



**Coordinación de Planeación y Evaluación**  
Subdirección de Gestión de Análisis Operacional

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL**

Septiembre 2017 - Abril 2018

<b>1</b>	Presupuesto	<b>4</b>
<b>1.1</b>	Ejecución Presupuestal	<b>4</b>
<b>1.1.1</b>	Presupuesto de Ingresos Propios	<b>4</b>
<b>1.1.2</b>	Presupuesto de Gastos	<b>5</b>
<b>1.2</b>	Estados Financieros	<b>15</b>
<b>2</b>	Cumplimiento de metas	<b>16</b>
<b>2.1</b>	Plan de Acción	<b>16</b>
<b>2.2</b>	Programas y Proyectos en ejecución (Análisis)	<b>21</b>
<b>3</b>	Gestión	<b>25</b>
<b>3.1</b>	Informes de Gestión	<b>25</b>
<b>3.1.1</b>	Grado de avance en las políticas de desarrollo administrativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión	<b>25</b>
<b>3.1.2</b>	Gestión Misional y de Gobierno	<b>25</b>
<b>3.1.3</b>	Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano	<b>64</b>
<b>3.1.4</b>	Gestión del Talento Humano	<b>69</b>
<b>3.1.5</b>	Eficiencia Administrativa	<b>75</b>
<b>3.2</b>	Metas e Indicadores de Gestión	<b>76</b>
<b>3.3</b>	Informes de los Entes de Control que vigilan a la Entidad (Control Interno)	<b>81</b>
<b>4</b>	Contratación	<b>82</b>
<b>4.1</b>	Procesos Contractuales	<b>82</b>
<b>4.2</b>	Gestión Contractual	<b>83</b>
<b>5</b>	Impactos de la Gestión	<b>84</b>
<b>5.1</b>	Cambios en el sector o en la población beneficiaria	<b>84</b>
<b>6</b>	Acciones de mejoramiento de la Entidad	<b>86</b>
<b>6.1</b>	Planes de mejora (Control Interno)	<b>86</b>
<b>7</b>	Informe de Rendición de Cuentas implementación del Acuerdo de Paz	<b>87</b>

## INTRODUCCIÓN

---

Con el desarrollo de la Constitución Política colombiana surgieron disposiciones normativas que se refieren a temas relacionados con el proceso de Rendición de Cuentas y se encuentran asociadas con el derecho al acceso y petición de información, la participación ciudadana y el control social, así como las obligaciones de publicidad de la información y la responsabilidad política

La Rendición de Cuentas como mecanismo de participación ciudadana a la luz de la Ley 489 de 1998, los Decretos 3622 de 2005 y 2541 de 2012, el documento CONPES 3654 de 2010, la Circular 002 de 2010 de la Contraloría General de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública y el nuevo Manual Único de Rendición de Cuentas están dirigidas a consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública, generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos, y garantizar el ejercicio del control social a la Administración Pública. Sirve, además, como un valioso insumo para ajustar proyectos y planes de acción de la Entidad, además de promover los derechos de los ciudadanos y preparar a la institución frente a los compromisos que se deriven del periodo de Posconflicto como parte de la consolidación del Proceso de Paz que lidera el Gobierno Nacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, la DIAN presenta a la ciudadanía la Rendición de Cuentas de la Gestión Misional contemplando el aporte que hace la organización al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo; los avances y resultados del Plan Institucional, la inversión y presupuesto asociado a las metas misionales; el impacto de los servicios y productos que se ofrecen a la ciudadanía

Igualmente, se presenta la gestión administrativa relacionada con la ejecución presupuestal, la planta de personal, el proceso de contratación, la transparencia, participación y servicio al ciudadano, así como los planes de mejoramiento. Por último, se presenta la Rendición de Cuentas de las acciones que debía realizar la Entidad en el marco del Proceso de Paz.

## 1. PRESUPUESTO

---

La implementación de la Reforma Tributaria, aprobada a finales de la vigencia 2016<sup>1</sup>, estableció un marco de referencia de gran importancia en la gestión financiera y presupuestal de la Unidad Administrativa Especial - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales UAE – DIAN.

En dicha norma se ordena la Modernización y el Fortalecimiento de la Administración Tributaria y Aduanera, que conlleva, entre otros, a través de la definición e implementación de un Plan de Modernización Tecnológica, el fortalecimiento de la gestión del personal y la creación de la Escuela de Estudios de la Administración Tributaria, Aduanera y Cambiaria.

En este sentido, durante la vigencia 2017 se estructuraron los documentos que contienen el resultado de los estudios sobre el Plan de Modernización Tecnológica de la Entidad, así como el estudio relativo a la planta, para ser presentados ante el Consejo Nacional de Política Económica y Social - CONPES<sup>2</sup>.

Con En este contexto, se anota que el monto de recursos asignados a la DIAN en el Presupuesto General de la Nación para la vigencia 2018 (\$1.511.515 millones) es superior en 8,76% al valor finalmente apropiado en la vigencia 2017 (\$1.389.780 millones); dicho crecimiento se refleja principalmente en Gastos de Personal, evidenciándose el cumplimiento del artículo 336 de la Ley 1819 de 2016, relativo al levantamiento para la DIAN, de la restricción establecida en artículo 92 de la Ley 617 de 2000.

### 1.1 Ejecución Presupuestal

La Gestión Presupuestal de la Entidad contempla tanto la administración de las apropiaciones como la correcta ejecución de las partidas apropiadas en cada uno de los rubros aprobados para la DIAN, tanto en el presupuesto de ingresos, como en el de gastos:

#### 1.1.1 Presupuesto de Ingresos Propios

En materia de ingresos, la Entidad cuenta con Aportes del Presupuesto Nacional y de manera complementaria, con Recursos Propios, los cuales corresponden a los Ingresos Corrientes (venta de bienes y servicios) y a los Recursos de Capital (Excedentes Financieros y Rendimientos Financieros).

Para 2018, la UAE - DIAN - aforó ingresos propios por valor de \$6.148,7 millones; de los cuales \$3.897,2 millones corresponden a ingresos corrientes no tributarios (aportes capacidad operativa) y \$2.251,5 millones a recursos de capital (rendimientos financieros y excedentes financieros), como se muestra en la siguiente tabla:

---

1. Ley 1819 de diciembre de 2016 "Por medio de la cual se adopta una Reforma Tributaria Estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal y se dictan otras disposiciones"

2. *Ibid.*, artículos 321 y 336.

**AFORO INICIAL DE INGRESOS PROPIOS 2018 UAE - DIAN**  
(Millones de Pesos)

DESCRIPCIÓN	AFORO VIGENTE
<b>I -INGRESOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS</b>	<b>6.148.700.000</b>
<b>A - INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>3.897.200.000</b>
No Tributarios	3.897.200.000
<b>B - RECURSOS DE CAPITAL</b>	<b>2.251.500.000</b>
Rendimientos Financieros	442.500.000
Excedentes Financieros	1.809.000.000

Fuente: SIIF Nación

Los montos aforados en ingresos corrientes no tributarios corresponden a los dineros obtenidos por cuenta de la venta de mercancías aprehendidas, decomisadas y abandonadas – ADA - a favor de la Nación (que legalmente fueron cedidos a la DIAN, su recaudo depende de la gestión que realice la Subdirección de Gestión de Comercialización durante la vigencia.

Por su parte, los montos aforados en recursos de capital - excedentes financieros, corresponden a los fondos existentes en caja al cierre de vigencias anteriores y por tanto su recaudo está plenamente garantizado.

**EJECUCIÓN INGRESOS PROPIOS 2018 UAE – DIAN A 30 DE ABRIL DE 2018**  
(Millones de Pesos)

DESCRIPCIÓN	AFORO VIGENTE	RECAUDO	% EJECUCIÓN	PENDIENTE POR RECAUDAR
<b>I -INGRESOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS</b>	<b>6.148,70</b>	<b>2.415,70</b>	<b>39,29%</b>	<b>-3.733,00</b>
<b>A - INGRESOS CORRIENTES</b>	<b>3.897,20</b>	<b>606,70</b>	<b>15,57%</b>	<b>-3.290,50</b>
No Tributarios	3.897,20	606,70	15,57%	-3.290,50
<b>B -RECURSOS DE CAPITAL</b>	<b>2.251,50</b>	<b>1.809,00</b>	<b>80,35%</b>	<b>-442,50</b>
Rendimientos Financieros	442,50	0,00	0,00%	-442,50
Excedentes Financieros	1.809,00	1.809,00	100,00%	0,00

Fuente: SIIF Nación

Como se puede observar, al finalizar abril, el recaudo de los ingresos propios asciende a \$2.415,7 millones, de los cuales \$606,7 corresponden a ingresos corrientes no tributarios y \$1.809,00 millones a recursos de capital - excedentes financieros. El valor total recaudado representa una ejecución del 39,29%, con respecto al valor aforado.

**1.1.2 Presupuesto de Gastos**

**• APROPIACIONES INICIALES**

Con la Ley 1873 del 20 de diciembre 2017 se aprobó el Presupuesto General de la Nación para la vigencia fiscal 2018; posteriormente, este presupuesto aprobado fue liquidado mediante Decreto 2236 de diciembre 27 de 2017.

Como resultado, a la DIAN le fueron asignados recursos presupuestales por un monto de \$1.511.515 millones, para cubrir sus gastos de funcionamiento e inversión, cuya distribución se detalla en el siguiente cuadro:

**DISTRIBUCIÓN INICIAL APROPIACIONES PRESUPUESTALES 2018  
(Millones de Pesos)**

TIPO DE GASTO	RECURSOS NACIÓN	RECURSOS PROPIOS	TOTAL	% PARTICIP.
FUNCIONAMIENTO	1.277.632,74	6.148,70	1.283.781,44	84,93%
INVERSIÓN	227.733,35	0,00	227.733,35	15,07%
<b>TOTALES ENTIDAD</b>	<b>1.505.366,08</b>	<b>6.148,70</b>	<b>1.511.514,78</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIIF II – Coordinación de Presupuesto

Como se puede apreciar, del total de recursos asignados para funcionamiento, \$6.148,7 millones corresponden a recursos propios; es decir, aquellos que se recauden por la venta de mercancías<sup>3</sup>, excedentes y rendimientos financieros.

De este modo se observa que, del total de recursos asignados a la Entidad, el 84;93% corresponde a Gastos de Funcionamiento y el 15,07% a Gastos de Inversión. Para la presente vigencia, la participación de los gastos de funcionamiento dentro del total de gastos es mayor, debido al paso de la planta temporal (1.759 cargos) a planta permanente.

En el siguiente cuadro se detalla de manera desagregada, a nivel de Decreto de Liquidación, la distribución inicial de los recursos apropiados para la DIAN:

**DISTRIBUCIÓN INICIAL DESAGREGADA APROPIACIONES  
PRESUPUESTALES 2018  
(Millones de Pesos)**

CUENTA	RECURSO	APR. INICIAL	% PARTICIP.
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>	Sueldos Personal Nómina	514.344,70	<b>69,95%</b>
	Prima Técnica	9.380,30	
	Otros	299.523,49	
	Horas Extras y Festivos	5.376,00	
	Servicios Personales Indirectos	6.422,86	
	Contribuciones Inherentes Nómina	222.282,73	
	<b>TOTALES PERSONAL</b>	<b>1.057.330,09</b>	
<b>GASTOS GENERALES</b>	Impuestos y Multas	3.197,12	<b>10,85%</b>
	Adquisición de Bienes y Servicios	160.816,47	
	<b>TOTALES GENERALES</b>	<b>164.013,59</b>	

Fuente: Subdirección de Gestión de Recursos Financieros

3. Recursos asignados a la DIAN por el artículo 248 de la Ley 1450 de 2011 "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014" y el artículo 267 de la Ley 1753 de 2015 "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, "Todos por un Nuevo País"

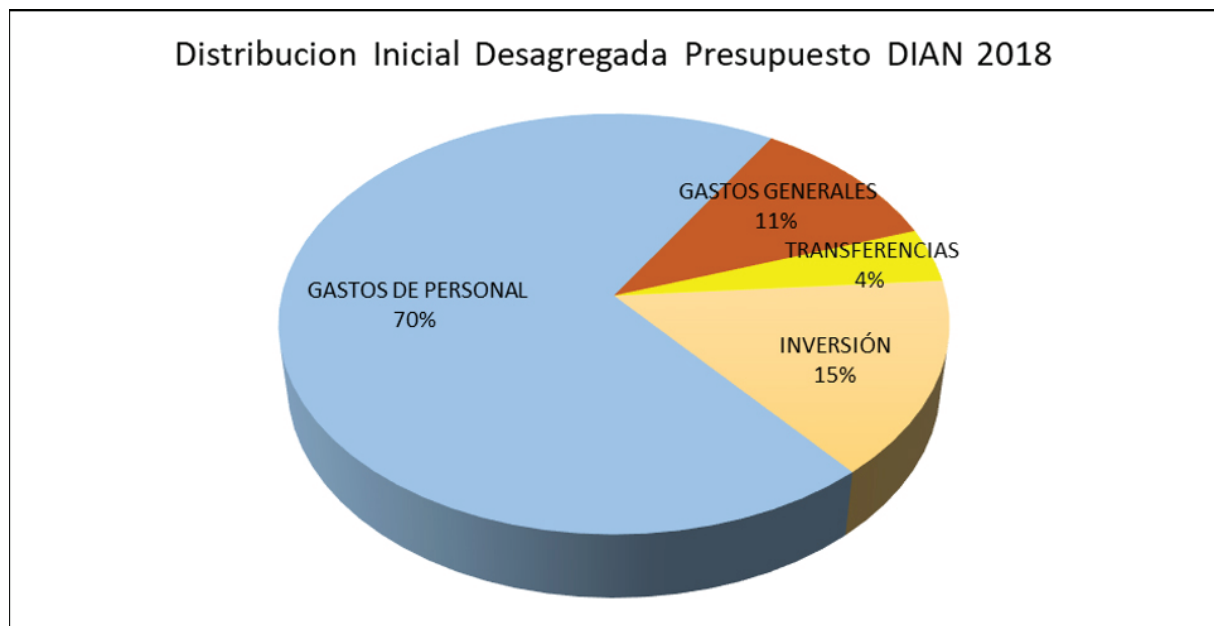
<b>TRANSFERENCIAS CORRIENTES</b>	Cuota Auditaje Contranal	1.955,92	<b>4,13%</b>
	CIAT	48,25	
	OMA	108,15	
	OCDE	9,27	
	Sentencias y Conciliaciones	30.000,00	
	Otras Transferencias - Previo Concepto DGPPN	28.639,33	
	Devoluciones	1.676,84	
<b>TOTALES TRANSFERENCIAS</b>		<b>62.437,76</b>	
<b>INVERSIÓN</b>	Plan Anual Antievasión	187.128,98	<b>15,07%</b>
	Factura Electrónica	5.081,71	
	SIES	7.255,31	
	Laboratorio Aduanas	24.867,34	
	Ciclo Vital Documentos	3.000,00	
	Adecuación Sedes	400,00	
<b>TOTALES INVERSIÓN</b>		<b>227.733,35</b>	
<b>TOTALES PRESUPUESTO</b>		<b>1.511.514,78</b>	<b>100%</b>

Fuente: Subdirección de Gestión de Recursos Financieros

Al interior de los Gastos de Funcionamiento, el grupo de mayor peso corresponde a Gastos de Personal, que contiene los recursos necesarios para financiar lo relacionado con la planta de personal permanente.

Los Gastos Generales solo representan el 10,85%, y constituyen los recursos con los que se garantiza el normal funcionamiento de la Entidad, acatando las políticas y medidas de austeridad promovidas por el Gobierno Nacional.

Finalmente, las Transferencias Corrientes con un 4,13% corresponden, principalmente, a los recursos que la Entidad destina para el pago de las sentencias judiciales proferidas en su contra, la tarifa de control fiscal para la Contraloría General de la República y los pagos a Organismos Internacionales.



• **MODIFICACIONES**

A continuación, se presenta un resumen de las modificaciones que ha sufrido el presupuesto de la entidad en lo corrido de la vigencia.

Mediante Resolución 000409 del 22 de enero de 2018, se realizó el traslado de recursos al interior de Gastos de Personal, con el fin de adecuar y ajustar las apropiaciones asignadas, luego de proyectar la incorporación de los 1.759 cargos provenientes de la planta de personal temporal de inversión. En este mismo acto, se realizó el traslado de los recursos para el pago de sentencias judiciales, luego de haber tramitado el levantamiento del previo concepto en el rubro de otras transferencias. En el siguiente cuadro se observa el detalle de los traslados realizados:

**TRASLADO GASTOS DE FUNCIONAMIENTO – RES. 000409/2018**  
(Millones de pesos)

RUBRO	DESCRIPCIÓN	CONTRA CRÉDITO	CRÉDITO
1-0-1-1	SUELDOS DE PERSONAL DE NÓMINA	862,00	
1-0-1-4	PRIMA TÉCNICA	210,00	
3-6-3-20	OTRAS TRANSFERENCIAS - DISTRIBUCIÓN PREVIO CONCEPTO DGPPN	28.639,33	
1-0-1-5	OTROS		482,00
1-0-1-9	HORAS EXTRAS DÍAS FESTIVOS E INDEMNIZACIÓN POR VACACIONES		279,00
1-0-5	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NÓMINA SECTOR PRIVADO Y PÚBLICO		311,00
3-6-1-1	SENTENCIAS Y CONCILIACIONES		28.639,33
	<b>TOTALES TRASLADO FUNCIONAMIENTO</b>	<b>29.711,33</b>	<b>29.711,33</b>

Fuente: Coordinación de Presupuesto

De manera paralela, con la Resolución No. 000485 del 22 de enero de 2018, se tramitó un traslado presupuestal en Gastos de Inversión, así:

**TRASLADO GASTOS DE INVERSIÓN - RES. 00485/2018**  
(Millones de pesos)

PROYECTO	RUBRO	CONTRA CRÉDITO	CRÉDITO
1305-1000-1	PLAN ANUAL ANTIEVASIÓN	132.056,44	
1305-1000-3	FACTURA ELECTRÓNICA		9.918,29
1305-1000-4	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS ELECTRÓNICOS (SIES)		113.005,50
1305-1000-5	LABORATORIO NACIONAL DE ADUANAS		9.132,66
	<b>TOTALES TRASLADO INVERSIÓN</b>	<b>132.056,44</b>	<b>132.056,44</b>

Fuente: Coordinación de Presupuesto



Mediante Decreto 662 del 17 de abril de 2018, el Gobierno Nacional ordenó aplazar apropiaciones presupuestales de la UAE-DIAN por un monto de \$24.344,7 millones, los cuales fueron dispuestos del presupuesto de Gastos de Inversión, afectando a tres proyectos según se detalla en el siguiente cuadro:

**APLAZAMIENTO GASTOS DE INVERSIÓN – DEC. 662/2018 MHCP**  
(Millones de pesos)

PROYECTO	RUBRO	APR. INICIAL	APR. APLAZADA	APR. A EJECUTAR
1305-1000-1	PLAN ANUAL ANTIEVASIÓN	55.072,54	500,00	54.572,54
1305-1000-4	MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS ELECTRÓNICOS (SIES)	120.260,80	21.344,72	98.916,08
1305-1000-5	LABORATORIO NACIONAL DE ADUANAS	34.000,00	2.500,00	31.500,00
	<b>TOTALES TRASLADO INVERSIÓN</b>	<b>132.056,44</b>	<b>24.344,72</b>	<b>132.056,44</b>

Fuente: Decreto 662 de 2018 MHCP

Valga aclarar que, por tratarse de partidas aplazadas, estas siguen siendo parte del Presupuesto General de la Entidad, solo que no se puede disponer de ellas hasta tanto el gobierno las desplace o las reduzca definitivamente.

Por lo demás, como se observa en el cuadro resumen siguiente, los traslados realizados se han hecho al interior de cada grupo de gastos, sin que el valor total del presupuesto de la Entidad se haya modificado.

**RESUMEN MODIFICACIONES PRESUPUESTALES**  
(Millones de Pesos)

DESCRIPCIÓN	APR. INICIAL	MODIFICACIONES		APR. DEFINITIVA	APR. BLOQ.	APR. A EJECUTAR	% PARTICIP.
		ADICIONES	REDUCCIONES				
Gastos de Personal	1.057.330,09	1.072,00	1.072,00	1.057.330,09	0,00	1.057.330,09	71,10%
Gastos Generales	164.013,59	0,00	0,00	164.013,59	0,00	164.013,59	11,03%
Transferencias	62.437,76	28.639,33	28.639,33	62.437,76	0,00	62.437,76	4,20%
<b>SUBTOTAL FUNCIONAMIENTO</b>	<b>1.283.781,44</b>	<b>29.711,33</b>	<b>29.711,33</b>	<b>1.283.781,44</b>	<b>0,00</b>	<b>1.283.781,44</b>	<b>86,32%</b>
Inversión	227.733,35	151.893,02	151.893,02	227.733,35	24.344,72	203.388,62	13,68%
<b>SUBTOTAL INVERSIÓN</b>	<b>227.733,35</b>	<b>151.893,02</b>	<b>151.893,02</b>	<b>227.733,35</b>	<b>24.344,72</b>	<b>203.388,62</b>	<b>13,68%</b>
<b>TOTALES ENTIDAD</b>	<b>1.511.514,78</b>	<b>181.604,35</b>	<b>181.604,35</b>	<b>1.511.514,78</b>	<b>24.344,72</b>	<b>1.487.170,06</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIIF II – Coord. Presupuesto

• **EJECUCIÓN PRESUPUESTAL GASTOS**

Como se puede apreciar en el siguiente cuadro, a la fecha de corte la DIAN alcanza una ejecución total a nivel de compromisos (RP) del 32,11%:

**EJECUCIÓN PRESUPUESTAL A ABRIL 30 DE 2018**  
(Millones de Pesos)

DESCRIPCIÓN	APR. VIGENTE	CDP	RP	OBLIG.	PAGOS	% RP	% OBLIG.	% PAGOS
Gastos de Personal	1.057.330,09	1.055.450,08	254.561,88	251.409,53	250.508,77	24,08%	23,78%	23,69%
Gastos Generales	164.013,59	129.868,01	93.999,54	37.896,92	37.775,37	57,31%	23,11%	23,03%
Transferencias	62.437,76	49.503,19	47.131,21	45.912,98	45.851,44	75,49%	73,53%	73,44%
<b>SUBTOTAL FUNCIONAMIENTO</b>	<b>1.283.781,44</b>	<b>1.234.821,28</b>	<b>395.692,64</b>	<b>335.219,43</b>	<b>334.135,59</b>	<b>30,82%</b>	<b>26,11%</b>	<b>26,03%</b>
Inversión	203.388,62	133.743,55	81.855,33	16.444,25	16.441,53	40,25%	8,09%	8,08%
<b>SUBTOTAL INVERSIÓN</b>	<b>203.388,62</b>	<b>133.743,55</b>	<b>81.855,33</b>	<b>16.444,25</b>	<b>16.441,53</b>	<b>40,25%</b>	<b>8,09%</b>	<b>8,08%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.487.170,06</b>	<b>1.368.564,83</b>	<b>477.547,96</b>	<b>351.663,68</b>	<b>350.577,12</b>	<b>32,11%</b>	<b>23,65%</b>	<b>23,57%</b>

Fuente: SIIF II – Coordinación de Presupuesto

Para el grupo de gastos de funcionamiento la ejecución fue del 30,82% y en gastos de inversión el porcentaje fue del 40,25%. El alto nivel de ejecución logrado en estos cuatro meses de la vigencia en Gastos Generales (57,31%) e Inversión (40,25%), se explica principalmente por el registro de los compromisos que vienen con vigencias futuras como es el caso de los servicios de aseo y cafetería, vigilancia, centro de contacto, mesa de ayuda, correo y, en el caso de inversión, el servicio logístico de mercancías y Laboratorio Nacional de Aduanas.

Es importante señalar que los registros con vigencias futuras financian bienes y servicios máximo hasta el mes de julio de 2018, es decir hasta el final del actual periodo de gobierno. Una vez iniciado un nuevo periodo se deberán realizar los compromisos necesarios para financiar los bienes y servicios necesarios hasta el cierre de la vigencia.

**Gastos de Personal**

El nivel de ejecución de Gastos de Personal al cierre de abril fue de 24,08%. Al respecto, se debe considerar que el monto ejecutado no contempla el registro de las contribuciones y aportes parafiscales, cuyo trámite se realiza en los primeros cinco días del mes siguiente.

El siguiente cuadro muestra el detalle de la ejecución por cada rubro de Gastos de Personal y su participación en el total de gastos:

**EJECUCIÓN PRESUPUESTAL GASTOS DE PERSONAL A ABRIL 30 DE 2018  
(Millones de Pesos)**

DESCRIPCIÓN	APR. VIGENTE	CDP	RP	OBLIG.	PAGOS	% EJEC.	% PARTICIP.
Sueldos de Personal de Nómina	513.482,70	513.228,79	171.268,72	170.986,75	170.986,75	33,35%	48,56%
Prima Técnica	9.170,30	9.169,01	2.625,68	2.624,38	2.624,38	28,63%	0,87%
Otros	300.005,49	299.664,67	20.589,92	20.583,62	20.579,87	6,86%	28,37%
Horas Extras, Días Festivos e Indemnización por Vacaciones	5.655,00	5.401,03	1.198,12	1.191,91	1.191,91	21,19%	0,53%
Servicios Personales Indirectos	6.422,86	5.582,67	3.924,74	1.088,34	1.024,58	61,11%	0,61%
Contribuciones Inherentes a la Nómina Sector Privado y Público	222.593,73	222.403,92	54.954,71	54.934,53	54.101,28	24,69%	21,05%
<b>TOTALES</b>	<b>1.057.330,09</b>	<b>1.055.450,08</b>	<b>254.561,88</b>	<b>251.409,53</b>	<b>250.508,77</b>	<b>24,08%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIIIF II – Coordinación de Presupuesto

Al finalizar el mes de abril el rubro Sueldos de Personal de Nómina, es el de mayor participación dentro del total de gastos de personal (48,56%) y presenta una ejecución del 33,35%.

Por su parte, el rubro Otros es el segundo en importancia con una participación del 28,37% y presenta una ejecución del 6,86%. A través de este, es reconocido y pagado la Prima Tributaria, Aduanera y Cambiaria - TAC, por lo cual su mayor ejecución debe corresponder a los meses de enero, junio, julio y diciembre, meses en que se paga dicha prestación.

En cuanto a Contribuciones Inherentes a la Nómina Sector Privado y Público, tiene una participación del 21,05% y presenta una ejecución del 24,69%, pero como se dijo anteriormente, al cerrar el mes de abril no fueron registrados los valores causados en este periodo ya que el plazo para el pago de los mismos es dentro de los cinco primeros días del mes siguiente.

Aunque presenta el mayor porcentaje de ejecución (61,11%), el rubro de Servicios Personales Indirectos tiene muy poca participación en el total de gastos de personal (0,61%). Con este rubro se financian los contratos de prestación de servicios (honorarios), los supernumerarios y los contratos de aprendizaje SENA.

Finalmente, el rubro de Horas Extras, Días Festivos e Indemnización por Vacaciones, con una participación del 0,53%, presenta un porcentaje de ejecución del 21,19%, siendo acorde con el avance de la vigencia.

### Gastos Generales

Son los gastos recurrentes necesarios para garantizar el normal funcionamiento de la Entidad. La mayor participación dentro de este grupo de gastos la tiene el rubro Adquisición de Bienes y Servicios con un 98,05%, el restante 1,95% corresponde a Impuestos y Multas.

A 30 de abril alcanza una ejecución del 57,31%; cifra que se explica principalmente por el registro de los compromisos suscritos en años anteriores bajo la figura de vigencias futuras.

**EJECUCIÓN PRESUPUESTAL GASTOS GENERALES A ABRIL 30 DE 2018**  
(Millones de Pesos)

CONCEPTO	APR. VIGENTE	CDP	RPC	OBLIG.	PAGOS	% EJECUCIÓN	% PARTICIP.
Impuestos y Multas	3.197,12	3.193,02	3.158,51	3.158,51	3.158,51	98,79%	1,95%
Adquisición de Bienes y Servicios	160.816,47	126.674,99	90.841,03	34.738,41	34.616,86	56,49%	98,05%
<b>TOTALES</b>	<b>164.013,59</b>	<b>129.868,01</b>	<b>93.999,54</b>	<b>37.896,92</b>	<b>37.775,37</b>	<b>57,31%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIIF II – Coordinación de Presupuesto

Para el rubro de Adquisición de Bienes y Servicios el nivel de ejecución fue del 56,49%, destacándose los compromisos registrados para arrendamientos, servicios de aseo y cafetería, vigilancia, centro de contacto, mesa de ayuda, correo, ente otros.

Valga aclarar que, de acuerdo con las normas orgánicas de presupuesto, la totalidad de registros con vigencias futuras financian bienes y servicios máximo hasta el mes de julio de 2018; fecha en la cual vence el actual periodo de gobierno. A partir de esa fecha se debe reflejar un incremento patente con los nuevos compromisos que se adquieran para financiar los bienes y servicios hasta el cierre de la vigencia.

A continuación, se muestra el cuadro de ejecución de Gastos Generales con los conceptos de gastos con mayor valor apropiado y el nivel de ejecución alcanzado a 30 de abril:

**EJECUCIÓN RUBROS DE GASTOS GENERALES CON MAYOR APROPIACIÓN**  
(Millones de Pesos)

RUBRO	APR. VIGENTE	RP	% EJECUCIÓN	% PARTICIP.
Arrendamientos Bienes Inmuebles	31.021,91	20.041,76	64,61%	18,91%
Otros gastos por Adquisición de Servicios	27.086,18	15.640,67	57,74%	16,51%
Servicio de Seguridad y Vigilancia	21.245,82	19.041,85	89,63%	12,95%
Servicio de Aseo	14.785,06	8.015,32	54,21%	9,01%
Energía	8.252,33	2.712,97	32,88%	5,03%
Correo	6.116,80	3.509,64	57,38%	3,73%
Otros Seguros	5.658,99	1.084,71	19,17%	3,45%
Viáticos y Gastos de Viaje al Interior	4.841,10	2.071,38	42,79%	2,95%
Papelería, Útiles de Escritorio y Oficina	3.491,66	3.037,42	86,99%	2,13%
Campañas	3.311,43	1.900,00	57,38%	2,02%
Otros Gastos de Operación Aduanera	3.023,59	2.760,04	91,28%	1,84%
Otros*	35.178,73	14.183,78	40,32%	21,45%
<b>TOTALES</b>	<b>164.013,59</b>	<b>93.999,54</b>	<b>57,31%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIIF II – Coordinación de Presupuesto

\*Otros corresponde a la suma de los demás rubros no contemplados en el cuadro.

Se destaca el logro de la ejecución del rubro Otros Gastos de Operación Aduanera (91,28%), el cual corresponde a los contratos de destrucción de mercancías en las diferentes Direcciones Seccionales y al contrato de intermediación comercial en el nivel central.

Valga aclarar en cuanto al rubro de Arrendamiento de Bienes Inmuebles, que el nivel de ejecución alcanzado (64,61%) corresponde a los registros de los contratos que vienen con vigencias futuras hasta el 31 de julio. A partir de esa fecha se deberá incrementar drásticamente su ejecución con el registro de los compromisos hasta el cierre de la misma.

En esa misma situación se encuentran los rubros de Seguridad y Vigilancia, Servicio de Aseo y el rubro Otros Gastos por Adquisición de Servicios que contiene los servicios de Centro de Contact Center y Mesa de Ayuda, entre otros.

En cuanto al rubro de viáticos y gastos de viaje, el mayor valor comprometido corresponde al registro del contrato de suministro de tiquetes aéreos.

### Transferencias Corrientes

En el grupo de Gastos de Transferencias Corrientes el rubro con mayor participación es Sentencias y Conciliaciones (93,92%), seguido de lejos por la Cuota de Auditaje para la Contraloría General de la República (3,13%) y Devoluciones (2,69%)

Es importante resaltar que en el mes de enero se tramitó el levantamiento del previo concepto y se realizó el traslado de los recursos que se encontraban bloqueados por un valor de \$28.639 millones, los cuales fueron destinados en su totalidad al rubro de Sentencias.

Al finalizar abril, Transferencias Corrientes, presenta una ejecución del 75,49%; indicador alcanzado principalmente por la ejecución lograda en el rubro de Sentencias y Conciliaciones (79,12%) por pagos realizados por concepto de sentencias judiciales en firme desde la vigencia anterior. En cuanto al rubro de Devoluciones, su ejecución fue del 43,78%.

### EJECUCIÓN PRESUPUESTAL TRANSFERENCIAS A ABRIL 30 DE 2018 (Millones de Pesos)

RUBRO	APR. VIGENTE	CDP	RP	OBLIG.	PAGOS	% EJEC.	% PARTICIP.
Cuota de Auditaje Contranal	1.955,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	3,13%
Centro Interamericano de Administraciones Tributarios CIAT - Art. 159, Ley 223 De 1995	48,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,08%
Consejo de Cooperación Aduanera - (Ley 10 De 1992)	108,15	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,17%
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico OCDE- Artículo 47 Ley 1450 De 2011	9,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,01%
Sentencias y Conciliaciones	58.639,33	47.904,50	46.397,01	45.779,70	45.727,93	79,12%	93,92%
Devoluciones	1.676,84	1.598,69	734,20	133,28	123,52	43,78%	2,69%
<b>TOTAL</b>	<b>62.437,76</b>	<b>49.503,19</b>	<b>47.131,21</b>	<b>45.912,98</b>	<b>45.851,44</b>	<b>75,49%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIIIF II – Coordinación de Presupuesto

De los compromisos originados en el rubro de Sentencias, se destaca uno por concepto de devolución Impuesto al Patrimonio año 2011, que explica cerca del 70% de lo ejecutado por este rubro. De otra parte, es importante aclarar que las demás transferencias por lo general (según comportamiento histórico) se ejecutan en el segundo semestre de la vigencia.

### Gastos de Inversión

Una vez hechas las respectivas evaluaciones sobre las necesidades de la Entidad, el 22 de enero fue aprobado por el MHCP el traslado de \$132.056 millones del Proyecto Plan Anual Antievasión, hacia los demás proyectos autorizados para la DIAN para la vigencia. (Ver aparte de modificaciones). Adicionalmente, como se detalló anteriormente, en el mes de abril fue decretado un aplazamiento de apropiaciones, lo cual afectó a tres de los seis proyectos que ejecuta la Entidad en la presente vigencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en el entendido que la Entidad no puede hacer uso de las apropiaciones aplazadas, se observa que la DIAN cuenta con recursos presupuestales para financiar seis proyectos de inversión, dentro de los que se destaca por su mayor participación Mejoramiento Servicios Informáticos Electrónicos - SIES - (48,63%).

Le sigue en importancia el Proyecto Plan Anual Antievasión (26,83%), con el que se financia básicamente el servicio de operación logística de mercancías a nivel nacional; luego, el Proyecto de Construcción del Laboratorio Nacional de Aduanas (15,49%), cuya ejecución viene con vigencias futuras y fue adicionado en la presente vigencia para incluir la adquisición de equipos; el proyecto Factura Electrónica que representa el 7,38% de los recursos de gastos de inversión; Ciclo Vital de Documentos (1,48%) y finalmente, con una representación mínima se encuentra el proyecto Mantenimiento de Sedes (0,20%)

En el siguiente cuadro se detalla el nivel de ejecución de cada proyecto de inversión y su participación en el total apropiado en Gastos de Inversión:

#### EJECUCIÓN PRESUPUESTAL INVERSIÓN A ABRIL 30 DE 2018 (Millones de Pesos)

RUBRO	APR. VIGENTE	CDP	RP	OBLIG.	PAGOS	% EJEC.	% PARTICIP.
Construcción Laboratorio Nacional de Aduanas	31.500,00	24.867,34	24.867,34	163,08	163,08	78,94%	15,49%
Factura Electrónica	15.000,00	3.487,38	1.248,15	366,96	364,24	8,32%	7,38%
Mejoramiento Servicios Informáticos Electrónicos (SIES)	98.916,08	55.820,96	14.892,14	3.945,32	3.945,32	15,06%	48,63%
Plan Anual Antievasión	54.572,54	47.750,52	39.030,34	11.207,12	11.207,12	71,52%	26,83%
Ciclo Vital de Documentos	3.000,00	1.817,35	1.817,35	761,77	761,77	60,58%	1,48%
Mantenimiento de Sedes	400,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,20%
<b>TOTALES</b>	<b>203.388,62</b>	<b>133.743,55</b>	<b>81.855,33</b>	<b>16.444,25</b>	<b>16.441,53</b>	<b>40,25%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIIF II – Coordinación de Presupuesto

En general, al finalizar abril los gastos de inversión presentan una ejecución del 40,25%. Además de la ejecución lograda en el mes, esta cifra se explica por la reducción de la apropiación disponible para ejecutar, debido al aplazamiento mencionado anteriormente. (Ver aparte de modificaciones).



## 1.2 ESTADOS FINANCIEROS

En relación con los Estados Financieros de la Entidad correspondientes al año 2017, se elaboraron y presentaron dichos Estados de forma trimestral con sus respectivas notas y se remitieron los reportes de información vía CHIP a la Contaduría General de la Nación de forma oportuna, culminando con su publicación en la página web [www.dian.gov.co/DIAN/Estados Financieros/Función Pagadora](http://www.dian.gov.co/DIAN/EstadosFinancieros/FunciónPagadora).

Para la vigencia 2018, es importante anotar que la Contaduría General de la Nación, expidió la Resolución 533 del 08 de octubre de 2015 incorporando en el Régimen de Contabilidad Pública, el marco normativo aplicable a entidades de gobierno y otras disposiciones. Posteriormente, con la Resolución 693 del 06 de diciembre de 2016 la Contaduría General de la Nación modificó el cronograma de aplicación del Marco Normativo para entidades de gobierno, en el cual estipuló el periodo de aplicación a partir del 1° de enero de 2018.

Así mismo, por medio de la Resolución 113 de 2018, la Contaduría General de la Nación prorrogó los plazos para el reporte de información financiera correspondiente al período enero-marzo de 2018, para las entidades del gobierno hasta el 31 de mayo de 2018. Por tal razón, se encuentran en elaboración los Estados Financieros del período enero-marzo de 2018. Dada la entrada en vigencia del Nuevo Marco Normativo, los Estados Financieros del primer periodo de aplicación correspondiente a la vigencia 2018, no se presentan en forma comparativa, conforme a la Resolución 182 del 19 de mayo de 2017 de la Contaduría General de la Nación.

## CUMPLIMIENTO DE METAS

### 1.3 PLAN DE ACCIÓN

De acuerdo con el Modelo de Planeación de la Entidad, el Plan de Acción Institucional que se establece en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2014 corresponde al Plan Táctico DIAN, en el cual se desarrollan los 4 objetivos estratégicos y 16 objetivos tácticos que lo comprenden. A continuación, se presentan los principales resultados alcanzados en el período previsto de la Rendición de Cuentas.

Logros por iniciativa y objetivo	2017 102%	2018 Ene-Abr 101%
<b>OE1. Contribuir a la sostenibilidad de las finanzas públicas del Estado Colombiano</b>	102%	101%;
<p><b>Optimizar el proceso de administración de cartera para incrementar el recaudo</b></p> <p><b>Explicación del resultado:</b> Cumplimiento de actividades enfocadas a la reducción del inventario de cartera gestionable de la DIAN, normalización de saldos, depuración de información contable de las obligaciones, al amparo del artículo 59 de la Ley 1739/2014, recuperación de la cartera y mejores tiempos de respuesta para las solicitudes de devolución y/o compensación de saldos a favor con el fortalecimiento del SIE de Devoluciones. La recuperación de cartera en el año 2017 fue de \$8,3 billones, mientras que en el primer cuatrimestre del 2018 fue de \$1,2 billones.</p>	101%	104%
<p><b>Realizar acciones integrales e innovadoras de control y fiscalización para reducir la evasión, la elusión y el contrabando</b></p> <p><b>Explicación del resultado:</b> Cumplimiento de actividades enfocadas a la construcción del Laboratorio Nacional de Aduanas, la consolidación de las mediciones de evasión tributaria, del contrabando y del gasto tributario, a la implementación del Sistema Integrado de Análisis del Contrabando y del Plan de Choque contra la evasión, el diseño programas y campañas para el control y facilitación, el desarrollo del proyecto de Factura Electrónica y del Laboratorio de Informática Forense para el control del fraude, la implementación de cambios originados por la adopción de los nuevos marcos contables y su incorporación en la R.T.E. (Ley 1819/2016), la creación del Grupo Caravanas de la Legalidad y el establecimiento del Centro Integrado contra el Contrabando CEICO. La gestión efectiva de fiscalización del año 2017 fue de \$8,3 billones, mientras que en el primer cuatrimestre del 2018 fue de \$2,3 billones.</p>	103%	98%
<b>OE2. Aportar al mejoramiento de la competitividad del País</b>	99%	103%
<p><b>Asegurar y facilitar las operaciones de comercio exterior, reduciendo los costos y tiempos a las partes interesadas</b></p> <p><b>Explicación del resultado:</b> Cumplimiento de actividades enfocadas a incorporar más usuarios al programa de Operador Económico Autorizado – OEA -, facilitar y promover seguridad en el comercio exterior, definir funcionalmente los nuevos desarrollos de los Sistemas de Información del proceso de Operación Aduanera que surgen por las disposiciones del Decreto 390 de 2016 (por el cual se adopta la Nueva Regulación Aduanera) y recaudar información de las Operadores de Comercio Exterior autorizadas para identificar su confiabilidad.</p>	96%	106%
<p><b>GM5. Focalizar el control aduanero hacia las actividades que generen riesgo para la seguridad nacional</b></p> <p><b>Explicación del resultado:</b> Cumplimiento de actividades enfocadas a definir los requisitos mínimos para los sistemas de inspección no intrusiva en puertos, aeropuertos y pasos de frontera e integrar su funcionamiento, diseñar e implementar el modelo de seguimiento satelital, realizar acciones de control de alto impacto en zonas primarias aduaneras y desarrollar del Sistema de Gestión de Riesgos.</p>	100%	100%

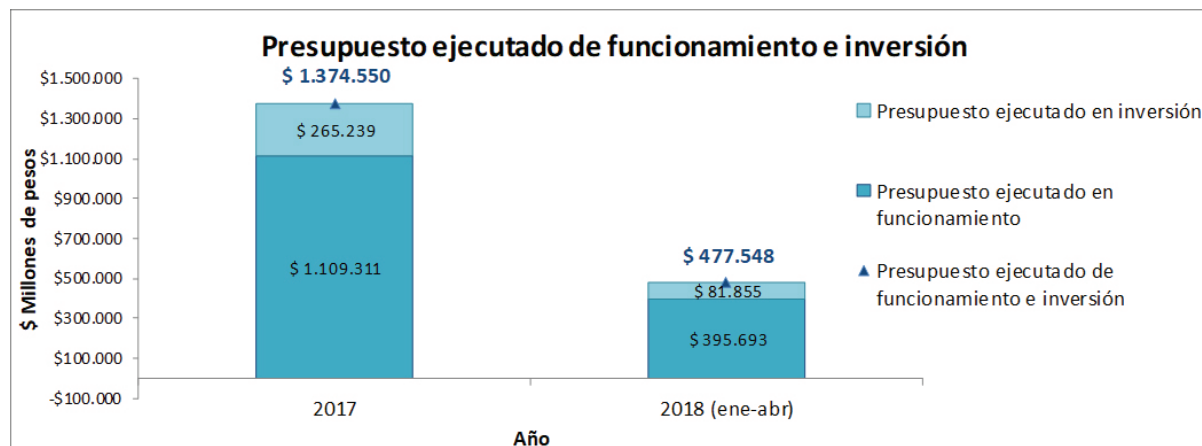


Logros por iniciativa y objetivo	2017 102%	2018 Ene-Abr 101%
<p><b>GM6. Cumplir con los acuerdos de cooperación e intercambio de información suscritos por la Entidad y los compromisos derivados de los Tratados y Acuerdos con incidencia tributaria y aduanera</b></p> <p><b>Explicación del resultado:</b> Cumplimiento de actividades enfocadas a promover y participar en ejecución de convenios de cooperación, intercambio de información y de trabajo conjunto para el fortalecimiento del comercio exterior.</p>	100%	No aplica para el período
<p><b>OE3. Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones Tributarias, Aduaneras y Cambiarias</b></p>	105%	98%
<p><b>GM7. Establecer programas de incorporación, formalización y formación de contribuyentes y usuarios al sistema tributario, aduanero y cambiario</b></p> <p><b>Explicación del resultado:</b> Cumplimiento de actividades enfocadas a incentivar el pago por canales electrónicos a los clientes, diseñar e implementar la política y el plan cultura de la contribución 2015 – 2018 y capacitar y divulgar sobre temas de operación aduanera y comercio exterior.</p>	115%	100%
<p><b>GM8. Profundizar en el conocimiento sobre los usuarios y contribuyentes mediante técnicas de inteligencia de negocios y gestión de riesgos para fortalecer el servicio y desarrollar estrategias diferenciadas de control</b></p> <p><b>Explicación del resultado:</b> Cumplimiento de actividades enfocadas a desarrollar la segmentación y caracterización de contribuyentes y usuarios aduaneros, diseñar e implementar estrategias de atención con el fin de mejorar el cumplimiento voluntario de los ciudadanos, elaborar estudios y análisis sobre las diferentes infracciones al sistema tributario, aduanero y/o cambiario, beneficios tributarios y aduaneros, y actualizar el modelo de Puntaje Único.</p>	100%	93%
<p><b>GM9. Mejorar la percepción de la ciudadanía y la confianza en la Entidad a través de la unidad de criterio y seguridad jurídica</b></p> <p><b>Explicación del resultado:</b> Cumplimiento de actividades enfocadas a fortalecer la seguridad jurídica y prevenir el daño antijurídico. Como aspecto a resaltar desde finales del año 2017 la Entidad ha venido interviniendo con el Ministerio de Hacienda y Crédito Público en la reglamentación del Acuerdo de Paz suscrito entre el Gobierno Nacional y las FARC.</p>	101%	100%
<p><b>OE4. Desarrollar las mejores prácticas de la gestión de Buen Gobierno para incrementar los niveles de confianza y credibilidad</b></p>	103%	101%;
<p><b>TH1. Fortalecer el talento humano y promover su desarrollo, en el marco de la política integral de gestión humana</b></p> <p><b>Explicación del resultado:</b> Cumplimiento de actividades enfocadas a diseñar e implementar elementos del sistema de carrera en torno a los perfiles requeridos por la Entidad, desarrollar la competitividad gerencial, técnica y comportamental de los servidores públicos, diseñar e implementar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el Programa de Bienestar Social Laboral y el plan de mejoramiento del clima laboral, la cultura organizacional, la comunicación interna y las relaciones laborales y sindicales. En materia de talento humano sobresale el estudio de cargas de trabajo que se realizó en el 2017 y con el cual se sustentará a futuro y cuando las condiciones fiscales lo permitan, la posible ampliación de planta de la DIAN.</p>	94%	103%
<p><b>GA1. Incrementar la eficiencia administrativa mediante la optimización de los procesos, trámites, sistemas internos, riesgos de operación y la gestión documental</b></p> <p><b>Explicación del resultado:</b> Cumplimiento de actividades enfocadas a implementar el sistema de gestión documental de la Entidad, simplificar modelos de operación y comercialización en torno al fortalecimiento de la calidad, confiabilidad y oportunidad de trámites, administrar y disponer mercancías ADA y bienes muebles e inmuebles, aumentar la percepción de la utilidad, la integralidad y la efectividad de la planeación institucional, consolidar la medición de los indicadores de gestión y de resultados institucionales, racionalizar trámites, servicios y procedimientos, implementar el Sistema de Administración de Riesgos Operacionales, conceptualizar el Plan de Continuidad del Negocio para actividades críticas de la Entidad, promover convenios para el intercambio de información sin contraprestación económica, apoyar la gestión internacional de la Entidad, e innovar utilizando las mejores prácticas para inteligencia TACI basada en datos.</p>	102%	96%

Logros por iniciativa y objetivo	2017 102%	2018 Ene-Abr 101%
<p><b>GA2: Optimizar la gestión financiera de la Entidad.</b></p> <p><b>Explicación del resultado:</b> Cumplimiento de actividades enfocadas a planear, ejecutar y controlar el presupuesto de la Entidad como elemento de acción de todos los planes, programas y proyectos generados por la misma, así como realizar el seguimiento a la ejecución de los proyectos de inversión de la DIAN.</p>	119%	94%
<p><b>TG1. Desarrollar y mantener la tecnología de la información y las telecomunicaciones para optimizar la gestión institucional y la estrategia de Gobierno en Línea, en función de un mejor servicio al ciudadano.</b></p> <p><b>Explicación del resultado:</b> Cumplimiento de actividades enfocadas a implementar y hacer seguimiento a la Estrategia de Gobierno en Línea, mejorar las prácticas que faciliten la gestión, uso, servicios y gobernabilidad de TI, y adoptar el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG -. Como proyecto importante del área de Tecnología se ha trabajado en el Plan Estratégico de Tecnología, en desarrollo a lo estipulado en los lineamientos de Gobierno Digital, seguridad de la información y con lo establecido en el Ley 1819 de 2016 en donde se estipuló un CONPES de Tecnología para la DIAN.</p>	99%	100%
<p><b>TG2. Fortalecer los procesos de comunicación que generen respeto por parte de los ciudadanos-clientes hacia la Entidad.</b></p> <p><b>Explicación del resultado:</b> Cumplimiento de actividades enfocadas a actualizar el contenido informativo institucional en los diferentes canales de comunicación, y formular el Plan de medios de Comunicaciones (interno y externo) de acuerdo con los públicos objetivo. A comienzos del 2018 se dio al servicio la nueva presentación y estructura del portal de internet de la Entidad, con lo cual se pretende cumplir con los parámetros del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano de facilitar la navegación para que sea intuitiva, con un lenguaje claro y sencillo para comprensión de toda la ciudadanía.</p>	98%	114%
<p><b>TS1. Garantizar la participación ciudadana, la transparencia en la gestión y la sanción de toda acción ilícita o de corrupción</b></p> <p><b>Explicación del resultado:</b> Cumplimiento de actividades enfocadas a mejorar los mecanismos para la publicidad y divulgación de la información contractual, ejecutar el programa anual de auditoría y evaluación, fomentar la cultura del control y prevención riesgos y promoción de calidad al interior de la Entidad, fortalecer la gestión ética, afianzar la estrategia de rendición de cuentas, realizar estudios sobre política y administración tributaria y aduanera, suministrar información y estadísticas fiscales solicitadas por la OCDE, hacer seguimiento a los indicadores de gestión objetivo en la Entidad, producir, divulgar y hacer seguimiento a las cifras estadísticas de comercio exterior y las cifras estadísticas de los tributos internos administrados por la DIAN, y desarrollar la Estrategia de Participación Ciudadana. Es importante resaltar que en Comité PDA de diciembre de 2017 se aprobó el instrumento que ha permitido el registro de todas las acciones de participación ciudadana, reporte que se publica en la página web institucional.</p>	100%	97%
<p><b>TS2. Mejorar la efectividad del servicio al ciudadano-cliente en el cumplimiento de la misión institucional</b></p> <p><b>Explicación del resultado:</b> Cumplimiento de actividades enfocadas al fortalecimiento del servicio conforme a segmentación, reducir los costos de cumplimiento de las obligaciones fiscales mediante simplificación de los trámites y la modernización del Registro de los Contribuyentes. Se ha logrado consolidar los indicadores de la medición de la atención a los ciudadanos en los puntos de contacto o sedes de la DIAN, con lo cual se genera un control social en aras de resolver los problemas al ciudadano cuando se acerca a la Entidad para algún trámite o diligencia.</p>	111%	100%

Fuente: elaboración propia a partir de indicadores tácticos, Coordinación de Planeación y Evaluación

Para el desarrollo del Plan de Acción, se cuenta con la participación de todos los funcionarios, a través de la ejecución de los presupuestos de funcionamiento e inversión, conforme lo expuesto en el siguiente gráfico:



Fuente: Elaboración propia a partir de cifras de presupuesto, publicadas por la Subdirección de Gestión de Recursos Financieros

**En específico, los proyectos de inversión adelantados en cada periodo son los siguientes:**

Año 2017	Año 2018
Implantación Plan Anual Anti Evasión. <b>Recursos:</b> 204.234,7 millones de pesos. <b>Responsable:</b> Dirección de Gestión de Fiscalización.	Implantación Plan Anual Anti Evasión. <b>Recursos:</b> \$55.072,5 millones. <b>Responsable:</b> Dirección de Gestión de Fiscalización
Aplicación tecnología en el ciclo vital de documentos de la DIAN a nivel nacional. <b>Recursos:</b> 6.600 millones de pesos. <b>Responsable:</b> Subdirección Gestión de Recursos Físicos.	Aplicación tecnología en el ciclo vital de documentos de la DIAN a nivel nacional. <b>Recursos:</b> \$3.000 millones. <b>Responsable:</b> Subdirección Gestión de Recursos Físicos.
Implementación impulso y masificación de la Factura Electrónica en Colombia. <b>Recursos:</b> 5.126,6 millones de pesos. <b>Responsable:</b> Subdirección Gestión de Fiscalización Tributaria.	Implementación impulso y masificación de la Factura Electrónica en Colombia. <b>Recursos:</b> \$15.000 millones. <b>Responsable:</b> Subdirección Gestión de Fiscalización Tributaria.
Mejoramiento de los Servicios Informáticos Electrónicos (SIES) y la Plataforma Tecnológica de la DIAN a Nivel Nacional. <b>Recursos:</b> 24.635,3 millones de pesos. <b>Responsable:</b> Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones.	Mejoramiento de los Servicios Informáticos Electrónicos (SIES) y la Plataforma Tecnológica de La DIAN a Nivel Nacional. <b>Recursos:</b> \$120.260,8 millones. <b>Responsable:</b> Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones.
Construcción, diseño, contratación, normalización, adecuación, dotación e implantación del Laboratorio Nacional de Aduanas en un predio propiedad de la DIAN. <b>Recursos:</b> \$15.372,3 millones. <b>Responsable:</b> DG de Aduanas	Construcción, diseño, contratación, normalización, adecuación, dotación e implantación del Laboratorio Nacional de Aduanas en un predio propiedad de la DIAN. <b>Recursos:</b> \$34.000 millones. <b>Responsable:</b> Subdirección de Gestión Técnica Aduanera
	Adecuación y mantenimiento de la infraestructura física de las sedes de la DIAN a nivel nacional. <b>Recursos:</b> 400 millones de pesos. <b>Responsable:</b> Subdirección de Gestión de Recursos Físicos.

Fuente: Elaboración propia a partir de cifras de proyectos de inversión, publicadas por la Subdirección de Gestión de Análisis Operacional

Conforme lo expuesto en el Informe de Gestión y de Resultados Institucionales DIAN 2017, se encuentran diferentes retos para la ejecución del Plan de Acción de la Entidad en los próximos años. **Primero**, en lo que respecta al recaudo, se debe cumplir la meta de recaudo establecida por el CONFIS, teniendo en cuenta el entorno de poco crecimiento económico y austeridad fiscal; efectuar las acciones necesarias para el manejo de las Entidades sin Ánimo de Lucro - ESAL - y de aquellas entidades determinadas como no contribuyentes del Impuesto sobre la Renta y Complementarios, que por efecto de la Reforma Tributaria Ley 1819 de 2016 (párrafo transitorio segundo, artículo 19 E.T), pasan a ser contribuyentes del Régimen Tributario Especial; adaptar la contabilización del recaudo al nuevo marco normativo.

**Segundo**, en cuanto al control, se debe ejercer la fiscalización de forma cada vez más efectiva, con un modelo basado en tres pilares: control extensivo, control intensivo y fraude fiscal; desarrollar plenamente la Factura Electrónica; consolidar el modelo óptimo de gestión de todo el ciclo de defensa judicial; prevenir el daño antijurídico; desarrollar la Inteligencia de negocios, utilizando metodologías como la de redes complejas y la aplicación de tecnologías de punta.

**Tercero**, en la facilitación del comercio exterior, es trascendental la implementación del sistema de inspección no intrusiva en aeropuertos y cruces de frontera, lo cual comprende la instalación y puesta en funcionamiento de los escáneres, integrados a los SIES; la implementación del Centro de Monitoreo y Control, y el Programa de Control de Contenedores (PCC), una vez obtenida la aprobación y financiación por parte de la ONUDC y OMA; incrementar el número de empresas autorizadas OEA – Operador Económico Autorizado - en el país; desarrollar un Sistema Informático Aduanero que contemple todos los regímenes y operaciones aduaneras, implementado para 2022, lo cual comprende poner en funcionamiento los Sistemas Informáticos Electrónicos de la Operación Aduanera, conforme al Decreto 390 de 2016 y el Decreto 349 de 2017, así como, sus resoluciones reglamentarias; finalizar la construcción y dotación del Laboratorio de Aduanas.

**Cuarto**, el servicio debe seguir fortaleciéndose para incrementar el cumplimiento voluntario y disminuir las tasas de evasión y contrabando, principalmente a través de la adecuada segmentación de contribuyentes y la modernización del RUT; dar efectivo desarrollo a la Oficina de Seguridad de la Información para proteger la información y los sistemas de información, del acceso, uso, divulgación, interrupción o destrucción no autorizada; posicionar el Servicio Informático Electrónico de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias como herramienta virtual y gerencial para la toma de decisiones; ampliar y fortalecer de Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF -, para fortalecer las políticas públicas de educación fiscal y promover los programas de cultura tributaria en la Entidad, constituyéndose en uno de los mecanismos para la integración transversal de instituciones educativas, estudiantes, comunidad y autoridades fiscales; valorar los costos de transacción en los trámites de la organización; desarrollar la APP Transaccional: Solicitar Citas, Actualizar RUT, Firma Electrónica, Solicitar Autorización de Facturación, Presentación de Declaraciones, Pago Electrónico, Denuncias, PQRS.

Finalmente, para dar soporte a lo anterior, se deben realizar cambios administrativos dirigidos a la implementación del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG -, garantizar la coherencia entre el desempeño de los procesos (cumplimiento de objetivos – metas), las necesidades y expectativas de los usuarios y contribuyentes, la misión de la Entidad y la estrategia institucional, y su relación con el contexto socioeconómico nacional; realizar la implementación del nuevo modelo de competencias para los servidores públicos de la Entidad (competencia, habilidad, actitud y cantidad), definiendo estrictos parámetros éticos y de conducta esperados.

## 1.4 PROGRAMAS Y PROYECTOS EN EJECUCIÓN (ANÁLISIS)

### Proyectos de Inversión ejecutados Vigencia 2017

Proyecto	Apropiación Final Millones de \$	Ejecución Presupuestal Recursos Apropiados				Participación (%)
		Enero-Diciembre 2017		Septiembre-Diciembre 2017		
		Millones \$	%	Millones \$	%	
PLAN ANUAL ANTIEVASIÓN	204.234,7	202.925,0	99,4%	66.013,0	32,3%	75,7%
FACTURA ELECTRÓNICA	4.280,6	3.758,4	87,8%	1.870,6	43,7%	1,6%
SERVICIOS INFORMÁTICOS ELECTRÓNICOS (SIES)	38.849,3	36.966,0	95,2%	17.644,9	45,4%	14,4%
LABORATORIO NACIONAL DE ADUANAS	14.939,3	14.938,6	100,0%	0,0	0,0%	5,5%
CICLO VITAL DE DOCUMENTOS	5.811,0	5.273,2	90,7%	2.557,3	44,0%	2,2%
INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE LAS SEDES	1.673,4	1.378,1	82,4%	1.378,1	82,4%	0,6%
<b>Totales</b>	<b>269.788,3</b>	<b>265.239,3</b>	<b>98,3%</b>	<b>89.463,9</b>	<b>33,2%</b>	<b>100,0%</b>

#### • Plan Anual Antievasión

**Apropiación \$204.234,7 millones de pesos**

**Ejecución Presupuestal:** \$202.925,0 millones de pesos, correspondiente al 99,4%

Se dio cumplimiento al objetivo de este Proyecto, lo cual se refleja a través del logro de la meta del indicador principal: “Recaudo de Fiscalización Obtenido”, el cual se cumplió en un 228,25%. Esto corresponde, a \$ 8,4 billones de pesos de una meta programada de 3,7 billones.

#### • Factura Electrónica

**Apropiación \$4.280,6 millones de pesos**

**Ejecución Presupuestal:** \$ 3.758,4 millones de pesos, correspondiente al 87,8%

Se dio cumplimiento al objetivo de este Proyecto, lo cual se refleja a través del logro de la meta de dos indicadores principales: “Factura Electrónica Masificada”, el cual se cumplió en un 15,7%. Esto corresponde, a un número de 1.574 de Contribuyentes que se convirtieron en facturadores electrónicos. Y, el indicador “Solución electrónica para la facturación electrónica dirigida a las empresas más pequeñas del sector miPyme”, el cual se cumplió en un 120% de la meta programada del 50%.

#### • Servicios Informáticos Electrónicos (SIEs)

**Apropiación \$38.849,3 millones de pesos**

**Ejecución Presupuestal:** \$36.966,0 millones de pesos

Se dio cumplimiento al objetivo de este Proyecto, lo cual se refleja a través del logro de la meta de dos indicadores principales: “Servicios Tecnológicos”, el cual se cumplió en un 100%. Esto corresponde a un avance del 7% de los mencionados Servicios Tecnológicos y, el indicador “Declarantes a través de servicios informáticos electrónicos”, con un cumplimiento de 65,5%, de una meta programada de 654.713 Declarantes.

• **Laboratorio Nacional de Aduanas**

**Apropiación \$14.939,3 millones de pesos**

**Ejecución Presupuestal:** \$14.938,6 millones de pesos

Se dio cumplimiento al objetivo de este Proyecto, lo cual se refleja a través del logro de la meta del indicador principal: “Servicio de Construcción y Operación de la infraestructura del Laboratorio Construido”, el cual se cumplió en un 12,2%. Esto corresponde, a 290,85 metros cuadrados de avance en la construcción, de una meta programada de 2.386 metros cuadrados.

• **Ciclo Vital de Documentos de la DIAN**

**Apropiación \$5.811,0 millones de pesos** con una participación del 2.2% del presupuesto total de inversión.

**Ejecución Presupuestal:** a 31 de diciembre de \$5.273,2 millones de pesos, correspondiente a un 90,7%.

Se dio cumplimiento al objetivo de este Proyecto, lo cual se refleja a través del logro de la meta de dos indicadores principales: “Sistema de Gestión Documental en seccionales implantado” con un cumplimiento de 100%, en dos seccionales de la DIAN y, “Expedientes organizados y sistematizados ejecutados”, con un cumplimiento también del 100%.

El avance físico del proyecto medido a través de dos indicadores principales “Sistema de Gestión Documental en Seccionales Implantado” y “Expedientes Organizados y Sistematizados” fue del 100% de lo programado para la vigencia.

• **Infraestructura Física de las Sedes**

**Apropiación \$1.673,4 millones de pesos**

**Ejecución Presupuestal:** \$1.378,1 millones de pesos

Se dio cumplimiento al objetivo de este Proyecto, lo cual se refleja a través del logro de la meta de dos indicadores principales: “Servicios de Adecuación de infraestructura prestados” el cual se cumplió en 78,9% de una meta de 19 de los mencionados servicios de adecuación y el indicador “Servicios de Equipamiento de la Infraestructura Física” con un cumplimiento de 100% de una meta programada de un servicio de equipamiento.

**Proyectos de Inversión en ejecución Vigencia 2018 a abril**

Proyecto	Apropiación Presupuestal Inicial	Saldo después de Traslado y Aplazamiento	Ejecución Presupuestal		Participación (%)
			Millones \$	%	
PLAN ANUAL ANTIEVASIÓN	187.129,0	54.572,5	39.030,3	71,5	26,8%
FACTURA ELECTRÓNICA	5.081,7	15.000,0	1.248,1	8,3	7,4%
SERVICIOS INFORMÁTICOS ELECTRÓNICOS (SIES)	7.255,3	98.916,1	14.892,1	15,1	48,6%
LABORATORIO NACIONAL DE ADUANAS	24.867,3	31.500,0	24.867,3	78,9	15,5%
CICLO VITAL DE DOCUMENTOS	3.000,0	3.000,0	1.817,4	60,6	1,5%
INFRAESTRUCTURA FÍSICA DE LAS SEDES	400,0	400,0	0,0	0,0	0,2%
<b>Totales</b>	<b>227.733,3</b>	<b>203.388,6</b>	<b>81.855,3</b>	<b>40,2%</b>	<b>100%</b>

El Proyecto Plan Anual Antievasión inicio esta vigencia, con la participación de recursos apropiados en el presupuesto de 82,2 %. Dicho porcentaje varió notablemente, debido a la necesidad de realizar una recomposición del Presupuesto de Inversión, que consistió en el traslado de recursos del mencionado Proyecto, a los Proyecto de: Servicios Informáticos Electrónicos, Factura Electrónica y Laboratorio Nacional de Aduanas. Adicionalmente, tres de los proyectos tuvieron aplazamiento: Plan Anual Anti evasión, Servicios Informáticos Electrónicos y Laboratorio quedando la participación porcentual final de cada uno de los proyectos así:

Servicios Informáticos Electrónicos	<b>48,6%</b>
Plan Anual Antievasión:	<b>26,8%</b>
Laboratorio Nacional de Aduanas:	<b>15,5%</b>
Factura Electrónica:	<b>7,4%</b>
Ciclo Vital de los Documentos:	<b>1,5%</b>
Infraestructura Física de las Sedes:	<b>0,2%</b>

**A continuación, se detalla la ejecución a 30 de abril**

• **Plan Anual Antievasión**

**Apropiación \$54.572,5 millones de pesos**

**Ejecución Presupuestal:** \$39.030,3 millones de pesos

Se dio cumplimiento al objetivo de este Proyecto, lo cual se refleja a través del logro de la meta del indicador principal: "Recaudo de Fiscalización Obtenido", el cual se cumplió en un 100%. Esto corresponde, a \$ 221.667 millones de pesos.

• **Factura Electrónica**

**Apropiación \$15.000 millones de pesos**

**Ejecución Presupuestal:** \$1.248,1 millones de pesos

Se dio cumplimiento al objetivo de este Proyecto, lo cual se refleja a través del logro de la meta de dos indicadores principales: "Factura Electrónica Masificada", el cual se cumplió en un 5,14%. Esto corresponde, a 257 de Contribuyentes que se convirtieron en facturadores electrónicos de una meta programada de 5000. Y, el indicador "Solución electrónica para la facturación electrónica dirigida a las empresas más pequeñas del sector miPyme", el cual se cumplió en un 1% de la meta programada del 10%.

• **Servicios Informáticos Electrónicos (SIEs)**

**Apropiación \$98.916,1 millones de pesos**

**Ejecución Presupuestal:** \$14.892,1

Se dio cumplimiento al objetivo de este Proyecto, lo cual se refleja a través del logro de la meta de dos indicadores principales: Se dio cumplimiento al objetivo de este Proyecto, lo cual se refleja a través del logro de la meta de dos indicadores principales: "Servicios Tecnológicos", el cual se cumplió en un 1% de la meta de 12% programada y, el indicador "Declarantes a través de servicios informáticos electrónicos", hasta la fecha no se ha presentado avance en la meta programada de 500.000 declarantes.

- **Laboratorio Nacional de Aduanas**

**Apropiación \$31.500,0 millones de pesos**

**Ejecución Presupuestal: \$24.867,3**

Se dio cumplimiento al objetivo de este Proyecto, lo cual se refleja a través del logro de la meta de dos indicadores principales: Se dio cumplimiento al objetivo de este Proyecto, lo cual se refleja a través del logro de la meta del indicador principal: “Servicio de Construcción y Operación de la infraestructura del Laboratorio Construido”, el cual se cumplió en un 21,9%. Esto corresponde, a 835,2 metros cuadrados de avance en la construcción, de una meta programada de 3.923 metros cuadrados. Y, el indicador “Equipos para Analisis de Laboratorio, adquiridos” se espera adquirir 7 equipos, para lo cual el Proyecto está adelantando el proceso correspondiente.

- **Ciclo Vital de Documentos de la DIAN**

**Apropiación \$3.000,0 millones de pesos**

**Ejecución Presupuestal: \$1.817,4**

Se dio cumplimiento al objetivo de este Proyecto, lo cual se refleja a través del logro de la meta del indicador principal: “Sistemas de Gestión Documental en Seccionales Implantado” se espera avanzar en el sistema mencionado y como meta 1 seccional.

El proyecto tiene una fecha esperada de finalización para el año 2022, año en el cual se espera cumplir con el total de las metas previstas.

- **Infraestructura Física de las Sedes**

**Apropiación \$400 millones de pesos**

**Ejecución Presupuestal: \$0,0**

Se dio cumplimiento al objetivo de este Proyecto, lo cual se refleja a través del logro de la meta de un indicador principal: “Servicios de Adecuación de infraestructura prestados”. Se espera el cumplimiento de este indicador en una de las seccionales de la DIAN.



## 2 GESTIÓN

### 2.1 Informes de Gestión

#### 2.1.1 Grado de avance en las políticas de desarrollo administrativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

##### 2.1.1.1 Modelo Integrado de Planeación y Gestión FURAG II

El artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 establece que se deben integrar los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad y este Sistema Único se debe articular con el Sistema de Control Interno; en este sentido el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- surge como el mecanismo que facilitará dicha integración y articulación.

MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1499 de 2017.

MIPG evalúa a través de FURAG II, en una primera medición, bajo los lineamientos e instrumentos establecidos por las entidades líderes de política, con el fin de identificar la Línea Base. Dado que varios de los lineamientos, políticas, estrategias y herramientas de esta segunda versión del Modelo, se vienen trabajando desde los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad (MIPG 2012) y el MECI, los avances que las organizaciones pueden demostrar en materia de gestión y desempeño, son el insumo para la identificación de la Línea Base.

El FURAG II consolidó en un solo instrumento la evaluación de todas las dimensiones del Modelo, incluida la correspondiente al Control Interno. A continuación, se presentan los resultados de la medición de la Línea Base para la Entidad, en el siguiente gráfico se muestran los resultados de la DIAN:

En la siguiente gráfica se muestra la ubicación de la DIAN en el contexto de las entidades del sector hacienda: *(ver página siguiente)*.

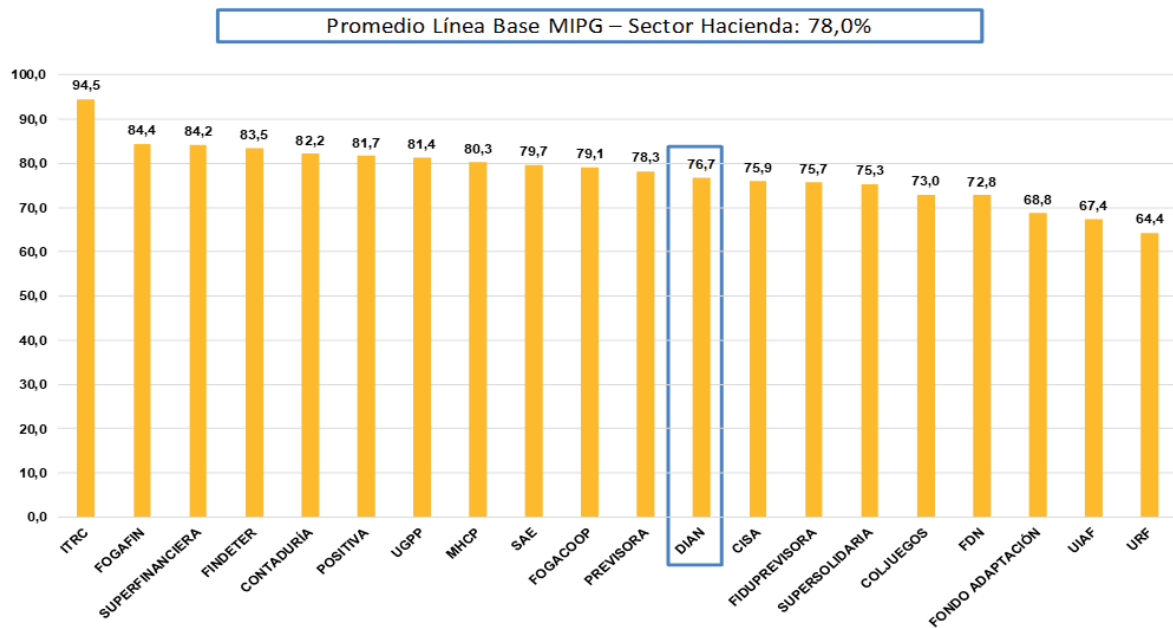
#### Ya en la implementación de MIPG se destacan las siguientes actividades:

- **ADOPCIÓN MODELO MIPG:** Se establece la Resolución 000029 del 09 de mayo de 2018 adopta MIPG y también el Memorando que da lineamientos para su implementación.
- **SE CREAN DOS INSTANCIAS:** Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Comité de Coordinación de Control Interno: (Fusiona PDA y Comité SGCCIYGA)
- **SE CREA EL EQUIPO COORDINADOR y el EQUIPO LÍDER DE IMPLEMENTACIÓN (ELIM):** Integrado por servidores de la DGO y sus Subdirecciones de Gestión, encargado de administrar las herramientas de diagnóstico, consolidar los resultados, velar por la integridad en el desarrollo del modelo, la armonía de las políticas y su incorporación en los planes institucionales. Y el equipo líder es integrado por servidores de la Dirección General, de las Direcciones de Gestión y de las Oficinas, responsable de realizar el autodiagnóstico, establecer la línea base, aportar las respectivas evidencias, identificar las brechas y elaborar propuesta de líneas de acción.

**Resultados de Desempeño por Dimensión y Políticas - Definición Línea Base MIPG - DIAN**

Dimensión	Puntaje DIAN	Puntaje máximo del Grupo Par	Valores de Referencia					Diferencia en Valor Absoluto frente a la Mejor Entidad Par	Diferencia Puntaje DIAN frente al 100% Esperado
			Bajo Desempeño			Buen Desempeño			
			1	2	3	4	5		
<b>Índice de Desempeño Institucional</b>	<b>76,7</b>	<b>88,2</b>		<b>76,7</b>			<b>11,5</b>	<b>23,3</b>	
<b>1. Dimensión de Talento Humano</b>	<b>79,4</b>	<b>82,2</b>				<b>79,4</b>	<b>2,8</b>	<b>20,6</b>	
1.1. Política de Integralidad	77,8	89,6			77,8		11,8	22,2	
<b>2. Dirección Estratégica y Planeación</b>	<b>78,0</b>	<b>88,9</b>			77,2		<b>11,7</b>	<b>22</b>	
2.1. Política de Planeación Institucional	77,2	86			77,2		8,8	22,8	
<b>3. Dimensión de Gestión con Valores para Resultados</b>	<b>75,7</b>	<b>87,7</b>	<b>75,7</b>				<b>12</b>	<b>24,3</b>	
3.1. Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	70,4	83,8		70,4			13,4	29,6	
3.2. Política de Gobierno Digital	77,8	86,9		77,8			9,1	22,2	
3.3. Política de Seguridad Digital	77,0	89,2		77			12,2	23	
3.4. Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública	78,2	91,5		78,2			13,3	21,8	
3.5. Política de Racionalización de Trámites	68,9	79,1		68,9			10,2	31,1	
3.6. Política de Servicio al Ciudadano	80,8	80,8				<b>80,8</b>	0	19,2	
<b>4. Dimensión de Evaluación de Resultados</b>	<b>74,1</b>	<b>89,0</b>		74,1			<b>14,9</b>	<b>25,9</b>	
4.1. Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	75,4	88,6			75,4		13,2	24,6	
<b>5. Dimensión de Información y Comunicación</b>	<b>80,8</b>	<b>94,4</b>			80,8		<b>13,6</b>	<b>19,2</b>	
5.1. Política de Gestión Documental	83,8	95,8				<b>83,8</b>	12	16,2	
5.2. Política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción	79,7	91,2			79,7		11,5	20,3	
<b>6. Dimensión de Gestión del Conocimiento y la Innovación</b>	<b>74,9</b>	<b>87,5</b>			74,9		<b>12,6</b>	<b>25,1</b>	
<b>7. Dimensión de Control Interno</b>	<b>75,6</b>	<b>88,5</b>		75,6			<b>12,9</b>	<b>24,4</b>	
7.1. Componente Ambiente de Control	76,1	86,6			76,1		10,5	23,9	
7.2. Componente de Gestión de Riesgo	75,9	84,5			75,9		8,6	24,1	
7.3. Componente de Actividades de Control	76,3	90,0		76,3			13,7	23,7	
7.4. Componente de Información y Comunicación	79,4	92,0			79,4		12,6	20,6	
7.5. Componente de Actividades de Monitoreo	72,5	87,8	<b>72,5</b>				15,3	27,5	

En la siguiente gráfica se muestra la ubicación de la DIAN en el contexto de las entidades del sector hacienda:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación – Minhacienda, Comité Sectorial de Gestión y Desempeño, Martes 8 de Mayo de 2018.

### Las actividades pendientes por desarrollar para la implementación de MIPG:

**FASE II: DIAGNÓSTICO:** Se recibieron los resultados del FURAG II con los cuales se establece la línea base, paso seguido se realizará el Autodiagnóstico, para el cual se encuentran pendientes las siguientes actividades:

- Integrar los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción (Decreto 612 de 2018).
- Adelantar el autodiagnóstico de en forma consolidada entre el Equipo Coordinador y el Equipo de Implementación (ELIM).
- Determinar brechas de implementación, analizando y correlacionando los resultados de la línea base y el informe de autodiagnóstico.
- Divulgar y Socializar el MIPG - Resolución 29 de 2018 y Memorando 149 de 2018 al interior de la Entidad.

### Recursos que ha utilizado para desarrollar el tema:

La implementación de MIPG, ha contado con el liderazgo de la Dirección Organizacional en la formulación y diseño de la Resolución que adopta el modelo. Luego, con la aprobación en el Primer Comité Institucional de Gestión y Desarrollo, se pone en marcha su operación con el liderazgo de las dependencias y su equipo ELIM.

### Retos o desafíos que se deben asumir en los próximos años:

- **FASE III: DEFINIR LÍNEAS DE ACCIÓN:** Elaborar propuestas de líneas de acción de los escenarios de implementación.
- **FASE IV. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL:** Incorporar líneas de acción en la planeación institucional y Definir metodología para implementar políticas.
- **FASE V. EJECUCIÓN ACTIVIDADES PARA IMPLEMENTACIÓN:** Ejecución Actividades.
- **FASE VI. EVALUACIÓN:** Monitorear Indicadores y Presentar Informes de Avance y Cumplimiento.

### 2.1.1.2 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### Principales logros alcanzados:

- **Creación, consolidación e implementación del formato Acciones de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas:** Se Institucionalizó en la DIAN el reporte mensual de las acciones de Participación Ciudadana y/o Rendición de Cuentas en el ciclo de la gestión institucional para visibilizar la interacción activa de la Entidad con los diversos grupos de valor definidos en la segmentación de sus ciudadanos clientes.
- **Se concretó la segmentación de los clientes.** Se clasifican los contribuyentes en cuatro (4) macrosegmentos: Grandes Contribuyentes, Medianos Contribuyentes, Personas Jurídicas, Pequeños Contribuyentes Personas Jurídicas y Personas Naturales.
- Se crearon los grupos de interés en los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF - acción de Participación Ciudadana diseñada y exitosa para las universidades y la Entidad.
- Se creó la Oficina de Seguridad de la Información.
- Se racionalizaron 5 trámites de la Entidad

#### Actividades pendientes por desarrollar:

- **Fortalecer el Sistema de Gestión de Riesgos y la comprensión del fenómeno, en el marco de acción de la DIAN:** Formular el Manual de Gestión de Riesgos de Corrupción y socialización del mismo, con apoyo de la ONUDC.
- **Integrar la metodología de valoración del costo de transacción en los trámites de la Entidad mediante la aplicación de la ésta a trámites en concordancia con la estrategia de Racionalización:** Documento con los trámites a valorar de los Procesos de Administración de Cartera, Recaudación y Operación Aduanera. - Informe de resultados de valoración de costos para los trámites de Administración de Cartera, Recaudación y Operación Aduanera. - Informe de resultados de valoración de costos para los trámites de Gestión Masiva.
- **Racionalización de Trámites según la estrategia 2018:** Se tiene previsto racionalizar 10 trámites y/o Otros Procedimientos Administrativos (OPAS) en el año 2018.
- **Aplicar el esquema de evaluación de satisfacción de los clientes de la Entidad:** Se espera tener el documento con la ficha técnica metodología y marco muestral de la encuesta a aplicar - Informe de resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción con el servicio institucional.
- **Implementar el Programa de Asistencia Técnica para el Fortalecimiento de las instancias para la Coordinación Institucional.** Con el apoyo de la ONUDC; Se espera el Soporte Conceptual de la Estrategia - Funciones Anticorrupción y Gestión Ética - Organigrama Anticorrupción y de Gestión Ética - Funciones sin responsable asignado - Identificación de proyectos , iniciativas, programas o buenas prácticas- Definición de objetivos, metas y lineamientos comunes - Actualización del organigrama - Identificación de líderes y responsables - Definición de vasos comunicantes o mecanismos de interacción - Implementación e impacto en procedimientos - Acompañamiento en la implementación.
- **Definir y diseñar una Política Institucional Anticorrupción integral y articulada para la DIAN.** Con apoyo de la ONUDC: Política incorporada al Código de Buen Gobierno y de Ética y Catálogo de Políticas con buenas prácticas para la Entidad.

#### Retos o desafíos que se deben asumir en los próximos años:

- Necesidad de la modernización tecnológica para el fortalecimiento de los procesos de transparencia y gestión de riesgos de corrupción.

#### Automatización de trámites y procesos en línea.

- **Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles:** Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad. Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.

### 2.1.1.3 GEL

La página Web fue actualizada en febrero 2018 atendiendo entre otros los lineamientos de usabilidad y accesibilidad (Incluyendo ahora traducción del contenido utilizando como herramienta Google Translate) el nivel de conformidad AA, de acuerdo con lo establecido en la Norma NTC 5854, en cuanto a lineamientos de usabilidad y accesibilidad.

En la actualidad se cuentan con doce (12) trámites en línea entre los cuales se destaca el diligenciamiento y pago presencial o electrónico de declaraciones tributarias; dieciséis (16) parcialmente en línea entre los que contamos con la Inscripción en el Registro Único Tributario y treinta y nueve (39) trámites presenciales inscritos, cuyo volumen de operación es mucho más reducido que los dos anteriores y no son comparables. Los trámites en línea representan un 90% de nuestra operación y por ello se les ha dado prioridad en su sistematización.

En diciembre de 2017 se creó la Oficina de Seguridad de la Información de la Entidad, hecho este que modifica parcialmente la estructura de la DIAN incluyendo ésta y estableciendo sus funciones.

#### Actividades en proceso

- Certificado de residencia fiscal y situación tributaria en línea, se encuentra en el plan de trabajo para desarrollo y su entrega se encuentra programada para el último semestre del 2018.
- Lograr la armonización del Decreto 390 con la estrategia de racionalización de trámites aduaneros, se encuentra en plan de trabajo para desarrollo normativo, por tanto, en espera para desarrollo informático.
- Presentación al Departamento Nacional de Planeación el Plan de Modernización Tecnológica de la DIAN, en el cual se incluye la Arquitectura Empresarial como una de las actividades de Capacidad Transformacional. (Pendiente aprobación Conpes). El Plan de Modernización Tecnológica de la DIAN está en estudio por parte de DNP.

#### Recursos que ha utilizado para desarrollar el tema:

Recursos	Descripción
1. Mesas de trabajo interinstitucionales	Análisis de necesidades y requerimientos por parte de las áreas involucradas.
2. Comité de Gestión y Desempeño	Exposición del tema en el Comité a la alta dirección para indicar avances, planeación y toma de decisiones.
3. Humanos, tecnológicos y físicos	Recursos humanos, tecnológicos y físicos con los que cuenta la Dirección de Gestión Organizacional y sus Subdirecciones a cargo.

### Retos o desafíos que se deben asumir en los próximos años

Retos	Descripción
Incorporar más trámites totalmente en línea.	Cumplir con la metodología propuesta por el DAFP volumen de operación, estrategia Doing Bussiness y trámites con más PQRS.
Obtener el Sello de Excelencia en los trámites que más demanden los ciudadanos (Diligenciamiento y presentación de declaraciones tributarias e inscripción y actualización del RUT).	Lograr la calidad en los trámites y servicios con más demanda de la ciudadanía, calificados con Sello de Excelencia otorgado por MinTic.
Lograr que la información dispuesta por la Subdirección de Asistencia al Cliente en "Información de interés" y la Dirección de Gestión de Aduanas sea puesta en formato abierto de acuerdo a los lineamientos de MinTic.	La plataforma Socrata está diseñada por MinTic para que la información se encuentre dispuesta en forma estándar para todas las entidades que requieran publicar datos abiertos, y como resultado estén al servicio de la ciudadanía.

## 2.1.1.4 ACCIONES DISCIPLINARIAS

La Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno recibió durante el periodo reportado 542 noticias disciplinarias; de las cuales dispuso trasladar 62 por competencia a otros entes como la Agencia ITRC y/o Policía Nacional; en ejercicio de su función correctiva ordenó se iniciará 397 procesos disciplinarios en etapa de indagación preliminar; las restantes fueron tramitadas con traslado interno o con decisión inhibitoria, estas últimas, por carecer de relevancia disciplinaria.

**Durante el periodo, se profirieron fallos dentro de 27 procesos disciplinarios, así:**

Fallos	Cantidad
Destitución	1
Suspensión	12
Amonestación	0
Multa	3
Absolución	11
<b>Total</b>	<b>27</b>

Es importante señalar, que nuestra área no reporta sanciones disciplinarias por hechos de corrupción, toda vez que a partir del 1 de abril de 2012 las faltas gravísimas contempladas en los numerales 1, 3, 17, 20, 30, 35, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 56, 58 y 60 del Artículo 48 de la Ley 734 de 2002, están siendo investigadas por la Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC, conforme a lo dispuesto al Decreto 4173 de 2011.

## ACCIONES PREVENTIVAS:

---

### Video - Foros

Esta actividad se realizó en el mes de octubre de 2017 y su propósito fue capacitar a los funcionarios de la Entidad sobre el tema de Abandono del Cargo, a través de la respuesta a inquietudes formuladas por los servidores públicos y resueltas por la Subdirectora. Se realizó por medio de videoconferencia con cada una de las direcciones seccionales.

### Publicación de piezas gráficas

La Subdirección trabaja en la publicación de mensajes claros, precisos y de fácil comprensión sobre el régimen disciplinario, los cuales llegan a cada funcionario a través del correo electrónico. **Los temas tratados en el periodo correspondieron a:**

- Inhabilidad sobreviniente
- Recursos
- Manejo de bienes y uso del correo institucional
- Caducidad y prescripción
- Evaluación del desempeño
- Dirección procesal - actualización
- Pérdida de bienes
- Conflicto de intereses

Sensibilizar -a la luz del valor de la responsabilidad y del principio de legalidad- a la totalidad de los funcionarios de la Entidad. Durante el primer semestre del año 2017 se construyó el taller de prevención “Soy Legal, enseñó con mi ejemplo”, cuyo propósito fue sensibilizar -a la luz del valor de la responsabilidad y del principio de legalidad- la totalidad de los funcionarios de la Entidad, para evitar la ocurrencia de conductas disciplinarias. Este, fue ilustrado mediante videos representativos de conductas de indisciplina, reflexiones y resolución de dilemas éticos. El taller fue aplicado en los meses de agosto y octubre y la evaluación realizada al mismo arrojó resultados satisfactorios.

Finalmente, la Entidad participó activamente en la conferencia “Educando para la Felicidad” que se llevó a cabo el día 4 de octubre en el Auditorio Casas de Santa Bárbara, con motivo de la celebración del día de la Transparencia. El listado de los asistentes se remitió a la Oficina de Disciplinarios del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

### Actividades pendientes por desarrollar

**Realizar el taller “La honestidad, mi única elección:** Actividad a ejecutarse durante los meses de agosto y octubre de 2018 con el objetivo sensibilizar y realizar acciones de prevención de conductas disciplinarias.

### Retos o desafíos que se deben asumir en los próximos años

Dar continuidad al desarrollo de la capacidad de prevención y anticipación de conductas y comportamientos que afecten la eficiencia y probidad de los funcionarios de la DIAN. Mantener las acciones realizadas durante los últimos años y, a través de elementos innovadores, lograr la prevención de conductas disciplinarias como soporte necesario para el mejoramiento de la gestión institucional.

## 2.1.2 GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO

### **Operación Aduanera - Dirección de Gestión de Aduanas** **Principales logros alcanzados en el período de Rendición de Cuentas**

Realizar la solicitud de creación y/o ajustes de los servicios informáticos del proceso de Operación Aduanera, de acuerdo al cronograma de implementación del decreto 390 de 2016, así como realizar las pruebas de los nuevos desarrollos ajustados a la nueva regulación aduanera expedida.

Durante 2017, se presentaron al Centro de Despacho de la Dirección de Gestión Organizacional veinte (20) solicitudes de desarrollo y/o ajuste a los servicios informáticos del proceso de Operación Aduanera, para su correspondiente desarrollo.

En 2018, se ha venido realizando seguimiento a los avances en la actualidad se está en la etapa de análisis y diseño por parte de tecnología. Frente a esta actividad, al igual que la anterior, su resultado según el cronograma, está previsto para el cuarto trimestre de 2018.

#### **Inspección no intrusiva:**

#### **Se han desarrollado diversas actividades entre las cuales se encuentran las siguientes:**

- En el mes de septiembre de 2017, en conjunto con Ministerio de Comercio Industria y Turismo, se redactó oficio dirigido a las Sociedades Portuarias, para el cumplimiento de los requisitos mínimos generales en la implementación de Equipos de Inspección No Intrusiva.
- De otro lado, se han expedido instrumentos normativos, entre ellos la Circular Externa No. 51 de septiembre de 2017, de la Superintendencia de Puertos y Transporte que obliga a cumplir con la implementación y seguimiento de los Sistemas de Inspección No Intrusiva en los puertos marítimos.
- La Comisión Intersectorial envió en el mes de septiembre requerimientos a todos los Puertos haciendo énfasis en la normatividad vigente sobre la materia, en procura de la continuidad en la implementación y buen desarrollo de los equipos de inspección no intrusiva.
- Mediante Oficio No. 100210226-1489 del 1º de noviembre de 2017, esta Subdirección reportó a la Directora de Aduanas, información actualizada de Equipos de Inspección No Intrusiva en Puertos.
- La Directora de Gestión de Aduanas, emitió el Memorando 00305 del 18 de octubre de 2017, mediante el cual se establecen lineamientos en el uso de equipos de inspección no intrusiva.
- El 27 de noviembre de 2017, participó en la SESIÓN No. 10, de la “Comisión Intersectorial para la Implementación y Seguimiento de los Sistemas de Inspección No Intrusiva”, en la que se trataron los siguientes temas:
- Cobro por el servicio de inspección no intrusiva (escáneres) en algunos Puertos.

#### **Programa Control de Contenedores**

- Mediante Oficio No. 100210226 - 0695 del 13 de abril de 2018, en respuesta dada a la Subdirección de Gestión de Registro Aduanero, sobre Información de instalación de escáneres bandas equipajes Aeropuerto José María Córdova por parte del concesionario,



- se solicitó se re-direccionará dicha solicitud directamente a la presidencia de la Comisión Intersectorial para la Implementación y Seguimiento de los Sistemas de Inspección no Intrusiva, que se encuentra en cabeza del MINCIT, en aplicación del Decreto 2155 de 2014, para definición y lineamientos, requerimientos técnicos, reunión entre Autoridades de control, Concesionarios, Aerocivil, ANI, entre otros, en procura del desarrollo, implementación y control en estas Zonas Primarias Aduaneras.
- Se remite oficio No. 100210226-1056– del 1 de junio de 2018, a la Directora Seccional de Aduanas de Medellín, sobre escáneres en viajeros para el Aeropuerto José María Córdova.
  - Implementación de los Sistemas de seguimiento satelital a contenedores y su integración a la operación aduanera.
  - En el mes de mayo de 2017 ya estaba publicado el proyecto de Resolución, mediante la cual se convocaría a las empresas interesadas en prestar el servicio de seguimiento satelital a las unidades de carga, se recibieron los comentarios provenientes del sector privado y se realizó reunión con los interesados, que hicieron observaciones, de las cuales surgieron nuevos elementos para ajustar el proyecto de resolución.
  - Luego de los comentarios recibidos del sector privado y los ajustes fue trasladado por la Subdirección de Gestión de Comercio y la Dirección de Gestión de Aduanas, para concepto de la Dirección de Gestión Jurídica, dependencia que realizó recomendaciones relacionadas con la inclusión de un artículo en el proyecto de decreto modificatorio del 390, que facultara al Director, quedando en el artículo 302 del Decreto 349 de 2018.
  - En 2018 se continuó trabajando en el proyecto de resolución por la cual se dictan disposiciones para la implementación de los dispositivos electrónicos de seguridad utilizados en el seguimiento y control de las operaciones de comercio exterior que fue adoptado por la DIAN con Resolución 2429 de 2018.
  - Se realizó invitación pública a través de la página de la DIAN y se recibieron 32 solicitudes, las cuales están actualmente en evaluación.
  - Participar y/o promover proyectos de convenio de cooperación, de intercambio de información y de trabajo binacional y conjunto, en temas aduaneros y de comercio exterior.
  - Reunión Preparatoria Subcomité Aduanas, Facilitación y Origen Acuerdo Comercial Colombia - Unión Europea, entre otras.
  - Elaboración del Proyecto Sustitutorio de la Decisión 399 de la CAN por parte de los delegados de los países miembros.
  - Redacción del Memorando de entendimiento, relacionado con el compromiso entre la DIAN y FITAC.
  - Reunión virtual (video conferencia) del cuarto (4º) Subcomité de Aduanas, Facilitación del Comercio y Reglas de Origen, del Acuerdo Multipartes con la Unión Europea.
  - Mesa de trabajo conformada por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, el Ministerio de Relaciones Exteriores y otras autoridades sobre el capítulo de Propiedad Intelectual para ser incluido dentro del marco de la Alianza del Pacífico.
  - Tercera reunión del Subcomité sobre Reglas de Origen, Procedimientos Aduaneros y Facilitación al Comercio del Acuerdo Comercial vigente entre Colombia y los países EFTA.

- Se envió al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, comentarios al Proyecto de Decisión para ampliación del plazo para la implementación del Documento Único Aduanero-DUA.
- Durante lo corrido del año 2018, se realizaron comentarios al Proyecto de Memorando de entendimiento ente la DIAN y la Alianza Global para la Facilitación del Comercio. Correo electrónico No. 20180209 100210226-0243.
- Así como los comentarios al Proyecto de Memorándum de Entendimiento entre el Departamento de Seguridad Nacional de Estados Unidos, Aduanas y Protección Fronteriza de Estados Unidos y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de la República de Colombia, con respecto del intercambio de datos de carga y transportes.
- Comentarios al Proyecto de texto “ACUERDO PRECLEARANCE”. Remisión de inquietudes sobre el Texto del Proyecto a Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Participación en las reuniones (videoconferencias) de expertos en Regímenes Aduaneros de la Comunidad Andina - Modificación de la Decisión 671.
- Revisión proyecto de Acuerdo con Turquía. Se informó a Ministerio de Relaciones Exteriores que no se tenían comentarios en relación al Convenio.
- Análisis de la propuesta de texto presentada por Nicaragua para un Anexo de Facilitación del Comercio en el AAP entre ambos países.
- Participación activa en videoconferencias y en las Rondas de Negociación de los Países de Alianza Pacífico AP y los Estados Asociados (Singapur, Canadá, Australia y Nueva Zelanda)
- Realizar operativos de control a los envíos que ingresan por la Modalidad de Tráfico Postal y Envíos Urgentes.
- En el año 2017 en el desarrollo de esta estrategia se realizaron 50 operativos programados para el periodo anual y se cumplió en 100% conforme al indicador de eficacia por Dirección Seccional y de forma acumulada. Para medir el indicador de efectividad, se aplicó la siguiente fórmula en cada operativo:
  - Efectividad =  $(\text{Variable 1} / \text{Variable 2}) * 100$ : siendo, Variable 1: “Número de guías de mensajería con propuesta de valor en desarrollo de los operativos.”. Variable 2: “Número de guías seleccionadas para reconocimiento en desarrollo de los operativos en Tráfico Postal y Envíos Urgentes”.
- La efectividad medida en el número total de propuestas de ajuste de valor sobre las Guías inspeccionadas, tiene una meta de 60,00% y el resultado fue de 49,15%
- Para el año 2018 está previsto desarrollar 50 operativos en Tráfico Postal, al mes de abril se habían desarrollado 14 operativos quedando 36 para desarrollar según cronograma establecido en el Formato 1455 de la planeación operativa.
- Se trabaja bajo la misma metodología de 2017, en cuanto a medición de la eficacia y la efectividad, cada una tiene un indicador.
- Lo anterior arroja un cumplimiento en efectividad promedio simple de 47.35%, por debajo de la meta que es de 60,00%.
- Realizar encuentros Aduana - Empresa.
- Adelantar las acciones necesarias para la implementación del Acuerdo de Facilitación del Comercio - AFC.

- Durante el año 2017 se desarrollaron 4 encuentros Aduana - Empresa, el último, se llevó a cabo el 30 de octubre, entre funcionarios de la Subdirección y la firma SIETE24 INFOTECH, en desarrollo de la cual, esta empresa presenta propuesta de Modernización de un Sistema de Inspección no Intrusivo de Carga en frontera con Ecuador, como resultado la citada empresa presentó ante la Directora de Gestión de Aduanas de la DIAN, una Propuesta APP - Sistema de Inspección de Contenedores Punto Fronterizo Rumichaca – Siete24.
- Para este año se tiene previsto desarrollar un total de 58 encuentros, actividad que tienen a cargo las Direcciones Seccionales, señaladas en la Planeación Estratégica, según Formato 1455. A la fecha se han desarrollado 9 encuentros, quedando pendientes, 49 por desarrollar, conforme a cronograma.
- Durante el 4º trimestre de 2017, y con el propósito de recibir capacitación a efectos de adelantar las acciones necesarias para la implementación del Acuerdo de Facilitación del Comercio – AFC, se asistió los días 8 y 16 de noviembre de 2017, al taller virtual (video conferencia) sobre el Acuerdo de Facilitación del Comercio – AFC, dictado por la Organización Mundial del Comercio – OMC -, en las instalaciones del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

#### **A la fecha se está haciendo seguimiento a esta actividad:**

- Tramitar las solicitudes de autorización, habilitación u homologación competencia de la Subdirección de Gestión de Registro Aduanero, dentro de los dos (2) meses siguientes a la radicación en debida forma.
- Para reducir los tiempos y mejorar las decisiones de fondo con respecto a las solicitudes presentadas, se establece un término para que una vez estando la solicitud en debida forma, (cumpliendo con todos los requisitos y soportes de la norma) estas puedan ser evacuadas oportunamente y con calidad.
- Realizar los Informes de cumplimiento de los requisitos de infraestructura física, tecnológica y de seguridad en las zonas primarias para garantizar la operación aduanera.
- La finalidad de las visitas y seguimientos realizados es para verificar que cumplan con la infraestructura física, tecnológica y de seguridad en las zonas de salida y llegada de pasajeros internacionales, conteo de divisas y ubicación de los funcionarios para garantizar un eficaz y eficiente control aduanero, a estas zonas primarias que en su mayoría se encuentran en proceso de modernización y otras se encuentran en apertura de operación internacional. A los aeropuertos El Edén de Armenia, Aeropuerto Almirante Padilla de Riohacha, Aeropuerto Los Garzones en Montería, Aeropuerto Alfonso Bonilla Aragón de Cali, Aeropuerto Rafael Núñez de Cartagena, Aeropuerto José María Córdova de Rionegro; y a los CEBAF de Rumichaca y Cúcuta.
- Realizar la solicitud de creación y/o ajustes de los servicios informáticos del proceso de operación aduanera, de acuerdo con el cronograma de implementación del Decreto 390 de 2016 y a la competencia de la Subdirección.
- Se encuentra ejecutada la actividad con la aprobación del formato documento FT-SI-2206 Solicitud de Servicio para la Creación o Ajuste de un Sistema de Información. Lo que permitirá el desarrollo de la Nueva Regulación Aduanera, basada en el tema tecnológico principalmente.

### Conocimiento del Operador de Comercio Exterior CDU

Teniendo en cuenta la realización de estudio de conocimiento a 150 agencias de aduanas con registro vigente, se elaboró un instructivo y procedimiento en el cual se explica la ejecución del planear, hacer, ejecutar y verificar para la realización de visitas de mantenimiento de requisitos (control posterior) a través de una herramienta diseñada para tal fin.

Dichas visitas fueron desarrolladas por las seis direcciones seccionales aduaneras (Bogotá, Barranquilla, Cartagena, Cali, Medellín y Cúcuta), junto con la Subdirección, donde se concentran la mayor cantidad de estos operadores de comercio exterior, además y con el fin de garantizar el éxito de la actividad, se realizaron entrenamientos y capacitaciones en el puesto de trabajo, a los funcionarios encargados en las diferentes seccionales de la realización de esta actividad, así como la remisión de estudios contables.

### Construcción del Laboratorio Nacional de Aduanas

Con respecto a la construcción del Laboratorio Nacional de Aduanas como logro importante para esta área se destaca la asignación de recursos para la compra de equipos en la vigencia 2018.

En cuanto a la construcción del laboratorio con corte a la fecha indicada de 2018 se continuó con el respectivo avance de obra. La ejecución del presupuesto del presente año, tuvo un acumulado del 17.56%. Se continuó el avance de las actividades de construcción, fabricación de estructura metálica de cubierta, estructura metálica de reforzamientos, algunas instalaciones y redes eléctricas, aire acondicionado, hidrosanitarias y contraincendios, terminación de dados de edificio central de parqueaderos, cuartos de la subestación eléctrica, entre otros.

### Verificaciones de Origen

Dentro del Plan Choque contra la Evasión con corte a diciembre de 2017 se adelantaron dieciséis (16) verificaciones de origen que arrojaron un valor aproximado de 8.556 millones de pesos y con corte al mes de abril de 2018 contabiliza una (1) por un valor de 33 millones de pesos.

### Operadores Económicos Autorizados

A la fecha se ha autorizado 45 empresas como Operador Económico Autorizado de las cuales 39 son empresas exportadoras, 5 son importadores, y 1 es tanto exportador como importador.

OPERADORES ECONÓMICOS AUTORIZADOS POR CATEGORÍA			
Categoría	Exportador	Importador	Exportador / Importador
Seguridad y Facilitación	30	4	
Seguridad y Facilitación Sanitaria (ICA-INVIMA)	2		
Seguridad y Facilitación Sanitaria (ICA)	2	1	
Seguridad y Facilitación Sanitaria (INVIMA)	5		1
<b>SUBTOTAL</b>	<b>39</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>		

Nota: Ubicados en las jurisdicciones aduaneras de: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Manizales

### **Expedición de la Resolución 4089 de fecha 22 de mayo de 2018 para Agencias de Aduanas**

- Se expiden los requisitos OEA para agencias de aduanas y se permite su participación en el programa OEA.

### **Se ha coordinado y se ha participado en capacitaciones y divulgaciones del OEA**

- Del 1 de septiembre de 2017 al 30 de abril de 2018 se ha participado o dictado 12 charlas y capacitaciones, con el cubrimiento a 1.223 personas.

### **Actividades pendientes por desarrollar en el tema aduanero:**

- Reglamentación de los Decretos 390 de 2016 y del Decreto 349 de 2018
- Los mencionados Decretos deben ser reglamentados en su totalidad, con el fin de ayudar de forma sustancial al control y facilitación de la operación aduanera y del comercio exterior.
- Ajustes de los servicios informáticos del proceso de Operación Aduanera, de acuerdo al cronograma de implementación de los Decretos 390 de 2016 y 349 de 2018, conforme a la competencia de la Subdirección.
- Se continuará gestionando y apoyando la implementación de los ajustes informáticos y el desarrollo de los nuevos aplicativos en el marco de los citados Decretos y de su reglamentación.
- En el marco del Plan Anti-contrabando, Plan de Choque y Plan estratégico se continuará realizando operativos para combatir el contrabando y la elusión.
- Las actividades relacionadas con los citados planes han sido incluidas en el Plan Operativo y se dará continuidad a su desarrollo, en el caso de las Acciones de Alto Impacto en Zona Primaria, donde están previstas desarrollar 8 para el 2018 y se han desarrollado 2, las 6 pendientes se harán conforme lo establecido en la planeación operativa de 2018.
- De la misma forma, los Operativos en el control de los envíos que ingresan por la Modalidad de Tráfico Postal y Envíos Urgentes, de los 50 programados para 2018, se han desarrollado 14, los 36 pendientes se ejecutaran en el transcurso del año conforme a lo previsto en el Plan Operativo.
- Implementación de los Sistemas de seguimiento satelital a contenedores y su integración a la operación aduanera.
- Se encuentra en evaluación las solicitudes presentadas por los usuarios interesados.
- **Inspección no intrusiva.** Los avances en la inspección no intrusiva en puertos, ha tenido un avance sustancial sin embargo hay que seguir fortaleciendo y consolidando esta estrategia.
- Ahora se está a la espera de las políticas que dicte la “Comisión Intersectorial para la Implementación y Seguimiento de los Sistemas de Inspección No Intrusiva”, para avanzar en la implementación en los aeropuertos y pasos de frontera y así mismo, se esperan lineamientos para seguir perfeccionando el procedimiento en los puertos.
- Tramitar las solicitudes de autorización, habilitación u homologación competencia de la Subdirección de Gestión de Registro Aduanero, dentro de los dos (2) meses siguientes a la radicación en debida forma”.
- Realizar pruebas funcionales a los sistemas de acuerdo con el cronograma establecido y de competencia de la Subdirección.
- Que se realicen pruebas funcionales, con el fin del sistema éste se desarrolle en su totalidad, agilizando el trámite de las solicitudes presentadas por los usuarios.
- Medir la efectividad en la realización de visitas de control posterior a las Agencias de Aduanas con registro vigente, Elaborar estudio de conocimiento del Operador de Comer-

cio Exterior de los Usuarios Aduaneros Permanentes y realizar visitas de mantenimiento de requisitos con los que le fue aprobado el registro a los operadores de comercio exterior.

- Esta actividad es permanente en esta subdirección y su cumplimiento depende de los funcionarios adicionales (82) que se asignen a este despacho, ya que con la entrada en vigor de la resolución reglamentaria del Decreto 390 de 2016 en cuanto a las homologaciones a 1284 operadores de comercio exterior que a la fecha se encuentran con registro vigente. Aprobando y renovando las garantías a 3700 usuarios. Aunado debe certificar los usuarios de confianza y dar trámite a todas las solicitudes de los nuevos registros 300 que surgen con dicha reglamentación que a la fecha no requieren de autorización.
- Continuando con los logros obtenidos, una vez la capacitación y entrenamiento en el puesto de trabajo, se espera tener efectividad en la realización del instructivo y herramienta del conocimiento al usuario CDU ya sea de agencias de aduanas o de usuarios aduaneros permanentes y que las visitas que se lleven a cabo presenten efectividad, así como en los insumos presentados para lograr mejores resultados, esto se logra con mayor capacidad operativa y con la asignación de recursos financieros asignados para poder realizar un seguimiento y acompañamiento a las direcciones seccionales.
- Proyectar las resoluciones reglamentarias de los procesos sustantivos establecidos en la Nueva Regulación Aduanera, Decreto 390 de 2016, que son de competencia de la Subdirección.
- Se emitió una Resolución 000031 del 11 de mayo de 2018, que reglamenta la autorización de unos operadores de comercio exterior, en el transcurso del año se reglamentarán más temas derivados de la nueva regulación, así como lo que se deriva de ello.

### Construcción del Laboratorio Nacional de Aduanas

Actualmente el proyecto tiene en proceso la ejecución de las obras y los servicios de intervención, que, de acuerdo a la reprogramación en trámite a través de una modificación en curso, éstos se prologarían hasta el mes de noviembre.

### Verificaciones de Origen

- Continuar con la realización de las demás verificaciones de origen que se tienen presupuestadas para el año 2018, como meta en el Plan Operativo y Plan de choque contra la evasión.
- Se están ejecutando los planes de acción para la suscripción de Acuerdos de Reconocimiento Mutuo con las aduanas de los países de la Alianza del Pacífico, la Comunidad Andina y Costa Rica.
- **Alianza del Pacífico:** (México, Perú, Chile, Colombia). El plan de trabajo se suscribió en junio de 2016. Se concluyeron todas las etapas del plan estudios de los programas, visitas conjuntas, lineamientos para el intercambio de información y se encuentra el texto del acuerdo en revisión legal. Se tiene prevista la suscripción del acuerdo para Julio 23 y 24 en el marco de la cumbre del Grupo de Alto Nivel (GAN) de la Alianza del Pacífico. Los beneficios que se concederán son reducción del perfil de riesgo y priorización de trámites.
- **Países de la Comunidad Andina:** El plan de trabajo se suscribió en febrero de 2017. Se encuentra en desarrollo la etapa del plan consistente en visitas conjuntas ya se realizaron Colombia, Bolivia y Perú, en julio se tiene previsto Ecuador y posteriormente continuar con las demás etapas.
- **Costa Rica:** El plan de trabajo se suscribió en abril de 2018. Se encuentra en desarrollo la etapa I estudio comparativo de los programas, se tienen previstas visitas a Colombia en Julio y a Costa Rica en septiembre de 2018 y posteriormente continuar con las demás etapas del plan, para llegar a la firma del acuerdo en el 2019.

**Recursos que ha utilizado para desarrollar el tema:**

Recursos	Descripción
Recurso humano	<p>Los logros obtenidos se basan en la gestión desarrollada por los funcionarios de la dependencia con el liderazgo del Despacho de la Subdirección y la ejecución de los responsables de los diferentes temas.</p> <p>Aquí se incluyen tanto funcionarios de la Subdirección, así como funcionarios de las Direcciones Seccionales que trabajan en actividades que asigna el Nivel Central, en cumplimiento de los diferentes planes de la Entidad.</p>
Recursos tecnológicos	<p>La utilización de Software y Hardware, es fundamental para el logro de los objetivos, puesto que a través de estos se logra la comunicación interna y externa de la dependencia, la consolidación de documentos y la transmisión de información, así como la transmisión y consulta de cifras estadísticas de interés para la Subdirección.</p>
Recursos físicos	<p>Los físicos como los inmuebles donde se desarrollan las actividades estratégicas y misionales, el mobiliario y la disponibilidad servicios públicos, son necesarios para el desempeño y funcionamiento de la entidad.</p>

**Retos o desafíos que se deben asumir en los próximos años**

**Operaciones Aduaneras y de Comercio Exterior Ágiles y Seguras**

- La Operación Aduanera, para ofrecer agilidad y seguridad, debe estar basada en la claridad y precisión jurídica, la claridad en los procesos y procedimientos y la facilitación de todas las operaciones al usuario sin perder el control, a través de Sistemas Informáticos robustos y fáciles de manejar por parte de funcionarios y usuarios.

**Combatir efectivamente el contrabando y la elusión**

- La facilitación del comercio y el control efectivo de las operaciones es base fundamental para combatir las prácticas ilegales de comercio, acercando a los usuarios para que establezcan relaciones legales con el Estado.

**Efectuar los recaudos aduaneros y tributarios en su justa medida**

- Con una adecuada y regulación aduanera, unos sistemas informáticos bien diseñados y un control efectivo se logrará la evasión en el pago de los tributos aduaneros que correspondan.

**La entrada en funcionamiento de todo el sistema del registro de solicitudes RAHC (Registros, autorizaciones, habilitaciones y calificaciones)**

- Que todas las solicitudes que se presenten referentes al registro aduanero se puedan realizar a través del servicio informático, con la trazabilidad hasta la decisión de fondo, incluyendo la notificación del acto correspondiente.

### **La reglamentación de todos los operadores de comercio exterior y/o obligados aduaneros**

- De acuerdo con la nueva regulación aduanera se hace necesario el desarrollo de la misma, mediante reglamentación de todos los artículos que este decreto trata en relación con la obtención de cualquier calidad del registro aduanero.

### **Construcción del Laboratorio Nacional de Aduanas**

- Obtener los recursos necesarios para garantizar los gastos de sostenibilidad que exige el nuevo Laboratorio de Aduanas para gastos de funcionamiento. Así como para adquisición de equipos de laboratorio durante las próximas vigencias 2019 y 2020, que faciliten la puesta en operación del Laboratorio y presupuesto para la reposición de equipos que salen por obsolescencia.

### **Verificaciones de Origen**

- Incrementar el control a través de las verificaciones de origen con el fin de disminuir o contrarrestar el contrabando técnico.

### **Apertura del programa OEA a otros actores de la cadena de suministro**

- Diseñar y expedir la normativa con los requisitos mínimos que permitan el ingreso al programa OEA de otros actores tales como depósitos, agentes de carga entre otros.

### **Ampliar la planta de personal de la Coordinación del OEA**

- Se estima que el potencial de solicitudes que se van a recibir en los próximos dos años son de 1.345, incluyendo los actuales UAP, ALTEX y Agencias de Aduanas, para esto se requiere una planta de 40 personas.

### **Ampliar la planta de personal de la Coordinación del OEA**

- Se estima que el potencial de solicitudes que se van a recibir en los próximos dos años son de 1.345, incluyendo los actuales UAP, ALTEX y Agencias de Aduanas, para esto se requiere una planta de 40 personas.

### **Suscribir los acuerdos de reconocimiento pactados en los acuerdos de comercio suscritos por Colombia en los últimos años**

- Se deben suscribir los acuerdos de reconocimiento mutuo del programa OEA conforme con los compromisos pactados en los diferentes acuerdos de comercio suscritos por Colombia:
  - Unión Europea Art. 62
  - Corea Art 4.6
  - Israel Art. 4.9
  - Panamá Art. 4.5



## 2.1.2.1 RECAUDO

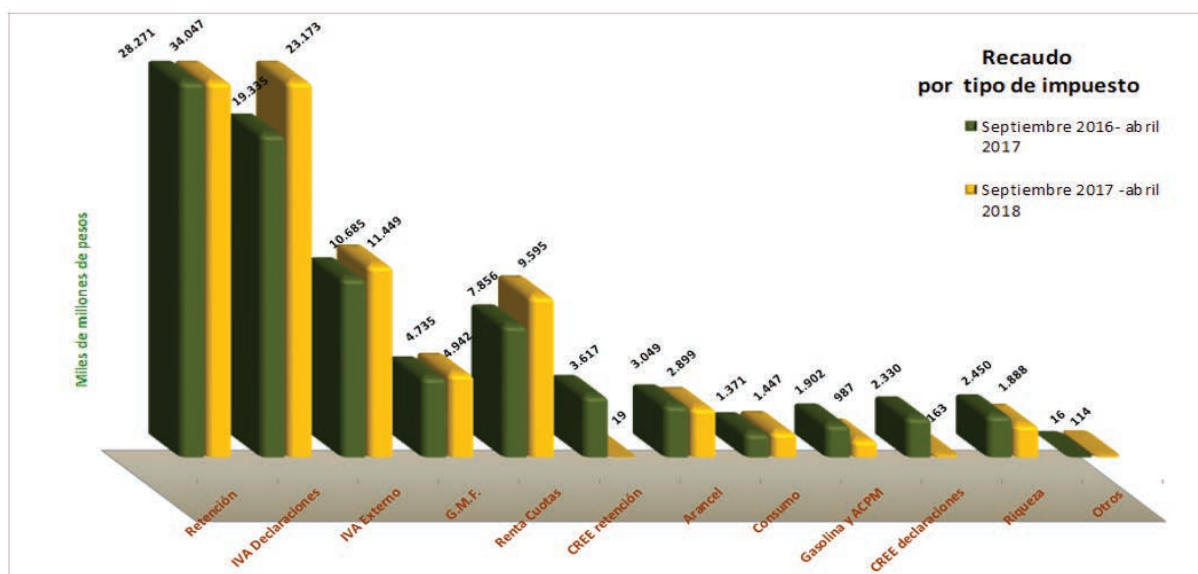
Para poder comprender en mejor forma lo acontecido con los ingresos tributarios de los impuestos administrados por la DIAN durante el periodo en estudio es necesario revisar los cambios que la reforma tributaria del año 2016 trajo sobre las bases y las tarifas de los impuestos bajo la administración de la Entidad.

A continuación, se presentan las modificaciones de mayor incidencia recaudatoria a partir de la implementación de la Ley 1819 de 2016 en los tributos nacionales desde el 1º de enero del año 2017. El cambio en la tarifa del Impuesto al Valor Agregado que pasó del 16% al 19%, la eliminación del Impuesto sobre la Renta para la Equidad -CREE-.

En el caso de las Personas Jurídicas se unificó el Impuesto de Renta y Complementarios con el CREE. La tarifa general estatutaria pasó a ser del 34% en el año gravable 2017 y del 33% a partir del año gravable 2018. La transformación en el Impuesto a la renta de las Personas Naturales al pasar a un sistema de liquidación de rentas liquidadas de forma cedula en función del origen de las mismas Eliminación de la clasificación de las personas naturales en empleados, trabajadores por cuenta propia y otros. La delimitación al 40% de la suma total de deducciones y rentas del resultado de restar a los ingresos brutos menos los ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional. Eliminación del Impuesto a la Riqueza para las Personas Jurídicas, manteniéndose para las Personas Naturales hasta el año gravable 2018. En cuanto al Impuesto Nacional al Consumo hubo cambios incluyendo nuevos hechos generadores del impuesto tales como prestación de servicios de Internet, datos, venta de motos, etc.

Atendiendo la necesidad de los impuestos ambientales se creó el Impuesto al Consumo de Bolsas Plásticas y se creó el Impuesto Nacional al Carbono. La creación del Monotributo tenía por objetivo reducir las cargas formales y sustanciales, impulsar la formalidad de las actividades de los pequeños comerciantes y prestadores de servicios.

**Gráfico 1.**  
**Recaudo septiembre 2016 - abril 2017 vs. septiembre 2017- abril 2018**



Fuente: Coordinación de Estudios Económicos-SGAO-DGO-DIAN

En este periodo los ingresos tributarios brutos administrados por la DIAN crecieron cerca de \$5,4 billones, logrando un recaudo para el período septiembre de 2017 - abril de 2018 de \$90.992 mm, de los cuales los impuestos internos representan el 84,1% del total ingresado. En la Tabla 2 puede apreciarse el recaudo bruto por tipo de ingreso y su relación con la meta de recaudo, que se cumplió en un 95,4%. Esto significa que en el período mencionado se presentó un menor recaudo frente a lo esperado, equivalente a \$4,4 billones (Gráfico 1 y Tabla 1). *(ver página siguiente)*

Revisando el indicador de contribución a la variación del recaudo, el crecimiento del 6,3% en el recaudo de los 8 meses frente al mismo período anterior, se explica mayoritariamente por el comportamiento del Impuesto a la Renta, con 9,2 puntos porcentuales, de los cuales 6,8 corresponden a la Retención en la Fuente a título de renta, que presentó recaudos frente al mismo periodo del año anterior superiores a los \$5,1 billones.

Este aumento de retenciones en la fuente a título de renta, se explica principalmente porque, desde el pasado 1º de enero de 2017, la Ley 1819 de 2016 eliminó el Impuesto sobre la Renta para la Equidad CREE, y, en consecuencia, derogó la Autorretención a título de CREE, dando paso a un nuevo sistema de Autorretención por Renta cuyos sujetos responsables son en general las sociedades que anteriormente estaban obligadas a autoretener CREE y las tarifas se mantienen iguales. El Impuesto a la Renta con declaraciones creció 22,1% (\$1,7 billones) frente al mismo periodo del año anterior. Existen tres explicaciones para el comportamiento de las cuotas de renta en estos los primeros meses del año 2018. La primera que explica el crecimiento de los recaudos del periodo analizado en el año calendario 2018 y que tiene que ver con la introducción de la sobretasa de en renta por el año gravable 2016 que no estaba considerada en el año gravable 2015.

En lo que tiene que ver con el incumplimiento de la meta establecida en este periodo podemos observar dos temas que inciden de manera destacada, por un lado está el monto de gestión con el que la DIAN se había comprometido en este impuesto en estos primeros cuatro meses del año 2018 (\$795.0 mm), lo cual a pesar de las gestiones de las áreas del negocio, no se cumplieron; y tercero de el no pago de la primera cuota de renta por algunos de los Grandes Contribuyentes, los cuales se encontraban con saldos a favor en sus declaraciones por el año gravable 2016 y tienen la alternativa de no pagarla, esperan a cruzar estos valores en la presentación de sus declaraciones en el mes de abril o mayo dependiendo de la posibilidad de hacer uso del beneficio del reciente programa de Obras por Impuestos incluido en la última reforma tributaria (Ley 1819 de 2016).

En el caso del IVA interno el crecimiento entre los dos períodos fue del 19,9%, pasando de \$19,3 billones a \$23,2 billones, explicado principalmente por la entrada en vigencia de la Ley 1819 del 2016, que estableció un incremento de la tarifa del IVA del 16% al 19%.

Puntualmente, en los meses de septiembre - diciembre de 2016 se obtuvo un recaudo bruto de \$ 10.6 billones en tanto que para el mismo período de 2017 fue de \$13,4 billones, para el periodo enero-abril de 2018 el recaudo bruto fue de \$13.9 billones y de \$12.3 billones en el 2017. Las cifras económicas para este año en los primeros meses mostraron un buen comportamiento “Y es que según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) la variación del Producto Interno Bruto (PIB) o crecimiento económico fue del 2,2% entre enero y marzo, impulsado entre otras actividades por el sector financiero que creció al 6,1% en el primer trimestre de 2017 la economía colombiana creció 1,1%”.<sup>4</sup>

4. <http://www.dane.gov.co/index.php/52-espanol/noticias/noticias/4174-producto-interno-bruto-pib-i-trimestre-2017>

**Tabla 1. Recaudo Bruto por tipo de Impuesto**  
Sep\_16 - abr\_17 /sep\_17-abr\_18

Tipo de impuesto	Recaudo Septiembre 2016-abril 2017 (1)	Recaudo Septiembre 2017- abril 2018 (2)	Var % (1)/(2)	Meta Septiembre 2017- abril 2018	Diferencia absoluta (recaudo- meta)	Cumplimiento meta%
Renta declaraciones	7.856	9.595	22,1%	9.928	-333	96,6%
IVA declaraciones	19.335	23.173	19,9%	26.332	-3.159	88,0%
Retención <sup>1/</sup>	28.271	34.047	20,4%	33.656	391	101,2%
GMF	4.735	4.942	4,4%	5.019	-77	98,5%
Riqueza*	2.450	1.888	-22,9%	2.061	-172	91,6%
Consumo	1.371	1.447	5,6%	1.709	-262	84,7%
Gasolina y ACPM	1.902	987	-48,1%	959	28	103,0%
CREE declaraciones	2.330	163	-93,0%	25	137	643,8%
CREE retenciones	3.617	19	-99,5%	0	19	na
<b>Total internos</b>	<b>71.867</b>	<b>76.530</b>	<b>6,5%</b>	<b>80.113</b>	<b>-3.583</b>	<b>95,5%</b>
Arancel	3.049	2.899	-4,9%	3.217	-317	90,1%
Iva externo	10.685	11.449	7,1%	12.014	-565	95,3%
<b>Total externos</b>	<b>13.734</b>	<b>14.348</b>	<b>4,5%</b>	<b>15.231</b>	<b>-882</b>	<b>94,2%</b>
Por clasificar**	16	114	612,3%	0	114	n.a.
<b>Total</b>	<b>85.617</b>	<b>90.992</b>	<b>6,3%</b>	<b>95.344</b>	<b>-4.352</b>	<b>95,4%</b>

n.a.: no aplica o variación superior al 500%

\* Incluye para 2015 Impuesto a la riqueza y pagos rezagados del impuesto al patrimonio y seguridad democrática

\*\* Incluye errados, sanciones por precios de transferencia y otros ingresos por clasificar.

<sup>1/</sup> : incluye retención a título de renta, a título de IVA y a título de timbre.

Fuente: Recaudo según Estadísticas Gerenciales EG - 20. Para enero, abril de 2018, con corte 9 de mayo de 2018 (Formato 1188 mayo 9 de 2018); para enero-diciembre de 2017, con corte 18 de enero de 2018; Subdirección de Gestión de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones. DIAN.

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

(Miles de millones de pesos corrientes\*)

A pesar de que el cumplimiento de la meta del Gravamen a los Movimientos Financieros (GMF) fue del 98,5%, este impuesto muestra un incremento del 4,4% frente al mismo periodo del año anterior pasando de \$4.7 billones a \$4.9 billones.

Por su parte, el CREE presentó un crecimiento negativo entre los períodos analizados del orden del 93,0%, explicado principalmente porque mediante la Ley 1819 de 2016, que aprobó Reforma Tributaria Estructural, se derogaron las disposiciones legales relacionadas con el impuesto al CREE, sobretasa al CREE y los anticipos a esta. Es decir, menores recaudos cercanos a \$5.8 billones, explicado principalmente por la caída en lo recaudado de autorretenciones a título del mencionado impuesto.

El decrecimiento en el recaudo del Impuesto a la Riqueza<sup>5</sup> fue de 22,9% y el cumplimiento de meta del 91,6%, es decir, cerca de \$0,6 billones menos, originado básicamente por la menor

5. La Ley 1739 de 2014 dio paso a la creación del Impuesto a la Riqueza, el cual está acompañado de un impuesto complementario de normalización tributaria; estas dos figuras fiscales se encuentran reglamentadas a través de los artículos 1 a 10 y 35 a 41 de la citada ley.

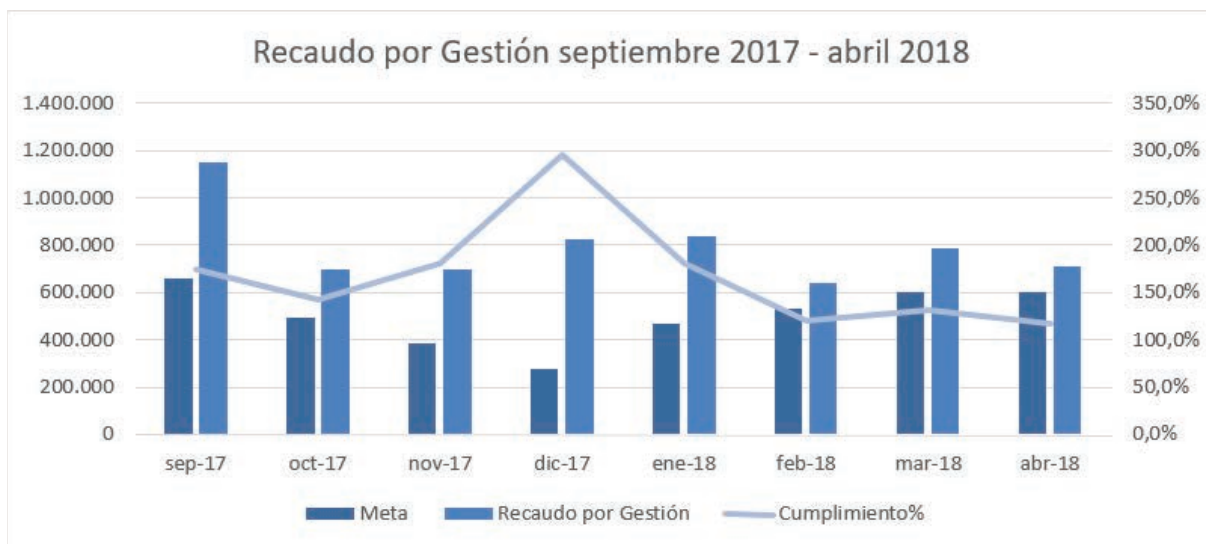
tarifa marginal aplicada en las bases de liquidación por los rangos de riqueza de este impuesto para el 2017 y 2018. Los ingresos tributarios de fuente externa crecieron 4,5% al comparar los períodos. Así, el cumplimiento de la meta de recaudo frente a lo esperado fue del 94,2%.

En cuanto al recaudo por arancel e IVA externo, en total ingresaron \$14.348 mm para el periodo septiembre 2017 – abril 2018, que representan el 15,8% del total recaudado. Así mismo, frente a la meta del periodo presenta una diferencia negativa de \$882 mm, lo cual está directamente asociado al menor valor de las importaciones en dólares.

En este contexto, observamos que las tarifas efectivas de arancel e IVA fueron del 3,2% y del 12,3%, respectivamente, la primera por debajo de las estimaciones iniciales en 0,2% y la segunda por encima en 0,01%, por lo que la tarifa efectiva total observada fue inferior en 0,2% a la de las estimaciones iniciales. Considerando que la tasa de cambio promedio observada en las declaraciones de importación en el período fue de \$2.901, es decir, estuvo \$125 pesos por debajo del promedio de la proyección y que el monto de las importaciones en dólares estuvo por debajo de las estimaciones iniciales, se observa que las importaciones en pesos registran un cumplimiento del 99,5% frente al valor de los supu estos iniciales, y equivalente a \$30.976 mm.

El efecto que tienen en el recaudo de impuestos externos la reducción de las importaciones en pesos y el comportamiento de las tarifas efectivas, es un menor recaudo frente a la meta correspondiente a \$882 mm. Considerando estos dos efectos individualmente, por la diferencia negativa en el valor de las importaciones en pesos, el recaudo se reduce aproximadamente en \$703 mm, mientras que, debido al desempeño de la tarifa efectiva total, el recaudo crece alrededor de \$180 mm.

Una vez efectuado el análisis de las cifras del recaudo en periodo objeto de estudio vale la pena destacar el Recaudo por Gestión, que son las acciones que realiza la Entidad para recuperar los recursos que son adeudados por los morosos de todo el país.



Fuente: Recibos Oficiales de Pago en bancos F490 – F690

Se destaca el comportamiento de este indicador, mostrando en todos los meses un cumplimiento superior a la meta establecida, lo que se explica por la gestión adelantada tanto en el Nivel Central como en las Direcciones Seccionales y que se describen a continuación:

### Ejecución del Plan de Cobro y Jornadas Al día con la DIAN, le cumpla al país

En el período evaluado, con de la ejecución del Plan de Cobro se llevaron a cabo 8 jornadas Al día con la DIAN, le cumpla al país, de las que se destaca lo siguiente:

- Se adelantaron acciones de control y cobranza sobre contribuyentes de sectores, subsectores y actividades económicas específicos, presentaban en conjunto obligaciones en mora por valor de \$6.03 billones.
- Se realizaron 31.611 visitas a contribuyentes morosos.
- Se dictaron 6.423 medidas cautelares de embargo.
- Se enviaron 10.355 citaciones
- Se adelantaron 256 diligencias de secuestro de bienes de propiedad de contribuyentes morosos.
- Se efectuaron 210 diligencias de remate.
- Se efectuó el censo de 18.896 establecimientos de comercio.

### Centro Nacional de Cobro - CNC

Desde el CNC, se adelantó la siguiente gestión durante el período septiembre - diciembre de 2017:

- 380.216 llamadas telefónicas
- 310.779 mensajes SMS enviados
- 550 correos electrónicos enviados
- 946 contribuyentes agendados para atender casos de inconsistencias, cobranzas y compensaciones

### En tanto que en el período enero - abril de 2018 se ejecutaron las siguientes acciones:

- Contribuyentes gestionados 161.386
- Compromisos de pago 35.204
- Mensajes SMS remitidos 148.506

### Campañas de control, servicio y facilitación

En el período septiembre de 2017 – abril 2018 se adelantaron 30 campañas enmarcadas dentro del Plan de Choque contra la Evasión y Anticontrabando, así como de servicio y control, en las que fueron seleccionados 1.863.977 contribuyentes y responsables de los impuestos administrados por la DIAN; en el siguiente cuadro se presenta la información detallada de cada campaña:

Nro.	Tipo de campaña	Campañas de control, facilitación y servicio septiembre 2017 - abril 2018	Fecha de ejecución	Seleccionados
1	Control	Campaña Omisos Información Exógena 2016.	1/09/2017	101.614
2	Facilitación y Servicio	Invitación a pagar 2ª cuota Impuesto a la Riqueza.	8/09/2017	29.708
3	Facilitación y Servicio	Invitación a cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias.	12/09/2017	2.498
4	Facilitación y Servicio	Segunda invitación a presentar declaración Impuesto sobre la Renta y complementarios - Personas Naturales y Sucesiones Ilíquidas año gravable 2016	7/11/2017	150.640

Nro.	Tipo de campaña	Campañas de control, facilitación y servicio septiembre 2017 - abril 2018	Fecha de ejecución	Seleccionados
5	Facilitación y Servicio	Invitación a presentar nuevamente Declaración de Retención en la Fuente periodo 10 de 2017 - Formulario 350.	7/11/2017	1.661
6	Facilitación y Servicio	Invitación a presentar y pagar oportunamente la Retención en la Fuente y/o la Autorretención del mes de octubre de 2017.	16/11/2017	229.369
7	Control	Control Omisos Renta Obligados a llevar contabilidad - AG 2015 Personas Jurídicas.	24/11/2017	6.147
8	Control	Campaña de actualización RUT Actividad Económica a la CIU versión 4.0.	27/11/2017	226.726
9	Facilitación y Servicio	Invitación a cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias.	30/11/2017	68.367
10	Facilitación y Servicio	Encuesta Renta Año Gravable 2016.	1/12/2017	11.342
11	Facilitación y Servicio	Invitación a diligenciar su declaración a través de los servicios en línea como Usuario Registrado.	12/12/2017	364
12	Facilitación y Servicio	Utilización del Canal Electrónico para el Pago de Retención en la Fuente.	12/12/2017	146.078
13	Facilitación y Servicio	Invitación a cumplir con el pago de sus obligaciones tributarias.	14/12/2017	17882
14	Facilitación y Servicio	Invitación a actualizar la Actividad Económica en el Registro Único Tributario - RUT conforme a las estipuladas para el Impuesto Nacional al Consumo – INC.	15/12/2017	29
15	Facilitación y Servicio	Invitación a actualizar la Responsabilidad del Impuesto Nacional al Consumo – INC, en el Registro Único Tributario – RUT.	15/12/2017	41
16	Facilitación y Servicio	Notificación Presentación Informe País Por País Año Gravable 2016	20/12/2017	4.622
17	Control	Invitación a liquidar Sanción de Extemporaneidad - Declaración del Impuesto de Renta y Complementarios - Personas Naturales año gravable 2016.	14/12/2017	7.962
18	Facilitación y Servicio	Primera Cuota Renta Grandes Contribuyentes.	20/01/2018	3.598
19	Control	Omisos del Impuesto de Renta Personas Jurídicas año gravable 2015.	11/01/2018	195

Nro.	Tipo de campaña	Campañas de control, facilitación y servicio septiembre 2017 - abril 2018	Fecha de ejecución	Seleccionados
20	Control	Personas Naturales omisas del Impuesto a la Renta año gravable 2015.	11/01/2018	24.933
21	Facilitación y Servicio	Permanencia de las ESAL en el RTE.	22/03/2018	170.100
22	Control	Proveedores del Estado omisos del Impuesto de Renta y Complementario	19/02/2018	3.208
23	Control	Servidores Públicos omisos del Impuesto de Renta y Complementario	20/03/2018	19.108
24	Facilitación y Servicio	Obligados a presentar declaraciones de Ingresos y Patrimonio.	26/03/2018	14.081
25	Control	Control masivo preventivo Renta Personas Jurídicas MR - AG 2017 (Análisis del comportamiento de su actividad económica para el pago Impuesto de Renta y Complementario 2017).	28/03/2018	9.758
26	Facilitación y Servicio	Invitación a presentar declaración y pago de la segunda cuota Impuesto de Renta y Complementario 2017 - Grandes Contribuyentes.	4/04/2018	3.531
27	Facilitación y Servicio	Invitación a presentar declaración y pago de la primera cuota del impuesto de Renta y Complementario año gravable 2017 - Personas Jurídicas.	6/04/2018	404.646
28	Control	Control al Impuesto Nacional al Consumo de Bares y Restaurantes – Año gravable 2016.	20/04/2018	463
29	Facilitación y Servicio	Invitación a suministrar Información Exógena Personas Jurídicas y Naturales - AG 2017.	19/04/2018	199.977
30	Facilitación y Servicio	Invitación a finalizar solicitud de permanencia.	30/04/2018	5.329

## 2.1.2.2 SERVICIO

**Con miras a mejora la atención a la ciudadanía se implementaron las siguientes acciones:**

### **Implementación de la Circular 10 - Formalización del Ciclo de Servicio:**

Como parte fundamental en la mejora continua de la administración pública y de la imagen institucional en el servicio prestado al ciudadano, la Coordinación de Gestión de Canales de Servicio promovió el “Concurso Nacional de Tiempos de Espera, Atención y Total de Ciclo de Servicio 2017” que se implementó en el periodo agosto - octubre de 2017, como parte de la campaña de servicio Renta Personas Naturales año gravable 2016.

Gracias a la definición y formalización de la promesa de servicio institucional contenida en la Circular 10 de 2017 (15 minutos de espera y 10 minutos de atención) y a la implementación de iniciativas de sana competencia entre los Puntos de Contacto, como el mencionado concurso, durante el año 2017 el tiempo promedio de espera nacional en Puntos de Contacto registró una reducción de más de 5 minutos, pasando de 20 minutos 50 segundos en 2016 a 15 minutos 30 segundos. Adicionalmente, el tiempo promedio de atención nacional pasó de 10 minutos 32 segundos en 2016 a 8 minutos 15 segundos en 2017, cumpliéndose con suficiencia la promesa de servicio en términos de la atención de trámites.

### **Diseño de la Metodología de Evaluación de la Percepción de Servicio Institucional**

Se entregó un documento con la metodología de evaluación de la percepción de servicio institucional, pretende alinear la medición de percepción de calidad del servicio y la satisfacción con los componentes de planeación institucional, mejorando los niveles de eficiencia, eficacia, y confianza de los contribuyentes y usuarios. A partir de esta metodología, la DIAN aplicará una encuesta nacional de percepción sobre la calidad de servicio institucional, durante el segundo semestre de 2018.

### **Metodología Institucional para la Segmentación de Clientes**

La Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente a través de la Coordinación de Gestión de Canales de Servicio, continúa implementando la “Metodología Institucional para la Segmentación de Clientes”. Como resultado de esta labor y tras haber actualizado la metodología de estimación y la conformación de cada uno de los cuatro macrosegmentos definidos, en este periodo se destaca la identificación de brechas de servicio y control lograda, el confrontar la caracterización de los segmentos y las condiciones deseables en materia de cumplimiento de obligaciones para cada uno de estos.

### **Algunas de las principales brechas identificadas en materia de servicio y gestión masiva son:**

- Aproximadamente el 30% de la población económicamente activa ocupada no está inscrita en el RUT.
- Aproximadamente el 53% de los clientes que han solicitado autorización de numeración de facturación, no registran declaraciones de IVA presentadas.
- Del total de contribuyentes que tienen registrada la responsabilidad 11 “Régimen Común” en el RUT, tan solo una tercera parte presenta Declaración de IVA.

Generar campañas de servicio y persuasión a partir de los resultados de la segmentación institucional y la caracterización de cada segmento.

Respecto a la generación de campañas de servicio y persuasión, a partir de los resultados de la segmentación institucional y la caracterización de cada segmento, la Coordinación de Gestión de Canales de Servicio dispuso las bases de datos de los clientes que corresponden a cada macrosegmento, por Dirección Seccional, con las siguientes características:

- I. La totalidad de clientes segmentados, con la información base de identificación (incluyendo segmento y macrosegmento), ubicación y clasificación (actividades económicas y responsabilidades fiscales).
- II. El análisis estadístico de la distribución de clientes de cada seccional, con información gerencial descriptiva e interactiva de la identificación, clasificación (actividades), ubicación (municipios) y responsabilidades fiscales.



Adicionalmente, se publicaron las fichas guía y bases de datos, con la identificación de los clientes seleccionados, a partir de los análisis de brechas de servicio, como insumo para el desarrollo de cada una de las 4 campañas propuestas para 2018:

**i) Autorretenedores - Retención en la Fuente:** Se identificaron más de 900 mil clientes que figuran como agentes retenedores y que no registran ninguna declaración de retención en la fuente presentada para los años 2016 y 2017.

**ii) RUT-Facturación-IVA:** El universo de esta campaña lo componen 670.467 clientes, responsables del Régimen Común que no solicitaron numeración de facturación y no declararon ventas durante los años 2016 y 2017.

Adicionalmente, se identificaron 179.416 personas que han solicitado numeración de facturación, pero no han presentado ninguna declaración de ventas para el mismo periodo.

**iii) Autogestión de trámites:** Esta campaña está orientada a promover la autogestión de trámites en 252.306 clientes declarantes virtuales, que asisten y congestionan al canal presencial requiriendo trámites auto gestionables.

**iv) Renta Personas Naturales:** Se identificaron 13.383 declarantes de Renta, que son obligados virtuales y declararon de manera litográfica; a través de esta campaña se busca promover la corrección de la Declaración de Renta del año gravable 2016.

### **Implementación del Piloto Aduanero**

Se presentó agenda de trabajo conjunta con el proceso de Operación Aduanera para el año 2018, haciendo especial énfasis en el lanzamiento del “Contact Center Aduanero” el cual entró en producción el 1 de febrero con 30 agentes. Como resultado de este ejercicio con corte a 30 de abril se contactaron por este medio 9899 usuarios aduaneros de los cuales se atendieron 9.658, lo que corresponde a un grado de efectividad del 98%.

### **Implementación del servicio de agendamiento para el trámite de Corrección de inconsistencias en Declaraciones y Recibo Pago**

Desde el 15 de enero del 2018, la División Gestión de Recaudo - Control de Obligaciones de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá - viene utilizando el servicio de agendamiento para la atención presencial del trámite de “Corrección de inconsistencias en Declaraciones y Recibo de Pago”, con 3.633 clientes atendidos desde el 15 de enero al 30 de abril del 2018.

### **Gestión por Canales septiembre 2017 - abril 2018**

#### **En el Canal Presencial:**

**Clientes Atendidos:** 1.173.799;

**En el Canal Telefónico:** Llamadas atendidas: 522.535

#### **Canal Virtual - Chat:**

321.291 contactos atendidos

**Comportamiento Redes Sociales DIAN  
septiembre - diciembre de 2017**

Total de Interacciones atendidas por Redes Sociales				
Mes	Facebook	Twitter	YouTube	Total
Septiembre	1.182	6.683	21	7.886
Octubre	1.162	5.661	10	6.833
Noviembre	1.225	5.977	23	7.225
Diciembre	1526	5091	7	6.624
<b>Total</b>	<b>5.095</b>	<b>23.412</b>	<b>61</b>	<b>28.568</b>

Fuente: Contact Center DIAN. Diciembre 2017. Cuadro 1

**Comportamiento Redes Sociales DIAN  
enero - abril de 2018**

Total de Interacciones atendidas por Redes Sociales				
Mes	Facebook	Twitter	YouTube	Total
Enero	1.015	4.549	5	5.569
Febrero	885	3.961	3	4.849
Marzo	1.800	4.640	8	6.448
Abril	5.875	8.943	20	14.838
<b>Total</b>	<b>9.575</b>	<b>22.093</b>	<b>36</b>	<b>31.704</b>

Fuente: Contact Center DIAN. Abril 2018 Cuadro 2

**Temas Relevantes y Sentimiento de las Interacciones de los Clientes  
a través de Redes Sociales DIAN. (Enero - abril de 2018)**

Tipificación de las Interacciones	Positivo		Neutral		Negativo		Cantidad	% Participación Total
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Total	
Servicios en línea	6.626	1,74%	355	1,07%	4.576	26,68%	11.557	29,49%
Información General	1.505	6,47%	416	2,22%	2.426	15,02%	4.347	23,70%
Noticia Relevante	3.159	21,11%	61	0,40%	395	1,45%	3.615	22,96%
Tributario	2.993	3,98%	951	0,88%	4.761	11,91%	8.705	16,77%
RUT	372	1,68%	92	0,28%	1.180	2,68%	1.644	4,64%
Aduanero	243	0,37%	26	0,03%	216	0,58%	485	0,98%
QRSPF	459	0,01%	46	0,01%	452	0,87%	957	0,88%
Recaudo	35	0,24%	20	0,13%	9	0,05%	64	0,42%
Consulta Equivocada	12	0,02%	64	0,05%	11	0,00%	87	0,07%
Campañas	99	0,01%	5	0,02%	55	0,00%	159	0,03%
Reforma Tributaria	41	0,01%	3	0,00%	3	0,02%	47	0,03%
Cobranzas	14	0,00%	1	0,00%	20	0,02%	35	0,02%
Cambiarío	2	0,01%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,01%

**Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano**

Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano		
Feria	Fecha	Atenciones
Sogamoso	4 de noviembre de 2017	92
Manaure	17 de marzo de 2018	113
Necoclí	21 de abril de 2018	113
<b>TOTAL ATENCIONES: 318</b>		

### **Implementación y desarrollo de la estrategia de acercamiento, con el Concurso la Copa de la Contribución (Memorando 00031 de 2017)**

A septiembre se desarrolló el contenido de los tres ejes temáticos de la estrategia publicada en la plataforma de la Escuela de Impuestos y Aduanas de la DIAN, en conjunto con la Oficina de Comunicaciones se definió la arquitectura de la información en el microsítio de la estrategia de acercamiento y su publicación en Diannet, al igual que el cronograma de trabajo para el desarrollo de la campaña a enero de 2018.

En octubre de 2017 se publicó en DIANNET la resolución proferida por el Director General para comentarios, a través de la cual se institucionalizó a la estrategia “Somos ejemplo, somos DIAN”. Se adelantó el memorando que reglamentó la resolución y define las pautas para desarrollar la actividad Copa de la Contribución. La estrategia se desarrolló en tres momentos comerciales: navidad, vacaciones y temporada escolar), con el fin de lograr incrementar el número de participantes y de facturas inscritas. Mediante Memorando 000331 del 9 de noviembre de 2017 se extendió la vigencia de la implementación para el mes de marzo de 2018.

En colaboración con la Oficina de Comunicaciones se presentó la campaña de divulgación de la estrategia de acercamiento “Fase I”, dirigida a servidores públicos de la DIAN.

En cuanto al componente pedagógico “Súmate al ejemplo”, se trabajó con la Escuela de Impuestos y está disponible en la plataforma para el acceso de los servidores DIAN.

Se motivó la creación de acciones que complementaron la estrategia de acercamiento como es el caso de la Dirección Seccional de Buenaventura, en donde en asocio con un líder social de la región crearon la canción y video oficial de la Copa de la Contribución, la cual busca generar conciencia sobre el valor que tiene la factura en la sociedad.

Debido a la gran acogida que tuvo el concurso, en donde solo con los tres primeros lugares se acumuló un total de más de 215.000 puntos lo que equivale a un aproximado de 100 mil facturas, se conformó el comité de revisión y verificación de facturas a través del Acta No. 0001 del 11 de abril de 2018 suscrita por la Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente, la actividad de verificación se realizó los días 14 y 21 de abril respectivamente.

### **Posicionamiento, continuidad y seguimiento a los NAF - Núcleos de Apoyo Fiscal**

Luego de presentar la iniciativa NAF como un instrumento para facilitar el acercamiento de la ciudadanía al Estado y como un medio para fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales en zonas de posconflicto, ante el Programa EUROsociAL+ de la Unión Europea; en septiembre de 2017 se logró suscribir una carta de aprobación y compromiso donde se materializa esta cooperación internacional basada en el intercambio de experiencias y buenas prácticas para la construcción de cultura de la contribución en el marco del posconflicto en Colombia.

Como parte del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Ajustar), la Coordinación de Cultura de la Contribución realizó reunión de seguimiento con la participaron de los líderes NAF de la DIAN y las Universidades a nivel Bogotá.

El 13 de septiembre de 2017 se profirió la Resolución 52, la cual modificó la Resolución 47 de 2016 con el fin de facilitar la operación en el seguimiento y coordinación de los convenios NAF a nivel nacional y delegado en las Direcciones Seccionales.

Durante el mes de octubre de 2017, por delegación de la Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente como supervisora de los convenios, la Coordinación de Cultura de la Contribución hizo entrega a las Direcciones Seccionales de Impuestos de Bogotá y Grandes Con-

tribuyentes, los convenios firmados con las I.E.S.(Instituciones de Educación Superior) de la jurisdicción de Bogotá (Javeriana, Santo Tomás, Uniminuto, La Salle, Gran Colombia y la Libre); para su seguimiento y control de conformidad con lo dispuesto por la Resolución No 052 de 2017 suscrita por el Director General.

Se logró realizar de manera conjunta entre DIAN y EUROsociAL+ un taller internacional que fomentó el intercambio de experiencias y buenas prácticas para fomentar la cultura tributaria en el posconflicto colombiano, llevado a cabo en Florencia (Caquetá), 27 al 30 de noviembre de 2017.

Así mismo continuo la estrategia para la divulgación e interiorización de la política y plan de cultura de la contribución, conformando los líderes de cultura de la contribución para la implementación de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF- en las distintas regiones del país. A diciembre de 2017 se contó con más de 70 funcionarios a nivel nacional formando parte de la red.

En cuanto a la implementación de los NAF a nivel nacional, se atendieron un total de 24.736 consultas relacionadas con RUT, Renta, Servicios en Línea a diciembre de 2017.

Durante el 14 de marzo de 2018 se realizó un conversatorio con el Director General, representantes de trece universidades, representantes de Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia (APC-Colombia) y el Departamento Nacional de Planeación (DNP), en el que se resaltaron las buenas prácticas, los logros y retos de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal - NAF, así como el contacto permanente con la DIAN para poder reflejar resultados certeros y oportunos. Durante el evento, el Director General de la DIAN exaltó la importancia de EUROsociAL+, equipo institucional que impulsa el proyecto y el rol de las universidades en esta iniciativa.

### **Divulgación y promoción para el posicionamiento de la Política Cultura de la Contribución en la Entidad**

Una vez definida la estructura y contenidos del taller de la política y el plan de cultura de la contribución para socializar, entre los servidores públicos del Nivel Central y las Direcciones Seccionales; a septiembre de 2017 las Direcciones Seccionales, bajo los lineamientos establecidos por la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, desarrollaron 162 talleres relacionados con la Divulgación e interiorización de la política y plan de cultura de la contribución, en 44 Direcciones Seccionales, alcanzando una cobertura de 4.544 servidores públicos. A diciembre de 2017, la conformación del esquema de interacción para socialización, divulgación e interiorización de la política; reflejó en la red de líderes o referentes de cultura de la contribución, una participación de 75 personas avaladas por los Directores Seccionales quienes permitieron realizar las actividades de cultura de la contribución programadas en plan operativo de la vigencia.

En los meses de enero y febrero de 2018 se creó el documento guía con los cronogramas, contenidos, formatos y lineamientos para el cumplimiento de la actividad “Divulgar y promover la política del plan de cultura de la contribución en funcionarios de nivel central.” del plan operativo de 2018.

### **Diagnóstico y desarrollo de la Estrategia la DIAN va al Colegio**

Como resultado del Taller Internacional para fomentar la cultura cívico - tributaria en zonas afectadas por el conflicto armado en Colombia celebrado del 27 al 31 de noviembre de 2017 en el marco de la alianza con EUROsociAL+; se concluyó implementar el programa de la DIAN va al Colegio en el marco socio -cultural que ofrece el departamento del Caquetá (piloto) para luego llevarlo a otras zonas víctimas del conflicto armado.

En el diseño de la estrategia para sensibilizar y divulgar la política y plan de cultura en colegios, se aplicó el diagnóstico a 44 Direcciones Seccionales obteniendo respuesta por parte de 42; permitiendo identificar el nivel de avance, las fortalezas y debilidades en la implementación del programa Pedagogía de la Contribución en la Escuela denominada “LA DIAN VA AL COLEGIO”, proporcionando acciones de mejora en la formulación de la estrategia.

Durante el primer cuatrimestre del 2018, se ha establecido contacto con la Secretaria Distrital de Educación Bogotá, para presentar el “Programa de Educación Fiscal la DIAN va al Colegio” y así lograr una alianza para su desarrollo.

### **Experiencia ALHARACA en el marco del convenio con el Ministerio de Cultura**

Se formalizó la Metodología Alharaca por la Paz, junto con la Dirección de Comunicaciones del Ministerio de Cultura - Taller de Alharaca por la paz de 3 días, con énfasis en el valor de la honestidad.

En el marco del Convenio de Cooperación Interinstitucional 2421 de 2014 entre el Ministerio de Cultura y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN- se planteó la realización de ¡ALHARACA! Por la paz, como laboratorio creativo para tratar con los niños los temas de honestidad y cuidado de lo público. De común acuerdo entre las instituciones involucradas y cooperación con la Secretaría de Cultura de la Alcaldía de Santa Marta se propuso desarrollar este proceso con 30 niños entre los 9 y 12 años y 2 docentes de la Institución Educativa Distrital de Taganga. La Coordinación de Cultura de la Contribución, vivió la experiencia a través de dos de sus funcionarios, en la visita a la Institución Educativa Taganga durante los días 6 al 9 de marzo de 2018.

### **Inicio de la Estrategia Lenguaje Claro en el marco del convenio DNP**

Como resultado del “Taller Internacional para fomentar la Cultura Cívico – Tributaria en zonas afectadas por el conflicto armado en Colombia”, realizado en la ciudad de Florencia en el mes de noviembre de 2017 y con el apoyo del programa EUROSOCIAL+; se concretó entre otras, una acción que se adelantarían para el 2018 relacionada con el lenguaje claro en el marco del postconflicto a través de los laboratorios de simplicidad.

El 9 de marzo de 2018, a través de correo electrónico No. 20180309 100225370 00016 se definieron los dos documentos que serían intervenidos en los laboratorios de simplicidad; el Decreto 1650 de 2017 - ZOMAC y Decreto 2150 de 2017 - ESAL.

El 21 de marzo de 2018, se dio inicio a la estrategia Lenguaje Claro mediante el envío de los formularios de caracterización de cada una de las normas seleccionadas respectivamente.

### **Adelantar la actualización del SIE de PQSR y Denuncias**

Respecto a los ajustes del Servicio Informático, se pusieron en producción las nuevas funcionalidades como el Rol de Reportes, Rol Consulta Nacional, Respuesta Automática, Asignación masiva a fin de permitir que los funcionarios autorizados puedan tener acceso a las solicitudes incluso sin tener roles del SIE de PQSR y Denuncias, como herramienta en la realización del seguimiento y control a todas las solicitudes que ingresen por este medio.

También se implementó la opción de “Gestión solicitudes masivas” la cual le permite al ROL Administrador del sistema, asignar solicitudes de forma más rápida, seleccionado hasta 10 radicados por acción.

Otra actualización implementada fue la de respuesta automática, la cual se genera al momento de clasificar las solicitudes en tema y subtema específicos, esta opción ha facilitado a las áreas responder solicitudes masivamente, de forma clara y oportuna.

### **Nuevas funcionalidades del SIE PQSR y Denuncias**

Ajustar el SIE con términos de la ley 1755 de 2015, fijar fecha de creación, ajustar el conteo de términos cuando sea incluida la fecha de correspondencia, asignar solicitudes a diferentes direcciones seccionales, incentivar al contribuyente a dejar su correo electrónico con un pop up y 1755 y el evento de no competencia. Asignación masiva rol 1353, respuesta automática solicitudes información exógena renta AG2016, tema y subtema para cierres automáticos, actualización textos comunicaciones cliente externo.

Ajustar la reasignación diaria de solicitudes que hubieren sido distribuidas a roles de funcionarios que, por situación administrativa, el SIE Kactus de personal desactiva los roles de los aplicativos incluyendo el del SIE de PQSR y Denuncias, sin previo aviso dejando solicitudes en la bandeja de del funcionario y estas quedan en el llamado limbo informático, es decir solicitudes perdidas dentro del aplicativo sin reflejar ubicación de trazabilidad.

Ajustar los reportes generados por el SIE de PQSR y Denuncias, a fin de garantizar el efectivo ejercicio del seguimiento y control continuo a la numeración generada y asignada a solicitudes radicadas mediante el SIE de PQSR y Denuncias, como también sobre la trazabilidad en la gestión realizada durante el ciclo de vida de la PQSRD, atenuando la probabilidad de materialización del riesgo de manipulación, adulteración o pérdida de la información incorporada en las Bases de datos del aplicativo.

### **Resolución de reglamentación del derecho de petición**

En el mes de marzo de 2018 se expidió la Resolución 000017 de 2018 por la cual se reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias en la Unidad Administrativa Especial Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, por parte del director de la Entidad.

### **Récord en radicación y atención de solicitudes (PQSR y Denuncias)**

En el año 2017 se radicaron por medio del SIE de PQSR y Denuncias 80.995 solicitudes, superando las 45.699 recibidas en el año 2016, alcanzado un récord de atención que acredita aún más el SIE como el medio idóneo para recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y felicitaciones de la Entidad.

### **Mayor impacto en la calidad del Servicio del Registro Único tributario - RUT**

El Registro Único Tributario (RUT) constituye el instrumento para identificar, ubicar y clasificar a los sujetos de obligaciones administradas y controladas por la DIAN. El RUT es imprescindible para el desarrollo eficaz de las funciones asignadas a la entidad, así como para facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, simplificar los trámites, reducir los costos administrativos y prevenir y controlar prácticas indebidas como la evasión fiscal, y el contrabando. Se observa una tendencia creciente en el acumulado de los inscritos en el RUT, el cual se incrementó en 638.033 contribuyentes formalizados equivalentes al 4.32%, debido a que es considerando como requisito indispensable no solo para el cumplimiento de obligaciones tributarias formales sino para trámites adicionales en entidades ajenas a la DIAN.

### **Durante el periodo del 1 de septiembre de 2017 al 30 de abril de 2018 se efectuaron las siguientes actividades de mayor impacto en la calidad del servicio al cliente:**

- Se realizó 691.709 actualizaciones masivas de oficio a personas jurídicas en el mes de diciembre de 2017, por eliminación de la responsabilidad 35 "Impuesto sobre la renta para la Equidad-CREE de acuerdo con la Ley 1819 de 2016 (ver cuadro).

- Se realizó mantenimiento y actualización en la plataforma del Sistema Único de Información y Trámites - SUIT - del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP de los 9 trámites asociados al Registro Único Tributario:
- Con el proyecto Ventanilla Única Empresarial, liderado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se facilitó a través del web service de la DIAN la asignación de NIT a través de las cámaras de comercio.
- El cual tiene como objetivo racionalizar los trámites relacionados con la creación de empresas, mitigar el riesgo de incumplimiento de obligaciones empresariales y fomentar la inversión extranjera.

**Nuevo servicio de consulta al ciudadano  
Servicio de numeración de facturación**

CRECIMIENTO DE INSCRITOS EN EL RUT				
CONCEPTO/ FECHA	A 30 DE AGOSTO 2017	A 30 DE ABRIL 2018	INCREMENTO	PORCENTAJE
Inscritos RUT	14.770.897	15.408.930	638.033	4,32%
Régimen Común	1.218.802	1.272.879	54.077	4,44%
Régimen Simplificado	10.434.365	10.917.021	482.656	4,63%

La DIAN lanzó en septiembre de 2017, el nuevo servicio de consulta al ciudadano para verificar si el número de la factura fue autorizado por la DIAN validando si se encuentra vigente; empoderando a los contribuyentes con una herramienta para el control social que ayude a combatir la evasión del Impuesto del IVA e Impuesto al Consumo.

**Actividades pendientes por desarrollar:**

**Automatización de reporte de cifras de gestión NAF.**

Ante la falta de un sistema informático para consolidar las cifras de gestión NAF, se requiere gestionar una herramienta que facilite este trabajo y garantice la confiabilidad y la calidad de la información que se reporta. Para el reporte de la información, la universidad entrega de manera manual o por correo electrónico la información al enlace DIAN en la seccional o nivel central según el caso, siendo una metodología manual que no siempre garantiza oportunidad ni calidad. Por esta razón, en el momento se trabaja con una matriz de Excel que resume en cifras a nivel nacional la gestión NAF en detalle, sin embargo, la información se ingresa manual por los líderes NAF en cada Dirección Seccional.

**Página Web Cultura de la Contribución**

Levantamiento de información y acercamiento con la Oficina de Comunicaciones a fin de establecer los requerimientos y herramientas necesarias para obtener una página web dedicada a la Cultura de la Contribución.



### **Estrategia de Acercamiento (Fase II)**

Con el Concurso la Copa de la Contribución, como actividad implementada en la fase I de la Estrategia de Acercamiento, la Coordinación de Cultura de la Contribución dará inicio al ciclo PHVA – abordando la Planeación de lo que será la fase II de la Estrategia de Acercamiento, para lo cual se tiene presupuestado adoptar el modelo del concurso de la Copa de la Contribución en otra entidad del Estado, como opciones se tiene proyectado; el Ministerio de Cultura, Ministerio de Hacienda, Procuraduría General de la Nación y Secretaría Distrital de Hacienda.

### **Plan de Educación Fiscal**

La Coordinación de Cultura de la Contribución viene trabajando en la Propuesta Curricular del Plan de Educación Fiscal en el marco de la Política de Cultura de la Contribución, creando una estrategia en el campo de la educación con la cual se busca promover cambios en el campo cultural, específicamente, en la estructura del sistema habitus fiscal en Colombia.

### **Levantamiento de la línea de base para medir la apropiación Política Cultura de la Contribución**

De conformidad con la iniciativa GM7.2 “Diseñar e implementar la política y el plan cultura de la contribución 2015 – 2018” del Plan Táctico de la Entidad, se requiere realizar la evaluación de la política de cultura de la contribución, a través de los ejes desarrollados en el plan de cultura de la contribución. Para el efecto, se tendrá como objetivo del indicador el levantamiento de la línea de base para poder medir en periodos futuros la apropiación de la política de cultura de la contribución.

### **Feria de Servicio DIAN, Actividad Cultura de la Contribución**

La Coordinación de Cultura de la Contribución una vez realizadas investigaciones, presenta la propuesta de Experiencia Sensorial en el marco de cultura de la contribución - Neuro marketing, para la feria de servicios DIAN 2018; encontrándose a la espera de visto bueno y aprobación.

### **Continuar con la actualización del SIE de PQSR y Denuncias con respecto a la Ley 1755**

Se espera que durante el año 2018 se actualice el sistema de PQSR y Denuncias en un 100% con respecto a la normatividad vigente.

### **Actualizar el procedimiento de No. 043 de la Administración del SIE de PQSR y Denuncias**

Actualmente se encuentra en un 50% de avance la actualización del procedimiento basado en la resolución 00017 de 2018 se espera lograr el 100% antes de finalizar el presente año.

### **Actualización de las cartillas, manuales, capacitación virtual y de más instrumentos para el aprendizaje del adecuado uso del SIE de PQSR y Denuncias**

Teniendo en cuenta la expedición de la resolución de reglamentación 00017 de 2018 y la actualización del procedimiento de la Coordinación del Sistema de QRS se espera continuar con la actualización de las cartillas, manuales, videos y de más instrumentos de capacitación.

### **Actualización del SIE de PQSR y Denuncias**

**Se encuentran en desarrollo los siguientes requerimientos:**

- Fijar la fecha real de creación de la solicitud;
- Asignar la misma solicitud a varias Direcciones Seccionales y/o área de Nivel Central;

- Ajustar el conteo de términos de tiempo para determinar el estado de la solicitud cuando sea incluida fecha de correspondencia, fecha de creación en el sistema, ampliación y/o respuesta parcial;
- Incentivar al contribuyente a dejar su correo electrónico con un POP UP;
- Ajustar los reportes con las acciones anteriores, verificando que aparezcan en los mismos y en la trazabilidad de la solicitud todas las acciones realizadas en el sistema;
- Establecer alerta en el Sistema previo al vencimiento real de la solicitud.

### **Modernización del RUT**

La Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, como resultado del análisis y seguimiento realizado al registro; además de la detección de necesidades de información de la entidad, concluyó que el SIE RUT dispuesto en la actualidad para clientes internos y externos, podría ser mejorado de tal forma que sea una herramienta más amigable con el usuario y que garantice la efectividad y la eficiencia en los trámites encaminados a cumplir con los principios de la Buena Fe, Eficiencia, Equidad y Economía a través de la simplicidad de los trámites y de la aplicación de políticas que contribuyan a mejorar una buena administración.

De igual forma, se detectó la necesidad de diseñar una herramienta que pueda almacenar una información más robusta, que promueva un conocimiento y un acercamiento con el contribuyente-cliente, y se tenga un universo cierto de los usuarios, no sólo contando con información básica, sino con aquella que permita identificar plenamente a los clientes DIAN.

Es así como esta Subdirección a través de la Coordinación de Administración del Registro Único Tributario - RUT lidera la propuesta de modernización del RUT, labor que se inició con la presentación en junio de 2016 de la Especificación Funcional de Alto Nivel y la conformación del equipo de trabajo con las demás áreas involucradas en el proceso.

La propuesta ha sido presentada a la Dirección de Gestión Organizacional, con el fin de contar con el apoyo necesario para el levantamiento de los requerimientos, análisis, diseño, pruebas e implementación del servicio.

El proyecto se realizará por iteraciones, que se ejecutarán en 16 fases, lo que permitirá aprovechar los recursos al máximo en cada una de éstas, y de igual forma contar con funcionalidades que paulatinamente estarán disponibles en producción.

Contando con los recursos solicitados, el proyecto se desarrollaría en 30 meses, contados a partir del mes de julio de 2017, fecha en la cual se inició el levantamiento de los requerimientos funcionales.

### **Programa ayuda de renta**

El programa ayuda renta que se publica cada año en el portal [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co), es un instrumento versátil para el diligenciamiento de la declaración del impuesto sobre la renta y complementario de las personas naturales y asimiladas, no obligados a llevar libros de contabilidad, residentes y no residentes en el país, mediante esta herramienta simplifica la realización del trámite "Diligenciamiento y presentación de Declaraciones Tributarias".

Actualmente se está trabajando en la modificación del programa para el año gravable 2017.

Se espera que a finales del mes de junio se tenga una primera versión de prueba para someterla a revisión de algunos usuarios expertos de la entidad.

## Recursos que ha utilizado para desarrollar el tema:

### Apoyo EUROsociAL

A través del programa de cooperación entre América Latina y la Unión Europea que busca contribuir a la mejora de la Cohesión Social en los países Latinoamericanos, así como al fortalecimiento institucional, mediante el apoyo a sus procesos de diseño, reforma e implementación de políticas públicas, focalizando su acción en las áreas de género, gobernanza y políticas sociales. Para el caso de Cultura de la Contribución; el apoyo está brindado en los programas NAF, La DIAN va al Colegio, Lenguaje Claro.

### Contenidos Impresos y Digitales

- Se realizan a través de piezas de comunicación orientadas a promover los valores de la política de cultura de la contribución.
- Apoyo logístico de Caja de Compensación - COLSUBSIDIO.
- Presta apoyo lúdico y logístico en las actividades programadas por la Coordinación de Cultura de la Contribución.

### Capacitaciones

Por medio de las capacitaciones tanto virtual como directa de los funcionarios de la Coordinación, llegando a todas las áreas de la entidad, se han logrado ampliar el conocimiento y las destrezas incentivando el buen uso del SIE de PQSR y Denuncias y el cumplimiento de la normatividad vigente.

### Piezas publicitarias

Las piezas publicitarias como Brochures, pancartas y banners han permitido llegar a los clientes externos informándoles del uso adecuado del SIE de PQSR y Denuncias e incentivarlos a radicar sus solicitudes desde la casa u oficina indicando un correo electrónico el cual les facilitara la radicación y solución a su requerimiento.

### Informes

Los informes gerenciales y detallados son el principal insumo por el cual la Coordinación del Sistema del QRS comunica a todas las áreas de la entidad los resultados de la gestión realizada en un tiempo determinado.

**Los informes más relevantes son:** Oportunidad de la respuesta, Comisión Mixta, IGR, Informe gerencial y Campañas al cliente interno y externo.

### Correo electrónico

Se tiene a disposición el buzón **coord.qrs@dian.gov.co**, para la interacción con los usuarios en general del SIE PQSRD, es la herramienta más utilizada por todas las áreas de la entidad que dentro de sus competencias esta resolver solicitudes del SIE de PQSR y Denuncias y cuentas con Roles asignados. Se usa principalmente para lograr una correcta comunicación entre la Coordinación del SIE de PQSRD y las diferentes áreas de la entidad, buscando resolver cualquier inquietud o tarea pendiente en lo que concierne con el correcto tramite de las solicitudes radicadas con el debido cumplimiento del procedimiento.

### Contact Center

El servicio de Centro de Contacto es un mecanismo de alto impacto en la facilitación y promoción del cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, en razón

a que ofrece diferentes canales de comunicación, a saber, telefónico, chat, redes sociales, y atención presencial, entre los ciudadanos clientes y la DIAN.

Los servicios ofrecidos por el Centro de Contacto de la DIAN son muy demandados por la ciudadanía que requiere acompañamiento en el uso de los servicios en línea y orientación tributaria, aduanera y cambiaria, pero además ha permitido la ejecución de campañas de salida donde se gestiona una importante oferta de información para el cumplimiento voluntario y oportuno de las obligaciones, la difusión de eventos y realización de encuestas de evaluación de la percepción de la calidad del servicio brindado a los ciudadanos clientes sobre diversos temas.

La DIAN, en la actualidad tiene contratado el servicio de Centro de Contacto mediante la Orden de Compra 4405 del 01/10/2015, estructurada bajo el Acuerdo Marco de Precios de Centros de Contacto CCE-150-1-AMP – 2014 de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente – CCE, creada en virtud del Decreto Ley 4170 de 2011 por un valor total de \$ 41.193.747.739 mcte.

### **Retos o desafíos que se deben asumir en los próximos años**

#### **Continuidad en el Programa NAF - Núcleos de Apoyo Fiscal**

Apoyo sin costo alguno, a personas naturales y jurídicas de baja renta a pequeñas empresas, y personal de la universidad, prestándoles servicios y orientaciones fiscales básicas.

#### **Continuidad en el Programa la DIAN va al Colegio**

Incluir la Pedagogía de la Contribución en las instituciones educativas logrando una mayor comprensión del Ciclo de la Contribución, para así fomentar transformaciones sociales que lleven a la construcción de una sociedad más equitativa, que propenda por el bienestar de todos sus integrantes; ubicando al Estado en su papel de servidor de una organización social pactada garante de los derechos fundamentales de todos sus ciudadanos.

Formar a los estudiantes en el ejercicio de una ciudadanía activa, crítica y propositiva en donde cada uno pueda reconocer el importante papel que le corresponde en la construcción de nación.

#### **Indicador socioeconómico para NAF**

Levantamiento de información y variables necesarias para medir el impacto de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF en Colombia a través de un indicador socioeconómico.

Seguir incentivando a las diferentes áreas de la entidad a lograr el 100% de oportunidad en la respuesta con el fin de mejorar la percepción de ciudadano cliente.

Uno de los retos más importantes de la Coordinación de SIE de QRS es lograr que todas las áreas de la entidad resuelvan las PQSR y Denuncias al 100% en oportunidad como lo indica la Ley 1755 de 2015 y con la calidad de forma y fondo que satisfaga el requerimiento del cliente.

El porcentaje mensual más alto se logró en el mes de octubre de 2017, alcanzado un 98,40% en la oportunidad de la respuesta, resolviendo en oportunidad 6.937 solicitudes de 7.050 que se respondieron.

#### **Tener un sistema completamente actualizado**

Una de las metas más importantes de la Coordinación del SIE de QRS es brindarles a sus Clientes, Interno y Externos, un excelente sistema de PQSR y Denuncias, que permita de manera práctica radicar y resolver cualquier tipo de solicitud, facilitando el cumplimiento de las obligaciones formales.

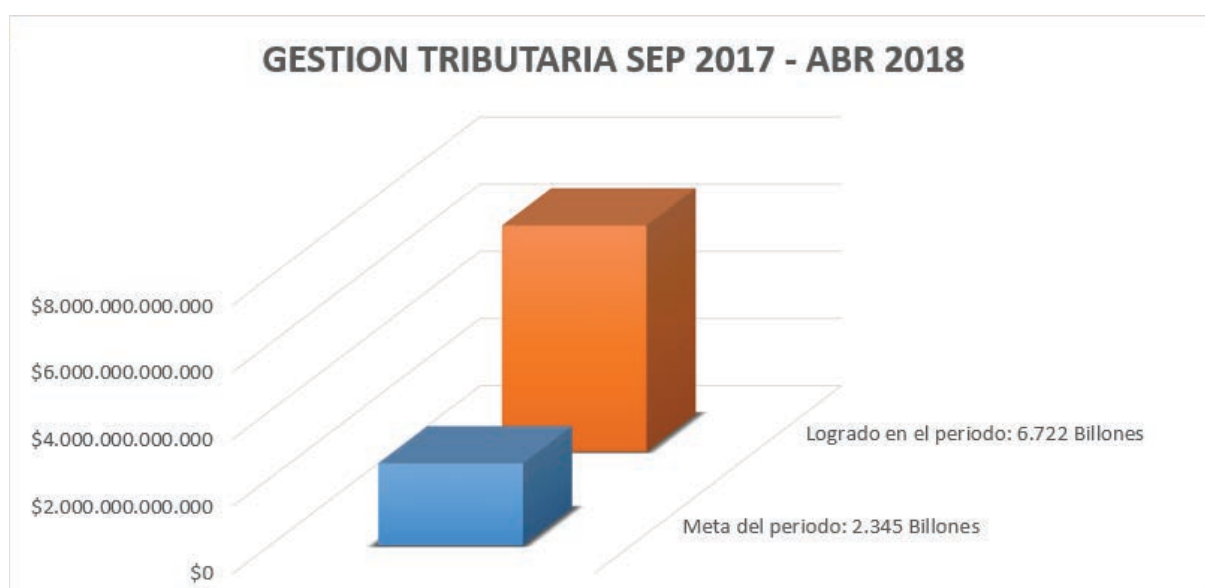
Se busca que el sistema cuente con una plataforma que facilite el adecuado uso, fijación de alertas, mejora en la generación de datos estadísticos, clasificación y comunicaciones automáticas; resolviendo las solicitudes en un menor tiempo.

### Posicionar el Informe gerencial

El informe gerencial nació en el año 2017 por iniciativa de la Coordinación del SIE de QRS, brindando información actualizada de los asuntos más importantes y recurrentes que se reciben por el canal del SIE de PQSRD, buscando que se constituya en una herramienta de ayuda a los directivos de la entidad para la toma de decisiones.

## 2.1.2.3 CONTROL

### 2.1.2.3.1 Materia Tributaria:



**Periodo Septiembre - diciembre de 2017:** Logrado \$5,51 billones para una meta de: \$1,29 billones. Gestión de Fiscalización tributaria del periodo sep.-dic de 2017: 424.82%

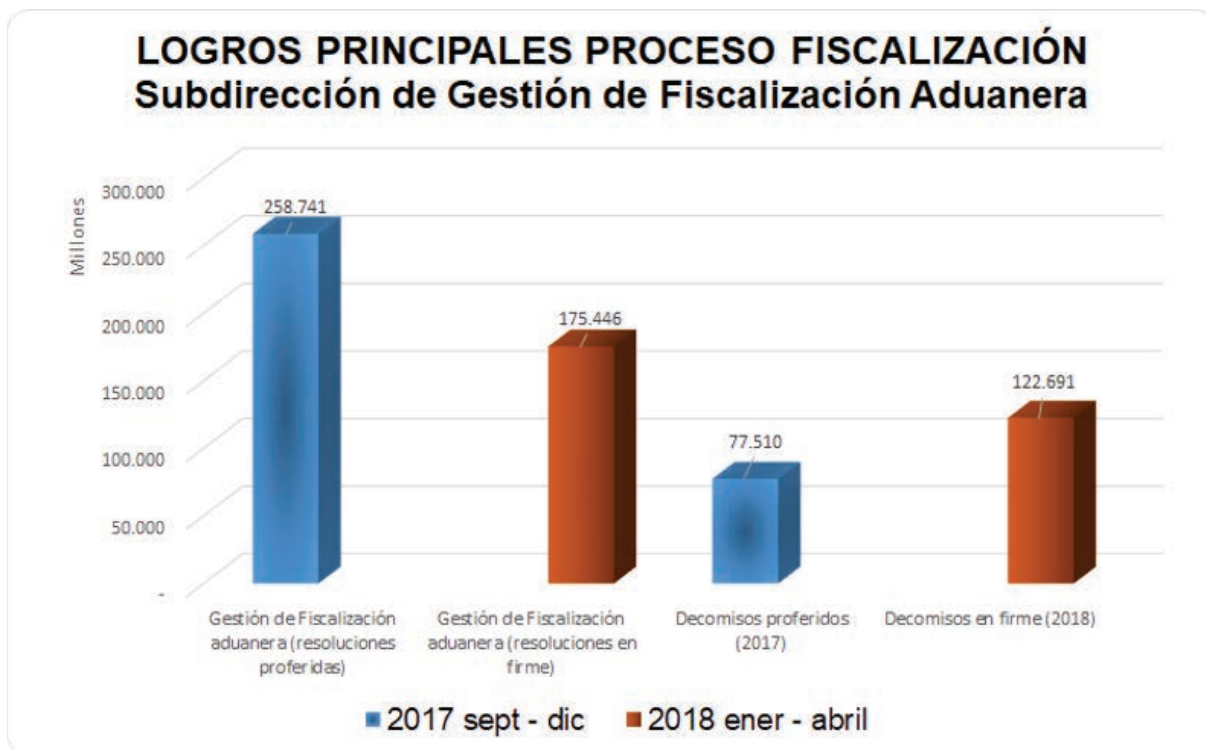
**Periodo Enero - abril de 2018:** Logrado \$1,221 billones para una meta de: \$1,140 billones. Cumplimiento esperado. Gestión de Fiscalización tributaria del periodo Ene-Abr 2018: 107.09%

**Periodo SEP de 2017 – ABR de 2018:** Logrado \$6,722 billones para una meta de: \$2,345 billones: Gestión de Fiscalización tributaria del periodo Sep. 2017-Abr 2018: 276,07%

### 2.1.2.3.2 Materia Aduanera:

**Resoluciones proferidas:** \$258.740´568.250 entre septiembre - diciembre de 2017, de una meta de \$160.000´000.000, para un 162% de cumplimiento.

**Logrado en resoluciones en firme:** \$175.445´752.932 entre enero - abril de 2018, de una meta de \$52.967´999.995, para un 331% de cumplimiento: Corresponde al total de la gestión lograda en fiscalización aduanera, sumando los valores de los actos administrativos relacionados con recaudo y resoluciones proferidas, para el año 2017, en temas de sanciones, liquidaciones oficiales aduaneras, declaratoria de incumplimiento y efectividad de garantía.



### Decomisos aduaneros

Logrado en decomisos proferidos para el periodo septiembre – diciembre de 2017 un valor de \$77.509'531.345 de una meta de \$190.000'000.000, para un cumplimiento del 41%. Para el periodo del año 2017, se refiere a los decomisos proferidos que están relacionados con las aprehensiones generadas por las diferentes unidades aprehensoras de la DIAN.

Logrado en decomisos en firme para el periodo enero - abril de 2018, un valor de \$122.691'441.550, para el año 2018 no existe meta en valor de decomisos, solamente en cantidad. Durante lo corrido del año 2018, como producto de las Acciones de Control, realizadas por la DIAN, tenemos como Direcciones Seccionales más destacadas en materia de aprehensiones, por su participación porcentual, en valor, a: Bogotá con 20.8%; Cali con 12.8%; Medellín con 12%; Buenaventura con 9.6%; Ipiales con 6.7% y Barranquilla con 5.5%.

Para los decomisos en el año 2018, se estableció una meta en cantidad de 12.430 y se han efectuado en el periodo enero – abril una cantidad de 16.086 decomisos, para un avance del 129%.

Con respecto al año 2018, no existe meta en valor si no en cantidad. Dentro de las mercancías más representativas en aprehensiones en su orden están, las confecciones y el calzado.

**Requerimientos Especiales Aduaneros y emplazamientos persuasivos:** Esta actividad está relacionada con sanciones y liquidaciones oficiales aduaneras.

En el periodo de septiembre – diciembre de 2017 se formalizaron 1.430 requerimientos y emplazamientos de una meta de 4.000 actos. (36% de avance).

En el periodo enero - abril de 2018 se formalizaron 780 requerimientos aduaneros, de una meta de 827 actos, (94%) y 246 emplazamientos, de una meta de 129, (191% de avance).

Los datos se aportan de manera diferente para el año 2017 y para el año 2018, por cuanto en la anterior vigencia existía una sola meta para los dos temas, el de requerimientos y emplazamientos, mientras que para el año 2018 la medición se hace de manera independiente.

### **Programas de Control Posterior**

**Durante el periodo septiembre a diciembre de 2017, se ejecutaron 8 programas, de 8 planeados, con un avance del 100%.**: Estos programas estaban planeados para: Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena, Medellín, Santa Marta y la Subdirección de Gestión de Fiscalización Aduanera. Por otra parte, la Subdirección de Gestión de Fiscalización Aduanera logró la aprobación de dos programas de control aduanero de marco general: el primero orientado a la verificación del cumplimiento de todas las medidas antidumping vigentes y el segundo tiene como propósito verificar la correcta clasificación arancelaria de las mercancías que ingresan al país con el beneficio de exclusión de IVA de que trata el artículo 424 del Estatuto Tributario.

### **Acciones de Alto Impacto en Zona Secundaria**

Durante la vigencia del año 2017 entre el periodo del mes de septiembre y diciembre, se ejecutaron 6 acciones de alto impacto cumpliendo con el 100% de lo establecido para el cuatriestruo. Actividades que obedecen al cumplimiento del plan anti contrabando 2015-2018 y los planes operativos de cada vigencia.

### **Acciones Aduaneras de Control Posterior (Cantidad)**

En el periodo enero - abril de 2018, se efectuó 1 acción de control de las 5 programadas. Esta meta es nueva y se incorporó para la vigencia 2018.

### **Alianzas estratégicas**

Se han llevado a cabo ocho (8) reuniones con gremios, las cuales han estado orientadas a diseñar estrategias que coadyuven a contrarrestar el contrabando.

Actividades en proceso o pendientes por desarrollar y qué factores se deben superar para alcanzar el resultado esperado:

### **Materia Tributaria:**

**Revisión del modelo de fiscalización:** Desarrollo de las estrategias de control propuestas en la revisión del modelo y dada la división del control tributario en tres grandes tipos de fiscalización: Fiscalización Masiva, para micros, pequeños contribuyentes; Fiscalización Intensiva, medianos y grandes contribuyentes y Control al fraude fiscal, todo tipo de contribuyentes.

### **Materia Aduanera:**

**Continuar con la ejecución del plan Anticontrabando 2015-2018.** Se trata de la continuación del plan establecido para el cuatriestruo, con el fin de combatir el contrabando, el cual finaliza en diciembre de 2018.

### **Recursos que ha utilizado para desarrollar el tema**

#### **Materia Tributaria:**

**Recurso humano:** 1.264 funcionarios que hacen parte del proceso de fiscalización y liquidación en las Direcciones Seccionales y 36 funcionarios en la Subdirección de Gestión de Fiscalización Tributaria+

#### **Materia Aduanera:**

**650 funcionarios:** Con el esfuerzo de 495 funcionarios del área de fiscalización, 114 del área de liquidación más 41 funcionarios de la SGFA, se han cumplido las metas establecidas.

Implementación de la gestión persuasiva en fiscalización aduanera: Con la entrada en vigencia de la regulación aduanera contenida en el Decreto 390 de 2016, la cual otorgó la posibilidad de invitar a los declarantes a corregir voluntariamente las inexactitudes en las declaraciones aduaneras; la Subdirección de Gestión de Fiscalización Aduanera, mediante Memorando 250 del 2017, implementó el uso de esta herramienta, que ha traído importantes ventajas para la autoridad aduanera y los declarantes, como lo es el ahorro de tiempo, costos y esfuerzos administrativos al evitar promover los procesos de fiscalización y liquidación.

### **Retos o desafíos que se deben asumir en los próximos años**

#### **Materia Tributaria:**

**Implementación de la factura electrónica:** Con la Obligatoriedad de facturar electrónicamente para todos aquellos contribuyentes que deban declarar y pagar el IVA y el Impuesto Nacional al Consumo se materializa el interés de masificar en el mediano plazo el uso de la Factura Electrónica en el país y con ello su utilización en el control del proceso de F y L.

**Desarrollo de servicios informáticos a la altura de la Entidad:** El gestor no fue objeto de las actualizaciones necesarias y el SALI se ha desarrollado lentamente.

#### **Materia Aduanera:**

**Coadyuvar en la implementación del aplicativo SALI:** El aplicativo se encuentra en desarrollo y será un importante soporte en la gestión de los grupos sancionatorios y de liquidación. Modernizar los procedimientos del Proceso de Fiscalización, en su componente aduanero: Decomiso de mercancías, Garantía en reemplazo de aprehensión, Declaración de incumplimiento y efectividad de garantías, Medidas cautelares sobre mercancías, Acciones de control, Determinación de liquidaciones oficiales e imposición de sanciones aduaneras, Liquidaciones oficiales de corrección, valoración y devolución y la devolución de vehículos en virtud de convenios internacionales.

### **2.1.3 Transparencia, participación y servicio al ciudadano**

#### **A. ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y TRANSPARENCIA DE LA DIAN**

A finales de 2016 se suscribió un Acuerdo de Cooperación entre la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito en Colombia – UNODC y la Entidad, con el objeto de aunar esfuerzos para “Fortalecer las capacidades de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia (DIAN) para prevenir y combatir la corrupción”. El primer producto de dicho acuerdo fue recibido en su versión final en noviembre de 2017 (previas sesiones de validación interna) y corresponde a un “Diagnóstico de los procesos internos de transparencia, integridad y Rendición de Cuentas” que permite conocer oportunidades de mejora, así como buenas prácticas institucionales en esta materia. La elaboración de dicho diagnóstico contó con la participación de aproximadamente 820 servidores públicos a nivel nacional, 18 representantes de gremios, entes de control y organizaciones no gubernamentales.

Con base en las oportunidades de mejora, se estructuró un programa de asistencia técnica con el objetivo de generar herramientas concretas para fortalecer la capacidad para prevenir efectivamente la corrupción en la Entidad. En ejecución de dicho programa, durante el mes de febrero de la presente vigencia, se contó con una versión para validación interna del primer documento para mejorar la Gestión de Riesgos de Corrupción, así como con una propuesta de cartilla que integra las principales tipologías de corrupción en la organización, como mecanismo para ampliar el conocimiento o comprensión de la misma desde aquellos compor-



tamientos que la configuran, en el marco de las actividades que desarrolla la DIAN. Estos documentos se encuentran en etapa de revisión interna para su aprobación.

### 1. Principales logros alcanzados:

**Sensibilizar -a la luz del valor de la responsabilidad y del principio de legalidad- a la totalidad de los funcionarios de la Entidad:** Durante el primer semestre del año 2017 se construyó el taller de prevención: “Soy Legal, enseño con mi ejemplo”, cuyo propósito fue sensibilizar -a la luz del valor de la responsabilidad y del principio de legalidad- la totalidad de los funcionarios de la Entidad, en orden a evitar la ocurrencia de conductas disciplinarias. Este, fue ilustrado mediante videos representativos de conductas de indisciplina, reflexiones y resolución de dilemas éticos. El taller fue aplicado en los meses de agosto y octubre y la evaluación realizada al mismo arrojó resultados satisfactorios.

Actividades en proceso o pendientes por desarrollar y qué factores se deben superar para alcanzar el resultado esperado.

Realizar el taller “La honestidad, mi única elección”. Actividad a ejecutarse durante los meses de agosto y octubre de 2018 con el objetivo sensibilizar y realizar acciones de prevención de conductas disciplinarias.

### Retos o desafíos que se deben asumir en los próximos años

Dar continuidad al desarrollo de la capacidad de prevención y anticipación de conductas y comportamientos que afecten la eficiencia y probidad de los funcionarios de la DIAN. Mantener las acciones realizadas durante los últimos años y, a través de elementos innovadores, lograr la prevención de conductas disciplinarias como soporte necesario para el mejoramiento de la gestión institucional.

## Estrategia de comunicaciones

### Principales Logros



**Publicación del instructivo para la gestión de la información pública sobre Ley de Transparencia en la página web.** Con la elaboración y publicación del instructivo, se determinó el tema, la base legal, la periodicidad, el responsable de consolidar y el responsable de publicar en la página web [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) la información generada por la DIAN para sus partes interesadas, en desarrollo de la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional. Este documento fue socializado con el público interno de la Entidad.

**Disposición de contenidos en el botón de “Transparencia y acceso a la información pública” ubicado en la página web de la Entidad.** La Oficina de Comunicaciones realiza el seguimiento a la actualización de los contenidos dispuestos en cada uno de los ítems que componen el botón; lo anterior, de acuerdo con lo determinado en el instructivo, facilitando la accesibilidad del público externo a dicha información.

**En términos de participación, se han realizado 16 Facebook Live, estableciendo un canal de comunicación de doble vía entre la Entidad y la ciudadanía.** Con emisiones en directo en las que se entrega información clave a la ciudadanía, se han empleado las redes sociales de la Entidad llegando a la ciudadanía y dando respuesta a las inquietudes que con respecto a los diferentes temas se han manifestado. Entre otros, se han divulgados a través de este canal: cifras de aprehensiones, nueva regulación aduanera, acciones de control profesionales de cambio, factura electrónica, rendición de cuentas, recomendaciones compras en portales electrónicos, ética y anticorrupción, recaudo. Obteniendo resultados de alcance a más de 300 mil personas y contando con más de 70 mil reproducciones de este material.

Se ha logrado la participación de la ciudadanía en los comentarios a los 42 proyectos de normas publicadas en la página web **www.dian.gov.co**. En cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expidió el Código de Procedimiento Administrativo, la Entidad realiza la publicación de los proyectos de la normatividad que será expedida en desarrollo de su misionalidad, invitando a la ciudadanía a hacer sus comentarios y fomentando de esta manera la participación

Se adelantaron acciones de divulgación dirigidas a la ciudadanía, a través de los diferentes canales de comunicación. Garantizando el derecho de la ciudadanía y contribuyentes a conocer con oportunidad la información inherente a la misión de la DIAN, y con el ánimo de fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones TAC, se realizó la divulgación, entre otros temas, de: nueva regulación aduanera, masificación de factura electrónica, lucha frente al contrabando y la evasión, vencimientos tributarios, cifras de recaudo, control en el ingreso y salida de divisas. Como resultado de estas acciones, fueron atendidas 326 solicitudes de medios de comunicación, se llevaron a cabo 45 ruedas de prensa, se pusieron en marcha 14 campañas de divulgación, se publicaron en canales externos 475 contenidos, se realizaron 3.342 publicaciones en la página web y más de 1.500 publicaciones en redes sociales, alrededor de 140 a 150 al mes.

Se llevaron a cabo acciones de divulgación dirigidas a los servidores públicos de la Entidad. Con el objetivo de afianzar la identidad institucional, generar sentido de pertenencia y promover la cultura y valores institucionales, se entregó información a los servidores públicos de la Entidad con respecto a temas como gestión ética, evaluación al desempeño, oferta de capacitaciones de organismos internacionales, actualización de procesos, sistemas de gestión ambiental y de calidad, convocatorias designación por mérito. Como resultado de estas acciones se realizaron 930 publicaciones en DIANNET, se divulgaron 392 contenidos en los canales internos, se desarrollaron 13 campañas de divulgación interna y se atendieron 4.272 solicitudes de las áreas enviadas al buzón de comunicación interna.

Se mantuvo informada a la ciudadanía en general con respecto a actos administrativos expedidos por la Entidad y otras acciones específicas, a través de 1.292 publicaciones de ley. En aras de la transparencia, se realizó la publicación en Diario Oficial o en diario de circulación nacional, según corresponda, resoluciones, circulares, cuadros arancelarios, relatorías (oficios y conceptos), también remates, edictos emplazatorios, aviso de fallecimientos y proveedores ficticios.

### **Actividades pendientes por desarrollar**

Campañas planeadas de acuerdo con el calendario tributario y necesidades de las áreas. En atención a las necesidades de comunicación expresadas por cada una de las direcciones de gestión a la Oficina de Comunicaciones a través del formato Necesidades de Comunicación y a las fechas claves del calendario tributario, están en proceso de desarrollo las siguientes

campañas de divulgación, lo anterior, por los tiempos en los que debe disponerse la información a los diferentes públicos en lo que resta de 2018: Renta Naturales, Regulación Aduanera, Factura Electrónica, Plan de lucha contra la evasión y el contrabando, posicionamiento de la marca DIAN en puertos, aeropuertos y pasos de frontera.

**Acciones de divulgación diferentes a campañas.** Sumado a las campañas definidas con las direcciones de gestión, se tienen planeadas acciones de divulgación que, de acuerdo con la dinámica de cada una de las direcciones tanto de gestión, como seccionales, se realizarán de acuerdo con las acciones adelantadas en cada una de ellas y que no son susceptibles de programación. Por ejemplo, las aprehensiones realizadas como resultado de las acciones de control.

### **Recursos que ha utilizado para desarrollar el tema:**

**Recurso humano:** La Oficina de Comunicaciones cuenta con 25 servidores públicos

**Recursos Financieros:** Para dar cumplimiento a las funciones la Oficina de Comunicaciones, de septiembre de 2017 a abril de 2018 ha ejecutado \$2.950.000.000 en los contratos de Central de Medios, Publicación en el Diario Oficial y Diario de Circulación Nacional, Monitoreo e Impresión.

### **Retos o desafíos que se deben asumir en los próximos años**

**Efectividad en la comunicación:** Lograr mayor impacto y alcance con cada una de las acciones de comunicación realizadas desde la Entidad.

**Fortalecimiento de los canales virtuales:** Fortalecer los canales virtuales existentes en la Entidad y que cada vez demandan mayor información por parte del público.

#### **2.1.3.1 Servicio al ciudadano**

**Adicional a las acciones mencionadas en la sección de servicio, se muestran otros logros en atención al ciudadano**

#### **Implementación del Piloto con Contadores para validar el formulario 210**

En desarrollo de esta iniciativa se habilitó un canal de atención especial para contadores -Chat- con la asistencia exclusiva de agentes expertos en temas técnicos tributarios y de uso de los servicios en línea del Contact Center de la Entidad. Para este fin, se involucró a la Junta Central de Contadores, quien aportó la base de datos de contadores activos registrados en el país, contando con información depurada que garantice comunicaciones efectivas con este segmento. Dicho servicio entró en funcionamiento desde el 1 de septiembre de 2016, y en el periodo septiembre 2017 – abril 2018 fueron atendidas 109.413 consultas a través de este canal.

Otra acción que se destaca como parte de esta estrategia, es la invitación de este grupo de profesionales, a unas pruebas piloto con el fin de recibir comentarios y observaciones respecto a la funcionalidad del formulario 210 “Declaración de Renta y Complementario Personas Naturales y Asimiladas de Residentes y Sucesiones Ilíquidas de Causantes Residentes” antes de su entrada en producción. Como producto de este ejercicio se vincularon en esta actividad 79 contadores que ejercen en las ciudades de Cali, Medellín, Bogotá y son beneficiarios recurrentes de nuestro servicio exclusivo “Chat de Contadores”.

## **Ferias de Servicio en alianza estratégica con DNP - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano**

Con el propósito de fortalecer la presencia institucional y fomentar conciencia social sobre la importancia de la tributación, la DIAN viene articulando desde el 2010, en la Ferias Nacionales de Servicio organizadas por el Departamento Nacional de Planeación, DNP a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC. En ese sentido, en el periodo septiembre 2017 a abril 2018, la DIAN participó en las ferias de Sogamoso (21 de octubre de 2017), Manauare (17 de marzo de 2018) y Necoclí (21 de abril de 2018).

## **Incentivar el uso del SIE de PQSR y Denuncias**

**Cliente externo:** La coordinación de QSR se encuentra implementando diferentes estrategias dirigidas al usuario externo motivándolos a que conozcan las bondades del canal virtual en línea, SIE de PQSR y Denuncias, para que mediante su autogestión manifieste la conformidad o inconformidad generada por la prestación de los servicios que ofrece la DIAN, a través de su portal con su uso adecuado.

Resultado de esta interacción la Entidad se ha retroalimentado y ha impulsado a los procesos institucionales para identificar puntos neurálgicos y falencias tanto en los Servicios Informáticos Electrónicos disponibles como de procedimiento tendientes a que se puedan implementar oportunamente acciones de mejoramiento que satisfagan sus necesidades y expectativas del cliente, se posicione y fortalezca el servicio y la imagen institucional; es decir se busca brindar una atención de calidad en la prestación de servicios y facilitación de los trámites que adelantan nuestros ciudadanos ante la DIAN reduciendo costos y desplazamientos, minimizando cuellos de botella en los puntos presenciales para la atención del cliente, esta campaña pretende.

### **Lograr:**

- Fortalecer la cultura de las PQSR y Denuncias.
- Fortalecer la confianza y credibilidad de la ciudadanía.
- Coadyuvar con la eficiencia y estandarización de los procesos y procedimientos.
- Disminuir costos administrativos, producto de recursos como desplazamientos, correos, papel, energía.
- Coadyuvar a la descongestión de los puntos de contacto de la entidad.
- Continuar incentivando la credibilidad que tiene el sistema por parte de la comunidad en general en especial las entidades públicas.
- La economía procesal que se deriva de la utilización del SIE PQRS.
- El sistema es accesible para todos los ciudadanos clientes (tengan o no tengan email)
- El servicio PQSR permite hacer seguimiento y trazabilidad por parte de los ciudadanos clientes.
- El tiempo de respuesta dado a las solicitudes en promedio es muy bueno. Se resuelven antes del vencimiento legal, creando confianza en el ciudadano cliente.

**Cliente interno:** En cumplimiento de los mandatos constitucionales y normativos la Coordinación de QRS, busca el fortalecimiento de las habilidades y destrezas suficientes para que el servidor público posicione el SIE de PQSR y Denuncias con su correcto uso, implementando campañas de acercamiento al cliente interno, las cuales se fortalecieron con la expedición de la Resolución No. 0017 del 26 de marzo de 2018 que reglamenta el tratamiento interno en la DIAN del derecho de petición, por lo cual se busca motivar:

- **A todos los servidores públicos para que:**
  - a) Conozcan la importancia de cumplir la tarea que cuando llegan las solicitudes directamente del peticionario telefónica, presencial o física debe ser ingresada por el portal de la DIAN en el SIE PQSR y Denuncias y se deben dejar las iniciales de la persona que la incluyo en el servicio, para futuras retroalimentaciones.
  - b) Consulten el instructivo de las PQSR y Denuncias, publicado mediante el link al día nuestra conexión de fecha el 5 de enero de 2017.
  - c) Recordar el memorando 097 de 2016 sobre la responsabilidad de los servidores públicos para dar respuesta oportuna y de calidad a las solicitudes interpuestas por el PQSRD.
  
- **A los funcionarios responsables de las PQSR y Denuncias para:**
  - a) Agregar un párrafo en las comunicaciones oficiales intermedias o de respuesta final al cliente externo, emitidas por el SIE de PQSR y Denuncias con el fin de motivar al usuario – cliente para que incluya en los datos básicos el NIT y correo electrónico del interesado se dé solución al caso. Situación que permitirá darle celeridad a la respuesta, a la motivación de responder la Encuesta de Satisfacción del Servicio PQSR y Denuncias, la cual está ubicada en la ruta virtual [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) / barra horizontal superior / Servicio al Ciudadano / PQSR y Denuncias / Encuesta de Satisfacción del Servicio PQSR y Denuncias.
  - b) Revisar constantemente la bandeja de solicitudes asignadas por el SIE PQSR y Denuncias en su usuario.
  - c) Verificar la trazabilidad de la PQSRD antes de dar no competencia a una solicitud,
  - d) Precisar que las respuestas emitidas mediante el SIE de PQSRD al ciudadano - cliente cumplan los requisitos CLON – Cliente, Legales, Organizacionales y Normativos.
  - e) Asegurar que las solicitudes sean resueltas a través del SIE de PQSR y Denuncias.
  - f) Colocar el nombre del funcionario que remite el oficio cuando sale por correspondencia física.
  
- **A los señores directivos:**
  - a) Recordar que del compromiso en el uso adecuado del SIE PQSR y Denuncias de los ciudadanos depende la eficacia del mismo.

Incentivar para que motive la Auto capacitación de los funcionarios en el procedimiento descrito en el PR-AC-0043 - Procedimiento para la atención, gestión, seguimiento y control de las PQSR y Denuncias, así como que propenda por la participación activa de los funcionarios de las capacitaciones del procedimiento de PQSR y Denuncias requeridas

#### 2.1.4 Gestión del Talento Humano.

##### 1. Principales logros alcanzados:

###### **Fomentar el desarrollo de la competitividad gerencial en la DIAN.**

En el marco del Encuentro Gerencial DIAN 2017 -“Pensemos Una DIAN con Desarrollo Sostenible al 2030”, realizado en el mes de noviembre de 2017, se realizó una sesión del Taller Líder DIAN, enfocada en la competencia: “pensamiento estratégico”.

El objetivo de la sesión fue realizar una reflexión profunda, con base en la revisión de conceptos y la experiencia de los gerentes que participaron del evento, de tal manera que se consolidará y fortalecerá dicha competencia.

La actividad contó con la participación de Directores de Gestión, Jefes de Oficina y un grupo de 26 Directores Seccionales invitados.

**En desarrollo del mismo, se trataron temas tales como:**

- Pensar de una manera diferente
- Los siete saberes necesarios para la educación del futuro
- Píldoras de prospectiva, y
- El reto de la gestión

**Así, en la primera parte del taller se enfatizó en lo que es e implica el pensar estratégicamente. En el segmento de prospectiva, se resaltaron ideas cómo:**

- Ver lejos, amplio y en profundidad.
- Pensar y actuar de otro modo.
- Desconfiar de las ideas preconcebidas.
- Ver conjuntamente y avanzar conjuntamente.
- Crear un lenguaje común y reducir las incoherencias colectivas.
- Usar herramientas sencillas para facilitar la apropiación.

En la parte final del taller se desarrolló la actividad “Atrévete a pensar” en la cual se trabajó el concepto como pensar diferente para obtener resultados diferentes.

**Mantener los resultados de la medición de clima laboral (2014).**

La medición del clima laboral realizada en 2016 indico un mejoramiento de 4 puntos frente a la medición efectuada en 2014, por ende, la DIAN viene ejecutando acciones de mejoramiento que le permitan mantener este indicador en la próxima medición (segundo semestre de 2018). Dentro de las acciones realizadas en el periodo se destacan:

- **Día de Club:** Actividad que se desarrolla bajo el esquema de “Felicidad en el Trabajo” y que consiste en sesiones por equipos de trabajo de Bogotá, utilizando las instalaciones de la Caja de Compensación, en las que se trabaja en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el mejoramiento de la comunicación al interior de dichos equipos.
- Talleres para el desarrollo de habilidades necesarias para mejor cumplimiento de la función de los Comités de Convivencia Laboral.

**Implantación del teletrabajo cómo modelo alternativo de organización del empleo público fundado en la confianza y la autonomía**

La iniciativa de Teletrabajo como instrumento para incrementar la productividad, generar una movilidad sostenible, fomentar la innovación institucional, mejorar la calidad de vida de los funcionarios y promover el uso efectivo de las tecnologías de la información, se desarrolla a partir del diseño y aplicación de una prueba piloto que finaliza en 2016 la cual es evaluada el año 2017, dando como resultado en el año 2018, la expedición del acto administrativo (Resolución 002323 de marzo de 2018) mediante el cual la DIAN adoptó esta modalidad de trabajo, permitiendo a la comunidad DIAN cambiar las maneras tradicionales de trabajar.

Actualmente 132 servidores, ubicados en Bogotá, están desarrollando sus labores en aplicación de esta modalidad.

### **Ampliación de planta en 1973 empleos**

La Entidad durante los años 2011 a 2015 en su dinámica institucional gestionó la creación de empleos temporales para dar cumplimiento con los diferentes proyectos y retos misionales. Sin embargo, se evidenció que era necesario que estos empleos pasaran a la planta permanente, en virtud a los nuevos retos del país en materia tributaria, aduanera y cambiaria.

Motivo por el cual el Gobierno Nacional expidió el Decreto 215 del 20 de diciembre de 2017 creando 1973 empleos en la planta permanente, lo que permitió vincular como provisionales a quienes ejercían empleos temporales y realizar encargos, haciendo el cierre de proceso para los empleos temporales vinculados desde el año 2011.

### **Estudio Técnico de Planta para la creación de la Oficina de Seguridad de la Información**

Se estructuró el estudio técnico (modelo de operación, subproceso y requerimiento de distribución de empleos en la planta) que soporta la creación de la Oficina de Seguridad de la Información atendiendo políticas gubernamentales y en pro de la alineación a estándares internacionales en materia de seguridad en el intercambio de información con otros países.

### **Gestión Ética permanente**

La Entidad cuenta con su política de Gestión ética y es uno de los pilares de la gestión del talento humano institucional.

### **En la vigencia 2017 y hasta abril de 2018 se han implementado las siguientes acciones que dan cuenta del reforzamiento en valores corporativos:**

- Celebración del día del servidor público.
- Actualización permanente de la Red de Gestores éticos: actualmente contamos con 717 funcionarios de las Direcciones Seccionales y 155 del Nivel Central.
- Realización del VI Foro de ética – Anticorrupción y Transparencia por la felicidad en el servicio público con la participación de 983 funcionarios de la ciudad de Bogotá, conferencistas invitados: Yokoi Kenji, Eduardo Garza.
- Diplomado de Gestión Ética: Para el año 2017 se realizó I y II Cohorte con la participación de 583 funcionarios, actualmente se desarrolla la tercera cohorte con una participación de 394 funcionarios.
- Participación en la Celebración del Concurso del Servidor Público realizado por el DAFP con la Estrategia Rethos, obteniendo nuestra Entidad un reconocimiento.
- En el marco de la política de gestión ética que “busca incrementar la confianza de la sociedad en la DIAN y al interior de la Entidad”, fortalecimiento la gestión ética a través de la creación de condiciones que faciliten la comprensión y apropiación de los valores institucionales en las decisiones y acciones de sus servidores públicos, surgió la campaña “el valor de las pequeñas acciones”, que parte de la premisa del valor de éstas como motor transformador de la cultura ética organizacional. Actividades como Reconocimiento del Otro.

### **Competencias Comportamentales**

De acuerdo a diagnóstico 2015 realizado a las competencias comportamentales se estableció que debería realizarse su medición y ajuste en la redacción en las competencias comportamentales.

- **Estructuración de la Competencia de Teletrabajo:** durante la vigencia 2017 de la prueba piloto de la modalidad de teletrabajo, se diseñó la metodología para identificar, definir y nivelar la competencia comportamental que orientaría la selección de los empleados que

optarán por esta modalidad y que concluyó con la definición de la competencia denominada Autogestión del Trabajo.

- Esta metodología sirvió de referente para el ajuste de las 20 competencias comportamentales de la DIAN, que hoy conforman el Diccionario de Competencias de la Entidad y que fue adoptado mediante Resolución No. 04 de 2018, lo cual permitió unidad normativa y alineación al sistema propio de Evaluación de Desempeño.
- Medición de Competencias Comportamentales Gerenciales: Para la vigencia 2017 se continuó con la medición de las cinco (5) competencias gerenciales autoevaluación y evaluación por parte de los superiores inmediatos de los Jefes. De allí se estructuraron talleres para el cierre de brechas en las competencias de Desarrollo de Colaboradores y Pensamiento Estratégico, denominados Taller Líder DIAN 1 y Líder DIAN 2.

## Gestión del Rendimiento

**Ajuste en Sistema Propio de Evaluación del Desempeño y medición del Rendimiento Laboral 2017-2018:** La Comisión Nacional de Servicio Civil CNSC expidió los acuerdos No. 565 del 25 de enero de 2016 y 816 del 13 de julio de 2016, mediante los cuales estableció el sistema tipo de evaluación del desempeño de empleados de carrera y período de prueba, y estableció los criterios para desarrollar sistemas propios de evaluación del desempeño, respectivamente. Así mismo, este último acuerdo ordenó efectuar ajustes a los sistemas propios de evaluación del desempeño de conformidad con los criterios establecidos.

En consecuencia, la Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias Laborales, gestionó la expedición de la Resoluciones No 059 del 29 octubre de 2017, mediante la cual se ajustó el sistema de evaluación del desempeño de los empleados de carrera administrativa, período de prueba y libre nombramiento y remoción no directivos; de otro lado se expidió la Resolución No. 9 del 6 de febrero de 2018 que ajustó la medición del rendimiento laboral de provisionales y temporales. Estos nuevos modelos de evaluación iniciaron su implementación en febrero de 2018. Es de resaltar que alineado a este proceso se encuentra la Resolución 4 de 2018 que despliega nuestro diccionario de Competencias Comportamentales.

## 2. Actividades en proceso o pendientes por desarrollar y qué factores se deben superar para alcanzar el resultado esperado.

### Fomentar el desarrollo de la competitividad gerencial en la DIAN

Se encuentra programada para el 2018, la actividad de formación denominada “Desarrollo de las Competencias Gerenciales”, la cual tendrá lugar durante el segundo semestre del año.

### Medición de FELICIDAD

Se están adelantando las acciones necesarias para conocer antes de finalizar el primer semestre del año, la percepción de los funcionarios alrededor de felicidad en el trabajo, como base para la construcción estrategias de bienestar, estímulos e incentivos.

### Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo

Durante los primeros meses del año en curso se aplicó la evaluación inicial del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo - SG-SST - dispuesta en decreto 1072/2015 abarcando 8 variables de evaluación. Una vez realizado lo anterior, se procedió a identificar las prioridades para ajustar el plan de trabajo para el 2018. Con base en este ejercicio se realizó la cuantificación de necesidades administrativas y operativas para el SG-SST, se analizaron



los focos principales de gestión respecto de la implementación del sistema por parte del nivel central, así como, las necesidades operativas para realización de actividades específicas en todo el país, concretando y desplegando el plan de trabajo nacional con la ARL Positiva.

El Sistema conforme lo especifica la normatividad vigente deberá estar implementado con todos los requisitos, dentro de los tres años siguientes.

### Convocatoria

Para el año 2016 la Entidad realizó la planeación de la Convocatoria en conjunto con la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Para el año 2017, con motivo de la entrada en vigencia de la Ley 1819 de 2016, en especial la Parte XIV Administración Tributaria; se hizo necesario reestructurar la anterior planificación de la convocatoria, con el fin de adecuarla a los nuevos requerimientos que la Ley impuso.

Fue así que se actualizaron los ejes temáticos, se redefinieron las pruebas a aplicar, el carácter de las mismas y el puntaje mínimo aprobatorio.

Para los empleos en los cuales la nueva ley estableció la obligación de un curso, se definió el número de aspirantes llamados a realizar el curso en estricto orden de mérito de la fase I, se estableció la duración de los mismos, la cantidad y tipo de evaluación y las cualidades de los docentes.

En conclusión, durante los años 2016 y 2017 se han realizado propuestas de convocatoria y costeo, y se han solicitado los recursos necesarios ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, mediante oficio No. 100000202-00246 del 27 de marzo de 2017 y se justificó la solicitud de recursos adicionales al Anteproyecto de Presupuesto de Ingresos y Gastos de Funcionamiento 2018; siendo negativa la respuesta ante la primera solicitud y obteniendo aprobación para gastos corrientes, no adicionales, para el caso de la segunda solicitud. Por último, en el anteproyecto de presupuesto para la vigencia 2019, se solicitaron nuevamente los recursos para la financiación del concurso a partir del costeo realizado por la CNSC.

### Ampliación de la Planta de Personal

En la vigencia 2017 y en razón a la expedición de la Ley 1819 especialmente el Artículo 336 Sostenibilidad fiscal, se realizó Estudio de Cargas de Trabajo, arrojando como resultado la necesidad de ampliar la planta de personal en 6211 empleos.

Nivel	Cantidad Cargos	%
Asistencial	23	0,370310739
Técnico	724	11,65673805
Profesional	5464	87,97295122
<b>Total</b>	<b>6211</b>	<b>100</b>

Proponiendo una progresividad de ampliación en cuatro (4) años así:

Identificación Empleos			Año			
Denominación del cargo	Código	Grado Salarial	2019	2020	2021	2022
Inspector IV	308	8	26	34	36	4
Inspector III	307	7	126	160	150	152
Inspector II	306	6	153	182	175	178
Inspector I	305	5	244	279	281	284
Gestor IV	304	4	492	561	573	574
Gestor III	303	3	216	191	187	206
Analista V	205	5	20	18	17	17
Analista IV	204	4	109	87	83	83
Analista III	203	3	86	67	69	68
Facilitador IV	104	4	10	6	4	3
<b>TOTAL</b>			<b>1.482</b>	<b>1.585</b>	<b>1.575</b>	<b>1.569</b>

Finalmente, el estudio de cargas de trabajo fue remitido al Ministerio de Hacienda y Crédito Público mediante Oficio de la Dirección General 100000202-0172 del 28 de febrero de 2018.

### 1. Retos o desafíos que se deben asumir en los próximos años

#### Reformular el modelo de competencias de la Entidad

La implementación del artículo 321 de La Ley 1819 de 2016, plantea una modernización de la DIAN a desarrollarse en los próximos 5 años. Considerando que dicha modernización va mucho más allá del aspecto tecnológico, es prioritaria la revisión integral del modelo de competencias de la Entidad buscando aumentar la contribución de cada servidor a la generación de valor de la Institución.

#### Transformación cultural - La DIAN un gran lugar para trabajar

Implementar en la DIAN elementos innovadores que permitan una transformación de la cultura, partiendo del autoconocimiento y liderazgo individual, para llegar a la construcción de relaciones basadas en la confianza.

#### 1. Recursos que ha utilizado para desarrollar el tema:

Recursos	Descripción
Propios de la Entidad	Los logros descritos fueron realizados con los recursos técnicos, humanos y económicos asignados en las dependencias y con el presupuesto asignado, no requirió recursos adicionales o contratación externa.

### 2.1.5 Eficiencia Administrativa.

#### B. PLANTA DE PERSONAL

- **Política de Trabajo Decente:** Empleos de Carrera

**En desarrollo de esta Política que mantuvo el Gobierno Nacional a través de la Ley 1753 de 2015:** Plan Nacional de Desarrollo “Todos por un Nuevo País”, se han presentado ante las instancias competentes las reformas normativas correspondientes que hoy le permiten a la DIAN contar, en lo que va corrido de éste cuatrienio, con 900 nuevos empleos creados mediante Decreto 2394 de diciembre de 2015, así como con aproximadamente 1.500 empleos que pasaron de estar en una planta temporal a hacer parte de la planta permanente a través del Decreto 2393 de diciembre de 2015 y por último con más de 1.700 empleos que también pasaron de estar en una planta temporal a la planta permanente, mediante Decreto 2153 de diciembre 2017.

Lo anterior significa que, gracias a los esfuerzos realizados en los últimos años, a partir de la presente vigencia desaparecen en la DIAN los empleos en planta temporal, lo que propende por el fortalecimiento de las condiciones de los servidores de la Institución y por ende por la mejora en las condiciones para una prestación eficiente y eficaz del servicio en cumplimiento de la misión institucional.

#### **Estrategia de Provisión de Talento Humano Encargos y Nombramiento en Provisionalidad**

La estrategia de provisión de empleos (nuevos y otros vacantes), por razones presupuestales, debió concentrarse en figuras de provisión transitoria: encargo y nombramiento en provisionalidad, teniendo en cuenta que, con base en normatividad aplicable a la fecha para tal fin, primero debe aplicarse la figura de encargo y una vez agotada ésta, procede la provisión mediante la figura del nombramiento provisional.

A través de esta estrategia, los más de 1700 empleos que en diciembre del año anterior pasaron a hacer parte de la planta permanente, fueron provistos en su totalidad mediante nombramiento provisional de los servidores públicos que se encontraban vinculados a la Entidad a través de la planta temporal que suprimió el mismo Decreto 2153, lo que le permitió realizar una provisión totalmente oportuna y con el talento humano con las características necesarias para el aseguramiento de la prestación de los servicios de la Entidad en condiciones de normalidad.

#### **Provisión de Talento Humano 2019**

En el anteproyecto de Presupuesto 2019, presentado por la U.A.E. DIAN al Ministerio de Hacienda y Crédito Público al finalizar el primer trimestre del año, se solicitaron los recursos necesarios para proveer la totalidad de la planta de personal aprobada, es decir, realizar la provisión de 2.053 empleos vacantes de los 11.706 empleos existentes. La materialización de esta iniciativa, será posible siempre y cuando resulte viable la asignación de los recursos por parte del Gobierno Nacional.

De otra parte, la DIAN continúa a la espera de los análisis y viabilidad por parte de las autoridades competentes de los estudios técnicos presentados, que le permitirán contar con un número de funcionarios idóneo; necesidad que concluyó la Comisión de Expertos para la Equidad y la Competitividad Tributaria (diciembre 2015) y que recibió soporte jurídico con la expedición de la Ley 1819 de 2016 artículo 336.

### **C. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO - FORMACIÓN DE CALIDAD**

El artículo 335 de la Ley 1819 de diciembre de 2016, estableció la creación de la Escuela de Estudios de la Administración Tributaria, Aduanera y Cambiaria, como una nueva Dirección de Gestión en la estructura organizacional de la U.A.E. DIAN, con autonomía administrativa y financiera, sin personería jurídica, como mecanismo para asegurar el desarrollo del talento humano a través de una adecuada gestión del conocimiento.

En tal sentido durante la vigencia anterior, para que dicha Escuela de Estudios pudiera brindar formación especializada en temas tributarios, aduaneros y cambiarios a la comunidad en general, se realizaron todas las acciones necesarias para adelantar el trámite ante el Ministerio de Educación Nacional – MEN - de reconocimiento como Institución de Educación Superior y de registro calificado y acreditación de sus programas acorde a lo señalado en la Ley 30 de 1992 (por la cual se organiza el servicio público de la Educación Superior), trámite que al finalizar el año 2017 quedó a la espera de recibir resultados de la evaluación por parte de la Comisión Nacional Intersectorial de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior-CONACES- del MEN.

Mediante Resolución 5846 del 02 de abril de 2018, el Ministerio en mención dio respuesta a la solicitud de aprobación del estudio de factibilidad socioeconómico presentado, en la cual señaló siete observaciones, las cuales fueron respondidas por la Entidad el 25 de abril de 2018, mediante recurso de reposición interpuesto ante la Ministra de Educación Nacional. A partir de dicha fecha se está a la espera de la respuesta de dicho recurso.

En este contexto, y en línea con la necesidad de contar con una formación de calidad y una óptima gestión del conocimiento (Subsistema de Gestión del Desarrollo del Modelo Integral de Gestión de Talento Humano de la Entidad), durante el primer trimestre de 2018 se dio continuidad a la iniciativa: Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano denominada desde su inicio “Escuela de Impuestos y Aduanas Nacionales”, así como al registro de los programas de formación laboral, conducentes a certificación académica de conocimientos, tanto para los servidores de la DIAN como grupos de interés externo.

Por lo anterior, y con el ánimo de gestionar ante la Secretaria de Educación lo pertinente para efectos de renovación u otorgamiento de vigencia a los programas de educación para el trabajo y desarrollo humano de la Entidad, se desarrollan y proyectan acciones tales como:

- Revisión del estado del arte - desde el punto de vista administrativo, pedagógico y técnico- de cada una de las mallas registradas en la Secretaria de Educación (Resolución 10- 468 de 2014).
- Identificar y/o seleccionar, de acuerdo a las necesidades y objetivos institucionales, las mallas curriculares que se crearán, ajustarán, actualizarán o se dará comienzo a su implementación a partir del segundo semestre del año en curso.
- Contar con el acompañamiento del Centro de Estudios Tecnológicos -CET de la Caja de compensación Familiar de la Entidad, como aliada estratégica, para efectos del ajuste y actualización de los contenidos y estructura de las mallas, trabajo que se proyecta finalizara durante el primer trimestre de 2019.

#### **2.2 Metas e Indicadores de Gestión**

De acuerdo con la información consignada del análisis matriz DOFA realizado para la entidad por parte de la Coordinación de Planeación y Evaluación, tomando como insumo los Informes de Gestión de Resultados (IGR) presentados por los gerentes de las diferentes áreas y re-



giones de la DIAN, se identifica que los principales retos de gestión y normativa a los que se vio enfrentada la entidad en este periodo de rendición se enmarcaron en la adaptación requerida para responder a los siguientes aspectos normativos y coyunturales:

A su vez, el trabajo misional se vio fortalecido por el buen posicionamiento de

la institución como líder regional, principalmente mediante alianzas interinstitucionales con gremios y entidades locales, que tenían como objetivo principal:

- El intercambio de información que permitiera generar acciones de alto impacto para luchar contra la evasión y el contrabando.
- La consolidación de una cultura tributaria a través de programas (como los puntos móviles y la educación virtual), que facilitan el cumplimiento de obligaciones fiscales.

En la presente década, Colombia ha hecho un esfuerzo importante para incrementar su contribución al financiamiento del Estado con recursos provenientes de sus impuestos. Es así como la presión fiscal, medida como el peso de los impuestos en el Producto Interno Bruto, aumentó en alrededor de dos puntos entre los años 2010 y 2012, el cual a partir del año 2013 se estabilizó en el 15%, según lo expuesto en el Informe de Gestión y Resultados Institucionales DIAN 2017. En el periodo de rendición, el recaudo bruto alcanzó los \$91.103.056 millones de pesos, conforme se expone en el siguiente gráfico. Las mayores contribuciones en el recaudo bruto en la entidad las hace el recaudo del Impuesto al Valor Agregado - IVA Interno, y el Impuesto de Renta y Complementarios.



**Fuente:** Elaboración propia a partir de información SIE Planeación, reportada por la Coordinación de Estudios Económicos

A su vez, las acciones de control y programas de fiscalización estuvieron dirigidas a los sectores o actividades económicas que, de acuerdo con los estudios de tipo económico y fiscal, presentan mayores márgenes de evasión, informalidad y contrabando. De igual manera, se

está promoviendo el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, basadas en la utilización y el aprovechamiento de la información exógena y endógena de la Entidad y la Participación de la ciudadanía a través de las denuncias y la suscripción de convenios con entidades públicas y privadas enfocados a combatir la evasión y el contrabando.

FISCALIZACIÓN	2017Sep-Dic	2018Ene-Abr	2017Sep-2018Abr
Gestión efectiva fiscalización tributaria	\$ 5.287.579	\$ 1.220.770	\$ 6.508.349
Gestión efectiva fiscalización aduanera	\$ 21.561	\$ 7.796	\$ 29.357
Gestión efectiva fiscalización internacional	\$ 10.771	\$ 13.421	\$ 24.192
Gestión efectiva fiscalización control cambiario	\$ 2.217	\$ 3.488	\$ 5.705
<b>Total: Gestión efectiva fiscalización tributaria y aduanera</b>	<b>\$ 5.322.127</b>	<b>\$ 1.245.476</b>	<b>\$ 6.567.603</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información SIE Planeación, reportada por la Dirección de Gestión de Fiscalización

Cabe mencionar que aún se requiere un trabajo fuerte en respuestas oportunas al alto volumen de situaciones coyunturales y reportes administrativos que requieren atención prioritaria, la inoperabilidad de los sistemas en situaciones críticas y la desactualización de algunos procedimientos, con el fin de que esto no afecte la ejecución misional de la Entidad.

Para enfrentar esto, es necesario vincular temas la gestión relacionados con entradas y salidas de los procesos, iniciativas de las áreas para lograr cooperación, coordinación de labores compartidas por las áreas y fluidez de la comunicación de estrategias y actividades que incluyen la organización Nivel Central/Direcciones Seccionales.

## PLAN ESTRATEGICO SECTORIAL

### 1. Principales logros alcanzados en el período de rendición de cuentas:

#### 1. Plan Estratégico Sectorial 2018

Herramientas de Implementación Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

##### Indicadores

1. Planeación Institucional
2. Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público
3. Talento Humano
4. Participación ciudadana en la gestión pública
5. Racionalización de trámites
6. Gestión del conocimiento y la innovación
7. Control Interno
8. Seguimiento y evaluación del desempeño institucional

##### Actividades

1. Gestión documental
2. Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea
3. Seguridad Digital
4. Defensa jurídica
5. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
6. Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
7. Servicio al ciudadano
8. Integridad

El sector Hacienda se adaptó al nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión y para el 2018, diseñó el Plan Estratégico Sectorial teniendo en cuenta 8 políticas en sus actividades de todas las entidades del sector. Las 8 políticas faltantes se miden a través de indicadores de gestión y Resultado.

Logro	Descripción
Se incluyó en el Sistema SUI el seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites con la eliminación de cinco trámites.	La Subdirección de Fiscalización Tributaria como resultado de la Ley 1819 de diciembre de 2016, adicionalmente se publicó (actualización de acuerdo a lo decidido en el Comité PDA de diciembre la continuidad de la estrategia consistente en Modernización de los Servicios Aduaneros de acuerdo con el Decreto 390) en la página web de la DIAN como lo establece la Ley de Transparencia y acceso a la información pública
La implementación de la segmentación institucional.	Se elaboró el documento de la segunda versión de la metodología de la segmentación de clientes de acuerdo con las recomendaciones del Fondo Monetario Internacional FMI. Como resultado de este ejercicio, se clasificaron los contribuyentes en cuatro (4) macrosegmentos: grandes contribuyentes, medianos contribuyentes personas jurídicas, pequeños contribuyentes personas jurídicas y personas naturales, acorde con el nivel de ingresos del año gravable de estudio (2015).
Se aplicaron las fases 1 y 2 de la estrategia de acercamiento pedagógico para la exigencia de la factura en el marco de la cultura de la contribución de acuerdo a los actores definidos en la estrategia en el año 2017.	
Se dio continuidad al desarrollo de las actividades programadas por la Subdirección para fortalecer la Gestión Ética en la Entidad.	
Se socializó con el Grupo de Factura Electrónica los requisitos del Sello de Excelencia Gobierno Digital	Este trámite pertenece a la ruta de la excelencia y se llevó a Centro de Despacho el proyecto de Libreta militar para efectuar el desarrollo del web servicio en razón a que este trámite esta priorizado por el gobierno nacional. En reunión con el COREC se le informa que el Web Servicios para la Libreta Militar se encuentra listo para pruebas, utilizando el lenguaje común de intercambio establecido por Min Tic.

**Actividades en proceso o pendientes por desarrollar y qué factores se deben superar para alcanzar el resultado esperado**

Actividades en proceso o pendientes	Descripción
Diseñar e implementar estrategias de racionalización de trámites, servicios y/o procedimientos:	Elaboración de un diagnóstico institucional del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión al sistema de gestión institucional con base en las herramientas de autodiagnósticos de la Función Pública y los resultados del FURAG, según aplique a la entidad.
Orientar esfuerzos a la implementación de Gobierno en Línea	Elaborar línea base de arquitectura de datos, Desarrollar los controles para los dominios de la Norma NTC-ISO-IEC 27001 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información SGSI.
Actividades en proceso o pendientes	Descripción
Constituir e implementar el Colectivo Sectorial de Control Disciplinario Interno para el desarrollo de buenas prácticas en esta materia	Participación y asistencia a la jornada programada para la celebración del día de la transparencia.
Propender por la revelación de información y desarrollo de acciones de lucha contra la corrupción	Diseñar una Política incorporada al Código de Buen Gobierno y de Ética, así como el Catálogo de Políticas con buenas prácticas.
Mejorar los canales, procesos o tiempos de servicio al ciudadano y grupos de valor	Continuar con la socialización del nuevo modelo de servicio institucional a nivel Nacional. Generar campañas de servicio y persuasión a partir de los resultados de la segmentación institucional y la caracterización de cada segmento. Diseño y Planeación de las Campañas.



### Retos que se deben asumir en los próximos años

Reto	Descripción
Incrementar la cobertura de la Factura Electrónica	Como instrumento que contribuya a reducir la evasión de IVA de 25% a 15,5% (2010-2018)
Terminar de implementar la Reforma Tributaria Estructural (Ley 1819/2016) y la Reforma Aduanera (Decreto 390/2016) DIAN	
Disminuir los tiempos de desaduanamiento en importaciones	De 30 horas en 2010 a 18 horas en 2018, como apoyo a la competitividad del país.
Modernizar tecnológicamente a la Entidad que redunde en una mejor gestión del recaudo, el servicio y el control.	

### 2.3 Informes de los entes de Control que vigilan a la Entidad (Control Interno)

La Oficina de Control Interno durante la vigencia 2017 y hasta el 30/03/2018 ha tenido conocimiento de los informes de auditoría realizados por la Contraloría General de la República, la Agencia del Inspector General de Tributos Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC- y las Auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno.

#### CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Resultado de la auditoría efectuada por la CGR en el presente año, se comunicó el “INFORME DE AUDITORÍA FINANCIERA INDEPENDIENTE A LA DIAN VIGENCIA 2017”, en el mismo se enuncia que teniendo en cuenta la opinión contable y presupuestal, la CGR FENECIÓ la cuenta de la DIAN para la vigencia fiscal 2017.

En relación con los estados contables de la Función Pagadora, se emitió opinión limpia y sin salvedades, para la Función Recaudadora la DIAN debe fortalecer las acciones de mejora, con el propósito de lograr una opinión limpia en la próxima vigencia, así mismo como resultado del cumplimiento de la programación, planeación y ejecución presupuestal, se establecen algunas salvedades. De otra parte, se resalta que la efectividad del Plan de mejoramiento de la DIAN fue del 85%.

Los resultados antes mencionados, denotan un avance en el nivel de efectividad de la gestión institucional, respecto de los ejercicios anteriores.

#### AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES -ITRC-

La Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales, en cumplimiento de sus funciones, llevó a cabo 4 auditorías a los Procesos de Comercialización, Operación Aduanera, Gestión Jurídica y los Subprocesos de Devoluciones y Compensaciones y de Análisis de Operaciones y Gestión del Riesgo. Como resultado de las mismas la Entidad ha implementado planes de mejoramiento en los siguientes aspectos:

- Seguridad en los Sistemas de información, respecto del perfilamiento de riesgo aduanero (selectividad importaciones).
- Acciones que permitan un mayor control respecto de las mercancías Aprehendidas y Decomisadas y la disposición de las mismas.
- Verificación de requisitos en el trámite de las devoluciones y/o compensaciones.
- Cumplimiento de los requisitos legales y administrativos para levante de mercancías.

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

Con el fin de fortalecer los mecanismos de control y el seguimiento efectivo sobre la gestión de la Entidad, en el segundo semestre de 2017, la OCI ejecutó 6 auditorías, resultado de estas, los procesos auditados suscribieron acciones de mejoramiento, con el fin de superar las deficiencias evidenciadas.

Para el año 2018, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, aprobó la realización de nueve (9) auditorías, dos (2) de las cuales corresponden a la evaluación del Control Interno Contable funciones Pagadora y Recaudadora, mismas que fueron terminadas en el primer cuatrimestre.

## 3 Contratación

### 3.1 Procesos Contractuales

Tipo de Proceso	Cantidad de Procesos	Estado
Contratación Directa	238	229 Adjudicados y celebrado contrato y 9 Terminados anormalmente después de convocado
Subasta	26	25 Adjudicado y celebrado contrato y 1 Desierto
Licitación Pública	2	1 Adjudicado y celebrado contrato y 1 Descartado
Selección Abreviada de Menor Cuantía	10	6 Adjudicado y celebrado contrato, 2 desiertos y 2 descartados
Órdenes de Compra (Acuerdo Marco)	8	Celebrada Orden de Compra
Convenios	2	2 Adjudicado y celebrado contrato
Enajenación de Bienes	2	2 Adjudicados y celebrado contrato
Contratación Mínima Cuantía	196	151 Adjudicados y celebrado contrato, 38 desiertos, 6 en presentación de ofertas y 1 revocado
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>484</b>	

Fuente: Procesos Publicados en SEOP - Colombia Compra Eficiente Link: <https://www.colombiacompra.gov.co/>

- **Estado.** Se refiere al momento o la etapa en que se encuentra el proceso. En el SECOP I, se detallan los siguientes estados, los cuales son definidos en el Modulo I. Conceptos Básicos de la Capacitación en el SECOP I, para entidades del Estado 6, así:
- **Convocado.** “En el estado convocado estarán los procesos de selección de convocatoria pública que hayan sido abiertos para que los interesados conozcan el pliego definitivo o la invitación a presentar ofertas y los demás documentos que se generen dentro del proceso de selección hasta la adjudicación.”
- **Adjudicado.** “En este estado se encontrarán los procesos de convocatoria pública que hayan sido adjudicados. En este estado se requiere la publicación del acto administrativo de adjudicación.”
- **Celebrado.** “Este estado aplica para todas las modalidades de selección incluidas en el sistema y comprende los procesos para los cuales se haya suscrito o generado el contrato estatal. Las entidades deberán publicar todos los contratos que hayan resultado de un mismo proceso de selección.”
- **Descartado.** “El estado descartado está previsto para aquellos procesos que estando en el estado borrador la entidad contratante decida no dar apertura a los mismos. Este estado se requiere para informar a los interesados que la entidad ya no va a continuar con un proceso. Sólo los procesos que se encuentren en estado Borrador podrán pasar al estado Descartado.”
- **Desierto.** Cuando un proceso es terminado anormalmente la entidad debe especificar la fecha y el motivo de terminación y anexar el documento con el acto administrativo de declaratoria de desierto o de terminación del proceso.”
- **Terminado anormalmente después de convocado.** “Es un estado de proceso que se utiliza para aquellos casos en que una vez abierta la convocatoria la entidad requiere terminar el proceso anormalmente, por ejemplo, cuando debe revocar el acto administrativo que ordena la apertura o declararlo desierto. Cuando un proceso es terminado anormalmente la entidad debe especificar la fecha y el motivo de terminación y anexar el documento con el acto administrativo de declaratoria de desierto o de terminación del proceso.”

### 3.2 Gestión contractual

Clase de Contratos septiembre 2017- abril 2018	TOTAL CONTRATOS		CONTRATOS EN EJECUCIÓN		CONTRATOS TERMINADOS *	
	Cantidad	Valor Total	Cantidad	Valor Total	Cantidad	Valor Total
Arrendamiento	48	4.714.919.152	48	4.714.919.152	0	
Compraventa	53	16.692.621.154	14	5.386.809.122	39	11.305.812.032
Convenio	2	0	2	0	0	
Obra	8	495.940.817	4	192.852.246	4	303.088.571
Prestación de Servicios	179	15.711.626.660	121	13.786.297.357	58	1.925.329.303
Prestación de Servicios Profesionales	66	5.204.923.129	66	5.204.923.129	0	
Enajenación de bienes	2	559.406.382	1	346.474.348	1	212.932.034
Suministro	50	686.498.000	47	645.908.000	3	40.590.000
Interadministrativo	8	1.262.448.092	3	525.583.811	5	736.864.281
Orden de Compra (Acuerdo Marco)	8	13.058.413.089	8	13.058.413.089	0	
<b>Total general</b>	<b>424</b>	<b>58.386.796.475</b>	<b>315</b>	<b>43.862.180.254</b>	<b>109</b>	<b>14.524.616.221</b>

Fuente: Coordinación de Contratos

\* La cantidad de contratos terminados incluye los contratos liquidados.

## 4 Impactos de la Gestión

### 4.1 Cambios en el sector o en la población beneficiaria

Con el fin de ofrecer un servicio cada vez mejor a los ciudadanos, la entidad ha realizado acciones como mejorar tiempos de atención al cliente, realizar segmentación de contribuyentes para focalizar estrategias de servicios, racionalizar trámites, ofrecer espacios de educación sobre la cultura de la contribución, diseñar estrategias de evaluación de satisfacción de los usuarios, promover la campaña de autogestión de trámites, entre otros.

A la fecha se ha identificado en concreto las mejoras en tiempos de espera y atención a usuarios en canales presenciales, en donde la entidad pasó de un tiempo de espera promedio de 19:45 minutos en el año 2016 a 11:01 minutos para el cierre de marzo del año 2018.

#### RANKING NACIONAL TIEMPOS DE ESPERA 2018

Dirección Seccional	Posición 2016	Tiempo Promedio	Posición 2017	Tiempo Promedio	Posición 2018 Enero - Marzo	Tiempo Promedio	Tendencia en el Ranking
Puerto Asis	30	0:22:22	4	0:05:57	1	0:00:29	↕
Leticia	4	0:06:49	1	0:01:31	2	0:00:32	↕
Inirida	26	0:19:41	2	0:01:41	3	0:01:17	↕
Pamplona	18	0:16:15	13	0:10:18	4	0:01:52	↕
Cartagena	19	0:16:47	10	0:08:43	5	0:01:55	↕
Yopal	3	0:06:40	3	0:02:58	6	0:01:58	↓
Maicao	21	0:17:37	43	0:33:44	7	0:02:20	↕
Riohacha	12	0:13:57	12	0:09:54	8	0:03:30	↕
San Andres	2	0:05:08	40	0:25:53	9	0:04:05	↕
Barrancabermeja	11	0:13:41	9	0:08:42	10	0:05:08	↕
Sincedejo	6	0:09:20	6	0:06:47	11	0:05:32	↓
Ibague	5	0:07:20	8	0:08:30	12	0:06:18	↓
Manizales	10	0:12:34	17	0:12:35	13	0:06:30	↕
Uraba	25	0:19:33	19	0:13:34	14	0:06:48	↕
Buenaventura	13	0:14:01	14	0:10:21	15	0:07:09	↕
Tunja	31	0:24:13	21	0:13:56	16	0:07:25	↕
Armenia	15	0:15:06	15	0:10:34	17	0:07:27	↓
Arauca	23	0:18:26	5	0:06:02	18	0:08:01	↓
Barranquilla	35	0:27:13	36	0:21:49	19	0:08:28	↕
Sogamoso	41	0:42:51	11	0:09:47	20	0:08:58	↓
Neiva	17	0:16:15	16	0:11:52	21	0:09:36	↓
Girardot	42	0:57:57	24	0:16:19	22	0:09:45	↕
Medellin	16	0:15:51	26	0:17:03	23	0:10:05	↕
Monteria	39	0:30:13	38	0:23:09	24	0:10:19	↕
Ipiales	9	0:11:30	23	0:16:04	25	0:10:44	↓
Bucaramanga	27	0:20:10	33	0:20:48	26	0:11:07	↕
Florencia	24	0:18:44	18	0:12:55	27	0:11:17	↓
Pereira	20	0:17:20	29	0:18:30	28	0:11:17	↕
Quibdo	8	0:10:10	20	0:13:39	29	0:11:37	↓
Bogota	14	0:14:21	28	0:18:23	30	0:11:56	↓
Villavicencio	22	0:17:58	32	0:19:30	31	0:12:11	↕
Grandes Contribuyentes	37	0:28:23	31	0:19:23	32	0:12:14	↕
Puerto Carreño	33	0:26:30	41	0:28:30	33	0:15:26	↕
Cali	29	0:21:09	37	0:21:57	34	0:15:30	↕
San Jose del Guaviare	28	0:21:09	25	0:16:21	35	0:15:36	↓
Tumaco	1	0:04:16	7	0:07:30	36	0:16:28	↓
Pasto	34	0:27:01	34	0:21:21	37	0:17:22	↓
Popayan	40	0:41:31	22	0:15:42	38	0:17:22	↓
Santa Marta	7	0:10:07	27	0:18:04	39	0:18:03	↓
Valledupar	38	0:29:45	30	0:18:50	40	0:18:40	↓
Cucuta	32	0:25:29	35	0:21:40	41	0:18:40	↓
Palmira			39	0:23:14	42	0:19:35	↓
Tulua	36	0:27:24	42	0:31:12	43	0:19:52	↕
<b>Promedio Total Anual</b>		<b>0:19:45</b>		<b>0:15:30</b>		<b>0:11:01</b>	

Fuente: tomado de Informe de Gestión de Resultados, Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente

Por su parte, el tiempo de atención paso de un promedio de 11:02 minutos en el año 2016 a 07:17 minutos para el cierre de marzo del año 2018.

### RANKING NACIONAL TIEMPOS DE ESPERA 2018

Dirección Seccional	Posición 2016	Tiempo Promedio	Posición 2017	Tiempo Promedio	Posición 2018 Enero - Marzo	Tiempo Promedio	Tendencia en el Ranking
Puerto Asis	30	0:22:22	4	0:05:57	1	0:00:29	↕
Leticia	4	0:06:49	1	0:01:31	2	0:00:32	↕
Inirida	26	0:19:41	2	0:01:41	3	0:01:17	↕
Pamplona	18	0:16:15	13	0:10:18	4	0:01:52	↑
Cartagena	19	0:16:47	10	0:08:43	5	0:01:55	↑
Yopal	3	0:06:40	3	0:02:58	6	0:01:58	↓
Maicao	21	0:17:37	43	0:33:44	7	0:02:20	↑
Riohacha	12	0:13:57	12	0:09:54	8	0:03:30	↑
San Andres	2	0:05:08	40	0:25:53	9	0:04:05	↑
Barrancabermeja	11	0:13:41	9	0:08:42	10	0:05:08	↕
Sincelejo	6	0:09:20	6	0:06:47	11	0:05:32	↓
Ibague	5	0:07:20	8	0:08:30	12	0:06:18	↓
Manizales	10	0:12:34	17	0:12:35	13	0:06:30	↑
Uraba	25	0:19:33	19	0:13:34	14	0:06:48	↑
Buenaventura	13	0:14:01	14	0:10:21	15	0:07:09	↕
Tunja	31	0:24:13	21	0:13:56	16	0:07:25	↑
Armenia	15	0:15:06	15	0:10:34	17	0:07:27	↓
Arauca	23	0:18:26	5	0:06:02	18	0:08:01	↓
Barranquilla	35	0:27:13	36	0:21:49	19	0:08:28	↑
Sogamoso	41	0:42:51	11	0:09:47	20	0:08:58	↓
Neiva	17	0:16:15	16	0:11:52	21	0:09:36	↓
Girardot	42	0:57:57	24	0:16:19	22	0:09:45	↕
Medellin	16	0:15:51	26	0:17:03	23	0:10:05	↕
Monteria	39	0:30:13	38	0:23:09	24	0:10:19	↑
Ipiales	9	0:11:30	23	0:16:04	25	0:10:44	↓
Bucaramanga	27	0:20:10	33	0:20:48	26	0:11:07	↑
Florencia	24	0:18:44	18	0:12:55	27	0:11:17	↓
Pereira	20	0:17:20	29	0:18:30	28	0:11:17	↕
Quibdo	8	0:10:10	20	0:13:39	29	0:11:37	↓
Bogota	14	0:14:21	28	0:18:23	30	0:11:56	↓
Villavicencio	22	0:17:58	32	0:19:30	31	0:12:11	↕
Grandes Contribuyentes	37	0:28:23	31	0:19:23	32	0:12:14	↕
Puerto Carreño	33	0:26:30	41	0:28:30	33	0:15:26	↑
Cali	29	0:21:09	37	0:21:57	34	0:15:30	↕
San Jose del Guaviare	28	0:21:09	25	0:16:21	35	0:15:36	↓
Tumaco	1	0:04:16	7	0:07:30	36	0:16:28	↓
Pasto	34	0:27:01	34	0:21:21	37	0:17:22	↓
Popayan	40	0:41:31	22	0:15:42	38	0:17:22	↓
Santa Marta	7	0:10:07	27	0:18:04	39	0:18:03	↓
Valle dupar	38	0:29:45	30	0:18:50	40	0:18:40	↓
Cucuta	32	0:25:29	35	0:21:40	41	0:18:40	↓
Palmira			39	0:23:14	42	0:19:35	↓
Tuluá	36	0:27:24	42	0:31:12	43	0:19:52	↕
<b>Promedio Total Anual</b>		<b>0:19:45</b>		<b>0:15:30</b>		<b>0:11:01</b>	

Fuente: tomado de Informe de Gestión de Resultados, Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente

Por su parte, se ha logrado un porcentaje de cumplimiento en el rango entre el 95% y el 100% en la respuesta completa y oportuna para resolver las PQRS, como resultado del compromiso de los funcionarios y la entidad.

CLASIFICACIÓN DE LAS PQSR Y DENUNCIAS RECIBIDAS								
Concepto y Mes	Peticiones	Reclamos	Denuncias	Felicitaciones	Quejas	Sugerencias	Quejas Discipl.	Total general
Septiembre -17	7341	92	324	65	32	10	2	7.866
Octubre -17	5381	962	470	24	24	9	6	6.876
Noviembre -17	5611	87	364	36	28	4	6	6.136
Diciembre -17	4360	61	298	20	20	3	5	4.767
Enero -18	3914	53	268	21	22	4	1	4.283
Febrero-18	4590	55	326	26	23	4	8	5.032
Marzo -18	3973	57	295	15	21	4	5	4.370
<b>TOTAL</b>	<b>35.170</b>	<b>1.367</b>	<b>2.345</b>	<b>207</b>	<b>170</b>	<b>38</b>	<b>33</b>	<b>39.330</b>

Fuente: tomado de Informe de Gestión de Resultados, Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente

## 5 Acciones de mejoramiento de la Entidad

### 5.1 Planes de mejora (Control Interno)

El Plan de Mejoramiento por ente de control, actualizado a 30 de abril de 2018, se encuentra conformado por 486 hallazgos, los cuales contienen 1.996 acciones de mejora así:

#### 5.1.1.1 Total hallazgos plan de mejoramiento por ente de control

ENTIDAD	No DE HALLAZGOS
Contraloría General de la República	244
Agencia del Inspector General de Tributos Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC-	46
Archivo General de la Nación	2
Oficina de Control Interno	194
<b>TOTAL</b>	<b>486</b>

FUENTE: Oficina de Control Interno DIAN

Es de anotar que de las 1.966 acciones que conforman el Plan de Mejoramiento el 47% (916) a la fecha de corte se encuentran cumplidas, el 51% (1.016) se reportan en proceso, el porcentaje restante 2% (34) corresponde a las acciones incumplidas, las que serán objeto de reformulación por parte de los responsables con el lograr la mejora requerida.

Se resalta que la OCI, realiza seguimiento semestral al plan de mejoramiento suscrito con la CGR, de igual manera en cada una de las auditorías, efectúa seguimiento a las acciones contenidas en los planes de mejoramiento de los procesos auditados.

## 6 Informe de Rendición de Cuentas implementación del Acuerdo de Paz

Encuentra aquellas acciones que están directamente relacionadas con la implementación del Acuerdo de Paz, adelantadas entre el 30 de noviembre de 2016 y el 30 de abril de 2018, sobre el Punto 6 del acuerdo: Implementación, verificación y refrendación.

### Compromisos que atiende:

“Las empresas dedicadas a la minería y a la explotación de hidrocarburos, en virtud de concesiones legamente otorgadas, y las calificadas como grandes contribuyentes dedicadas a la actividad portuaria por concesión legalmente otorgada, se excluyen del tratamiento tributario al que se refiere esta Parte, sin perjuicio en lo dispuesto en el artículo 238 de la presente Ley.”

“Las empresas dedicadas a la exploración y explotación de minerales y de hidrocarburos, y las calificadas como grandes contribuyentes dedicadas a la actividad portuaria por concesión legalmente otorgada, podrán acogerse al mecanismo de pago previsto en este artículo, para lo cual deberán cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios establecidos. Para tal efecto, se dará prioridad a los proyectos que hayan de ejecutarse en los municipios ubicados en la ZOMAC que coincidan con aquellos en donde se desarrollen planes de Desarrollo con Enfoque Territorial-PDET.”

### Acción realizada por la DIAN:

La Dirección de Gestión de Ingresos, a través de la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas, la Dirección de Gestión Jurídica, el Ministerio de Hacienda y la Alta Consejería para el Conflicto Armado adelantó el proceso de reglamentación del artículo 238 de la Ley 1819 de 2016, relacionado con el mecanismo de obras por impuestos, incluyendo a las empresas dedicadas a la minería y a la explotación de hidrocarburos, en virtud de concesiones legamente otorgadas, y las calificadas como grandes contribuyentes dedicadas a la actividad portuaria por concesión legalmente otorgada, precisando que para este grupo de entidades, opera la limitación establecida por la Corte Constitucional en la sentencia C-516-2017 al estudiar la constitucionalidad del Decreto. La reglamentación fue expedida mediante Decreto 1915 de 2017.

### ¿Cómo lo hemos hecho?

Se realizó a través de la expedición del Decreto Reglamentario 1915 de 2017. Se adelantaron reuniones con todos los interesados en participar de este mecanismo y beneficiar a estos municipios más afectados por el conflicto armado. Así mismo se realizaron Jornadas de socialización y capacitación a la ciudadanía para que tuvieran conocimiento de la normatividad.

### ¿Quiénes se han beneficiado?

Se han beneficiado todas las comunidades ubicadas en los municipios ZOMAC determinados por el Gobierno, puesto que es en esos territorios donde se construirían las obras. Así mismo, se benefician todas las personas jurídicas cuyos ingresos brutos superen los 33.160 UVT, incluidas las dedicadas y a la explotación de hidrocarburos, en virtud de concesiones legamente otorgadas, y las calificadas como grandes contribuyentes dedicadas a la actividad portuaria por concesión legalmente otorgada, pues podrán acceder a esta nueva forma de pago de sus impuestos.

Se han beneficiado todas las comunidades ubicadas en los municipios ZOMAC determinados por el Gobierno, puesto que es en esos territorios donde se construirían las obras. Así mismo, se benefician todas las personas jurídicas cuyos ingresos brutos superen los 33.160 UVT, incluidas las dedicadas y a la explotación de hidrocarburos, en virtud de concesiones legamente otorgadas, y las calificadas como grandes contribuyentes dedicadas a la actividad portuaria por concesión legalmente otorgada, pues podrán acceder a esta nueva forma de pago de sus impuestos.

### **¿Quiénes han participado en esta acción y cómo hemos promovimos el control social?**

En esta acción participaron todos los ciudadanos quienes tuvieron la oportunidad de realizar comentarios al proyecto de Decreto antes de su expedición. Así mismo, plantear sus inquietudes frente a la normatividad en las jornadas de socialización y capacitación.

### **¿En qué territorios hemos desarrollado la acción?**

La Dian participó específicamente en Quibdó, Neiva, Florencia, Yopal, Medellín, Pasto, Cúcuta.

### **Compromiso que atiende:**

La Agencia de Renovación del Territorio -ART, el Departamento Nacional de Planeación -DNP y la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN diseñarán modelos estándar de las cartas de manifestación de interés de vincular su impuesto a un proyecto o proyectos de inversión en las ZOMAC.”

Acción adelantada por la DIAN: La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, junto con la Agencia de renovación del Territorio ART- y el Departamento de Planeación elaboró los modelos de estándar de las cartas de manifestación de interés de vincular su impuesto a un proyecto o proyectos de inversión en las ZOMAC.

### **¿Cómo lo hemos hecho?**

Elaborando dos modelos de carta de manifestación de interés. Una cuando la postulación es individual y otra de manera conjunta. Ambos modelos se encuentran publicados en la página web de la ART, en la sección de obras por impuestos, en el siguiente link: [http://www.renovacionterritorio.gov.co/Publicaciones/obras\\_por\\_impuestos](http://www.renovacionterritorio.gov.co/Publicaciones/obras_por_impuestos)

### **¿Quiénes se han beneficiado?**

Se benefician los ciudadanos al tener claro la forma de presentar su postulación al mecanismo de obras por impuestos.

### **¿Quiénes han participado en esta acción y cómo hemos promovimos el control social?**

Participaron las tres entidades responsables de elaborarla: DIAN, ART y DNP. se promueve el control social, al estar publicada en la página web de la ART, donde la ciudadanía puede acceder a ella.

### **Compromiso que atiende**

Una vez la ART haya remitido la solicitud de vinculación del pago de impuestos a proyectos, a Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, deberá remitir su respuesta a la Agencia de Renovación del Territorio ART, dentro de los tres (3) días siguientes a esta solicitud.

### **Acción 1**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, a través de la Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas, tramitó la solicitud realizada por la Agencia de Renovación del Territorio – ART, dando aplicación a lo contemplado en el inciso 3 del “Artículo 1.6.5.3.3.2. Aprobación de solicitudes de vinculación del pago de impuestos a proyectos”, establecido en el Decreto 1915 del 22 de noviembre de 2017.



### **¿Cómo lo hemos hecho?**

Verificando si los contribuyentes relacionados en la solicitud radicada por el ART, cumplían el requisito de ingresos brutos establecido en la Ley 1819 de 2016, de acuerdo con la información contenida en la declaración del impuesto sobre la renta y complementario del año anterior al periodo en que se solicitó la vinculación.

### **¿Quiénes se han beneficiado?**

Las empresas que presentaron solicitud de vinculación del impuesto a proyectos de trascendencia social en las ZOMAC.

### **¿Quiénes han participado en esta acción y cómo hemos promovimos el control social?**

Participaron las dos entidades responsables tanto de la solicitud como de la verificación, estos es el ART y la DIAN. Se promueve el control social, al realizarse la comunicación a los interesados.



**GOBIERNO DE COLOMBIA**

**Contribuir**  
**es construir**

 [Facebook/diancol](https://www.facebook.com/diancol)  [@DianColombia](https://twitter.com/DianColombia)  [Dian](https://www.youtube.com/Dian)