

Resultado Encuesta Virtual Preparatoria con la Ciudadanía sobre Temas Prioritarios para Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIAN 2019 y Aspectos a Considerar en la Planeación al 2022

Marzo de 2019

1. Presentación

Teniendo en cuenta las Estrategias de Rendición de Cuentas y de Participación Ciudadana DIAN 2019 y el manual de rendición de cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se adelantó ejercicio de interacción con la ciudadanía mediante la aplicación de una encuesta en el portal de internet, previa a la audiencia pública de rendición de cuentas prevista para el 11 de abril de 2019. El propósito fue indagar a la ciudadanía sobre los aspectos clave en que debería profundizar la entidad acerca de su gestión y resultados del año anterior, así como conocer, cuáles consideran que deben ser los planes y proyectos priorizados en la planeación institucional del año siguiente.

Adicionalmente, se incluyó una pregunta específica acerca de las preferencias de la ciudadanía sobre acciones de participación ciudadana que acerque la administración tributaria y aduanera con sus grupos de valor y partes interesadas.

2. Resultados de la Encuesta Virtual Preparatoria de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIAN 2019

Como insumo para la preparación de la audiencia pública de rendición de cuentas programada para el día 11 de abril de 2019, durante los días 20 y 21 de marzo de 2019 se publicó en la página web de la Entidad la encuesta virtual preparatoria con cuatro preguntas con la opción de selección múltiple de respuestas, y de la cual se obtuvieron un total 411 respuestas y cuyos resultados se presentan enseguida.

2.1. Pregunta 1. ¿En qué temas considera que la Entidad debe profundizar en su proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía?

Como se observa tanto en cuadro adjunto como en el gráfico a esta primera pregunta, los ciudadanos contestaron que les gustaría conocer en primer lugar las acciones en curso que viene desarrollando la entidad para promover la cultura de la legal y de la contribución (16); luego señalaron que les parece importante las necesarias mejoras en el servicio y atención al ciudadano que viene implementando la entidad (15%); y en tercer lugar mencionaron que quieren conocer los avances en materia de modernización tecnológica de la entidad (13%). Luego, con un peso del 11% indicaron que querían conocer los proyectos de modernización y transformación de la entidad, los resultados de la lucha contra la evasión, la elusión y el contrabando (11%) y después los resultados en la lucha contra la corrupción y el conflicto de intereses (10%). Con participaciones inferiores a este último valor los ciudadanos se inclinaron por la gestión de los recursos de la entidad (8%), la evolución del recaudo (7%), la gestión de cobro (6%) y los costos de operación de la organización (4%). Ver Cuadro 1 y Gráfico 1.

Con respecto al año anterior, en donde se aplicó una pregunta similar se mantiene como segundo tema a rendir cuentas a la ciudadanía las mejoras en el servicio y la atención al ciudadano que viene implementando la organización para facilitarle y ayudarle al ciudadano con el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Llama la atención que, en el presente año, el primer tema del cual quieren conocer los ciudadanos sean los resultados en las acciones de cultura de la legalidad y de la contribución, lo anterior está en congruencia con lineamientos del nuevo Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia. Pacto por la Equidad”, y con la

