

Estrategia

ESTRATEGIA

Rendición de Cuentas y

RENDICIÓN DE CUENTAS Y

Participación

PARTICIPACIÓN

Ciudadana

CIUDADANA

**2020**



V.1 2020

## Introducción

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el CONPES 3654 de 2010, Manual Único de Rendición de Cuentas MURC- del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, elabora la **Estrategia de Rendición de Cuentas DIAN -2020**, como parte del Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos.

Es así como la DIAN, entidad del orden nacional y garante de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios, mediante los cuales se contribuye a la seguridad fiscal del estado y la competitividad del país; fortalece el proceso de rendición de cuentas, mediante la implementación de acciones encaminadas a la mejora de la gestión institucional, elevando los niveles de credibilidad y confianza de los ciudadanos y demás partes interesadas.

### 1. Objetivo

Definir la Estrategia de Rendición de Cuentas – DIAN 2020, las acciones centrales que se llevarán a cabo en la entidad durante la vigencia 2020 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 de los grupos de valor y de interés.

### 2. Alcance

La estrategia de Rendición de Cuentas permanente de la DIAN se desarrollará durante lo que queda del año 2020. 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 de comunicación presenciales si son estrictamente necesarias y especialmente virtuales atendiendo la situación actual de pandemia, así como la interacción a través de las nuevas tecnologías disponibles.

### 3. Diagnóstico

Se tuvo en cuenta para elaborar el diagnóstico, el resultado de la evaluación del FURAG vigencia 2019, la encuesta ciudadana realizada a través de la urna virtual. Para establecer el estado actual del componente de Rendición de Cuentas, fueron analizadas las respuestas asociadas a las políticas relacionadas con esta temática, estableciendo así las medidas y acciones a seguir, para el mejoramiento continuo de la rendición de cuentas.

#### 3.1. Evaluación Rendición de Cuentas FURAG vigencia 2019

POLÍTICA 12 Participación Ciudadana en la Gestión Pública	72.2
I29TRANSPARENCIA Formulación y Seguimiento al Plan Anticorrupción - 71	71
I30TRANSPARENCIA Lucha contra la corrupción y promoción de la integridad	- 65.3

#### 3.2. Encuesta ciudadana Urna Virtual

La DIAN diseñó y publicó una encuesta con el apoyo del portal de Urna de Cristal, para que los ciudadanos pudieran conocer y participar en la conformación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC 2020.

#### Ficha Técnica

<b>Campaña</b>	#EvoluciónTransparente
<b>Entidad</b>	Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN
<b>Objetivo</b>	Conocer la opinión, propuestas y preguntas de los ciudadanos sobre el Plan Anticorrupción de la DIAN.
<b>Fecha</b>	13 diciembre - 3 de enero
<b>Alcance total</b>	649.054
<b>Cantidad total interacciones</b>	348.514
<b>Total comentarios</b>	344
<b>Nota de resultados</b>	<a href="https://www.urnadecristal.gov.co/evolucion_transparente_dian_2019">https://www.urnadecristal.gov.co/evolucion_transparente_dian_2019</a>

Puntuación relevante de la encuesta (13 de diciembre 2019 al 3 de enero 2020)

Tema		Puntuación
Las actividades de participación ciudadana para conocer sus problemas y satisfacer sus expectativas o necesidades		2.9 Media
Canales de comunicación de la DIAN para divulgar a la ciudadanía		3.2. media
Temas para profundizar en la Rendición de Cuentas 2020	Mejoras en el servicio de trámites y atención al ciudadano	50%
	Resultados en la lucha contra la evasión, elusión y contrabando	49%
	Modernización Tecnología	43%
	Resultados de la lucha contra la corrupción	41%
	Acciones para promover la cultura tributaria	37%
	Calidad y oportunidad de la información	28%
	Explicación de los resultados y uso de recursos	27%
	Gestión de recursos (humanos, físicos, financieros y tecnológicos)	24%

#### 4. Caracterización de los Grupos de valor

Uno de los elementos básicos a considerar tanto en la estrategia de participación ciudadana como en la de rendición de cuentas 2020, es la necesidad de conocer con más precisión y claridad los problemas, las necesidades y las expectativas de los grupos de valor de la entidad. La Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias, realizó una primera versión de los grupos de valor en el año 2019 y la Coordinación de Planeación y Evaluación este año 2020, inició la tarea de caracterización de los mismos, la cual se entregará como una resultado del PAAC 2020 el 31 de diciembre de 2020.

