

Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2017¹

Versión 3

Noviembre de 2017

¹ Este documento fue elaborado desde la SG de Análisis Operacional y la Oficina de Comunicaciones de la DIAN.



Estrategia de Rendición de Cuentas DIAN 2017
Oficina de Comunicaciones – SDG de Análisis Operacional
Versión 3. Noviembre de 2017.

1. Objetivo

Definir las acciones centrales que se realizarán en la entidad durante la vigencia 2017 para rendir cuentas a la ciudadanía, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Gobierno Nacional tanto en materia de participación ciudadana como de rendición de cuentas a la ciudadanía, con el propósito de mejorar la gestión institucional, elevando los niveles de credibilidad y confianza en todas las partes interesadas.

2. Alcance

La estrategia de rendición de cuentas permanente de la DIAN pretende consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo con la ciudadanía y demás grupos de interés como eje fundamental del buen gobierno. Se basa en las experiencias acumuladas de vigencias anteriores y a las observaciones de los organismos de control externos, instituciones u organismos internacionales, así como de la Oficina de Control Interno de la entidad.

De acuerdo con los componentes de la estrategia de rendición de cuentas, la Entidad llevará a cabo la Audiencia Pública Anual en la cual se presentarán y divulgarán los resultados de la gestión adelantada, la ejecución de los recursos, la contratación efectuada para el periodo 1° de septiembre – 31 de agosto de cada vigencia utilizando para ello los medios y herramientas presenciales y virtuales de comunicación, así como de nuevas tecnologías disponibles. Es importante resaltar que dicha periodicidad fue ratificada por la Dirección General en Comité de Desarrollo Administrativo en el año 2016 con el propósito de mantener sincronía con los períodos anuales de gobierno y evitar así más de un evento central cuando se produce los cambios de presidente de la república. Además, esta periodicidad también guarda relación con los documentos de memorias de haciendas del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con el fin de mantener consistencia con las cifras y reportes presentados en ambos eventos de rendición de cuentas institucionales. En atención a lo acordado en reunión de la mesa directiva efectuada en el mes de septiembre de 2017, la Alta Dirección decide modificar la forma de realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas pasando de virtual a presencial y fija como fecha para llevar a cabo el evento el próximo martes 28 de noviembre del año en curso.

De esta forma se busca continuar con el propósito fundamental de fortalecer la participación e interacción con los actores del proceso de Rendición de Cuentas, lo cual conlleva a contar con un espacio presencial de interacción con la ciudadanía que permita la resolución de las inquietudes, propuestas, y sugerencias acerca de la gestión y resultados institucionales que se presente a la ciudadanía en dicho evento. Así mismo, continuar fortaleciendo las acciones que fortalezcan la responsabilidad social y empresarial de todos los funcionarios garantes de ejecutar las funciones públicas.

3. Estrategia

Teniendo en cuenta que la rendición de cuentas es un proceso permanente en la Entidad, y la modificación en cuanto a la forma que se llevará a cabo la Audiencia Pública este año, la estrategia se desarrollará a través de tres componentes básicos que comprende:

- Los informes permanentes a la ciudadanía por diversos medios virtuales y redes sociales.
- Los Comités Seccionales de Gestión Tributaria, Aduanera Ordinarios que se realizan anualmente en las Direcciones Seccionales, y
- La Audiencia Pública Presencial Anual de Rendición de Cuentas al Ciudadano liderada por la Alta Dirección. Esta audiencia pública igualmente se llevará a cabo mediante el uso de redes sociales como Facebook live.
- Se incentiva la participación y compromisos de los ciudadanos en los Comité TAC y en la Audiencia Pública Presencial anual mediante la entrega de un reconocimiento escrito por parte de la Entidad.

Adicionalmente la Entidad participa en:

- Reuniones técnicas con gremios, asociaciones y demás partes interesadas presenciales o virtuales por parte de la Alta Dirección y Directores Seccionales.
- Participación de la alta dirección en la audiencia de rendición de cuentas del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Presentación de los principales resultados institucionales en el documento de Memorias de Hacienda del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

3.1. Informes permanentes a la ciudadanía

En éstos se muestran los resultados de la gestión de la entidad en forma periódica, según cada producto, para que los ciudadanos puedan conocer los avances en el cumplimiento de metas y objetivos misionales, la eficiencia administrativa y la gestión financiera. En este componente, la participación de la ciudadanía se adelantará a través de los mecanismos y medios contemplados en la estrategia de participación ciudadana de la entidad y con la perspectiva del cumplimiento de los protocolos de acceso a la información.

Los principales productos a desarrollar se relacionan a continuación:



Informes Permanentes a la Ciudadanía				
Ítem	Producto	Periodicidad	Medio o Canal Utilizado	Responsable
Planes y programas.	Plan Estratégico y Plan Táctico	Anual	Anual	SDG de Análisis Operacional
Metas sectoriales y de gobierno.	Informe de seguimiento al cumplimiento de metas de gobierno SINERGIA.	Trimestral	Página WEB DIAN	SDG de Análisis Operacional
Síntesis de la gestión DIAN	Afiches ubicados en los puntos de contacto de la entidad.	Trimestral	Puntos de Contacto DIAN	Oficina de Comunicaciones
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Reporte de Monitoreo al PAAC 2017.	Trimestral	Página WEB DIAN	SDG de Análisis Operacional
Proyectos de Inversión.	Seguimiento ejecución proyectos de inversión DIAN 2017.	Mensual	Página WEB DIAN	SDG de Análisis Operacional
Presupuesto.	Informe de ejecución presupuestal DIAN	Mensual	Página WEB DIAN	SDG de Recursos Financieros
Contratación.	Ejecución plan de compras – publicación de contratos.	Mensual	Página WEB DIAN	SDG de Recursos Físicos
Comunicados redes sociales	Mensajes de texto para redes sociales.	Mensual	Twitter; Facebook, Instagram;	Oficina de Comunicaciones

3.2. Comités Seccionales de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria

Para esta vigencia de acuerdo con las indicaciones del Director General expuestas en el Comité de Desarrollo Administrativo del mes de agosto de 2016, es necesario fortalecer los Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria que se desarrollan en las Direcciones Seccionales como un espacio central de interacción con la ciudadanía y, por tanto, de rendición de cuentas a las partes interesadas y ciudadanía en general que participa en los mismos.

Éstos, se deben realizar durante el mes de junio de cada vigencia en las Direcciones Seccionales tal como lo establece el Artículo 1 de la Resolución Interna 2827 de 2011 y

en los términos que se estipulan en el Artículo 3 de la Resolución Interna 8296 de 2009, en el especial al cumplimiento del Parágrafo del mismo artículo que señala lo siguiente: *“En las sesiones del Comité, no se discutirán, expondrán o sugerirán temas de carácter específico que tengan relación con las investigaciones que se adelanten en cada Dirección Seccional. Los temas de estudio y sus propuestas estarán orientados a la facilitación del servicio y a la lucha contra la evasión y el contrabando, y se constituye en un escenario para la rendición de cuentas de la respectiva Dirección Seccional”*

Así, estos Comités se constituyen en un escenario propicio para continuar fortaleciendo el proceso de rendición de cuentas de la entidad, aprovechando el contacto directo con actores vitales de la ciudadanía en lugares donde la operación de la DIAN es relevante para la consecución de los recursos que demanda el erario público.

Se precisará los contenidos mínimos que se deberán tratar en los Comités Seccionales de Gestión TAC para que esté acorde con la metodología de rendición de cuentas y del CONPES 3654 de 2010. Para ello se diseñará una guía con los contenidos mínimos que se deben presentar en los Comités Seccionales de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria. Las actividades a desarrollar se enuncian a continuación:

Elementos para el Desarrollo de los Comités Seccionales de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria			
Actividad	Descripción	Fecha Límite	Responsable
Guía metodológica de rendición de cuentas para aplicar en los Comités TAC.	Elaboración guía metodológica.	Abril de 2017	SG de Análisis Operacional
	Comunicación de presentación Guía a los Directores Seccionales.	Abril de 2017	DG Organizacional, SG de Análisis Operacional y Oficina de Comunicaciones
Comité Seccional de Gestión TAC.	Realización Comité TAC.	Junio de 2017	Direcciones Seccionales
	Actas de comité y seguimiento a compromisos.	Julio de 2017	Direcciones Seccionales
	Divulgación Actas Comité TAC en el portal Web DIAN.	Agosto de 2017	SG de Análisis Operacional

Al finalizar el evento, se realizará la entrega física o virtual de los reconocimientos escritos a los ciudadanos por la participación y asistencia al evento.