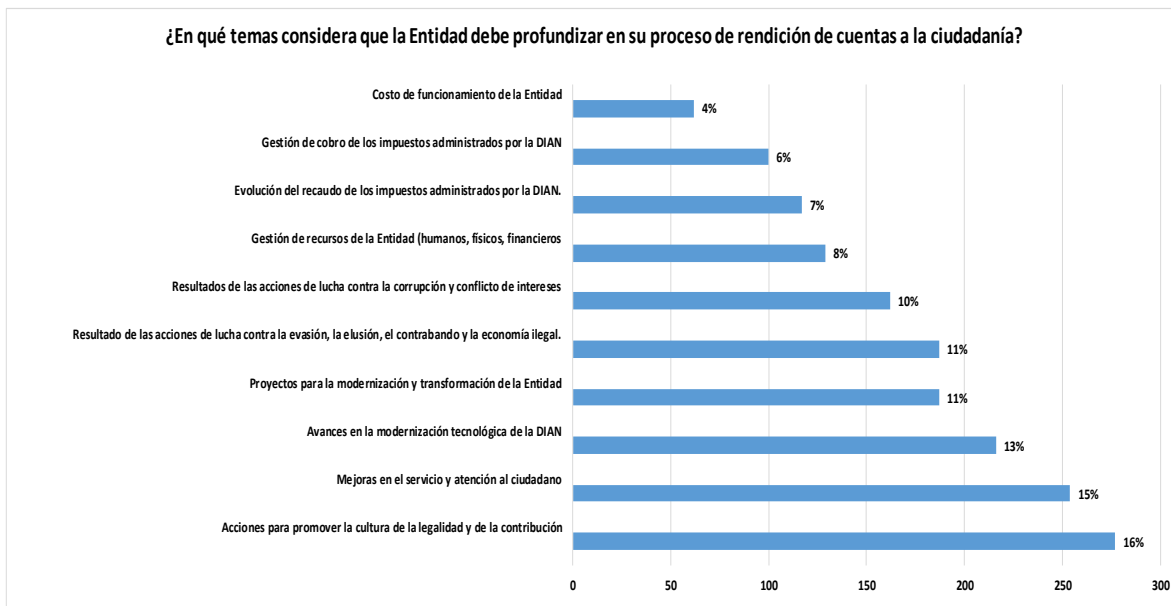
nueva estrategia organizacional DIAN 2018 – 2022 sustentada en la transformación institucional a partir de la cercanía con el ciudadano y la legalidad.

Cuadro 1.

1. Opciones de Respuesta Pregunta 1: ¿En qué temas considera que la Entidad debe profundizar en su proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía?	Frecuencia Rtas.	Porcentaje
Acciones para promover la cultura de la legalidad y de la contribución	277	16%
Mejoras en el servicio y atención al ciudadano	254	15%
Avances en la modernización tecnológica de la DIAN	216	13%
Proyectos para la modernización y transformación de la Entidad	187	11%
Resultado de las acciones de lucha contra la evasión, la elusión, el contrabando y la economía ilegal.	187	11%
Resultados de las acciones de lucha contra la corrupción y conflicto de intereses	162	10%
Gestión de recursos de la Entidad (humanos, físicos, financieros)	129	8%
Evolución del recaudo de los impuestos administrados por la DIAN.	117	7%
Gestión de cobro de los impuestos administrados por la DIAN	100	6%
Costo de funcionamiento de la Entidad	62	4%
Totales	1.691	100%

Fuente: Resultados encuesta virtual preparatorio Rendición de Cuentas DIAN 2018, portal de internet DIAN 22 de marzo de 2019.

Gráfico 1.



Fuente: Resultados encuesta virtual preparatorio Rendición de Cuentas DIAN 2018, portal de internet DIAN 22 de marzo de 2019.

2.2. ¿Cuáles considera que deberían ser las prioridades a desarrollar por la DIAN en los próximos años?

En esta segunda pregunta a los ciudadanos, la opción de respuesta que más significancia tuvo para la ciudadanía fue la relacionada con la transformación tecnológica de la entidad para prestar un servicio ágil y fácil a los contribuyentes, usuarios aduaneros, y demás grupos de valor de la entidad (33%). Luego señalaron la simplificación de los trámites para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias (15%), seguidas del fortalecimiento de las competencias técnicas y de orientación al servicio de los servidores de la contribución y la implementación de campañas informativas y educativas hacia los grupos de valor (11%). Lo anterior, refuerza la necesidad plasmada en el nuevo Plan Estratégico de la entidad de la transformación tecnológica y la cercanía con el ciudadano para facilitarle y ayudarlo efectivamente en la resolución de sus problemas y necesidades cuando se dirigen a la entidad. Ver Cuadro 2 y Gráfico 2.

