

INFORME DE GESTIÓN
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
2009

Versión 1. Mayo de 2010



Tabla de Contenido

	Pág.
Presentación.....	-2-
1. <i>Comportamiento del recaudo</i>	- 4 -
2. <i>Control</i>	- 6 -
2.1. Operación aduanera	- 6 -
2.2. Control tributario, aduanero y cambiario	- 7 -
2.3. Donaciones	- 10 -
3. <i>Servicio</i>	- 11 -
3.1. Aspectos administrativos	- 11 -
3.1.1. Ejecución presupuestal año 2009	- 11 -
3.1.2. Relación recaudo – presupuesto	- 12 -
3.1.3. Planta de personal	- 12 -
3.1.4. Lucha contra la corrupción	- 13 -
3.1.5. Avance en la Implementación del sistema de gestión de calidad y control interno	- 13 -
3.2. Interacción ciudadana	- 14 -
3.2.1. Interacción Virtual	- 14 -
3.2.2. Interacción telefónica	- 15 -
3.2.3. Interacción presencial	- 16 -
3.2.4. Diligenciamiento y presentación virtual de documentos	- 16 -
3.2.5. Presentación masiva de información	- 17 -
3.2.6. Registro y actualización de los clientes de la DIAN - Registro Único Tributario (RUT)	- 17 -
3.2.7. Arancel de Aduanas	- 18 -
3.2.8. Pago de impuestos por canales electrónicos	- 18 -
3.2.9. Gestión de Ingresos	- 18 -
3.2.9.1. Estados de cuenta de las obligaciones fiscales	- 18 -
3.2.9.2. Corrección oportuna de inconsistencias	- 19 -
3.2.9.3. Campañas educativas de cultura de la contribución	- 19 -
3.2.10. Gestión del control fiscal	- 20 -
3.2.11. Gestión administrativa	- 23 -
4. <i>Perspectivas para el año 2009</i>	- 23 -
4.1. Orientaciones básicas de la Dirección General para el 2010	- 23 -
4.2. Retos	- 25 -
4.2.1. Recaudo	- 26 -
4.2.2. Recuperación de cartera	- 26 -
4.2.3. Acciones de control tributario	- 27 -
4.2.4. Acciones de control aduanero	- 27 -
4.2.5. Consolidar el modelo de gestión y de control interno	- 28 -
4.2.6. Nuevos Servicios Informáticos Electrónicos	- 28 -

Presentación

Debido a la crisis internacional, los analistas proyectaron que la economía colombiana no tendría crecimiento durante el año 2009, presentando incluso una contracción de la economía cercana al 3%. Sin embargo, con un buen desempeño en el segundo semestre, se superaron los cálculos y la economía entró en una fase de recuperación al crecer en un 0.4%.

Se reconoce hoy en día que este logro fue alcanzado gracias al manejo de las políticas públicas. En particular desde el Ministerio de Hacienda y Crédito Público se planteó una estrategia o plan de choque anticíclico compuesto por cuatro ejes: inversión en infraestructura para generar empleo y promover la competitividad; inversión en protección social para sostener el consumo de la población más vulnerable; fortalecer la confianza inversionista para sostener el dinamismo de la inversión privada; y asegurar el acceso a la financiación mediante el microcrédito y el apoyo a las pequeñas y medianas empresas.

La DIAN contribuyó en forma decidida al eje relacionado con el fortalecimiento de la confianza inversionista, con la autorización del funcionamiento de las zonas francas, la aplicación de normas de estabilidad jurídica y el debido tratamiento a las deducciones fiscales autorizadas.

A nivel institucional, para la DIAN el 2009 constituye un año de ajuste debido a los cambios derivados de la reorganización administrativa interna surtida a finales de octubre de 2008 y de la necesidad de reacomodar la institución a las exigencias del sistema de calidad y de control interno. Con dicha reestructuración se pretende hacer más eficiente a la DIAN en sus labores de recaudo, servicio y control.

Además, la reestructuración constituye un paso para la consolidación del proceso de reingeniería iniciado en el año 2002. En ese año se creó el Modelo Único de Ingresos Servicio y Control Automatizado - MUISCA, con el cual la entidad se puso a tono con los cambios y estrategias de exige una Administración Tributaria moderna con base en una organización por procesos, la utilización de tecnología de punta y un talento humano capacitado y entrenado.

Con base en lo enunciado anteriormente, la Entidad respondió a la difícil situación de la economía colombiana mediante la generación de condiciones que facilitarían el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, tales como la promoción de la presentación de declaraciones por vía electrónica, nuevos servicios informáticos electrónicos en materia aduanera y el establecimiento del pago por vía electrónica, entre otras.

Como apoyo a lo anterior y con un sentido de sensibilización y cultura a la ciudadanía, se ejecutaron un importante número de campañas en materia de facturación en los sitios de mayor afluencia, como son los centros comerciales y las zonas comerciales tradicionales de los principales centros urbanos del país.

De otra parte, en el año 2009 se fortalecieron las labores de control que condujeron a una importante gestión para incrementar el riesgo sobre los contribuyentes que realizan maniobras evasoras, elusivas o ilegales tanto de los tributos internos como sobre las operaciones de comercio exterior. Esta labor puede observarse en el importante incremento del número de acciones de control, las cuales pasaron de 240.000 en el 2008 a 350.000 en el 2009.

En lo relacionado con el comercio exterior se intensificaron los operativos de control de mercancías en zonas primarias y secundarias, que aumentaron las aprehensiones de un valor de \$337.368 millones de pesos en el 2008 a \$390.513 millones de pesos para el 2009 y en retención de divisas, al pasar de US\$9 millones de dólares a US\$33.1 millones de dólares para los mismos períodos.

Finalmente, para cerrar el ciclo, la Entidad complementó lo anterior, con campañas para el recaudo a la cartera morosa, labor que fue exitosa y disminuyó el debido cobrar registrado en los balances de la Entidad.

Descontando el efecto de los menores ingresos derivados de la no aplicación del impuesto de patrimonio, así como la de una menor tarifa del impuesto de timbre, puede afirmarse que el recaudo de la DIAN fue satisfactorio con un crecimiento del 4,9% respecto del año 2008 y que supera el crecimiento del PIB como el nivel de inflación, lo cual también es fruto de la gestión institucional.

El presente documento ha sido estructurado para presentar los resultados de la Entidad de acuerdo con los indicadores y cifras que reflejan su gestión para el año 2009, según los compromisos establecidos en su planeación estratégica y operativa así como en su esfuerzo por cumplir con las metas del Gobierno Nacional y de la ciudadanía en general.

1. Comportamiento del recaudo

El recaudo bruto de los tributos administrados por la DIAN en el 2009 ascendió a 68,9 billones de pesos, un 2.8% más frente al año anterior y un crecimiento inferior al del PIB nominal de 4.0%. La desaceleración de la economía durante el año 2009 incidió fuertemente en el cumplimiento de la meta, que se situó en 94.2%, traduciéndose en menores ingresos respecto de los esperados por valor de \$4,2 billones.

Por el lado de los ingresos de origen interno, la mayor disminución respecto a la meta se presentó en el IVA interno (\$1.172 miles de millones mm) en tanto que la retención en la fuente a título de renta estuvo por debajo de las expectativas en \$870 mm. El gravamen a los movimientos financieros o GMF continuó presentando un descenso en su productividad que lo ubica incluso por debajo del recaudo del año 2008, al pasar de \$3.199 mm a \$3.121 mm en el 2009. Un mejor comportamiento se observó en los impuestos de timbre, patrimonio y renta, que en conjunto aportaron ingresos adicionales por un monto de \$517 mm.

Cuadro 1

Ingresos Tributarios* Administrados por la DIAN 2008 - 2009**

- Millones de Pesos -

Impuesto	Recaudo Bruto 2008	Recaudo Bruto 2009	Var. % 2009/2008	Meta 2009	Diferencia (Recaudo - Meta)	Cumplimiento (Meta)
Internos	52.854.172	56.154.876	6,2%	58.098.127	-1.943.251	96,7%
Renta	26.666.889	30.693.656	15,1%	31.440.589	-746.933	97,6%
Cuotas	10.140.964	13.510.157	33,2%	13.387.331	122.826	100,9%
Retención	16.525.925	17.183.499	4,0%	18.053.258	-869.759	95,2%
IVA Interno	18.857.401	19.454.512	3,2%	20.626.451	-1.171.938	94,3%
Declaraciones	14.322.836	14.797.056	3,3%	15.618.944	-821.888	94,7%
Retención	4.534.565	4.657.457	2,7%	5.007.507	-350.050	93,0%
GMF	3.199.639	3.121.278	-2,4%	3.540.162	-418.884	88,2%
Timbre	809.376	646.812	-20,1%	405.387	241.424	159,6%
Patrimonio ^{1/}	3.320.867	2.238.618	-32,6%	2.085.538	153.080	107,3%
Externos	14.142.439	12.727.672	-10,0%	15.029.657	-2.301.986	84,7%
Arancel	4.428.604	4.133.529	-6,7%	4.642.307	-508.778	89,0%
IVA	9.713.835	8.594.142	-11,5%	10.387.351	-1.793.208	82,7%
Por clasificar ^{2/}	36.206	28.234	-22,0%	0	28.234	n.a.
Total	67.032.817	68.910.781	2,8%	73.127.784	-4.217.003	94,2%

*: Se trata de información estadística, que posiblemente difiere de la información contable suministrada por la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas debido a las fechas de corte

** : Recaudo bruto: Incluye recaudo en efectivo y en papeles de deuda pública; no incluye compensaciones.

^{1/}: Recoge recaudos rezagados del Impuesto para la Seguridad Democrática.

