje claro y sencillo al ciudadano las principales cifras de la gestión, los resultados acumulados al periodo de corte y publicación y los temas en los cuales estén pendientes o atrasados acciones clave para lograr los objetivos propuestos”*.

En el **Elemento de Diálogo** se expresa: *“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...”*:

Por último, en el **Elemento de Incentivos**, *“Durante el 2019 se remitirá el reconocimiento a los participantes en los Comités TAC del mes de julio y en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del 2019 en la fecha establecida por la Alta Dirección. Para tal efecto, se remitirá a los buzones de correo electrónico que se informen a la entidad, un reconocimiento digital por participación en dichos eventos de rendición de cuentas de la DIAN”*

La estrategia 2019 no contempló el componente de Responsabilidad, en razón a que el MURC 2019 fue expedido en febrero, fecha para la cual ya se había generado ésta, sin embargo, los elementos de ese componente serán analizados en el desarrollo del proceso de Rendición de Cuentas DIAN 2019

4. Medición y Evaluación

La estrategia finaliza con la definición de acciones de medición por parte de los responsables y la Evaluación que efectúa la Oficina de Control Interno

II. EJECUCION

1. Acciones de Información.

“conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento generado, adquirido, transformado o controlado por las entidades públicas y demás sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014. Se informa para compartir y transmitir datos, con el fin de que la ciudadanía reciba, procese, comprenda, analice, evalúe, reaccione y formule sus propuestas.”²

La entidad brinda información a la ciudadanía a través de los diferentes canales definidos en la estrategia, como son: Reuniones presenciales en el nivel central y direcciones seccionales con los representantes de la ciudadanía o gremios para tratar asuntos de la gestión institucional; Portal WEB; Medios digitales como: redes sociales, televisión, radio, prensa; sistema de PQRS.

A través de estos medios de información, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 ha implementado los diferentes niveles de transparencia a saber:

Transparencia Pasiva: Se da curso a las solicitudes formuladas por los ciudadanos a través del sistema de PQRS, de las cuales, según evaluación efectuada por esta Oficina sobre el tema, se da cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015³ en un 98%

Transparencia Activa: En cumplimiento de Ley 1712 y demás normas que la desarrollan, la DIAN brinda información pública a la ciudadanía a través del link de Transparencia ubicado en el portal web institucional y en seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se determinó el cumplimiento a la norma. En la última autoevaluación efectuada con el fin de medir el índice de transparencia medido por la Procuraduría General de la Nación, se determinó que el cumplimiento se encuentra en niveles del 99%. Durante el año 2019 se avanzó en la publicación de algunos temas que se encontraban pendientes o incompletos, sin embargo, esta oficina ha insistido en la necesidad de actualización permanente de los contenidos publicados y de manera especial se requiere la definición y publicación de nueva información en formato fuente o usable, en el portal de Datos Abiertos,

² Presidencia de la Republica. Manual Único de Rendición de Cuentas. 2019. Perfeccionamiento Pág. 15

³ Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo

puesto que actualmente solo se publica el recaudo de los impuestos y lo referente a la tabla de Activos de Información y las estadísticas de Comercio Exterior.

Transparencia Focalizada: A través de su portal web, además de la realización de acciones de divulgación, se presenta a los diferentes grupos de contribuyentes, de acuerdo con el tipo de obligaciones de que son objeto, la información pertinente para el cumplimiento de sus obligaciones y los servicios que ha dispuesto la DIAN para facilitarlos.

Transparencia Colaborativa: A través del Portal de datos del Estado, se publica información de libre consulta y en formato usable, para que los ciudadanos tengan de primera mano la información que se produce en desarrollo de su objetivo. En este sentido se ha puesto a disposición la información del recaudo tributario y aduanero.

2. Acciones de Diálogo

“Dialogar en la rendición de cuentas es un acto de interlocución tanto público y presencial como virtual, en el cual se escucha y se intercambian opiniones entre la administración y grupos de valor sobre los resultados de la gestión institucional, en una relación horizontal y abierta, que permite la pregunta, la explicación, la negociación, la crítica y la diferencia (DAFP, 2012).”⁴

De acuerdo a lo planteado en la estrategia de Rendición de Cuentas, la entidad desarrolló los siguientes espacios de Diálogo con la ciudadanía:

FERIAS DE SERVICIO Y JORNADAS DE COBRO.