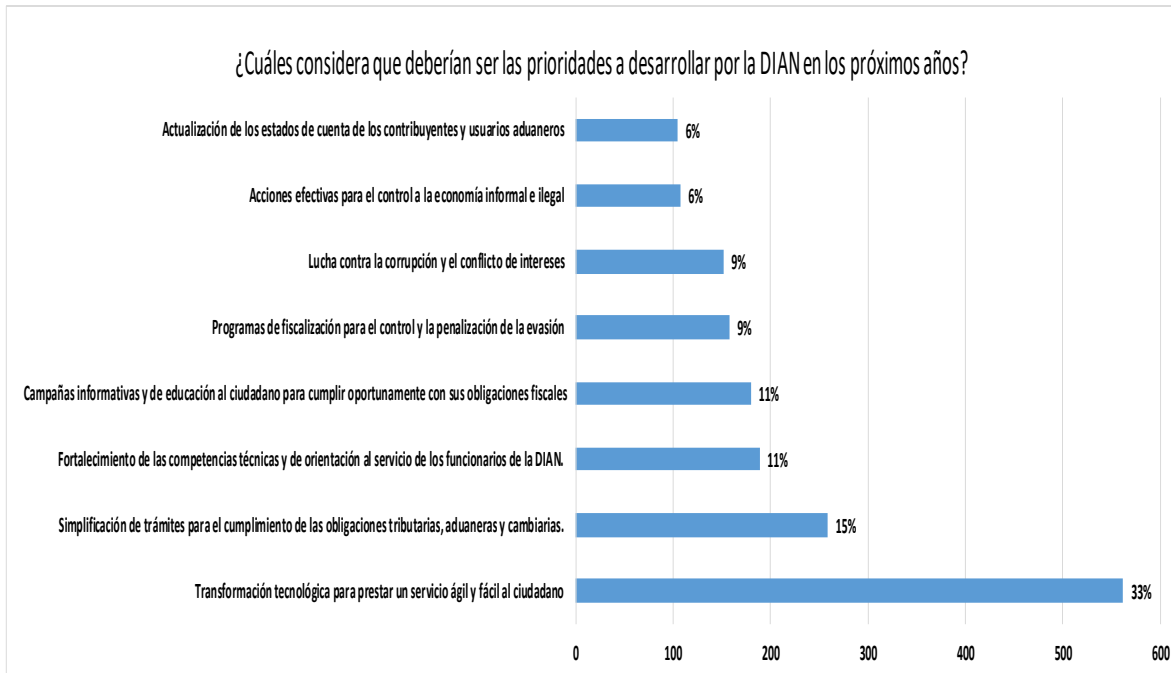
A diferencia del año anterior, en donde se aplicó una pregunta similar, en esta oportunidad la ciudadanía considera como prioridad número 1 la transformación tecnológica de la DIAN para prestar un servicio ágil y fácil al ciudadano, coincidiendo con otros resultados de ejercicios de planeación previos, adelantados con los grupos de valor y grupos de interés para formular el nuevo Plan Estratégico 2018 – 2022. Aunque la simplificación de trámites para el cumplimiento de las obligaciones fiscales pasó al segundo lugar, de todas maneras, es un llamado a la entidad para continuar su trabajo en la mejora continua de caracterización e instrumentos que sustentan su operación por procesos (procesos, procedimientos y trámites), en particular de cara al ciudadano, siendo lo anterior una prioridad del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) establecido por el DAFP.

Cuadro 2.

