

100202204 – 1238

Bogotá, 23 de diciembre de 2020

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

Asunto: Informe de Evaluación Rendición de Cuentas 2019 - 2020

Cordial saludo, doctor Romero.

A través del documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010 el Gobierno Nacional, adopta 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 de Rendición de Cuentas, se integra a diferentes políticas del Gobierno Nacional, dentro de las cuales se destacan: la de Transparencia, Participación y Acceso al Ciudadano, la de Transparencia, 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.

¹ DNP. 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 derecho de acceso a la información pública”*
- Ley 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*
- Decreto 124 de 2016 *“Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y define las “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”*
- Decreto 1499 de 2017 *“Actualiza el modelo integrado de planeación y gestión y el Artículo Políticas de Gestión y Desempeño Institucional”*

FUENTES CONSULTADAS PARA EL INFORME:

En la elaboración del presente informe se tuvieron en cuenta, entre otros, los siguientes documentos, además de la normatividad ya mencionada:

- El Manual único de rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz – MURC. DAFP - Presidencia de la República.
- Cartilla DAFP “Transparencia, acceso a la información pública y rendición de cuentas en el marco del COVID–19”. Mayo 2020.
- Estrategia Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2020. DIAN.
- Informe Audiencia Virtual de Rendición de Cuentas DIAN 2018.
- Actas de comité Tributario, Aduanero y Cambiario - TAC – DIAN 2020.
- Documento de Rendición de Cuentas 2019-2020 de septiembre de 2019 a agosto de 2020.
- Portal WEB DIAN – Transparencia

EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

1. Definición de una Estrategia para la Rendición de Cuentas

La DIAN elaboró y publicó en su portal web, el documento “Estrategia Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2020”, que contempla las acciones centrales que se llevarán a cabo en la entidad durante esta vigencia 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, con el propósito de mejorar la gestión institucional, elevando los niveles de credibilidad y confianza de los grupos de valor y de interés. Su publicación en el portal web se produjo con algún tiempo de retraso, puesto que tal como dice el Manual Único de Rendición de Cuentas -MURC *“las acciones formuladas en la estrategia de rendición de cuentas, deben incluirse en la planeación institucional, según lo establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en el marco del plan de anticorrupción y de atención al ciudadano”*². Contempla el desarrollo de los siguientes componentes:

En el **Componente de Información**, la DIAN planea la entrega información a la ciudadanía de los temas propios de su objetivo misional y la ejecución de los

² DAF- MURC V2., Extraído en Diciembre 11, 2020, de:
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/cuando-se-rinde-cuentas-3>

recursos a través de la página WEB de la entidad, promoviendo la consulta y análisis de dicha información por parte de la ciudadanía. Adicionalmente, a través de una estrategia de comunicaciones efectuará la divulgación de información a través de los diferentes canales para incentivar y promocionar la participación de la ciudadanía en este ejercicio de transparencia.

La entidad continuará presentando 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

En el **Componente de Diálogo**: De acuerdo con la estrategia, este es el componente más relevante de la misma. El diálogo con la ciudadanía se realizará a través de Ferias de servicio y jornadas de cobro, Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria que se desarrollan en las Direcciones Seccionales y Eventos de participación por parte Director General. Así mismo, dentro del documento de estrategia, se contempla la realización de una Audiencia Pública.

Por último, se incluye un **Componente de Incentivos**, que incluye el *reconocimiento a los participantes en los comités TAC y en la Audiencia Pública de Rendición de Cuenta, eventos de Formación y retroalimentación, Capacitaciones, seminarios a servidores públicos, y Seminarios en políticas TACI orientados a ciudadanos, grupos de interés y servidores públicos.*

2. Desarrollo de Acciones de Información.

“Informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.”³

A través del portal web, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, la entidad ha implementado los diferentes niveles de transparencia a saber:

Transparencia Pasiva:

En evaluación efectuada por la Oficina de Control Interno, correspondiente al primer semestre de 2020, se observó que: Los ciudadanos pueden interponer sus peticiones ante la DIAN de manera escrita o verbal, para ello la DIAN ha implementado el procedimiento PR-AC0043 “Peticiones, Quejas, Sugerencias,

³ Presidencia de la Republica. Manual Único de Rendición de Cuentas. V2.

Reclamos, Felicitaciones y Denuncias”; a través del Sistema de Información de PQSR y Denuncias, las peticiones que ingresan son identificadas según el tipo de solicitud, lo que permite al ciudadano establecer el tiempo de respuesta de la solicitud, según lo establecido en el marco normativo de la PQSR; mediante la herramienta Sistema de Información de PQSR y Denuncias, la entidad dispone de la trazabilidad de cada una de las actuaciones que se realizan para la atención y trámite de ellas.

