

Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2019



Junio 2019
Versión 2.

Estrategia de Rendición de Cuentas DIAN 2019

Oficina de Comunicaciones – SDG de Análisis Operacional

Versión 1. Enero de 2019.

Como parte integral de la estrategia de participación ciudadana 2019 y teniendo en cuenta los resultados de la encuesta virtual preparatoria del año 2018 y las indicaciones contempladas en la nueva versión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el presente documento consolida y presenta las acciones a desarrollar en virtud de la estrategia de Rendición de Cuentas DIAN 2019, la cual a su vez, está articulada y coordinada con la política de Participación Ciudadana de la entidad, según los postulados del DAFP.

1. Objetivo

Definir las acciones centrales que se llevarán a cabo en la entidad durante la vigencia 2019 para rendir cuentas a la ciudadanía, en atención a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional tanto en materia de Participación Ciudadana como de Rendición de Cuentas a la ciudadanía, con el propósito de mejorar la gestión institucional, elevando los niveles de credibilidad y confianza del ciudadano cliente y demás partes interesadas.

2. Alcance

La estrategia de Rendición de Cuentas permanente de la DIAN se desarrollará a lo largo del año comprendiendo el periodo enero 01 a diciembre 31 de 2019. Se continuará con los espacios de interacción con la ciudadanía tanto en el Nivel Central como en las Direcciones Seccionales y será responsabilidad de todos los directivos y funcionarios de la Entidad su ejecución, monitoreo y evaluación.

El enfoque de esta estrategia se encuentra dado por las necesidades y expectativas de la ciudadanía, con especial atención en la necesidad de recibir información y el diálogo permanente acerca de la gestión de la entidad y en temas de interés como son: las acciones de lucha contra la evasión, elusión y el contrabando, las mejoras en los trámites y servicios al ciudadano, la calidad y oportunidad de la información y la explicación de los resultados y uso de los recursos asignados en el presupuesto general de la nación para tal efecto.

Por lo anterior, se continuará utilizando herramientas presenciales y virtuales de comunicación, así como la interacción a través de las nuevas tecnologías disponibles.

3. Estrategia

Continuar fortaleciendo la interacción con la ciudadanía en los diversos espacios institucionales e interinstitucionales para presentar a los ciudadanos clientes los resultados de la gestión, la efectividad en el grado de utilización de los recursos asignados y las acciones de mejora en curso para mejorar la atención a los contribuyentes y usuarios aduaneros, fomentar y consolidar el cumplimiento voluntario y cultura de la contribución, gestionar más eficientemente la cartera e incrementar la calidad y oportunidad de la información requerida por las partes interesadas.

Igualmente, se continuará fortalecimiento y reconocimiento los Comités de Gestión Tributaria, Aduanera, Cambiaria e Internacional (TACI) como espacio de interacción ciudadana fundamental en las Direcciones Seccionales con los contribuyentes, usuarios y partes interesadas, en donde se presente información relevante sobre los resultados de la gestión, el cumplimiento de los compromisos adquiridos en comités anteriores y el reconocimiento y entrega de incentivos a la ciudadanía por su participación en dichos comités.

A continuación, se presentan los tres componentes básicos de la estrategia de Rendición de Cuentas, en congruencia con lo establecido en el manual respectivo del DAFP: Información, diálogo e incentivos.

3.1. Información

La entidad continuará con su empeño de presentar informes permanentes a la ciudadanía que son publicados en la página WEB de la entidad (balance general, ejecución presupuestal, informes de auditoría, etc.); promoviendo la consulta y análisis de dicha información por parte de la ciudadanía y partes interesadas; así mismo, despertar el interés y promover el control social a través del estudio y análisis de estos informes en los cuales se expliquen en lenguaje claro y sencillo al ciudadano las principales cifras de la gestión, los resultados acumulados al periodo de corte y publicación y los temas en los cuales estén pendientes o atrasadas acciones clave para lograr los objetivos propuestos.

La estrategia de Rendición de Cuentas contempla los siguientes elementos:

3.1.1. Componente de información

La DIAN entrega información a la ciudadanía de los temas propios de su objetivo misional y la ejecución de los recursos, esto se realiza de la siguiente manera:



informes permanentes a la ciudadanía por diversos medios (virtuales y redes sociales), se publican los resultados de la gestión de la entidad en forma periódica, de acuerdo con cada proceso, con el fin de dar a conocer a los ciudadanos los avances en el cumplimiento de metas y objetivos misionales, la eficiencia administrativa y la gestión financiera.



Presentación de gestión y resultados en los Comités Seccionales de Gestión Tributaria, Aduanera, los cuales se realizan anualmente en las Direcciones Seccionales.



Reporte y presentación de los principales resultados institucionales en el documento de Memorias de Hacienda del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.



Entregando orientación e información de relevancia a la ciudadanía a través de las ferias de servicio y jornadas de cobro.



Información presentada por la alta dirección y diálogo con la ciudadanía en la Audiencia Pública anual de Rendición de Cuentas de la Entidad.



Presentación y publicación de los aspectos importantes de la DIAN en el portal de internet de la entidad (Presupuesto, cifras de recaudo y comercio exterior, cumplimiento de metas, gestión, contratación impactos de la gestión, gestión de asistencia al cliente, acciones de mejora, etc.).



Información presentada por la alta dirección y diálogo con la ciudadanía en la Audiencia Pública anual de Rendición de Cuentas del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

3.1.2. Estrategia de comunicaciones

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

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

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

Canales y productos de comunicación interna:



Canales y productos de comunicación externa:



Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN
 Subdirección de Gestión de **Análisis Operacional**
 Cra. 8 N° 6C-38 piso 6° PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102
 Código postal 111711
 www.dian.gov.co

3.2. Componente de Diálogo

Para la DIAN es el componente de más relevancia, ya que permite conocer las sugerencias, aportes e inquietudes de la ciudadanía insumos con los cuales es posible definir o consolidar las estrategias de atención y Participación Ciudadana, teniendo en cuenta lo anterior, se cuentan con los siguientes escenarios de dialogo:



Ferias de servicio y jornadas de cobro, espacios creados para la interacción de la DIAN y los ciudadanos, durante el año 2019 se realizará la implementación de un instrumento que permita la consolidación de dichas acciones a nivel nacional.



Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria, que se desarrollan en las Direcciones Seccionales, espacio central de interacción con la ciudadanía y partes interesadas, dichos espacios resultan propicios para el fortalecimiento del proceso de rendición de cuentas de la DIAN, a través de un dialogo directo con la ciudadanía y partes interesadas en lugares donde la operación de la DIAN es relevante para la consecución de los recursos que demanda el erario público.



La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se llevará a cabo en forma presencial y/o virtual según decida la Alta Dirección, y se desarrollará a través de los diversos canales de comunicación con que cuenta la DIAN (presencial y virtual) con el fin de garantizar la interacción, el dialogo y la participación con la ciudadanía.

Las actividades a llevar a cabo para la Audiencia Pública se enuncian a continuación:

1. Alistamiento Institucional
 - 1.1. Citar a reunión a DG Organizacional, Oficina de Comunicaciones y Coordinación de Planeación y Evaluación.
 - 1.2. Conformar el Equipo de Trabajo – (Propuesta de cronograma).
 - 1.3. Generar acta de comité que apruebe este cronograma.
 - 1.4. Identificar la información mínima de contenidos a publicar en la página web DIAN para efectos de la Rendición de Cuentas.
 - 1.5. Diseñar las piezas de comunicación para garantizar divulgación y promoción con la ciudadanía durante todo el proceso.
2. Elaborar la campaña publicitaria para promover la participación ciudadana en el proceso de Rendición de Cuentas.
 - 2.1. Diseño y diagramación de las piezas gráficas a enviar a través de los canales de comunicación.

