

# Estrategia Rendición de Cuentas



# 2021

V.2

## Introducción

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el CONPES 3654 de 2010, Manual Único de Rendición de Cuentas MURC- del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, elabora la Estrategia de Rendición de Cuentas DIAN -2021, como parte del Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos y con el objetivo de contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

Es así como la DIAN, entidad del orden nacional y garante de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios, mediante los cuales se contribuye a la seguridad fiscal del estado y la competitividad del país; fortalece el proceso de rendición de cuentas, mediante la implementación de acciones que garanticen el diálogo con nuestros grupos de valor, encaminadas a la mejora de la gestión institucional, elevando los niveles de credibilidad y confianza.

Para este año 2021 la DIAN continuará en su modernización con el propósito de cumplir a cabalidad con su misionalidad, de manera óptima con altos estándares de calidad internacional y ser un aliado que facilite a la ciudadanía la gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria – TAC.

### 1. Objetivo

Definir la Estrategia de Rendición de Cuentas – DIAN 2021, las acciones centrales que se llevarán a cabo en la entidad durante la vigencia 2021 para rendir cuentas a la ciudadanía, en atención a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional en materia de Rendición de Cuentas, para optimizar la gestión institucional, mediante la modernización de la DIAN, con una nueva plataforma tecnológica acorde con el recurso humano, para construir una DIAN más cercana, ágil y eficiente y que a la DIAN se le identifique como una aliada incondicional del ciudadano.

### 2. Alcance

La estrategia de Rendición de Cuentas permanente de la DIAN se desarrollará en el transcurso del año 2021. Se continuará con los espacios de interacción con la ciudadanía tanto en el Nivel Central

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

como en las Direcciones Seccionales y será responsabilidad de todos los directivos y funcionarios de la Entidad su ejecución, monitoreo y evaluación.

El enfoque de esta estrategia se encuentra dado por 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. Por lo anterior, se continuará utilizando herramientas presenciales y virtuales de comunicación, así como la interacción y fortalecimiento de las nuevas tecnologías disponibles y así ayudar a la construcción de una Colombia más honesta.

### 3. Diagnóstico

Para elaborar el diagnóstico, se tuvo en cuenta las recomendaciones del Informe de Evaluación Rendición de Cuentas 2020 realizado por la Oficina de Control Interno de la entidad, los resultados de la encuesta ciudadana realizada entre el 10 y 31 de diciembre de 2020, a través de la Urna de Cristal<sup>1</sup> denominada “#PorUna ColombiaMásHonesta – DIAN”.

Para establecer el estado actual del componente de Rendición de Cuentas, fueron analizadas las respuestas asociadas a las políticas relacionadas con esta temática, estableciendo así las medidas y acciones a seguir, para el mejoramiento continuo de la rendición de cuentas.

#### 3.1. Recomendaciones Informe de Evaluación Rendición de Cuentas 2019 – 2020

1. 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.
2. 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.

---

1 <https://www.urnadecristal.gov.co/qu-es-urna-de-cristal>

Urna de Cristal es una iniciativa del Gobierno Nacional de Colombia para promover la participación ciudadana en medios digitales y la transparencia gubernamental del gobierno.

Estos canales se ponen a disposición de todas las entidades de gobierno nacional y territorial, facilitando la creación de espacios de participación que mejoran la relación entre los ciudadanos y lo público. De esta forma, los colombianos pueden incidir en las decisiones de sus gobernantes y conocer los programas, los avances y los resultados del Gobierno, haciendo llegar sus inquietudes y propuestas directamente a las entidades públicas, y participando e interactuando sobre la gestión estatal, los servicios y las políticas públicas.

3. 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.
4. Incluir elementos de rendición de cuentas basada en derechos humanos y construcción de la paz, tal como se indica en el MURC V2.
5. 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.
6. 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.
7. 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.

### 3.2. Encuesta ciudadana Urna Virtual

La DIAN diseño y publicó una encuesta con el apoyo del portal de Urna de Cristal, para que los ciudadanos pudieran conocer y participar en la conformación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2021.

<b>Campaña</b>	#PorUnaColombiaMásHonesta
<b>Entidad</b>	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
<b>Objetivo</b>	Promover la participación ciudadana en la construcción del Plan Anticorrupción de la DIAN.
<b>Fecha</b>	10 de diciembre al 31 de diciembre
<b>Alcance total</b>	78,000
<b>Cantidad total interacciones</b>	60,375
<b>Total comentarios</b>	125

## RESULTADOS RELEVANTES

Pregunta	Respuesta	Valor
¿en qué debería enfocarse la DIAN para que los ciudadanos sigan realizando sus trámites y consultas por medio de los canales virtuales?	dar a conocer con mayor amplitud los servicios que tienen los portales	32.5%
	facilitar el acceso a los portales web	22%
	disponer de mayores servicios en los portales web	20.5%
La DIAN tiene a su disposición en la página web un espacio de transparencia y acceso a la información, el cual busca dar a conocer aspectos relevantes de la Entidad para beneficio y control de la ciudadanía. A partir de la información publicada en dicho espacio ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted que se debe fortalecer?	visibilidad del botón de transparencia y acceso a la información	24.3%
	información actualizada	21%
¿Qué percepción tienes del nivel de corrupción en la DIAN?	Medio	32%
	Bajo	24%
	Muy alto	20%
	Alto	20%

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

¿En qué temas consideras que la DIAN debe profundizar en su proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía?	resultados de la lucha contra la Evasión, elusión y contrabando	52%
	Mejorar en el servicio (Trámites y atención al ciudadno)	28%
	Acciones para promover la cultura tributaria	26%
¿Crees que la DIAN ha evolucionando favorablemente en su lucha contra la corrupción?	SÍ	61%
	NO	39%
¿Cuál de los siguientes temas que se manejan en la DIAN, consideras vulnerable ante un hecho de corrupción?	Servicios aduaneros	75%
	Fiscalización	42%
	Contratación	39%
¿Cuál de los siguientes canales que dispone la DIAN para denunciar hechos de corrupción te genera mayor confianza?	Virtual	56%
	Presencial	37%
Cuáles de estos riesgos consideras que se pueden presentar en la DIAN al ejercer sus funciones	Todas las anteriores (sobornos(29), apropiación y descviación indebida de recursos del Estado (17), tráfico de influencias (25) , abuso de poder (13), enriquecimiento ilícito (4), encubrimiento (3))	112%

