

INFORME DE GESTIÓN
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
2008

Tabla de Contenido

	Pág.
1. <i>Comportamiento del recaudo</i>	4
2. <i>Control</i>	5
2.1. Operación aduanera	5
2.2. Control tributario, aduanero y cambiario	6
2.3. Donaciones	9
3. <i>Servicio</i>	10
3.1. Aspectos administrativos	10
3.1.1. Ejecución presupuestal año 2008	10
3.1.2. Relación recaudo – presupuesto	11
3.1.3. Planta de personal	11
3.1.4. Lucha contra la corrupción	12
3.1.5. Reestructuración de la entidad	12
3.1.6. Implementación del sistema de gestión de calidad y control interno	13
3.2. Interacción ciudadana	13
3.2.1. Interacción virtual	13
3.2.2. Interacción telefónica	14
3.2.3. Interacción presencial	15
3.2.4. Diligenciamiento y presentación virtual de documentos	15
3.2.5. Presentación masiva de información	15
3.2.6. Registro y actualización de los clientes de la DIAN - Registro Único Tributario (RUT)	16
3.2.7. Arancel de Aduanas	16
3.2.8. Pago de impuestos por canales electrónicos	16
3.2.9. Gestión de Ingresos	17
3.2.9.1. Estados de cuenta de las obligaciones fiscales	17
3.2.9.2. Corrección oportuna de inconsistencias	17
3.2.10. Gestión del control fiscal	18
3.2.11. Gestión administrativa	19
4. <i>Perspectivas para el año 2009</i>	20
4.1. Orientaciones básicas de la Dirección General para el 2009	20
4.2. Retos	21
4.2.1. Recaudo	21
4.2.2. Recuperación de cartera	22
4.2.3. Acciones de control tributario	22
4.2.4. Acciones de control aduanero	23
4.2.5. Consolidar el modelo de gestión y de control interno	23

En la medida en que se profundizan los efectos de la crisis económica mundial en las economías de los diferentes países, las herramientas de la política fiscal adquieren una mayor importancia. En efecto, hoy día las políticas tributaria y de gasto resultan ser la fórmula de mayores posibilidades para disminuir los efectos de la crisis sobre el crecimiento económico y por ende sobre el empleo.

La consigna en la mayoría de países es hacer que el Estado aumente el gasto público. La razón principal es que ese gasto debe tratar de sustituir el freno que sufre la demanda de las empresas y del público en este tipo de situaciones.

La actual crisis mundial tiene su origen en la laxitud de los controles al sector financiero en los estados desarrollados. Esto ocasionó un excesivo endeudamiento tanto de empresas como de las personas, hasta el punto de no tener la liquidez suficiente para sufragar los pagos al sector financiero. La quiebra de los bancos es grave porque muchas personas y empresas pierden sus ahorros y sus depósitos.

En Colombia desde hace más de 20 años, el sistema financiero ha sido ampliamente protegido y vigilado por parte del Estado. Esto ha garantizado su solidez frente a la crisis del sector financiero mundial. Esta situación si bien es positiva no asegura que el país se vea libre de cualquier afectación en su economía. La limitación en el consumo por parte de empresas y público en los países desarrollados y otros mercados para los productos colombianos, se ha traducido en una disminución en las compras de materias primas y productos manufacturados cuyos efectos se sintieron sobre el recaudo bruto del 2008 pues los ingresos de los tributos administrados por la DIAN (67 billones de pesos), aunque crecieron porcentualmente por encima del PIB, no se alcanzó a cumplir con la meta fijada por el Consejo Nacional de Política Fiscal (CONFIS) al faltar 1,1%.

En ese estado de cosas la modernización técnica y administrativa de la DIAN ha permitido mantener el nivel de los ingresos en un punto acorde con las exigencias coyunturales. Así lo dejan ver logros como el aumento de la presión fiscal (recaudo/PIB), el mejoramiento del servicio al cliente con la entrada en vigencia de nuevos servicios electrónicos que mejoran la eficiencia, la oportunidad y facilitan el cumplimiento de los deberes de los usuarios y contribuyentes, lucha contra la corrupción y la implantación del sistema de gestión de calidad y de control interno.

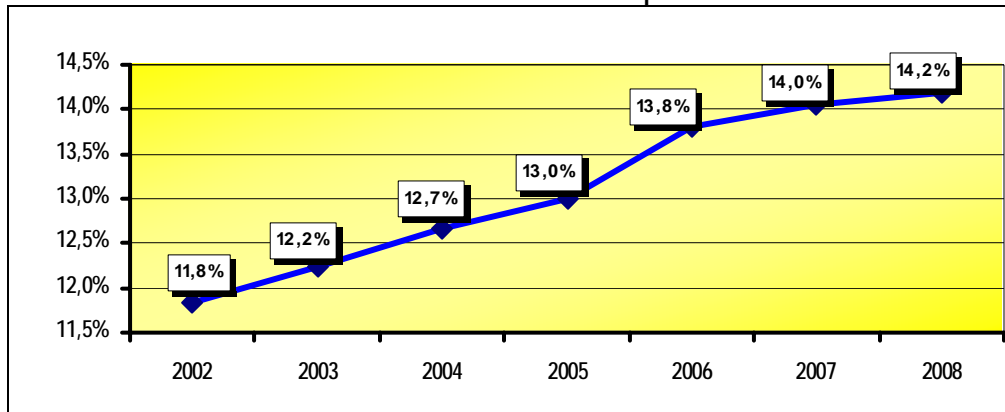
Este informe busca hacer un examen de la labor de la DIAN durante el año 2008, teniendo como referente los tres componentes básicos de la misión institucional (recaudo, servicio y control) y el direccionamiento estratégico 2008 cuyos énfasis estuvieron dirigidos al cumplimiento la citada misión, la implementación del sistema de gestión de calidad y de control interno y al mejoramiento del talento humano, pilares del modelo de la gestión institucional.

Su cuerpo está estructurado en tres secciones: Cumplimiento de las metas de recaudo; acciones de control tributario, aduanero y cambiario; e implementación de acciones de mejoramiento del servicio relativo a la reorganización de la entidad y el ofrecimiento de nuevos servicios electrónicos a los clientes internos y externos.

1. Comportamiento del recaudo

El recaudo bruto de los tributos administrados por la DIAN en el 2008 ascendió a 67 billones de pesos, un 11.4% más frente al año anterior y un crecimiento superior al del PIB nominal de 10.3%. Aunque la meta de recaudo bruto se cumplió en un 98.9% se mantuvo la tendencia positiva de crecimiento de la presión fiscal (recaudo bruto/PIB): De 11,8% en el 2002 a 14,2% en el 2008¹. Ver gráfica 1.

Gráfica 1
Recaudo Bruto de la DIAN como Proporción del PIB



Fuente: Proyección de ingresos. Oficina de Estudios Económicos. DIAN. Ingresos tributarios administrados por la DIAN 1970 - 2007p. En: www.dian.gov.co

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

El recaudo bruto de los impuestos sobre la renta, patrimonio y timbre estuvieron por encima de la meta proyectada mientras una tendencia contraria se observó en el Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF) y los tributos de origen externo (Arancel e IVA a las importaciones). Ver Cuadro 1.

Cuadro 1

Recaudo Bruto de los Impuestos Administrados por la DIAN 2008 ¹

- Millones de Pesos -

Impuesto	Recaudo ²	Meta	Diferencia	Cumplimiento (Meta)
Renta	26.666.889	25.714.102	952.787	103,7%
IVA Interno	18.857.401	20.142.991	-1.285.590	93,6%
G.M.F.	3.199.639	3.331.445	-131.806	96,0%
Timbre	809.376	659.234	150.142	122,8%
Patrimonio ³	3.320.868	3.044.807	276.061	109,1%
Externos ⁴	14.142.438	14.909.519	-767.081	94,9%
Otros ⁵	36.206	-	36.206	n.a.
Total	67.032.817	67.802.098	-769.281	98,9%

¹ Recaudo según información de la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas.

² Recaudo Bruto: Recaudo en efectivo y papeles; no incluye compensaciones.

³ Incluye patrimonio y pagos rezagados del impuesto de seguridad democrática

⁴ Incluye IVA externo y arancel.

⁵ Incluye sanciones tributarias y cambiarias, precios de transferencia y otros sin clasificar.

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

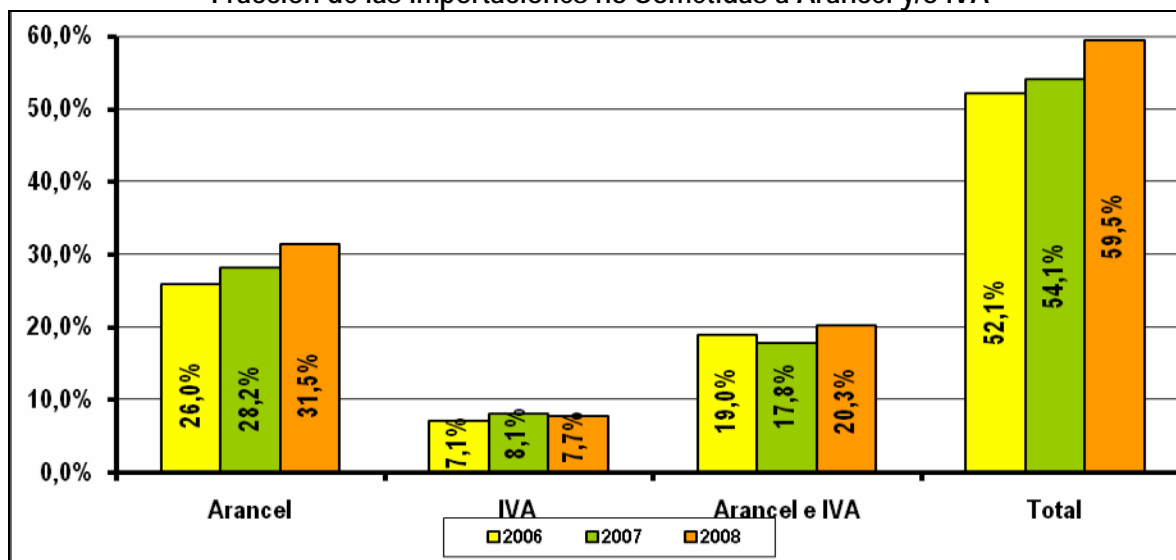
¹ El DANE hizo un ajuste metodológico que cambió el monto del PIB y por ello se tuvo que recalcular la presión fiscal 2002 – 2008.

Ahora bien, en el período 2001 – 2007 el recaudo del IVA del segundo semestre de cada año creció a una tasa promedio cercana al 17%, en tanto que en el año 2008 lo hizo solamente a una tasa inferior al 7%. Esta caída muestra una gran coincidencia entre la desaceleración sufrida por la economía a partir del segundo semestre y la evolución de las ventas. Según el DANE, en el último trimestre del 2008 el crecimiento de la economía fue negativo (-1%), mientras el trimestre anterior solamente lo hizo al 0.3%.

En cuanto al cumplimiento de la meta de los ingresos de origen externo hizo falta recaudar \$767.081 millones. El déficit obedeció a los cambios en la tarifa efectiva de arancel e IVA que se vieron afectadas por la política de diferimientos arancelarios y la mayor participación de las importaciones no sujetas a los distintos gravámenes, posiblemente relacionado con la vigencia de los tratados comerciales suscritos por Colombia. La magnitud del menor recaudo bruto por estas menores tarifas ascendió a \$1.37 billones, efecto que se vio en parte compensado por los mayores ingresos generados por el aumento en las importaciones, las cuales superaron la meta establecida. Estos mayores recaudos ascendieron a seiscientos mil millones de pesos.

La gráfica 2 muestra la composición de las importaciones, no sometidas a tributos aduaneros para los años 2006 a 2008. Allí se observa que durante el último año se produjo un crecimiento de la proporción de las importaciones exentas, ya sea de IVA o de arancel.

Gráfica 2
Fracción de las Importaciones no Sometidas a Arancel y/o IVA



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

2. Control

Enseguida se resaltan los avances en servicios informáticos electrónicos para mejorar la operación aduanera y las acciones de control tributarias, aduaneras y cambiarias realizadas a nivel nacional.

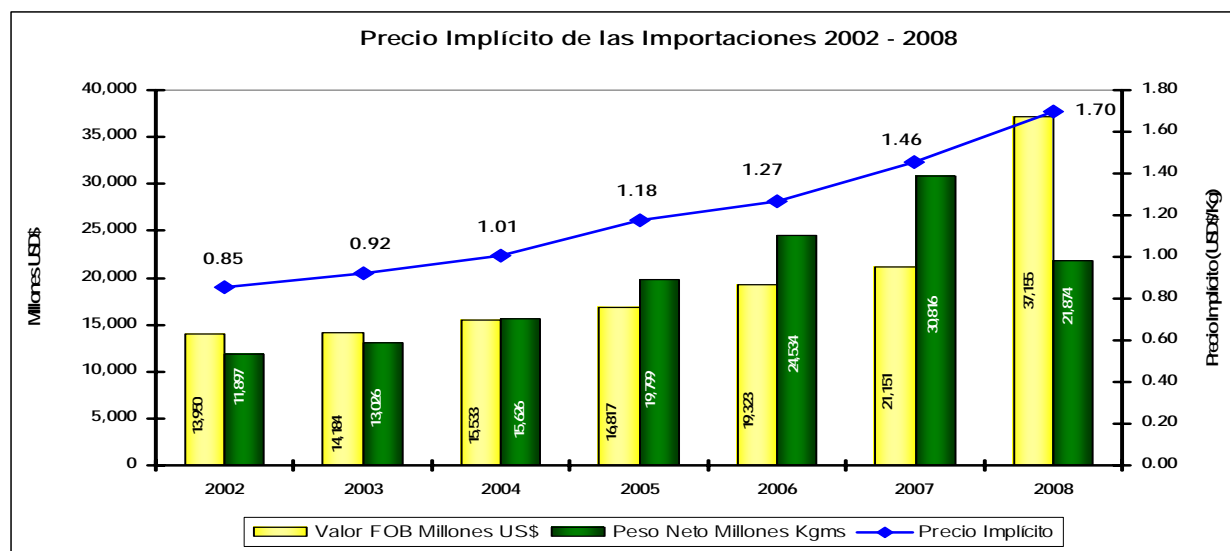
2.1. Operación aduanera

Las Ejecuciones de la Operación Aduanera se deben ver en varios aspectos. En primer lugar está lo relacionado con el control a importaciones. El indicador por excelencia que mide el grado de control de la

entidad es el precio implícito y se mide como el precio FOB por kilogramo de mercancía importada. Ver gráfica 3.

Durante el año 2002 su valor ascendió a US\$0,85 por Kg., en tanto que en el año 2008 llegó a US\$1,70 por Kg. Tal variación significa que hay una tendencia a declarar un mayor valor de las mercancías que ingresan al país. Esta situación se explica porque se ha mejorado la capacidad técnica de la entidad y el proceso de inspección aduanera se hace más exigente.

Gráfica 3



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

En segundo lugar, es necesario destacar el tema de la modernización de procesos mediante la incorporación paulatina de los siguientes servicios electrónicos:

- Salida de Mercancías
- Pruebas del Sistema de Carga
- Pago electrónico de los tributos aduaneros
- Tráfico postal y envíos urgentes

Otro gran avance en la operación aduanera fue la implementación de la inspección física simultánea para las exportaciones en los principales puertos y aeropuertos internacionales del país, en coordinación con las diferentes autoridades de control. Para ello se expidió una circular externa conjunta con la cual se implementó la inspección física simultánea y el manual de procedimiento en versión preliminar.

En el 2008 se tuvo que atender con carácter urgente el cierre temporal de las fronteras con Venezuela y Ecuador, en donde hubo necesidad de incrementar la presencia institucional para no afectar las operaciones de comercio exterior.

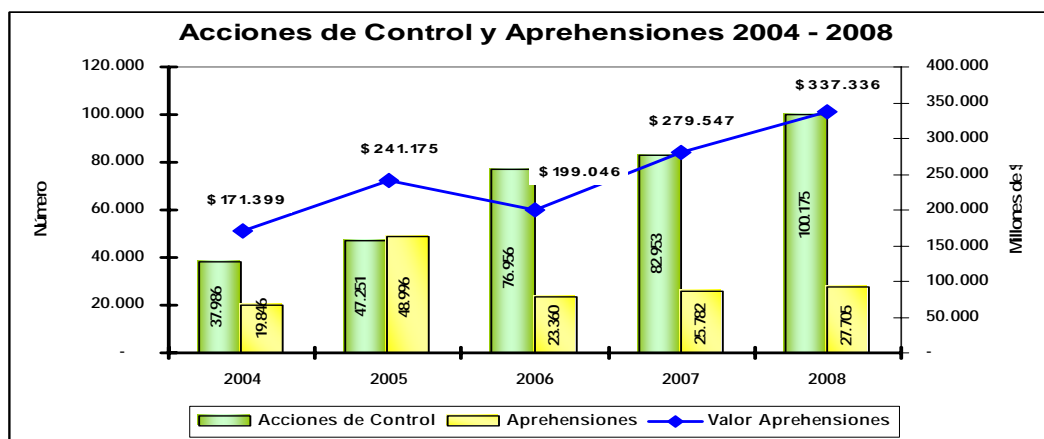
2.2. Control tributario, aduanero y cambiario

En esta sección se muestra los resultados de las aprehensiones y las acciones de control tributario realizadas durante el 2008.

Acciones de Control Aduanero y Aprehensiones Enero - Diciembre 2008

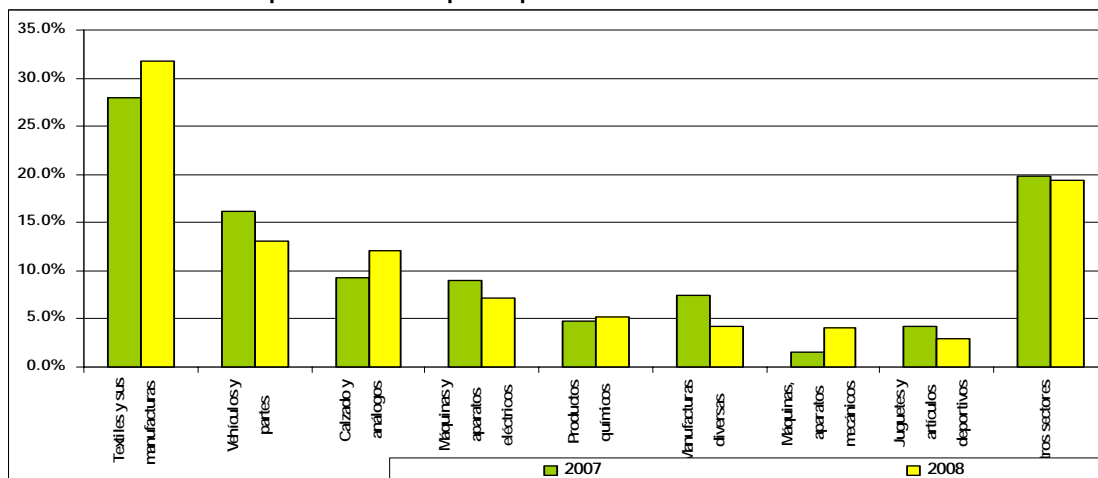
Como resultado de la gestión del área de Comercio Exterior y de las Acciones de Control realizadas por el área de Fiscalización Aduanera con el apoyo de la Policía Fiscal y Aduanera durante el 2008, se efectuaron 27.705 aprehensiones por valor de \$337.336 millones de pesos, con un crecimiento del 8% en el número de las aprehensiones y del 21% en el valor de las mismas frente a lo realizado en el 2007. Ver gráfica 4.

Gráfica 4



En cuanto al mayor valor de las aprehensiones correspondió a las Administraciones de Bogotá con \$47.176 millones, Buenaventura con \$45.994 millones; Barranquilla con \$31.323; Medellín con \$30.482 millones; Cartagena con \$22.933 millones y Cúcuta con \$20.958 millones. En la gráfica 5 se presentan la composición de las aprehensiones por tipo de mercancía para los años 2007 y 2008.

Gráfica 5
Aprehensiones por Tipo de Mercancía 2007 - 2008

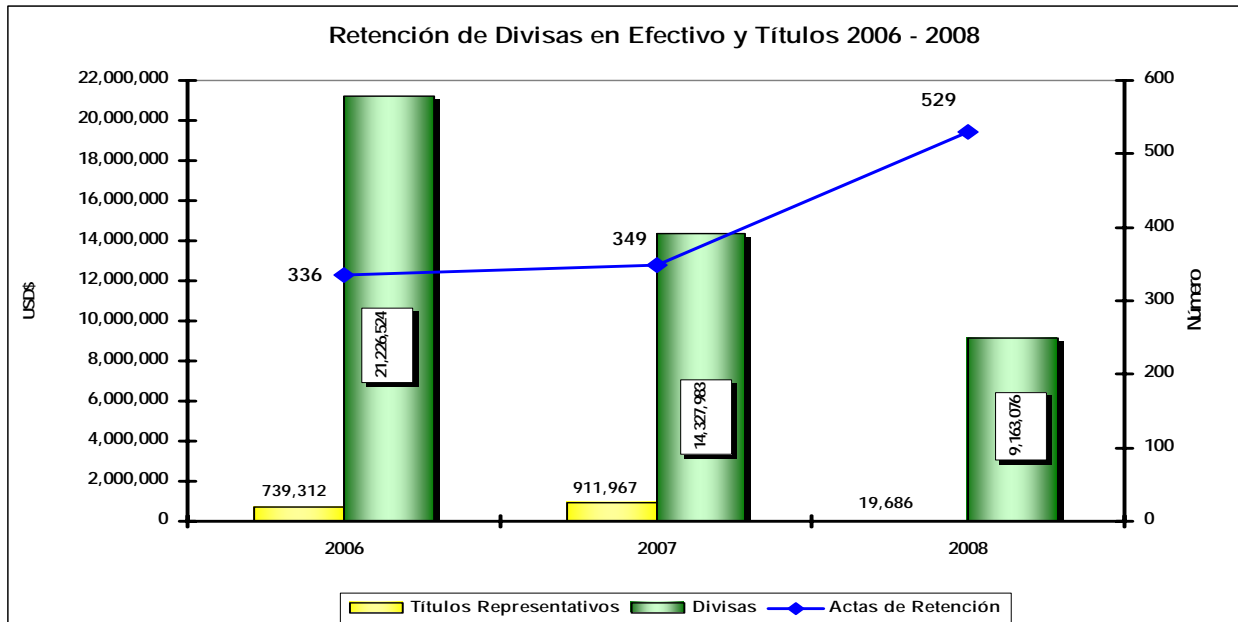


Fuente: Subdirección de Gestión de Fiscalización Aduanera. DIAN.

El total de aprehensiones se realizó mediante la ejecución de 100.175 acciones de control aduanero, las cuales presentaron un incremento del 20.8% frente a las realizadas en 2007. Como consecuencia del desarrollo de estas actividades de control, se judicializaron 133 personas y se inmovilizaron 104 vehículos.

Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2008 se han efectuado un total de 529 actas de retención de dinero por un valor de USD \$9.182.762 tanto al ingreso como a la salida del país. Es importante advertir que del 2008 frente al año anterior se presentó un aumento en el número de actas- de 349 a 529 y una disminución en el valor de estas retenciones de US\$ 15.239.950 a US\$ 9.182.762. Ver gráfica 6.

Gráfica 6



Acciones de Control Tributario

La Subdirección de Gestión de Fiscalización Tributaria en el año 2008 realizó 142.504 acciones de fiscalización, las cuales se dirigieron al control del impuesto sobre las ventas, la obligación de expedir factura, la obligación de inscribirse o mantener actualizado el RUT, la obligación de informar y llevar libros de contabilidad, entre otras.

Se hizo presencia institucional en 595 municipios de Colombia que representan el 54% del total de municipios a nivel nacional, principalmente en las fechas especiales de mayor actividad comercial y de servicios (Semana Santa, Día de la Madre, Día del Padre, Amor y Amistad, Temporada vacacional de mitad y fin de año).

Se logró una gestión efectiva por correcciones y declaraciones presentadas por la suma de \$579.200 millones de pesos y se propusieron modificaciones oficiales a las declaraciones tributarias por indebida determinación del tributo e imposiciones de sanciones por incumplimiento de obligaciones formales en la suma de \$1.25 billones de pesos. Los resultados de estas acciones se destacan en el cuadro 2.

Cuadro 2
Acciones de Control Tributario 2008

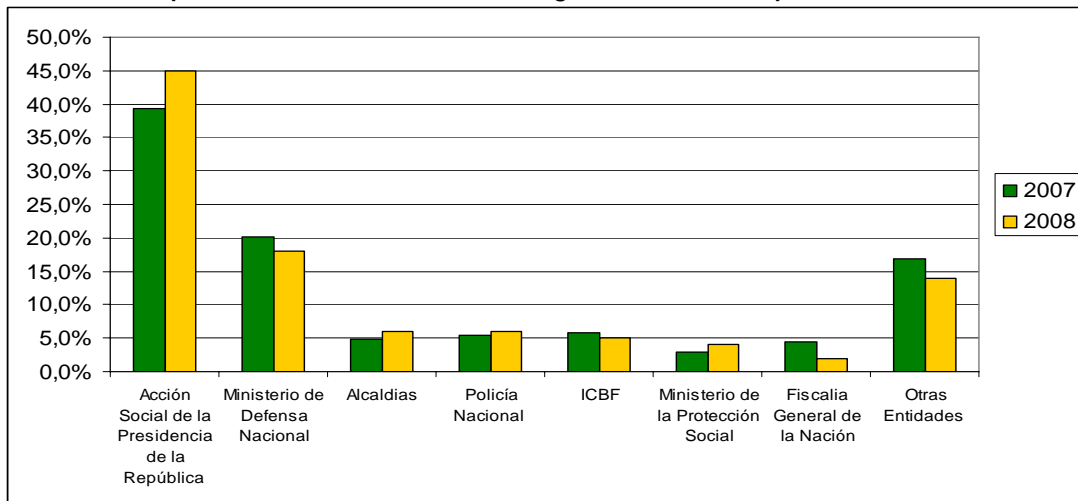
Concepto	Logrado
Municipios Visitados	595
Cierres de establecimiento de comercio por incumplir las normas fiscales de facturación	2.647
Pliegos de cargos por no pago de IVA o Retención en la fuente	1.415
Emplazamientos por no declarar	3.721
Valor emplazamientos por no declarar (millones de pesos)	229.749
Correcciones y presentación de declaraciones por la acción de fiscalización (Millones de pesos)	579.201

Fuente: Subdirección de Gestión de Fiscalización Tributaria. DIAN

Donaciones

La DIAN brinda apoyo a los ciudadanos en difíciles condiciones económicas a través de entidades autorizadas por ley para distribuir donaciones, de esta manera en la vigencia 2008 éstas alcanzaron los 104.544 millones de pesos, un 13.6% más que en el año inmediatamente anterior. Tal como se muestra en la gráfica 7 las entidades estatales siguen siendo las principales beneficiarias de las donaciones: Acción Social de la Presidencia de la República y el Ministerio de Defensa Nacional tuvieron la mayor participación, 45% y 18% respectivamente.

Gráfica 7
Composición de las Donaciones según Entidad Receptora 2007 / 2008



Fuente: Subdirección de Gestión Comercial. DIAN.

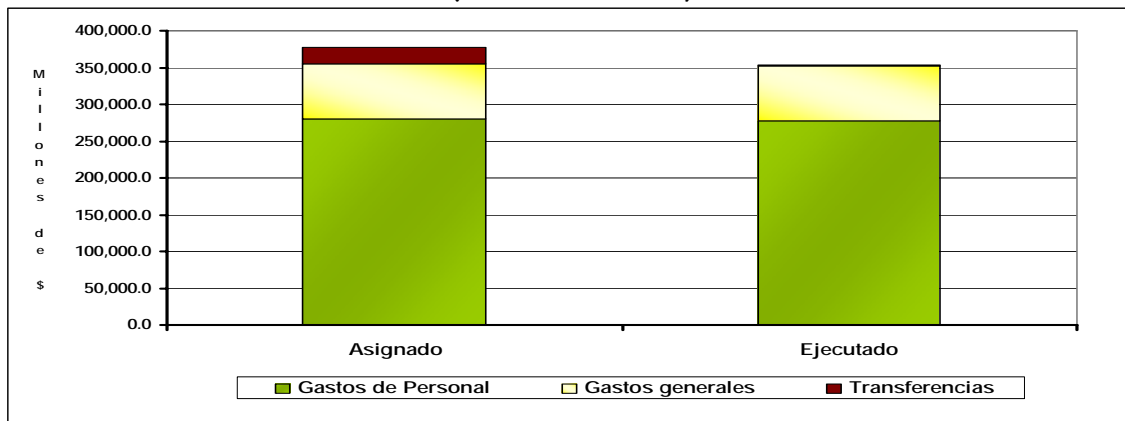
En esta sección se presentan los principales resultados alcanzados en los aspectos administrativos y de la interacción presencial y virtual con la ciudadana de la entidad.

3.1. Aspectos administrativos

3.1.1. Ejecución presupuestal año 2008

En la gráfica 8 se muestra el monto de la ejecución presupuestal por tipo de gasto. (Gastos de Personal, Gastos Generales y Transferencias) a 31 de diciembre de 2008.

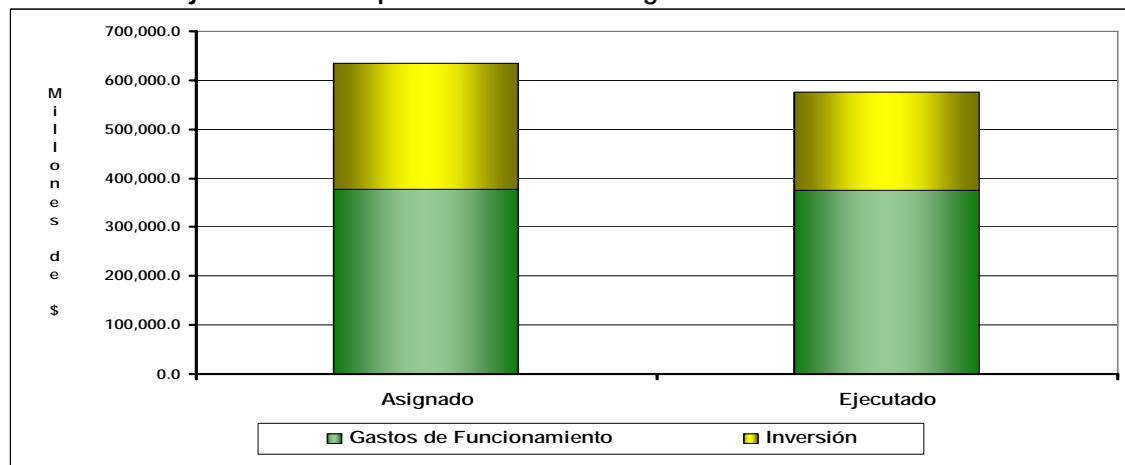
Gráfico 8
Ejecución Presupuestal DIAN 2008 por Tipo de Gasto
(Millones de Pesos)



Fuente: Subdirección de Gestión de Recursos Físicos. DIAN.

Los Gastos de Funcionamiento se ejecutaron en un 99% mientras los Proyectos de Inversión se ejecutaron en un 79% del monto asignado. Ver gráfico 9.

Gráfico 9
Ejecución Presupuestal DIAN 2008 según Orientación del Gasto



Fuente: Subdirección de Gestión de Recursos Físicos. DIAN.

Como se puede observar en el cuadro 3, el promedio de ejecución de los proyectos de inversión de la entidad fue del 78% en el 2008. El proyecto denominado "Plan Anual Antievasión" es el más importante en cuanto a monto en el 2008, pues asciende al 79% del total del presupuesto por inversión y alcanzó un nivel de ejecución del 73%. Le sigue en importancia el proyecto de "Adquisición, adecuación sedes Girardot, Popayán y Palmira", cuyos recursos se ejecutaron en el 100%.

Cuadro 3
Ejecución Presupuestal de Proyectos de Inversión 2008
(Millones de Pesos)

Ejecución Presupuestal de Proyectos de Inversión DIAN 2008
(Millones de Pesos)

Proyecto	Apropiación	Ejecución	% de Ejecución
Laboratorio	3,300.0	2,700.8	82%
OSI	13,458.7	13,455.6	100%
Plan Anual Antievasión	203,074.4	148,899.7	73%
Fortalecimiento Imagen DIAN	3,902.2	3,603.0	92%
Plan Maestro	6,615.9	6,611.7	100%
Centro Documental	2,496.2	2,496.0	100%
Adquisición, adecuación sedes Girardot, Popayán, Palmira	20,000.0	19,980.9	100%
MAFP II	4,787.6	4,013.5	84%
TOTAL	257,635.1	201,761.4	78%

Fuente: Subdirecciones de Gestión Financiera y de Análisis Operacional - DIAN.

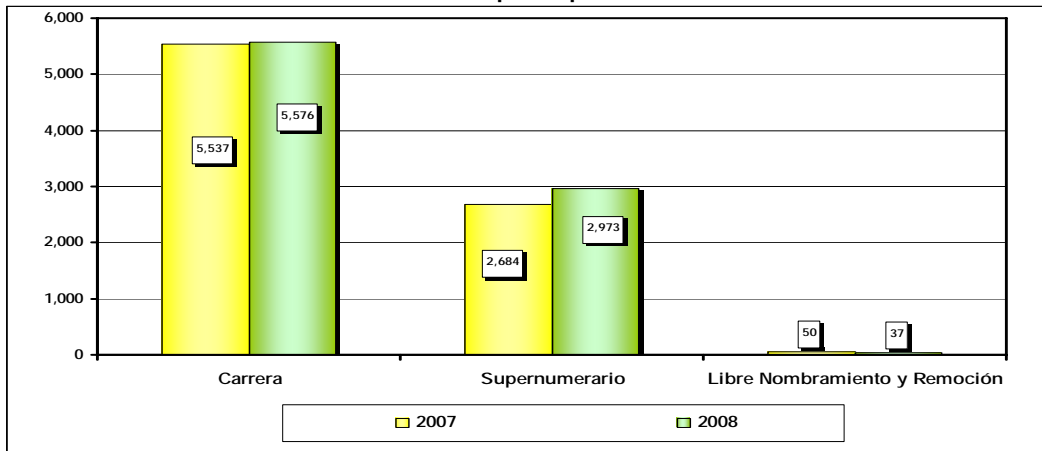
3.1.2. Relación recaudo – presupuesto

En el año 2008 por cada peso ejecutado por la DIAN se recaudaron \$116 pesos, relación que en los últimos años ha mostrado una tendencia creciente.

3.1.3. Planta de personal

A continuación se presenta la conformación de la planta de personal de la entidad a 31 de diciembre de 2008. Ver gráfico 10.

Gráfico 10
Planta de Personal por Tipo de Contratación



Fuente: Subdirección de Gestión de Personal. DIAN.

3.1.4. Lucha contra la corrupción

A través de la Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno en ejercicio de controles y acciones sancionatorias asociadas a comportamientos antiéticos por parte de algunos funcionarios se iniciaron 760 nuevos procesos en el 2008.

En este período se fallaron 124 procesos que corresponden a 28 funcionarios destituidos, 26 funcionarios con suspensión, 4 funcionarios con multa, 9 funcionarios con amonestación y 57 funcionarios con absolución y se destituyeron 12 funcionarios por incremento patrimonial no justificado.

3.1.5. Reestructuración de la entidad

Con el fin de acomodar la estructura orgánica de la institución al funcionamiento por procesos, la entidad adelantó una reestructuración, la cual se concretó mediante el decreto 4048 de octubre 22 de 2008.

Los principales propósitos que se buscan con la nueva estructura son:

- Comprometer la organización frente a la necesidad del cambio.
- Fusionar efectivamente las funciones tributarias, aduaneras y cambiarias en torno a la información.
- Facilitar el cumplimiento de las obligaciones de los clientes, simplificando los procedimientos, personalizando la atención y orientación, respondiendo oportunamente a las solicitudes y acercando la administración a los derechos de los contribuyentes.
- Reorganizar la entidad por procesos, articulando las diferentes dependencias y niveles organizacionales, normalizando y estandarizando sus procedimientos que garanticen un desempeño óptimo y homogéneo a nivel nacional, se mejore la prestación de los servicios, se incremente el recaudo y se disminuya la evasión y el contrabando.
- Contar con una carrera administrativa especial y bien remunerada.

La reorganización interna de la DIAN se resume en los siguientes aspectos:

- Define tres Niveles: Central, Local y Delegado, es decir se eliminan las Direcciones Regionales y las Administraciones Especiales se incluyen dentro del Nivel Local. Lo anterior disminuye el tramo de control, agiliza la toma de decisiones y contribuye a mejorar la prestación del servicio.
- Creación de siete (7) Direcciones en el Nivel Central que dependen de la Dirección General, soportadas en la necesidad de desconcentrar la toma de decisiones y reducir tramos de control. Estas Direcciones cuentan con Subdirecciones que identifican los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
- El fallo de los recursos interpuestos contra los actos proferidos por la entidad estará a cargo de dependencias cuyo superior jerárquico es diferente al que falló en primera instancia, lo que da mayor independencia y autonomía a los fallos.
- Las Administraciones cambian su denominación por Direcciones Seccionales, las cuales podrán contar con Divisiones y Grupos Internos de Trabajo que se crearán por resolución del Director General, de acuerdo con la naturaleza de las funciones y la carga laboral asignada.

- La entidad podrá contar con Grupos Internos de Trabajo denominados Puntos de Contacto en ciudades y municipios que por su actividad económica o ubicación estratégica lo ameriten, en aras de prestar un mejor y mayor cubrimiento en el servicio y asistencia al cliente.
- La función de ejercer control en Zona Primaria Aduanera es de competencia exclusiva de los empleados públicos de la DIAN.
- La investigación y fallo en los procesos disciplinarios se adelantará de manera centralizada, por lo tanto se suprimen las Divisiones de Investigaciones Disciplinarias que existían en las Direcciones Regionales.
- Como se elimina el nivel regional se reclasifican las Direcciones Seccionales Locales en tipo I, tipo II y tipo III, teniendo en cuenta su complejidad, volúmenes de cargas de trabajo, participación en el recaudo y naturaleza de sus operaciones.

3.1.6. Implementación del sistema de gestión de calidad y control interno

En el marco del Direccionamiento Estratégico para el año 2008, se estableció como uno de los logros la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, conforme con lo establecido en la ley 872 de 2003. El sistema de calidad no solo incluye los elementos determinados en la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 adoptada mediante el Decreto 4110 de 2004, sino que además integra e involucra los aspectos y requisitos exigidos por el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 establecidos en el Decreto 1599 de 2005. Para su implementación se definieron entre otras las siguientes actividades:

- Recolección, análisis y documentación de la información de procesos, utilizando el “Prevalidador de Datos”.
- Elaboración de la documentación y expedición de actos administrativos para la administración del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. Entre otros tenemos: Código de Ética, Políticas de Buen Gobierno, Manual de Calidad, Mapa de Procesos, Clientes y Productos en la DIAN y las Políticas Operacionales.
- Realización del primer ciclo de auditorías internas de calidad
- Sensibilización sobre el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno: Se realizaron encuentros gerenciales donde se presentó el Direccionamiento Estratégico para el año 2008 y se tomaron decisiones en el proceso de implementación y definición de políticas institucionales y operacionales. Además, se realizaron campañas de divulgación a través de la emisión de *típs*, así como la publicación de los documentos definidos como entregables en la red interna corporativa.

3.2. Interacción ciudadana

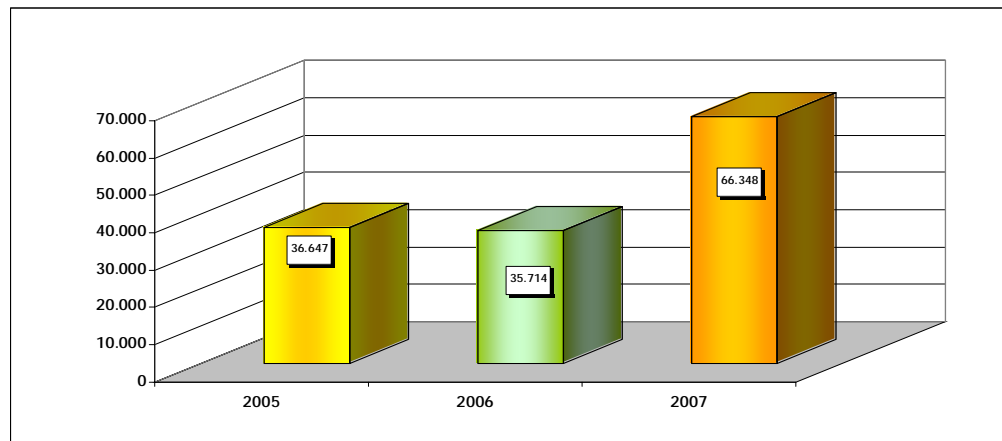
3.2.1 Interacción virtual

Por medio del portal institucional de la DIAN, www.dian.gov.co, canal de comunicación y de interacción virtual con los contribuyentes, declarantes, comunidad académica e investigativa y con la ciudadanía en

general, la entidad presta servicios de información, capacitación, asistencia y facilitación en el cumplimiento de obligaciones y trámites mediante los servicios informáticos electrónicos de manera segura y oportuna.

En el 2008 las consultas virtuales crecieron un 86% con relación al año anterior, denotando mayor interés y confianza de nuestros clientes con este servicio. Ver gráfica 11.

Gráfica 11
Consultas Buzón Asistencia 2005 - 2007



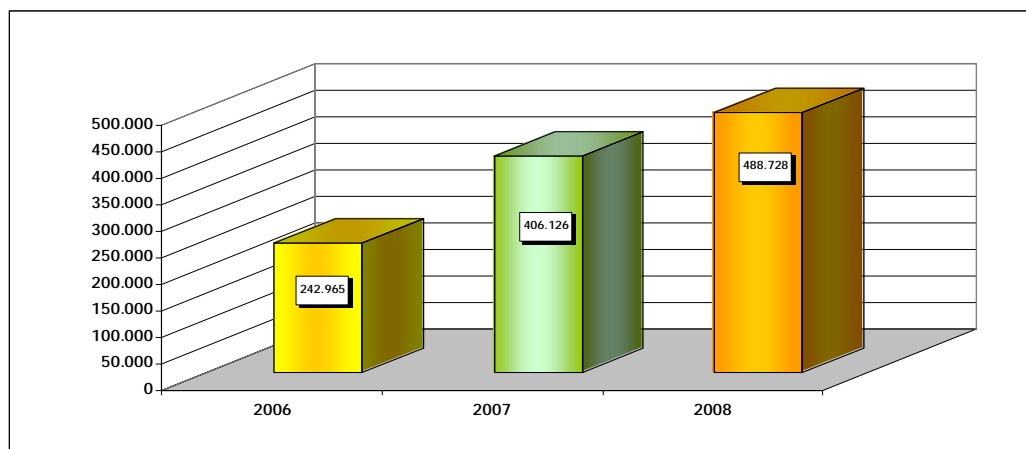
Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente- DIAN.

3.2.2 Interacción telefónica

A través del Call Center en sus diferentes niveles, la DIAN atiende y orienta a los usuarios, resuelve dudas e inconvenientes presentados en el cumplimiento de las obligaciones frente a la entidad. Así mismo, por este medio convoca y cita a los contribuyentes, responsables, agentes retenedores, declarantes para atender en los diferentes procesos, según sea el caso.

En el 2008 las consultas virtuales se duplicaron con relación al 2006 y crecieron un 20% con relación al 2007, denotando mayor interés y confianza de nuestros clientes con este servicio. Ver gráfica 12.

Gráfica 12
Llamadas Atendidas en el Call Center de la DIAN 2006 - 2008



Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente- DIAN.

3.2.3 Interacción presencial

Mediante los puntos de ConTacto, la DIAN amplía su cobertura para atender de manera integral y permitir la autogestión de los contribuyentes en instalaciones adecuadas física y logísticamente, y soportadas con talento humano cualificado para ofrecer una atención personalizada. La DIAN cuenta actualmente en el país con 57 puntos de ConTacto para atender a los clientes con horarios extendidos.

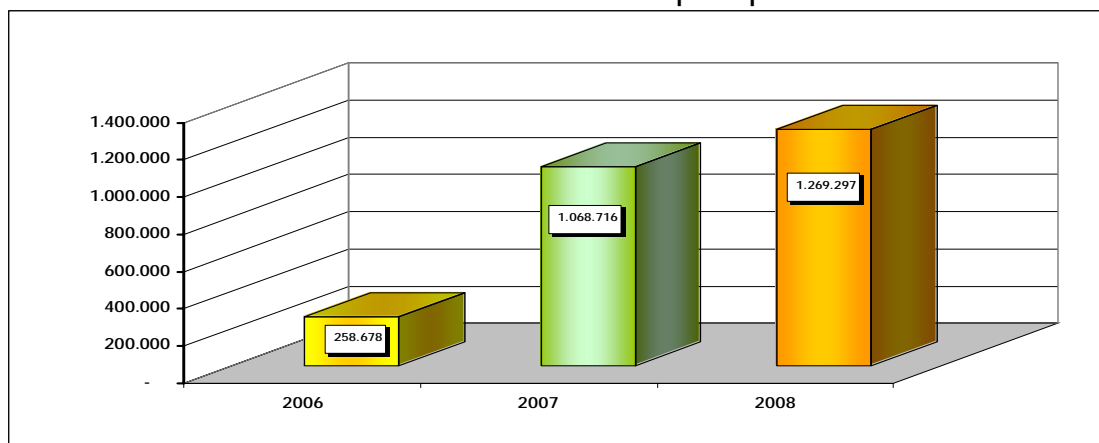
Durante el año 2008 en los puntos de contacto se atendieron 3.242.555 clientes, lo que arroja un promedio de 13.000 consultas por día hábil.

3.2.4 Diligenciamiento y presentación virtual de documentos

Los clientes de la DIAN disponen en forma virtual y gratuita de formularios y, a través del servicio dispuesto en el portal institucional de la entidad, es posible el diligenciamiento virtual asistido y seguro tanto técnica como jurídicamente de las declaraciones (tributarias, aduaneras, cambiarias) y de recibos oficiales de pago, utilizando el mecanismo de firma amparado en certificado digital suministrado en forma gratuita por la DIAN.

En el 2008 se diligenciaron y presentaron 1.269.297 declaraciones, se cuadruplicaron con relación al 2006 y crecieron un 19% con relación al 2007, expansión que se explica por la entrada en producción de nuevos servicios electrónicos, el mayor conocimiento y habilidades de los clientes en el manejo de las herramientas virtuales y la confianza que paulatinamente crece entre los agentes económicos sobre los progresos tecnológicos de la entidad. Ver gráfica 13.

Gráfico 13
Declaraciones Presentadas Virtualmente por Tipo de Formulario



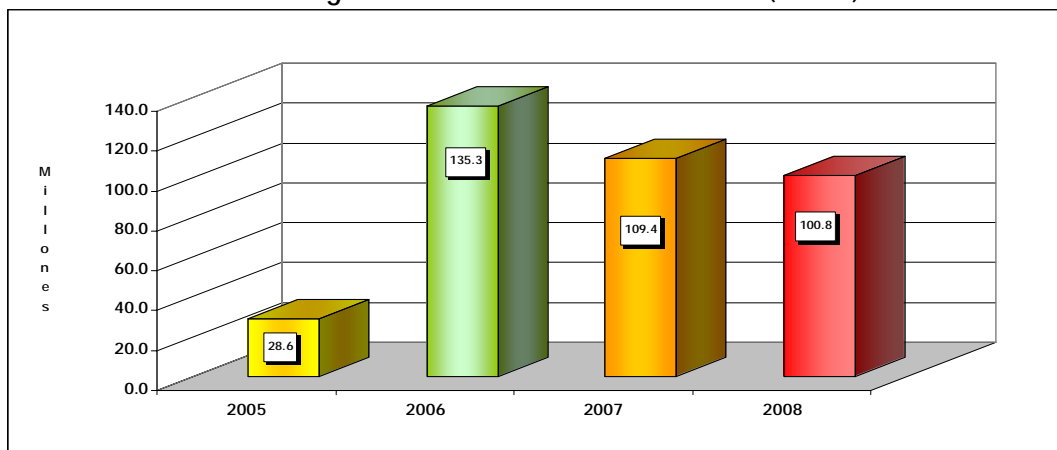
Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente- DIAN

3.2.5 Presentación masiva de información

Al ofrecer medios y canales electrónicos para la entrega masiva de información de manera virtual, la DIAN facilita la presentación de información económica, transaccional, financiera, y en general información que le permite a la entidad adelantar acciones tributarias, aduaneras y cambiarias tendientes a gestionar el servicio y la fiscalización de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. Ver gráfica 14.

En el 2008 se recibieron 562.825 solicitudes de envío de información para un total de 100,8 millones de registros.

Gráfico 14
Presentación de Información Masiva por Envío de Archivos
Total Registros Presentados Virtualmente - (Millones)



Fuente: Dirección de Gestión Organizacional. DIAN

3.2.6 Registro y actualización de los clientes de la DIAN - Registro Único Tributario (RUT)

Mediante la inscripción y actualización del RUT se consolida la nueva forma de administrar los clientes de la entidad, contando con información cada vez más veraz y confiable lo que le permite a la DIAN desarrollar una mayor y mejor gestión en materia de recaudo, control y servicio. Es así como a finales del 2008 en el RUT aparecen 5.737.258 inscritos, de los cuales 1.290.195 corresponden a registros y/o actualización del mismo 2008.

3.2.7 Arancel de Aduanas

La DIAN extiende sus fronteras de asistencia técnica de manera ágil, confiable, segura y gratuita a los diferentes actores, agentes y usuarios de comercio exterior poniendo a disposición de la comunidad nacional e internacional, la información con que cuenta la entidad sobre nomenclatura arancelaria, (las reglas generales interpretativas, las notas legales y estructura) y las medidas aplicadas por Colombia a las mercancías objeto de importación y exportación, relacionando las normas que las sustentan.

3.2.8 Pago de impuestos por canales electrónicos

Con la expedición del Decreto No. 1791 de 2007, las Resoluciones 15734 de 2007, 5176 y 5261 de 2008, así como de la Circular 056 de 2008, la DIAN posibilita jurídica y tecnológicamente a los contribuyentes y usuarios aduaneros la alternativa de pagar sus obligaciones con la entidad, utilizando canales electrónicos como Internet, audio respuesta, quioscos de autoservicio, cajeros automáticos y puntos de pago, desde cualquier lugar, a cualquier hora del día y sin requerir el uso de documentos litográficos ni la presencia física de personas en las instituciones autorizadas para recaudar.

Durante el año 2008, la totalidad de las entidades autorizadas para recaudar (16) manifestaron a la DIAN su interés en ofrecer el pago de obligaciones tributarias administradas por ella a través de canales

electrónicos, adelantándose con ellas el procedimiento establecido en la Circular 056 de 2008. Así, se dio paso a las pruebas requeridas tendientes a asegurar el éxito de las respectivas transacciones y el despliegue necesario para hacer realidad esta nueva alternativa en condiciones seguras.

3.2.9 Gestión de Ingresos

A partir del año 2006, la contabilización de los ingresos que recauda la DIAN es registrada de manera integral, auditable y soportada en los documentos tales como declaraciones, recibos oficiales de pago y actos administrativos.

El procedimiento de contabilización a través de los servicios informáticos electrónicos para el ciclo contable 2008 satisface los requerimientos expresados por la Contraloría General de la República y generación de información para el aplicativo SIIF. Así mismo, automatiza la generación en versión definitiva de reportes con destino a esas entidades.

3.2.9.1 Estados de cuenta de las obligaciones fiscales

La generación de los movimientos, saldos y estados de cuenta de las obligaciones fiscales (tributarias, aduaneras y cambiarias) a partir de la información contenida en las liquidaciones privadas, actos administrativos definitivos y pagos en aplicación de normas y procedimientos acordes con la legislación vigente, constituye una poderosa herramienta de apoyo a la gestión de la administración tributaria y un excelente mecanismo de información para los clientes en ejercicio de sus derechos.

3.2.9.2 Corrección oportuna de inconsistencias

Detectar y corregir oportunamente inconsistencias en declaraciones y recibos de pago permite optimizar tiempos y minimizar costos de procesos posteriores de determinación y discusión de obligaciones en favor de la gestión de la entidad y de los propios contribuyentes y declarantes.

Enseguida se presenta en el cuadro resumen de los principales indicadores de interacción ciudadana.

Cuadro 4
Resumen Principales Cifras de Gestión de Interacción Ciudadana

Indicador	Resultado
Interacción Virtual	66.348 Visitantes en el Portal DIAN
Interacción Personal Telefónica	488.728 Clientes atendidos vía telefónica
Interacción Personal Presencial	3.242.555 Solicitudes de Atención en los Puntos de Con-Tacto
Diligenciamiento y Presentación Virtual de Documentos	1.383.638 Declaraciones diligenciadas y presentadas
	99.579 Mecanismos de firma amparados en certificado digital
Presentación Masiva de Información	562.825 Solicitudes de envío de información
Registro y Actualización de los Clientes de la DIAN (RUT)	5.737.258 Inscritos en RUT hasta finales del 2008
	1.290.195 Inscritos en RUT durante el 2008
Arancel de Aduanas	299.664 Consultas virtuales
	266.701 Consultas realizadas por clientes externos
Gestión de Ingresos: Estado de Cuenta Obligaciones Fiscales	23.542.842 Saldos y soportes de obligaciones emitidos
Gestión de Ingresos: Corrección Oportuna de Inconsistencias	226.558 Clientes que solicitan correcciones
	441.587 Documentos corregidos de manera manual
	444.678 Documentos corregidos de manera automática

Fuente: Dirección de Gestión de Ingresos - DIAN.

3.2.10 Gestión del control fiscal

- **Uso de la información**

La utilización eficiente y eficaz del 100% de la información recibida por la DIAN le ha permitido a la entidad perfilar comportamientos, hacer cruces de información y realizar acciones de fiscalización y control. El objetivo es identificar y seleccionar con mayor certeza los posibles casos de omisión, inexactitud y/o extemporaneidad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. A partir de la información recibida fue posible identificar 158.000 posibles omisos del impuesto sobre renta del año gravable 2007.

- **Factura electrónica**

Con la implementación de la factura electrónica, prevista en el Decreto 1929 de 2007 y la Resolución No. 14465 de noviembre del mismo año, la DIAN posibilita su uso masivo, adecua el sistema técnico de control, aplica principios de neutralidad tecnológica, protección a los consumidores y da cumplimiento a las normas tributarias sobre el tema.

Dadas las nuevas condiciones normativas y tecnológicas 35 obligados a facturar de distintas ciudades del país manifestaron a la DIAN su decisión de facturar en forma electrónica emitiéndose las correspondientes resoluciones. Es un esquema abierto en donde se permite que varias empresas que han optado por la factura electrónica presten los servicios inherentes al proceso de facturación, tales como expedición, entrega, aceptación, conservación y exhibición, ya que es posible que el obligado a facturar que opta por la factura electrónica utilice para tal efecto los servicios de terceros.

- **Gestión de las aduanas**

Exportaciones.

Con los nuevos procedimientos y servicios informáticos electrónicos relacionados con el proceso de salida de mercancías, el país gana en competitividad dado que los exportadores pueden realizar consolidaciones automáticas de embarques parciales y el cierre automático del proceso. Estas acciones se dan en tiempo real con cubrimiento del 100% de los regímenes de exportación y las formas de despacho (embarques únicos y embarques fracciones para operaciones globales).

Igualmente se ofrecen al usuario diferentes formas de entrega de la información a la DIAN, ya sea por diligenciamiento virtual de los documentos o entrega masiva.

La DIAN con la implantación de los nuevos procedimientos y servicios informáticos agiliza la operación integrando la cadena logística. Entre otros beneficios, trae la reducción del uso del papel, en particular lo referente a las declaraciones de exportación, ya que los operadores hacen uso del mecanismo de firma amparado en certificado digital.

En el año 2007 se presentaron 425.712 solicitudes de autorización de embarque, en el año 2008 ascendió a 448.048 solicitudes, notándose un incremento gradual a partir de la implementación del nuevo proceso

de salida de mercancías y sus correspondientes servicios informáticos electrónicos. A 31 de diciembre de 2008 se habían gestionado 800.164 documentos de manera virtual.

En cuanto a la carga que sale del país, el servicio permite el cierre del proceso de exportación en tiempo real a través del servicio en presentación de información por envío de archivos.

Importaciones - Procedimiento de ingreso de carga al territorio nacional

Los transportadores y agentes de carga internacional ahora pueden documentar y/o manifestar virtualmente la carga que va a ingresar o salir del país.

La información de la carga que ingresa se recibe en línea antes de la llegada del medio de transporte al país, eliminando la entrega de información en papel y simplificando el proceso de descargue físico de la mercancía.

3.2.11 Gestión administrativa

- **Gestión Documental**

A partir de enero de 2008 se inició la implementación del nuevo proceso de Gestión documental, incluyendo nuevos conceptos normativos, tecnológicos y logísticos para los procedimientos de los documentos físicos que ingresan o se generan en la entidad.

El modelo incluye los procedimientos para la gestión de correspondencia y archivo de los documentos desde su recepción, pasando por la radicación, digitalización y embalaje, hasta su almacenamiento físico y electrónico que permite a la DIAN cumplir con estándares de calidad y seguridad exigidos por la administración moderna de los documentos.

Desde la implementación del proceso y hasta diciembre 31 de 2008 se han generado un total de 163.684 documentos de registro de operación. Estos registros soportan las operaciones efectuadas durante la recepción y almacenamiento de los documentos, que en realidad se elevan a 9'267.520 folios, que corresponden a la aplicación del modelo de Gestión documental a los formularios y recibos de pago enviados por las entidades autorizadas para recaudar y los que se generan en los puntos de contacto por los trámites que nuestros clientes efectúan ante la entidad.

- **Concursos DIAN**

La DIAN como parte del reenfoque de la entidad ha proveído las vacantes disponibles llamadas a concurso por la Comisión Nacional del Servicio Civil mediante convocatoria 003 de 2006 en la medida que fueron expedidas las listas de elegibles y allegadas las hojas de vida de los concursantes a la entidad, procediendo a efectuar los nombramientos para los 175 empleos inicialmente convocados y que estaban vacantes al momento de publicación de la convocatoria.

Mediante el Decreto 4051 del 22 de octubre de 2008, se amplió la planta de personal de la DIAN, lo cual permitió, en virtud de lo señalado en el inciso 2 del artículo 26 del Acuerdo 8 de 2007, seguir utilizando las listas de elegibles. En los meses de diciembre del 2008 y febrero de 2009 el Director General de la entidad solicitó a la Comisión Nacional del Servicio Civil el suministro adicional de 973 hojas de vida de las

personas que habían aprobado la totalidad de las pruebas para proceder a su nombramiento en los procesos que requieren personal con el fin de cumplir las metas de recaudo asignadas a la entidad.

El nombramiento de 1.148 personas aproximadamente en la planta de personal de la DIAN generó beneficios para los empleados públicos que lograron ascender después de más de 10 años de paralización de la carrera administrativa.

- **Adopción del Código de Buen Gobierno**

El código de Buen gobierno es la expresión voluntaria y participativa de autorregulación y compromiso de todos los empleados de la DIAN en función de una gestión íntegra, eficiente y transparente que fortalezca la credibilidad y la confianza de la ciudadanía en nuestra institución.

Este código se estructura en dos partes: una, el Código de Ética que hace referencia a los valores y las pautas éticas que todos debemos seguir como empleados públicos de la DIAN, y la otra, el conjunto de políticas o directrices que reflejan un estilo de gerencia corporativo. Mediante Resolución No. 10621 de octubre 31 de 2008, se adoptó el Código de Buen Gobierno para la DIAN.

4. Perspectivas para el año 2009

4.1. Orientaciones básicas de la Dirección General para el 2009

Para el año 2009 la Dirección General de la DIAN establece las siguientes orientaciones básicas acerca de la gestión de la entidad:

- Seguir avanzando institucionalmente con sujeción al direccionamiento de mediano y largo plazo establecido en el Plan Estratégico 2006 - 2010.
- Persistir en una actitud propositiva para tramitar reformas legales que simplifiquen el sistema tributario en todos sus niveles.
- Continuar implementando más servicios informáticos del MUISCA.
- Perfeccionar la inteligencia corporativa en cuanto a la capacidad de aprovechamiento de la información, con fines de servicio y control.
- Salvaguardar a toda costa la carrera administrativa de la DIAN, mediante la realización de más procesos de selección y de todos los nombramientos posibles con base en listas de elegibles.
- Ocupar todas los roles gerenciales con personal de planta.
- Optimizar la estructura por procesos y la gestión del personal atendiendo a las cargas de trabajo y los perfiles de rol.
- En desarrollo de todos los procedimientos a cargo de la entidad, los funcionarios deberán prestar especial atención a la posible comisión de falsedades, fraudes procesales u otras conductas punibles, a fin de que estos hechos se denuncien penalmente, según las normas y procedimientos establecidos para tales fines.
- Los contribuyentes deben conocer los formularios, cartillas, resoluciones y demás normatividad que afecte el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias así como el desempeño de sus actividades económicas, antes de que estos instrumentos entren en vigencia.

- La interacción con los gremios y entidades del Estado es piedra angular en la gestión de la DIAN.
- La DIAN debe tramitar con un procedimiento unificado el 100% de las denuncias y debe estar en capacidad de informar a los interesados sobre el estado de esta gestión.
- Los directores seccionales y los Subdirectores deben adelantar la gestión de sus jurisdicciones y de los procesos que lideran consultando la naturaleza económica y tributaria de las regiones.
- Las áreas técnicas de la entidad deben coordinar con la Oficina de Control Interno para que las visitas de supervisión y control sean cada vez más eficientes.

4.2. Retos

Tal como se mencionó en la introducción, la meta fijada para el año 2009 constituye un verdadero desafío para la entidad, pues se debe gestionar un recaudo superior en cerca de 4 puntos porcentuales sobre la meta de inflación establecida por el Banco de la República, ante lo cual se tiene que consolidar el proceso de reorganización interna por procesos que se surtió a finales del 2008, aprovechando al máximo el talento humano que se ha potenciado con la incorporación de nuevo personal, y con el desarrollo de nuevas estrategias y herramientas de inteligencia corporativa que conduzca a un control más eficiente mediante el uso de información más confiable y oportuna que ofrece el nuevo modelo de gestión de la entidad.

De ahí que los dos principales elementos del Direccionamiento Estratégico 2009 sean: 1) Asegurar el cumplimiento de la misión institucional y 2) Consolidar el sistema de gestión de calidad y control interno. Estos dos elementos se sustentan en el modelo de gestión institucional MUISCA.

Dentro de la misión institucional se establece como prioridad de la entidad el cumplimiento de las metas de recaudo. Sin embargo, también resulta de capital importancia ratificar que los servicios de facilitación y de control forman parte integral y fundamental de la misión de la DIAN y por tal razón el Direccionamiento Estratégico incluirá logros específicos en esa materia. El servicio es un elemento central en la misión institucional y a él se debe contribuir desde todas las instancias de la organización.

En el segundo elemento se subraya que si bien los procesos de apoyo tienen responsabilidades específicas en materia de gestión de calidad y control interno, todos los procesos institucionales deben contribuir a la consolidación de este sistema, incluyendo en las metas de gestión y en los planes anuales de sus respectivas dependencias, compromisos y actividades que desarrollen este elemento del Direccionamiento Estratégico.

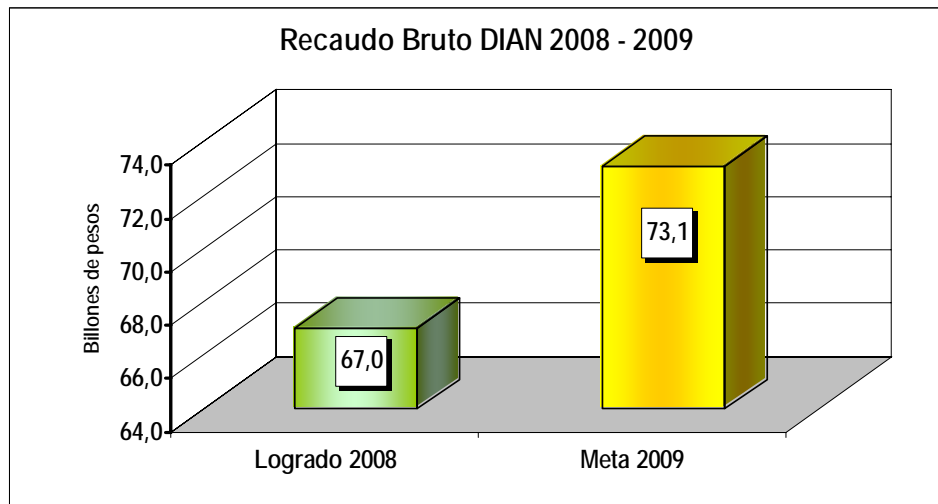
La consecución de los cuatro objetivos corporativos definidos en el Mapa Estratégico de la DIAN se debe promover desde todos los procedimientos, subprocesos y procesos de la organización, involucrando la totalidad de los funcionarios de la DIAN.

4.2.1. Recaudo

Durante el año 2009, la entidad espera aumentar el recaudo de impuestos en \$6 billones, esto representa un incremento del 9% con respecto al 2008.

En la gráfica 15 podemos observar comparativamente lo logrado en el 2008 frente al reto del 2009.

Gráfica 15

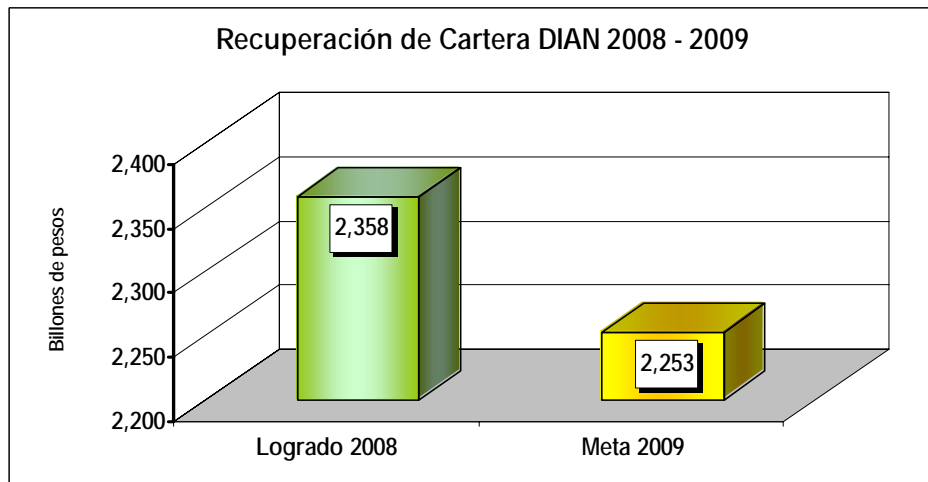


Fuente. Coordinación de Estudios Económicos – Subdirección de Gestión de Análisis Operacional - DIAN.

4.2.2. Recuperación de cartera

Para 2009 se espera un recaudo por recuperación de cartera de \$2,2 billones, monto levemente inferior al logrado en el 2008, pues esta labor se viene realizando de manera más efectiva y el agregado no se ha permitido crecer de manera acelerada. Ver gráfica 16

Gráfica 16

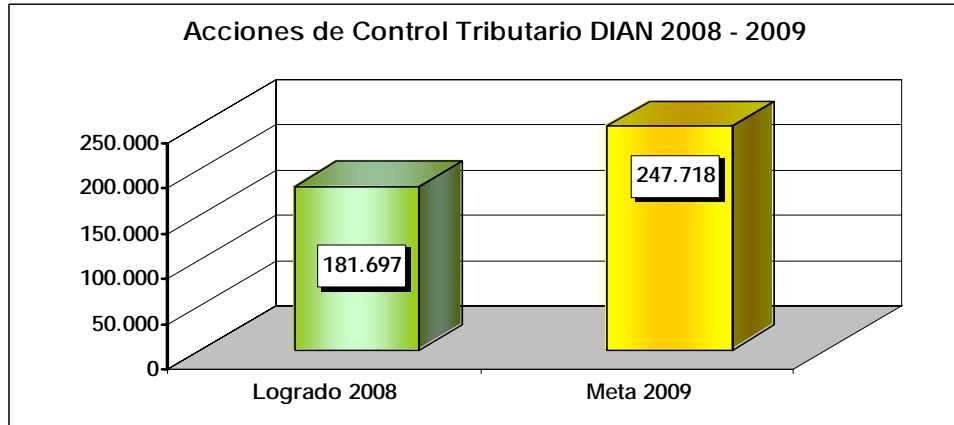


Fuente. Subdirección de Gestión de Recaudación y Cobranzas - DIAN.

4.2.3. Acciones de control tributario

Se espera en el 2009 que en el marco del plan de choque contra la evasión se desarrollen como mínimo 247.718 acciones de control tributario (123.918 lideradas por la Subdirección de Gestión de Fiscalización Tributaria y 123.800 por la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente). Lo que representa un incremento de 36% con respecto al número de acciones realizadas en 2008. Ver gráfica 17

Gráfica 17

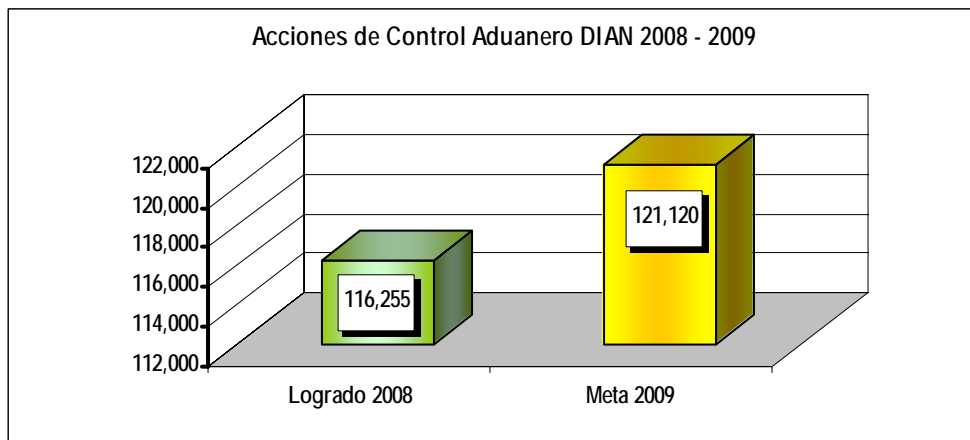


Fuente: Subdirecciones de Gestión de Fiscalización Tributaria y de Asistencia al Cliente – DIAN.

4.2.4. Acciones de control aduanero

Se espera que durante el año 2009 se realicen 121.120 acciones de control aduanero y cambiario que representan un crecimiento del 4,2% con respecto a las acciones ejecutadas en el año 2008. Ver gráfica 18.

Gráfica 18



Fuente: Subdirección de Gestión de Fiscalización Aduanera - DIAN

4.2.5. Consolidar el modelo de gestión y de control interno

Los nuevos procesos y procedimientos automatizados a través del MUISCA que se desarrollarán durante el año 2009 son los siguientes:

Proceso: Fiscalización y Liquidación

- Sanciones (tributarias, aduaneras, cambiarias, recaudación)
- Liquidaciones oficiales

Proceso: Recaudación

- Devolución y/o compensación saldos a favor o pagos en exceso
- Pago Canales Electrónicos (*Ya implementado a partir del 12 de febrero de 2009*)