A través de las áreas de Asistencia al Cliente se participó en Ferias de Servicio Nacionales e Internacionales. Igualmente se asistió a las ferias programadas por el DNP.

De otra parte, la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas, reporta la realización de 9 jornadas de cobro⁵ “Al día con la DIAN, le cumplo al País”,

⁴ Ibíd. Pág. 19.

⁵ Con corte al mes de septiembre de 2019. Información reportada en el IGR del tercer trimestre de 2019.

convirtiéndose estos en espacios de interacción con los ciudadanos, servicio y gestión institucional

COMITÉS DE GESTIÓN TRIBUTARIA, ADUANERA Y CAMBIARIA

Durante los meses de julio y agosto de 2019, se desarrollaron a nivel nacional 28 Comités de Gestión Tributaria Aduanera y Cambiaria, en los que se efectuó rendición de cuentas de 46 direcciones seccionales. Estos eventos contaron con espacio central de diálogo directo con la ciudadanía y partes interesadas en lugares donde hace presencia la entidad para la consecución de los recursos que demanda el erario público.

Revisadas las actas, las direcciones seccionales llevaron a cabo los comités de acuerdo con los lineamientos generales impartidos, haciendo énfasis en que se trataba de un proceso de rendición de cuentas y diálogo con la ciudadanía, allí representada. Igualmente se dio respuesta a las inquietudes planteadas y se efectuó seguimiento a los compromisos adquiridos en comités anteriores. Como observación, las actas de comités de gestión TAC no se encuentran publicadas hacia la ciudadanía, por lo que no cumplen uno de los requisitos primordiales de la Rendición de Cuentas.

Por último, la Coordinación de Planeación y Evaluación hizo seguimiento a la realización de los comités y solicitó la publicación de las actas resultantes.

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2018

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se llevó a cabo el día 11 de abril de 2019 y abarcó la evaluación de la gestión enero – diciembre de 2018.

En el informe correspondiente a la audiencia virtual se informa sobre las actividades preparatorias como elaboración de un documento de informe de la gestión institucional para el período antes mencionado, piezas comunicativas que fueron transmitidas a través de diferentes medios como: página web, página interna DIANNET, cuñas radiales, redes sociales y diario de circulación nacional, encuesta virtual preparatoria de la audiencia en la cual se obtuvieron 411 respuestas sobre los diferentes temas consultados.

La audiencia realizada el día 11 de abril contó con la presencia de 225 asistentes representantes de la sociedad, los gremios, la academia y funcionarios. Fue

presidida por el Director General de la entidad y contó con la participación del equipo directivo. Fue transmitida por internet a través de YouTube, con más de 2.500 visualizaciones, además la información se publicó a través de Facebook y Twitter, según el informe de seguimiento de medios realizado por la Oficina de Comunicaciones.

En la audiencia se logró el diálogo directo con los asistentes y por las redes sociales se manifestaron algunos ciudadanos, a quienes se les respondió vía correo electrónico.

Por último, finalizado del evento se aplicó una encuesta de percepción del mismo que fue respondida por 97 asistentes, observándose altos niveles de aceptación del evento.

Los detalles de la audiencia se encuentran contenidos en el informe oficial del evento, que puede ser consultado en el portal web de la DIAN, en el siguiente link:

https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadania/RendicionCuentas2019/Informe_Final_Audiencia_Publica_Rendicion_de_Cuentas_DIA_N_2019_10052019.pdf

OTROS ESCENARIOS DE DIÁLOGO

Además de los canales ya comentados, se fomenta el diálogo y efectúa rendición de cuentas en diferentes escenarios. Según reporte publicado por la Coordinación de Planeación y Evaluación, con corte al mes de octubre de 2019, se han llevado a cabo más de 2.500 eventos, entre participación ciudadana, rendición de cuentas y escenarios de divulgación de temas misionales. El reporte se encuentra publicado para consulta pública en la siguiente ruta:

https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/Informe_Registro_Participacion_Ciudadana_Ene_Oct_2019.pdf

3. Acciones de Incentivos (hoy Responsabilidad)

“Los incentivos se refieren a aquellas prácticas de las entidades públicas, tanto para servidores públicos como ciudadanos, que refuerzan el comportamiento de estos hacia el proceso de rendición de cuentas”⁶

En la estrategia de rendición de cuentas 2019, se decidió continuar con el incentivo a la participación y compromiso de los ciudadanos en los Comités Seccionales de Gestión Tributaria Aduanera y Cambiaria y en la Audiencia Pública Presencial. Por lo anterior, en estos dos espacios, se entregó por parte de las direcciones seccionales y del nivel central, respectivamente, el certificado de participación en cada uno de los eventos realizados.