Durante el primer semestre ingresaron 72.950 solicitudes a través del sistema de PQRS y se respondieron en oportunidad 68.504 (93,91%), dando cumplimiento a los términos establecido en la Ley 1755 de 2015.

Transparencia Activa:

De acuerdo con la Ley 1712 de 2014 establece la información mínima que se debe hacer pública, en este sentido la DIAN, a través del link de Transparencia ubicado en el portal web institucional, brinda la información pública obligatoria definida en la Ley.

En seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno, se determinó el cumplimiento a la norma en niveles del 99%, sin embargo en auditoría efectuada por la Procuraduría General de la Nación se estableció un nivel de cumplimiento institucional del Índice de Transparencia del 73%, observándose que en 9 de los ítems evaluados la entidad tenía posibilidades de mejora, debido especialmente a fallas en los enlaces de publicación informados, situación que fue subsanada con la participación de todas las dependencias responsables de su actualización. En el reporte correspondiente al año 2020, se reportó una completitud del 100% ante el ente de control.

Transparencia Focalizada:

Tal como se contempló en la estrategia de Rendición de Cuentas, la entidad divulgó a través de canales como Redes Sociales, Portal web y free press, la información concerniente a su misionalidad, dirigida a los diferentes grupos de valor. Igualmente, según el informe de rendición de cuenta publicado⁴, se realizó la implementación de un Chatbot que es el asistente virtual-cognitivo que en 2019 atendió 196.458 consultas y que, en lo corrido del año 2020, con corte al 31 de agosto, ha atendido 1.177.102 consultas

⁴ Documento-Rendicion-de-Cuentas-2019-2020.pdf. Dian 2020.

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.

3. 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 en 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.”⁵

FERIAS DE SERVICIO Y JORNADAS DE COBRO.

Para la actual vigencia, la entidad debió adaptarse por razones del aislamiento decretado en el país y la mayor parte de sus eventos se realizaron de manera virtual. De acuerdo a la información publicada por la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, se llevaron a cabo campañas de servicio, mencionando entre otras:

Estrategia de Atención por Correo Electrónico

Para garantizar la atención de trámites y la prestación del servicio implementó la estrategia de ATENCIÓN VIRTUAL, desde de marzo hasta octubre de 2020 se ofertaron **1.551.206** citas, se atendieron **1.120.174** clientes y se gestionaron **1.162.867** trámites y servicios de inscripción y actualización RUT persona natural y jurídica, solicitudes de actualización de RUT sujetas a verificación, orientación TAC, kiosco virtual y libros de contabilidad.

Micrositio Renta Personas Naturales AG 2019

⁵ Presidencia de la Republica. Manual Único de Rendición de Cuentas. V2.

Para facilitar el cumplimiento de la obligación se dispuso información relacionada con el impuesto de Renta y Complementario año gravable 2019 de una manera sencilla y clara en un Micrositio estático publicado en el portal institucional.

Régimen Simple de Tributación:

Se enviaron mensajes SMS a los contribuyentes, recordando el cumplimiento de la obligación, avisando el no registro del pago y recordando la cita para actividades de capacitación.

Jornadas de Cobro

De otra parte, durante el año 2020 se llevaron a cabo 12 jornadas de cobro, una por cada mes del año, las cuales fueron ejecutadas por las direcciones seccionales, de acuerdo con los lineamientos elaborados para cada una de ellas.

COMITÉS DE GESTIÓN TRIBUTARIA, ADUANERA Y CAMBIARIA

En el año 2020, se desarrollaron a nivel nacional 25 Comités de Gestión Tributaria Aduanera y Cambiaria, en los que se efectuó rendición de cuentas de 47 direcciones seccionales con la presencia de los directivos seccionales y en algunos casos del nivel central, así como la participación de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.

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.

En la revisión de las actas, que se encuentran publicada en el portal web de la entidad, se observó la revisión de compromisos del año anterior, el diálogo con la ciudadanía, respuesta a las inquietudes planteadas y el establecimiento de nuevos compromisos.

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

En la Estrategia de Rendición de Cuentas del año 2020, se programó la realización de una audiencia pública efectuada de manera virtual en el mes de

noviembre de este año, con la participación de 28.738 asistentes a través de las diferentes redes sociales

Para la realización de la audiencia pública y en general para la rendición de cuentas a la ciudadanía, se elaboró un documento de informe de la gestión institucional para el período septiembre de 2019 a agosto de 2020, en el cual se plasmaron los principales avances de la gestión institucional resaltando los logros obtenidos en cada proceso.