3. Producir los videos de Rendición de Cuentas del Director General, Directores de Gestión y Jefes de Oficina de la entidad.
4. Elaborar el informe de gestión que sustenta la rendición de cuentas, según los parámetros establecidos por el DAFP, DNP, CGR y Minhacienda.
5. Realizar un foro preparatorio virtual con la ciudadanía para sensibilizar sobre el proceso de Rendición de Cuentas e indagar a la ciudadanía sobre aspectos a profundizar en la Audiencia Pública.
 - 5.1. Preparar las preguntas del foro
 - 5.2. Alistamiento: crear foro con proveedor, crear usuarios.
 - 5.3. Desarrollar el foro virtual preparatorio de la audiencia pública.
6. Aplicar en el portal de internet de la entidad una encuesta a la ciudadanía sobre aspectos en los cuales debería profundizar la entidad en sus explicaciones frente a los resultados alcanzados.
7. Divulgar en el portal de internet de la entidad el informe de gestión que sustenta la audiencia pública de Rendición de Cuentas, según los parámetros establecidos por el DAFP, DNP, CGR y Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
8. Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
 - 8.1. Elaborar informe de evaluación de la audiencia pública de Rendición de Cuentas
 - 8.2. Evaluar la estrategia de Rendición de Cuentas del periodo anterior.

Estas actividades serán lideradas por la Oficina de Comunicaciones Subdirección de Gestión de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación y el acompañamiento del Despacho del Director General.

3.3 Componente de incentivos

Durante el 2019 se remitirá el reconocimiento a los participantes en los Comités TAC del mes de julio y en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del 2019 en la fecha establecida por la Alta Dirección. Para tal efecto, se remitirá a los buzones de correo electrónico que se informen a la entidad, un reconocimiento digital por parte participación en dichos eventos de rendición de cuentas de la DIAN.

4. Evaluación del proceso

Además de todas las observaciones o sugerencias que se pueden presentar en las diferentes etapas del proceso, la Estrategia de Rendición de Cuentas será evaluada por la Oficina de Control Interno, quien al finalizar la vigencia elabora y presenta el informe al despacho del Director General.

Así mismo, se realiza la medición del proceso a través de los indicadores planteados para tal propósito, los cuales se publican periódicamente por parte de la Subdirección de Gestión de Análisis Operacional, dependencia que tiene incluida esta labor como parte de su plan operativo anual.

ANEXO
CRONOGRAMA ESPÉCIFICO RENDICIÓN DE CUENTAS DIAN 2019

Anexo 1.

UAE DIAN - DG Organizacional - SG de Análisis Operacional Cronograma Específico Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2019			
Nro.	Acciones	Dependencia Responsable	Fechas
1. Definir Estrategia de Rendición de Cuentas 2019			
1.1.	Revisar, ajustar y divulgar la Estrategia de Rendición de Cuentas DIAN 2018 en la página WEB de la Entidad.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación Oficina de Comunicaciones SG de Asistencia al Cliente	31 de enero
2. Reuniones Preparatorias Ejecución Estrategia Rendición de Cuentas DIAN 2019			
2.1	Realizar la reunión preparatoria Rendición de Cuentas - Oficina Comunicaciones - Coordinación de Planeación.	Jefe Oficina de Comunicaciones - Coordinación de Planeación y Evaluación - Subdirección de Gestión de Análisis Operacional	5 de febrero
2.2	Realizar la reunión preparatoria Rendición de Cuentas - Oficina Comunicaciones - Coordinación de Planeación.	Jefe Oficina de Comunicaciones - Coordinación de Planeación y Evaluación - Subdirección de Gestión de Análisis Operacional - Coordinación Canales - Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente	11 de febrero
3. Comités de Gestión Tributaria y Aduanera Direcciones Seccionales			
3.1.	Revisar, ajustar y divulgar el documento con lineamientos para la realización de los Comité Seccionales de Gestión TAC.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	10 de abril
3.2.	Divulgar los Lineamientos del Comité Seccional TAC en materia de rendición de cuentas.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	12 de abril

3.3.	Realizar una videoconferencia para explicar la estrategia de rendición de cuentas y lineamientos para realizar los Comités de Gestión TAC en las Direcciones Seccionales.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	24 de abril
3.4.	Adelantar los Comités Seccionales de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria, según lo establecido en la normatividad vigente.	Direcciones Seccionales	1 al 28 de junio
3.5.	Remitir las Actas del Comité al buzón electrónico de planeacion@dian.gov.co.	Direcciones Seccionales	2 al 12 de Julio
3.6.	Consolidar los compromisos suscritos en las Actas de los Comités Seccionales TAC.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	2 al 31 de Julio
3.7.	Conformar y enviar la relación de evidencias de cumplimiento a los compromisos establecidos en los Comités Seccionales TAC al buzón electrónico planeacion@dian.gov.co.	Directores Seccionales	30 de agosto
3.8.	Realizar tres videos con los Directores Seccionales explicando el balance de los Comités Seccionales TAC publicados en el portal de internet de la entidad.	Directores Seccionales Seleccionados Oficina de Comunicaciones.	16 de agosto
4. Documento Base de Rendición de Cuentas Periodo a informar (enero 01 - diciembre 31 de 2018)			
4.1.	Conformar el documento el Informe de Rendición de Cuentas, según los parámetros que estableció el DAFP, correspondiente al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018. Revisado según las pautas editoriales de la Oficina de Comunicaciones.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	05 al 27 de febrero
4.2.	Enviar a cada dependencia responsable del Nivel Central la solicitud de elaboración de la sección correspondiente para el informe base de rendición de cuentas.	SG de Análisis Operacional	05 de febrero

4.3	Elaborar la sección específica del documento base de rendición de cuentas, según las pautas editoriales establecidas.	Dependencias Responsables del Nivel Central	08 al 19 de febrero
4.4	Integrar y conformar el documento base de rendición de cuentas.	Coordinación de Planeación y Evaluación	15 al 27 de febrero
4.5	Editar el documento base de rendición de cuentas.	Oficina de Comunicaciones	27 de febrero al 11 de marzo
4.6	Diseñar y publicar el documento base de rendición de cuentas en el portal de internet de la entidad.	Oficina de Comunicaciones	27 de febrero al 11 de marzo
4.7	Publicar el documento base de rendición de cuentas. (Incluye central en Diannet y Portal web)	Oficina de Comunicaciones	11 de marzo
4.8	Divulgar y promocionar la consulta del documento base de rendición de cuenta mediante mensajes y diseño de piezas gráficas para redes, chat, correos, pantallas, mailling (interno), fondo de pantalla, banner Diannet, central página, etc.	Oficina de Comunicaciones	11 de marzo al 11 de abril
5. Encuesta Virtual Preparatoria para la Audiencia de Rendición de Cuentas DIAN 2019			
5.1.	Estructurar la encuesta virtual: Nombre, Fecha, Objetivos y Preguntas.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	5 y 6 de marzo
5.2.	Remitir el texto para el diseño de la encuesta virtual a la Oficina de Comunicaciones.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	5 y 6 de marzo
5.3.	Edición y diseño gráfico de la encuesta virtual para publicación en el portal web de la entidad.	Oficina de Comunicaciones	7 al 11 de marzo

5.4.	Publicar encuesta virtual Rendición de Cuentas DIAN 2019 Página web de la Entidad	Oficina de Comunicaciones	20 y 21 de marzo
5.5	Convocar la participación de la ciudadanía en la encuesta virtual. Elaborar mensajes y diseño de piezas gráficas para redes, chat corresponsal, pantallas, mailling (interno), fondo de pantalla, banner Diannet, central página, etc.	Oficina de Comunicaciones	18 al 21 de marzo
5.6	Elaborar y publicar nota encuesta virtual preparatoria para divulgar en el boletín de Comunicaciones.	Oficina de Comunicaciones	19 al 20 de marzo
5.7	Adelantar la encuesta virtual preparatoria con la ciudadanía.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación SG de Asistencia al Cliente - Coordinación de Canales	20 y 21 de marzo
5.8	Producir el reporte de encuestas virtuales respondidas en el portal web de la entidad.	Oficina de Comunicaciones	22 de marzo
5.9	Elaborar y publicar el reporte de evaluación de la encuesta virtual preparatoria de la rendición de cuentas DIAN 2018 (se publica en el portal de internet y en la carpeta pública de planeación).	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	29 de marzo
6. Elaborar propuestas de piezas para promover la audiencia pública de rendición de cuentas.			
6.1.	Diseñar y divulgar los TIPS y demás piezas comunicativas para promocionar la audiencia de rendición de cuentas.	Oficina de Comunicaciones.	8 de marzo al 11 de abril
6.2.	Diseñar y elaborar los mensajes y diseño de piezas gráficas para redes, chat corresponsal, pantallas, mailling (interno), banner Diannet, central página, etc.	Oficina de Comunicaciones.	8 de marzo al 11 de abril

6.3.	Promover la participación ciudadana en la audiencia de rendición de cuentas mediante la publicación de piezas gráficas para redes, chat corresponsal, pantallas, mailling (interno), banner Diannet, central página.	Oficina de Comunicaciones.	8 de marzo al 11 de abril
6.4.	Producir la cuña radial para promover la audiencia pública de rendición de cuentas.	Oficina de Comunicaciones.	11 al 18 de marzo
6.5.	Producir el mensaje IVR para promocionar la audiencia pública de rendición de cuentas.	Oficina de Comunicaciones.	7 al 11 de marzo
6.6.	Divulgar el mensaje promocional de la audiencia pública de rendición de cuentas en emisoras comunitarias.	Oficina de Comunicaciones.	18 de marzo al 11 de abril
6.7.	Divulgar el mensaje promocional IVR de la audiencia pública virtual de rendición de cuentas.	Oficina de Comunicaciones.	11 de marzo al 11 de abril
6.8.	Elaborar la pieza grafica de invitación a universidades, NAF y gremios a la audiencia pública de rendición de cuentas.	Oficina de Comunicaciones.	15 de marzo
6.9.	Diseñar el aviso en prensa de promoción del foro preparatorio y/o encuesta virtual con la ciudadanía. (Nombre, fecha, Horarios, Objetivo, Temas, dónde se puede encontrar información de referencia, enlace al foro, etc.	Oficina de Comunicaciones.	22 de marzo
6.10.	Remitir Guía Temática a la Oficina de Comunicaciones para grabación de Directores de Gestión	Dirección General	6 de marzo
6.11.	Preparar los libretos y soporte técnico para la grabación del Director General y de los Directores de Gestión.	Oficina de Comunicaciones;	7 de marzo
6.12.	Grabar, editar y publicar los clips con el Director General y los Directores de Gestión.	Oficina de Comunicaciones.	7 de marzo al 11 de abril
6.13.	Elaborar Comunicado de prensa para enviar a medios y ciudadanía	Oficina de Comunicaciones.	10 de abril

7. Audiencia Pública Presencial y por Redes Sociales de Rendición de Cuentas DIAN 2019

7.1.	Definir los ejes temáticos y dinámica de la audiencia presencial de la rendición de cuentas.	Despacho Dirección General	27 de marzo
7.2.	Proponer el objetivo y la frase de invitación para redes sociales y radios comunitarias.	Oficina de comunicaciones	27 de marzo
7.3.	Elaborar la propuesta del programa general de la Audiencia Pública.	Despacho Dirección General Oficina de Comunicaciones	27 de marzo
7.4.	Diseñar el programa general de la Audiencia pública: Nombre, Fecha, Objetivo, Justificación, Ejes temáticos a tratar, eslogan, resultado esperado.	Despacho Dirección General Oficina de Comunicaciones	1 de abril
7.10	Preparar, revisar y aprobar el libreto para la Audiencia de Rendición de Cuentas del Director General y los Directores de Gestión.	Oficina de Comunicaciones	5 de abril
7.11	Adelantar la audiencia pública presencial de rendición de cuentas DIAN 2018 con la ciudadanía, transmitidos simultáneamente por redes sociales. Presentar los temas de interés para la ciudadanía tomando como base los resultados de la encuesta virtual preparatoria.	Alta Dirección Oficina de Comunicaciones SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	11 de abril de 2019
7.12	Producir el reporte de participaciones y preguntas realizadas por la ciudadanía en la audiencia pública de rendición de cuentas.	Oficina de Comunicaciones SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación	29 de abril
7.13	Elaborar, publicar y divulgar el reporte de evaluación de la Audiencia Pública.	Oficina de Comunicaciones	3 de mayo
7.14	Realizar el ejercicio de retroalimentación del ejercicio de rendición de cuentas.	SG de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación Oficina de Comunicaciones	9 de mayo