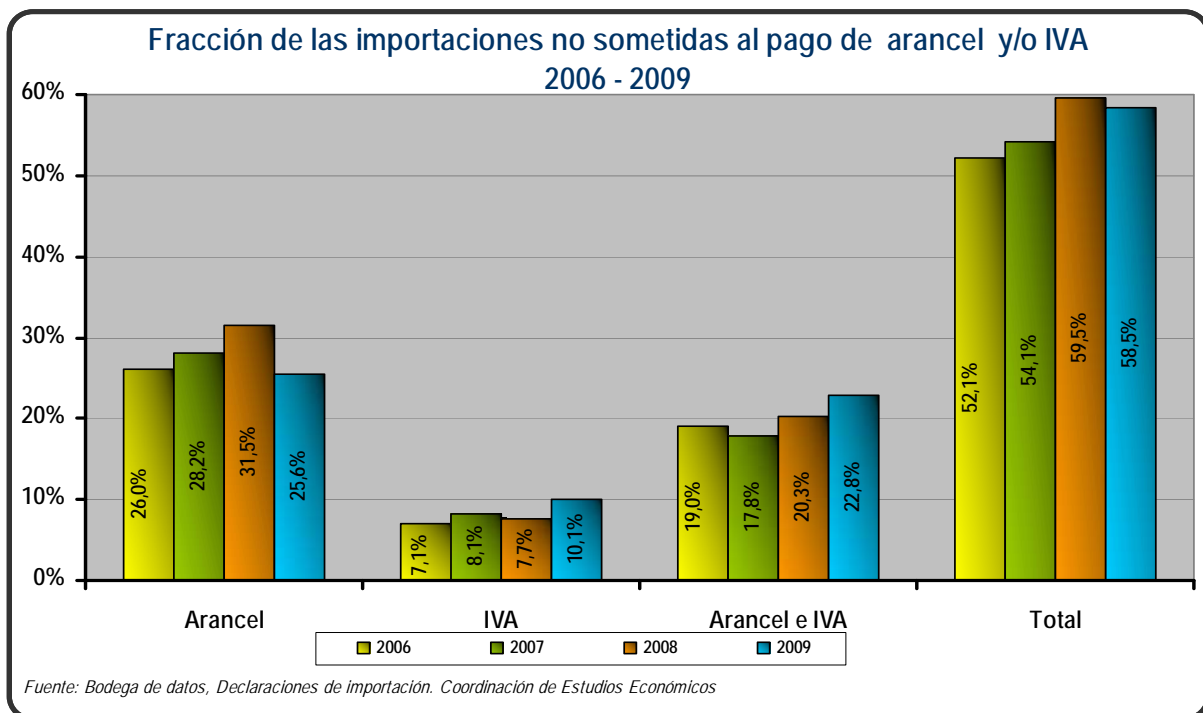
^{2/}: Incluye errados, ítems por clasificar y sanciones por precios de transferencia.

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

Las condiciones económicas internas y externas afectaron los flujos de comercio internacional reduciendo el nivel de importaciones en 2009 a US\$32.898 millones valor CIF para una caída del 17.1%. Este fenómeno aunado con la revaluación del peso condujo a que los ingresos de origen externo tan sólo exhibieran un cumplimiento de las metas de recaudo del 84.7% para un faltante en los ingresos por este concepto cercano a \$2,3 billones. Contrario a lo observado en años anteriores, la fracción de las importaciones no sometidas al pago de arancel y/o IVA se redujo, lo cual se relaciona con el menor ritmo de importaciones y a condiciones más estrictas para la autorización de nuevos diferimientos arancelarios.

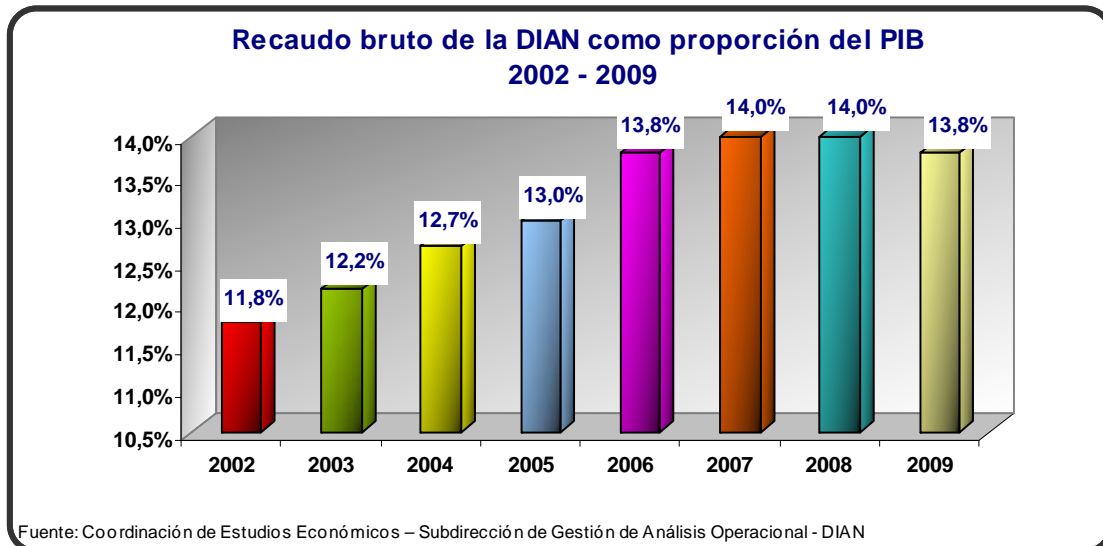
La gráfica 1 muestra la composición de las importaciones, no sometidas a tributos aduaneros para los años 2006 a 2009. Allí se observa que durante el último año se produjo una reducción de la proporción de las importaciones exentas de arancel contribuyendo en gran medida a la disminución del indicador total.

Gráfica 1.



Cabe resaltar que durante el año 2008 se presentaron algunos factores que incrementaron el recaudo de esa vigencia y que no se obtuvieron en la vigencia del 2009, como es el caso de la cuota adicional del impuesto de patrimonio y el recaudo del impuesto de timbre a una tarifa más alta. Por lo tanto, si se excluyen estos elementos al efectuar la comparación, se obtiene que la recaudación de los impuestos administrados por la DIAN crecieron 5.6%, por encima del crecimiento nominal de la economía, para una presión fiscal (recaudo bruto/PIB) en el año 2009 de 13.8%. (Ver Gráfica 2)

Gráfica 2.



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.

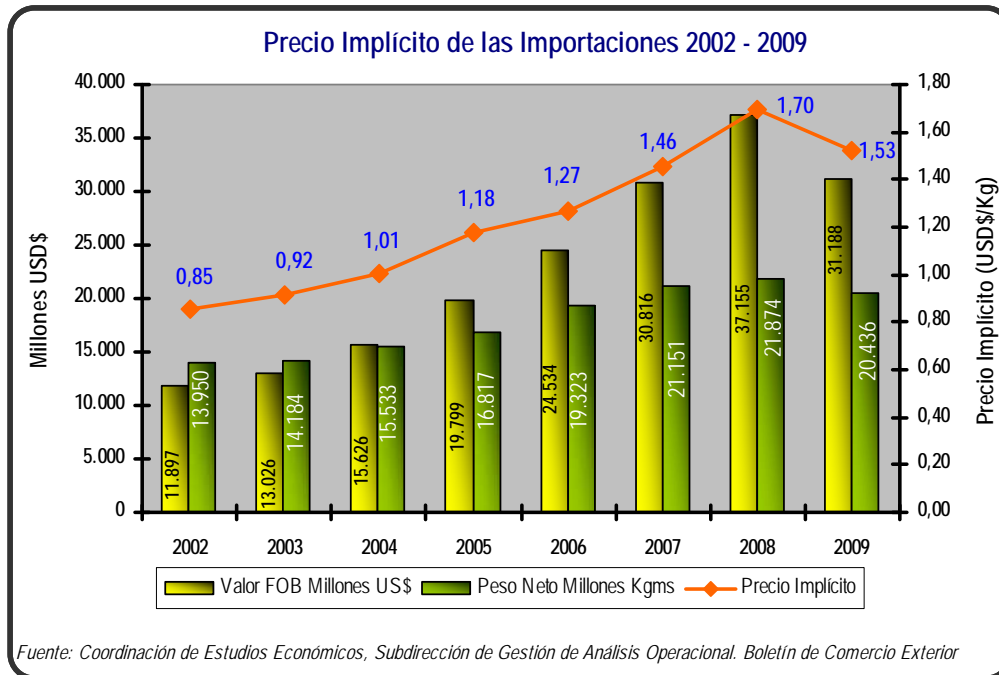
2.1. Operación aduanera

La operación aduanera recoge todas aquellas actividades que la DIAN efectúa como potestad aduanera, para regular el ingreso o salida de mercancías del territorio nacional. Dentro de la ejecución de dichas acciones, una herramienta útil que permite medir el grado de efectividad en el control que la entidad ha ejercido sobre dichos productos es lo que se conoce como "precio implícito".

Este indicador, se obtiene de dividir el valor FOB de dichos productos por su peso, y tal como puede apreciarse en la Gráfica 3, durante el año 2002 su valor ascendió a US\$0,85 por Kg., en tanto que en el año 2009 estuvo en US\$1,53 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.



2.2. Control tributario, aduanero y cambiario

La DIAN en el cumplimiento de su misión efectuó en el año 2009, un total de 520.784 actividades de control que incluyeron acciones de competencia tributaria, aduanera y cambiaria. A continuación se presentan las descripciones generales de dichas actividades y los principales resultados alcanzados gracias a su ejecución.

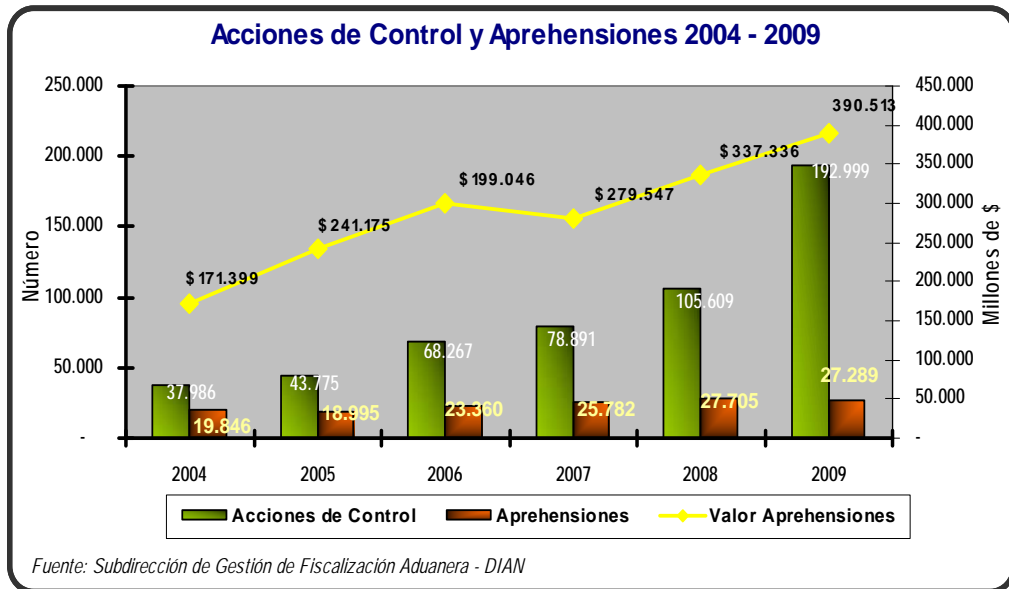
Acciones de Control Aduanero y Aprehensiones

Dentro de la estructura funcional de la DIAN, las acciones de control para el 2009 en materia aduanera estuvieron a cargo de las Subdirecciones de Gestión de Comercio Exterior, de Control Cambiario, de Fiscalización Aduanera, de Operativa Policial y de Registro Aduanero.

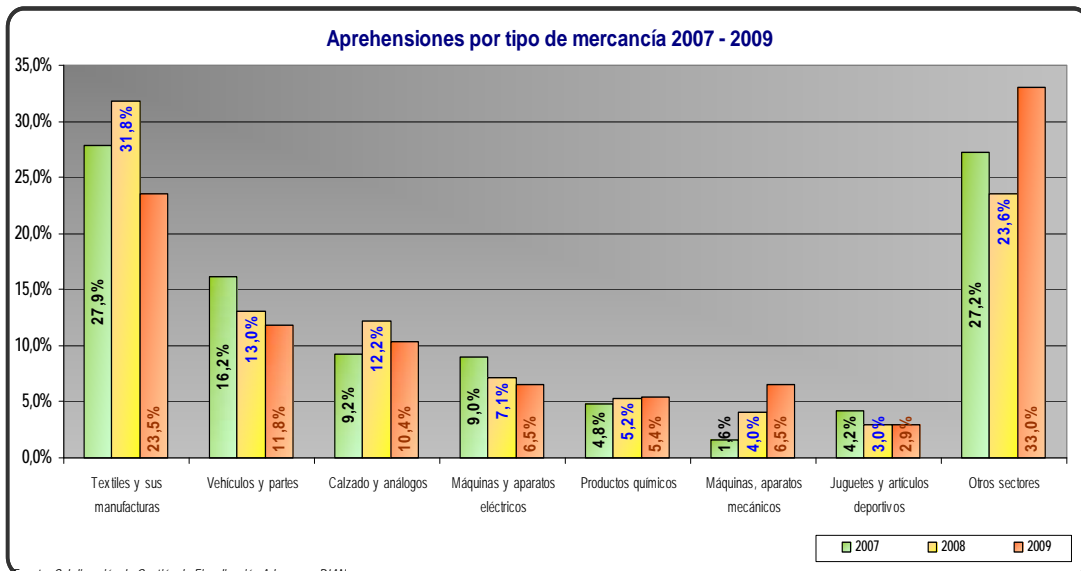
En el ámbito aduanero se realizó un importante esfuerzo en la ejecución de visitas de control a usuarios y auxiliares de la función pública aduanera, de visitas de control a instrumentos de promoción a las exportaciones colombianas, a zonas secundarias, inspecciones a equipajes de viajeros e inspecciones prelevantes. A fin de reducir y contrarrestar el accionar delincencial, la Subdirección de Gestión Operativa Policial efectuó 84 acciones de impacto.

En el 2009, el número de acciones de control aduanero que generaron aprehensiones crecieron en un 83% frente al año anterior, mientras que su valor creció en un 16%, siendo los textiles y sus manufacturas, vehículos y partes, y calzado y análogos, los tipos de mercancías que constituyeron la mayor parte de dichas aprehensiones.

Gráfica 4



Gráfica 5.

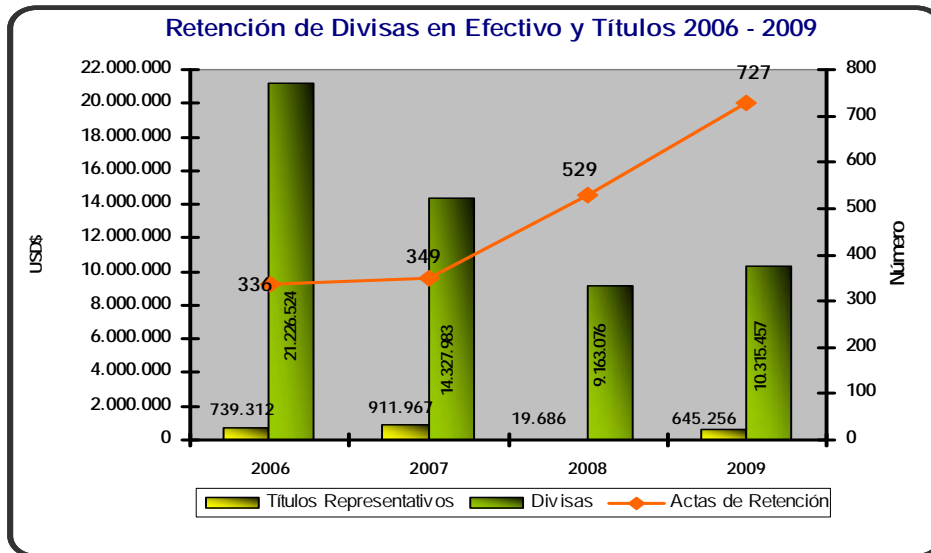


Acciones de Control Cambiario

En el 2009 las acciones de control en materia cambiaria ascendieron a 1.815 y en particular sobre los profesionales de compra y venta de divisas se efectuaron 1.640 acciones. La retención de divisas y de títulos aumentó en comparación con el año anterior, así como el número de actas de retención (ver Gráfica

6). Mientras que en el 2008 el valor en dólares de las divisas retenidas fue de USD\$ 9.163.075 para el 2008, dicho valor ascendió a USD\$ 10.315.457 en el 2009, es decir un incremento del 12.6%, mientras que la cantidad de actas se aumentaron en un 37.4% y la retención de títulos aumentó en USD\$ 595.570 con respecto al mismo año.

Gráfica 6.



Acciones de Control Tributario

Para el año 2009 se efectuaron un total de 302.654 acciones (ver Cuadro 2.), las cuales estuvieron a cargo de las Subdirecciones de de Gestión de Fiscalización Internacional, de Fiscalización Tributaria y de Asistencia al Cliente. Desde Fiscalización Tributaria se ejecutaron acciones de control durante todo el año, pero enfatizando su accionar en las temporadas comerciales del día de la Madre, día del Padre, celebración de amor y amistad, fiestas regionales y espectáculos públicos como festivales y conciertos y durante la temporada de vacaciones.

Durante el 2009 se llevaron a cabo cinco "jornadas nacionales de facturación" donde participaron funcionarios a nivel nacional y de todas las dependencias de la entidad. El objetivo de estas campañas fue la de promover el cumplimiento de la obligación formal de facturar e incentivar la cultura tributaria impartiendo de forma pedagógica y con la ayuda de volantes y plegables, los mensajes sobre los requisitos que debe tener una factura, por qué la deben expedir y por qué la deben exigir los ciudadanos cuando realicen sus compras. En total se realizaron 95.421 visitas, en las cuales se logró identificar 18.340 establecimientos que no expedían factura y 5.840 establecimientos que expedían facturas que no cumplían con los requisitos.

Además, se promovió la presencia institucional en 535 municipios del país, concediéndole especial atención a aquellos donde la entidad no cuenta con sede permanente. También se hizo presencia en 7 ferias y en 4 centros comerciales. Por otra parte, se logró una gestión efectiva por mejoramiento del

recaudo como resultado del control y seguimiento en el IVA – IR y Renta – MR por un valor de \$965.554 millones de pesos.

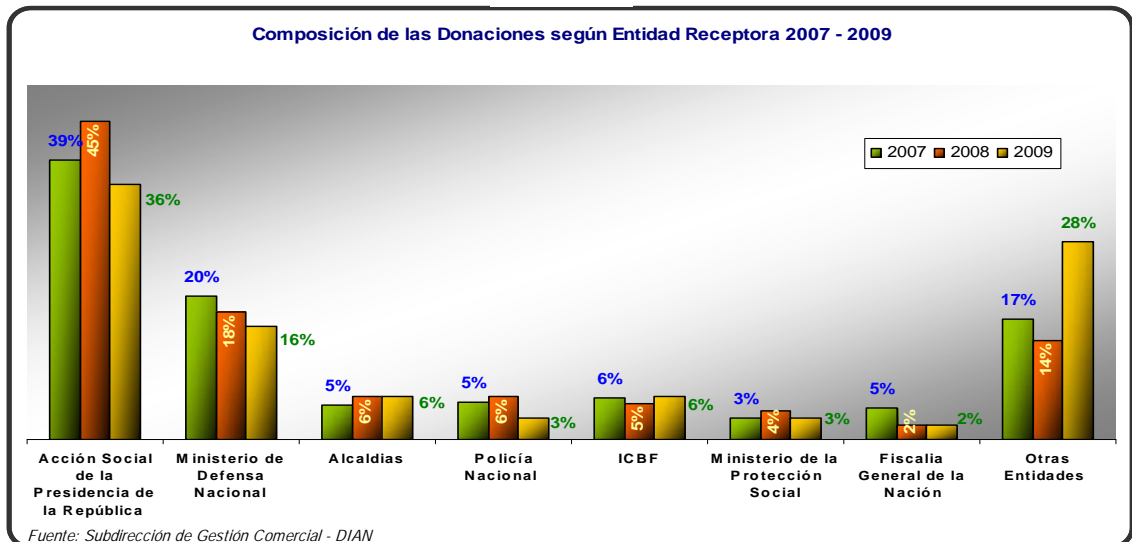
Cuadro 2.

ACCIONES DE CONTROL TRIBUTARIO DURANTE EL 2009	
Concepto	Logrado
Visitas realizadas durante las jornadas de facturación	95.461
Volantes y plegables entregados durante las jornadas de facturación	913.312
Municipios Visitados	535
Cierres de establecimiento de comercio por incumplir las normas fiscales de facturación	1.146
Pliegos de cargos por no pago de IVA o Retención en la fuente	3.354
Emplazamientos por no declarar	6.644
Valor emplazamientos por no declarar (millones de pesos)	235.710
Correcciones y presentación de declaraciones por la acción de fiscalización (Millones de pesos)	543.062

2.3 Donaciones

La DIAN continúa participando en la entrega de bienes materiales a aquellos sectores más pobres y vulnerables de la población colombiana, a través de las donaciones de mercancías y mediante las entidades autorizadas por Ley. Este apoyo ha venido incrementándose cada año tal como se puede visualizarse en la Gráfica 7.

Gráfica 7



En particular para el año 2009, la entidad donó mercancías por un valor de \$186.931 millones, eso significa 82.651 millones más que en el 2008, siendo las principales beneficiadas "Acción Social de la Presidencia de la República" con un 36%, el "Ministerio de Defensa Nacional" con un 16% y cabe resaltar el incremento

en la participación de la "Dirección de Prevención y Atención de Desastres del Ministerio del Interior y de Justicia" con un 14%.

3. *Servicio*

En este capítulo se presenta el comportamiento de algunos elementos de tipo administrativo de gran importancia en el desarrollo de las actividades de la entidad, así como los resultados alcanzados a través de los diferentes canales de servicio que tiene a disposición la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

3.1. Aspectos administrativos

3.1.1. Ejecución presupuestal año 2009

Dentro de la estructura del presupuesto asignado a la entidad en el 2009, el 58% correspondió a los gastos de funcionamiento (gasto en personal, generales y transferencias) y el 48% a los proyectos de inversión.

A 31 de Diciembre de 2009 la entidad ejecutó el 99% del presupuesto asignado, tal como lo muestra la Gráfica 8.

Gráfica 8
- Cifras en Millones de Pesos -

Concepto	Apropiación	Ejecución	% Ejecución
Gastos de Personal	\$ 292.254	\$ 287.759	98%
Proyectos de Inversión	\$ 284.815	\$ 280.727	99%
Gastos Generales	\$ 78.208	\$ 76.906	98%
Transferencias	\$ 22.678	\$ 22.663	100%
Totales	\$ 677.955	\$ 668.053	99%

Fuente: Subdirección de Gestión de Recursos Financieros, DIAN.

En cuanto a la ejecución de los proyectos de inversión de la entidad se incrementó sustancialmente frente al año anterior, pasando de un 78% en el 2008 a un 99% en el 2009. Es notorio, que entre los proyectos con mayores recursos asignados se ejecutaron en un 98% o más, como el Plan Anual Antievasión y el Plan Maestro de Infraestructura. Ver Cuadro 3.

La ejecución del Plan Anual Antievasión tuvo como resultado una disminución en los índices de evasión en el Impuesto de Renta pasando de un 28% en el 2008 a un 27% en 2009 y en el IVA llegando a un 21% en el 2009 luego de estar en un 22% en 2008.

Cuadro 3.
Ejecución Presupuestal de Proyectos de Inversión DIAN 2009
(Millones de Pesos)

Proyecto	Asignado	Ejecutado	% de Ejecución
Infraestructura Tecnológica	10.236,0	10.219,1	100%
Plan Anual Antievasión	243.498,2	241.307,0	99%
Fortalecimiento Institucional	3.625,9	2.260,5	62%
Plan Maestro de Infraestructura (PMI)	17.467,9	17.143,4	98%
Gestión Documental	2.354,7	2.303,7	98%
Adquisición y adecuación de sedes	4.049,2	3.926,5	97%
MAFP II	3.583,0	3.565,7	100%
Total	284.814,9	280.725,9	99%

Fuente: Subdirecciones de Gestión de Análisis Operacional - DIAN.

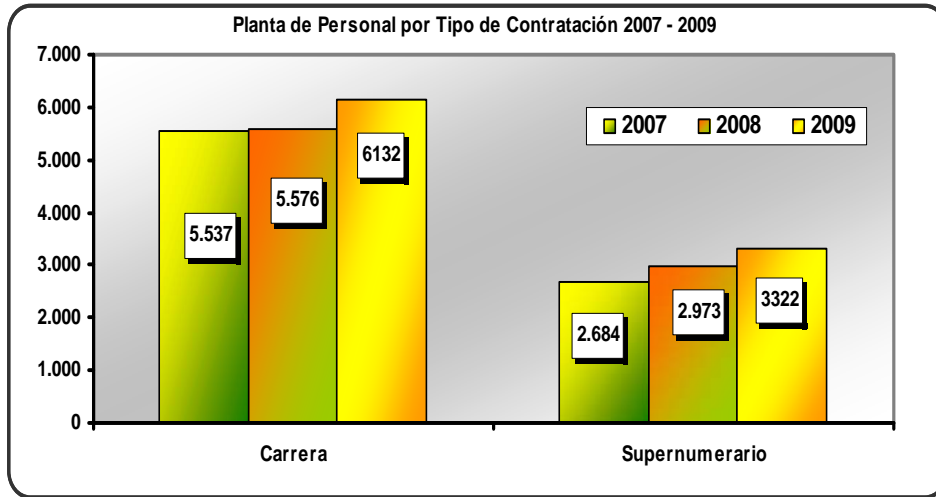
3.1.2. Relación recaudo – presupuesto

En el año 2009, por cada peso (\$1) que la DIAN ejecutó de su asignación presupuestal logró recaudar \$101 pesos, valor importante teniendo en cuenta la contracción económica que se presentó en este año. Adicionalmente, este indicador muestra cómo la entidad en los últimos años ha venido haciendo un esfuerzo sustancial en el fortalecimiento de los elementos básicos de su modelo de gestión MUISCA (personas, procesos y tecnología) ante lo cual temporalmente la relación ha disminuido pero se espera a futuro recoger los frutos de este esfuerzo del gobierno nacional y de la institución.

3.1.3. Planta de personal

A 31 de diciembre de 2009, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales cuenta con 9.454 empleados públicos, divididos en 6.132 en carrera administrativa (65%) y 3.322 supernumerarios (35%), tal como se visualiza en la Gráfica 9. Por niveles jerárquicos la entidad cuenta con 89 jefes (0,9%), 29 asesores (0,3%), 522 inspectores (5,5%), 5.532 gestores (58,6%), 2.098 analistas (22,2%) y 1.184 facilitadores (12,5%).

Gráfica 9



3.1.4. Lucha contra la corrupción

La Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno aportándole al logro del fortalecimiento del principio de autocontrol en la organización profirió 402 indagaciones, 336 investigaciones y 52 fallos. Al finalizar el 2009, se tuvieron 18 fallos sancionatorios en primera instancia con los siguientes resultados: 8 destituciones, 9 suspensiones y 1 multa. Los 41 fallos restantes fueron absolutorios.

La disminución de estas cifras en relación al año anterior (124 fallos) fue un gran avance, la DIAN a través de esta dependencia ha realizado un gran esfuerzo en la lucha contra la corrupción y durante el 2009 como medida de prevención y concientización, dictó a nivel nacional una taller cuyo tema de trabajo fue la sensibilización de valores y ética, 5.594 empleados participaron en ella.

3.1.5 Avance en la implementación del sistema de gestión de calidad y control interno

La DIAN en su Direccionamiento Estratégico 2009 se propuso consolidar el Modelo de Gestión y el Sistema de Calidad y Control Interno, a través de la modernización de procesos, tecnología y talento humano y para su logro se definieron entre otras las siguientes actividades:

- Revisión de los procedimientos, indicadores, riesgos y perfil de rol, de acuerdo al cronograma establecido para cada uno de los procesos institucionales y a las prioridades de los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría General de la República, así como de su formalización a través de la expedición de los actos administrativos correspondientes. En el 2009 se revisaron 1187 de los 199 procedimientos del listado maestro aprobado mediante Resolución No. 01718 de diciembre de 2008; así mismo se revisaron 17 proyectos de órdenes administrativas, de los cuales se formalizaron 11 de ellos mediante los cuales se reglamentaron 45 procedimientos institucionales.

- Realización a nivel nacional del “Programa de sensibilización y vivencia de la calidad y control interno”, a través de espacios de reflexión, vivencia y seguimiento, para que cada empleado interiorizara la importancia de actuar diariamente con base en los principios, políticas y planes que enmarcan la gestión de calidad, apoyándose en el libro “La DIAN rinde culto a la calidad”, que se entregó de manera personalizada a cada uno de ellos. En este programa participaron 5.800 funcionarios y el 100% de las dependencias de la entidad.
- Realización de talleres para el fortalecimiento de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación.
- Realización de un nuevo ciclo de auditorías de calidad que además del nivel central incluyó algunas de las Direcciones Seccionales.

3.2. Interacción ciudadana

3.2.1 Interacción virtual

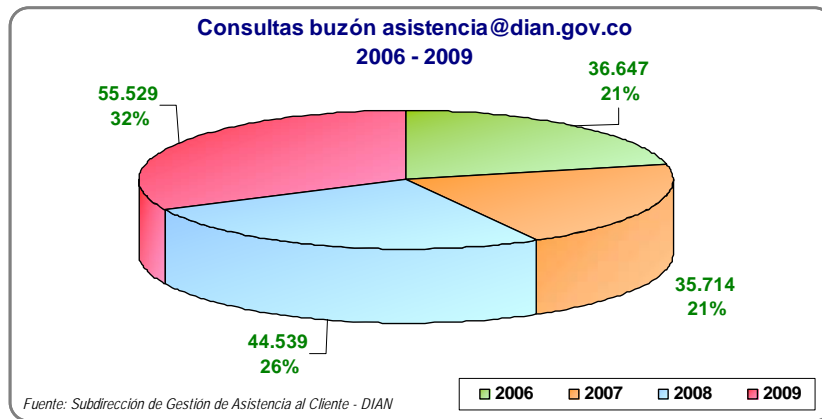
La asistencia y orientación de los clientes a través de canales virtuales es provista por la DIAN a través del Portal www.dian.gov.co, los buzones electrónicos tal como asistencia@dian.gov.co y a partir del 2009 mediante el servicio de Chat.

El portal DIAN sigue constituyéndose en un medio de gran alcance en el logro de contacto e interacción con los ciudadanos y demás partes interesadas, situación que se evidencia en su ubicación en el puesto 59.625 del ranking mundial de páginas Web. Durante el 2009 se efectuó un gran esfuerzo a fin de cumplir con los criterios establecidos por la estrategia de Gobierno en Línea, implementándose el Portal DIAN para niños, las encuestas de opinión, las suscripciones a novedades, noticias y normatividad y la Georeferenciación en el Recaudo Total de los impuestos administrados por la entidad, entre otros.

Además del Portal DIAN, la entidad divulga la información de sus trámites en otros portales Web tales como el de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el portal E-Regulations para inversionistas extranjeros.

El canal de atención virtual mediante el que se brindó orientación y acompañamiento fue el buzón asistencia@dian.gov.co, el cual año tras año ha ido ganando aceptación y uso entre los ciudadanos, llegando a atender 55.529 consultas en el 2009, tal como puede visualizarse en la Gráfica 10, logrando un incremento del 6% frente al año anterior y un 9% más frente a los años 2006 y 2007.

Gráfica 10.



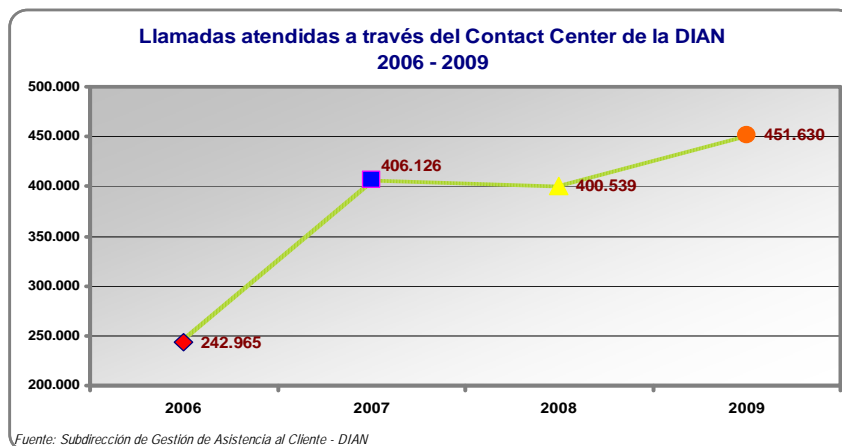
En el tercer trimestre del 2009, la DIAN puso a disposición de sus clientes el servicio de Chat. Éste funciona igualmente a través del Portal Web en el horario de atención de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. Al finalizar el 2009, se atendieron por este medio a 4.887 clientes.

3.2.2 Interacción telefónica

El contacto vía telefónica es efectuado a través del Contact Center de la DIAN, el cual a inicios del cuarto semestre del 2009 empezó a funcionar en horario 7 x 24, es decir los 7 días de la semana las 24 horas del día. Mediante este canal, se brinda asistencia tanto a nivel nacional como internacional mediante las respuestas que se entregan a quienes realizan las llamadas así como mediante la ejecución de campañas donde la DIAN es quien contacta a los contribuyentes a fin de informarlos sobre sus obligaciones y/o promover el cumplimiento voluntario.

En el 2009 se logró contactar efectivamente a 77.805 clientes a través de dichas campañas y atender a 451.630 de los que se comunicaron a las líneas local y nacional de este canal. Como se ve en la gráfica 11, la gestión efectuada a través de este canal se incrementó en 51.091 clientes más que en el año anterior en lo que respecta a las llamadas atendidas y el total de gestión del canal creció en un 8.3%, confirmando así el posicionamiento de dicho medio de atención entre los clientes de la DIAN.

Gráfica 11



3.2.3 Interacción presencial

A través de los Puntos de ConTacto y de Atención la DIAN logra consolidar su imagen institucional y fortalecer su relación con los clientes, es por eso que durante el 2009 amplió su cobertura mediante la creación de 5 nuevos puntos para llegar a un total de 62, algunos en ciudades y municipios distintos a donde se ubican las actuales sedes de las Direcciones Seccionales de la entidad. Al finalizar el año se inauguraron estas nuevas sedes en Pitalito (Huila), Ocaña (Norte de Santander) y Cali Sur en la ciudad de Cali y se adelantaron las obras de adecuación en La Dorada (Caldas) y Magangué (Bolívar).

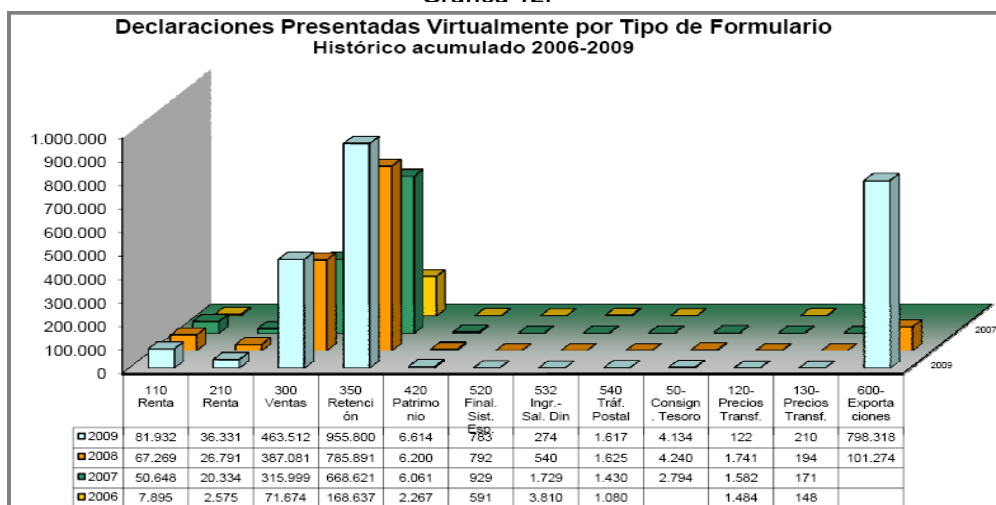
Durante el 2009, se atendieron mediante la interacción presencial en los sitios de atención a 2.888.108 clientes, lo cual representa una disminución cerca del 11% respecto al año anterior, reducción que se atribuye entre otras causas, al incremento en el uso de los Servicios Informáticos Electrónicos, los cuales permiten efectuar o adelantar trámites sin tener que acercarse físicamente a las instalaciones de la entidad. Igualmente se explica, en el aumento en el uso de los medios alternativos que pone a disposición la entidad como son los buzones electrónicos, el Contact Center y el inicio en el uso del Chat.

3.2.4 Diligenciamiento y presentación virtual de documentos

La DIAN en su proceso de modernización ha puesto a disposición de los contribuyentes, responsables y usuarios aduaneros, la tecnología necesaria para que de forma efectiva y segura cumplan con sus obligaciones formales, ahorrándoles así tiempos de espera, de desplazamiento y por supuesto los recursos que ello amerita. El diligenciamiento y presentación virtual de declaraciones es posible para todos aquellos que poseen mecanismo de firma respaldado con certificado digital; sin embargo, la obligación como tal recayó en 123.835 clientes al finalizar el 2009.

En la Gráfica 12, se presenta de forma acumulada el comportamiento del diligenciamiento y presentación virtual de declaraciones por tipo de formulario, en la cual puede apreciarse que son los documentos de índole tributaria los que tuvieron un mayor incremento en su uso, tales como la Declaración de Retención en la Fuente (169.909 más que en el 2008) y de IVA (76.431 más que en el 2008). Para el tema aduanero, se tiene un incremento de 697.044 en la Declaración de Exportación con ocasión de puesta en producción del Servicio de Salida de Mercancías.

Gráfica 12.



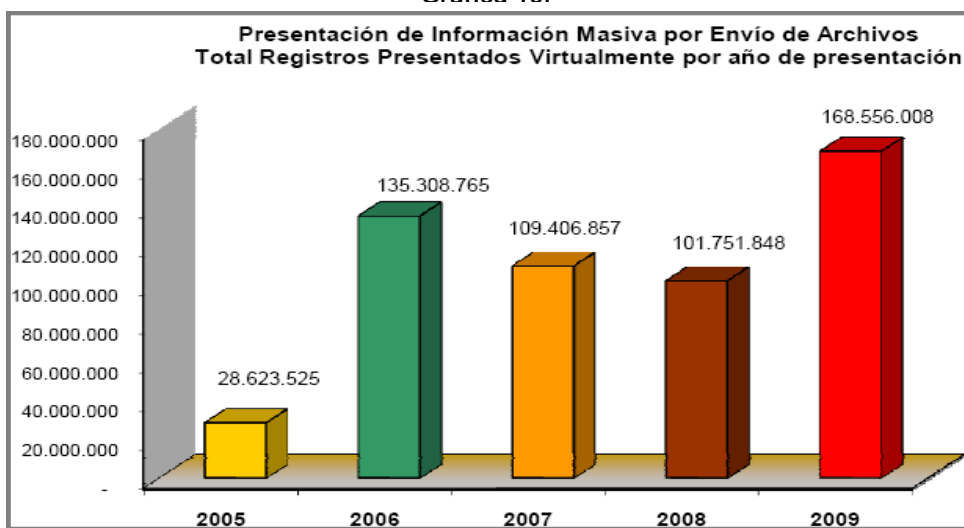
En total, se presentaron 2.349.647 declaraciones virtuales mediante el uso de los Servicios Informáticos Electrónicos, 70% más que en el 2008, cuando el total ascendió a 1.383.638 declaraciones virtuales. Este incremento, entre otras razones, es consecuencia del aumento en la cantidad de usuarios que cuentan con firma digital puesto que al finalizar el 2009 se habían emitido un total de 122.784 mecanismos.

3.2.5 Presentación masiva de información

La DIAN a través del MUISCA ha permitido que sus clientes tanto naturales como jurídicos, de índole privado o público, cumplan con su obligación formal de enviar la información requerida por la entidad en materia tributaria, aduanera y cambiaria. Este envío de información, en consonancia con el incremento del uso de la plataforma informática, ha venido creciendo en los últimos años de manera sostenida. Así, para el 2009 se recibieron 640.498 solicitudes de envío de información y 168.556.008 documentos (ver Gráfica 13), logrando en particular durante el año anterior un crecimiento del 65% en la cantidad de registros obtenidos con relación a la gestión total del año 2008.

Dado que la información que es entregada puede ser corregida durante el 2009, se presentaron reemplazos de las vigencias anteriores con una comportamiento porcentual del 25% para el año 2005, 22% del año 2006, 16% del 2007 y 13% para el año 2008, disminución permanente que demuestra tanto el incremento en la calidad de la información entregada a la entidad como la concientización de los clientes respecto a la importancia de la exactitud en la misma.

Gráfica 13.



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

El RUT continúa constituyéndose en el principal mecanismo de identificación, ubicación y clasificación de los clientes de la entidad, es así como se ha logrado concientizar a los principales actores de la economía sobre la importancia del registro y actualización del RUT para la legalidad de sus actuaciones, razón por la cual la cantidad de inscritos aumenta anualmente. Para el año 2009, se inscribieron 1.091.691, de los cuales 130.066 correspondieron a Renta, 52.060 como responsables del Régimen Común y la gran

mayoría 852.029 como personas naturales del Régimen Simplificado. De esos 1.091.691 inscritos, 11.238 se inscribieron como Usuarios Aduaneros (1%).

Resultado del seguimiento al RUT, se tiene que a 31 de diciembre de 2009 la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales cuenta con 6.828.949 inscritos, de los cuales 1.850.410 corresponden a inscritos en Renta, 673.524 como responsables del Régimen Común y la gran mayoría 5.035.482 a personas naturales del Régimen Simplificado.

3.2.7 Arancel de Aduanas

Se elaboró el proyecto de decreto para modificación del Arancel de Aduanas, la propuesta tiene como propósito simplificar el sistema con ajustes sustanciales en la estructura, considerando los cambios que se han presentado en la operación real de comercio exterior, adicionalmente se propone una redacción general que permita la reglamentación de la mayor parte de los artículos. También es importante destacar que en el estudio del proyecto se incluyó el Convenio de Kyoto, decisiones de regímenes aduaneros, el Documento Único Aduanero, DUA, Parámetros de medio ambiente (Aduanas Verdes) y los compromisos nuevos con los TLC, entre otros.

3.2.8 Pago de impuestos por canales electrónicos

A través de este servicio, la DIAN desde el 12 de febrero de 2009 ha logrado facilitar aún más el cumplimiento de obligaciones de sus contribuyentes permitiendo en conjunto y por intermedio de 14 entidades de las 16, a las que se les notificó resolución de autorización para recaudar, agilizar el pago de los impuestos nacionales y tributos aduaneros administrados por la entidad.

A 31 de diciembre de 2009, se efectuaron 59.827 pagos por los canales electrónicos por un valor total de \$1.461.229 millones de pesos, valor que corresponde al 2% del recaudo total de la DIAN. Los valores más representativos de ese total, corresponden a las Declaraciones de Retención con \$652.401 millones, IVA con \$418.029 y Arancel con \$232.189.

3.2.9 Gestión de Ingresos

Desde el 2006 la contabilización del ingreso de los tributos administrados por la DIAN, se efectúa de forma íntegra y auditable. Toda la información referente a la misma, se encuentra soportada en documentos tales como declaraciones, recibos oficiales de pago y actos administrativos.

En el modelo de gestión de la DIAN el procedimiento de contabilización se ha ido desarrollando y para el ciclo contable 2008 éste satisfizo los criterios y requerimientos establecidos por la Contraloría General de la República, durante el 2009 se ha ido ajustando y fortaleciendo el desarrollo informático de dicho procedimiento.

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 se ha constituido en una poderosa herramienta de apoyo a la gestión de la administración tributaria y se ha convertido en un excelente mecanismo de información para los clientes en ejercicio de sus derechos. En particular para el 2009 se generaron saldos y soportes para un total de 35.497.119 obligaciones, 51% más que en el 2008.

3.2.9.2 Corrección oportuna de inconsistencias

La corrección oportuna de inconsistencias, la cual viene operando desde el 22 de mayo de 2007, es otro servicio informático electrónico que ha sido posible gracias al modelo de gestión MUISCA. Este proceso posee dos tipos de conceptos; las *correcciones automáticas* que son las que pueden efectuarse desde la entidad gracias a la información que tiene disponible y sin citar al contribuyente, y las *correcciones manuales*, éstas requieren la interacción con el contribuyente, ante lo cual se cita vía email o telefónicamente al cliente o por solicitud directa del mismo.

En el año 2009 se atendieron 180.231 clientes y en total se gestionaron 2.400.264 documentos con inconsistencias, el 83.5% se efectuó de forma automática y el 16.5% de forma manual. Hubo una disminución del 9% en la cantidad de documentos con inconsistencias frente al año anterior, situación atribuible, entre otras causas, a la mejor calidad de los datos transcritos por los declarantes.

3.2.9.3 Campañas educativas de cultura de la contribución

En el 2009 la DIAN celebró un convenio con la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura - OEI -, cuyo objetivo es el de conjugar y potenciar los esfuerzos económicos, técnicos y profesionales entre estas dos entidades a fin de desarrollar las propuestas y estrategias pedagógicas dirigidas a escolares y ciudadanos en cultura de la contribución. En este momento se encuentra en la fase diagnóstica con el propósito de definir rutas estratégicas de desarrollo. Para finalizar esta sección del capítulo de servicio, se presenta a continuación un cuadro resumen de las principales cifras de interacción ciudadana de la DIAN:

Cuadro 4.
PRINCIPALES CIFRAS DE INTERACCIÓN CIUDADANA

Indicador	Resultado
Interacción Virtual	4.492.269 Número de visitantes Portal DIAN
Interacción Personal Telefónica	451.630 Total clientes atendidos vía telefónica
Interacción Personal Presencial	2.888.108 Solicitudes de Atención en los Puntos de Con-Tacto
Diligenciamiento y Presentación Virtual de Documentos	2.349.647 Declaraciones presentadas virtualmente
Presentación Masiva de Información	122.784 Mecanismos de firma respaldado con certificado digital
Registro y Actualización de los Clientes de la DIAN (RUT)	640.498 Solicitudes de presentación virtual de información exógena
	6.828.949 Inscritos en RUT hasta finales del 2009
	1.091.691 Inscritos en RUT durante el 2008
Arancel de Aduanas	328.242 Consultas virtuales
	496.222 Consultas realizadas por clientes externos
Gestión de Ingresos: Corrección Oportuna de Inconsistencias	180.231 Clientes que solicitan correcciones
	395.977 Documentos corregidos de manera manual
	2.004.287 Documentos corregidos de manera automática

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.

Los principales avances en materia del uso de la información en el diseño de programas de Fiscalización están relacionados con mejoras a los servicios de Análisis de Operaciones existentes y a la construcción de otros servicios que hoy en día hacen parte del mismo, todos ellos en desarrollo del modelo de gestión MUISCA. Se destaca el *Calidoscopio*, el cual es una herramienta fundamental en el análisis de información mediante la definición de fórmulas de selección y comparación de variables indispensables en el diseño de los programas de control. A dicho servicio, se integraron una serie de operadores relacionados con las declaraciones tributarias, cambiarias, información de convenios interinstitucionales y de información exógena y se realizaron importantes mejoras para el desarrollo y generación de las variables de creación y comprobación de formulas para la selección de casos de control.

Se implementaron los módulos de estadísticas agregadas de formatos de lo declarado y de los repositorios de reglas de los programas diseñados, esto ha permitido mediante métodos de estadística básica, detectar inconsistencias de lo informado por los responsables de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, en los niveles de actividad económicas y jurisdicciones de control. Se realizaron mejoras en los diferentes servicios de consulta de la información exógena estableciendo marcas que identifican anomalías detectadas mediante parámetros técnicos relacionados con magnitudes y/o incoherencia en lo reportado por terceros. Con lo anterior se ha conseguido una mayor confiabilidad en la información utilizada en los programas de control.

Además, se inició el proceso de homologación de variables para los convenios interinstitucionales que se realicen de tal manera, que sea posible utilizarlas e incorporarlas en los análisis de operaciones para el desarrollo de los diferentes programas de control y facilitación.

- **Factura electrónica**

Desde que se implantó la factura electrónica su uso y aceptación ha sido progresivo por parte de los obligados a expedir factura, quienes han visto las ventajas del sistema al percibir los ahorros en recursos físicos tales como tinta, papel, espacio de almacenamiento, y por supuesto, la reducción en tiempos de distribución, consulta y control. Esta aceptación paulatina se ve reflejada al comparar las estadísticas del 2008 y del 2009, mientras que en el año anterior sólo 35 obligados manifestaron su interés en usar el sistema, a 31 de diciembre de 2009 se tienen 147 personas naturales y jurídicas con resolución expedida para facturar electrónicamente, 186.206 personas naturales y jurídicas que han autorizado el uso del sistema en sus transacciones, 157.105 facturas emitidas y un monto de \$4.51 billones de pesos facturados por este medio e informado en los términos y condiciones establecidos a la DIAN.

- **Gestión de las aduanas**

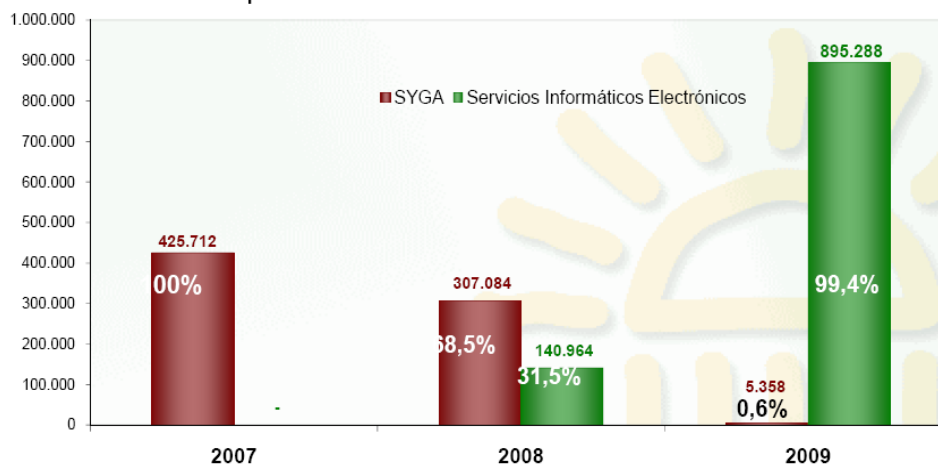
Exportaciones.

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, se puede mencionar 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 un certificado digital.

Para el año 2009 se presentaron 900.646 solicitudes de autorización de embarque (ver Gráfica 14), incrementándose en un 101% lo presentado durante todo el año 2008. De igual forma la cantidad de documentos gestionados de manera virtual y que hacen parte de la cadena logística del proceso de salida de mercancías, ascendió a 5.314.593, cifra que superó en más de 5 veces lo gestionado el año anterior.

Gráfica 14.
Solicitudes de Autorización de Embarque (SAES)
Comparación SYGA - Servicios Informáticos Electrónicos



Con el fin de optimizar los procedimientos del servicio de salida de mercancías del territorio aduanero nacional, se implementaron las siguientes mejoras:

- Solicitud de autorización de embarque -SAE- por carga masiva con datos mínimos.
- Invalidación de la SAE.
- Manifiesto de carga: Ampliación de la longitud de algunas casillas; adición de un elemento denominado "Documentos" con el fin de permitir relacionar varios documentos de transporte

asociados a una SAE; diligenciamiento de cantidades de bultos y peso bruto mayores a las registradas en la SAE que se va a manifestar; y diligenciamiento de los datos del Reempaque en el manifiesto de carga de exportaciones.

- Cambio de aduana.
- DEX: Presentar un DEX con embarque único, ajustando las cantidades de "Total bultos" y "Total peso" antes de firmar, en los casos en que el transportador hubiera transmitido incorrectamente los datos.
- Procedimiento para la exportación de gas a zona franca.
- Procedimiento para la exportación de petróleo crudo por ductos o tuberías.
- Cierre de procesos: Cierre de Asunto SAES Globales; finalización exportación o reexportación temporal por reimportación de mercancías; cierre de asunto por finalización manual del proceso; cierre del DEX con embarques parciales de la mercancía.

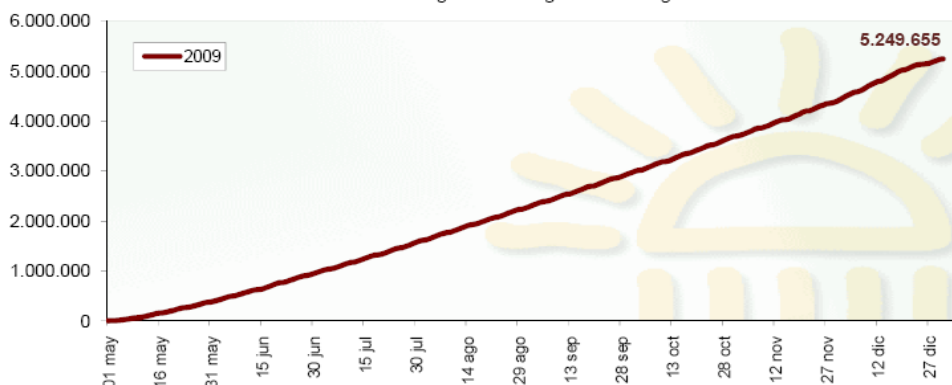
Importaciones - Procedimiento de ingreso de carga al territorio nacional

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.

Durante el año 2009 se realizaron a través del Servicio Informático Electrónico de ingreso de carga al territorio aduanero nacional 41.408 manifiestos de carga oficiales y 5.249.655 transacciones (ver Gráfica 15). Así mismo, durante el año 2009 se implementaron aproximadamente 38 mejoras al servicio de Ingreso de carga al territorio aduanero nacional, a partir de la retroalimentación con los usuarios de los modo de transportes marítimo, aéreo y tráfico postal.

Gráfica 15.

Transacciones realizadas a través de los Servicios Informáticos Electrónicos
Cadena Logística de Ingreso de Carga



3.2.11 Gestión administrativa

- **Gestión Documental**

Desde la implementación del nuevo modelo de gestión documental, la DIAN ha optimizado la administración de su manejo documental, ya que dicho modelo contempla todas las etapas que deben surtir los documentos físicos que ingresan y que se generan en el quehacer diario de la entidad. Al finalizar el 2009, se habían generado un total de 507.594 radicaciones de documentos. Estas radicaciones soportan las operaciones efectuadas durante la recepción y almacenamiento de los documentos, que en realidad se elevan a 26.871.972 folios, que corresponden a la aplicación del modelo de gestión documental tanto a los formularios y recibos de pago enviados por las Entidades Autorizadas para Recaudar EAR, como los que se generan en los Puntos de Contacto y de Atención como resultado de los trámites que los clientes efectúan ante la entidad.

- **Concursos DIAN**

El 12 de junio del 2009 la DIAN presentó ante la Comisión Nacional del Servicio Civil una propuesta de concurso la cual se concretó bajo la Convocatoria No. 128 del 9 de noviembre de 2009. Bajo este proceso, se abre el proceso de selección para proveer mediante concurso abierto de méritos 888 vacantes correspondientes a 87 roles para cargos de carrera administrativa en los diferentes niveles jerárquicos de la entidad.

La distribución de las vacantes está dispuesta de la siguiente forma:

- 362 vacantes para el nivel Inspector y correspondiente a 48 roles de los grados 05, 06, 07 y 08.
- 366 vacantes para el nivel Gestor y correspondiente a 28 roles de los grados 01 y 04.
- 32 vacantes para el nivel Analista y correspondiente a 5 roles de los grados 01, 03 y 04.
- 128 vacantes para el nivel Facilitador y correspondiente a 6 roles de los grados 02, 03 y 04.

4. *Perspectivas para el año 2010*

4.1. Orientaciones básicas de la Dirección General para el 2010

En las dificultades que se presentan en el actual entorno económico, el principal compromiso de la DIAN consiste en la consecución de los recursos necesarios para satisfacer las demandas de la sociedad, hecho que exige a la gerencia toda su capacidad para transmitir motivación y compromiso a sus funcionarios. Gerencia que debe enmarcarse en el nuevo liderazgo que se está promoviendo en la DIAN basado en tres pilares fundamentales: el primero, "Pensamiento Estratégico" que involucra el conocimiento y comprensión del entorno en que se desarrolla la gestión, de tal forma que se reconozcan las nuevas realidades en el ámbito nacional y local; incluye la capacidad de análisis de información, de manera que se puedan gestar procesos de transformación y, la habilidad para crear una amplia red de contactos y fuentes de información, tanto formal como informal que posibilite soportar adecuadamente la planeación, identificar obstáculos, anticipar riesgos potenciales y determinar las acciones pertinentes.

El segundo pilar es la “comunicación” que permite potenciar el pensamiento estratégico con el trabajo en equipo, de forma que con el esfuerzo mancomunado del equipo directivo y de todos los funcionarios se garantice el logro de los objetivos corporativos.

Finalmente, cualquier esfuerzo sería infructuoso, si no se garantiza su permanencia, por tanto, el tercer elemento: “mejora continúa” se constituye en el modelo para que los procesos tengan continuidad y al mismo tiempo, se vayan cualificando día tras día. Para que estos tres pilares sean incorporados, es menester que en cada uno de los niveles gerenciales de la entidad, quienes ostentan esta condición incluyan como actividades en su agenda:

- Los Directores de Gestión deberán ejercer el liderazgo en el direccionamiento institucional de tal forma que se logren las metas propuestas, al tiempo que se concilien las diferencias entre enfoques e intereses.
- Los Subdirectores de Gestión deberán determinar acciones concretas que aseguren el logro de los resultados previstos en el plan institucional y controlar permanentemente los procesos bajo su gobernabilidad en un ejercicio continuo y sistemático, asegurando el cumplimiento de sus requisitos o condiciones.
- Los Directores Seccionales deberán actuar como canalizadores de las demandas ciudadanas y como catalizadores de las mismas de tal forma que se provean respuestas oportunas.

A continuación se presentan los lineamientos gerenciales que deben seguirse para alcanzar los logros establecidos y que se constituyen en la orientación general para llevar a cabo la ejecución de la operación:

- Avanzar en la estrategia de Gobierno en Línea y en la racionalización de trámites
- Ampliar la prestación de servicios en regiones y municipios actualmente no cubiertos, atendiendo la capacidad financiera y operativa de la entidad
- Desarrollar la figura del operador económico autorizado
- Fortalecer la cultura tributaria
- Priorizar la fiscalización sobre el IVA y la Retención en la fuente por su importante contribución al recaudo, los rápidos efectos del control y su incidencia en renta
- Direccionar las acciones de control de la entidad hacia casos de alto potencial recaudatorio priorizando sobre los incumplimientos actuales o los más recientes
- Fortalecer el diseño y ejecución de programas de control que aborden integralmente los ámbitos tributario, aduanero, cambiario y de operaciones internacionales
- Anunciar públicamente la realización de controles fiscales sectorizados
- Consolidar y/o adoptar nuevos sistemas técnicos de control para combatir la evasión
- Reforzar los controles aduaneros y tributarios como medio para contrarrestar el contrabando
- Desarrollar y fortalecer alianzas estratégicas con agentes económicos y sociales para combatir la evasión y el contrabando
- Consolidar sistemas de control basados en perfiles de riesgo
- Desarrollar programas sectoriales para el control de las devoluciones de impuestos
- Mantener información oportuna y confiable sobre el inventario de la cartera institucional
- Realizar jornadas masivas de cobro en cada Dirección Seccional para recuperación de la cartera, prioritariamente la nueva
- Continuar con el cumplimiento del Plan de Normalización de Cartera

- Reducir las inconsistencias de la información
- Potenciar el uso de la información para mejorar el servicio, la facilitación del cumplimiento de las obligaciones formales y del control
- Adoptar procedimientos para la conservación histórica de la información
- Consolidar la utilización intensiva de información para elaborar programas de control
- Cumplir con las disposiciones del Manual Contable de la entidad
- Continuar con la actualización, depuración y consolidación de la contabilidad de la DIAN con la participación activa de todos los procesos involucrados
- Consolidar la implementación del SIIF en la entidad
- Retroalimentar a las áreas donde se originan los procesos teniendo en cuenta los fallos de la vía gubernativa, de la jurisdicción contencioso administrativa y la doctrina vigente y aplicable
- Racionalizar la expedición de circulares, instrucciones, memorandos y otros actos administrativos
- Incrementar el nivel de formalización de los procedimientos de la entidad
- Mejorar el sistema de seguimiento de la gestión a través de los indicadores institucionales
- Consolidar el sistema de administración de riesgos operacionales
- Fortalecer los canales y/o medios de comunicación interna y la coordinación en la comunicación externa
- Asegurar la sostenibilidad de los servicios informáticos electrónicos y la infraestructura tecnológica
- Continuar el plan de Modernización de los procedimientos y los servicios informáticos
- Avanzar en el fortalecimiento y desarrollo de las competencias institucionales, gerenciales, técnicas y valores de los empleados públicos de la entidad
- Avanzar en la adopción de los esquemas de movilidad de los empleados públicos entre procesos (inter e intra)
- Consolidar el Programa de Seguridad Social y Calidad de Vida Laboral
- Continuar el programa de sensibilización y vivencia de la calidad y control interno
- Mejorar los esquemas de seguimiento y evaluación de la planeación institucional
- Coordinar las estrategias de supervisión, las auditorías internas de calidad y control interno
- Consolidar las mejoras en contratación y en programación y ejecución del gasto y la inversión
- Consolidar la evaluación y auditoría interna del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, los procesos y la administración del riesgo
- Fortalecer la cultura del control a través de orientaciones técnicas con base en la normatividad vigente