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte

PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

	Sobornos	29%
	Tráfico de influencias	25%
¿A través de qué canal te gustaría recibir información de la DIAN?	Correo electrónico	55%
	WhatsApp	17%
	Página web	15%
¿son de fácil consulta los conceptos DIAN a través del motor de búsqueda en la página web pública?	Calificación de 1 a 5	3,15 promedio
¿Has realizado comentarios a los proyectos de decreto que se publican en la página del Ministerio de Hacienda?	NO	84%
	SI	16%
¿Consideras que la DIAN realiza esfuerzos efectivos para mantener la confidencialidad de la información?	SI	79%
	NO	21%
¿Qué riesgo de corrupción consideras que existe en el proceso de recepción y envío de la información objeto de Intercambio Internacional en la DIAN?	Calificación de 1 a 5	2.97 promedio

Puede consultar el resultado completo de la encuesta en el siguiente link:

[https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=xnMGGuEkbUe7TbpqkaPFiB\\_kJyyXD9FJs4yCz\\_h0hSvNUREtBTDVJTIVBTvZQIRTUk1HR0xURkdMRS4u&AnalyzerToken=6Y9el4987Wt8Oik3mN7dyPWUMLo2m5cp](https://forms.office.com/Pages/AnalysisPage.aspx?id=xnMGGuEkbUe7TbpqkaPFiB_kJyyXD9FJs4yCz_h0hSvNUREtBTDVJTIVBTvZQIRTUk1HR0xURkdMRS4u&AnalyzerToken=6Y9el4987Wt8Oik3mN7dyPWUMLo2m5cp)

**Subdirección de Gestión de Análisis Operacional**  
**Coordinación de Planeación y Evaluación**

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte

PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

#### 4. Caracterización de los Grupos de valor

Uno de los elementos básicos en la de rendición de cuentas 2021, es la necesidad de conocer con más precisión y claridad los problemas, las necesidades y las expectativas de los grupos de valor de la entidad. La Coordinación de Planeación y Evaluación, actualizó de forma precisa la caracterización de los grupos de valor para el año 2021 y dentro de las necesidades identificadas en los grupos de valor se tendrán en cuenta como construcción de acciones de participación ciudadana en la estrategia de participación ciudadana - DIAN 2021.

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE GRUPO	PRODUCTO ASOCIADO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
Poder Ejecutivo	Presidencia de la República	Corresponde al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, asistir al Presidente de la República en su calidad de Jefe de Gobierno, Jefe de Estado y Suprema Autoridad Administrativa, en el ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales y prestar el apoyo administrativo necesario para dicho fin.	Interés	N/A	N/A	Que la DIAN ejerza una gestión efectiva, dando cumplimiento a las metas establecidas que aportan al cumplimiento del plan de gobierno.
	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Cabeza del sector cuyo objetivo es definir, formular y ejecutar la política económica del país, los planes generales, programas y proyectos relacionados con ésta, así como la preparación de las leyes, y decretos; la regulación, en materia fiscal, tributaria, aduanera, de crédito público, presupuestal, de tesorería, cooperativa, financiera, cambiaria, monetaria y crediticia.	Valor	Recaudo	Que la DIAN cumpla con las metas de recaudo, para cumplir con los programas de gobierno	N/A
				Estadísticas	Obtener información veraz y oportuna que sirva como insumo para la formulación de las políticas a cargo del Ministerio.	N/A
				Concepto y Doctrina TAC	Que la DIAN presente propuestas de normas que mejoren su gestión y contribuyan con la seguridad fiscal del país y que conserve la trazabilidad de las	N/A

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

www.dian.gov.co

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE GRUPO	PRODUCTO ASOCIADO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
					normas y conceptos generados	
	Ministerios	Son los diferentes departamentos administrativos del gobierno de Colombia que tienen como objetivos primordiales contribuir y promover el desarrollo sostenible de la sociedad colombiana a través de la formulación y adopción de las políticas, planes, programas, desarrollo territorial y urbano, así como en materia habitación.	Valor	Estadísticas	Obtener información veraz y oportuna que sirva como insumo para la formulación de las políticas a cargo de los Ministerios y el cumplimiento de su misión	N/A
	Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE);	Planear, implementar y evaluar procesos rigurosos de producción y comunicación de información estadística a nivel nacional, que cumplan con estándares internacionales y se valgan de la innovación y la tecnología, que soporten la comprensión y solución de las problemáticas sociales, económicas y ambientales del país, sirvan de base para la toma de decisiones públicas y privadas y contribuyan a la consolidación de un Estado Social de Derecho equitativo, productivo y legal.	Valor	Estadísticas	Obtener información veraz y oportuna que sirva como insumo para el cumplimiento de su misión	N/A

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE GRUPO	PRODUCTO ASOCIADO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
	CONPES. Consejo Nacional de Política Económica y Social	Ésta es la máxima autoridad nacional de planeación y se desempeña como organismo asesor del Gobierno en todos los aspectos relacionados con el desarrollo económico y social del país. Para lograrlo, coordina y orienta a los organismos encargados de la dirección económica y social en el Gobierno, a través del estudio y aprobación de documentos sobre el desarrollo de políticas generales que son presentados en sesión.	Valor	Estadísticas	Obtener información veraz y oportuna que sirva como insumo para el cumplimiento de su misión	N/A
	Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF.	La Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) es un organismo de inteligencia económica y financiera que centraliza, sistematiza y analiza la información suministrada por las Entidades reportantes y fuentes abiertas, para prevenir y detectar posibles operaciones de lavado de activos, sus delitos fuente, y la financiación del terrorismo.	Valor	Estadísticas	Obtener información veraz y oportuna que sirva como insumo para el cumplimiento de su misión	N/A
	Contaduría General de la República	Entidad rectora responsable de regular la contabilidad general de la nación, con autoridad doctrinaria en materia de interpretación normativa contable, que uniforma, centraliza y consolida la contabilidad pública, con el fin de elaborar el Balance General, orientado a la toma de decisiones de la administración pública general, que contribuye a la	Valor	Estadísticas	Obtener información veraz y oportuna que sirva como insumo para el cumplimiento de su misión	N/A

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE GRUPO	PRODUCTO ASOCIADO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
		gestión de un Estado moderno y transparente.				
<b>Poder Legislativo</b>	Congreso de la República	Tiene como funciones principales la representación de la nación, la dación de leyes, la permanente fiscalización y control político, orientados al desarrollo económico, político y social del país, así como la eventual reforma de la Constitución y otras funciones especiales.	Valor	Estadísticas	Obtener información veraz y oportuna relacionada con la gestión de la DIAN, que sirva como insumo para toma de decisiones	N/A
<b>Órganos Autónomos</b>	Banco de la República	Las funciones especiales asignadas al Banco comprenden la de regular la moneda, los cambios internacionales y el crédito, emitir la moneda legal colombiana, administrar las reservas internacionales, ser prestamista y banquero de los establecimientos de crédito y servir como agente fiscal del Gobierno. Como parte de sus funciones, el Banco también contribuye a la generación de conocimiento y a la actividad cultural del país.	Valor	Disposición de mercancías ADA y de divisas	Que exista un protocolo y control para la entrega de divisas aprehendidas o decomisadas, por parte de la DIAN  Que la DIAN ejerza un efectivo control cambiario de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Banco	N/A
				Estadísticas	Obtener información veraz y oportuna que sirva como insumo para la formulación de las políticas y normas en materia cambiaria	Que la información se genere de forma inmediata.

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE GRUPO	PRODUCTO ASOCIADO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
	Corporaciones autónomas regionales - Autoridades ambientales del orden nacional, regional y local.	Las Corporaciones Autónomas Regionales y de Desarrollo Sostenible, son entes corporativos de carácter público, creados por la ley, integrados por las Entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeográfica o hidrogeográfica, dotados de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargados por la ley de administrar, dentro del área de su jurisdicción el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las políticas del MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE	Interés	N/A	N/A	Que en la gestión de la Entidad se contemple la normatividad ambiental y se cumplan con las políticas establecida por la autoridad ambiental
Contribuyentes	Grandes Contribuyentes Medianos Contribuyentes Pequeños Contribuyentes Personas Naturales	Persona natural o jurídica, responsable de la obligación tributaria por la realización del hecho generador establecido en la ley para el nacimiento del tributo.	Valor	Entendimiento y apoyo al cumplimiento de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios	Que la DIAN, provea la información necesaria a los contribuyentes y facilite el cumplimiento de las obligaciones TACI, mediante la implementación de canales ágiles, sistemas de información efectivos y simplificación de trámites.	N/A
				Concepto y Doctrina TAC	Que la normatividad y conceptos se mantengan actualizados y sean	N/A

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

www.dian.gov.co

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE GRUPO	PRODUCTO ASOCIADO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
					de fácil consulta para los contribuyentes	
<b>Usuario Aduanero</b>	Importador	Es aquella persona natural o jurídica que realiza operaciones de importación de bienes o servicios, es decir aquella persona que a través de las modalidades de importación ingresa mercancías al territorio aduanero nacional desde otros países o desde las zonas francas; generalmente es el propietario de la mercancía que se ingresa al territorio aduanero nacional.	Valor	Entendimiento y apoyo al cumplimiento de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios	Que la DIAN, provea la información necesaria al importador y facilite el cumplimiento de las obligaciones TACI, mediante la implementación de canales ágiles, sistemas de información efectivos y simplificación de trámites.	N/A
				Soporte a las operaciones de comercio exterior	Facilitar y simplificar los trámites para poder realizar las operaciones de comercio exterior de manera eficiente y sin contratiempos	N/A
				Verificación de la cadena logística de las operaciones de comercio exterior	Que las acciones de control de la DIAN sean eficientes y rápidas para que se pueda finalizar las operaciones de comercio exterior sin contratiempos dentro del marco legal.	N/A
				Verificación del cumplimiento del régimen cambiario	Que la DIAN ejerza un efectivo control cambiario el cual sea ágil y se ajuste a las normas legales vigentes	N/A
				Concepto y Doctrina TAC	Que la normatividad y conceptos se mantengan actualizados y sean de fácil consulta.	N/A
	Exportador	Es aquella persona natural o jurídica que a través de la modalidad de exportación envía, vende o negocia bienes o servicios fuera del	Valor	Entendimiento y apoyo al cumplimiento de	Que la DIAN, provea la información necesaria al exportador y facilite el cumplimiento de	N/A

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE GRUPO	PRODUCTO ASOCIADO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
		territorio aduanero nacional.		los deberes tributarios , aduaneros y cambiarios	las obligaciones TACI, mediante la implementación de canales ágiles, sistemas de información efectivos y simplificación de trámites.	
				Soporte a las operaciones de comercio exterior	Facilitar y simplificar los trámites para poder realizar las operaciones de comercio exterior de manera eficiente y sin contratiempos	N/A
				Verificación de la cadena logística de las operaciones de comercio exterior	Que las acciones de control de la DIAN sean eficientes y rápidas para que se pueda finalizar las operaciones de comercio exterior sin contratiempos dentro del marco legal.	N/A
				Verificación del cumplimiento del régimen cambiario	Que la DIAN ejerza un efectivo control cambiario el cual sea ágil y se ajuste a las normas legales vigentes	N/A
				Concepto y Doctrina TAC	Que la normatividad y conceptos se mantengan actualizados y sean de fácil consulta.	N/A
	Agencia de Aduanas	son personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ejercer el agenciamiento aduanero, actividad auxiliar de la función pública aduanera de naturaleza mercantil y de servicio, orientada a garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus	Valor	Entendimiento y apoyo al cumplimiento de los deberes tributarios , aduaneros y cambiarios	Que la DIAN, provea la información necesaria a las agencias de aduanas y facilite el cumplimiento de las obligaciones TACI, mediante la implementación de canales ágiles, sistemas de información efectivos	N/A

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE GRUPO	PRODUCTO ASOCIADO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
		servicios cumplan con las normas legales existentes en materia de importación, exportación y tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades.			y simplificación de trámites.	
				Soporte a las operaciones de comercio exterior	Facilitar y simplificar los trámites para poder realizar las operaciones de comercio exterior de manera eficiente y sin contratiempos	N/A
				Verificación de la cadena logística de las operaciones de comercio exterior	Que las acciones de control de la DIAN sean eficientes y rápidas para que se pueda finalizar las operaciones de comercio exterior sin contratiempos dentro del marco legal.	N/A
				Verificación del cumplimiento del régimen cambiario	Que la DIAN ejerza un efectivo control cambiario el cual sea ágil y se ajuste a las normas legales vigentes	N/A
				Concepto y Doctrina TAC	Que la normatividad y conceptos se mantengan actualizados y sean de fácil consulta.	N/A
	Agentes de Carga Internacional	Es una persona jurídica habilitada para actuar en el comercio internacional, es un transportista que realiza y recibe embarques, consolida y desconsolida la carga, y actúa como operador de transporte multimodal, conocidos internacionalmente como Freight Forwarders,	Valor	Entendimiento y apoyo al cumplimiento de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios	Que la DIAN, provea la información necesaria a los agentes de carga internacional y facilite el cumplimiento de las obligaciones TACI, mediante la implementación de canales ágiles, sistemas de información efectivos	N/A

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE GRUPO	PRODUCTO ASOCIADO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
					y simplificación de trámites.	
				Soporte a las operaciones de comercio exterior	Facilitar y simplificar los trámites para poder realizar las operaciones de comercio exterior de manera eficiente y sin contratiempos	N/A
				Verificación de la cadena logística de las operaciones de comercio exterior	Que las acciones de control de la DIAN sean eficientes y rápidas para que se pueda finalizar las operaciones de comercio exterior sin contratiempos dentro del marco legal.	N/A
				Verificación del cumplimiento del régimen cambiario	Que la DIAN ejerza un efectivo control cambiario el cual sea ágil y se ajuste a las normas legales vigentes	N/A
				Concepto y Doctrina TAC	Que la normatividad y conceptos se mantengan actualizados y sean de fácil consulta.	N/A
	Titular de depósito habilitado	Son los representantes de los espacios, públicos o privados, autorizados por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero. La mercancía puede permanecer almacenada temporalmente en los depósitos aduaneros habilitados, sin el pago de los tributos aduaneros (IVA y Aranceles), aplicables	Valor	Entendimiento y apoyo al cumplimiento de los deberes tributarios aduaneros y cambiarios	Que la DIAN, provea la información necesaria a los titulares de depósitos habilitados y facilite el cumplimiento de las obligaciones TACI, mediante la implementación de canales ágiles, sistemas de información efectivos y simplificación de trámites.	N/A

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

www.dian.gov.co

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE GRUPO	PRODUCTO ASOCIADO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
		para su importación o nacionalización, durante el término establecido en la Ley mientras se define su situación aduanera.		Soporte a las operaciones de comercio exterior	Facilitar y simplificar los trámites para poder realizar las operaciones de comercio exterior de manera eficiente y sin contratiempos	N/A
				Verificación de la cadena logística de las operaciones de comercio exterior	Que las acciones de control de la DIAN sean eficientes y rápidas para que se pueda finalizar las operaciones de comercio exterior sin contratiempos dentro del marco legal.	N/A
				Concepto y Doctrina TAC	Que la normatividad y conceptos se mantengan actualizados y sean de fácil consulta.	N/A
	Usuario operador de zona franca	Son los representantes de los espacios geográficos del territorio aduanero nacional, delimitados por la autoridad aduanera nacional, dentro de los cuales no aplican tributos aduaneros y, en la mayoría de los casos, existe reducción en la tarifa del impuesto sobre la renta.	Valor	Entendimiento y apoyo al cumplimiento de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios	Que la DIAN, provea la información necesaria a los usuarios operadores de zona franca y facilite el cumplimiento de las obligaciones TACI, mediante la implementación de canales ágiles, sistemas de información efectivos y simplificación de trámites.	N/A
				Soporte a las operaciones de comercio exterior	Facilitar y simplificar los trámites para poder realizar las operaciones de comercio exterior de manera eficiente y sin contratiempos	N/A

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE GRUPO	PRODUCTO ASOCIADO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
				Verificación de la cadena logística de las operaciones de comercio exterior	Que las acciones de control de la DIAN sean eficientes y rápidas para que se pueda finalizar las operaciones de comercio exterior sin contratiempos dentro del marco legal.	N/A
				Concepto y Doctrina TAC	Que la normatividad y conceptos se mantengan actualizados y sean de fácil consulta.	N/A
	Titular de puerto o muelle de servicio público o privado	Son los representantes de los puertos y muelles de servicio público y privado habilitados para la entrada y salida de mercancías del territorio aduanero	Valor	Entendimiento y apoyo al cumplimiento de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios	Que la DIAN, provea la información necesaria a los titulares de puerto o muelle de servicio público o privado y facilite el cumplimiento de las obligaciones TACI, mediante la implementación de canales ágiles, sistemas de información efectivos y simplificación de trámites.	N/A
Soporte a las operaciones de comercio exterior				Facilitar y simplificar los trámites para poder realizar las operaciones de comercio exterior de manera eficiente y sin contratiempos	N/A	
Verificación de la cadena logística de las operaciones de comercio exterior				Que las acciones de control de la DIAN sean eficientes y rápidas para que se pueda finalizar las operaciones de comercio exterior sin contratiempos dentro del marco legal.	N/A	

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE GRUPO	PRODUCTO ASOCIADO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
				Concepto y Doctrina TAC	Que la normatividad y conceptos se mantengan actualizados y sean de fácil consulta.	N/A
	Agencia Transportadora de Carga	Es una persona natural o jurídica, constituida legalmente en Colombia, cuyo objeto social es la prestación de servicios de transporte internacional de carga en forma marítima, terrestre o aérea en el régimen de importación o exportación según corresponda la operación de comercio exterior.	Valor	Entendimiento y apoyo al cumplimiento de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios	Que la DIAN, provea la información necesaria a los transportadores y facilite el cumplimiento de las obligaciones TACI, mediante la implementación de canales ágiles, sistemas de información efectivos y simplificación de trámites.	N/A
Verificación de la cadena logística de las operaciones de comercio exterior				Que las acciones de control de la DIAN sean eficientes y rápidas para que se pueda finalizar las operaciones de comercio exterior sin contratiempos dentro del marco legal.	N/A	
Concepto y Doctrina TAC				Que la normatividad y conceptos se mantengan actualizados y sean de fácil consulta.	N/A	
	Viajeros	Son aquellas personas que introduzcan al territorio aduanero nacional mercancía de manera ocasional y consistan exclusivamente en bienes reservados al uso personal o familiar, o bienes que estén destinados a ser ofrecidos como regalo, sin que por su naturaleza o su cantidad reflejen intención alguna de carácter comercial.	Valor	Soporte a las operaciones de comercio exterior	Facilitar y simplificar los trámites para poder realizar las operaciones de comercio exterior de manera eficiente y sin contratiempos	N/A
				Concepto y Doctrina TAC	Que la normatividad y conceptos se mantengan actualizados y sean de fácil consulta.	N/A

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE GRUPO	PRODUCTO ASOCIADO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
<b>Destinatarios Bienes y Mercancías ADA</b>	Operador logístico	Contratista de la DIAN, encargado de la administración de bienes y mercancías ADA, en la cual se contempla actividades como el desmonte, operaciones de recepción, transporte, almacenamiento, guarda, custodia, conservación, control de inventarios, y demás servicios logísticos complementarios asociados, de acuerdo a lo establecido contractualmente.	Valor	Disposición de mercancías ADA y de divisas	Que la DIAN establezca los protocolos y controles necesarios para ejecutar las actividades contractuales en forma eficiente	N/A
	Beneficiario	Persona jurídica pública beneficiaria de la donación	Valor	Disposición de mercancías ADA y de divisas	Que la DIAN establezca protocolos claros para realizar la donación.	N/A
	Comprador	Son todas aquellas personas naturales, nacional o extranjera, o jurídicas constituidas en Colombia, o sociedades extranjeras que tengan representación en Colombia, consorcios y uniones temporales que muestren interés por los bienes objeto de subasta.	Valor	Disposición de mercancías ADA y de divisas	Que la DIAN establezca protocolos claros para realizar la compra	N/A
<b>Usuarios Cambiario</b>	Intermediarios autorizados mercado cambiario.	Los Intermediarios Cambiarios (IMC) son las Entidades definidas por la Junta Directiva del Banco de la Republica, que pueden realizar operaciones de compraventa de dólares en el territorio colombiano, compuesto por las operaciones realizadas en el mercado cambiario y en el mercado libre.	Valor	Verificación del cumplimiento del régimen cambiario	Que la DIAN ejerza un efectivo control cambiario el cual sea ágil y se ajuste a las normas legales vigentes	N/A
				Concepto y Doctrina TAC	Que la normatividad y conceptos se mantengan actualizados y sean de fácil consulta.	N/A

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

www.dian.gov.co

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE GRUPO	PRODUCTO ASOCIADO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
	Profesionales de cambio	Puede dedicarse a la compra y venta de divisas en efectivo o cheques de viajero a través de las ventanillas en sus establecimientos, están vigilados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).	Valor	Entendimiento y apoyo al cumplimiento de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios	Que la DIAN, provea la información necesaria a los profesionales de cambio y facilite el cumplimiento de las obligaciones TACI, mediante la implementación de canales ágiles, sistemas de información efectivos y simplificación de trámites.	N/A
				Verificación del cumplimiento del régimen cambiario	Que la DIAN ejerza un efectivo control cambiario el cual sea ágil y se ajuste a las normas legales vigentes	N/A
				Concepto y Doctrina TAC	Que la normatividad y conceptos se mantengan actualizados y sean de fácil consulta.	N/A
<b>Proveedores / Colaboradores</b>	Bancos recaudadores - EAR	Los establecimientos bancarios que se acogen expresamente a las condiciones de la resolución 8 de 2000 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para efectos de la recepción de las declaraciones tributarias, aduaneras, y cambiarias; y el recaudo de los impuestos y demás tributos del orden nacional administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.	Valor	Entendimiento y apoyo al cumplimiento de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios	Que la DIAN, provea la información necesaria al importador y facilite el cumplimiento de las obligaciones TACI, mediante la implementación de canales ágiles, sistemas de información efectivos y simplificación de trámites.	N/A

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE GRUPO	PRODUCTO ASOCIADO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
	Instituto Colombiano de Agricultura – ICA	El ICA diseña y ejecuta estrategias para, prevenir, controlar y reducir riesgos sanitarios, biológicos y químicos para las especies animales y vegetales, que puedan afectar la producción agropecuaria, forestal, pesquera y acuícola de Colombia.	Valor	Concepto y Doctrina TAC	Que la normatividad y conceptos se mantengan actualizados y sean de fácil consulta.	N/A
	Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA).	Agencia Regulatoria Nacional, una Entidad de vigilancia y control de carácter técnico científico, que trabaja para la protección de la salud individual y colectiva de los colombianos, mediante la aplicación de las normas sanitarias asociadas al consumo y uso de alimentos, medicamentos, dispositivos médicos y otros productos objeto de vigilancia sanitaria.	Valor	Concepto y Doctrina TAC	Que la normatividad y conceptos se mantengan actualizados y sean de fácil consulta.	N/A
	Proveedores de bienes y servicios - contratistas	Personas naturales o jurídicas que proveen un bien o un servicio a la DIAN, necesario para realizar su gestión.	Interés	N/A	N/A	Que se cumplan las condiciones contractuales a cabalidad sin contratiempos.
	Compañías de seguros	Son empresas que ofrecen seguros que cubren el riesgo de pérdida o deterioro en las cosas o en el patrimonio, también cubren los riesgos de accidentes personales y los seguros de salud, entre otros.	Interés	N/A	N/A	Que se DIAN identifique claramente los riesgos o necesidades a cubrir y se cumplan las condiciones contractual

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

www.dian.gov.co

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE GRUPO	PRODUCTO ASOCIADO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
						es de las pólizas.
<b>Organismos de Control</b>	Contraloría General de la República	Es el máximo órgano de control fiscal del Estado. Como tal, tiene la misión de procurar el buen uso de los recursos y bienes públicos y contribuir a la modernización del Estado, mediante acciones de mejoramiento continuo en las distintas Entidades públicas.	Interés	N/A	N/A	Que en la gestión de la DIAN se dé un óptimo manejo de los recursos siendo eficientes para una óptima contribución al logro de los programas de gobierno y al desarrollo del país
	Procuraduría General de la Nación	Es la Entidad que representa a los ciudadanos ante el Estado. Es el máximo organismo del Ministerio Público, conformado además por la Defensoría del Pueblo y las personerías. Es su obligación velar por el correcto ejercicio de las funciones encomendadas en la Constitución y la Ley a servidores públicos y lo hace a través de sus tres funciones misionales principales: preventiva, de intervención y disciplinaria.	Interés	N/A	N/A	Que el actuar de los servidores públicos de la DIAN, se desarrolle dentro del marco legal y dentro de los valores establecidos por la Entidad.
	Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones	Proteger el patrimonio público frente a acciones de fraude y corrupción, mediante un modelo especializado e innovador de prevención, aseguramiento e investigación disciplinaria, para fortalecer la	Interés	N/A	N/A	Que el actuar de los servidores públicos de la DIAN, se desarrolle dentro del marco legal

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

www.dian.gov.co

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE GRUPO	PRODUCTO ASOCIADO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
	nes Parafiscales – ITRC,	transparencia y la efectividad en la DIAN, COLJUEGOS y la UGPP.				y se establezcan medidas que eliminen focos de posible corrupción.
<b>Interno DIAN</b>	Servidores públicos UAE DIAN	Son los empleados, trabajadores y contratistas de prestación de servicios de la DIAN	Interés	N/A	N/A	Contar con condiciones dignas y adecuadas para el desarrollo de las actividades dentro de las funciones que se ejercen dentro de la Entidad.
	Sindicatos	Son agrupaciones permanentes de trabajadores, que busca defender sus derechos y velar por sus buenas condiciones laborales	Interés	N/A	N/A	Que existan espacios de diálogo y negociación con las administraciones de la Entidad donde se pueda llegar a acuerdos que beneficien a la Entidad y sus empleados
<b>General</b>	Ciudadanos	Personas consideradas como miembros de la sociedad y que cuentan con derechos y deberes.	Interés	N/A	N/A	Que la gestión de la DIAN sea transparente

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

CATEGORIA	DENOMINACIÓN	CARACTERÍSTICAS	TIPO DE GRUPO	PRODUCTO ASOCIADO	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
	Gremios de todos los sectores - Cámaras de Comercio	Son agrupaciones por sectores económicos del país, que actúan como interlocutores en busca de construir e influir las decisiones que adopte el Gobierno y que beneficia o afecta a los sectores productivos que representan y a los empleos que dependen de estas actividades	Valor	Concepto y Doctrina TAC	Que la normatividad y conceptos se mantengan actualizados y sean de fácil consulta, además que se convoquen a los diferentes gremios para participar en la construcción de las normas	N/A

## 5. Estrategia

Continuar fortaleciendo la participación ciudadana en los diversos espacios institucionales e interinstitucionales para presentar a los grupos de valor y de interés, los resultados de la gestión, la efectividad en el grado de utilización de los recursos asignados y las acciones de mejora en curso para mejorar la atención a los contribuyentes y usuarios aduaneros, fomentar y consolidar el cumplimiento voluntario y cultura de la contribución, gestionar más eficientemente la cartera e incrementar la calidad y oportunidad de la información requerida.

Igualmente, se sigue fortaleciendo los Comités de Gestión Tributaria, Aduanera, Cambiaria (TAC) como espacio de interacción ciudadana fundamental en las Direcciones Seccionales con los grupos de valor, en donde se presente información relevante sobre los resultados de la gestión, el cumplimiento de los compromisos adquiridos en comités anteriores y el reconocimiento y entrega de incentivos a la ciudadanía por su participación en dichos comités.

### 5.1. Información

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; 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.

La estrategia de Rendición de Cuentas contempla los siguientes elementos:

**Subdirección de Gestión de Análisis Operacional**  
**Coordinación de Planeación y Evaluación**

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

### 5.1.1. Componente de información

La DIAN entrega información a la ciudadanía de los temas propios de su objetivo misional y la ejecución de los recursos, esto se realiza de la siguiente manera:

#### Acciones continuas - 2021

<i>Informes permanentes a la ciudadanía por diversos medios (virtuales y redes sociales)</i>	Se publican los resultados de la gestión de la entidad en forma periódica, de acuerdo con cada proceso para dar a conocer a los ciudadanos los avances en el cumplimiento de metas y objetivos misionales, la eficiencia administrativa y la gestión financiera.
<i>Comités Seccionales de Gestión TAC</i>	Presentación de gestión y resultados en los Comités Seccionales de Gestión TAC, los cuales se realizan anualmente.
<i>Reporte y presentación de los principales resultados institucionales</i>	Documento de Memorias de Hacienda del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
<i>Orientación e información a la ciudadanía Audiencia Pública anual de Rendición de Cuentas DIAN Audiencia pública Rendición de Cuentas del Ministerio de Hacienda y Crédito Público Socialización aspectos importantes DIAN</i>	Ferias de servicios y jornadas de cobro en su mayoría virtuales Información presentada por la alta dirección y diálogo con la ciudadanía Información presentada por la alta dirección y diálogo con la ciudadanía Presentación y publicación en el portal internet de la DIAN (presupuesto, cifras de recaudo y comercio exterior, cumplimiento de metas, gestión, contratación, impactos de la gestión, gestión de asistencia al cliente, acciones de mejora, etc.
<i>Construir la estrategia de rendición de cuentas Paso 1. Identificación de los espacios de diálogo en los que la entidad rendirá cuentas</i>	Actividades para asociar las metas formuladas en la planeación institucional con los derechos que se están garantizando a través de la gestión institucional. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesa de trabajo sobre rendición de cuentas</li> <li>- Conversatorios para generar espacios de información y que a su vez la ciudadanía pueda evaluar y proponer los temas de gestión expuestos.</li> <li>- Encuesta PAAC Urna de Cristal (del 13 de diciembre 2019 al 3 de enero de 2020)</li> <li>- Audiencia Pública Virtual</li> <li>- Comités TAC</li> </ul>
<i>Encuesta</i>	Actividades de participación ciudadana para conocer sus problemas y satisfacer sus expectativas o necesidades Encuesta virtual en la Urna de Cristal: Encuesta para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC- 2020 (realizada del 10 al 31 de diciembre de 2020) #PorUnaColombiaMásHonesta
<i>Canales de comunicación de la DIAN para divulgar a la ciudadanía</i>	Mejoras en el servicio de trámites y atención al ciudadano <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por las circunstancias de la pandemia se continuar fortaleciendo los canales de atención en los medios virtuales</li> </ul>

#### Acciones de mejora - 2021

<b>Autodiagnóstico</b>	Identificar espacios de articulación y cooperación para la rendición de cuentas	Establecer mecanismos de interlocución y retroalimentación con los organismos de control para articular su intervención en el proceso de rendición de cuentas (Procuraduría, contraloría, etc.)
------------------------	---	---

## Evaluación Rendición de Cuentas 2020 - OCI

Diseñar y publicar oportunamente la estrategia de Rendición de Cuentas 2021

Actualización de la información y funcionalidad de los enlaces de acceso a la información pública.

Fortalecer acciones de transparencia de acuerdo a la actual caracterización de los grupos de valor

Acceso de los grupos de valor a los productos de Rendición de Cuentas

Mantener actualizados a los grupos de valor el avance del cumplimiento de los compromisos

Incentivar la Rendición de Cuentas en los Grupos de Valor internos y externos.

## ENCUESTA

Enfoque para que los ciudadanos sigan realizando sus trámites y consultas por medio de los canales virtuales

Fortalecer el espacio en la web de transparencia y acceso a la información

Mejorar la percepción del ciudadano en cuanto al tema de corrupción en la DIAN

Profundizar en los temas en el proceso de rendición de cuentas que la ciudadanía prefiere.

Coordinar con entidades del sector administrativo, corresponsables en políticas y proyectos del nivel territorial los mecanismos, temas y espacios para realizar acciones de rendición de cuentas en forma cooperada.

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.

Tener en cuenta la nueva 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.

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.

- dar a conocer con mayor amplitud los servicios que tienen los portales
- facilitar el acceso a los portales web
- disponer de mayores servicios en los portales web

- visibilidad del botón de transparencia y acceso a la información
- información actualizada

- Publicación de logros en el tema
- Informar al ciudadano de los avances en los acuerdos de lucha contra la corrupción

- Resultados de la lucha contra la Evasión, elusión y contrabando
- Mejorar en el servicio (Trámites y atención al ciudadano)
- Acciones para promover la cultura tributaria

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Acciones de control a la corrupción en servicios aduaneros, Fiscalización y contratos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Innovación en tecnología</li> <li>- Trámites y servicios prácticos</li> <li>- Control de las actividades contra el contrabando</li> </ul>
Disponer de canales virtuales y presenciales, que generen confianza en el ciudadano, para denunciar hechos de corrupción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sitios Virtuales seguros</li> <li>- Personal idóneo y confiable para recibir denuncias.</li> </ul>
Acciones de control de riesgos que pueden presentar en la DIAN al ejercer sus funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control a: sobornos, apropiación y desviación indebida de recursos del Estado, tráfico de influencias, abuso de poder, enriquecimiento ilícito, encubrimiento.</li> </ul>
Fortalecer el envío de información de la DIAN a través de correo electrónico y WhatsApp	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permanente actualización de Bases de datos de los grupos de interés</li> <li>- Envío de mensajes con información oportuna</li> </ul>
Mejorar la consulta de los conceptos DIAN a través del motor de búsqueda en la página web pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contenido original, tener un mínimo de 300 palabras y contar con la presencia de una palabra clave.</li> <li>- Datos estructurados para ofrecer a los buscadores información detallada sobre el contenido de una web.</li> <li>- Generar enlaces para optimización para motores de búsqueda</li> <li>- Ampliar enlace de páginas</li> <li>- - Contenidos que se encuentren desde cualquier dispositivo y navegador</li> </ul>
Promover en la ciudadanía consultar y hacer comentarios a los proyectos de decreto que se publican en la página del Ministerio de Hacienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Envío y publicación de mensajes en redes de comunicación de la DIAN.</li> </ul>
Fortalecer la seguridad y confidencialidad de la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualización tecnológica</li> <li>- Recurso humano confiable</li> </ul>

**Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación**

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

**Derechos  
Humanos y  
construcción de  
la PAZ**

Optimizar el control del riesgo de corrupción en el proceso de recepción y envío de la información objeto de Intercambio Internacional

- Cumplimiento de la normatividad global
- Optimas traducción de la información
- Garantizar confidencialidad o privacidad
- Seguridad electrónica (mecanismos adecuados para proteger las aplicaciones y sistemas de información que intervienen)

Defensoría del Contribuyente.

-Derechos y Deberes del Ciudadano-Acciones que promuevan el respeto de los derechos, la adopción de mejores prácticas en la prestación del servicio fiscal y el fortalecimiento de una relación armónica entre la DIAN y los ciudadanos, teniendo en cuenta los valores de:

**Respeto:** valoración y cuidado de sí mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas. Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas. Respeto es atención, consideración, tolerancia, miramiento, deferencia. El respeto es garantía de preservación de la naturaleza, la especie y la sociedad.

En la Defensoría respetamos mutuamente, honramos los derechos de la ciudadanía y cuidamos la naturaleza y el entorno físico.

**Solidaridad** Reflejo de reconocimiento de la dignidad de la persona, poniéndose en el lugar del otro como el que demanda una respuesta, la cual es dada en servicio y búsqueda del bien común; asumimos como propias las justas y razonables demandas de los otros.

**Equidad** Disposición del ánimo que mueve a dar a cada uno lo que merece. Justicia natural. Principio que reconoce a todos los ciudadanos capacidad para los mismos derechos. Aquello que debe hacerse según derecho o razón.

**Probidad** Cualidad que define a una persona íntegra y recta, a alguien que cumple sus deberes de manera honesta, transparente, auténtica y actúa de buena fe. La probidad fortalece la vida en comunidad.

Acciones Dirección General

**Asequibilidad:** la Dirección General en todos sus eventos incluye la rendición de cuentas y divulga todas las acciones de rendición de cuentas, durante todo el período, a través de Redes Sociales, Portal web y free press, dirigida a los diferentes grupos de valor y a la ciudadanía en general.

**Accesibilidad:** los espacios de diálogo virtuales en su mayoría en favor de las normas de la pandemia, para facilitar las condiciones de acceso permanente a las diferentes actividades de rendición de cuentas a todos los grupos de valor y en general a la ciudadanía.

Facilita con pedagogía continua y las constantes mejoras tecnológicas la gestión en las obligaciones TAC

**Aceptabilidad:** La rendición de cuentas de la DIAN, se desarrolla en sus diferentes acciones teniendo en cuenta que los participantes (grupos de

valor y ciudadanía) agregan valor a nuestros procesos misionales a través de la calidad en la retroalimentación en las acciones de rendición de cuentas.

**Adaptabilidad:** la acción de rendición de cuentas tiene muy en cuenta la diversidad cultural y se adapta a las necesidades sociales de cada región y para facilitar el acceso a todos los grupos de valor y ciudadanos en general, la audiencia pública se hace con traducción a lenguaje de señas.

#### Asistencia al Cliente

Carta de Trato Digno

- Acciones para facilitar la atención y acompañamiento para el cumplimiento de las obligaciones fiscales y brindar orientación jurídica y capacitación en materia TAC a los ciudadanos. Tiene como finalidad facilitarles el cumplimiento voluntario de las obligaciones TAC (Tributarias, Aduaneras y Cambiarias), suministrarles información actualizada de los trámites y servicios que presta la Entidad, que pueden ser consultados y utilizados a través de los diferentes canales de servicio; así mismo les proporciona atención y acompañamiento para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y brinda orientación jurídica y capacitación en materia TAC.

### 5.1.2. 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 información entregada por las Direcciones de Gestión de la entidad apoyados 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
- Canales y productos de comunicación externa

### 5.2. 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, para lo cual se cuentan con los siguientes escenarios de diálogo:

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

Carrera 8 No.6C-38 Piso 4 Edificio San Agustín Ala Norte  
PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

**Ferias de servicios, divulgación de los beneficios de la ley 210 de 2019 y beneficios del Decreto 681** Espacios creados para la interacción de la DIAN y los grupos de valor (Debido a la situación de confinamiento por la pandemia se realizará de manera virtual la divulgación de estos temas desde nuestra red social, y comunicados a los contactos de medios nacionales., de modo que el contacto con periodistas se continuará llevando a cabo, en su mayoría, de manera telefónica.)

<b>Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria</b>	Se desarrollan de manera virtual o presencial según transcurra la pandemia, 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 los grupos de valor.
<b>Audiencia Pública de Rendición de Cuentas</b>	Lleva a cabo en forma presencial o virtual según decida la Alta Dirección, y se desarrollará a través de los diversos canales de comunicación con que cuenta la DIAN con el fin de garantizar la interacción, el dialogo y la participación con la ciudadanía.
	Encuesta a la ciudadanía: 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.  Divulgar en el portal de internet de la entidad el informe de gestión que sustenta la audiencia pública de Rendición de Cuentas, según los parámetros establecidos por el DAFP, DNP, CGR y Ministerio de Hacienda y Crédito Público
<b>Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas</b>	-Elaborar informe de evaluación de la audiencia pública de Rendición de Cuentas  -Evaluar la estrategia de Rendición de Cuentas del periodo anterior.

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

### 5.3 Componente de incentivos

La DIAN incentivará a servidores públicos y ciudadanos, mediante acciones que contribuyan al fortalecimiento de la cultura de rendición de cuentas. Los incentivos estarán orientados a motivar la

realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo formación y retroalimentación en el conocimiento de la gestión institucional; capacitaciones, seminarios, orientados a la apropiación de temas como: Transparencia y Lucha contra la corrupción, además de realizar seminarios en políticas TACI orientados a ciudadanos, grupos de interés y servidores públicos.

Durante el 2021 se remitirá el reconocimiento a los participantes en los Comités TAC del mes de junio y en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del 2021 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.

## **6. Evaluación del proceso**

Además de todas las observaciones o sugerencias que se pueden presentar en las diferentes etapas del proceso, la Estrategia de Rendición de Cuentas será evaluada por la Oficina de Control Interno, al finalizar la vigencia.