Aun cuando este elemento no se refleja de manera completa, tal como se establece en el MURC V.2, se realizan algunas de las actividades propuestas por el DAFP tales como: Asumir compromisos con los grupos de interés en los ejercicios de Rendición de Cuentas de los cuales se lleva un inventario y se efectúa seguimiento; Se efectúa seguimiento a la estrategia por parte de la Coordinación de Planeación y Evaluación y adicionalmente la Oficina de Control Interno evalúa en diferentes momentos el avance de la misma.

Con el fin de que la entidad consolide o perfeccione el ejercicio de Rendición de Cuentas en el componente de Responsabilidad (antes incentivos), se deben incluir acciones en la estrategia mencionadas en las guías del DAFP como:

Asumir los errores y tomar acciones correctivas inmediatas en el desarrollo del proceso, incluidos los compromisos; Informar a los grupos de valor los avances en el cumplimiento de los compromisos; Reconocer a los funcionarios públicos y actores interesados que aportan al proceso de rendición de cuentas de manera significativa; Articular el control social con los grupos horizontales; Identificar tendencias en los riesgos para mitigarlos en el futuro; Incentivar la petición de cuentas de parte de los grupos de valor.

4. Informe de Rendición de Cuentas de la Construcción de Paz

Adicional a la estrategia, los informes y acciones ya mencionados, la DIAN publicó el Informe de Rendición de Cuentas de la Construcción de Paz en el cual se

⁶ Ibíd. Pág. 49

menciona el avance de las acciones que se han desarrollado en cumplimiento de normatividad derivada de la implementación del Acuerdo de Paz.

5. Recomendaciones

Como puede observarse a través de las acciones realizadas, la entidad cumple con la obligación de rendir cuentas a la ciudadanía, sin embargo, se considera que para que logre el nivel de perfeccionamiento establecido por el DAFP, se deben implementar acciones complementarias a la estrategia actual, para lo cual esta Oficina genera las siguientes recomendaciones:

- Acercar a los grupos de valor desde la etapa de aprestamiento y a lo largo del desarrollo de las actividades de Rendición de Cuentas, “se debe considerar al ciudadano como sujeto que agrega valor a los procesos misionales a través de la rendición de cuentas”⁷. Esta recomendación aplica además para la preparación de las audiencias virtuales, especialmente para las direcciones seccionales en la preparación de los Comités de Gestión TAC. De igual manera, contemplar dentro de la estrategia el fomento a la Petición de Cuentas de parte de los ciudadanos.
- Identificar las necesidades de los grupos de valor en materia de información disponible, así como de los canales de publicación y difusión existentes, incluidos los organismos de control para articular su intervención en el proceso de rendición de cuentas.
- Interactuar con el área de Asistencia al Cliente con el fin de determinar temas de consulta frecuente por parte de los ciudadanos para la generación de información aplicando el principio de transparencia colaborativa y de paso, disminuir las consultas por esos temas.
- Hacer uso del Multilinguaje en los espacios en que se considere pertinente.
- Publicar los productos de la Rendición de cuentas en los medios que la entidad seleccione para ello, con el fin de que los grupos de valor tengan acceso a los mismos.
- Incluir en la estrategia 2020 el elemento de Responsabilidad e incluir acciones relativas al mismo como: Asumir los errores y tomar acciones

⁷ DAFP. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/como-se-rinde-cuentas-1>

correctivas inmediatas en el desarrollo del proceso incluidos los compromisos; Informar a los grupos de valor los avances en el cumplimiento de los compromisos; Reconocer a los funcionarios públicos y actores interesados que aportan al proceso de rendición de cuentas de manera significativa; Articular el control social con los grupos horizontales; Identificar tendencias en los riesgos para mitigarlos en el futuro; Incentivar la petición de cuentas de parte de los grupos de valor.

Original firmado

Enrique Castiblanco Bedoya
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Omar Iván Colmenares M.