



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda

# EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y BUENAS PRACTICAS 2018

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN  
Subdirección de Gestión de **Análisis Operacional**  
Cra. 8 N° 6C-38 piso 6º PBX 607 9999 ext 903102  
Código postal 111711  
[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)





## INTRODUCCION

La Estrategia de Participación Ciudadana en la entidad permite direccionar la manera de involucrar al ciudadano mediante una comunicación de doble vía del accionar misional y administrativo de la DIAN y permite su participación concertada y organizada en busca de nuevas soluciones para beneficio de la entidad y satisfacción de la población.

La interacción que tienen nuestros clientes con la DIAN en materia de Participación Ciudadana ha venido incrementando, ellos se involucran de muchas maneras con la entidad y lo han venido haciendo desde muchos años atrás, sin embargo, no quedaba registrada esta información en su totalidad, ni se conocía la cantidad total de contribuyentes que asisten a nuestros eventos o acciones realizadas.

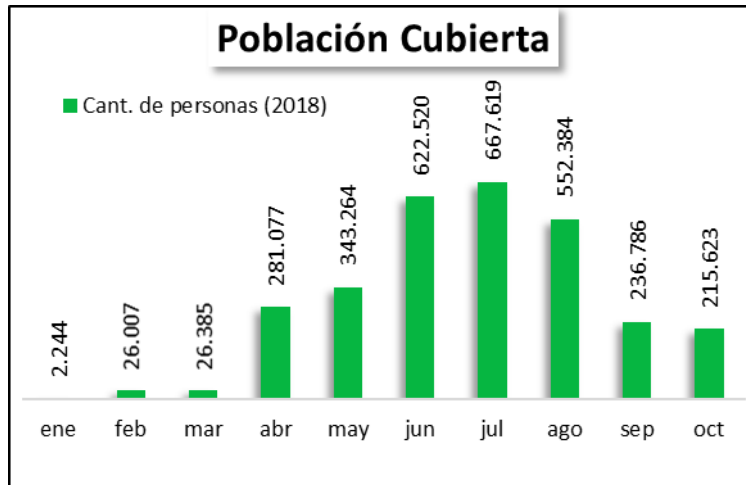
Por lo tanto, la DIAN en el 2018, diseñó un formato FT-IC-2430, llamado “Seguimiento a las Acciones de Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Acceso a la Información” con el fin de recopilar todas las acciones de Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Acceso a la información de las novedades reportadas en la Web, y los que nos son reportados, y quedan en los archivos de las dependencias.

Este formato se consolida mensualmente a nivel Nacional, y lo diligencian los responsables de Planeación de cada dependencia y Dirección seccional, los 7 primeros días de cada mes, finalmente, se publica en la página Web, link de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

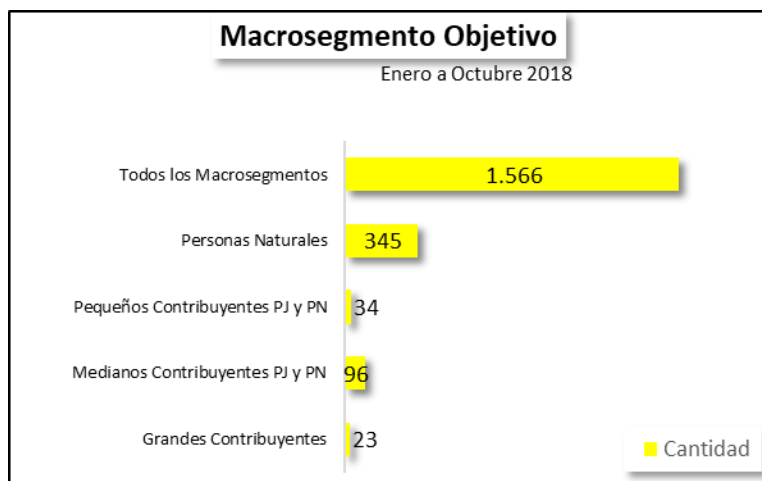
En búsqueda de obtener una incidencia y promoción efectiva de la Participación Ciudadana, y dando cumplimiento con los requisitos establecidos en dicha política del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, es necesario evaluar los resultados obtenidos en el desarrollo de la estrategia en el año 2018 y documentar las buenas prácticas alcanzadas.

A continuación, se realiza un análisis detallado sobre las acciones que se desarrollaron en Participación Ciudadana, rendición de Cuentas y Divulgación masiva de enero – octubre en el 2018 que sirve como diagnóstico y evaluación de la política de Participación Ciudadana de la DIAN.

De acuerdo a los reportes de acciones de Participación ciudadana y Rendición de cuentas a nivel Nacional de enero a octubre del 2018, se presentaron los siguientes resultados.

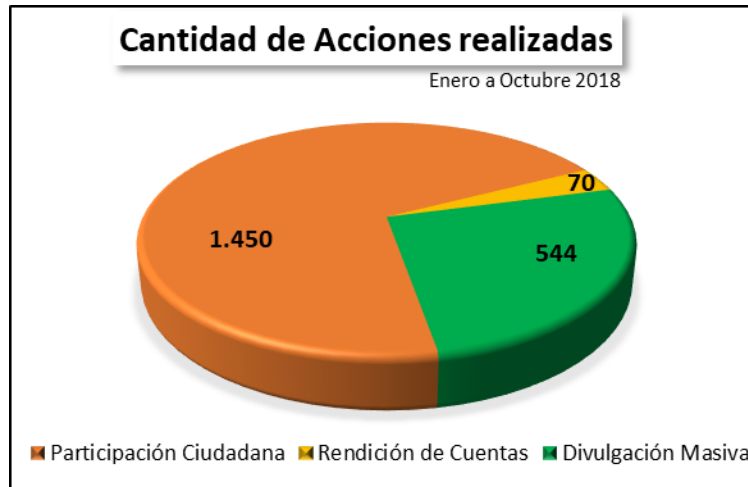


Luego de que en el 2017 no se tenía el dato de cual era la población Cubierta en las acciones realizadas, a través del formato se logró determinar que 2.973.909 personas aproximadamente han participado en el año.

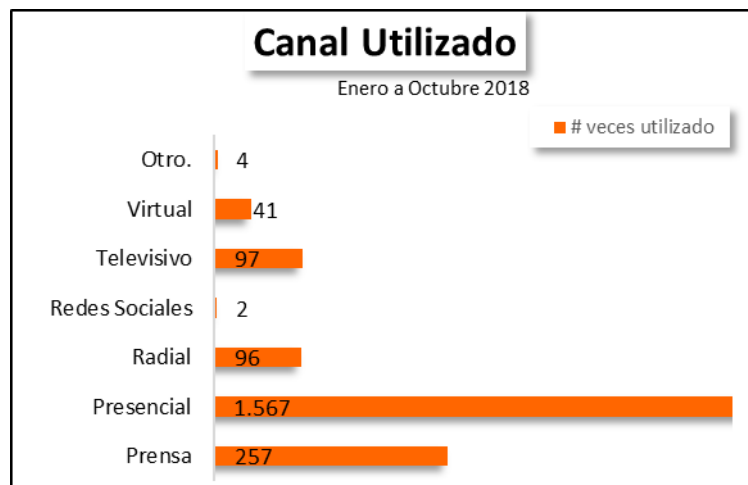


La segmentación de clientes en la entidad, se realizó en el 2017, por lo tanto, con la adopción del formato “Seguimiento a las Acciones de Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Acceso a la Información”, se puede verificar que se involucran a todos los macrosegmentos definidos, y a cuántas personas se llega por macrosegmento.

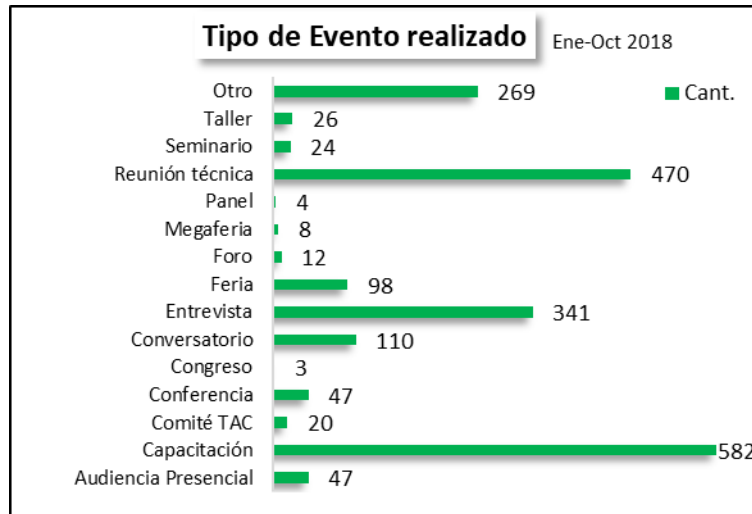
Además, un requisito clave en la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública es involucrar a todos los grupos de valor, claramente, en esta gráfica se demuestra que nuestras acciones involucran a todos los macrosegmentos de la entidad, pero en especial a las personas naturales.



En total hemos tenido 2064 acciones de interacción con la ciudadanía, de las cuales se realizan a través de actividades de Participación Ciudadana, que representa el 70% de las actividades realizadas, Rendición de Cuentas y Divulgación Masiva.



Dichas acciones se realizan a través de distintos canales, de los cuales el más utilizado es el canal presencial. Es importante que la entidad, haga un esfuerzo en los próximos años de interactuar con la ciudadanía a través de la web y redes sociales, con el fin de cumplir con los objetivos de Gobierno Digital.



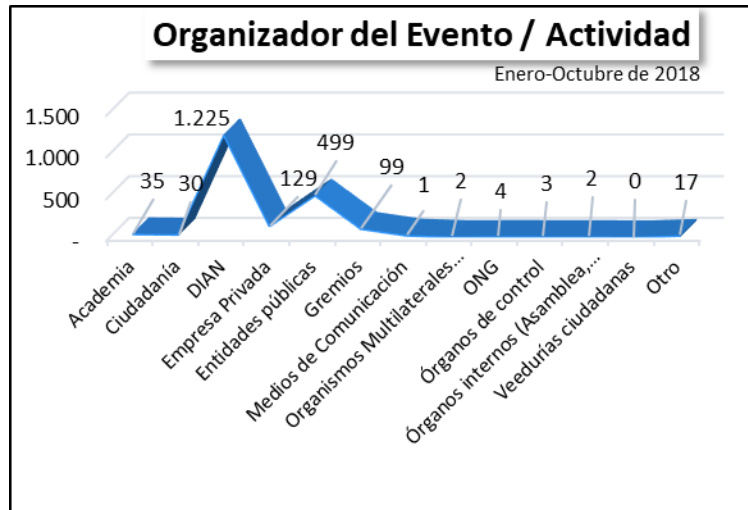
Las acciones realizadas presencialmente se concentraron en las capacitaciones ofrecidas a los clientes sobre Factura Electrónica, Nucleos de Apoyo Contable y Fiscal NAF, declaración de renta, Servicios Informáticos, Entidades Sin Animo de lucro, entre otras.

Las reuniones técnicas se realizan con los gremios en especial, allí se interactúa con temas aduaneros, se toman decisiones sobre control al contrabando, aprehensiones, Zonas Francas, simplificación de tramites, etc.

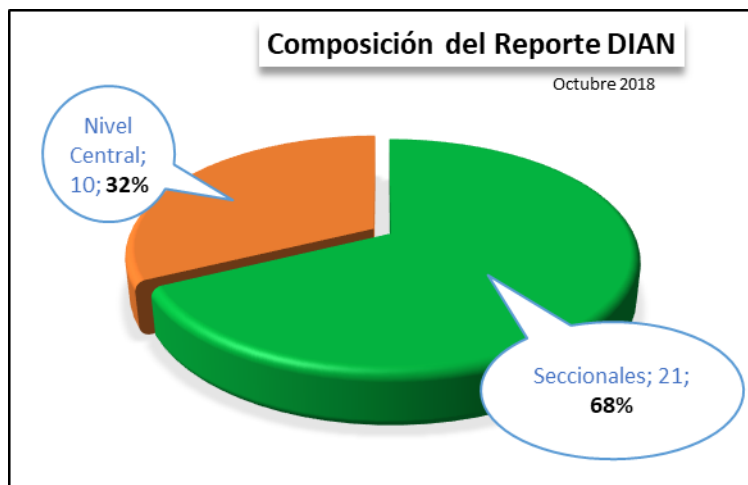
Las entrevistas dadas a los diferentes medios de comunicación, se refieren a la divulgación masiva que registra la entidad en rendición de cuentas sobre aprehensiones, obligaciones tributarias, noticias o divulgación de ferias de servicios.

En rendición de cuentas, las acciones se materializaron en las audiencias Presenciales y Comites Tributario, Aduaneros y Cambiarios que las Direcciones Seccionales realizan con los sectores mas importantes de su region.

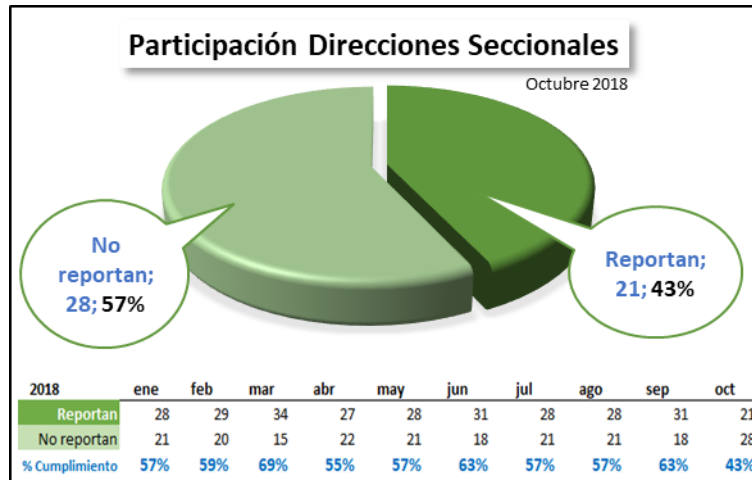
Otro aspecto importante a tener en cuenta, es la categoria otro. Allí se registraron eventos como publicacion de normas en la web para comentarios, consultas resueltas en el pqrs, redes sociales, jornadas con los ciudadanos, puntos moviles. Para el proximo año es importante categorizar estos contenidos.



Es importante destacar, que otras empresas y entidades organizaron algunos eventos en los que la DIAN participó, y de alguna manera se generaron interacciones de rendición de cuentas o toma de decisiones sobre temas inquietantes para la comunidad.

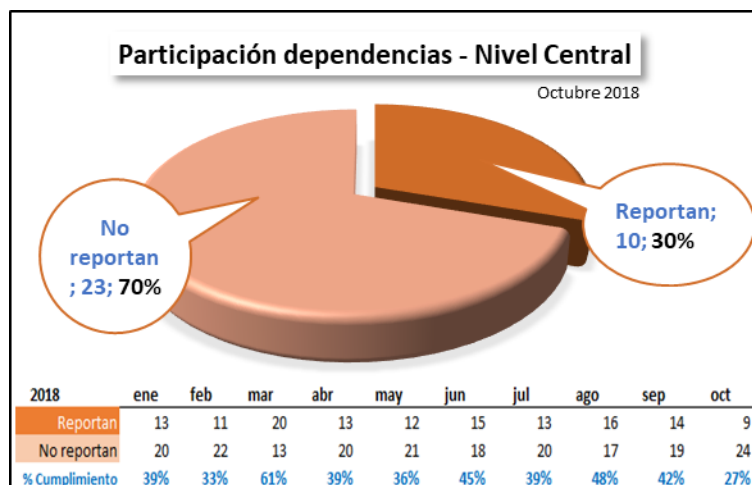


El reporte del formato "Seguimiento a las Acciones de Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Acceso a la Información, esta compuesto en su mayoría, un 68%, por las Direcciones Seccionales.



De las cuales solo el 43% han reportado dichas acciones de Participacion Ciudadana. Es obvio notar que toda la entidad en el año, realiza actividades con los ciudadanos.

Es necesario hacer mas divulgación del formato, pero mas importante aún, el apoyo de la Alta dirección en su exigencia y seguimiento. Además, hacer mayor sensibilización sobre la importancia de la participacion ciudadana en la gestion pública, mejorar el formato para que se incluyan categorias que no se han tenido en cuenta y revisarlo mas detenidamente para reubicar algunas acciones en el tipo de evento mas adecuado y generar las estadísticas mas exactas.

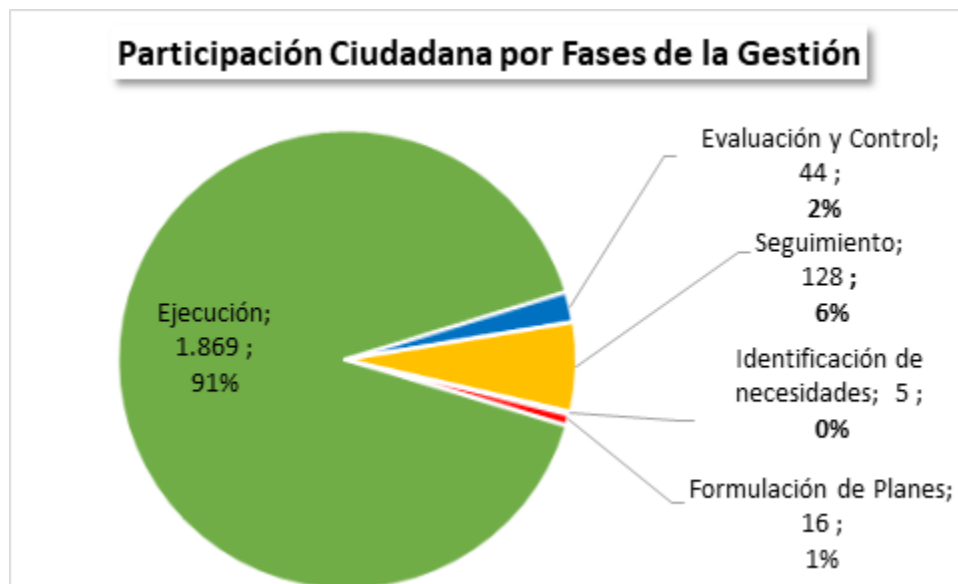


En el nivel Central, tan solo reportan el 30% de las dependencias, es importante realizar una mayor divulgación del registro de acciones, pero se tiene en cuenta que algunas áreas no tiene contacto con los grupos de valor.



Otro aspecto a tener en cuenta, es garantizar el derecho a la participación de los ciudadanos y grupos de valor siguiendo el ciclo de la gestión pública, es decir acciones de promoción de participación de las personas en:

1. Identificación y diagnóstico de problemáticas y necesidades de grupos de valor
2. Formulación de planes, programas, políticas y normatividad
3. Ejecución
4. Seguimiento
5. Control y Evaluación en Rendición de cuentas



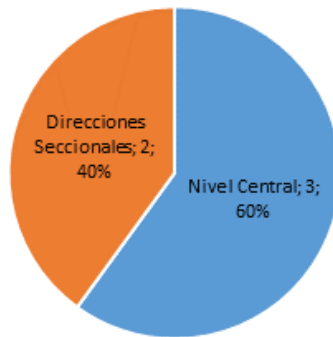
Todos los ciclos de la gestión fueron tenidos en cuenta en el 2018, sin embargo, se destacan las actividades realizadas en la fase de ejecución.







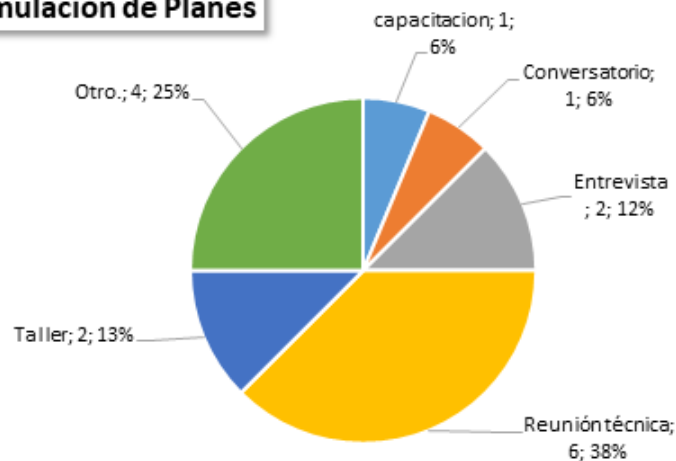
### Participación Ciudadana por Fases de la Gestión -IDENTIFICACION DE NECESIDADES-



En la fase de Identificación de necesidades, solo se registraron 5 acciones, de las cuales en su mayoría las realizó el Nivel Central. En especial, se refiere a reuniones técnicas o una encuesta en la que se quiere identificar opiniones de los ciudadanos frente a alguna labor en la entidad.

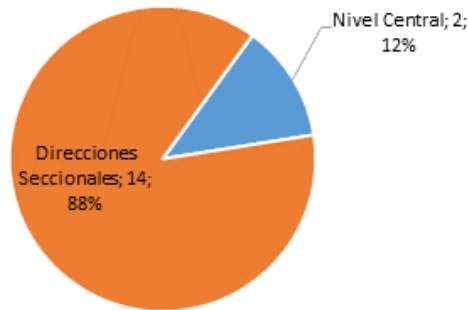
En los meses de noviembre y diciembre de este año, se realizarán acciones muy importantes en este ciclo, como la encuesta en la urna Virtual que quiere determinar las opiniones de los clientes frente a los trámites y opas de la entidad; o identificación de los riesgos de corrupción en la DIAN. Dichas acciones, quedaran registradas en los próximos informes.

### Formulación de Planes



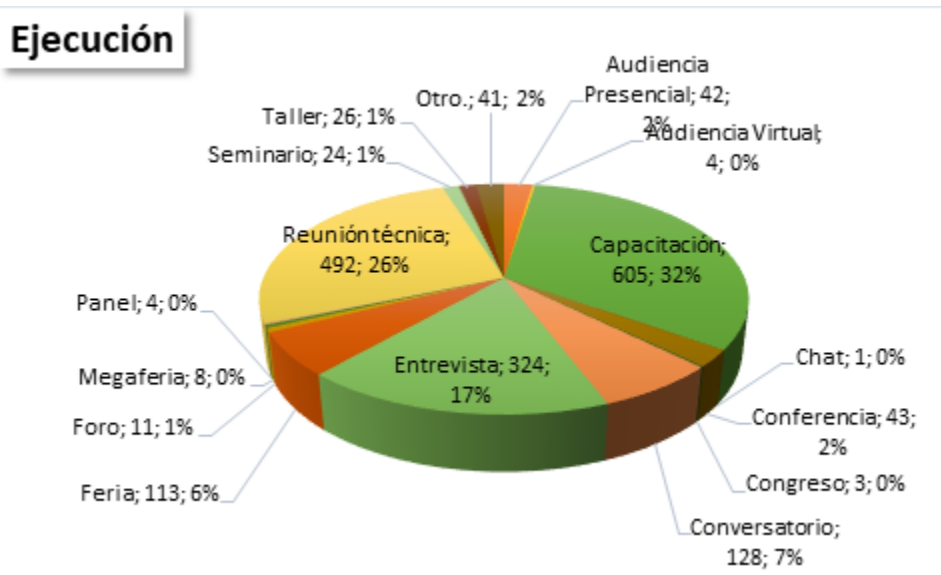


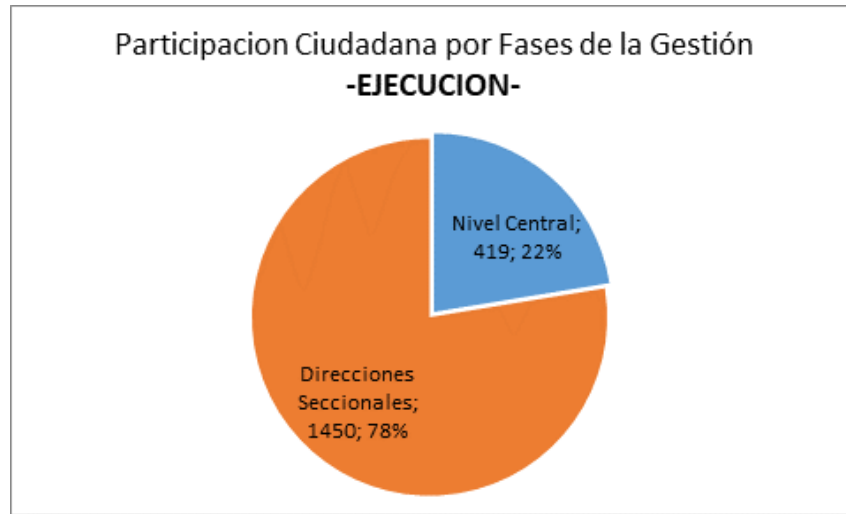
### Participación Ciudadana por Fases de la Gestión -FORMULACION DE PLANES-



En la fase del ciclo de Formulación de los planes, registra que las Direcciones Seccionales se centraron en esta actividad, realizando reuniones técnicas en la mayoría y definiendo planes de acción sobre Comercio Exterior, Planes de Trabajo en diferentes Sectores y organización de Ferias de Servicio.

Sin embargo, esta fase comprende la formulación de los Planes Estratégicos, táctico u operativos, Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, Mapa de Riesgos de Corrupción, entre otros. Los cuales se consultará a la ciudadanía para tener su opinión previa en los próximos meses.

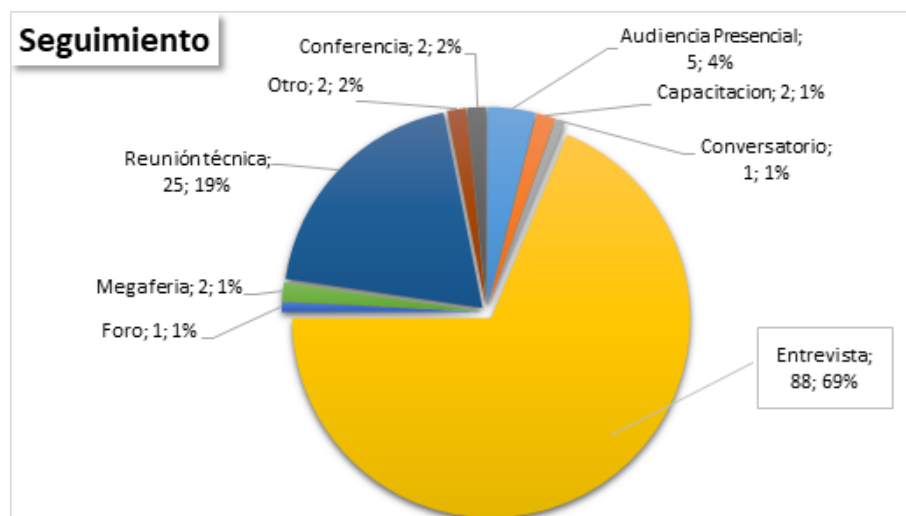


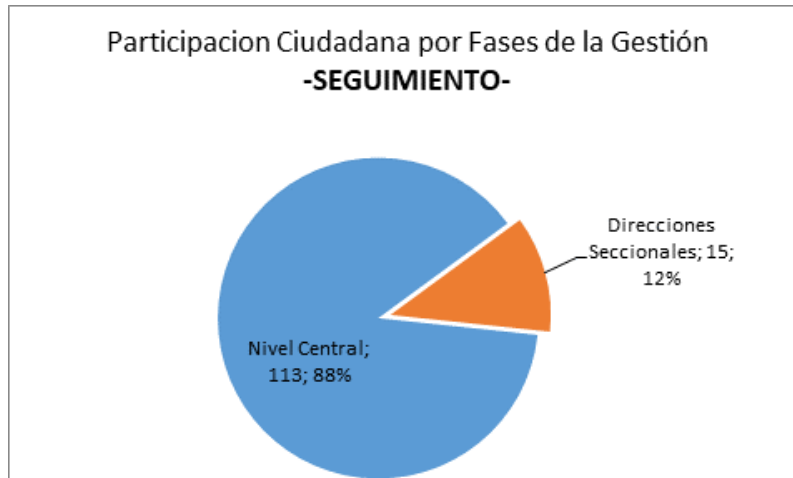


La entidad se centró en el año, en el desarrollo y ejecución de sus planes y estrategias, involucrando a la ciudadanía y teniendo en cuenta su opinión en la mayoría con Capacitaciones, Reuniones Técnicas, Entrevistas, entre otros.

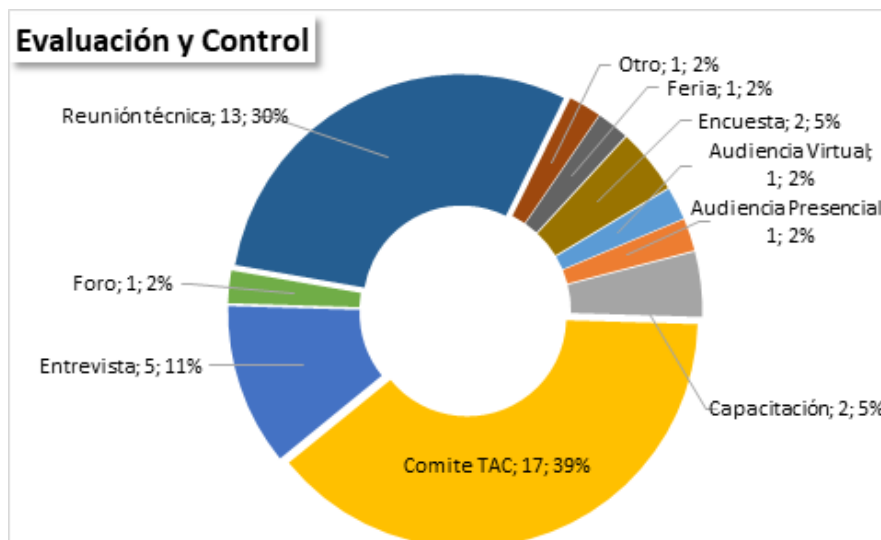
Generalmente las Reuniones Técnicas se realizaron con temas aduaneros, socialización de actividades de control, acciones de operador económico autorizado, actividades de zonas francas, acciones y procedimientos con diferentes sectores económicos

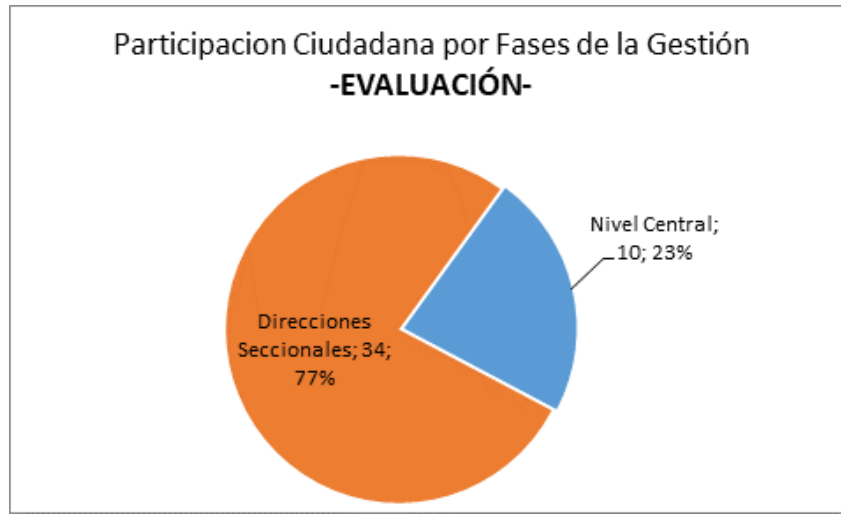
Otras actividades de ejecución son las jornadas de cobro, ferias de servicio, socialización de la Reforma Tributaria, Factura Electrónica, Trámites y Servicios, nueva Normatividad, difusión de campañas, actividades de control y obligaciones tributarias por medios de comunicación.





En la fase de Seguimiento, el nivel Central es el que más actividades relacionadas realiza y en especial son entrevistas o más claramente divulgaciones masivas acerca de resultados esperados que les interesa conocer a los grupos de valor. Igualmente, la Policía Fiscal y Aduanera se destaca en esta fase, dado que informa a la ciudadanía sus acciones en contra del contrabando.





Por último, se analiza la fase de Evaluación y Control que corresponde a las Acciones de interacción con los grupos de Valor en Rendición de Cuentas. Estas actividades corresponden a los comités Tributarios, Aduaneros y Cambiarios que realizan las Seccionales, la Audiencia presencial que se realizó en julio.

De igual manera, en todo el año 2018 se rindió a la ciudadanía información y resultados de lo gestionado en la entidad, y lo que se realizó por otros medios como las reuniones técnicas, las entrevistas, capacitaciones.



## BUENAS PRACTICAS DE PARTICIPACION CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS EN LA DIAN

En el 2018, la DIAN avanzó muchos pasos en el cumplimiento de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

Esto se debe a que se implementó el formato FT-IC-2430, de Registro Mensual de Acciones de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas, en el cual se recolectaron todas las acciones de interacción a nivel Nacional de los temas referidos.

En dicho formato se logró documentar la información que se requiere para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, tales como, la cantidad de personas que participaron, cantidad de acciones realizadas, los canales utilizados, los tipos de actividades realizadas, las fases del ciclo de la gestión involucradas, los grupos de valor incluidos, etc.

Obtener la información que no se tenía evidenciada ha permitido realizar este informe pormenorizado que concluye y da un diagnóstico para proponer acciones de mejora a los procedimientos de la estrategia de Participación Ciudadana, con el propósito de seguir institucionalizando las acciones de participación e interacción con la ciudadanía como una herramienta para sensibilizar, socializar y posicionar en la alta dirección la comunicación de la entidad con sus grupos de interés en el proceso de toma de decisiones en la DIAN.

En materia de Rendición de cuentas, la Entidad realizó la Audiencia Pública Presencial en la cual se presentaron y divulgaron los resultados de la gestión adelantada, la ejecución de los recursos, la contratación efectuada para el periodo 1° de septiembre 2017 – 30 de junio 2018 utilizando para ello herramientas presenciales y virtuales de comunicación, así como nuevas tecnologías disponibles.

Se amplió el contenido de los comités TAC para afianzar el ejercicio que se efectúa en las Direcciones Seccionales con la mejora en la presentación de información y agilizando la entrega de incentivos a la ciudadanía.