3.3. Audiencia Pública Presencial de Rendición de Cuentas 2017

Acorde con la decisión de la Alta Dirección, la audiencia pública de rendición de cuentas se realizará en forma presencial, continuando así con el fortalecimiento de la divulgación de información permanente que se desarrolla a lo largo del periodo, a través de los

diversos canales de comunicación (presencial y virtual) con que cuenta la DIAN para rendir cuentas, garantizando la interacción, el dialogo y la participación con la ciudadanía.

La realización de este evento presencial se desarrollará de acuerdo con la metodología establecida por el DAFP, el manual operativo establecido mediante el Decreto 1499 de 2017 en lo atiente a rendición de cuentas, así como con las directrices del Ministerio de Hacienda en calidad de cabeza del sector y de la Dirección General de la DIAN.

Las actividades a desarrollar para la audiencia pública presencial se relacionan a continuación:

1 Alistamiento Institucional

1.1 Citar a reunión a DG Organizacional, Oficina de Comunicaciones y Coordinación de Planeación y Evaluación.

1.2 Conformar el Equipo de Trabajo – (Propuesta de cronograma).

1.3 Generar acta de comité que apruebe este cronograma.

1.4 Identificar la información mínima de contenidos a publicar en la página web DIAN para efectos de la rendición de cuentas 2016 - 2017.

1.5 Diseñar la estrategia de comunicación para garantizar la interlocución de doble vía con la ciudadanía durante todo el proceso.

2. Elaborar la campaña publicitaria para promover la participación ciudadana en el proceso de rendición de cuentas.

2.1. Diseño y diagramación de las piezas gráficas a enviar a través de los canales de comunicación.

3. Producir los videos de rendición de cuentas del Director General, Directores de Gestión y Jefes de Oficina de la entidad.

4. Elaborar el informe de gestión que sustenta la rendición de cuentas 2016 - 2017, según los parámetros establecidos por el DAFP, DNP, CGR y Minhacienda.

5. Realizar una encuesta virtual con la ciudadanía para sensibilizar sobre el proceso de rendición de cuentas e indagar a la ciudadanía sobre aspectos a profundizar en la audiencia pública presencial frente a los resultados alcanzados y uso de los recursos institucionales.

5.1 Preparar la estructura, guion y material de la audiencia pública presencial y por redes sociales.

5.2 Alistamiento: Convocar a las partes interesadas, de acuerdo con los grupos de interés de la entidad.

5.3 Desarrollar la audiencia presencial de rendición de cuentas, así como su transmisión por redes sociales.

6. Divulgar en el portal de internet de la entidad el informe de gestión que sustenta la audiencia pública de cuentas presencial y por redes sociales virtual 2016-2017, según los parámetros establecidos por el DAFP, DNP, CGR y Minhacienda.

7. Realizar la audiencia pública presencial de rendición de cuentas 2016 – 2017 y transmitirlo por redes sociales.

7.1. Al finalizar el evento, se realizará la entrega física o virtual de los reconocimientos escritos a los ciudadanos por la participación y asistencia al evento.

8.1. Elaborar informe de evaluación de la audiencia pública presencial de rendición de cuentas

8. Evaluar la estrategia de rendición de cuentas 2017.

Estas actividades serán lideradas por la SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación, la Oficina de Comunicaciones y la participación activa de la SD de Análisis Operacional y de Asistencia al Cliente.

Con base en esta estrategia general de rendición de cuentas DIAN 2017, cada dependencia responsable elaborará el cronograma específico con las dependencias involucradas, y en concordancia con la programación y términos de ley establecidos.

4. Estrategia de comunicaciones

Un elemento fundamental en la estrategia de rendición de cuentas es la comunicación, enfocada esta, en la divulgación de información a través de los diferentes canales para incentivar y promocionar la participación de la ciudadanía en este ejercicio de transparencia.

Es así, como basados en la Política de Comunicación de la DIAN, en la que se establecen las directrices para el tratamiento informativo, se dispondrán contenidos en los productos de comunicación interna, dirigidos a los servidores públicos de la Entidad, y de comunicación externa, conducentes a la ciudadanía en general, en los que se entregará información permanente en materia de gestión y ejecución de recursos, entre otros temas.

Para tal fin, se impulsará el diálogo con la ciudadanía en cada una de las etapas de rendición, a través de:

Canales y productos de comunicación interna:

Diannet
Fondos de pantalla
Boletín Virtual Link al día
Boletín Virtual. Link: nuestra conexión.
Dian Te Ve (Programa de televisión)
Podcast
Piezas gráficas – Mailling

Canales y productos de comunicación externa:

Central página web
Mensajes en redes sociales de la Entidad
Fuerza de tarea digital
Red de emisoras comunitarias
Free-Press
Pantallas en puntos de contacto
Mensajes dirigidos a gremios y universidades
Cuña radial
Aviso de prensa

5. Evaluación del proceso

Además de todas las observaciones o sugerencias que se pueden presentar en los diferentes espacios de dialogo, el proceso de rendición de cuentas será evaluado por la Oficina de Control Interno, desde donde al finalizar la vigencia, se elabora un informe que es enviado al despacho del Director General.

También se puede evidenciar el desarrollo de esta estrategia con los resultados de los indicadores que se publican periódicamente por parte de la Subdirección de Análisis Operacional que tiene incluida esta labor como parte de su plan operativo anual.



ANEXO CRONOGRAMA ESPÉCIFICO RENDICIÓN DE CUENTAS DIAN 2017



UAE DIAN - DG Organizacional - SG de Análisis Operacional			
Cronograma Específico Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2017			
Nro.	Acciones	Dependencia Responsable	Fechas
1. Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2017			
1.1.	Estrategia de Rendición de Cuentas DIAN 2017 publicada en la página WEB de la Entidad.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación Oficina de Comunicaciones SG de Asistencia al Cliente	1 al 30 de Marzo
2. Reuniones Preparatorias Ejecución Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2017			
2.1.	Reunión preparatoria inicial Rendición de Cuentas Oficina Comunicaciones.	Oficina Comunicaciones - Coordinación de Planeación y Evaluación	8 al 11 de Agosto
2.2.	Reunión preparatoria Rendición de Cuentas - Oficina Comunicaciones - Coordinación de Canales - Coordinación de Planeación.	Oficina Comunicaciones - Coordinación de Canales - Coordinación de Planeación y Evaluación	11 al 14 de Septiembre
3. Comités de Gestión Tributaria y Aduanera Direcciones Seccionales			
3.1.	Documento con lineamientos para la realización de los Comités Seccionales de Gestión TAC.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	1 al 30 de Abril
3.2.	Videoconferencia Rendición de Cuentas DIAN 2017 con Directores Seccionales.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	1 al 30 de Junio
3.3.	Lineamientos Divulgación Comité Seccional TAC.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	1 al 30 de Junio
3.4.	Ejecución Comités Seccionales de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria (Realización reunión ordinaria).	Direcciones Seccionales	1 al 30 de Junio
3.5.	Remisión Actas del Comité al buzón de planeacion@dian.gov.co.	Direcciones Seccionales	1 de Julio al 18 de Agosto
3.6.	Consolidación compromisos Comité Seccional TAC	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	1 de Agosto al 29 de Septiembre
3.7.	Revisión y envío de relación de evidencias cumplimiento compromisos Comité Seccional TAC.	Directores Seccionales	2 al 13 de Octubre
3.8.	Videos (3) Directores Seccionales con balance Comité Seccional TAC.	Directores Seccionales Seleccionados	23 al 27 de Octubre

UAE DIAN - DG Organizacional - SG de Análisis Operacional			
Cronograma Específico Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2017			
Nro.	Acciones	Dependencia Responsable	Fechas
4. Documento Base de Rendición de Cuentas Septiembre 2016 / Agosto 2017			
4.1.	Envío solicitud a cada dependencia responsable la elaboración y envío de la sección correspondiente al informe base.	SG de Análisis Operacional	5 de septiembre
4.2.	Elaboración sección correspondiente del documento base, según las pautas editoriales establecidas.	Dependencias Responsables del Nivel Central	6 al 25 de septiembre
4.3.	Integración y conformación del documento base de rendición de cuentas.	Coordinación de Planeación y Evaluación	26 de septiembre al 4 de octubre.
4.4.	Edición y publicación en el portal de internet el documento base de rendición de cuentas.	Oficina de Comunicaciones	5 al 11 de octubre
4.5.	Diseñar el documento base de rendición de cuentas	Oficina de Comunicaciones	11 al 13 de octubre
4.6.	Invitación a consultar el documento base de rendición de cuenta. Elaboración de mensajes y diseño de piezas gráficas para redes, chat, correos, pantallas, mailing (interno), fondo de pantalla, banner Diannet, central página	Oficina de Comunicaciones	9 al 13 de octubre
4.8.	Publicar el documento base de rendición de cuentas. (Incluye central en Diannet y Portal web)	Oficina de Comunicaciones	17 de octubre
5. Foro Preparatorio de la Rendición de Cuentas DIAN 2017			
5.1.	Definición objetivo del foro y la frase de invitación para redes sociales y radios comunitarias.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	3 y 4 de octubre.
5.2.	Diseño del programa general del foro: Nombre, Fecha, Objetivo, justificación, Ejes temáticos a tratar, resultado esperado, Dónde se puede encontrar información de referencia, enlace al foro, etc.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	3 al 5 de octubre remitido a la Oficina de Comunicaciones y a la Coordinación de Canales de la SDG de Asistencia al
5.3.	Producción cuña radial foro preparatorio	Oficina de Comunicaciones	9 al 11 de Octubre
5.4.	Entrega mensaje IVR foro preparatorio	Oficina de Comunicaciones	12 de Octubre

UAE DIAN - DG Organizacional - SG de Análisis Operacional			
Cronograma Específico Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2017			
Nro.	Acciones	Dependencia Responsable	Fechas
4. Documento Base de Rendición de Cuentas Septiembre 2016 / Agosto 2017			
5.6.	Divulgación de cuña en emisoras comunitarias foro preparatorio	Oficina de Comunicaciones	13 al 26 de Octubre
5.7.	Diseño del primer aviso en prensa de promoción del foro con la ciudadanía. (Nombre, fecha, Horarios, Objetivo, Temas, dónde se puede encontrar información de referencia, enlace al foro, etc.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	12 de octubre remitido el texto a la Oficina de Comunicaciones para que se divulgue el 27 de octubre.
5.8.	Elaboración pieza grafica invit a universidades, NAF y gremios	Oficina de Comunicaciones	9 al 13 de octubre
5.9.	Invitación a la participación de la ciudadanía en el foro virtual preparatorio. Elaboración de mensajes y diseño de piezas gráficas para redes, chat corresponsales, pantallas, mailling (interno), fondo de pantalla, banner Diannet, central página	Oficina de Comunicaciones	9 al 13 de octubre
5.10	Invitación a la participación de la ciudadanía en el foro virtual preparatorio. Elaboración de mensajes y diseño de piezas gráficas para redes, chat corresponsales, pantallas, mailling (interno), fondo de pantalla, banner Diannet, central página	Oficina de Comunicaciones	17 al 26 de octubre
5.11.	Elaborar nota foro preparatorio para Link al día	Oficina de Comunicaciones	24 de Octubre
5.12.	Realización foro virtual preparatorio con la ciudadanía. Elaborar y divulgar en la herramienta del foro el objetivo, la presentación, los temas y preguntas para la ciudadanía así como elaboración y publicación de respuestas a las mismas.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación SG de Asistencia al Cliente - Coordinación de Canales	25 y 26 de octubre.
5.13.	Producción del reporte de participaciones recibidas de la ciudadanía.	SG de Asistencia al Cliente - Coordinación de Canales	27 de octubre se remite desde la Coordinación de Canales a la Coordinación de Planeación.
5.14.	Elaboración y publicación del reporte de evaluación del foro virtual preparatorio de la rendición de cuentas DIAN 2017.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	1 de noviembre se publica en el portal de internet y en la carpeta pública de planeación.

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

Cronograma Específico Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2017

Nro.	Acciones	Dependencia Responsable	Fechas
6. Elaborar propuestas de piezas para promover la rendición de cuentas.			
6.1.	Síntesis de los capítulos del documento para que se generen tips que se divulguen en las redes sociales.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	24 de Octubre
6.2.	Producción y divulgación TIPS y demás piezas para promocionar la rendición de cuentas.	Oficina de Comunicaciones.	25 de octubre al 21 de noviembre.
6.3.	Invitación a participar en la rendición de cuentas. Elaboración de mensajes y diseño de piezas gráficas para redes, chat corresponsales, pantallas, mailling (interno), banner Diannet, central página	Oficina de Comunicaciones.	24 al 31 de octubre
6.4.	Invitación a participar en la rendición de cuentas. Publicación de piezas gráficas para redes, chat corresponsales, pantallas, mailling (interno), banner Diannet, central página	Oficina de Comunicaciones.	31 de octubre al 24 de noviembre
6.5.	Producción cuña radial audiencia pública virtual rendición de cuentas	Oficina de Comunicaciones.	24 al 31 de octubre
6.6.	Entrega mensaje IVR audiencia pública virtual rendición de cuentas	Oficina de Comunicaciones.	1 de noviembre
6.7.	Divulgación de mensaje audiencia pública virtual rendición de cuentas en emisoras comunitarias	Oficina de Comunicaciones.	1 al 24 de noviembre
6.8.	Divulgación de mensaje IVR audiencia pública virtual rendición de cuentas	Oficina de Comunicaciones.	1 al 24 de noviembre
6.9.	Elaboración pieza grafica invit a universidades, NAF y gremios	Oficina de Comunicaciones.	24 al 31 de octubre
6.10.	Diseñar el aviso en prensa de promoción del foro con la ciudadanía. (Nombre, fecha, Horarios, Objetivo, Temas, dónde se puede encontrar información de referencia, enlace al foro, etc.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación y Oficina de Comunicaciones	9 y 10 de noviembre remitiendo el texto a la oficio para se divulge el 21 o 22 de noviembre
6.11.	Guía temática para que Directivos graben un video de promoción de la rendición de cuentas.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	18 al 20 de octubre se remite a la Oficina de Comunicaciones para grabación de Directores de Gestión entre el 29 de octubre y el 5 de noviembre.

UAE DIAN - DG Organizacional - SG de Análisis Operacional			
Cronograma Específico Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2017			
Nro.	Acciones	Dependencia Responsable	Fechas
6. Elaborar propuestas de piezas para promover la rendición de cuentas.			
6.12.	Grabación y edición de clips con Directores de Gestión.	Oficina de Comunicaciones.	30 oct a 3 de noviembre
6.13.	Grabación clips con 3 directores seccionales con compromisos y acciones después de Comité TAC	Oficina de Comunicaciones.	30 oct a 3 de noviembre
6.14.	Grabación de clips con ciudadanía	Oficina de Comunicaciones.	30 oct a 3 de noviembre
6.12.	Elaborar nota foro preparatorio para link al día	Oficina de Comunicaciones.	21 de noviembre
6.12.	Facebook Life Director General	Oficina de Comunicaciones.	28 de noviembre
7. Audiencia Pública Presencial de Rendición de Cuentas DIAN 2017			
7.1.	Definición del objetivo y frase de invitación para redes sociales y radios comunitarias.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	25 de octubre al 1 de noviembre.
7.2.	Diseño del programa general de la Audiencia pública: Nombre, Fecha, Objetivo, justificación, Ejes temáticos a tratar, resultado esperado, Dónde se puede encontrar información de referencia, enlace al foro, etc.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	27 de octubre al 1 de noviembre remitido a la Oficina de Comunicaciones y a la Coordinación de Canales de la SDG de Asistencia al Cliente.
7.3.	Elaboración de la frase para el IVR del Contact Center.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	2 y 3 de noviembre remitido el texto a la Coordinación de Canales del Contact Center para que se divulgue desde el 17 de noviembre.
7.4.	Diseño del aviso en prensa de promoción de la Audiencia Pública con la ciudadanía. (Nombre, fecha, Horarios, Objetivo, Temas, dónde se puede encontrar información de referencia, enlace al foro, etc.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	9 y 10 de noviembre remitido el texto a la Oficina de Comunicaciones para que se divulgue el 21 o 22 de noviembre.

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

UAE DIAN - DG Organizacional - SG de Análisis Operacional			
Cronograma Específico Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2017			
Nro.	Acciones	Dependencia Responsable	Fechas
6. Elaborar propuestas de piezas para promover la rendición de cuentas.			
7.5.	Realización de la audiencia pública presencial de rendición de cuentas DIAN 2017 con la ciudadanía. Presentación de los temas de interés para la ciudadanía tomando como base los resultados de la encuesta y el foro preparatorio realizados previamente.	Alta Dirección SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación Oficina de Comunicaciones	28 de noviembre
7.6.	Producción del reporte de participaciones recibidas de la ciudadanía.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación Oficina de Comunicaciones	29 de noviembre al 07 de diciembre
7.7.	Elaboración y publicación del reporte de evaluación de la Audiencia Pública	Oficina de Comunicaciones	29 de noviembre al 07 de diciembre
7.8.	Ejercicio de retroalimentación	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación Oficina de Comunicaciones	12 de diciembre