Opciones de Respuesta Pregunta 2: ¿Cuáles considera que deberían ser las prioridades a desarrollar por la DIAN en los próximos años?	Frecuencia Rtas.	Porcentaje
Transformación tecnológica para prestar un servicio ágil y fácil al ciudadano	562	33%
Simplificación de trámites para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias	259	15%
Fortalecimiento de las competencias técnicas y de orientación al servicio de los funcionarios de la DIAN	189	11%
Campañas informativas y de educación al ciudadano para cumplir oportunamente con sus obligaciones fiscales	180	11%
Programas de fiscalización para el control y la penalización de la evasión	158	9%
Lucha contra la corrupción y el conflicto de intereses	152	9%
Acciones efectivas para el control a la economía informal e ilegal	108	6%
Actualización de los estados de cuenta de los contribuyentes y usuarios aduaneros	105	6%
Totales	1.713	100%

Fuente: Resultados encuesta virtual preparatorio Rendición de Cuentas DIAN 2018, portal de internet DIAN 22 de marzo de 2019.

Gráfico 2.



Fuente: Resultados encuesta virtual preparatorio Rendición de Cuentas DIAN 2018, portal de internet DIAN 22 de marzo de 2019.

2.3. ¿Hacia dónde cree que debe dirigirse el presupuesto de la DIAN en los próximos cuatro años?

En congruencia con las respuestas a las dos preguntas anteriores, los ciudadanos encuestados indicaron que la prioridad en la ejecución del presupuesto de la DIAN se debe dirigir hacia la incorporación de tecnologías más moderna y de fácil uso para los usuarios al momento de realizar trámites en la DIAN (27%), seguida de la incorporación de nuevo personal para las áreas misionales con el propósito de fortalecer la fiscalización, el cobro y la operación aduanera (17%); en tercer lugar, mencionaron la inversión en información y capacitación a los ciudadanos para que puedan cumplir con sus responsabilidades fiscales (13%).

Con una participación del 10% o menos de las respuestas, los encuestados exteriorizaron que la entidad debería priorizar la ejecución de su presupuesto en la adecuación de puntos de contacto, promover la cultura de la legalidad y de la contribución justa y equitativa, las auditorías a posibles evasores y/o elusores, los operativos contra el contrabando abierto y/o técnico, y finalmente, la facilitación y agilización de los controles en las operaciones del comercio exterior del país. Ver Cuadro 3 y Gráfico 3.

Es importante mencionar que al igual que la encuesta del año anterior, los ciudadanos que respondieron la misma, señalaron como primera prioridad de inversión en tecnología más moderna y fácil para realizar trámites en la DIAN. También se reconoce la necesidad de

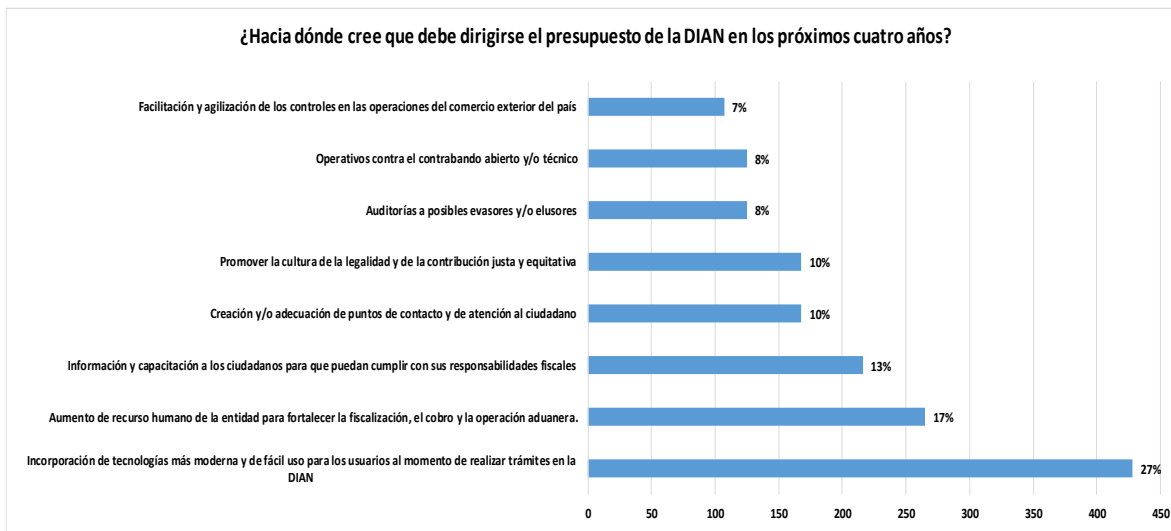
fortalecer las áreas misionales de la entidad para incrementar su capacidad operativa e incidencia sobre el recaudo y el control sobre quienes persisten en incumplir o evadir sus obligaciones fiscales.