4.2. Retos

Los retos que se ha planteado la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para el año 2010 son los siguientes:

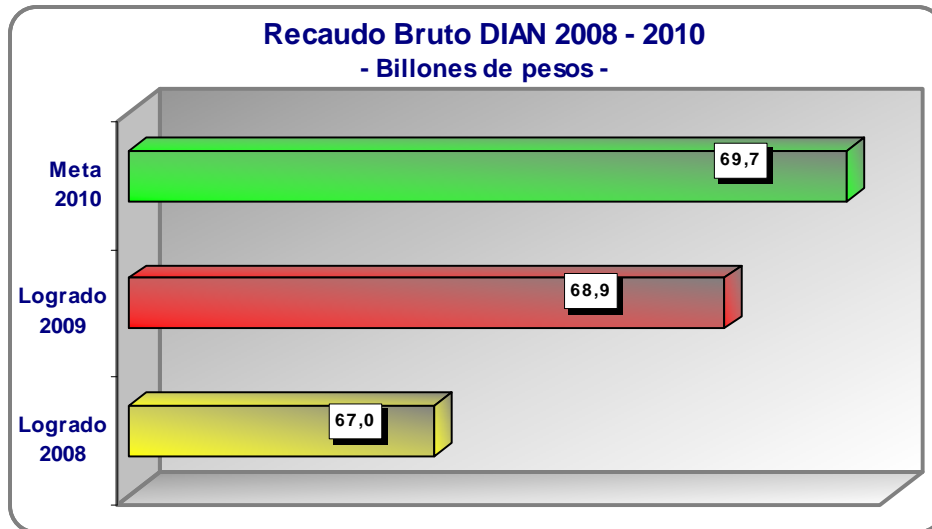
- ✿ Consolidar la prestación de servicios de facilitación y asistencia para el cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias
- ✿ Disminuir la evasión y el contrabando
- ✿ Depurar y recuperar la cartera
- ✿ Optimizar la calidad y el uso de la información
- ✿ Consolidar el fenecimiento de las Cuentas Recaudadora y Pagadora
- ✿ Fortalecer el modelo de gestión y operación de la DIAN, sus procesos, la tecnología y el talento humano

- ✦ Fortalecer los principios de autocontrol y autogestión en la organización
- ✦ Fortalecer el componente de Evaluación Independiente

4.2.1. Recaudo

Para el año 2010, la DIAN tiene como meta de recaudo 69.7 billones de pesos, es decir que se pretende incrementar el recaudo en \$0.8 billones con relación al 2009 y \$2.7 billones respecto al 2008. Ver Gráfica 16.

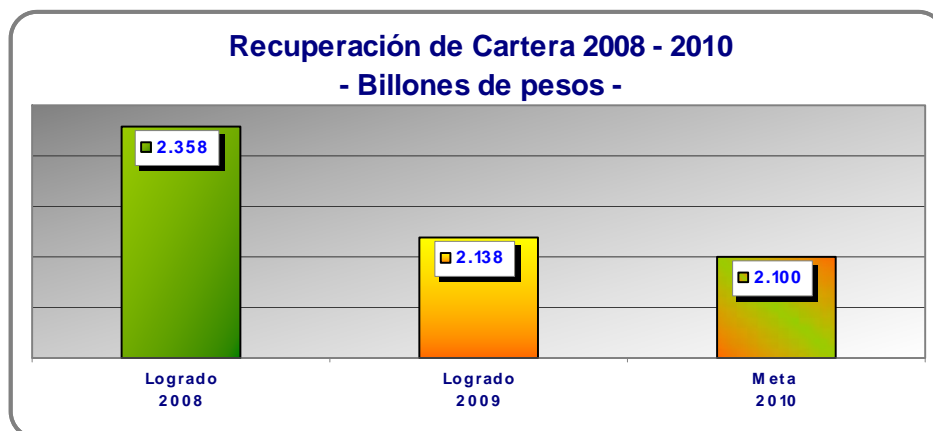
Gráfica 16.



4.2.2. Recuperación de cartera

La recuperación de cartera por gestión de cobro se ha planteado para el año 2010 en 2,100 billones, meta que ha venido disminuyendo desde el 2008 (Ver Gráfica 17) teniendo en cuenta que las gestiones realizadas en los años anteriores ha disminuido de forma efectiva el monto a recuperar.

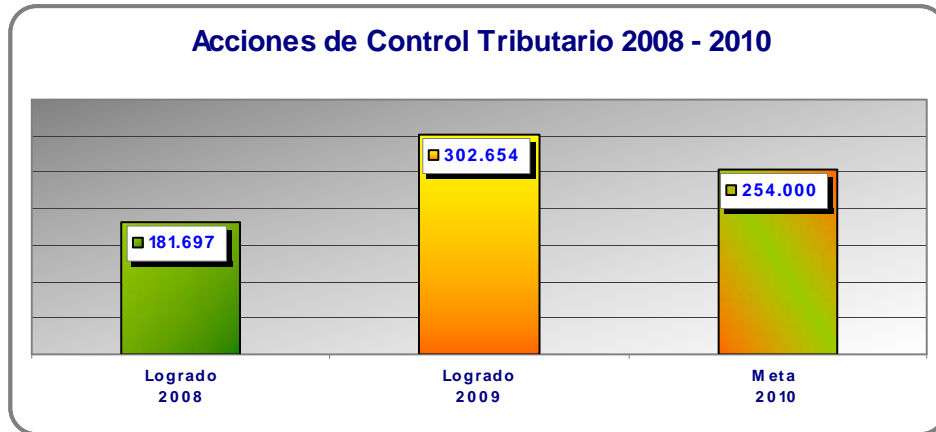
Gráfica 17.



4.2.3. Acciones de control tributario

Para el año 2010 se esperan efectuar 254.000 acciones de control tributario enmarcadas en el Plan Anual de Choque contra la Evasión y el Contrabando, las cuales van a ser ejecutadas por la Subdirección de Gestión de Fiscalización Tributaria, de Asistencia al Cliente y de Recaudo y Cobranzas, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 223 de 1995.

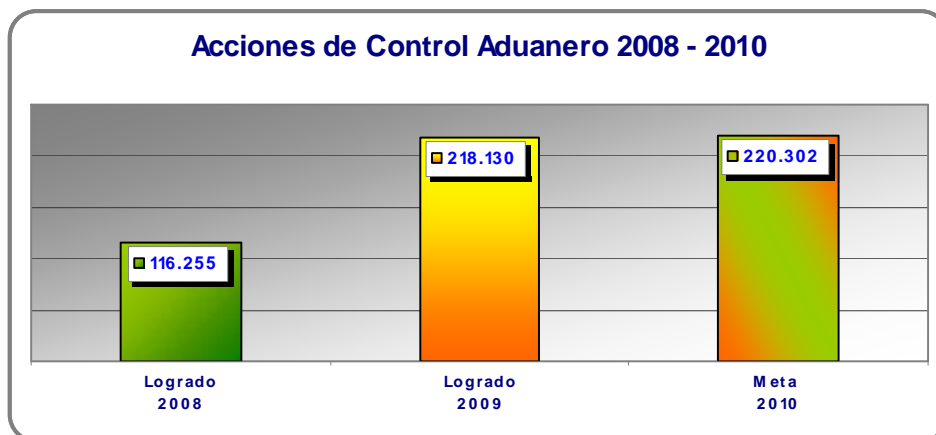
Gráfica 18.



4.2.4. Acciones de control aduanero

Las acciones de control en materia aduanera para el 2010 serán lideradas por las Subdirecciones de Fiscalización Aduanera, Control Cambiario, Registro Aduanero y de Operativa Policial. Se desea llegar a ejecutar 220.302 acciones, lo cual representa un incremento de 2.172 acciones más frente al 2009 y 104.047 más que en el 2008 tal como se muestra en la Gráfica 19.

Gráfica 19.



4.2.5. Consolidar el modelo de gestión y de control interno

La DIAN en su Direccionamiento Estratégico 2010 mantuvo como un enfoque de su Direccionamiento Estratégico el de Consolidar el Modelo de Gestión y el Sistema de Calidad y Control Interno, a través de la modernización de los procesos, la tecnología y su talento humano y para su logro se definieron entre otras las siguientes actividades:

Con este énfasis se buscó resaltar la importancia que tiene el sistema dentro del marco institucional de todos los procesos de la entidad , logrando así que todas las dependencias incluyeran dentro de sus actividades y metas, acciones que promovieran la consolidación del sistema de gestión de calidad y control interno – SGCCI -.

Lo anterior permitirá que la entidad obtenga la certificación de calidad que debe cumplir a agosto de 2010 tal como lo establece la Directiva Presidencial que fijó este propósito para las entidades públicas del orden nacional.

4.2.6. Nuevos Servicios Informáticos Electrónicos

Para el año 2010 se continuará con el desarrollo y actualización de los servicios informáticos electrónicos que vienen soportando los diferentes procesos y procedimientos de la DIAN coadyuvando a la consolidación de la gestión de la entidad a través del modelo de gestión MUISCA.

En este año se desea lograr la modernización y la puesta en funcionamiento de servicios informáticos para los procedimientos de:

- * Nacionalización de Mercancías
- * Transito Aduanero
- * Garantías
- * Determinación de Sanciones
- * Liquidaciones Oficiales
- * Devoluciones y Compensaciones
- * Quejas, Reclamos, Sugerencias y Peticiones – QRSP.
- * Planeación y evaluación institucional