En el informe correspondiente de la audiencia virtual, se señalan las actividades preparatorias a esta, tales como: 1) el cronograma de cada una de las actividades realizada 2) el diseño y aplicación de una encuesta mediante la cual se identificaron los temas de mayor interés, en el diligenciamiento de éstas se contó con la participación de entidades, grupos de valor funcionarios públicos y la ciudadanía en general.

La asistencia al evento se realizó a través de las diferentes redes sociales, tales como Facebook, Twitter y YouTube, según el informe de seguimiento de medios realizado por la Oficina de Comunicaciones. El 10 de noviembre se publicó el documento de rendición de cuentas septiembre 2019 – agosto 2020. Todo el evento se rigió por Agenda publicada en redes sociales y cumplió en su forma y en su fondo con los requisitos de ley.

En la audiencia se logró el dialogo entre la DIAN y los asistentes de manera virtual, por las redes sociales, se informó a los participantes respecto de la labor y los logros de la DIAN y se realizó en forma de conversatorio entre el Director de la DIAN y los Directores de Gestión.

Por último, se dio espacio para las preguntas y respuestas, las cuales fueron atendidas por el Director General y los Directivos. Los detalles de la audiencia pueden ser consultados en el documento de “RENDICIÓN DE CUENTAS 2019-2020 DE SEPTIEMBRE DE 2019 A AGOSTO DE 2020”

Este documento se encuentra publicado en la página web en el siguiente link:
<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadania/RendicionCuentas2020/Documento-Rendicion-de-Cuentas-2019-2020.pdf>

EVENTOS DE PARTICIPACIÓN POR PARTE DIRECTOR GENERAL

De acuerdo con lo establecido en la estrategia, las reuniones que sostienen la Dirección General y los Direcciones de Gestión, así como las direcciones seccionales, para tratar temas técnicos del quehacer de la entidad, se convierten en escenarios de dialogo con la ciudadanía. De acuerdo con los datos registrados en el portal web de la DIAN a la fecha se han realizado en el 2020 cerca de 50 eventos con la participación de directivos y los representantes de la ciudadanía y los sectores productivos del país.

El reporte se encuentra publicado para consulta pública en la siguiente ruta:
<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadania/RendicionCuentas2020/Participacion-eventos-Rendicion-de-cuentas.pdf>

4. Acciones de Incentivos

“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 desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas del presente año, la entidad contempló como incentivo a la participación y compromiso de los ciudadanos en los Comités Seccionales de Gestión Tributaria Aduanera y Cambiaria y en la Audiencia Pública virtual, un reconocimiento digital por participación en dichos eventos de rendición de cuentas de la DIAN. 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.

Tal como se observa en el link mencionado en el numeral anterior, la entidad desarrollo acciones de capacitación y divulgación dirigidas a la ciudadanía, dirigidos a la facilitación de los trámites y cumplimiento de las obligaciones TACI. A esto se sumaron actividades virtuales de divulgación de medidas tomadas por el gobierno en esta época de pandemia, con el fin de reactivar la economía del país y que se relacionaron con aspectos del ámbito de la DIAN.

⁶ Presidencia de la Republica. Manual Único de Rendición de Cuentas. V1. Pág. 49

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

6. Recomendaciones

La Oficina de Control Interno, en desarrollo de la presente evaluación formula las siguientes recomendaciones y refuerza aquellas del año anterior que siguen siendo oportunidades de mejora:

- Diseñar y publicar antes del 31 de enero de 2021 en el portal web y demás medios que considere la entidad, la Estrategia de Rendición de cuentas a seguir durante el próximo año, incluyendo estas acciones en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Aun cuando el cumplimiento de las obligaciones impartidas por la Ley de Transparencia y acceso a la información pública, Ley 1712 de 2014, es cada vez más cercano al 100%, revisar por los responsables de cada tema, la actualización de la información y la funcionalidad de los enlaces a la misma.
- Definir a través de la caracterización de los grupos de valor, sus necesidades de información, con el fin de fortalecer las acciones de transparencia focalizada, publicando datos acordes a cada tipo de usuario.
- Incluir elementos de rendición de cuentas basada en derechos humanos y construcción de la paz, tal como se indica en el MURC V2.
- 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 y las acciones relativas al mismo 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.

Original firmado por

MARTHA ISABEL RODRIGUEZ MENDOZA
Jefe Oficina de Control Interno (A)

Proyectó: Omar Iván Colmenares M.