Cuadro 3.

¿Hacia dónde cree que debe dirigirse el presupuesto de la DIAN en los próximos cuatro años?	Frecuencia Rtas.	Porcentaje
Incorporación de tecnologías más moderna y de fácil uso para los usuarios al momento de realizar trámites en la DIAN	428	27%
Aumento de recurso humano de la entidad para fortalecer la fiscalización, el cobro y la operación aduanera	265	17%
Información y capacitación a los ciudadanos para que puedan cumplir con sus responsabilidades fiscales	216	13%
Creación y/o adecuación de puntos de contacto y de atención al ciudadano	168	10%
Promover la cultura de la legalidad y de la contribución justa y equitativa	168	10%
Auditorías a posibles evasores y/o elusores	125	8%
Operativos contra el contrabando abierto y/o técnico	125	8%
Facilitación y agilización de los controles en las operaciones del comercio exterior del país	107	7%
Totales	1.602	100%

Fuente: Resultados encuesta virtual preparatorio Rendición de Cuentas DIAN 2018, portal de internet DIAN 22 de marzo de 2019.

Gráfico 3.



Fuente: Resultados encuesta virtual preparatorio Rendición de Cuentas DIAN 2018, portal de internet DIAN 22 de marzo de 2019.

2.4. ¿Qué tipo de acciones de participación ciudadana debe promover o fortalecer la DIAN para acercarse y conocer la opinión y aportes de los ciudadanos?

Una pregunta adicional a la aplicada con motivo de la rendición de cuentas del año anterior, consistió en indagar a los ciudadanos sobre qué tipos de acciones de participación

ciudadana debe promover o fortalecer la entidad para conocer la opinión y sugerencias de sus grupos de valor, así como mecanismos que acerquen a la entidad con los contribuyentes y usuarios aduaneros.

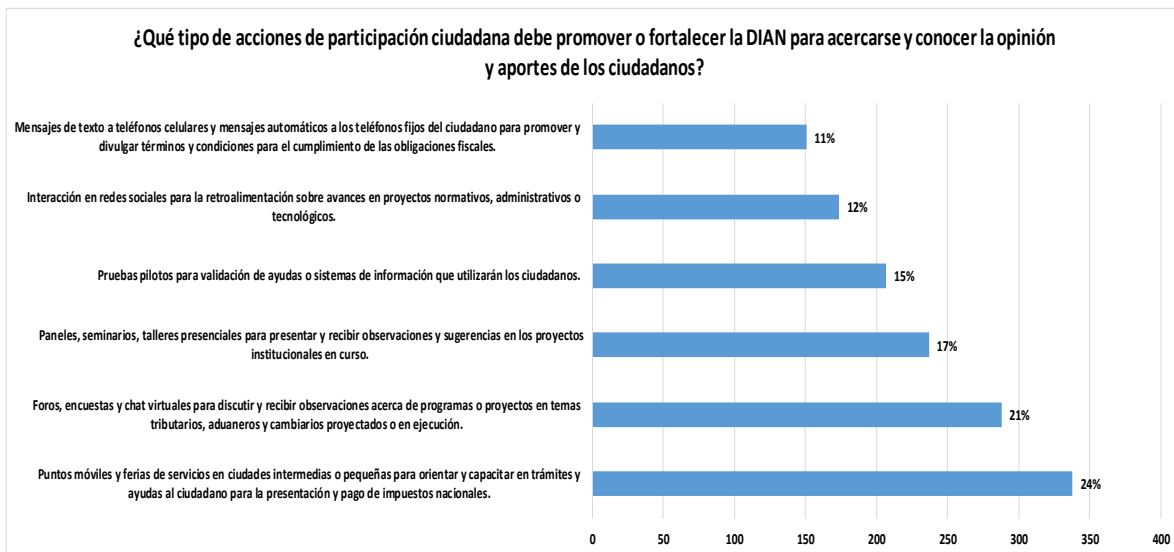
Cabe resaltar que como primera acción los ciudadanos que respondieron la encuesta mencionaron los puntos móviles y las ferias de servicios en ciudades intermedias y pequeñas (24%), después se inclinaron por las encuestas y foros virtuales para discutir acerca de programas y proyectos institucionales (21%), y luego las actividades presenciales como talleres, seminarios y paneles. La realización de pruebas pilotos o finales de los sistemas de información tuvo un peso del 15 % en las respuestas, mientras que el uso de redes sociales y del celular estuvieron en el 12% y 11% respectivamente. Ver Cuadro y Gráfico 4.

Cuadro 4

4. ¿Qué tipo de acciones de participación ciudadana debe promover o fortalecer la DIAN para acercarse y conocer la opinión y aportes de los ciudadanos?	Frecuencia Rtas.	Porcentaje
Puntos móviles y ferias de servicios en ciudades intermedias o pequeñas para orientar y capacitar en trámites y ayudas al ciudadano para la presentación y pago de impuestos nacionales.	338	24%
Foros, encuestas y chat virtuales para discutir y recibir observaciones acerca de programas o proyectos en temas tributarios, aduaneros y cambiarios proyectados o en ejecución.	288	21%
Paneles, seminarios, talleres presenciales para presentar y recibir observaciones y sugerencias en los proyectos institucionales en curso.	237	17%
Pruebas pilotos para validación de ayudas o sistemas de información que utilizarán los ciudadanos.	207	15%
Interacción en redes sociales para la retroalimentación sobre avances en proyectos normativos, administrativos o tecnológicos.	174	12%
Mensajes de texto a teléfonos celulares y mensajes automáticos a los teléfonos fijos del ciudadano para promover y divulgar términos y condiciones para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.	151	11%
Totales	1.395	100%

Fuente: Resultados encuesta virtual preparatorio Rendición de Cuentas DIAN 2018, portal de internet DIAN 22 de marzo de 2019.

Gráfico 4.



Las respuestas obtenidas a través de esta Encuesta constituyen un importante insumo para la realización de la Audiencia de Rendición de Cuentas que se llevará a cabo el próximo 11 de abril de 2019, ya que contribuyen con la priorización de los temas que serán presentados a la ciudadanía por parte de la alta dirección de la Entidad.

De igual forma, ofrece elementos para considerar en la financiación de programas y proyectos institucionales de vital importancia para el quehacer misional de la entidad del nuevo Plan Estratégico DIAN 2018 – 2022.

Finalmente, es importante resaltar que este mecanismo de participación e interacción con la ciudadanía es fundamental para seguir fortaleciendo la credibilidad y confianza de la ciudadanía en su proceso de Rendición de Cuentas y de planeación institucional, en concordancia con el objetivo del nuevo modelo de planeación y gestión establecido mediante el Decreto 1499 de 2017, en el sentido de partir de las necesidades y expectativas de los ciudadanos para formular los diversos planes y programas institucionales.

Dirección General
Dirección de Gestión Organizacional
Oficina de Comunicaciones
Subdirección de Gestión de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación