

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE EVALUACIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS 2023

“Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”.¹

1. GENERALIDADES

En cumplimiento de lo establecido en el Art 4.1.4.6 del Decreto 1081 de 2015, las Oficinas de Control Interno tienen a cargo el seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del documento denominado *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”*.

La Rendición de Cuentas, se integra a diferentes políticas del Gobierno Nacional, dentro de las cuales se destacan: Participación y Acceso al Ciudadano, Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, entre otras. Adicionalmente, es uno de los elementos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como parte del desarrollo de las políticas mencionadas, de manera específica en la Dimensión 3 *“Gestión con valores para el resultado”*, políticas *“De transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción²”* y *“De participación ciudadana en la gestión pública³”*.

En concordancia con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP a través del *Manual Único de Rendición de Cuentas V2.*, la rendición de cuentas de las entidades públicas debe cumplir con tres elementos centrales para garantizar la responsabilidad pública de las autoridades y el derecho ciudadano a controlar la gestión, así:

- Información
- Diálogo
- Responsabilidad

¹ De conformidad con lo establecido en el artículo 48 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*

² Acciones para desarrollar: Transparencia activa, transparencia pasiva y Esquema de publicación de información.

³ Acciones para desarrollar: Elaborar el diagnóstico y construir la estrategia de Rendición de Cuentas.

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 - PAAC, 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. Art. 50 “Obligatoriedad de la Rendición de cuentas a la ciudadanía”, Art.51 “Manual Único y lineamientos para el proceso de Rendición de Cuentas” y Art.52 “Estrategia de Rendición de Cuentas”.
- 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 que actualiza el modelo integrado de planeación y gestión.
- Resolución 1519 de 2020. “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.
- Manual Único de Rendición de Cuentas. V2⁴.

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:

- Estrategia de Participación Ciudadana 2023. DIAN.
<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvaluacionInstitucional/Estrategia-de-Participacion-ciudadana-2023.xlsx>
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC
<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvaluacionInstitucional/Plan-Anticorrupcion-vigencia-2023-Vr5.xlsx>
- Actas de Comité Tributario, Aduanero y Cambiario - TAC – DIAN 2023.
<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/Paginas/RendicionCuentasCiudadania.aspx>
- Evaluación Audiencia Pública De Rendición de Cuentas 2022. Prospectiva 2023 – 2026. Subdirección de Planeación y Cumplimiento.
<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadania/RendicionCuentas2023/Evaluacion-Audiencia-Publica-Rendicion-de-Cuentas-2022-Prospectiva-2023-2026.pdf>

⁴ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/inicio>

2. ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La DIAN elaboró y publicó en su portal web, dentro del término establecido, el documento “Estrategia de Participación Ciudadana 2023”, que contiene la “Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública”, que hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El documento definió las acciones a realizar durante el año 2023, en atención a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional tanto en materia de Participación Ciudadana como de Rendición de Cuentas y define los siguientes elementos:

- Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible: incluye acciones comunicativas respecto de resultados de la gestión de la entidad de manera periódica, así como el fortalecimiento de los canales de comunicación.
- Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones: *que contempla espacios de diálogo e interacción con la ciudadanía y grupos de valor, a través de la realización de las siguientes actividades:* Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria, Encuesta a la ciudadanía, Capacitaciones en participación ciudadana y control social a los grupos de valor e Informe de rendición de cuentas de Paz, entre otros.

3. ELEMENTO DE INFORMACIÓN

Los componentes de este elemento se evalúan a continuación:

Transparencia Pasiva

“Se refiere al derecho ciudadano de acceder a la información pública a través de las solicitudes que se pueden hacer ante los sujetos obligados quienes deben responder en un término de 10 días hábiles”⁵.

La entidad ha establecido procedimientos y ayudas informáticas que permiten al ciudadano interponer sus peticiones de manera escrita o verbal, a través del Sistema de Información de PQSR y Denuncias; las peticiones que ingresan son identificadas según el tipo de solicitud, lo que permite establecer su tiempo de respuesta, acorde con lo definido en el marco normativo de la PQSR. La entidad implementó un nuevo sistema de PQSR, con el cual se espera prestar un mejor servicio a la ciudadanía en cuanto a la radicación y

⁵ Manual Único de Rendición Cuentas - MURC. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/por-que-sin-informacion-no-hay-rendicion-de-cuentas-2> DAFP

atención de las peticiones, acercando a la DIAN a sus grupos de valor e interés, tal como se establece a través del MIPG y de los objetivos institucionales, sin embargo teniendo en cuenta su reciente puesta en producción, la OCI evaluará su aporte real al mejoramiento, a través de las diferentes actividades de control que se relacionen con el tema en particular.

Ahora bien, es necesario mencionar que cuando se ingresa al botón de Transparencia en el portal web y se despliega la lista *11 Transparencia Pasiva – 11.2 Formulario para la recepción de solicitudes de información pública* este lleva al anterior sistema de PQRS.



Adicionalmente, se han ejecutado campañas que promueven la oportunidad y calidad en la gestión de las solicitudes ingresadas al SIE de PQSRD, y se llevaron a cabo capacitaciones, seguimiento y control sobre cumplimiento de los términos en la gestión de estas, de acuerdo con la normatividad vigente.

En evaluación efectuada por la Oficina de Control Interno⁶, correspondiente al primer semestre de 2023, se observó que, de las 59.650 solicitudes que debieron ser contestadas antes del 30 de junio de la vigencia, se respondieron en oportunidad 57.299 que corresponden al 96,05%, dando cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, en concordancia con la Ley 2207 de 2022, presentándose inoportunidad en el 3,95% de las peticiones ingresadas.

Adicionalmente en encuesta de satisfacción del servicio PQRS y denuncias⁷ realizada por la entidad, se observó que hubo disminución en la insatisfacción en los siguientes indicadores:

⁶ Informe de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias, Primer Semestre de 2023. <https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/SistemaControlInterno/Informe-QRSPF-I-Semestre-2023.pdf>

⁷ Información para el Trimestre abril 01 a junio 30 de 2023

- ✓ Dificultad para radicar la solicitud, de un 19,15% a un 12,30%.
- ✓ Insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida, de un 28,06% a un 27,15%.
- ✓ Insatisfacción en la oportunidad de la respuesta, de un 28,31% a un 24,61%.

El plan anticorrupción contempla una acción de transparencia pasiva que consiste en “Promover acciones con los Agentes de Servicio de la Coordinación de Servicio al Ciudadano de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes” con ejecución durante toda la vigencia.

Transparencia Activa

“Los sujetos obligados deben divulgar de forma proactiva en las páginas web, carteleras y cualquier otro medio para que todo ciudadano pueda acceder a la información pública consultando la información.”⁸

La DIAN da cumplimiento a la publicación permanente de informes sobre la gestión de la entidad dirigida a los ciudadanos, haciendo uso de todos los canales de comunicación, de conformidad con la Ley 1712 de 2014.

Aun cuando la entidad hace pública la información a través del micrositio de Transparencia, no está acatando los nuevos estándares de transparencia y divulgación de contenidos establecidos para las entidades del Estado, mediante Resolución 1519 de 2020.

De acuerdo con la evaluación efectuada por parte de la Oficina de Control Interno (Anexo 1), al micrositio de Transparencia de la entidad, se evidenció:

- ✓ Enlaces con información desactualizada o que lleva a páginas inexistentes.
- ✓ Hipervínculos que no funcionan o enlaces rotos.
- ✓ Referencia a normas sin vigencia.
- ✓ Enlaces que redireccionan a páginas web de otros entes públicos en que se solicita el ingreso con usuario y contraseña, es decir, se impide el acceso sin restricciones legales, el uso libre de la información y las búsquedas en su interior. Esta situación incumple lo establecido en el literal "d" del numeral 2.4.1 “Criterios generales de publicación de información pública” del Anexo 2 “Estándares de publicación y divulgación información” de la Resolución 1519 de 2020.

⁸ Manual Único de Rendición Cuentas - MURC. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/por-que-sin-informacion-no-hay-rendicion-de-cuentas-2> DAFP

Transparencia Focalizada

“Las entidades deben adelantarse a la demanda ciudadana por información, publicando, de forma proactiva, aquellos datos que son de su interés y que responden a sus problemas.”⁹

A través de su portal web y anticipándose a la demanda ciudadana, difunde información de interés para toda la ciudadanía respecto de temas de su misionalidad, entre los que se mencionan: la normatividad, doctrina y jurisprudencia en materia impositiva, información pertinente para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias y los servicios que ha dispuesto la DIAN para facilitar la interacción ciudadana.

Transparencia Colaborativa:

“Las entidades pueden publicar los datos en formatos abiertos que permitan a los interesados, procesar la información y generar explicaciones propias del tema analizado.”¹⁰

A través de su portal web y del Portal de datos del Estado, se publica información de libre consulta y en formato usable, para que los ciudadanos tengan acceso a los datos que se producen en desarrollo de su misionalidad. En este sentido se ha puesto a disposición cifras del recaudo tributario y aduanero y se publica el Registro de Activos de la Información.

4. ELEMENTO DIÁLOGO

LA DIAN desarrolla este elemento a través de diferentes acciones, así:

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

El evento presencial de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas DIAN-2022 Prospectiva 2023-2026, se llevó a cabo de manera presencial el día 14 de septiembre de 2023, sin embargo, el mismo tuvo difusión a través de YouTube. De este evento la Subdirección de Planeación y Cumplimiento elaboró y publicó un informe de su realización.

⁹ Manual Único de Rendición Cuentas - MURC. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/por-que-sin-informacion-no-hay-rendicion-de-cuentas-2> DAFP

¹⁰ Manual Único de Rendición Cuentas - MURC. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/por-que-sin-informacion-no-hay-rendicion-de-cuentas-2> DAFP

En este documento, se informa sobre las actividades preparatorias, las piezas comunicativas previas que fueron transmitidas a través de diferentes medios como: página web, página interna DIANNET, cuñas radiales, redes sociales y diario de circulación nacional, la realización propia del evento, así como, la interacción con la ciudadanía y la evaluación de la actividad por parte de los asistentes.

La audiencia contó con la presencia de representantes de la sociedad, los gremios, la academia y funcionarios. Fue presidida por el Director General de la entidad y contó con la participación del equipo directivo.

Por último, finalizado del evento se aplicó una encuesta de percepción que fue respondida por 70 asistentes, de los cuales el 96% calificó el evento en niveles de satisfacción Alta y Muy Alto¹¹. Los detalles de la audiencia se encuentran contenidos en el informe oficial del evento, que puede ser consultado en el portal web de la DIAN, en el siguiente enlace:

<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadania/RendicionCuentas2023/Evaluacion-Audiencia-Publica-Rendicion-de-Cuentas-2022-Prospectiva-2023-2026.pdf>

Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria

En el año 2023, se desarrollaron a nivel nacional 27 Comités de Gestión Tributaria Aduanera y Cambiaria, en los que se efectuó rendición de cuentas de 48 direcciones seccionales. Estos eventos contaron con un espacio central de diálogo directo con la ciudadanía y partes interesadas en lugares donde hace presencia la entidad.

Revisadas las actas, las direcciones seccionales llevaron a cabo los comités de acuerdo con los lineamientos generales impartidos, haciendo énfasis en que se trataba de un proceso de rendición de cuentas y diálogo con la ciudadanía, allí representada. Igualmente se dio respuesta a las inquietudes planteadas y se efectuó seguimiento a los compromisos adquiridos en comités anteriores.

Los temas más recurrentes tratados en estos comités, realizados entre los meses de junio y julio de 2023, fueron:

- ✓ Seguimiento compromisos adquiridos en Comité TAC de 2022
- ✓ Resultados de gestión del año 2022 y 2023 (corrido de la vigencia)
- ✓ Talento Humano de las direcciones seccionales
- ✓ Ejecución presupuestal
- ✓ Resultados indicadores de gestión

¹¹ Evaluación audiencia pública de rendición de cuentas 2022 prospectiva 2023 – 2026.

- ✓ Recaudo
- ✓ RUB - RST
- ✓ Contratación

Concluyendo los comités y con el fin de determinar acciones de mejora se aplicaron encuestas de satisfacción, tal como lo señala el Manual Único de Rendición de Cuentas, de las cuales se dejó registro en las actas que fueron publicadas en el portal web institucional.

Otras acciones de Diálogo

Además de las ya mencionadas, la DIAN propició el diálogo con las partes interesadas a nivel nacional, para tratar temas técnicos del quehacer de la entidad. De acuerdo con los datos oficiales publicado al corte del primer semestre la entidad había realizado 942 acciones de participación ciudadana, la mayor parte de estas de manera presencial.

Igualmente, se realizó la capacitación en "*Estrategia de participación ciudadana, control social, rendición de cuentas, Menú Participa*", con el apoyo de la Función Pública, que contó con 1.037 participantes. Mantuvo interacción con sus grupos de valor a través de canales de comunicación virtual en redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube), y a través de la página web de la entidad, según reporte de la Oficina de Comunicaciones.

5. ELEMENTO RESPONSABILIDAD

Aunque en el PAAC 2023 no figuran acciones referidas específicamente a este elemento de la Rendición de Cuentas, se observan diferentes acciones tendientes a darle cumplimiento, como son: la aplicación de una encuesta de evaluación de la audiencia pública y las encuestas de percepción de los comités TAC en las direcciones seccionales, así mismo, se publicaron las preguntas formuladas en la audiencia pública y sus correspondientes respuestas y se establecieron compromisos en algunos de éstos, a los cuales se efectuará seguimiento en próxima sesión del comité.

Finalmente se otorgó reconocimiento a los ciudadanos, como incentivo a la participación en el proceso de rendición de cuentas.

6. INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ

En desarrollo de la rendición de cuentas relacionada con la implementación del acuerdo de paz, se efectuó el reporte correspondiente en el sistema SIRCAP¹² de acuerdo con los

¹² Sistema de Rendición de Cuentas para la construcción de un Gobierno Abierto - DAFP

lineamientos del DAFP. La información de la entidad contribuyó a la consolidación del informe cuatrienal sobre el tema.

7. CONCLUSIONES

Finalizado el ejercicio de evaluación a la estrategia y ejecución de la Rendición de Cuentas de la entidad, esta Oficina concluye:

- ✓ La DIAN desarrolla actividades de Rendición de Cuentas a la ciudadanía, algunas de ellas inscritas en la Estrategia de Participación Ciudadana 2023 y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y otras, en desarrollo de su gestión misional de manera permanente.
- ✓ Se da cumplimiento con los tres elementos definidos por el DAFP como son: Información, Diálogo y Responsabilidad.
- ✓ Según los datos arrojados por la encuesta de satisfacción del servicio PQRS y denuncias, cuya fuente es la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, se observa que persisten niveles de insatisfacción de alrededor del 25% de las personas que respondieron la encuesta, respecto de la gestión de las PQRS y denuncias.
- ✓ La entidad da cumplimiento a lo ordenado por la Ley 1712 de 2014, publicando información obligatoria y realizando el ejercicio de rendición de cuentas a los ciudadanos, con el uso de los mecanismos contemplados en el MURC. Sin embargo, al efectuar verificación del micrositio de Transparencia se observa que no se están acatando los nuevos estándares de transparencia y divulgación de contenidos establecidos para las entidades del Estado, mediante Resolución 1519 de 2020.
- ✓ Respecto de la publicación de información en el portal web, se observó, referencia a normatividad sin vigencia, información desactualizada e hipervínculos que no funcionan, situación que imposibilita la adecuada consulta y obstaculiza la rendición de cuentas a la ciudadanía.
- ✓ Respecto del elemento de Diálogo, en el año 2023, la Dirección General de la entidad realizó la audiencia pública de rendición de cuentas de manera presencial con transmisión a través YouTube y se llevaron a cabo 27 comités TAC a nivel nacional, logrando la interacción y diálogo con los grupos de valor y ciudadanía en cada uno de los Departamentos en que hace presencia la entidad. En estos espacios de rendición de cuentas se trataron temas referidos a la gestión de las seccionales, temas técnicos de la tributación, ejecución del presupuesto y cifras de recaudo de impuestos, entre otros. Adicionalmente, en otros eventos de participación ciudadana realizados por la entidad, habían asistido mas de 900 ciudadanos, con cifras a primer semestre de 2023.

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

- ✓ Igualmente, el elemento de Responsabilidad tuvo desarrollo a través de la atención de las observaciones y respuesta a las inquietudes de la ciudadanía en cada uno de los eventos realizados, así como, el seguimiento a los compromisos adquiridos y la formulación de nuevas peticiones por las partes interesadas.
- ✓ La DIAN efectúa rendición de cuentas de acuerdo con los compromisos que le correspondieron frente a la implementación de la paz.

8. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control Interno, en desarrollo de la presente evaluación formula las siguientes recomendaciones con el fin de que sean analizadas en la elaboración de la estrategia del año 2024 y siguientes, algunas de las cuales se han sugerido en informes anteriores:

- ✓ Incluir acciones para los diferentes componentes de la estrategia, que no fueron tenidos en cuenta en el periodo evaluado, tales como: Transparencia Colaborativa y Focalizada y acciones del componente de Responsabilidad.
- ✓ Incluir acciones que permitan mejorar la satisfacción de los ciudadanos, respecto de la gestión de las PQSR y Denuncias.
- ✓ Efectuar mantenimiento periódico al micrositio de Transparencia del portal web de la entidad, con el fin de que la información allí publicada permanezca actualizada, los enlaces funcionen de manera adecuada, se incluya la fecha de publicación de la información y se dé cumplimiento con los estándares mencionados en el Anexo 2 “*Estándares de publicación y divulgación información*” de la Resolución 1519 de 2020.
- ✓ Incluir en la estrategia, acciones de Rendición de Cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz, tal como lo establece el Manual Único de Rendición de Cuentas junto con los indicadores que corresponda.
- ✓ Diseñar y publicar, antes del 31 de enero de 2024, en el portal web y demás medios que considere la entidad, la Estrategia de Rendición de cuentas a seguir durante la vigencia, incluyendo, además, estas acciones en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Original firmado
ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Cielo Maria Sabogal Diaz / Omar Iván Colmenares M.

Oficina de Control Interno

Carrera 8 # 6C-38. Piso 6. Edificio San Agustín | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN