



Rendición de Cuentas DIAN
Agosto de 2011 – Agosto de 2012
Versión. 2.

Bogotá, Octubre de 2012



Contenido

1. Nuestro Desempeño - Gestión Misional.....	4
1.1 Objeto social.....	4
1.2 Principales avances y logros de los aspectos misionales.....	4
1.3 Retos para 2013.....	10
2. Información de Tipo Administrativo	14
2.1 Estructura Organizacional.	14
2.2 Plan Estratégico Organizacional: misión, visión y valores.	17
2.3 Nuestras metas y el Plan Nacional de Desarrollo.	18
2.4 Nuestro Recurso Humano.....	29
2.5 Información de Contratación.....	36
3. Nuestra Gestión.....	37
3.1 Avances y logros del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno (SGCCI)	37
3.2 Plan de Desarrollo Administrativo Institucional.....	38
3.3 Servicio al Ciudadano.	43
3.4 Transparencia.....	47
3.5 Acciones para el Fortalecimiento Institucional.....	59
4. Información Financiera	61
4.1. Comportamiento Apropiaciones	63
4.2. Comportamiento de los Ingresos	64
4.3. Comportamiento de los Gastos	65
4.4. Información a la Ciudadanía	68
Anexos	69



Presentación

La rendición de cuentas como mecanismo de participación cobijada por la Ley 489 de 1998, el Decreto 3622 de 2005, el documento CONPES 3654 de 2010 y la Circular 002 de 2010 de la Contraloría General de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, está dirigida a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción de la Entidad.

Dentro de esta política, la DIAN presenta a la ciudadanía la rendición de cuentas de la Gestión Misional agosto 2011 – agosto 2012 contemplando el aporte que hace la organización al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo; los avances y resultados del plan institucional, la inversión y presupuesto asociado a las metas misionales; el impacto de los servicios y productos que se ofrecen a la ciudadanía; los retos para el año 2013.

Igualmente, se presenta la gestión administrativa relacionada con la planta de personal, el proceso de contratación, el desarrollo del sistema de gestión de calidad y control interno, así como los planes de mejoramiento. Por último, se presenta la rendición de cuentas financieras con la ejecución presupuestal.



1. Nuestro Desempeño - Gestión Misional.

1.1 Objeto social

“La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad”¹.

1.2 Principales avances y logros de los aspectos misionales

De acuerdo con su objeto social la DIAN tiene tres misiones fundamentales: Recaudo, Servicio y Control. A continuación, se presenta las cifras que reflejan el grado de avance de los objetivos misionales.

1.2.1 Recaudo

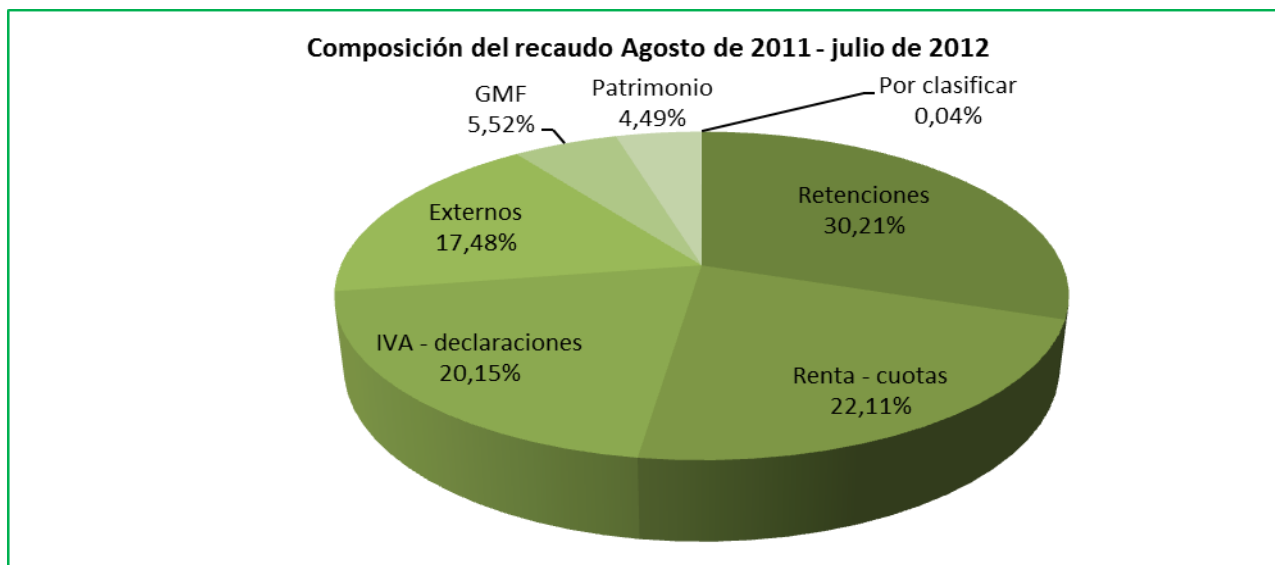
En el período agosto 2011 - julio 2012 los ingresos tributarios administrados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales ascienden a \$98.617.034 millones; la meta se cumple en 112,0%, equivalente a un excedente de \$10.539.363 millones.

En el gráfica 1 se muestra la composición del recaudo de la DIAN, donde los impuestos internos conforman el 82,5% del recaudo total, con un monto de \$81.3 billones. Por impuesto de renta (cuotas) los ingresos suman \$21.8 billones equivalentes al 22.11%, el recaudo por IVA interno (declaraciones) es de \$19.8 billones es decir el 20.15% del recaudo, En cuanto al impuesto al patrimonio, incluidos los rezagos de los pagos por Seguridad Democrática, el recaudo acumulado durante el periodo analizado corresponde a \$4.4 billones con una participación del 4.49%. En el caso de la retención en la fuente los recaudos de \$29.8 billones dan el 30.21% de participación y el GMF alcanza una participación del 5.52% equivalente a \$5.4 billones. Este buen panorama se completa con los ingresos tributarios de fuente externa, los cuales ascienden a \$17.2 billones y una participación en el total del recaudo de 17.48%.

¹ Artículo 4to. del Decreto 1071 de 1999.

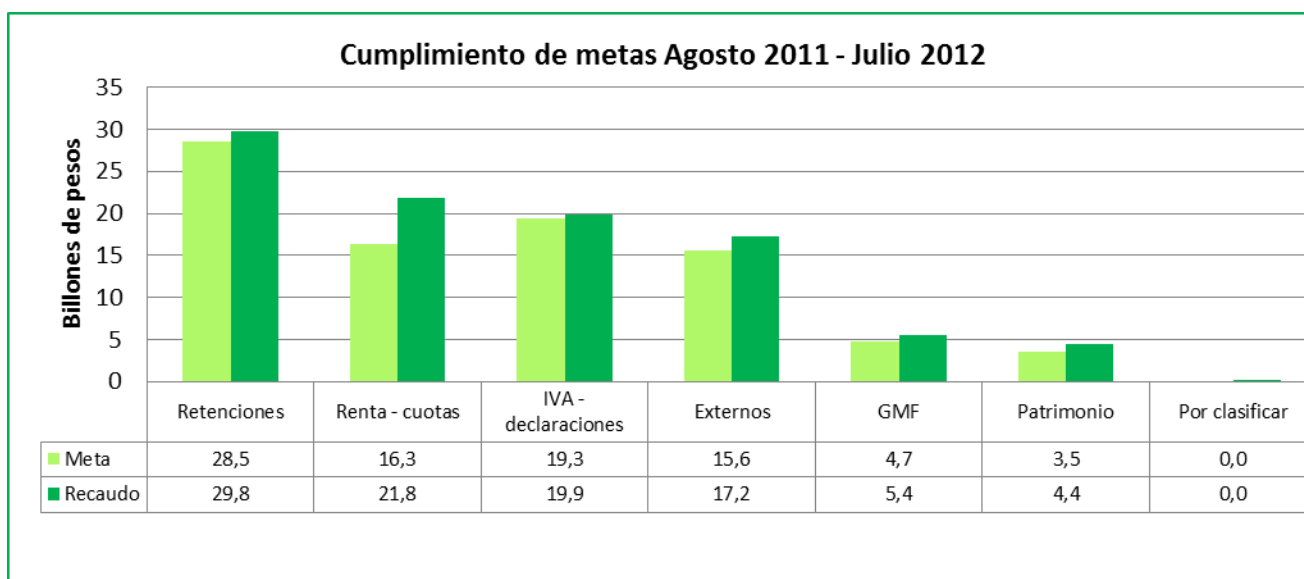


Gráfica 1



Como se menciona al inicio la DIAN en el periodo de agosto de 2011 y julio de 2012, ha superado las metas establecidas por el gobierno nacional en todos y cada uno de los tributos administrados por la entidad lo que se observa en la grafica 2.

Gráfica 2





Por impuesto de renta (cuotas) los ingresos suman \$21.800.247 millones, con un recaudo superior a lo esperado en \$5.456.709 millones, lo que se traduce en un cumplimiento frente a la meta del 133,4%. El recaudo por IVA interno (declaraciones) es de \$19.874.478 millones, es decir, se encuentra por encima de la meta en 2,8%, equivalente a \$534.874 millones. En cuanto al impuesto al patrimonio, incluidos los rezagos de los pagos por Seguridad Democrática, el recaudo acumulado durante el periodo analizado corresponde a \$4.423.295 millones, igual a un cumplimiento de las expectativas iniciales del 125,6%. En el caso de la retención en la fuente los recaudos tuvieron un cumplimiento del 104,5%, es decir, mayores ingresos por este concepto por \$1.283.482 millones. Por último, los ingresos tributarios de fuente externa ascienden a \$17.240.294 millones, por tanto, son suficientes para alcanzar la meta al situarse por encima de la misma en \$1.595.571 millones, equivalentes a un cumplimiento del 110,2%. En el caso de los ingresos de origen interno se presenta un aumento del 22,3%, en tanto que los de origen externo lo hicieron al 6,7%. Por el lado de los de origen interno se debe señalar que los mayores recursos se explican, particularmente por el aumento de la renta, dado el buen desempeño del sector petrolero durante el año 2011, y, la eliminación de la deducción especial por inversión en activos fijos, contemplada en la Ley 1430 de 2010. De otro lado, se destaca el papel protagónico originado en el crecimiento de los recaudos por GMF y por impuesto al patrimonio en razón a las medidas tomadas para el control sobre algunas operaciones que se estaban realizando en el sector que eludían el pago del GMF, y a la ampliación de la base gravable para el impuesto al patrimonio. Ver Cuadro 1.

Cuadro 1.

Comportamiento de los Impuestos Administrados por la DIAN Agosto 2011 / Agosto 2012

Tipo de Impuesto / Mes	Meta (\$mill)	Recaudo (\$mill)	Cumplimiento (%)
Retenciones ^{1/}	28.505.878	29.789.360	104,5%
Renta – cuotas	16.343.538	21.800.247	133,4%
IVA – declaraciones	19.339.604	19.874.478	102,8%
Externos ^{2/}	15.644.723	17.240.294	110,2%
GMF	4.723.057	5.446.019	115,3%
Patrimonio ^{3/}	3.520.871	4.423.295	125,6%
Por clasificar ^{4/}	0	43.341	n.a.
Total	88.077.671	98.617.034	112,0%

* Recaudo Bruto: Recaudo en efectivo y en papeles; no incluye compensaciones.

** Se trata de información estadística, que puede diferir de la información contable suministrada por la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas debido a las fechas de corte.



- 1/ Incluye retenciones en la fuente a título de renta, IVA y timbre.
- 2/ Incluye el arancel y e IVA a las importaciones.
- 3/ Incluye el Impuesto al Patrimonio y pagos rezagados de Seguridad Democrática.
- 4/ Incluye sanciones, errados y otros ingresos sin clasificar.

n.a. No aplica o variación mayor o igual a 500%.

Fuente: Recaudo según Estadísticas Gerenciales E.G.-20 con corte 3 de octubre de 2012 para 2012. Para 2011 corte 27 de marzo de 2012. Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones. DIAN. Meta de recaudo bruto, Coordinación de Estudios Económicos. SGAO.DIAN.

Elaboró: Coordinación de Estudios Económicos. Subdirección de Gestión de Análisis Operacional. DIAN.

Sin embargo, el recaudo por arancel e IVA a las importaciones no presenta el mismo comportamiento, dado que la composición de las mismas ha cambiado concentrándose en productos no gravados, principalmente exentos de arancel. De esta forma, se observa una mayor importación sin arancel de las materias primas y productos intermedios de la industria, en especial, de las industrias extractivas, y de los bienes de capital para la industria, como maquinaria y equipo industrial en general. Otro hecho que afecta el recaudo, es la disminución de importaciones de automóviles particulares, que muestra una reducción importante durante el periodo.

1.2.2 Servicio

El inicio de las relaciones entre la ciudadanía y la DIAN, es a través del registro único tributario RUT, este registro permite a la entidad conocer cómo es la composición de sus usuarios, con miras a poder segmentar y clasificar los servicios que se le ofrecerán o las exigencias que ellos pueden hacer a la entidad. A continuación se muestra la tendencia de inscripción de los ciudadanos en el RUT. Ver Cuadro 2.



Cuadro 2
Comportamiento de los Inscritos en el RUT Diciembre 2011 / Julio 2012.

Variables	Unidad	Diciembre de 2011	Julio de 2012	Incremento	Var. %
Acumulado de inscritos en el RUT.	Número de inscritos	8.922.152	9.506.833	584.681	6,55%
Acumulado de inscritos en el Régimen Simplificado.	Número de inscritos	6.646.530	7.104.864	458.334	6,90%
Acumulado de inscritos en el Régimen Común.	Número de inscritos	789.208	827.043	37.835	4,79%

Como se puede observar en el cuadro anterior, se presenta una tendencia creciente en el acumulado de los inscritos en el RUT. La expedición del documento de formalización de la inscripción se realiza a través de los Servicios en línea de la DIAN demostrando la fortaleza institucional en su capacidad de atender los contribuyentes tanto en forma presencial como virtual. Este instrumento ayuda a la formalización de la economía, pues es requerido de forma obligatoria para la realización de operaciones comerciales o financieras.

1.2.3 Control

En materia tributaria:

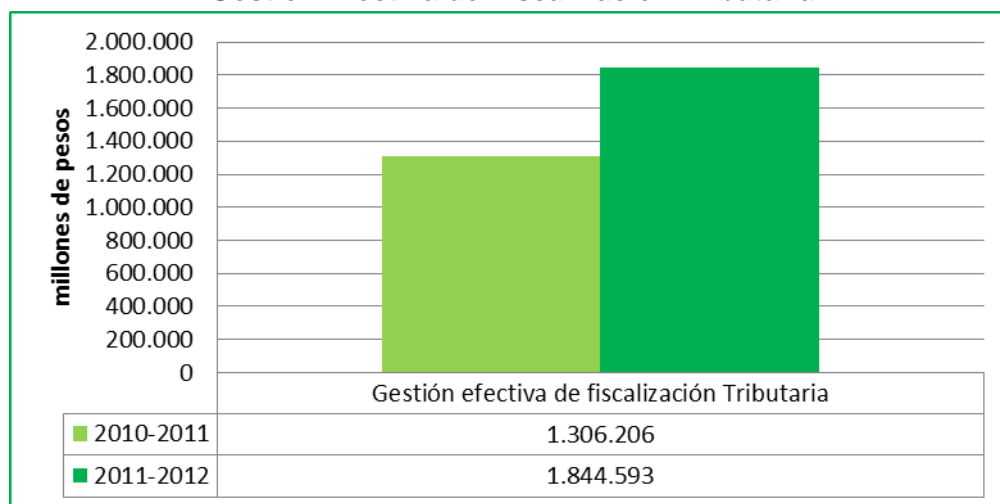
El objetivo misional de la DIAN conlleva a realizar acciones de control en diferentes instancias con miras a identificar los posibles omisos de las obligaciones tributarias, así como para detectar las posibles inexactitudes en las liquidaciones privadas de los contribuyentes.

Como no sólo se trata de perseguir a los posibles infractores, sino de crear riesgo subjetivo la entidad en el 2012, generó la base de datos donde se registran todos los ingresos de un contribuyente y que fueron reportados por el sistema financiero, entre otras fuentes de información. Dicha base de datos muestra información sólo al contribuyente o al que lo es en potencia, para que tenga en cuenta esta información y evite posibles acciones frente a la administración tributaria. Esta es una acción que facilita la identificación de omisos y el cálculo inicial de los ingresos que son base para la liquidación de tributos.

En todo caso en el periodo analizado se encuentra que la gestión efectiva de fiscalización tributaria pasa de \$1,3 billones a \$1,8 billones en los periodos analizados. Ver Cuadro 3.



Cuadro 3
Gestión Efectiva de Fiscalización Tributaria



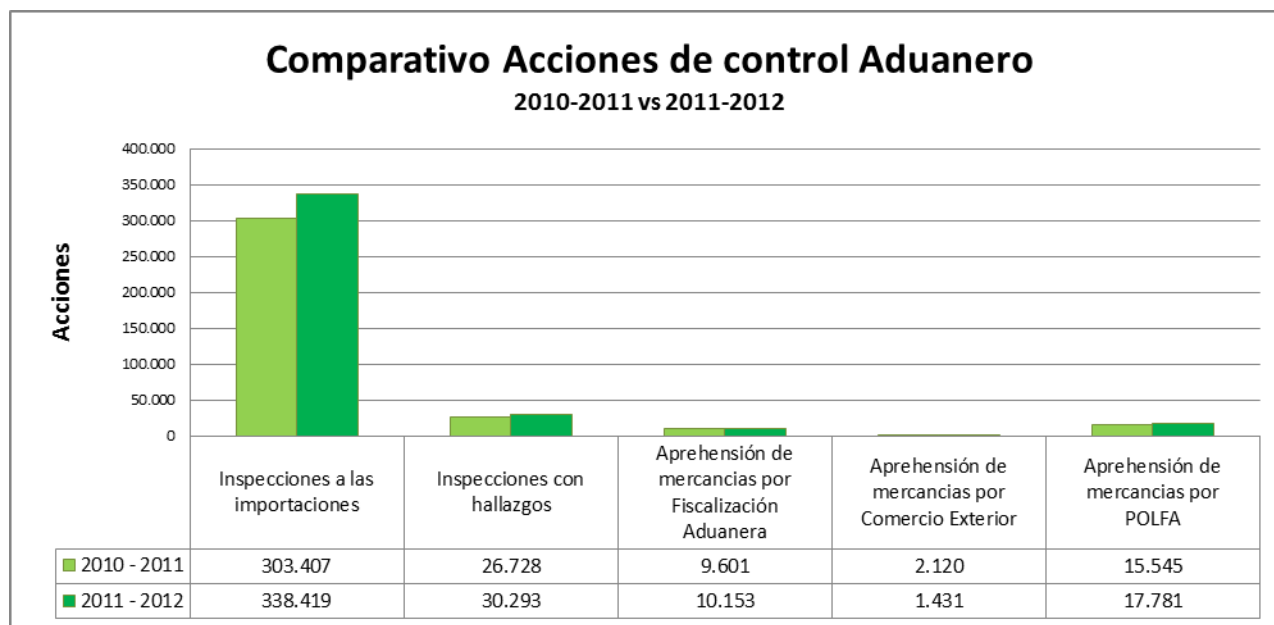
Las acciones de control muestran un aumento en su efectividad en el periodo de agosto del 2011 y julio de 2012 en un 41.22% con respecto del mismo periodo de los años 2010 y 2011, mejorando sustancialmente la gestión de fiscalización de la entidad.

En Materia Aduanera:

La eficacia en la inspección de importaciones se situó en 8,95% durante el periodo agosto de 2011 a julio de 2012, un 0,14% por encima del nivel registrado del periodo agosto de 2010 a julio de 2011.

Esto se debe a que se ajustaron los programas de selección y los perfiles de riesgo de las acciones que se hacen para el control del contrabando, dirigiéndolas hacia productos que son más sensibles para la economía nacional.

Además, la entrada en vigencia del TLC con los Estados Unidos de América ha tenido como consecuencia inmediata los ajustes que debe hacer la entidad en su capacidad operativa que permita que los actores del comercio exterior puedan aprovechar las oportunidades que ofrece el inicio de este tratado, así como cumplir con los requerimientos del mismo. Ver Cuadro 4.

**Cuadro 4**

Fuente: Coordinación de Planeación y Evaluación – Informe Principales Indicadores DIAN

Continuando con el análisis de la cifras se observa cómo el número de aprehensiones realizadas por Fiscalización Aduanera aumentó en un 5,75% durante el periodo agosto de 2011 a julio de 2012, respecto igual periodo del año inmediatamente anterior.

Mientras que el número de aprehensiones realizadas por Comercio Exterior disminuyó en un 32,50% durante el periodo agosto de 2011 a julio de 2012, respecto igual periodo del año inmediatamente anterior. Esto debido a los ajustes operativos de la entidad.

El número de aprehensiones realizadas por POLFA aumentó en un 14,38% durante el periodo agosto de 2011 a julio de 2012, respecto a igual periodo del año inmediatamente anterior.

1.3 *Retos para 2013*

La DIAN en su ejercicio de prospección al mediano y largo plazo ha consolidado su Plan Táctico 2010-2014, en el cual se plasman las iniciativas a desarrollar para garantizar la consecución de los objetivos tácticos. Así, para la vigencia 2013 se plantean los siguientes retos por cada objetivo táctico del compromiso misional de la entidad:



1. Realizar controles efectivos y acciones de fiscalización para disminuir la evasión, la elusión y el contrabando, y fomentar el cumplimiento de las obligaciones formales.

- Consolidación de las mediciones de evasión tributaria y del contrabando.
- Segmentación del universo de contribuyentes y usuarios relevantes para aplicar sobre ellos controles prioritarios.
- Creación de perfiles y mapas de riesgos para los individuos que integran los segmentos de atención prioritaria.
- Diseño de programas de control efectivos que integren los ámbitos tributario, aduanero y cambiario.
- Consolidación de la metodología de medición del gasto tributario con estándares internacionales.
- Seguimiento semestral al pago de perjuicios ordenados en las sentencias condenatorias por conductas punibles en materia TAC.
- Elaboración de diagnósticos y estudios de entorno que detecten sistemas estructurados de evasión, elusión, contrabando e infracciones al régimen cambiario.
- Profundización de la fiscalización realizando investigaciones integrales con enfoque por segmentos de contribuyentes.
- Continuidad a las campañas de Control al cumplimiento de obligaciones formales (omisos, informantes, etc.).
- Gestión efectiva (Corresponde a la gestión obtenida como resultado de los actos proferidos por las divisiones de gestión de fiscalización y gestión de liquidación ejecutoriados)
- Acciones de fiscalización Intensivas. (Investigaciones cambiarias).
- Propuestas de programas de fiscalización cambiaria orientadas a la detección de infracciones de fondo.
- Acciones de fiscalización extensivas (Control al ejercicio de la actividad de compra y venta de divisas no autorizada).
- Programas sancionatorios por omisión o extemporaneidad, reliquidación sanción en renta y ajustes en renta a obligados al régimen de precios de transferencia.
- Sectorización de la fiscalización internacional de fondo según comportamiento económico de los sectores o empresas (utilidades, pérdidas, ganancias, ubicación geográfica, reestructuración de negocios, etc.).
- Programas sancionatorios por omisión o extemporaneidad, reliquidación de renta y ajustes en renta a obligados al régimen de precios de transferencia.
- Implementación de sistemas técnicos de control y marcación (SUSIR).
- Acciones de control aduanero en ejes viales y establecimientos de comercio abiertos al público
- Identificación y desarticulación de organizaciones dedicadas al contrabando y al lavado de activos en el territorio nacional.
- Control a las omisiones absolutas a las obligaciones formales (Inscripción en el RUT, Declarar e informar).



- Control de los ingresos declarados en renta mediante campañas masivas basadas en cruces de información.
- Control a la facturación.
- Realización de control de ventas o ingresos privados a las actividades económicas más proclives a la evasión.
- Declaración de proveedores ficticios.
- Sanciones a terceros relacionados.

2. Fomentar la aceptación social de la tributación.

- Desarrollo de programas pedagógicos de promoción de la cultura de la contribución dirigidos a los segmentos prioritarios.
- Desarrollo de contenidos para promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales dirigidos a segmentos prioritarios y a funcionarios de la entidad, con uso intensivo de las TIC.
- Consolidación de la producción de información, la investigación y la evaluación de políticas, programas y actividades relacionados con la Cultura de la contribución.

3. Prestar servicios de calidad.

- Establecer, formalizar y divulgar los lineamientos para la estandarización del servicio.
- Fortalecimiento de la cultura del servicio institucional.
- Conformación del portafolio de servicios y trámites de la DIAN para clientes externos e internos de fácil consulta y accesibilidad.
- Identificar el segmento de clientes institucionales que durante varios años han cumplido plena y satisfactoriamente sus obligaciones TAC y diseñar una estrategia de servicio para dichos clientes.
- Segmentación de los clientes institucionales para definir acciones y canales de servicio especializados.
- Optimización del RUT como instrumento de control y facilitación del servicio.
- Entrada en producción del servicio informático electrónico de Devoluciones.
- Aumento del número de declarantes virtuales.
- Encuentros Aduana – Empresas.
- Promoción del pago electrónico por parte de los usuarios aduaneros.

4. Asegurar y facilitar las operaciones de comercio exterior.

- Consolidación de un sistema de selectividad aduanera.
- Reglamentación e implementación del Operador Económico Autorizado, OEA.
- Desarrollo de instrumentos tecnológicos de seguimiento y control de las mercancías (cámaras de video) en depósitos habilitados y lugares de arribo y salida de mercancías.



- Inspección no Intrusiva impulsando la adquisición y puesta en funcionamiento de equipos en los puertos obligados por la concesión.
- Inspección no intrusiva impulsando la adquisición de los equipos para zonas de frontera y aeropuertos.
- Implementación de la inspección simultánea en los aeropuertos de Bogotá, Medellín y Cali.

5. Gestionar el recaudo y el cobro de las deudas fiscales.

- Ejecución del plan de cobro.

6. Promover y apoyar la racionalización y simplificación del Sistema Tributario, Aduanero y Cambiario.

- Apoyo jurídico en los temas de reforma tributaria de iniciativa del Gobierno Nacional.
- Expedición y divulgación del nuevo Estatuto Aduanero.
- Apoyo a las iniciativas propuestas a través de la Red de Inclusión a la Economía Formal (RIE)

7. Conocer y adaptar las mejores prácticas internacionales en materia de administración tributaria, aduanera, cambiaria y de comercio exterior.

- Identificación en la nomenclatura arancelaria de productos controlados en los distintos convenios ambientales y que hayan sido regulados por norma nacional, con el objeto de propender por la protección del medio ambiente y la seguridad nacional.
- Elaboración e implementación de una propuesta de análisis de riesgo y control de viajeros.
- Conocimiento y adopción de las mejores prácticas internacionales en materia de control y gestión de riesgos de cumplimiento.
- Estudio y elaboración de proyectos para la adopción de las mejores prácticas internacionales en materia de servicio al cliente.

8. Incentivar la utilización de canales formales para la realización de transacciones económicas con incidencia fiscal.

- Facilitación de la presentación de las declaraciones y pago de las obligaciones.
- Orientación sobre el uso de tecnologías que promueven la formalización y trazabilidad de las transacciones económicas con incidencia fiscal.

Lo anterior implica a su vez el fortalecimiento de tipo administrativo y organizacional de la entidad, con lo cual ha sido necesario considerar los siguientes retos de corte transversal y de apoyo:



- Contar con herramientas de seguridad para el control de accesos no autorizados a la información.
- Implementar los Servicios informáticos Electrónicos en producción para todos los procesos misionales y de apoyo.
- Contar con instrumentos para el aprovechamiento pleno de la información tributaria, aduanera y cambiaria, como base de una mejor gestión en materia de control y facilitación de operaciones.
- Implementación de estrategias para el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno (SGCCI).
- Alianzas estratégicas interinstitucionales de cooperación con agentes nacionales y/o extranjeros para el intercambio de información.
- Fortalecimiento de los mecanismos de selección, sucesión y movilidad de los empleados públicos de la DIAN.
- Optimización de las condiciones laborales del talento humano.
- Investigación y aplicación de nuevas tecnologías de información disponibles en el mercado que faciliten la gestión de los procesos con los clientes y la seguridad de la información digital de la DIAN.
- Propender por la unidad de criterio jurídico y proporcionar seguridad y certeza jurídica de los actos administrativos proferidos por el área jurídica.
- Simplificación de los trámites y servicios según los lineamientos del Programa Gobierno en Línea, Anti Trámites y Ley Anti corrupción (Ley 1474 de 2011).
- Participación en los Convenios Internacionales de Cooperación y Transferencia de Tecnología.
- Consolidación de la gestión del conocimiento.
- Modernización de los procesos administrativos y aseguramiento de la gestión financiera

2. Información de Tipo Administrativo

2.1 Estructura Organizacional.

Mediante el Decreto 4048 del 22 de Octubre 2008 el gobierno nacional definió la estructura funcional de la entidad e con un enfoque por procesos, acorde con el Decreto 3626 de 2005. Así, la DIAN cuenta con quince (15) procesos, divididos en el estratégico (1), misionales (8), de apoyo (4) , y de control y evaluación (2).

El Decreto 4048 se ha modificado mediante los Decretos 2360 del 24 de junio de 2009 que modifica el nombre de algunas dependencias y el Decreto 1321 del 26 de abril de 2011 en el cual se incluyen las nuevas funciones asignadas a la entidad con relación a la administración, los derechos de explotación y los gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades

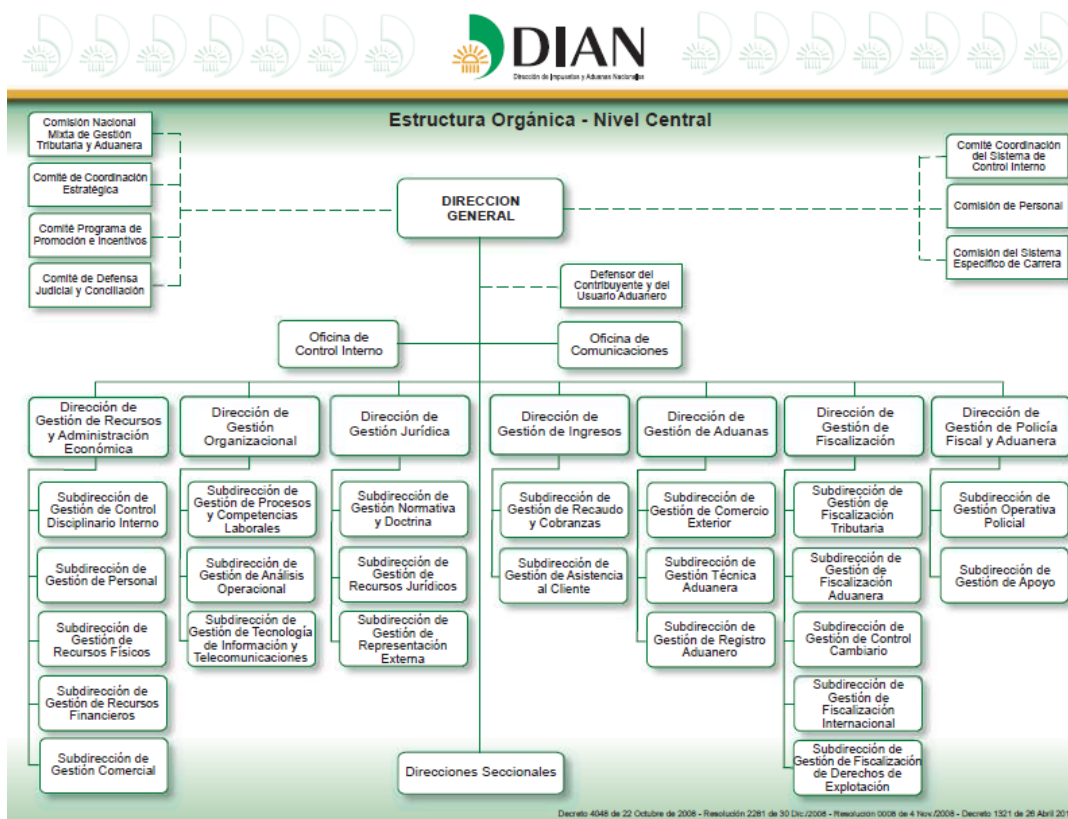


públicas del nivel nacional.

La estructura establece siete (7) Direcciones de Gestión, que dependen jerárquicamente de la Dirección General, quienes desarrollan los procesos y las competencias en tres (3) niveles así: El Nivel Central está compuesto por la Dirección General, las Direcciones de Gestión con sus respectivas Subdirecciones, las Oficinas de Control Interno y de Comunicaciones y el Órgano Especial denominado Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero. El Nivel Local está compuesto por 43 Direcciones Seccionales de Impuestos, de Aduanas y de Impuestos y Aduanas. El Nivel Delegado está compuesto por 8 Direcciones Seccionales Delegadas. El organigrama de la Entidad se puede consultar en la siguiente dirección: <http://www.dian.gov.co/DIAN/12sobred.nsf/pages/organigramas>.

A continuación se presenta el organigrama con la estructura organizacional. Ver Gráfica 1.

Gráfica 1.





Funciones

Corresponde a la DIAN ejercer las siguientes funciones:

- Administrar los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana y comercio exterior, así como los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior, en lo correspondiente a su recaudación, fiscalización, control, represión, penalización, liquidación, discusión, cobro, devolución y sanción;
- Dirigir y administrar la gestión aduanera y disponer de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación;
- Reconocer y pagar las recompensas y participaciones en dinero o en especie por colaboración eficaz de terceros en el control al contrabando, evasión y corrupción;
- Dirigir, administrar, controlar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones a nivel nacional, en concordancia con las políticas trazadas en el programa macroeconómico y las políticas generales adoptadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y dentro del modelo de gestión institucional;
- Controlar y vigilar las operaciones derivadas del régimen cambiario que no sean competencia de otra entidad;
- Vigilar y controlar las actividades de las personas que ejerzan de manera profesional la compra y venta de divisas;
- Administrar y supervisar el aparato armado que ejerce las funciones de policía fiscal y aduanera, como soporte y apoyo a las funciones de investigación y determinación propias de las dependencias de fiscalización tributaria, aduanera y cambiaria, así como el ejercicio por parte del mismo de las funciones de policía judicial
- Celebrar convenios con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, orientadas a establecer alianzas estratégicas para combatir la evasión, el contrabando y la morosidad tributaria, aduanera y cambiaria;
- Fijar los precios a cobrar por la venta de bienes y servicios, así como de los servicios extraordinarios;
- Administrar y controlar los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional;
- Interpretar y actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia de impuestos nacionales, aduanera, y de control cambiario por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones; así como los atinentes a los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional y en materia de administración de derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional.
- Participar y conceptuar en el estudio y elaboración de proyectos de ley, decretos o acuerdos internacionales que contemplen aspectos tributarios, aduaneros o de control cambiario;
- Participar en los procesos de celebración de acuerdos internacionales en materia de control tributario, aduanero y cambiario y los relacionados con el comercio internacional en los



- mismos aspectos;
- Celebrar convenios remunerados o gratuitos para la divulgación, asistencia, fortalecimiento de la gestión, recaudación, control, fiscalización, discusión y cobro de contribuciones parafiscales, impuestos, tasas, contribuciones de competencia de otras entidades y de los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional;
 - Ejercer las funciones de policía judicial, de conformidad con las normas legales;
 - Diseñar, desarrollar y evaluar el sistema de control interno de la Entidad, en los términos definidos por la ley;
 - Administrar y disponer de los recursos humanos, financieros, físicos y de conocimiento, así como de la prestación de los servicios generales en la Entidad;
 - Compilar, actualizar y divulgar las normas sobre regímenes tributarios del orden nacional, aduanero, de comercio exterior en los asuntos de su competencia, y de control de cambios por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones;
 - Desarrollar las actuaciones administrativas necesarias para cumplir con las funciones de su competencia;
 - Controlar, vigilar y administrar los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional de conformidad con lo señalado por las Leyes 643 de 2001 y 1393 de 2010 o las disposiciones que las modifiquen o sustituyan
 - Las demás que le asigne la ley.

2.2 Plan Estratégico Organizacional: misión, visión y valores.

Acorde con el cambio de Gobierno Nacional y de la Alta Dirección de la entidad y mediante la utilización de amplios mecanismos de participación, tanto a nivel interno como con la ciudadanía en general, se construyó el Plan Estratégico DIAN 2010-2014, el cual fue aprobado en Comité de Coordinación Estratégica del 22 de diciembre de 2010, en este se establece como visión y misión las siguientes.

- **Visión**

En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.



- **Misión**

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales somos responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano.

- **Valores**

Los valores institucionales que inspiran el Plan Estratégico 2010-2014 son los mismos que se adoptaron en el Código de Buen Gobierno mediante la Resolución 10621 del 31 de octubre de 2008: Respeto, honestidad, responsabilidad, y compromiso.

Respeto: En la DIAN nos respetamos mutuamente, honramos los derechos de la ciudadanía y cuidamos la naturaleza y el entorno físico.

Honestidad: En la DIAN somos honestos, pensamos honradamente y actuamos con rectitud. La práctica de la honestidad orienta el desarrollo de los procesos institucionales y la comunicación interna y externa.

Responsabilidad: En la DIAN somos responsables. La práctica de la responsabilidad favorece la calidad del servicio que prestamos y facilita la gestión y la toma de decisiones.

Compromiso: En la DIAN somos comprometidos y damos lo mejor de nosotros en nuestra relación con la ciudadanía y con otras instituciones del Estado. La práctica del compromiso, facilita el mejoramiento continuo y el cumplimiento de metas.

2.3 Nuestras metas y el Plan Nacional de Desarrollo.

2.3.1 Metas del Plan Nacional de Desarrollo que debe ejecutar la entidad y la población beneficiaria.

Con la Ley 1450 del 16 de junio de 2011 "por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014" Prosperidad para Todos, se generaron responsabilidades para la DIAN. Debe anotarse que estos compromisos se han incorporado al Plan Estratégico Institucional 2010-2014 y se encuentran en fase de diseño conceptual o de implementación.



De acuerdo con el orden del articulado de la mencionada ley, a continuación se realiza un breve análisis de los citados compromisos.

Con relación a la participación en organizaciones internacionales, la DIAN ha venido colaborando activamente en las acciones emprendidas por el Gobierno Nacional para que Colombia, en desarrollo de la política de internacionalización, sea miembro de comités y grupos especializados de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y del Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico. Así mismo, al interior de la DIAN se cuenta con un grupo de trabajo que está revisando las implicaciones y ajustes estructurales y normativos para el logro de dicho propósito, teniendo en cuenta que dicho organismos exige que el país cumpla con algunos protocolos y mejores prácticas internacionales en materia tributaria y aduanera.

En este mismo orden de ideas, también se está actuando para dar cumplimiento al artículo 88 de la ley 1450 en el cual la DIAN en conjunto con las demás entidades vinculadas a este propósito está generando el proyecto de reglamentaciones que permitan garantizar el servicio a los usuarios de la carga durante las veinticuatro (24) horas del día de los siete (7) días de la semana en los diferentes puertos marítimos y otros centros de concentración de carga exterior. Además, la entidad está realizando un estudio de las necesidades de personal y logísticas de las Direcciones Seccionales en las zonas primarias aduaneras.

La DIAN participo activamente en el proyecto de reforma al sistema tributario que fue presentada por el Gobierno Nacional al Congreso de la República, en el cual se incluirá el compromiso del artículo 162 de la Ley 1450 referido a los sistemas de retención en la fuente de impuestos.

Así mismo, para dar cumplimiento al artículo 227 referido a la creación del Sistema Único Nacional de Información y Rastreo, la DIAN presentó un cronograma de trabajo y se encuentra en la elaboración de los proyectos de normatividad para su implementación. Frente este mismo artículo, en respuesta a la obligatoriedad de suministro de información a las entidades públicas para la ejecución de los planes y programas y para el ejercicio de sus funciones, se trabaja en la elaboración del reglamento para que dichas entidades puedan acceder y usar la información que la DIAN les puede disponer.

Lo establecido en el Artículo 248 referido a que el producto de la venta de las mercancías aprehendidas, decomisadas y abandonadas a favor de la Nación, ingresaran como recursos propios a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para atender sus gastos. En este punto se realizan las evaluaciones normativas y operativas que permitan generar un proceso ágil y sobre todo transparente de la enajenación de estas mercancías.



2.3.2 Mapa estratégico DIAN 2010-2014

El mapa estratégico o BSC (Balanced Score Card) constituye la metodología adoptada por la entidad, desde el año 2006 para presentar mediante una representación gráfica su Plan Estratégico. En él se establecen los resultados planificados para el logro de la estrategia institucional, se presenta en forma visual los elementos estratégicos, los objetivos estratégicos y tácticos y las relaciones causa efecto entre ellos.

Los elementos estratégicos (primera columna del gráfico) adaptados al lenguaje institucional permiten visualizar la entidad integralmente, agrupan los objetivos tácticos en todas las dimensiones de la organización. Para el Plan Estratégico 2010-2014 se definieron los siguientes elementos:

- Propósito Visional
- Objetivos Estratégicos
- Compromiso Misional
- Integración del Modelo de Gestión y la Estrategia Institucional
- Las perspectivas del modelo de gestión: Información, Talento Humano, Recursos, Procesos y Organización.
- Base del Modelo: Modernización de la Gestión Administrativa

Los objetivos estratégicos son los resultados a mediano y largo plazo que la DIAN debe lograr para cumplir su misión y alcanzar su visión. En el Plan se definieron tres objetivos estratégicos:

- Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.
- Apoyar la sostenibilidad de las finanzas públicas del país.
- Fomentar la competitividad del aparato productivo nacional

Se han establecido a su vez, veintiséis (26) objetivos tácticos que se consideran indispensables para el cumplimiento de los anteriores objetivos estratégicos.

En el mapa estratégico se observan bloques diferenciados que muestran la relación causa efecto entre los diferentes objetivos. Finalmente, se presenta el gráfico del Mapa Estratégico 2010-2014, acompañado de la definición del alcance de cada uno de los objetivos que lo conforman y la relación de los procesos que los lideran. Ver Gráfica 2.

2.3.3 Avances y resultados en el cumplimiento del Plan Estratégico 2010-2014.

En el siguiente cuadro se presenta el avance del cumplimiento del plan estratégico de la DIAN, de enero a agosto de 2012, todos los objetivos se están cumpliendo por encima del 90%, lo que se refleja en el cumplimiento de las metas de recaudo definidas por el gobierno nacional a la entidad.

Cuadro 4.

Cumplimiento Plan Estratégico Enero 2012

No.	Objetivos Estratégicos	Peso (%)	Logrado (%)	Nivel de Cumplimiento (%)	Análisis Gráfico
1	Cumplimiento Voluntario	50%	46%	91%	
2	Apoyar la sostenibilidad de las finanzas públicas	30%	28%	92%	
3	Contribuir a la competitividad del país	20%	18%	92%	
Nivel de cumplimiento promedio de la estrategia organizacional		100%	92%	92%	

Fuente: SIE de Planeación y aplicativo en Acces de la Coordinación de Planeación y Evaluación, con fecha de corte 18 de septiembre de 2012.

Como se ha indicado en apartes anteriores, la entidad en procura de alcanzar los objetivos previstos en su Plan Estratégico 2010 – 2014 definió un Plan Táctico para igual período, en el cual por cada objetivo, se formularon iniciativas con sus respectivos indicadores, línea base, y metas plurianuales y anuales.

Para el año 2012 la entidad está ejecutando las iniciativas de los objetivos del Plan Táctico, las cuales se han traducido en Planes Operativos para los diversos niveles organizacionales (central, local y delegado). Una vez realizada la medición de los Planes Operativos, se puede observar en el siguiente cuadro que la entidad para el período enero – agosto de 2012 ha tenido un nivel de avance del 90%, en promedio.

Cuadro 5.
Seguimiento a los Objetivos del Plan Táctico DIAN Enero – Agosto de 2012

No.	Objetivo Táctico	Nivel de Cumplimiento (%)	Análisis Gráfico
1	CM1 Fomentar la aceptación social de la tributación	86	
2	CM2 Prestar servicios de calidad	99	
3	CM3 Asegurar y facilitar las operaciones de comercio exterior	101	
4	CM4 Realizar controles efectivos y acciones de fiscalización para disminuir la evasión, la elusión y el contrabando, así como para fomentar el cumplimiento de las obligaciones formales.	91	
5	CM5 Gestionar el recaudo y el cobro de las deudas fiscales.	81	
6	CM6 Promover y apoyar la racionalización y simplificación del Sistema Tributario, Aduanero y Cambiario.	111	
7	CM7 Conocer y adaptar las mejores prácticas internacionales en materia de administración Tributaria, Aduanero y Cambiaria y de comercio exterior.	100	
8	CM8 Incentivar la utilización de canales formales para la realización de transacciones económicas con incidencia fiscal.	100	
9	IM1 Consolidar el Sistema de Planeación y Control de Gestión y de Resultados.	100	
10	IM2 Fortalecer la Gestión Integrada por Procesos	97	
11	IM3 Consolidar el Sistema de Administración de Riesgos Operacionales	50	
12	IM4 Fortalecer la Evaluación y Auditoría, Auditoría Independiente y Autoevaluación	67	
13	IN1 Disponer de información endógena y exógena con atributos de calidad.	101	
14	IN2 Proveer e intercambiar información	93	
15	TH1 Consolidar el Sistema de Gestión Humana	92	
16	RE1 Sostener y desarrollar la tecnología de información y Telecomunicaciones	114	
17	RE2 Fortalecer la seguridad y alta disponibilidad de la infraestructura tecnológica	101	
18	RE3 Impulsar la financiación con fuentes de recursos complementarias.	Programación en el periodo	
19	PR1 Propender por la unidad de criterio jurídico y proporcionar seguridad y certeza jurídica.	97	
20	PR2 Disminuir los costos de cumplimiento de las obligaciones TAC	44	
21	OR1 Perfeccionar la estructura organizacional.	100	
22	OR2 Promover y dinamizar las relaciones y alianzas estratégicas.	105	
23	OR3 Fortalecer la comunicación.	91	
24	OR4 Consolidar la gestión del conocimiento.	96	
25	MGA1. Modernización de la gestión administrativa	66	
26	MGA2 Mejorar la eficiencia en la administración de los recursos financieros, físicos e intangibles.	75	
Promedio		90	

Fuente: SIE de Planeación y aplicativo en Acces de la Coordinación de Planeación y Evaluación, con fecha de corte 18 de septiembre de 2012.

De los veinticinco (25) objetivos tácticos para los cuales se programaron actividades en el período reportado, catorce (14) de ellos (68%) presentan un nivel de avance satisfactorio; seis (6) tienen un grado de avance levemente por debajo de lo esperado mientras que en cinco (2) de ellos el nivel de avance es bajo (Consolidar el sistema de administración de riesgos operacionales y disminuir los costos de cumplimiento de las obligaciones TAC). Gran parte de las iniciativas de estos últimos objetivos tienen previstas actividades a ejecutarse en el último trimestre del año 2012.

Dentro de los resultados importantes de destacar en el período frente al objetivo de Prestar Servicios de Calidad se resalta el esfuerzo institucional por diseñar, implementar y divulgar el modelo de servicio.

2.3.4 Impacto de los servicios realizados por la entidad frente a las necesidades de la ciudadanía en términos de cobertura y satisfacción.

Con el fin de minimizar las continuas quejas recibidas por las deficiencias del servicio presencial y telefónico, la gran afluencia de ciudadanos en los puntos de contacto, así como las altas cargas de trabajo a los funcionarios, el escaso personal de asistencia al cliente, se implementaron estrategias y alternativas que permitieran garantizar el servicio oportuno en los puntos de contacto, y lograr optimizar el servicio para los ciudadanos que se acercaban a la DIAN solicitando atención para cumplir con las obligaciones formales, y apoyo en kiosco de autogestión se realizó la siguiente gestión y actividades de solución de la Subdirección:

- Campaña de emisión de mecanismos digitales de manera masiva generando 246.312 certificados digitales para la presentación de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias a nuestros ciudadanos - clientes. En el desarrollo de esta campaña se realizaron acciones de acercamiento consistentes en el envío del formulario de emisión por correo certificado a nuevos obligados virtuales.
- Se brindó apoyo en los puntos de contacto por medio de soporte telefónico y con el envío de funcionarios a los canales de atención presencial durante los meses de febrero, marzo y abril de 2012.
- En cumplimiento a lo establecido en el Decreto Ley 0019 de 2012, a partir del 6 de julio se encuentra disponible el servicio de formalización de actualización del Registro Único Tributario – RUT, en forma virtual para los responsables del régimen simplificado del impuesto a las ventas. El ciudadano – cliente, donde iniciará la sesión a través de los Servicios en Línea y por la opción actualizar RUT podrá modificar todos los datos excepto los datos de identificación, ubicación y calidades aduaneras.
- Se implementó la validación en el RUT dando cumplimiento a lo señalado en el decreto ley 019 de 2012, eliminando la obligatoriedad de tarjeta profesional para los apoderados especiales.
- Se realizó durante el mes de junio de 2012, la capacitación a funcionarios en el tema de ayuda renta 2011 y el manejo de los Servicios en Línea.

- La Coordinación del Registro Único Tributario desarrollo reuniones de acercamiento con Confecámaras y la Cámara de Comercio de Bogotá con el ánimo de corregir inconsistencias presentadas en el proceso de inscripción en el registro a través de estas; y desarrollar la actualización del RUT por medio de un web service.
- Se actualizó de oficio el RUT de 2.697 Grandes Contribuyentes a nivel nacional.
- Proferir Resolución 19 del 28 de febrero de 2012, que modificó parcialmente la 12671/2011, y segmentó la atención para los obligados para facilitar la atención a los clientes que requerían los trámites de inscripción y/o actualización del Registro Único Tributario – RUT, así como la emisión y/o renovación del mecanismo de firma respaldado con certificado digital. (5 marzo al 23 de mayo).
- Proferir resolución 20 de fecha 06-03-2012 se modifican los plazos para presentar información tributaria (25 de abril al 15 de junio).
- Fueron comisionados por un mes 70 funcionarios del Nivel Central a los puntos de contacto de Bogotá para colaborar en la atención a los ciudadanos clientes.
- En razón a las necesidades de personal presentadas, la DIAN suscribió el contrato interadministrativo con la firma PEOPLE CONTACT S.A.S, que permitirá fortalecer el número de personas para prestar servicio presencial en los puntos de contacto de las Direcciones Seccionales de Impuestos de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena y Cúcuta, así mismo reforzar el center con agentes para brindar atención telefónica.
- Cerrar el buzón de asistencia@dian.gov.co administrado por la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, pues la Entidad cuenta con el servicio de QRSP creado por directriz presidencial, como único medio de entrada de inconsistencias y situaciones de atención al ciudadano cliente para la Entidad a través del cual también deben ser resueltas. Adicionalmente, por la visita de calidad quedó calificado como un producto no conforme el atender un buzón que ya no debía existir a partir del 31 de diciembre de 2011.
- Dentro del marco de la campaña de nuevos clientes obligados a presentar declaraciones de manera virtual, a través del Contact Center se realizaron llamadas de salida. La Primera Campaña de Contacto Telefónico a 23.271 clientes que tienen el mecanismo emitido y no lo habían activado y su fecha para adelantar el trámite fue antes del 16 de marzo de 2012 (Res. 19 de 2012). E el contacto se realizó al número telefónico que tiene registrado el obligado en su Registro Único Tributario y se hizo la comunicación con el tercero vinculado a la organización, ya sea como Representante Legal, Revisor Fiscal o Contador.
- Debido a que en algunos casos por cada cliente obligado existe más de un tercero que no tiene activo el mecanismo digital se realiza nuevamente Contacto a un grupo de clientes obligados, total 53.736 clientes, de los cuales se realizó contacto únicamente a teléfonos fijos (49.501) Esta campaña dio inicio el 21 de junio de 2012 con 24.484 llamadas efectivas (56%)
- Así mismo se hizo el 4 de julio contacto a terceros de los obligados, total 64.456 registros, de los cuales se contactó únicamente a teléfonos fijos (59.795) con una efectividad del 52% (31.292 llamadas efectivas)
- Participar en las ferias del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación en San Andrés, Pasto y Apartado.
- Dictar conferencias en los auditorios de la Cámara de Comercio de Bogotá en las sedes de Chapinero, Kennedy y Salitre



suscripción a estas actividades de 740 participantes, así mismo se participó en la VI Convención Nacional Camionera en Expotranscarga – Medellín.

- Información por medio Telefónico

Cuadro 6.
Llamadas Gestionadas en el Call Center de la DIAN 2010 - 2012

Mes	2010	2011	2012
Enero	30.302	33.245	46.298
Febrero	36.529	47.443	52.433
Marzo	57.479	62.708	54.229
Abril	75.795	55.567	84.700
Mayo	61.521	53.866	79.410
Junio	61.371	48.234	114.497
Julio	54.977	41.606	161.963
Agosto	64.356	64.384	
Septiembre	45.027	36.920	
Octubre	33.154	42.333	
Noviembre	32.150	33.614	
Diciembre	30.639	29.610	
TOTAL	583.300	549.530	593.530

Fuente: Estadísticas Contac Center

- Información por medio Presencial

Cuadro 7.
Personas Atendidas en Asistencia al Cliente de la DIAN 2010 - 2012

MES	2010	2011	2012
Enero	232.898	241.278	249.094
Febrero	255.680	318.968	310.005
Marzo	273.681	369.164	319.171
Abril	290.061	238.928	284.614
Mayo	297.333	280.748	333.796
Junio	318.659	281.339	289.053
Julio	293.115	246.363	306.450
Agosto	350.948	255.408	
Septiembre	282.803	262.015	
Octubre	239.293	220.600	
Noviembre	235.072	233.431	
Diciembre	198.154	197.222	
TOTAL	3.267.697	3.145.464	2.092.183

Fuente: Informe Mensual SEGG consolidado 2010, 2011 y SIE de Planeación 2012

- Información por medio Virtual

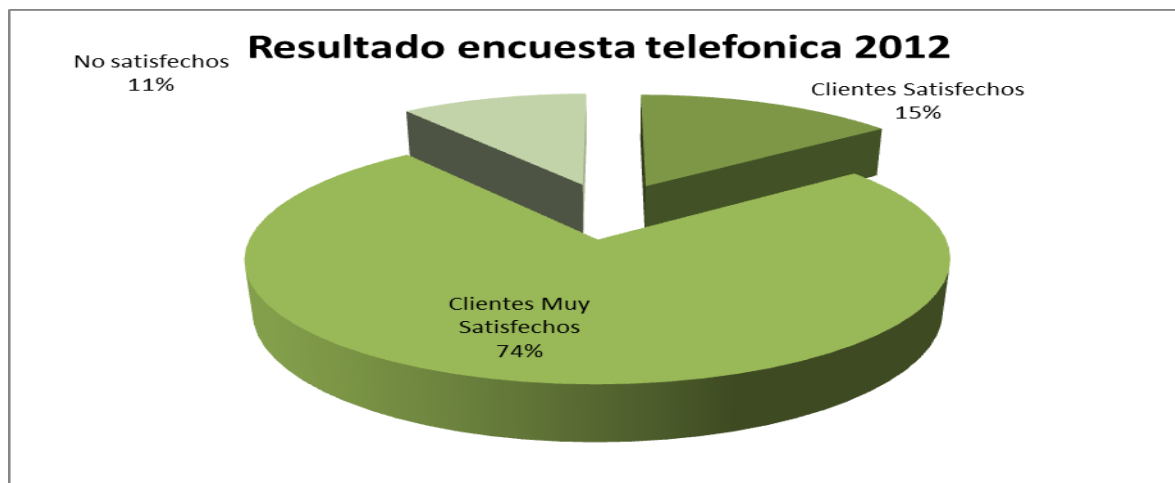
Cuadro 8.
Gestión CHAT DIAN 2012

Mes	En horario 7 am a 7 pm			Fuera de horario	Total Solicitudes	Tiempo Promedio (minutos)	Efectividad %
	Cantidad de Contactos Atendidos	Cantidad de Contactos No Atendidos	Total de Contactos	Cantidad de contactos no atendidos			
Enero	10.292	2.156	12.448	326	12.774	5	82,68%
Febrero	11.891	17.649	29.540	453	29.993	5	40,25%
Marzo	13.540	44.702	58.242	303	58.545	5	23,25%
Abril	10.765	47.387	58.152	614	58.776	5	18,51%
Mayo	14.039	33.466	47.505	723	48.228	5	29,55%
Junio	10.609	9.951	20.550	350	20.900	5	51,63%
Julio	12.836	21.212	34.048	421	34.469	6	37,70%
TOTAL	83.972	176.523	260.485	3.190	263.685	36	32,24%

Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente - Coordinación Gestión de Canales de Servicio

- Medición Satisfacción (Ver Gráfica 3)

Gráfica 3



Cuadro 9.
Resultados Encuesta Telefónica DIAN 2012

Mes	Cientes Satisfechos	Cientes Muy Satisfechos	Total Clientes
Enero	463	2423	3134
Febrero	238	1888	2426
Marzo	339	1491	2059
Abril	95	345	501
Mayo	200	853	1172
Junio	161	534	1017
Julio	1080	5396	7040
Total	2576	12930	17349

Fuente: SIE de Planeación 2012

2.4 Nuestro Recurso Humano.

Es importante destacar el empeño de la entidad en el desarrollo de la política de Gestión del Talento Humano de la Dirección General que tiene prevista una estrategia de provisión de recurso humano con varios componentes: la provisión mediante encargo en las vacantes existentes en la planta de personal y la creación de la Planta de Empleo Temporal - PET.

El desarrollo de esta política ha sido un tema de gran trascendencia para los servidores de la DIAN que ha influido en su calidad de vida. Así la provisión de las vacantes existentes se está efectuando mediante la figura de encargo, aplicando los criterios de ley objetivos para lograr el desempate. En lo corrido del año se han realizado 3.003 encargos efectivos como se muestra en la siguiente tabla. Ver Cuadro 10.

Cuadro 10.
Funcionarios Posesionados en Encargos
 Datos 14/Sep/2012

Cargo	Código	Grado	Funcionarios
Inspector IV	308	08	136
Inspector III	307	07	34
Inspector II	306	06	189
Inspector II	305	05	127
Gestor IV	304	04	314
Gestor III	303	03	497
Gestor II	302	02	611
Gestor I	301	01	133
Analista V	205	05	136
Analista IV	204	04	247
Analista III	203	03	210
Analista II	202	02	259
Analista II	201	01	25
Facilitador IV	104	04	57
Facilitador III	103	03	28
TOTAL			3.303

Por su parte, la constitución de la Planta de Empleo Temporal -PET-, una vez surtidos los trámites de ley, se consolidó como una opción importante para las personas que anteriormente tenían una vinculación precaria con la entidad, accedieran a ejercer funciones de empleos con igual remuneración y beneficio a los que tienen derecho los empleados vinculados a la planta permanente. Así, con el Decreto 4951 del 30 de diciembre de 2011, se crearon 2.618 empleos temporales.

2.4.1 Planta de personal de la entidad

Mediante Decreto 4051 del 22 de octubre de 2008 se estableció la Planta de Personal de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales con un total de 7.500 empleos, con cargo al presupuesto de gastos de funcionamiento y con cargo al presupuesto de gastos de inversión. Este Decreto fue modificado por el Decreto 2235 de 2009 'Por el cual se corrige un error mecanográfico' del citado decreto.

Así mismo mediante Decreto 1322 del 28 de abril de 2011 se adicionó la planta de personal de la DIAN un total de 138 empleos con cargo al presupuesto de gastos de funcionamiento, adición encaminada a asumir las nuevas obligaciones de la Entidad referidas a las funciones que cumplía ETESA.

Posteriormente con el Decreto 4953 del 30 de Diciembre de 2011 se modifica la planta de personal de la entidad incorporando de manera directa 46 empleos públicos del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Ley 4176 del 3 de noviembre de 2011, por el cual se reasignaron funciones del citado Ministerio a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN.

De otro lado, y como se menciona anteriormente con el Decreto 4951 del 30 de diciembre de 2011, se crearon 2618 empleos temporales. En los Cuadros 11 a 14 se presentan la distribución del personal de la entidad de acuerdo a los criterios de nivel jerárquico en la estructura, tipo de vinculación, edades y antigüedad.

Cuadro 11
Recurso Humano Planta y Supernumerarios por Nivel

Datos a 31/08/2012

NIVEL	PLANTA			SUPERNUMERARIOS			PLANTA TEMPORAL			TOTAL
	Femenino	Masculino	Subtotal	Femenino	Masculino	Subtotal	Femenino	Masculino	Subtotal	
Directivo	44	35	79			0			0	79
Asesor	16	9	25			0			0	25
Profesional	2.051	1.578	3629	10	2	12	1.243	666	1909	5550
Técnico	958	644	1602	2	2	4	183	172	355	1961
Auxiliar	256	250	506	27	15	42	145	138	283	831
Total	3.325	2.516	5.841	39	19	58	1.571	976	2.547	8.446

Cuadro 12
Comparativo 2002 - 2012 por Tipo Vinculación

TIPO VINCULACIÓN	2010	2011	ago-12
Carrera	5.972	5.824	5.747
Supernumerario	2.583	2.626	58
PET			2.547
Libre Nombramiento y Remoción	93	93	94
TOTAL	8.648	8.543	8.446

Cuadro 13.
Distribución del Personal por Edades

Datos a 31/Ago/2012

es	PLANTA			SUPER			PLANTA TEMPORAL			TOTAL
	Femenino	Masculino	Subtotal	Femenino	Masculino	Subtotal	Femenino	Masculino	Subtotal	
Con menos de 30 años	16	21	37	14	12	26	252	129	381	444
De 30 a 39 años	320	252	572	14	4	18	864	460	1324	1914
De 40 a 49 años	1.213	918	2131	8	3	11	348	226	574	2716
De 50 a 59 años	1.436	1075	2511	3	0	3	100	146	246	2760
Con 60 o más de años	340	250	590	0	0	0	7	15	22	612
Total	3.325	2.516	5.841	39	19	58	1.571	976	2.547	8.446

Cuadro 14.

Distribución del Personal por Antigüedad

Datos a 31/Ago/2012

Edades	PLANTA			SUPERNUMERARIOS			PLANTA TEMPORAL			TOTAL
	Femenino	Masculino	Subtotal	Femenino	Masculino	Subtotal	Femenino	Masculino	Subtotal	
Menos de 5 años	230	310	540	36	19	55	479	322	801	1396
De 5 a 10 años	116	61	177	2	0	2	788	428	1216	1395
De 11 a 20 años	1.308	1.062	2370	1	0	1	304	226	530	2901
De 21 a 30 años	941	700	1641	0	0	0	0	0	0	1641
Mas 30 años	730	383	1113	0	0	0	0	0	0	1113
Total	3.325	2.516	5.841	39	19	58	1.571	976	2.547	8.446

2.4.2 Vinculación y evaluación meritocrática de Gerentes Públicos.

El proceso de selección meritocrático para proveer cargos de libre nombramiento y remoción, fundamentado en el Artículo 49 de la Ley 909 de 2004 y el Decreto 1601 de 2005 artículos 1, 2 y 3, se viene desarrollando procesos de evaluación de competencias gerenciales a los postulados.

Así mismo, se ha venido desarrollando el procedimiento orientado a la selección, con arreglo a criterios objetivos, de los empleados públicos llamados a desempeñar las jefaturas de las Coordinaciones, Divisiones y Grupos Internos de Trabajo.

Con relación a las evaluaciones de desempeño se puede asegurar que el 95% de funcionarios de carrera han sido valorados. Esta evaluación ha tenido efectos prácticos en términos de: promociones, encargos, incentivos, despidos, otros.

Cifras evaluación del desempeño desde el 1° de febrero de 2011 al 31 de enero de 2012

Porcentaje de funcionarios de carrera evaluados vs total funcionarios de carrera

Funcionarios evaluados de carrera	5.385	95,04%
Total funcionarios de carrera	5.666	

Nota: Dentro del 5% faltante se encuentran algunos funcionarios que presentaron las siguientes situaciones administrativas: Incapacidad, fallecimiento, suspensión judicial, retiro de la entidad y comisión.

Porcentaje de funcionarios de libre nombramiento y remoción sin personal a cargo evaluados vs total funcionarios de libre nombramiento y remoción

Funcionarios de libre nombramiento y remoción evaluados	38	71,70%
Total funcionarios de libre nombramiento y remoción	53	

2.4.3 Actividades de Capacitación y Formación

Durante el periodo evaluado, se ha implementado en la entidad el Plan Institucional de Capacitación. En la actualidad se están realizando capacitaciones en temas de planeación, contratación y presupuesto dirigidas a los funcionarios encargados de la ejecución de los proyectos de inversión.

Así como a los funcionarios de las áreas misionales con miras a mejorar las competencias y profundizar el conocimiento necesario para el cumplimiento de sus funciones.

En el Anexo 1 se presenta la relación de eventos de capacitación en los que han participado los funcionarios de la entidad y que discrimina el total de 355 actividades desarrolladas con la disposición de 22.081 cupos.

2.4.4 Número de contratistas frente a obligaciones asignadas

En los cuadros siguientes se refleja la cantidad de contratos celebrados con la DIAN, de acuerdo con la tipología de los mismos:

Cuadro 15.
Clase de Contratos Celebrados con la DIAN

Clase Contrato	Cantidad
Actualización de Licencias	1
Arrendamiento	34
Capacitación	6
Comodato	1
Compraventa	17
Consultoría	3
Contrato de Transporte	3
Deposito, almacenamiento y otros servicios logísticos	3
Interadministrativo Prestación de Servicios	1
Obra	2
Prestación de Servicios Profesionales	14
Prestación de Servicio de Mantenimiento	11
Prestación de servicios	57
Prestación de Servicios-Interadministrativo	1
Suministro	4
Suscripción	2
Total	160

2.5 Información de Contratación.

2.5.1 Estado de los contratos realizados

La celebración de los contratos relacionados a continuación se elabora con el fin de dar cumplimiento a las metas institucionales de la Entidad, partiendo de la base de la programación del plan de contratación según las necesidades de cada una de las áreas que la componen.

2.5.2 Acciones para garantizar la transparencia en la contratación

Para la debida celebración de contratos se cuenta con la aplicación de la normatividad vigente la cual se relaciona a continuación:

- **Ley 80 de 1993-** Contratación Pública
- **Ley 1150 de 2007:** Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y transparencia en la Ley 80 de 1993.
- **Ley 1474 de 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Decreto 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **734 del 13 de abril de 2012:** Mediante el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, derogando así 27 decretos reglamentarios existentes desde el año 1994.

2.5.3 Principales dificultades en la ejecución contractual.

Falta de capacitación por parte de los supervisores y ejercer una adecuada planeación en la ejecución del plan de contratación durante la vigencia.

3. Nuestra Gestión

3.1 Avances y logros del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno (SGCCI)

En diciembre de 2008 la entidad dio cumplimiento al Decreto 1599 de 2005 mediante el cual se establece el Modelo Estándar de Control Interno y a la Ley 872 de 2003 que adopta la Norma Técnica de Calidad del Sector Público NTCGP1000, con la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.

La DIAN ha venido ejecutando acciones tendientes a mantener y mejorar su Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, es así como en el mes de marzo de 2011, la entidad fue certificada por la firma Bureau Veritas otorgándole los Certificados CO233225 bajo la norma ISO 9011 2008 y GPO118 del bajo la norma NTCGP 1000 del 23 de marzo de 2011. La Primera Auditoría de Seguimiento se realizó entre noviembre y diciembre de 2011.

De manera específica, en el presente año se han ejecutado las siguientes acciones:

- Se realizó seguimiento para verificar el avance del plan de mejora de la Auditoría Externa de Calidad 2011, el cual se ha venido cumpliendo en debida forma.
- Se adelantó el seguimiento a las auditorías internas de calidad del año 2011, presentándose el Informe final al Comité de Operación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.
- Entre el 30 de mayo y el 1 de junio se adelantó una capacitación de actualización enfocada a los auditores internos de calidad.
- Se elaboró la nueva propuesta de ejecución de las Auditorías Internas de Calidad para el año 2012, de acuerdo al nuevo enfoque por trazabilidad.
- La Entidad participó en el III Congreso Mundial de Calidad, efectuado en la ciudad de Pereira el día 25 de junio, Santa Marta 26 de junio y los días 27, 28 y 29 en Bogotá.
- Se encuentran en proceso de actualización la Resolución 0457 de 2008 con el objeto de mejorar la forma de documentar los procedimientos de la Entidad.

De conformidad con las Resolución 00053 del 4 de julio de 2012 se crearon en el Despacho de la Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones las siguientes Coordinaciones:

- Coordinación para el Apoyo a los Sistemas de Información.
- Coordinación de Infraestructura Tecnológica.
- Coordinación de Soporte Técnico al Usuario.
- Coordinación de Proyectos.

- Se atendieron las solicitudes de sensibilización, orientación y capacitación a los empleados públicos de la DIAN en los temas del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno – SGCCI y el Sistema de Gestión Ambiental, por solicitud de algunas áreas.

3.1.1 Acciones de mejora al Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.

- Se actualizó el Manual de Calidad a la versión 3 del 28 de septiembre de 2011.
- Se divulgó la segunda versión del libro “La DIAN Rinde Culto a la Calidad” entre enero y mayo de 2012.

3.2 Plan de Desarrollo Administrativo Institucional.

La DIAN acordó con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público el Plan de Desarrollo Administrativo (PDA) en los años 2010 y 2011. Dentro este último se destaca los siguientes avances por cada una de las políticas definidas:

- **La democratización de la administración pública.**

Bajo los parámetros del Manual de Gobierno en Línea versión 2010 y la Guía para Rendición de Cuentas, se publica permanentemente la información de interés para la ciudadanía. Por su parte la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente administra el sistema de quejas, reclamos y sugerencias en el aplicativo diseñado para tal efecto.

- **Los Rediseños Organizacionales.**

La Dirección de Gestión Organizacional en coordinación con la Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias Laborales durante el primer semestre del año 2012 ha trabajado coordinadamente con los Directores de Gestión, Subdirectores de Gestión y Jefes de Oficina, en el Proyecto de decreto de Reorganización de la Entidad, labor adelantada con la Coordinación de Organización y Gestión de Calidad.

- **Gestión de la Calidad**

La Dirección de Gestión Organizacional en coordinación con la Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias Laborales durante el primer semestre del año 2012 ha trabajado coordinadamente con los Directores de Gestión, Subdirectores de Gestión y Jefes de Oficina, en el Proyecto de decreto de Reorganización de la Entidad, labor adelantada con la Coordinación de Organización y Gestión de Calidad.

➤ Sistema de Gestión Ambiental - SGA

El Ministerio de Hacienda estableció en el Plan de Desarrollo Administrativo 2010 - 2014, la obligatoriedad en todas sus Entidades adscritas de implementar, mantener y certificar el Sistema de Gestión Ambiental con los estándares de la norma ISO 14001:2004.

En cumplimiento de los compromisos que la DIAN ha acordado en el Plan de Desarrollo Administrativo y de la planeación operativa de la Entidad referente a la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, a continuación se describen las acciones que a la fecha se han ejecutado:

- Sensibilizar y capacitar en la norma ISO 14001 a un grupo de empleados líderes que posteriormente se encarguen de multiplicar los conceptos construidos y adquiridos sobre el tema, evidenciando su aplicación en la entidad.
- Cada Oficina y Subdirección del Nivel Central seleccionó un funcionario para que se encargara de multiplicar la información relacionada con el Sistema de Gestión Ambiental; se efectuó sesión de capacitación a 50 multiplicadores.
- Se han realizado 10 sesiones de sensibilización dirigidas a las Subdirecciones que han solicitado apoyo en el tema.
- La Entidad ha participado en 2 Talleres “Fundamentos de la Norma NTC-ISO14001:2004”, orientado a fortalecer las competencias del personal que participa en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, dictados por el Departamento para la Prosperidad Social.
- Se realizó videoconferencia para capacitar a los empleados designados por las 51 Direcciones Seccionales para la actualización del Diagnóstico Ambiental.
- Se ha desarrollado campaña de divulgación mediante:
 - 2 entrevistas publicadas en el Noticiero TV Noticias DIAN
 - TIPS semanales
 - Publicaciones en in situ relacionadas con el Sistema.
 - Se encuentra en desarrollo un curso virtual sobre implementación del Sistema de Gestión Ambiental, el cual hace parte del Plan Institucional de Capacitación PIC-2012 y es dictado por el SENA al primer grupo de empleados inscritos que son en total 160 a nivel nacional.

Actualizar y complementar el diagnóstico ambiental de la entidad

- Se profirió el Memorando 00123 de marzo 07/2012, sobre "Levantamiento de información para la elaboración del diagnóstico ambiental en la Entidad".
- Todas las Direcciones Seccionales enviaron la información de sus sedes en la Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales para el análisis de los aspectos ambientales significativos.

- Se efectuó seguimiento al cumplimiento de los programas del Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA en las sedes de Bogotá encontrando:
 - Ahorro de energía en kw/h disminuyó en el año 2011 con relación al 2010, en 1.353.379 kw/h, que corresponde a un ahorro de 22.3% respecto al consumo.
 - El ahorro de energía representó una disminución en pagos de \$325.710.359 millones de pesos que corresponden al 17.52% respecto al valor.
 - El consumo de agua en el año 2011 disminuyó en 17.712 m³, que corresponde a un ahorro para la Entidad de 25% respecto al consumo.
 - El ahorro de agua representó una disminución en pagos de \$ 41.233.152 millones de pesos que corresponde al 18% respecto al valor.
 - En cuanto al consumo de papel, en las sedes de Bogotá se adquirió en el año 2010 un monto total de 32.717 resmas de papel carta y oficio, mientras que en el año 2011 fue de 19.471 para un ahorro de 13.246 resmas, lo que corresponde a un 40.5%.

Formular los programas ambientales de acuerdo con los impactos identificados en la actualización del diagnóstico ambiental y alinearlos con el PIGA de la entidad y demás iniciativas de desempeño ambiental, vigentes en la entidad.

La DIAN firmó el contrato número 100215311–1490–2012 para la Consultoría que brinde acompañamiento en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental en algunas de sus sedes, así como su integración al actual Sistema de Gestión de Calidad de la DIAN. Con esta consultoría se tiene previsto obtener propuestas y/o recomendaciones de ajustes a la política, objetivos y metas ambientales actualmente vigentes en la Entidad; así como asesoría para la formulación y desarrollo de los planes, programas, procedimientos y riesgos ambientales asociados con los aspectos ambientales significativos identificados en el diagnóstico entregado por la Entidad. Todo lo anterior enmarcado en los requisitos de la norma ISO14001:2004 y el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno de la DIAN.

Iniciar la implementación del sistema de gestión ambiental bajo los estándares de la norma NTC-ISO 14001:2004

Se profirió el Memorando 00153 del 29 de marzo de 2012, sobre "Informe de avance de las actividades de implementación del Sistema de Gestión Ambiental" para que todas las Direcciones Seccionales a Nivel Nacional y dependencias del Nivel Central, registren cada trimestre del año las actividades realizadas para dar cumplimiento a los programas del Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA, el cual hace parte del Sistema de Gestión Ambiental, así como las demás actividades definidas por la Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias Laborales para iniciar la implementación del Sistema. Es preciso tener en cuenta que el PIGA continua vigente desde su adopción mediante Resolución 014234 de diciembre 31 de 2009, estableciendo las actividades y responsables para su ejecución, integrando tres programas formulados para mejorar el desempeño ambiental de la Entidad, estos son:

- Programa de Manejo de Residuos Sólidos
- Programa de Ahorro y Uso eficiente de Agua
- Programa de Ahorro y Uso eficiente de Energía.

3.2.1 Estrategia de Gobierno en Línea (GEL)

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en cumplimiento del Manual 3.0 para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del Gobierno Nacional de la República de Colombia, ha venido ejecutando el plan de acción en el nivel inicial; entendiéndose este como el nivel en el cual se cuenta con las condiciones institucionales para habilitar cada uno de los componentes.

Es por ello que la entidad está caracterizando a sus usuarios tomando en cuenta variables como composición, necesidades y acceso a tecnología. Igualmente, analizan los esquemas de prestación de servicios y los recursos con los que cuentan para su provisión, y finalmente, priorizar sus acciones y definir su plan de acción según los compromisos de la estrategia de Gobierno en línea, y apropiar los recursos económicos, humanos, administrativos y legales para ello.

La evaluación parcial que se llevó a cabo en agosto de 2012, dejó a la DIAN con una calificación de 86,5% de cumplimiento dentro del Sector Hacienda y Crédito Público, atendiendo la observancia de los componentes en el nivel inicial. Ver Cuadro 16.

Cuadro 16.
Avance estrategia GEL de la DIAN en el Sector Hacienda a diciembre de 2010

Entidades del Sector	Componentes				Consolidado por entidad
	Información	Interacción	Transformación	Democracia	
CISA	69,5%	96,0%	59,2%	40,0%	66,2%
Fogacoop	52,2%	100,0%	25,0%	82,5%	64,9%
Positiva	69,1%	92,5%	84,2%	30,0%	69,0%
Findeter	63,5%	81,0%	30,0%	25,0%	49,9%
UGPP	31,9%	8,0%	25,0%	5,0%	17,5%
Ministerio de Hacienda	62,8%	100,0%	72,0%	62,5%	74,3%
Fiduprevisora	68,7%	100,0%	45,9%	65,0%	69,9%
UIAF	49,2%	85,0%	59,2%	40,0%	58,3%
Contaduría	61,1%	80,0%	34,5%	5,0%	45,2%
DIAN	63,8%	100,0%	82,0%	100,0%	86,5%
FOGAFIN	56,0%	100,0%	59,5%	45,0%	65,1%
La Previsora	37,7%	88,5%	75,8%	20,0%	55,5%
Economía Solidaria	55,7%	84,5%	50,0%	45,0%	58,8%
Superfinanciera	59,2%	100,0%	51,5%	55,0%	66,4%
Consolidado por componente	57,2%	86,8%	53,8%	44,3%	60,5%

¹ Fuente, Sistema de monitoreo y evaluación GEL, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Agosto 2012.

La DIAN presenta el mayor puntaje de calificación frente a las demás entidades que conforman el sector Hacienda, se destaca el cumplimiento en los componentes “INTERACCIÓN” y “DEMOCRACIA” cada uno con un cumplimiento del 100%, seguido de los componentes “TRANSFORMACIÓN”, con un 82% e “INFORMACIÓN” con un 63.8%.

La provisión de trámites y servicios por medios electrónicos, la apertura de espacios de participación y la mejora en la calidad de la información de la entidad, han sido logros importantes en los últimos años, gracias a la implementación de la estrategia de Gobierno en línea, ya que la ciudadanía tiene acceso a la información pública en materia tributaria, aduanera y cambiaria que produce la entidad.

3.2.2 Gestión de Trámites y Servicios DIAN agosto 2010 – agosto 2011

La Coordinación de Gestión de Canales de Servicio, área encargada de supervisar que los trámites y servicios de competencia de la UAE DIAN estén actualizados y sean de fácil comprensión para el usuario, ha velado para que cada una de las áreas con tramites y servicios a cargo realicen la actualización de los mismos en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) a la fecha se ha realizado la actualización de 61 tramites y servicios de los 77 publicados en el Portal de la Entidad y en Gobierno en Línea; así mismo, se continua trabajando en la facilitación de la gestión de trámites para los usuarios. En el Anexo 2 se relaciona la fecha de actualización y publicación en el Portal de Gobierno en Línea:

- **Trámites en línea**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN ha venido trabajando en el mejoramiento de la prestación de los Servicios Informáticos Electrónicos puestos a disposición del ciudadano cliente desde la implementación del MUISCA, así como en la incorporación de nuevos servicios en línea los cuales se pueden encontrar en el siguiente enlace:

<http://www.dian.gov.co/dian/14cifrasgestion.nsf/pages/Estadisticas-muisca?opendocument>

3.2.3 Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional.

Para facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones con la administración, la DIAN ha venido promoviendo el uso de otros canales complementarios al presencial, telefónico y virtual como el Chat, el foro y las redes sociales. En el Chat han participado 84.000 usuarios mientras que en los foros virtuales este número llega a 389. En el anexo 3 se muestra el detalle.

3.3 Servicio al Ciudadano.

3.3.1 Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales.

Enseguida se muestra el comportamiento de las peticiones realizadas a la entidad por los ciudadanos – clientes (quejas, reclamos, sugerencias) así como las propuestas para resolverlas y que redunde en una mejor y oportuna atención.

- **Peticiones de interés general:**

En el año 2011 las peticiones no se clasificaban, por lo tanto, para este informe se presenta un consolidado de enero a agosto de 2012; sin embargo, para agregar la información se generaliza el concepto de “peticiones” para considerar las recibidas de agosto a diciembre de 2011. Ver Cuadro 17.

Cuadro 17.
Peticiones Realizadas a la DIAN Agosto 2011 / Agosto 2012

Tema	Total tema
Peticiones	3526
Procesos mecanismo digital	1288
Declaraciones	473
Procesos RUT	428
Procesos información exógena	273
Ingreso a SIES	213
Total	6.201

Datos: Agosto 2011 - Agosto 2012

Fuente: SIE de Quejas, Reclamos y Sugerencias

- Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja.

Cuadro 18.
Quejas por Atención a los Ciudadanos - Clientes

Tema	Total tema
Atención al cliente	320
Actitud del empleado público	184
Total	504

Datos: Agosto 2011- Agosto 2012

Fuente: SIE de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Cuadro 18.
Reclamos por Atención a los Ciudadanos - Clientes

Tema	Total tema
Procesos mecanismo digital	968
Declaraciones	600
Funcionamiento del sistema	300
Procesos información exógena	274
Procesos RUT	241
Procesos devoluciones	165
Puntos de contacto	65
Total	2613

Datos: Agosto 2011- Agosto 2012

Fuente: SIE de Quejas, Reclamos y Sugerencias

- Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad.

Cuadro 18.
Ciudadanos – Clientes Inconformes por el Servicio DIAN

Ciudadanos Inconformes	
Concepto	Total
Total Reclamos	3.312
Total Quejas por atención	514
Total ciudadanos inconformes	3.826

Datos: Agosto 2011- Agosto 2012

Fuente: SIE de Quejas, Reclamos y Sugerencias

- **Propuestas de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad.**

En el año 2012 la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente ha implementado tres acciones de mejoramiento, así: (Ver Cuadros 19 y 20)

- Solicitud de ajustes al Servicio Informático Electrónico de Quejas, Reclamos y Sugerencias. Frente a esta acción de mejoramiento, se definió un cronograma de mejora continua al SIE de QRS, donde los ciudadanos - clientes y clientes internos, muestran a través de sus solicitudes las mejoras o errores que pueden ser mejorados.
- Frente a la oportunidad en la respuesta al ciudadano, en el 2012 los funcionarios de la Coordinación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente han realizado control a las solicitudes recibidas por intermedio del Servicio Informático Electrónico de QRS antes de su vencimiento y mediante correos electrónicos se envían alertas tempranas dirigidas a las personas encargadas de dar respuesta oportuna y efectiva a las mismas.

Cuadro 19.
Ciudadanos – Clientes Inconformes por el Servicio DIAN

Total general Gestionadas Oportunamente	7935
Total general Gestionadas en el Período	8933

Datos: Agosto 2011- Agosto 2012

Fuente: SIE de Quejas, Reclamos y Sugerencias

- Se lleva a cabo un seguimiento por escrito a las áreas con mayor número de solicitudes recibidas durante un período determinado para que expliquen estos fenómenos y propongan las acciones de mejoramiento a que haya lugar.
- Se realiza una verificación aleatoria de las solicitudes tramitadas a fin de corroborar que se cumplan con lo establecido en los principios señalados del Art 3o de la Ley 1437. Para tal efecto se les remiten oficios de retroalimentación.
- Se está trabajando en una estrategia liderada por la Dirección General con el fin de posicionar las QRSPF como tema institucional y resaltar la relevancia jurídica de la atención oportuna.
- Se solicitó a los funcionarios de la Coordinación del Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, los Roles de RUT, Mecanismo Digital, Información Exógena, Obligación Financiera y Análisis de Operaciones para lograr una visión más completa de la solicitud al momento de la asignación aun responsable de atenderla.

Cuadro 20
Consulta de Temas Específicos de Interés Ciudadano

CONSULTA POR TEMAS AÑO 2012												
Meses	Cobranzas	Encuentros Interactivos	Denuncias	Orientación Aduanera	Orientación Cambiaria	Orientación Tributaria	QRSPF	Recaudación	RUT	SIE'S	Trámites	Sucesos en Llamadas
Enero	417	326	21	1.104	122	4.132	62	1.431	11.491	26.753	6.886	4.053
Febrero	270	1.360	20	862	79	3.090	89	1.243	12.402	34.832	7.088	4.510
Marzo	212	73	15	667	48	4.838	82	837	8.652	39.754	4.824	5.307
Abril	186	39	18	613	59	2.949	73	713	14.773	50.141	4.401	5.709
Mayo	171	34	25	1.011	37	2.881	74	956	30.867	65.910	8.420	7.568
Junio	292	98	40	1.486	55	3.922	52	1.448	42.774	45.659	11.861	6.059
Julio	407	49	35	1.319	82	5.120	53	1.573	48.020	50.928	13.201	7.002
TOTAL	1.955	1.979	174	7.062	482	26.932	485	8.201	168.979	313.977	56.681	40.208

Se infiere de las anteriores estadísticas que los temas más consultados son los siguientes:

- Servicios Informáticos Electrónicos
- RUT
- Trámites
- Orientación Tributaria.

3.4 Transparencia

3.4.1 Factor Visibilidad:

➤ Asignaciones salariales

El régimen salarial establecido en el Decreto 835 de 2012 se aplica a quienes optaron por el régimen salarial establecido en los Decretos 618 de 2006 y 4050 de 2008 y para quienes se vincularon o se vinculen a la UAE DIAN con posterioridad a la vigencia de los citados decretos.

De otra parte mediante Decreto 1345 del 22 de junio de 2012 se fija la escala de viáticos para los empleados públicos a que se refieren los literales a), b) y c) del Artículo 1° de la Ley 4a, de 1992 dentro de los cuales se encuentran los empleados públicos de la UAE DIAN que deban cumplir comisiones de servicio en el interior o en el exterior del país.

➤ Contratación

La Coordinación de Contratos de la SDG de Recursos Físicos elaboró metodologías para la tipificación de los riesgos en los procesos de contratación, así como para la elaboración de los estudios previos, con mecanismos de consulta (internos y externos) para establecer la claridad y pertinencia de los diferentes procesos contractuales llevados a cabo por la entidad.

Para la evaluación de propuestas se constituyen comités de evaluación, conformados entre 6 a 9 funcionarios profesionales de la Coordinación de Contratos y de las áreas técnicas solicitantes. Enseguida se muestra el reporte de la contratación según la modalidad 01. Ver Cuadros 21 y 22.

Cuadro 21.

Contratación con respecto a la Modalidad del 01 de agosto de 2011 al 31 diciembre de 2011

Modalidad de selección	Cantidad
Concurso de Méritos	1
Contratación de Mínima Cuantía	44
Contratación Directa	51
Licitación Pública	6
Selección Abreviada Subasta Inversa	24
Total	126

Cuadro 22.

Contratación con respecto a la modalidad del 1 enero de 2012 al 31 de agosto de 2012

Modalidad de selección	Cantidad
Contratación Directa	97
Licitación Pública	7
Selección Abreviada Menor Cuantía	38
Subasta Inversa Presencial	18
Total	160

En el Anexo 4 se muestra la relación de informes de gestión contractual que se presentan a las entidades de control, de acuerdo con la normatividad legal vigente.

➤ **Trámites**

Es importante destacar que la DIAN ha venido incrementando los servicios informáticos en línea para la realización de trámites tales como: la activación de la firma digital; la presentación de declaraciones tributarias, aduaneras y derechos de explotación; de información por envío de archivos; la actualización del Registro Único Tributario con la emisión de una copia de la última actualización; el pago electrónico; importación y exportación. Las estadísticas se pueden encontrar con corte a 31 de agosto en la siguiente ruta:

www.DIAN.gov.co/cifrasygestion/estadisticas/estadisticasserviciosinformaticoselectronicos

Además, el sistema de quejas, reclamos y sugerencias de la DIAN (QRSP), constituye un importante canal de comunicación entre la entidad y los ciudadanos, mediante el cual se logra conocer su percepción frente a los servicios ofrecidos.

Con la Resolución 7614 de 2010 Título II y Orden Administrativa 007 de 2010 se reglamentó el procedimiento que debe observarse para el trámite oportuno de las quejas, reclamos, sugerencias y peticiones en la entidad.

Desde el 30 de septiembre de 2010 se implementó el Sistema Informático Electrónico de QRSP, con el cual se centraliza la administración del citado procedimiento para atender las manifestaciones de los ciudadanos.

➤ **Estadísticas e informes**

Es importante destacar que la DIAN ha venido incrementando el servicio informático electrónico para la realización de trámites tales como: copia del RUT en dos pasos; descarga de firma digital; la presentación de declaraciones tributarias, aduaneras; información por envío de archivos; la actualización del Registro Único Tributario; Recuperación de clave de acceso a las SIES de la DIAN; consulta de información para declarar renta; Declaración juramentada determinación de origen, Garantía; Certificado de Origen Digital; Consulta de consumos contingente arancelario; soluciones a posibles fallas de los servicios en línea; actualización programa ayuda renta; el pago electrónico; importación y exportación. Las estadísticas se pueden encontrar con corte a 31 de agosto en la siguiente ruta: www.dian.gov.co, cifras y gestión, estadísticas, estadísticas servicios informáticos electrónicos.

El sistema de quejas, reclamos y sugerencias, de la DIAN, constituye un importante canal de comunicación entre la entidad y los ciudadanos, además se logra conocer su percepción frente a los servicios ofrecidos.

Desde el 30 de septiembre de 2010 se implementó el Sistema Informático Electrónico de QRSP, en el cual se centraliza la administración del citado procedimiento para atender las manifestaciones de los ciudadanos.

La atención oportuna de las quejas, reclamos, sugerencias y peticiones de información es un mandato legal, cuyo incumplimiento puede dar origen a procesos disciplinarios.

Los informes se generan mensualmente y contienen datos relacionados con:

- Cantidad de QRSP
- Clasificación por tema y subtemas de QRS.
- Oportunidad de respuesta
- Seguimientos
- Acompañamiento y Retroalimentación
- Inscritos en el RUT
- Facturación
- Atención presencial, virtual y telefónica.
- Mecanismo digital
- Gestión de las Direcciones Seccional relacionada con Asistencia al Cliente.
- Gestión de los buzones asistenciainterna@dian.gov.co
- Libros de contabilidad.

El sistema de QRSP cuenta con los siguientes contactos:

- Portal Web DIAN, vínculo Servicios, Información al ciudadano, Servicio Comentarios y Quejas y Estadísticas Servicio Informático Electrónico.
- Línea Gratuita Nacional – 018000129080 (Opción 2) - De lunes a sábado de 6:00a.m. a 10:00 p.m.
- Línea de recepción de quejas y reclamos Bogotá - 057(1) 6070828 - De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:20 p.m.

➤ **Publicación plan de compras**

El plan de compras del año 2011 se publicó en la página del SICE de la Contraloría General de la República el día 28 de enero de 2011 y posteriormente fue publicado en el sitio web de la Entidad, por valor de \$104.522.703.450. A continuación se muestra el citado plan de compras 2011. Ver Cuadro 23.

Cuadro 23
Plan de Compras DIAN 2011

PLAN DE COMPRAS 2011	\$104.522.703.450
<i>FUNCIONAMIENTO</i>	<i>\$68.446.985.652</i>
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$68.446.985.652
IMPUESTOS Y MULTAS	1.763.538.624
COMPRA DE EQUIPO	4.500.000
MATERIALES Y SUMINISTROS	5.088.232.000
MANTENIMIENTO	24.716.092.104
COMUNICACIONES Y TRANSPORTES	8.808.548.000
IMPRESOS Y PUBLICACIONES	5.335.255.711
ARRENDAMIENTOS	5.404.280.000
VIÁTICOS Y GASTOS DE VIAJE	3.276.945.893
GASTOS DE OPERACIÓN ADUANERA	8.576.960.000
DEFENSA HACIENDA PUBLICA	1.572.633.320
SERVICIOS DE BIENESTAR SOCIAL	1.000.000.000
SEGUROS	2.900.000.000
<i>INVERSIÓN</i>	<i>36.075.717.798</i>

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	36.075.717.798
-----------------------------------	----------------

Se elaboraron dos (2) actas modificatorias del plan de compras, dando cumplimiento a lo previsto en el Sub numeral 4.3 de la instrucción Administrativa No. 0020 del 28 de diciembre 2006, así:

- Acta No. 02 del 31 de agosto de 2011 se modificaron 107 elementos del plan de compras por un valor de \$7.243.132.300
- Acta No. 03 del 29 de diciembre de 2011 se modificaron 240 elementos del plan de compras por un valor de \$116.566.534.941

El plan de compras del año 2012 se publicó en la página web de la entidad, por valor de \$225.885.775.151, concordante con el Cuadro 24.

Cuadro 24
Plan de Compras DIAN 2012

PLAN DE COMPRAS 2012	\$ 225.885.775.151
<i>FUNCIONAMIENTO</i>	<i>\$ 125,475,211,890</i>
<i>INVERSION</i>	<i>\$ 100,410,563,261</i>
Adecuación reparación dotación y Mantenimiento de inmuebles en las diferentes sedes de las administraciones de impuestos y aduanas	\$ 10,920,000,000
Aplicación de tecnología en el ciclo vital de documentos de la DIAN a Nivel Nacional	\$ 14,889,898,240
Arrendamientos bienes inmuebles	\$ 5,558,545,054
Arrendamientos bienes muebles	\$ 2,046,482,880
Bodegajes	\$ 19,676,827,209
Cargue y descargue de mercancías	\$ 896,400
Combustible y Lubricantes	\$ 500,000,000
Compra de equipos	\$ 346,779,200
Comunicaciones y Transporte	\$ 37,350,000
Construcción diseño contratación normalización adecuación dotación e implantación del laboratorio nacional de aduanas	\$ 517,000,000
Correo	\$ 5,000,000,000
Defensa Hacienda Publica	\$ 9,980,000

Diseño e implementación del modelo integral de gestión del talento humano a nivel nacional	\$ 10,900,000,000
Dotación	\$ 10,000,000
Edición de libros revistas escritos y trabajos tipográficos	\$ 3,157,410,226
Enseres y Equipos de Oficina	\$ 667,666,349
Fortalecimiento de los sistemas de información de la gestión pública nacional - componente Dian	\$ 17,283,841,515
Gastos de Operación Aduanera	\$ 1,301,708,748
Implantación plan anual anti evasión	\$ 19,361,000,000
Impresos y Publicaciones	\$ 28,803,560
Llantas y Accesorios	\$ 100,000,000
Mantenimiento	\$ 1,794,806,531
Mantenimiento de bienes inmuebles	\$ 8,659,071,497
Mantenimiento de Equipos asociados a inmuebles	\$ 3,850,021,339
Mantenimiento de otros bienes	\$ 180,000,000
Mantenimiento equipo comunicaciones y computación	\$ 6,500,000,000
Mantenimiento equipo de navegación y transporte	\$ 570,000,000
Materiales y Suministros	\$ 1,546,155,941
Mejoramiento normalización dotación contratación construcción implantación adecuación y soporte de la arquitectura integrada e	\$ 24,636,573,506
Mobiliario y Enseres	\$ 2,221,276,249
Otras compras de Equipos	\$ 17,283,701,840
Otros Comunicaciones y Transporte	\$ 7,171,200
Otros gastos de operación aduanera	\$ 500,000
Otros gastos por adquisiciones de servicios	\$ 2,124,111,428
Otros gastos por impresos y publicaciones	\$ 205,000,000
Otros Mantenimientos	\$ 612,000,000
Otros Materiales y Suministros	\$ 726,479,500
Papelería Útiles de Escritorio y Oficina	\$ 8,976,036,300
Peritazgos	\$ 22,000,000

Publicidad y propaganda	\$ 4,080,000,000
Remuneración servicios Técnicos	\$ 684,000,000
Repuestos	\$ 30,000,000
Seguros Generales	\$ 3,000,000,000
Servicio de Aseo	\$ 8,732,178,380
Servicio de Seguridad y Vigilancia	\$ 12,710,320,060
Servicios de Bienestar Social	\$ 2,540,000,000
Servicios de Capacitación	\$ 1,702,004,000
Suscripciones	\$ 175,178,000
transporte	\$ 3,000,000

➤ **Factor Institucionalidad**

De acuerdo con los criterios nacionales de la función pública relativas a la racionalización, la integración de la planta de personal de la entidad cumple con el precepto de que los servidores públicos vinculados al ejercicio de actividades misionales deberán constituir al menos el 70% de la totalidad de la planta de personal, y en consecuencia, los funcionarios vinculados al ejercicio de actividades de apoyo deben ser cerca del 30% de la totalidad, la DIAN la cumple a satisfacción tal como se muestra en el Cuadro 25.

Cuadro 25
Funcionarios Áreas Misionales y de Apoyo

Datos a 31/Ago/2012

ÁREA	PLANTA	SUPE	PET	TOTAL
Impuestos	2.312	0	1121	3.433
Aduanas	1.874	3	670	2.547
Apoyo	1.655	55	756	2.466
Total	5.841	58	2.547	8.446

% Funcionarios de apoyo vinculados

29,2%

➤ **Actualización de las declaraciones de bienes y rentas**

De acuerdo con el Decreto 736 de 1996 se establece su diligenciamiento escrito para todos los empleados públicos a más tardar el último día del mes de marzo de cada anualidad y presentarse ante la entidad respectiva.

La entidad registra en su Sistema de Recursos Humanos –SRH y archiva en la historia laboral de cada uno de los empleados públicos vinculados la información de declaraciones de bienes y rentas.

Adicional a lo anterior en SIGEP (Sistema de Información y Gestión del Empleo Público) dentro de la plataforma creada por el DAFP cada servidor público debe realizar la labor de diligenciamiento

➤ **Elaboración del Plan Anual de Vacantes**

Con base en el total de 795 vacantes definitivas, generadas para el mes de diciembre de 2012, se adelantó un estudio técnico orientado a efectuar la distribución técnica de estas vacantes, para lo cual fundamentalmente se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

- Estudio de cargas de trabajo
- Requerimientos por parte de las Direcciones Seccionales
- Ubicación de la planta de personal supernumerario, actualmente planta temporal
- Representatividad de los procesos, priorizando al Nivel Seccional frente al Nivel Central

El resultado de esta distribución se puede consultar en:

http://insitu.dian.gov.co/descargas/Gestion_Personal/Talento_Humao_2012/documentos/TABLADIC26DISTRIBUCION1683VACANTES.pdf

Por su carácter de vacantes definitivas, conjuntamente con las vacantes de la convocatoria 128 de 2009, fueron provistas en su gran mayoría mediante encargos con empleados de carrera.

➤ **Acuerdos de Gestión**

Con relación a la concertación de los acuerdos de gestión de los Gerentes realizada en el presente año, se realizaron en total cincuenta y dos (52) concertaciones, nueve (9) Acuerdos de Gerentes del Nivel central y cuarenta y tres (43) Acuerdos del Nivel Seccional.

3.4.2 Factor Sanción

En los siguientes puntos se muestran los resultados obtenidos al aplicar los valores a las variables Fallos de responsabilidad disciplinaria e Investigaciones de Control Interno Disciplinario del Factor Sanción, en el periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2011 y el 31 de agosto de 2012.

➤ Fallos de responsabilidad disciplinaria

Evalúa el número de fallos sancionatorios proferidos por la Procuraduría General de la Nación por conductas relacionadas con hechos de corrupción, ponderado por el número de funcionarios de cada entidad y el nivel de los cargos de los funcionarios sancionados.

DATO 1, Fórmula

Variable 1: No. de funcionarios con fallos disciplinarios/

Variable 2: No. de funcionarios de la entidad*100

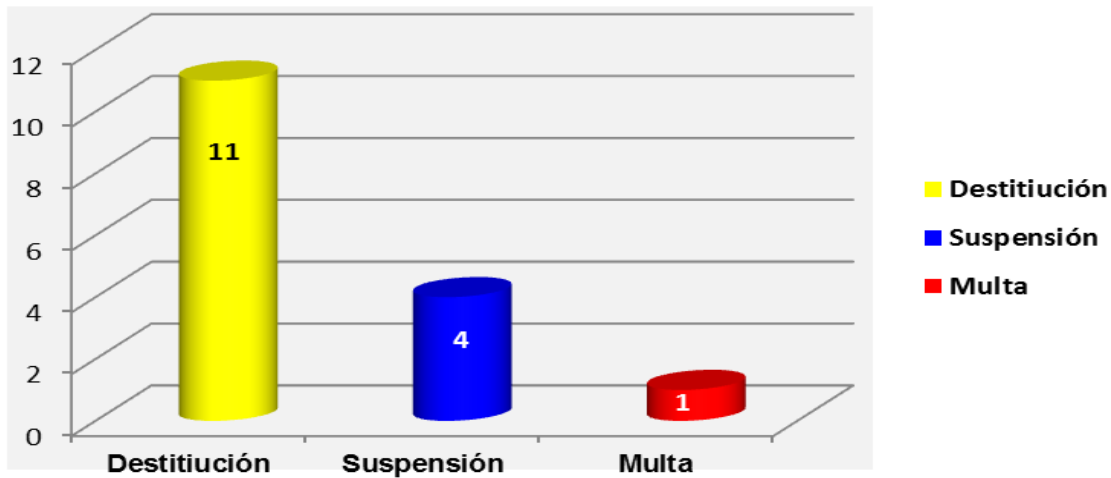
Resultado:

$$V1: 16 / V2: 8446 = 0.0.0018* 100= 0.19 \%$$

Este indicador muestra que del total de funcionarios que tiene la Entidad, se ha sancionado disciplinariamente al 0.19 %.

Cabe señalar, que los 16 fallos sancionatorios corresponden a aquellos que quedaron en firme en el periodo en mención. Ver Gráfica 4.

Ver Gráfica 4.
Distribución de fallos sancionatorios²



DATO 2, Fórmula.

Variable 1: No. de funcionarios del nivel directivo y asesor con fallos disciplinarios /

Variable 2: No. de total de funcionarios del nivel asesor y directivo

$$V1: 1 / V2: 301 = 0.0092 * 100 = 0.33\%$$

Durante el periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2011 y el 31 de agosto de 2012 se profirió un fallo disciplinario en contra de un directivo, lo cual quiere decir que del total de funcionarios del nivel asesor y directivo que ha tenido la entidad en ese mismo periodo, se sancionó disciplinariamente al 0.33%.

² Fuente: Fallos 2011-2012 publicados – In Situ / Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno.

➤ **Investigaciones de control interno disciplinario**

Evalúa la relación entre el número de denuncias por irregularidades en el comportamiento de los funcionarios, frente al número de indagaciones preliminares abiertas por la Subdirección de Control Interno Disciplinario, dando particular importancia a aquellas que involucran funcionarios de niveles directivos y asesor / Formulario diligenciado por la Entidad.

➤ **DATO 1, Fórmula**

Variable 1: No. de denuncias contra funcionarios /

Variable 2: No. de indagaciones preliminares iniciadas por la Subdirección de Control Interno Disciplinario

V1: 842 / V2: 595 = 1.41

Número de denuncias contra funcionarios frente al número de indagaciones preliminares³

En este caso se presenta mayor número de denuncias que de indagaciones preliminares, ya que algunas por su contenido y al ser analizadas ameritan ser remitidas a otras dependencias, ser acumuladas, o se les debe proferir autos inhibitorios.

La Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno, tal como se mencionó en el informe del periodo anterior considera que la fórmula debe ser ajustada, así:

Variable 1: No. de indagaciones preliminares iniciadas por la Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno /

³Fuente: Informe SEGG ESTADÍSTICO - Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno, 2011-2012.

Variable 2: No. de denuncias contra funcionarios

El Indicador evalúa la relación entre los procesos iniciados en etapa de indagación preliminar durante el período con respecto al número de denuncias por irregularidades en el comportamiento de los funcionarios dentro del mismo período.

$$V1: 595/ V2:842 = 0.70*100=70,66\%$$

Al registrar los valores en las variables del indicador, se evidencia que en el periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2011 y el 31 de agosto de 2012, del total de quejas radicadas en la Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno, el 70.66 % fueron aperturadas en indagación preliminar, y el porcentaje restante, corresponde a aquellas que tuvieron otro tipo de trámite, tales como: auto inhibitorio, traslado a entidad externa, traslado interno, artículo 51 Ley 734 de 2002 o acumulación a queja o a expediente abierto.

DATO 2, Fórmula

Variable 1: No. de indagaciones preliminares abiertas a funcionarios de nivel asesor y directivo

Variable 2: No. de denuncias recibidas contra funcionarios de los mismos niveles

$$V1: 35/ V2: 59 = 0.59 * 100 = 59 \%$$

Del total de las quejas recibidas contra funcionarios del nivel asesor y directivo en el periodo objeto de estudio, al 59% se le aperturó indagación preliminar.

3.5 Acciones para el Fortalecimiento Institucional.

3.5.1 Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-, a 30 de agosto de 2012, cuenta con un Único Plan de Mejoramiento correspondiente a las vigencias 2008 a 2011, que incluye las Auditorías Especiales adelantadas por la Contraloría General de la República. En el Cuadro 26 se presenta el seguimiento efectuado a junio 30 de 2012.

Cuadro 26.

Plan de Mejoramiento Suscrito con la Contraloría General de la República

Nivel	Metas Propuestas	Metas Cumplidas	%de Cumplimiento a 30-06-2012 (1)	% de Avance a 30-06-2011
Nivel central	308	245	96.62%	82.97%
Direcciones seccionales	761	502	92.73%	72.33%
Totales	1069	747	94.18%	75.87%

(1) Los porcentajes de cumplimiento y avance del plan se calcularon de acuerdo con la metodología establecida por la Contraloría General de la República.

-79264670. Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno

De acuerdo con el Informe Ejecutivo Anual, vigencia 2011, la encuesta aplicada para tal efecto arrojó un puntaje de avance para MECI del 94.52% y para el Sistema de Gestión de Calidad del 65.78%.

Adicionalmente, como resultado de la evaluación al mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno por parte de los responsables en el Nivel Central de la entidad, practicada por la Oficina de Control Interno, se concluyó que la entidad se encuentra en un estado aceptable del conocimiento, manejo y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. No obstante, para subsanar las debilidades detectadas se hicieron recomendaciones y se generó un plan de mejoramiento, orientado a lograr una mayor interiorización, consolidación y optimización del sistema.

Como resultado de las visitas de auditoría, adelantadas por la Oficina de Control Interno en su rol de evaluador independiente se suscribieron planes de mejoramiento de carácter puntual, para ser implementadas por las respectivas Direcciones Seccionales y Subdirecciones de Gestión que fueron visitadas, y en los casos en que consideró necesario se procedió a retroalimentar a los directores y/o subdirectores de gestión sobre las debilidades encontradas en los procesos de su responsabilidad, con el fin de que establecieran acciones de mejoramiento tendientes a fortalecer la operación de la

entidad.

De otra parte, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, en el mes de marzo se publicó el informe pormenorizado del Sistema de Control Interno, con el resultado obtenido para el año 2011, y para en el mes de julio se publicó el informe correspondiente al primer semestre del año 2012, con el siguiente resultado: El Sistema de Control Interno en la DIAN presenta mejora continua en su funcionamiento. Sin embargo, se detectaron debilidades en los siguientes elementos de control: planeación, riesgos y controles, indicadores, sistemas de información, comunicación y planes de mejoramiento.

En términos generales las debilidades detectadas en el año 2011 corresponden a:

- Falta interiorización del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno (SGCCI) como un sistema integrado, no obstante que la entidad mediante la Resolución 1131 de 2008 adopta y define el SGCCI como un solo sistema.
- Cumplimiento parcial de la reglamentación de algunos elementos de control del SGCCI, como por ejemplo, evaluación del desempeño, inducción y reinducción, definición de indicadores estratégicos, plan de manejo de riesgos y revisión permanente a la caracterización de los procesos y procedimientos.
- No es posible evidenciar fácilmente la trazabilidad e identificación de los cambios efectuados cuando se genera una nueva versión de los documentos del sistema, así como la divulgación a las partes interesadas (nuevas versiones de mapas de riesgo, manual de funciones y mapa de procesos).
- Así mismo, la Oficina de Control Interno diseñó un instrumento para efectuar la autoevaluación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno SGCCI, para el periodo enero a mayo de 2012, el cual fue aplicado por parte de todas las Direcciones Seccionales a nivel nacional. El resultado de esta autoevaluación se constituye en insumo para la mejora continua del sistema.

Las recomendaciones generales para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno son las siguientes:

- Procurar el fortalecimiento y aplicación de cada uno de los subsistemas que conforman el MECI, de manera integrada con los elementos de la NTCGP, para lograr una estructura uniforme en el desarrollo de las estrategias y en la gestión de la entidad.
- Convertir la administración del riesgo en una herramienta gerencial, así como la adopción de indicadores de medición ajustados a los objetivos, metas y cumplimiento de la misión institucional, que permitan determinar la eficacia, eficiencia y efectividad. Se debe avanzar en el proceso de sensibilización del modelo a nivel nacional.
- Mejorar los procesos de inducción y reinducción, en el elemento del desarrollo del talento humano.
- Realizar una actualización de la totalidad de los procesos y procedimientos, consultando metodologías de administración pública actual, que permitan identificar claramente la normatividad, los procedimientos, los responsables, los riesgos y controles, los flujogramas correspondientes y de ser posible, los tiempos de ejecución.
- Fortalecer la cultura de autoevaluación de cada uno de los responsables de los procesos en la entidad, a fin de determinar la efectividad de los controles establecidos y emprender las acciones de mejoramiento que en cada caso se requieran.
- Dar cumplimiento a los planes de

- Diseñar programas y acciones para el desarrollo y apropiación de principios y valores éticos por parte de los empleados públicos y liderar, en forma permanente, la realización de ejercicios prácticos que permitan la interiorización del código de ética. Igualmente les corresponde diseñar estrategias de fortalecimiento de la gestión ética, que permitan medir la efectividad de la aplicación de los valores y pautas éticas en la entidad.
- Divulgar, en el mes de enero de cada año, el Plan Institucional de Capacitación PIC y el Plan de Bienestar, verificando por parte del área responsable de esta labor, que éstos fueron recibidos, socializados y comprendidos por todos los empleados públicos. Así mismo que los directores de gestión, jefes de oficina, subdirectores y directores seccionales realicen seguimiento permanente a la ejecución del PIC.
- Impartir lineamientos para el funcionamiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno en la entidad.
- Formular los planes operativos de la entidad antes de iniciar la vigencia a fin de que su publicación y socialización se realice en el mes de enero de cada anualidad.
- Garantizar permanentemente la actualización y publicación del Catálogo Normativo en las carpetas públicas de las respectivas dependencias y promover la cultura de su consulta por parte de los empleados públicos de la entidad.
- Analizar, y si es del caso, redefinir los riesgos, controles, indicadores y lineamientos operacionales de todos los procedimientos de cada uno de los procesos de la entidad, de acuerdo a su competencia.
- Adoptar, mediante autorregulación interna, los contenidos que conforman el Manual de Operación.
- Implementar acciones inmediatas para corregir las deficiencias que se presentan en los sistemas de información. Igualmente desarrollar sistemas de información que minimicen las actividades manuales que se desarrollan en algunos procesos.
- Como resultado de la evaluación del desempeño se deben suscribir planes de mejoramiento individual que permitan al empleado público efectuar correcciones y mejoras en las actividades y tareas a su cargo, propiciando con ello el mejoramiento de los procesos.

4. Información Financiera

Durante los últimos 9 años, el nivel de ejecución en gastos de funcionamiento ha estado por encima del 98%. Para la vigencia 2012, el reto es mayor, dado que la apropiación para la presente vigencia creció en un 123%. Por otro lado, el promedio de ejecución de los recursos por Gastos de Inversión es del 93.49%. Ver Cuadros 27 y 28.

Cuadro 27.
Histórico Ejecución de los Gastos de funcionamiento DIAN 2003 – 2011
 (Millones de Pesos)

VIGENCIA	APROPIACION	EJECUCION	SALDO	% EJECUCION
2003	325.131	320.214	4.917	98,49
2004	342.689	339.184	3.505	98,98
2005	311.932	309.293	2.639	99,15
2006	340.017	339.154	862	99,75
2007	355.308	353.783	1.524	99,57
2008	377.741	374.092	3.649	99,03
2009	393.186	387.328	5.858	98,51
2010	441.126	440.171	955	99,78
2011	404.767	397.794	6.973	98,28

Cuadro 28.
Histórico Ejecución de los Gastos de Inversión Dian 2003 – 2011
 (Millones de Pesos)

VIGENCIA	APROPIACION	EJECUCION	SALDO	% EJECUCION
2003	3.638	3.032	606	83,35
2004	9.578	9.457	121	98,74
2005	63.592	63.031	561	99,12
2006	147.490	146.411	1.079	99,27
2007	136.826	134.418	2.408	98,24
2008	257.635	201.761	55.874	78,31
2009	325.950	280.726	45.224	86,13
2010	283.532	283.091	441	99,84
2011	287.076	282.742	4.334	98,49

4.1. Comportamiento Apropiaciones

El presupuesto apropiado para la vigencia 2012 tiene un aumento significativo frente a la apropiación del 2011, este aumento busca atender las necesidades de la entidad que no fueron cubiertas totalmente en vigencias pasadas. Este aumento en especial en gastos de funcionamiento se hizo al tenor de lo establecido en el artículo 255 de la Ley 1450 de 2011. Esto permitió la reclasificación de gastos que en vigencias anteriores se ejecutaron por inversión, pero que para la vigencia 2012 se ejecutan por funcionamiento.

Para lo anterior, fue necesaria la revisión de manera conjunta con el Departamento Nacional de Planeación los proyectos de inversión, a fin de identificar aquellas actividades incorporadas a los proyectos, que por su objetivo se asocian a gastos de funcionamiento. Resultado de esta revisión se presentó una disminución en los recursos de inversión.

Al interior del presupuesto de funcionamiento se destaca la variación en gastos de personal. El incremento en la asignación responde principalmente al cambio en el modelo de contratación de personal, de supernumerario a planta de empleos temporales. Así mismo se incorporó en el presupuesto la suma de \$165.344 con marcación de previo concepto.

En lo referente a los recursos de inversión asignados en la vigencia 2012 se apropiaron recursos para ejecutar proyectos fundamentales para la Entidad relacionados con la aplicación de tecnologías en el ciclo vital de documentos, el diseño e implementación de un modelo integral de gestión del talento humano, soporte de la arquitectura integrada e infraestructura tecnológica, entre otros. A continuación se reflejan las variaciones presentadas. Ver Cuadro 29.

Cuadro 29.
Comparación de la Asignación Presupuestal 2011 VS. 2012
(Millones de Pesos)

CONCEPTO	ASIGNADO AÑO 2011	ASIGNADO AÑO 2012	VARIACIÓN 2012/2011 %
FUNCIONAMIENTO	404.766,00	940.273,00	132,30
GASTOS DE PERSONAL	287.400,00	582.863,00	102,81
GASTOS GENERALES	78.606,00	166.540,00	111,87
TRANSFERENCIAS	38.760,00	190.870,00	392,44
INVERSION	287.076,00	221.558,00	-22,82
TOTAL PRESUPUESTO	691.842,00	1.161.831,00	67,93
Fuente: Coordinación de Presupuesto			

4.2. Comportamiento de los Ingresos

En materia de ingresos, la entidad cuenta con aportes del presupuesto Nacional y de manera complementaria, con recursos propios, los cuales corresponden a venta de bienes y servicios y recursos de capital. Estos representan el 74% y 26% respectivamente. En la vigencia 2011 se tuvo un recaudo total de \$40.946 millones cumpliendo la meta fijada. En la vigencia 2012 se tiene un recaudo al 31 de agosto de \$24.632 millones.

El principal concepto de ingreso corresponde a la venta de bienes y servicios (venta de formularios tributarios, aduaneros y cambiarios, 74% del total de los ingresos), el cual durante la presente vigencia ha presentado bajos niveles de recaudo. Esto se explica principalmente por la respuesta positiva de los contribuyentes a la utilización de los medios virtuales para la presentación de las declaraciones, que se traduce a una menor venta de formularios, esta disminución se estima en \$26.000 Millones. Frente a esta situación fue necesario recomponer el presupuesto con el fin de garantizar los recursos necesarios para atender los gastos de la vigencia que inicialmente se proyectaba financiar con recursos propios.

El monto total recaudado por concepto de venta de servicios con corte a agosto llega al 44%, sin embargo; una vez se profiera el decreto de reducción de presupuesto de ingresos, recursos propios por parte del Ministerio de Hacienda, el nivel de ejecución logra el nivel esperado, es decir a un 73% de recaudo de recursos por venta de bienes y servicios. Los excedentes financieros fueron recaudados en su totalidad y el recaudo estimado por concepto de rendimientos financieros proyectado para el último trimestre dados los vencimientos de cupones, permitirá el cumplimiento de la cifra proyectada.

Millones de pesos			
INGRESO CONCEPTO	PRESUPUESTO 2011	PRESUPUESTO 2012	VARIACION
INGRESOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS	40.595	55.917	38%
INGRESOS CORRIENTES	30.000	41.800	39%
VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	30.000	41.800	39%
RECURSOS DE CAPITAL	10.595	14.117	33%
RECURSOS DEL BALANCE	8.220	12.438	51%
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	2.375	1.679	-29%
Fuente: COORDINACION de Presupuesto			

4.3. Comportamiento de los Gastos

Gastos 2011

En la vigencia 2011 se ejecutó presupuesto por la suma de \$680.536 millones de pesos, que representan el 98.28% en Gastos de Funcionamiento y el 98.49% en Inversión.

A continuación se detalla la ejecución presupuestal correspondiente al año 2011.

EJECUCION FUNCIONAMIENTO E INVERSION 2011				
Millones de pesos				
CONCEPTO	ASIGNADO	APROPIACION DISPONIBLE	COMPROMETIDO	INDICADOR DE EJECUCION
FUNCIONAMIENTO	404.767	404.767	397.794	98,28%
Gastos de Personal	268.958	268.958	266.189	98,97%
Gastos Generales	98.408	98.408	94.814	96,35%
Transferencias	37.401	37.401	36.791	98,37%
TOTAL INVERSION	287.075	287.075	282.742	98,49%
TOTAL PRESUPUESTO	691.842	691.842	680.536	98,37%
Fuente: COORDINACION de Presupuesto				

REZAGO PRESUPUESTAL (Reserva y cuentas por pagar 2011)

Al finalizar la vigencia 2011 la reserva presupuestal se ejecutó en un 94,39%. El porcentaje restante (5.61%) corresponde a reserva cancelada y reserva no ejecutada la cual expiró al cierre de la vigencia.

EJECUCION RESERVA 2011			
Millones de pesos			
CONCEPTO	RESERVA VIGENTE	PAGOS	INDICADOR DE EJECUCION

Funcionamiento	4.525	4.211	93,06%
Gastos de Personal	93	91	97,85%
Gastos Generales	4.390	4.078	92,89%
Transferencias	42	42	100,00%
Inversión	4.916	4.700	95,61%
Total Presupuesto	9.441	8.911	94,39%
Fuente: COORDINACION de Presupuesto			

Las cuentas por pagar se ejecutaron en el 100%.

Gastos 2012

Para el año 2012 la apropiación total vigente es de \$1.161.831 Millones distribuidos en Gastos de Personal el 50%, Gastos Generales 17%, Transferencias Corrientes 14% e Inversión 19%.

EJECUCION FUNCIONAMIENTO E INVERSION 2012			
Enero - Agosto 2012			
Millones de pesos			
CONCEPTO	APROPIACION VIGENTE	COMPROMETIDO	% DE EJECUCION
FUNCIONAMIENTO	940.273	444.286	47%
Gastos de Personal	583.724	317.057	54%
Gastos Generales (1)	192.590	111.158	58%
Transferencias	163.959	16.072	10%
INVERSIÓN	221.558	93.353	42%
TOTAL	1.161.831	537.638	46%
Fuente: Coordinación de Presupuesto			

Al corte del 31 de agosto se observa que la distribución del presupuesto total de la Entidad el 98.06% corresponde al Nivel Central, el 1.94% a las Direcciones Seccionales.

El nivel de ejecución llega a un 46%, índice que mejorará en el último trimestre. La principal

incidencia la tendrá la aprobación de la nueva planta de empleos temporales, la culminación de procesos contractuales que se encuentran en curso financiados tanto con recursos de funcionamiento como con recursos de inversión.

Adicionalmente en la actualidad se encuentra en trámite en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la expedición de un decreto de reducción presupuestal, el cual afectará la apropiación de la entidad en los siguientes rubros y montos: Gastos de Personal \$20.000 Millones, Gastos Generales \$26.000 Millones, Transferencias \$115.000 Millones e Inversión \$3.541 Millones

REZAGO PRESUPUESTAL (Reserva y cuentas por pagar 2012)

RESERVA 2012				
ENERO - AGOSTO DE 2012				
Millones de pesos				
CUENTA	RESERVA INICIAL	RESERVA EJECUTADA	RESERVA POR EJECUTAR	EJECUCIÓN %
GASTOS DE PERSONAL	104,43	37,76	66,67	36,16
GASTOS GENERALES	13.108,68	9.632,80	3.475,88	73,48
FUNCIONAMIENTO	13.213,11	9.670,56	3.542,55	73,19
INVERSIÓN	2.433,20	2.277,59	155,61	93,6
TOTAL RESERVA	15.646,31	11.948,15	3.698,16	76,36
Fuente: SIIF NACIÓN				

La reserva total constituida por la Entidad para la vigencia 2012, ascendió a \$15.646 de los cuales \$15.253 millones corresponden al Nivel Central y \$216 a las direcciones seccionales. (Santa Marta, Tunja, Valledupar, Riohacha, Buenaventura, Cartagena, Cúcuta y Medellín). Para el proyecto de Consolidación de los Sistemas de Información se constituyó una reserva de \$174 millones. Se espera al finalizar la vigencia lograr el 100% de la ejecución.

Las cuentas por pagar se ejecutaron en el 100%.

4.4. Información a la Ciudadanía

Información Presupuestal

Se encuentra publicada en la WEB de la Entidad en la siguiente Ruta: Cifras y Gestion/ presupuesto/ Funcionamiento e Inversión, Históricos y Presupuesto de Ingresos

Estados financieros

La presentación de informes financieros se hizo respondiendo a los cronogramas establecidos por los diferentes Entes de control, reportando una información confiable y oportuna. Dichos informes se encuentran publicados en la web de la DIAN en la siguiente ruta: Cifras y Gestion/Estados financieros/ Vigencia 2011 y 2012 respectivamente.

Retos en materia financiera

- Garantizar la calidad, oportunidad, y sostenibilidad de la información financiera
- Coordinar con las diferentes áreas, el área de contratos y la subdirección la adecuada elaboración y realización del plan de compras de la entidad, así como la ejecución financiera de los contratos
- Brindar la información de manera oportuna para que las áreas ejecuten los recursos presupuestados
- Brindar capacitación a las diferentes áreas de la Entidad en los aspectos relacionados con el proceso financiero, soportados en el sistema de información dispuesto para el registro de la información financiera

Anexo 1

Actividades de Capacitación y Formación - Periodo: Agosto 2010 - Agosto 2011

Cons	Eje Temático	Procesos usuarios	Actividades educativas	No. De actividades ejecutadas	No. De Cupos provistos	Fecha inicio	Fecha Terminación
ago-11							
18	Nuevos Servicios Informáticos Electrónicos	Recaudación - Cobranzas - Fiscalización y liquidación	Devoluciones y compensaciones - Iva y Renta	1	5	08/08/2011	12/08/2011
3	Desarrollo Organizacional y Servicio	Asistencia al Cliente, Gestión Masiva, Administración de Cartera, Recaudación, Operación Aduanera y Servicios Informáticos	Comprometidos con el Servicio Institucional: Portafolio de servicios	57	3003	08/08/2011	31/08/2011
22	COMPETENCIAS TÉCNICAS COMERCIALIZACIÓN	Comercialización	Curso - taller Logística para el almacenamiento de Mercancía	1	18	09/08/2011	09/08/2011
17	Nuevos Servicios Informáticos Electrónicos	Recaudación - Cobranzas - Fiscalización y liquidación	Devoluciones y compensaciones - Iva y Renta	1	14	09/08/2011	09/08/2011
23	INDUCCIÓN GENERAL	Todos	Inducción Gerentes	1	3	16/08/2011	15/09/2011
20	Nuevos Servicios Informáticos Electrónicos	Recaudación - Cobranzas - Fiscalización y liquidación	Devoluciones y compensaciones - Iva y Renta	1	6	16/08/2011	20/08/2011

21	Nuevos Servicios Informáticos Electrónicos	Recaudación - Cobranzas - Fiscalización y liquidación	Devoluciones y compensaciones - Iva y Renta	1	11	22/08/2011	26/08/2011
12	COMPETENCIAS TÉCNICAS GESTIÓN HUMANA	Gestión humana	Aplicativo SRH Plus	1	46	22/08/2011	24/08/2011
				63	3101		
sep-11							
1	Desarrollo Organizacional y Servicio	Asistencia al Cliente, Gestión Masiva, Administración de Cartera, Recaudación, Operación Aduanera y Servicios Informáticos	Comprometidos con el Servicio Institucional: Manejo de situaciones difíciles	57	3003	01/09/2011	30/09/2011
2	Desarrollo Organizacional y Servicio	Todos	Módulo autoformativo Desarrollo organizacional (3) - (Reinducción)	1	4374	01/09/2011	30/09/2011
3	Competencias Gerenciales	Todos	Desarrollo de Colaboradores y Dirección de Equipos	1	477	01/09/2011	30/09/2011
4	Inducción General	Todos	Inducción General	1	12	01/09/2011	30/09/2011
17	Nuevos Servicios Informáticos Electrónicos	Recaudación - Cobranzas - Fiscalización y liquidación	Devoluciones y compensaciones - Iva y Renta	1	10	05/09/2011	09/09/2011
28	COMPETENCIAS TÉCNICAS FISCALIZACIÓN Y LIQUIDACIÓN	Fiscalización y liquidación	Auditoria Forense II	1	30	05/09/2011	13/09/2011

10	Competencias Técnicas Control Interno	Control Interno	Seminario MECl y su articulación con el Sistema de Gestión de la Calidad	1	25	08/09/2011	08/09/2011
8	Gestión Masiva y Asistencia al Cliente	Asistencia al Cliente y Gestión Masiva	Inversión extranjera	1	42	15/09/2011	15/09/2011
16	Competencias Técnicas Servicios Informáticas	Servicios Informáticos	Análisis y diseño orientado a objetos UML	2	32	19/09/2011	14/10/2011
11	Competencias Técnicas Gestión Humana	Gestión Humana	Salud Ocupacional Nivel II	1	11	20/09/2011	18/10/2011
33	Competencias técnicas inteligencia corporativa	Inteligencia Corporativa	Gerencia de Proyecto con enfoque PMI	1	15	26/09/2011	09/12/2011
				68	8031		
oct-11							
1	Ofimática	Todos	Office	1	60	03/10/2011	16/12/2011
2	Desarrollo Organizacional y Servicio	Asistencia al Cliente, Gestión Masiva, Administración de Cartera, Recaudación, Operación Aduanera y Servicios Informáticos	Comprometidos con el Servicio Institucional: Comunicación Asertiva	57	3003	03/10/2011	31/10/2011
6	Competencias Técnicas Administración de Cartera	Administración de Cartera	Cobro Coactivo Procesos Especiales (ley 1116 de 2006 y 1429 de 2010)	1	43	05/10/2011	07/10/2011
18	Competencias Técnicas Operación Aduanera	Operación aduanera	Plan Vallejo	1	75	13/10/2011	14/10/2011

	Competencias técnicas fiscalización y liquidación	Fiscalización y liquidación	Controles Aduaneros - OMA		1.170	14/10/2011	12/12/2011
	Competencias Técnicas Operación Aduanera	Operación aduanera		1			
10	Competencias Técnicas Gestión Humana	Gestión Humana	Sistemas de Catalogación	1	3	18/10/2011	20/10/2011
15	COMPETENCIAS TÉCNICAS SERVICIOS INFORMÁTICOS	Servicios informáticos	Developing application for the java EE 6 platform (FJ 310-EE6)	1	16	18/10/2011	28/10/2011
16	COMPETENCIAS TÉCNICAS COMERCIALIZACIÓN	Comercialización	Curso-taller Normas contables	1	20	19/10/2011	19/10/2011
19	Nuevos Servicios Informáticos	Fiscalización y liquidación	Sanciones TAC - Lanzamiento - Funcionarios	1	70	25/10/2011	26/10/2011
20	Nuevos Servicios Informáticos	Operación aduanera	Garantías - (Lanzamiento - Funcionarios - Usuarios)	1	70	25/10/2011	26/10/2011
21	Nuevos Servicios Informáticos	Operación aduanera	Desaduanamiento - Carga (Lanzamiento - funcionarios)	1	70	25/10/2011	26/10/2011
17	COMPETENCIAS TÉCNICAS FISCALIZACIÓN Y LIQUIDACIÓN	Fiscalización y liquidación	Precios de transferencia.	1	20	26/10/2011	12/12/2011
4	Competencias Técnicas Operación Aduanera	Gestión Jurídica	Derecho Tributario Internacional	1	60	30/11/2011	07/12/2011

6	Nuevos Servicios Informáticos Electrónicos	Fiscalización y Liquidación Tributaria, Aduanera y Cambiaria	Sanciones TAC - SIE Fiscalización y Liquidación	1	30	31/10/2011	04/11/2011
22	Competencias Técnicas Servicios Informáticos	Servicios Informáticos	Web component development with serviets& JSPs, Java EE 5 (SL-314 EE5)	1	16	31/10/2011	10/11/2011
12	Nuevos Servicios Informáticos	Operación Aduanera	Desaduanamiento de Mercancías - SIE	1	30	31/10/2011	04/11/2011
	Nuevos Servicios Informáticos Electrónicos	Operación Aduanera	Desaduanamiento de Mercancías	1	20	31/10/2011	04/11/2011
				73	4.776		
nov-11							
2	Desarrollo Organizacional y Servicio	Asistencia al Cliente, Gestión Masiva, Administración de Cartera, Recaudación, Operación Aduanera y Servicios Informáticos	Comprometidos con el Servicio Institucional: Valores institucionales y Mejoramiento del Servicio	57	3003	01/11/2011	30/11/2011
20	Ofimática	Asistencia al Cliente	Windows 7	2	11	01/11/2011	02/11/2011
					3	03/11/2011	11/11/2011
29	COMPETENCIAS TECNICAS RECURSOS FÍSICOS	Recursos Físicos	IX Jornadas de Contratación Estatal	1	4	03/11/2011	04/11/2011
7	Nuevos Servicios Informáticos Electrónicos	Fiscalización y Liquidación Tributaria, Aduanera y Cambiaria	Sanciones TAC - SIE Fiscalización y Liquidación	1	20	08/11/2011	11/11/2011
32	INDUCCIÓN GENERAL	Todos	Inducción	1	6	08/11/2011	11/11/2011

9	Nuevos Servicios Informáticos Electrónicos	Fiscalización y Liquidación Tributaria, Aduanera y Cambiaria	Sanciones TAC - SIE Fiscalización y Liquidación	1	30	15/11/2011	18/11/2011
11	Nuevos Servicios Informáticos	Operación Aduanera	Garantías - SIE - Aceptación, Control y Cancelación de Garantías	1	45	15/11/2011	18/11/2011
13	Nuevos Servicios Informáticos Electrónicos	Operación Aduanera	Desaduanamiento de Mercancías - SIE	1	30	15/11/2011	18/11/2011
23	Competencias Técnicas Servicios Informáticos	Servicios Informáticos	Developing applications using JSF Technologies	1	16	15/11/2011	21/11/2011
24	Competencias Técnicas Control Interno	Control Interno	Planes de Mejoramiento	1	42	15/11/2011	15/11/2011
17	Competencias Técnicas Servicios Informáticos	Servicios Informáticas	Seguridad y Gestión de la Información	1	31	15/11/2011	17/12/2011
9	Competencias Técnicas Administración de Cartera	Administración de Cartera	Replica Cobro Coactivo Procesos Especiales (ley 1116 de 2006 y 1429 de 2010)	1	10	16/11/2011	09/12/2011
14	Nuevos Servicios Informáticos Electrónicos	Operación Aduanera	Desaduanamiento de Mercancías - SIE	1	30	21/11/2011	23/11/2011
15	Competencias Técnicas Inteligencia Corporativa	Inteligencia Corporativa	Capacitación en Cognos	1	12	21/11/2011	16/12/2012
31	COMPETENCIAS TECNICAS INTELIGENCIA CORPORATIVA	Inteligencia Corporativa	Herramientas Cognos IBM	1	12	21/11/2011	16/12/2011

8	Nuevos Servicios Informáticos Electrónicos	Fiscalización y Liquidación Tributaria, Aduanera y Cambiaria	Sanciones TAC - SIE Fiscalización y Liquidación	1	30	23/11/2011	25/11/2011
11	Competencias Técnicas Administración de Cartera	Administración de Cartera	Replica Cobro Coactivo Procesos Especiales (ley 1116 de 2006 y 1429 de 2010)	1	1	23/11/2011	13/12/2011
16	Nuevos Servicios Informáticos Electrónicos	Operación Aduanera	Taller de Carga	1	50	24/11/2011	25/11/2011
25	Competencias Técnicas Comercialización	Comercialización	Curso - Taller Garantías	1	28	24/11/2011	24/11/2011
30	COMPETENCIAS TÉCNICAS INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA	Investigación Disciplinaria	Cadena de Custodia con énfasis en sistemas	1	18	24/11/2011	24/11/2011
17	Competencias Técnicas Aduaneras	Operación Aduanera	Convenios Internacionales Aduaneros en Materia Ambiental "Iniciativa Aduanas Verdes"	1	90	28/11/2011	02/12/2011
18	Competencias Técnicas Aduaneras	Operación Aduanera	Convenios Internacionales Aduaneros en Materia Ambiental "Iniciativa Aduanas Verdes"	1	79	28/11/2011	02/11/2011
15	Nuevos Servicios Informáticos Electrónicos	Operación Aduanera	Desaduanamiento de Mercancías - SIE	1	30	28/11/2011	30/11/2011
7	Competencias Técnicas Administración de	Administración de Cartera	Rèplica Cobro Coactivo Procesos Especiales (ley 1116 de 2006 y	1	9	28/11/2011	12/12/2011

	Cartera		1429 de 2010)				
27	Competencias Técnicas de Gestión Humana	Gestión Humana	12° Congreso Nacional de Bibliotecología y Ciencias de la Información - Gestión de la información - Nuevas tendencias para la organización y acceso al conocimiento.	1	2	28/11/2011	30/11/2011
10	Nuevos Servicios Informáticos Electrónicos	Fiscalización y Liquidación Tributaria, Aduanera y Cambiaria	Sanciones TAC - SIE Fiscalización y Liquidación	1	45	30/11/2011	02/12/2011
26	Competencias Técnicas Comercialización	Comercialización	Manejo de mercancías peligrosas	1	23	30/11/2011	30/11/2011
				84	3.710		
dic-11							
2	Competencias Técnicas	Operación Aduanera	Servicio Informático Electrónico Desaduanamiento	1	30	01/12/2011	02/11/2011
3	Competencias Técnicas	Operación Aduanera	Servicio Informático Electrónico Desaduanamiento	1	12	05/12/2011	07/12/2011
4	Competencias Técnicas Gestión y Asistencia al Cliente	Asistencia al Cliente y Gestión Masiva	Organización del Estado Colombiano	1	21	06/12/2011	06/12/2011
5	Inducción General	Subdirección de Gestión de Tecnología de la Información y	Inducción	1	7	05/12/2011	12/12/2011

		Telecomunicaciones y Sub de Gestión de Personal					
6	COMPETENCIAS TÉCNICAS GESTIÓN JURÍDICA	Gestión Jurídica	Curso Derecho Tributario Internacional	1	30	05/12/2011	07/12/2011
13	Acoso Laboral	Todos	Acoso Laboral	1	8	12/12/2011	12/12/2011
12	Competencias Técnicas Administración de Cartera	Administración de Cartera	Réplica Normas Comerciales y de Seguros	1	17	12/12/2011	14/12/2011
8	Competencias Técnicas Administración de Cartera	Administración de Cartera	Réplica Cobro Coactivo Procesos Especiales (ley 1116 de 2006 y 1429 de 2010)	1	5	12/12/2011	16/12/2011
16	Ofimática	Todos	Herramientas en Excel	1	15	12/12/2011	16/12/2011
14	Competencias Técnicas Fiscalización y Liquidación	Fiscalización y Liquidación	Medios de pago en operaciones de Comercio Exterior	1	27	15/12/2011	19/12/2011
				10	172		
ene-12							
1	Inducción	Dirección de Gestión Policía Fiscal y Aduanera	Inducción	1	150	23/01/2012	10/02/2012
				1	150		
feb-12							
4	Competencias Técnicas Gestión Humana	Competencias Laborales y Personal	Aplicación de la Nueva Normatividad y los Formularios de Evaluación del	1	10	02/02/2012	03/02/2012

			Desempeño de los Empleados Públicos				
3	Competencias Técnicas- Operación Aduanera	Operación Aduanera	Análisis Financiero	1	33	07/02/2012	22/02/2012
5	Tributario y Jurídico	Todos	XXXVI Jornadas Colombianas de Derecho Tributario	1	9	15/02/2012	17/02/2012
2	Ofimática	Todos	Actualización Word, Excel y Power Point	1	30	18/02/2011	05/05/2012
1	Competencias Técnicas- Recaudo, Fiscalización y Liquidación	Recaudo, Fiscalización y Liquidación.	Actualización en el SIE Devoluciones	1	34	27/02/2012	28/02/2012
2	Competencias Técnicas- Recaudo, Fiscalización y Liquidación	Recaudo, Fiscalización y Liquidación.	Actualización en el SIE Devoluciones	1	177	27/02/2012	28/02/2012
12	Inducción General	Todos	Inducción Supernumerarios	1	28	27/02/2012	30/03/2012
13	Inducción Nuevos Gerentes	Todos	Inducción nuevos Gerentes	1	19	27/02/2012	30/03/2012
				8	340		
mar-12							
1	Competencias Técnicas- Recaudo, Fiscalización y Liquidación	Recaudo, Fiscalización y Liquidación.	Actualización en el SIE Devoluciones	1	118	01/03/2012	02/03/2012
2	Competencias Técnicas- Recaudo, Fiscalización y	Recaudo, Fiscalización y Liquidación.	Actualización en el SIE Devoluciones	1	60	01/03/2012	02/03/2012

	Liquidación						
3	Competencias Técnicas- Recaudo, Fiscalización y Liquidación	Recaudo, Fiscalización y Liquidación.	Actualización en el SIE Devoluciones	1	20	05/03/2012	06/03/2012
4	Competencias Técnicas- Recaudo, Fiscalización y Liquidación	Recaudo, Fiscalización y Liquidación.	Actualización en el SIE Devoluciones	1	73	05/03/2012	06/03/2012
5	Competencias Técnicas- Recaudo, Fiscalización y Liquidación	Recaudo, Fiscalización y Liquidación.	Actualización en el SIE Devoluciones	1	50	08/03/2012	09/03/2012
6	Competencias Técnicas- Recaudo, Fiscalización y Liquidación	Recaudo, Fiscalización y Liquidación.	Actualización en el SIE Devoluciones	1	36	08/03/2012	09/03/2012
7	Competencias Técnicas- Recaudo, Fiscalización y Liquidación	Recaudo, Fiscalización y Liquidación.	Actualización en el SIE Devoluciones	1	52	12/03/2012	13/03/2012
10	Competencias Técnicas- Operación Aduanera	Operación Aduanera	Nuevo Servicio Informático de desaduanamiento	1	21	12/03/2012	16/03/2012
14	Servicios Informáticos Electrónicos	Fiscalización y Liquidación	Servicio Informático Electrónico Fiscalización y Liquidación en Sanciones	1	30	12/03/2012	16/03/2012
8	Competencias Técnicas- Recaudo, Fiscalización y Liquidación	Recaudo, Fiscalización y Liquidación.	Actualización en el SIE Devoluciones	1	36	13/03/2012	14/03/2012

17	Competencias Técnicas de Gestión Humana	Gestión Humana	Evaluación del Desempeño - Fase Calificación anual del desempeño y Establecimiento de Compromisos	1	81	13/03/2012	15/03/2012
11	Competencias Técnicas Operación Aduanera	Operación Aduanera	Nuevo Servicio Informático de desaduanamiento	1	25	26/03/2012	30/03/2012
15	Fundamentos Ambientales	Procesos y Competencias Laborales - Calidad	Fundamentos Ambientales	1	5	27/03/2012	27/03/2012
9	Procesos Misionales e Inteligencia Corporativa	Misionales e Inteligencia Corporativa	Actualización en el SIE Obligación Financiera	1	39	28/03/2012	30/03/2012
16	Fundamentos en Salud Ocupacional	Sub. Personal - Bienestar	Fundamentos en Salud Ocupacional	1	6	29/03/2012	29/03/2012
				15	652		
abr-12							
1	Procesos Misionales e Inteligencia Corporativa	Misionales e Inteligencia Corporativa	Actualización en el SIE Obligación Financiera	1	31	11/04/2012	13/04/2012
3	Precios de Transferencia	Fiscalización y Liquidación	Fortalecimiento de Capacidades en materia de Precios de Transferencia, Auditoria e Intercambio de Información - OCDE	1	30	17/04/2012	19/04/2012
				2	61		
may-12							
2	Procesos Misionales e Inteligencia	Misionales e Inteligencia	Actualización en el SIE Obligación	1	31	03/05/2012	04/05/2012

	Corporativa	Corporativa	Financiera				
3	Procesos Misionales	Operación Aduanera	SIE Desaduanamiento	1	22	07/05/2012	11/05/2012
4	Procesos Misionales	Operación Aduanera	SIE Desaduanamiento	1	22	14/05/2012	18/05/2012
6	Servicios Informáticos Electrónicos	Fiscalización y Liquidación	Servicio Informático Electrónico Fiscalización y Liquidación en Sanciones	1	30	14/05/2012	18/05/2012
1	Procesos Misionales e Inteligencia Corporativa	Misionales e Inteligencia Corporativa	Actualización en el SIE Obligación Financiera	1	29	16/05/2012	18/05/2012
7	Servicios Informáticos Electrónicos	Fiscalización y Liquidación	Servicio Informático Electrónico Fiscalización y Liquidación en Sanciones - Cambios	1	20	22/05/2012	25/05/2012
5	Procesos Misionales	Operación Aduanera	SIE Desaduanamiento	1	22	28/05/2012	01/06/2012
1	Servicios Informáticos Electrónicos	Fiscalización y Liquidación	Servicio Informático Electrónico Fiscalización y Liquidación en Sanciones	1	23	28/05/2012	01/06/2012
7	Competencias Técnicas Inteligencia Corporativa - Calidad	Inteligencia Corporativa - Calidad	Auditoría Interna de Calidad	1	15	31/05/2012	01/06/2012
				9	214		

jun-12							
2	Servicios Informáticos Electrónicos	Fiscalización y Liquidación	Servicio Informático Electrónico Fiscalización y Liquidación en Sanciones	1	14	04/06/2012	08/06/2012
3	Procesos Misionales e Inteligencia Corporativa	Misionales e Inteligencia Corporativa	Actualización en el SIE Obligación Financiera	1	260	08/06/2012	08/06/2012
4	Procesos Misionales e Inteligencia Corporativa	Misionales e Inteligencia Corporativa	Actualización en el SIE Obligación Financiera	1	34	13/06/2012	15/06/2012
6	Procesos Misionales Dirección de Ingresos y Subdirección Gestión Recaudo y Cobranzas y Asistencia al Cliente.	Administración de Cartera, recaudación y Asistencia al Cliente	Auditoria Integral	1	50	25/06/2012	29/06/2012
5	Procesos Misionales e Inteligencia Corporativa	Misionales e Inteligencia Corporativa	Actualización en el SIE Obligación Financiera	1	26	27/06/2012	29/06/2012
				5	384		
jul-12							
1	Programa Anticorrupción	Recaudación (trabajo de Cálculo de los daños materiales, reparación integral de unos Procesos)	METODOLOGIA ESCRUTINIOS DE EFICIENCIA-COSTEO ABC	1	14	04/07/2012	06/07/2012
2	Procesos Misionales y Servicios Informáticos Electrónicos	Operación Aduanera, Fiscalización, liquidación, Jurídica y Asistencia al Cliente.	ORIGEN	1	32	04/07/2012	05/07/2012

3	Procesos Misionales y Servicios Informáticos Electrónicos	Operación Aduanera, Fiscalización, liquidación, Jurídica y Asistencia al Cliente.	ORIGEN	1	10	10/07/2012	11/07/2012
4	Procesos Misionales y Servicios Informáticos Electrónicos	Operación Aduanera, Fiscalización, liquidación, Jurídica y Asistencia al Cliente.	ORIGEN	1	15	12/07/2012	13/07/2012
5	Procesos Misionales y Servicios Informáticos Electrónicos	Operación Aduanera, Fiscalización, liquidación, Jurídica y Asistencia al Cliente.	ORIGEN	1	11	18/07/2012	19/07/2012
6	PROGRAMA INDUCCIÓN	TODOS	INDUCCIÓN GENERAL	1	42	04/07/2012	04/08/2012
7	PROGRAMA INDUCCIÓN	TODOS	INDUCCIÓN GERENTES	1	3	04/07/2012	04/08/2012
8	Competencias Técnicas Dirección Jurídica	TODOS LOS PROCESOS PRIORIDAD GESTIÓN JURÍDICA, CONTROL INTERNO, ASISTENCIA AL CLIENTE Y GESTIÓN MASIVA	NUEVO CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	1	50	25/06/2012	12/07/2012
9	Competencias Técnicas Dirección Jurídica	TODOS LOS PROCESOS PRIORIDAD GESTIÓN JURÍDICA, CONTROL INTERNO, ASISTENCIA AL CLIENTE Y GESTIÓN MASIVA	NUEVO CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	1	53	23/07/2012	28/07/2012
1	Competencias Técnicas Dirección Jurídica	Todos los Procesos Prioridad Gestión Jurídica, Control Interno, Asistencia al Cliente y Gestión Masiva	NUEVO CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	1	50	30/07/2012	04/08/2012
				10	280		
ago-12							

2	Competencias Técnicas Dirección Jurídica	Todos los Procesos Prioridad Gestión Jurídica, Control Interno, Asistencia al Cliente y Gestión Masiva	NUEVO CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	1	50	13/08/2012	27/08/2012
6	DG Organizacional - SG de Procesos y Competencias Laborales	Inteligencia Corporativa - Calidad	Actualización en el SIE - Obligación Financiera (Sede Pereira participa Manizales)	1	24	15/08/2012	17/08/2012
4	Contingencias	DG Ingresos - Recaudación	Exportaciones (Bucaramanga)	1	30	17/08/2012	17/08/2012
8	DG Organizacional/DG de Recursos y Administración Económica	Gestión Humana	Medición del Impacto de la Capacitación	1	2	21/08/2012	22/08/2012
5	Contingencias	DG Ingresos - Recaudación	Exportaciones (Popayán)	1	24	24/08/2012	24/08/2012
7	DG Ingresos (SG de Recaudo y Cobranzas)	Administración de Cartera y Recaudación	Auditoría Integral (Segundo Grupo)	1	50	27/08/2012	31/08/2012
9	Competencias Técnicas de Fiscalización y Liquidación	Fiscalización y Liquidación	Formato de Capacidades en materia de Precios de Transferencia, Auditoría e Intercambio de Información - OCDE	1	30	31/09/2012	02/09/2012
				7	210		
TOTAL				355	22.081		

Anexo 2
Trámites y servicios publicados en la página de Gobierno en Línea año 2012

No.	Trámites y servicios publicados	Fecha de actualización
1	Certificados de Antecedentes de Infractores Aduaneros	28 de febrero de 2012
2	Facilidad de pago o acuerdo de pago	6 de marzo de 2012
3	Acuerdo Anticipado de Precios - APA	10 de marzo de 2012
4	Autorización de cambio del método de valoración de inventarios o el uso parcial del sistema de inventarios periódicos	10 de marzo de 2012
5	Autorización para aplicar un sistema de reconocido valor técnico dentro de las practicas contables, para enajenación de los activos movibles	21 de marzo de 2012
6	Autorización para la utilización de métodos de reconocido valor técnico para la amortización de inversiones	24 de marzo de 2012
7	Autorización para aplicar a los activos depreciables, un sistema de vida útil diferente	24 de marzo de 2012
8	Autorización para aplicar un sistema de depreciación de reconocido valor técnico	24 de marzo de 2012
9	Exención del impuesto al valor agregado (IVA) por importación de bienes y equipos donados a entidades sin ánimo de lucro Autorización para exención del impuesto al valor agregado (IVA) por importación de bienes y equipos donados a entidades sin ánimo de lucro	24 de marzo de 2012
10	Devolución y/o Compensación por saldos a favor originados en las declaraciones o Actos Administrativos de Impuesto sobre las Ventas -IVA-	26 de marzo de 2012
11	Devolución y / o Compensación por saldos a favor originados en Impuestos sobre las Ventas -IVA- pagado en la adquisición de materiales para construcción de vivienda de interés social	26 de marzo de 2012
12	Devolución y/o compensación por saldos a favor originados en declaración de impuesto sobre la renta y complementarios o actos administrativos	26 de marzo de 2012
13	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	26 de marzo de 2012
14	Devolución vehículos decomisados, reportados como hurtados por el Gobierno de Venezuela	30 de marzo de 2012
15	Clasificación arancelaria a petición de particulares	30 de marzo de 2012
16	Devolución del Impuesto a las Ventas a las instituciones estatales u oficiales de educación superior	03 de abril de 2012
17	Devolución del Impuesto sobre las Ventas a Diplomáticos, Organismos Internacionales y Misiones Diplomáticas y Consulares Devolución y/o compensación por impuesto sobre las ventas -iva- pagado por diplomáticos y organismos internacionales	03 de abril de 2012

No.	Trámites y servicios publicados	Fecha de actualización
18	Liquidación oficial para efectos de devolución de tributos aduaneros	03 de abril de 2012
19	Devolución y/o compensación por Tributos Aduaneros	04 de abril de 2012
20	Autorización o habilitación de la numeración de facturas	11 de abril de 2012
21	Autorización para actuar como Autorretenedor en la Fuente	20 de abril de 2012
22	Inscripción en el Registro Único Tributario -RUT	30 de abril de 2012
23	Actualización del Registro Único Tributario-RUT	09 de mayo de 2012
24	Devolución y/o compensación de saldos a favor en el Impuesto sobre las Ventas -IVA- pagado en la adquisición de materiales para construcción de vivienda de interés social	14 de mayo de 2012
25	Denuncia de posibles irregularidades de carácter tributario, aduanero y/o cambiario	14 de mayo de 2012
26	Devolución vehículos decomisados, reportados como hurtados por el gobierno de Ecuador	22 de mayo de 2012
27	Autorización para ejercer la actividad como profesional de compra y venta de divisas en efectivo y cheques de viajero de las personas residentes en el país	26 de mayo de 2012
28	Certificados de acreditación de residencia fiscal y/o sobre situación tributaria	28 de mayo de 2012
29	Autorización para realizar visitas de inspección contable de las cuotas de fomento agropecuarias y pesqueras	01 de junio de 2012
30	Conformidad o inconformidad de las cuotas de fomento agropecuarios y pesqueros	14 de junio de 2012
31	Cancelación del Registro Único Tributario-RUT	19 de junio de 2012
32	Levantamiento de la suspensión de la Inscripción en el Registro Único Tributario - RUT	30 de junio de 2012
33	Aprobación de garantías globales de usuarios y auxiliares de la función aduanera	09 de julio de 2012
34	Autorización para ejercer como agencia de aduana	09 de julio de 2012
35	Habilitación de un depósito privado para transformación o ensamble	09 de julio de 2012
36	Autorización como agente de carga internacional en el modo de transporte marítimo	09 de julio de 2012
37	Habilitación o renovación de depósitos privados aeronáuticos	10 de julio de 2012
38	Deshabilitación de un depósito privado	10 de julio de 2012
39	Habilitación de lugares para la exportación de café	10 de julio de 2012
40	Habilitación o renovación de depósitos francos	10 de julio de 2012
41	Habilitación o renovación de depósitos privados	10 de julio de 2012

No.	Trámites y servicios publicados	Fecha de actualización
42	Autorización para operar en la modalidad de cabotaje especial	10 de julio de 2012
43	Autorización para importar materias textiles y sus manufacturas y calzado y sus partes y bebidas alcohólicas	10 de julio de 2012
44	Vinculación de agentes, auxiliares y representantes en el sistema informático aduanero	10 de julio de 2012
45	Habilitación de un depósito público de apoyo logístico internacional	10 de julio de 2012
46	Reconocimiento e inscripción como Usuario Aduanero Permanente (UAP)	10 de julio de 2012
47	Autorización para operar en la modalidad de tránsito aduanero nacional	10 de julio de 2012
48	Inscripción de la homologación como operador de transporte multimodal	10 de julio de 2012
49	Inscripción como intermediario en la modalidad de tráfico postal, envíos urgentes y la habilitación del depósito	10 de julio de 2012
50	Habilitación de un muelle o puerto de servicio público	10 de julio de 2012
51	Habilitación de depósitos privados transitorios	10 de julio de 2012
52	Habilitación de un depósito público	10 de julio de 2012
53	Autorización para operar en la modalidad de cabotaje	10 de julio de 2012
54	Entrega Urgente (Modalidad de Importación)	18 de julio de 2012
55	Exportación (Salida de Mercancías del Territorio Aduanero Nacional)	18 de julio de 2012
56	Importación (Ingreso de Mercancías al Territorio Aduanero Nacional)	18 de julio de 2012
57	Importación temporal de medios de transporte de turistas	18 de julio de 2012
58	Tránsito Aduanero	18 de julio de 2012
59	Presentación de información por envío de archivos (información exógena)	30 de julio de 2012
60	Asignación o renovación del mecanismo de firma con certificado digital	30 de julio de 2012
61	Información de antecedentes cambiarios	01 de septiembre de 2012

Anexo 3.

Estadísticas Participación en Chat y Foros Virtuales DIAN

CANAL CHAT	
AÑO	Cantidad de Contactos Atendidos
2010	84.615
2011	117.034
2012	84.080

Estadísticas Servicio Foro DIAN 2010 – 2011 – 2012

MARZO DE 2012			
TITULO	TIPO-FORO	USUARIOS	COMENTARIOS
FORO SERVICIO DIAN	Funcionarios	93	258
Totales		93	258
ENERO DE 2012			
TITULO	TIPO-FORO	USUARIOS	COMENTARIOS
IMPLICACIONES DE LOS DECRETOS 19 Y 53 DE 2012 – ANTITRAMITES	Funcionarios	26	88
Totales		26	88
DICIEMBRE DE 2011			
TITULO	TIPO-FORO	USUARIOS	COMENTARIOS
Mecanismo Digital	Abierto	7	9
Mecanismo Digital	Abierto	14	24
Totales		21	33
OCTUBRE DE 2011			
TITULO	TIPO-FORO	USUARIOS	COMENTARIOS
Foro Virtual Rendición de Cuentas 2011	Abierto	5	6

Planeación 2012	Abierto	10	13
Plan 2012 "Transparencia y criterios claros"	Abierto	37	111
Totales		52	130
SEPTIEMBRE DE 2011			
TITULO	TIPO-FORO	USUARIOS	COMENTARIOS
Aportes al Módulo de Captura SIE de Planeación	Funcionarios	78	341
Plan 2012 "Transparencia y criterios claros"	Funcionarios	37	111
Totales		115	452
AGOSTO DE 2011			
TITULO	TIPO-FORO	USUARIOS	COMENTARIOS
La DIAN en las Redes sociales	Cerrado	10	12
Inquietudes - Decretos 2645 y 2820 de 2011	Cerrado	19	79
		29	91
DICIEMBRE DE 2010			
TITULO	TIPO-FORO	USUARIOS	COMENTARIOS
SESIÓN 9 Tecnología - LA DECISIÓN DISCIPLINARIA	Cerrado	110	148
SESIÓN 10 Tecnología- LAS SANCIONES	Cerrado	88	92
Totales		198	240
NOVIEMBRE DE 2010			
TITULO	TIPO-FORO	USUARIOS	COMENTARIOS
Rendición de Cuentas 2010	Abierto	23	74
FOROS EDUCATIVOS - FUNCIONARIOS DIAN			
PAE Tecnología Sesión 5 Prueba	Cerrado	138	167
PAE Calidad Sesión 1- Conceptos Básicos	Cerrado	45	67

SESIÓN 2 Calidad- HECHOS QUE NO SE TRAMITAN EN LAS INSTANCIAS DISCIPLINARIAS	Cerrado	39	42
SESIÓN 3 Calidad- LA NOTICIA DISCIPLINARIA	Cerrado	33	35
SESIÓN 6 Tecnología - PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS	Cerrado	130	195
SESIÓN 7 Tecnología - PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS PROCEDIMIENTO VERBAL	Cerrado	121	126
SESIÓN 4 Calidad - LA FALTA DISCIPLINARIA	Cerrado	44	46
SESIÓN 8 Tecnología - PRUEBAS	Cerrado	124	127
SESIÓN 5 Calidad - PRUEBAS	Cerrado	22	22
SESIÓN 9 Tecnología - LA DECISIÓN DISCIPLINARIA	Cerrado	110	151
Totales		829	1052

OCTUBRE DE 2010

TITULO	TIPO-FORO	USUARIOS	COMENTARIOS
Participación de la Ciudadanía en la Planeación Estratégica de la DIAN	Abierto	22	33

SEPTIEMBRE DE 2010

TITULO	TIPO-FORO	USUARIOS	COMENTARIOS
Planeación Estratégica – Directivas Seccionales	Cerrado	118	535
Planeación Estratégica DIAN 2010 – 2014. Aportes de expertos externos	Cerrado	54	116
Totales		172	651

AGOSTO DE 2010

TITULO	TIPO-FORO	USUARIOS	COMENTARIOS
Recaudación y Cobranzas - Planeación Estratégica	Cerrado	9	19
Operación Aduanera y Cambios - Planeación Estratégica	Cerrado	6	20
SGCCI - Planeación Estratégica	Cerrado	53	211

Fiscalización - Planeación Estratégica	Cerrado	10	26
Asistencia y Comunicaciones - Planeación Estratégica	Cerrado	10	30
Tecnología e Información - Planeación Estratégica	Cerrado	8	16
Recursos Financiero y Físicos - Planeación Estratégica	Cerrado	11	36
Gestión Humana - Planeación Estratégica	Cerrado	10	31
Totales		117	389

La ubicación en Web de estas herramientas de participación es:

Chat: www.dian.gov.co / otros servicios informáticos / chat contact center

Foro: www.dian.gov.co / otros servicios informáticos / foro

Anexo 4

Relación de Informes de Contratación Presentados a Entes de Control

DESTINO	FUENTE LEGAL	QUE SE REPORTA?	PERIODICIDAD
CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA	Resolución orgánica No. 6289 del 8 de marzo de 2011	Contratos celebrados durante el trimestre	Trimestral (abril/2012 - Julio/2012-Octubre/2012 y enero 2013
CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA	Decreto 1464 de 2010	Contratos celebrados durante el mes inmediatamente anterior, que se encuentren inscritos en el RUE y aquellos que hayan iniciado su ejecución y no hayan sido reportados en el mes anterior, multas y sanciones.	Mensual (todos los 15 de cada mes)
SISTEMA ELECTRONICO PARA LA CONTRATACIÓN PUBLICA-SECOP	Decreto 2434 de 2006	Todos los contratos y actos administrativos generados de los contratos, modificaciones, actas de suspensión y liquidación	Se reportan todos los contratos y modificaciones una vez se vayan celebrando
FUNCION PUBLICA SIGEP	Función Pública	Contratos de prestación de servicios suscritos con personas naturales	Mensual
SISTEMA ESTADISTICO DE GESTIÓN GLOBAL SIE	Informe interno en donde se reportan los resultados del plan operativo	Indicadores	Mensualmente de acuerdo al cronograma
INFORME CONTROL DE ACTAS DE INICIO Y LIQUIDACIÓN	Informe interno	Hemos venido implementando un requerimiento a los interventores en donde se solicitan actas de inicio y liquidación, (a través de correo electrónico).	Periódico
PLAN DE MEJORAMIENTO	Control Interno	Control en los documentos contractuales, actas de liquidación y publicaciones	A 31 de diciembre de 2012
CERTIFICACIONES	Contratistas	Certificaciones	De acuerdo a la solicitud de los contratistas
LIQUIDACIONES CONTRATOS	A Supervisores	Se liquidan las actas allegadas por los supervisores	De acuerdo a sus obligaciones