GRUPOS DE VALOR		NECESIDAD	EXPECTATIVA	CONTROL OPERACIONAL
CATEGORÍA	Definición	¿Cuál es la necesidad del grupo de valor?	¿Que esperan?	(Cómo la UAE DIAN da cumplimiento)
<b>Contribuyentes</b>	Son contribuyentes las personas naturales o jurídicas, sus asimiladas, y las entidades públicas no exceptuadas expresamente, que intervengan como otorgantes, giradores, aceptantes, emisores o suscriptores en los documentos Fuente Art. 515. E.T. Se encuentran segmentados en: * Grandes Contribuyentes * Medianos Contribuyentes. * Pequeños Contribuyentes * Personas Naturales Acorde con lo establecido en el documento SEGMENTACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES DIAN, orientaciones de FMI en el marco del proyecto SECO	Cumplir con sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.	Que se le brinde herramientas y mecanismos de fácil acceso para el cumplimiento de sus obligaciones voluntarias (Presencial, Virtual o telefónica).	Mediante la implementación de los controles definidos en la documentación asociada a los siguientes procesos: - Asistencia al cliente - Gestión Masiva - Operación aduanera - Fiscalización y Liquidación. - Recaudación - Administración de Cartera. - Comercialización. - Gestión Jurídica
<b>Organismos de Control</b>	Son aquellos organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal. No están adscritos ni vinculados a las Ramas del poder público. Fuente: Función Pública Se encuentran las siguientes: * Ministerio Público (Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo, Personerías Distritales y Municipales, ITRC) * Contraloría General de la República * Contralorías Territoriales * Auditoría General de la República	Hacer cumplir las leyes en materia de control fiscal, control penal, el control disciplinario y los derechos de los ciudadanos, con información que se encuentra en la DIAN.	Que se brinde información objetiva sobre contribuyentes y la gestión propia de la entidad, soportada en información confiable y veraz.	Mediante la implementación de los controles definidos en la documentación asociada a los siguientes procesos: - Control Interno. - Investigación Disciplinaria.
<b>Corporaciones Políticas</b>	Corporaciones político administrativas de elección popular como asambleas y concejos (responsabilidad política). Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados DNP	Conocer el desempeño de la UAE DIAN y el beneficio que la entidad le genera a la Corporación	Que la gestión de la DIAN permita mejorar en algún modo las condiciones de bienestar de la población objetivo de la Corporación Política.	Mediante la implementación de los controles definidos en la documentación asociada a los siguientes procesos: - Asistencia al cliente - Inteligencia Corporativa
<b>Entidades Públicas</b>	Son creadas por la constitución, la ley, ordenanza o acuerdo, o autorizadas por éstas, que tengan participación pública, donde se cumple una función administrativa, comercial o industrial. Se encuentran divididas en Entidades del Orden Nacional y Territorial la desagregación de todas las entidades se puede encontrar en el siguiente Link. <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/entidades-del-estado-y-sus-principales-caracteristicas">https://www.funcionpublica.gov.co/entidades-del-estado-y-sus-principales-caracteristicas</a> Fuente: Función Pública	Servir al desarrollo de la sociedad y hacer cumplir las leyes, derechos y deberes de la ciudadanía.	Obtener información confiable para el desarrollo de sus actividades.	Mediante la implementación de los controles definidos en la documentación asociada a los siguientes procesos: - Asistencia al cliente - Inteligencia Corporativa
<b>Proveedores</b>	Organización que proporciona un producto o servicio. Fuente: ISO 9000:2015. Los proveedores de la UAE DIAN se encuentran listados en la Base de datos de contratistas y proveedores de la Coordinación de Contratos de la Subdirección de Gestión de Recursos Físicos	Cumplir con las obligaciones contractuales que se desprendan de la entrega del servicio o producto puesto a disposición de la UAE DIAN.	Que se le reconozca según sus obligaciones contractuales la contraprestación monetaria por la entrega del producto o servicio ejecutado según las condiciones pactadas.	Mediante la implementación de los controles definidos en la documentación asociada a los siguientes procesos: - Recursos Físicos - Recursos financieros. - Gestión Humana. - Servicios Informáticos
<b>Entidades y Organismos Internacionales</b>	Entidades de otros países entre las que se encuentran: Agentes de Cooperación Internacional, Embajadas, Consulados, Agencias Aduanas de otros Países, Agencias de Impuestos de otros países	Compartir información para el establecimiento de controles tributarios, aduaneros y cambiarios entre las partes.	Obtener información confiable para el desarrollo de sus actividades.	Mediante la implementación de los controles definidos en la documentación asociada a los siguientes procesos: - Inteligencia Corporativa
<b>Actores directos del recaudo</b>	Corresponde a los grupos que interactúan en la cadena de valor de la generación del recaudo con los siguientes subgrupos: * Autorretenedores de IVA, RENTA. * Usuarios Aduaneros, Profesionales del Cambio * Bancos recaudadores - EAR * Liquidan y avalan: contadores y revisores fiscales. * Abogados: litigantes en procesos legales vinculados a recaudo y actos administrativos de fiscalización y liquidación.	Conocer de forma oportuna la normativa, doctrina y jurisprudencia respecto de la UAE DIAN	Que se les de fácil acceso a la normatividad, doctrina, jurisprudencia relacionada a la UAE DIAN	Mediante la implementación de los controles definidos en la documentación asociada a los siguientes procesos: - Asistencia al cliente - Gestión Jurídica
<b>Otros Grupos de Interés</b>	Comisión Mixta, Medios de Comunicación, servidores públicos y sindicatos DIAN, comunidad en general	Conocer la importancia del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias	Promover en la ciudadanía la apropiación de creencias, saberes, valores y comportamiento que permitan generar una disposición social que se materialice en una conducta favorable hacia el cumplimiento voluntario.	Mediante la implementación de los controles definidos en la documentación asociada a los siguientes procesos: - Inteligencia Corporativa - Asistencia al cliente

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional

Coordinación de Planeación y Evaluación

Cra. 8 N° 6C-38 piso 6° PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

## 5. Estrategia

Continuar fortaleciendo la interacción con la ciudadanía en los diversos espacios institucionales e interinstitucionales para presentar a los grupos de valor y de interés, 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.

Igualmente, se continuarán fortaleciendo los Comités de Gestión Tributaria, Aduanera, Cambiaria (TAC) como espacio de interacción ciudadana fundamental en las Direcciones Seccionales con los grupos de valor, 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.

Además, se incluirán acciones para fortalecer los derechos humanos de los ciudadanos.

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.

### 5.1. Información

La entidad continuará presentando 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; 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:

#### 5.1.1. 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:

<b>Acciones continuas - 2020</b>		<b>Fecha</b>
<i>Informes permanentes a la ciudadanía por diversos medios (virtuales y redes sociales)</i>	Se publican los resultados de la gestión de la entidad en forma periódica, de acuerdo con cada proceso para dar a conocer a los ciudadanos los avances en el cumplimiento de metas y objetivos misionales, la eficiencia administrativa y la gestión financiera.	2/01/2020 al 31/12/2020
<i>Comités Seccionales de Gestión TAC</i>	Presentación de gestión y resultados en los Comités Seccionales de Gestión TAC, los cuales se realizan anualmente.	Junio 2020
<i>Reporte y presentación de los principales resultados institucionales</i>	Documento de Memorias de Hacienda del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.	Junio 2020
<i>Orientación e información a la ciudadanía</i>	Ferias de servicios y jornadas de cobro	2/01/2020 al 31/12/2020
<i>Acciones de Rendición de Cuentas DIAN por parte del Director General Adjunto Anexo 1 (el cual se irá actualizando)</i>	La Rendición de Cuentas es un ejercicio permanente que no tiene una única fecha, sino que por el contrario, por su naturaleza, se desarrollará a través de varias actividades a lo largo del año.  Eventos de creación y participación de la alta dirección y diálogo con la ciudadanía - Agenda Director General DIAN 2020	2/01/2020 al 31/12/2020
<i>Socialización aspectos importantes DIAN</i>	Presentación y publicación en el portal internet de la DIAN (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.	2/01/2020 al 31/12/2020

<b>Acciones de mejora - 2020</b>		
<b>Autodiagnóstico</b>	Construir la estrategia de rendición de cuentas Paso 1. Identificación de los espacios de diálogo en los que la entidad rendirá cuentas	Actividades para asociar las metas formuladas en la planeación institucional con los derechos que se están garantizando a través de la gestión institucional. - mesa de trabajo sobre rendición de cuentas.
<b>FURAG</b>	Crear un grupo interno de Rendición de Cuentas	La Estrategia de Rendición de cuentas se estructura de manera conjunta entre la Coordinación de Planeación y Evaluación y la Oficina de Comunicaciones. 1. Planeación: Elabora propuesta de documento de rendición de cuentas. 2. Comunicaciones: Realiza corrección de estilo y posterior publicación del documento de la rendición. Implementa y hace difusión de la Encuesta o Foro. Establece la dinámica de los eventos de Rendición de cuentas. De acuerdo a la virtualidad, busca las formas en las que participarán las personas. Realizar lista invitaciones para gremios y periodistas. Establece si se enviará información a medios.
<b>ENCUESTA</b>	Actividades de participación ciudadana para conocer sus problemas y satisfacer sus expectativas o necesidades	Encuesta Urna de Cristal
	Canales de comunicación de la DIAN para divulgar a la ciudadanía	Mejoras en el servicio de trámites y atención al ciudadano
		Resultados en la lucha contra la evasión, elusión y contrabando
		Modernización Tecnología
		Resultados de la lucha contra la corrupción
		Acciones para promover la cultura tributaria
		Calidad y oportunidad de la información
		Explicación de los resultados y uso de recursos
Gestión de recursos (humanos, físicos, financieros y tecnológicos)		
<b>Derechos humanos</b>	Defensoría del Contribuyente.	Acciones que promuevan el respeto de los derechos, la adopción de mejores prácticas en la prestación del servicio fiscal y el fortalecimiento de una relación armónica entre la DIAN y los ciudadanos, teniendo en cuenta los valores de:  <b>Respeto</b> Es valoración y cuidado de sí mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas. Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas. Respeto es atención, consideración, tolerancia, miramiento, deferencia. El respeto es garantía de preservación de la naturaleza, la especie y la sociedad.



		<p>En la Defensoría respetamos mutuamente, honramos los derechos de la ciudadanía y cuidamos la naturaleza y el entorno físico.</p> <p><b>Solidaridad</b> Reflejo de reconocimiento de la dignidad de la persona, poniéndose en el lugar del otro como el que demanda una respuesta, la cual es dada en servicio y búsqueda del bien común; asumimos como propias las justas y razonables demandas de los otros.</p> <p><b>Equidad</b> Disposición del ánimo que mueve a dar a cada uno lo que merece. Justicia natural. Principio que reconoce a todos los ciudadanos capacidad para los mismos derechos. Aquello que debe hacerse según derecho o razón.</p> <p><b>Probidad</b> Cualidad que define a una persona íntegra y recta, a alguien que cumple sus deberes de manera honesta, transparente, auténtica y actúa de buena fe. La probidad fortalece la vida en comunidad.</p>
	Asistencia al Cliente	<p>Acciones para facilitar la atención y acompañamiento para el cumplimiento de las obligaciones fiscales y brindar orientación jurídica y capacitación en materia TAC a los ciudadanos.</p>

### 5.1.2. 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 información entregada por las Direcciones de Gestión de la entidad apoyados 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:



## 5.2. 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:

<b>Ferias de servicio y jornadas de cobro</b>	Espacios creados para la interacción de la DIAN y los grupos de valor
<b>Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria</b>	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 los grupos de valor.
<b>Eventos de participación por parte Director General</b>	Eventos en donde permanentemente el Director General rinde cuentas a los grupos de valor, de interés y en general a la ciudadanía. Anexo 1: Cronograma de eventos Dirección General - Rendición de Cuentas 2020, el cual será publicado en la página web de la DIAN y actualizado mes a mes con los eventos en que participe el director,
	Producir los videos de Rendición de Cuentas del Director General, Directores de Gestión y Jefes de Oficina de la entidad.

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional

Coordinación de Planeación y Evaluación

Cra. 8 N° 6C-38 piso 6° PBX 607 9999 - 382 4500 ext. 903102

Código postal 111711

www.dian.gov.co

	Encuesta a la ciudadanía: 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.
	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

Estas actividades se realizan desde las Direcciones de Gestión a cargo según las competencias y en algunos casos coordinadas por la Oficina de Comunicaciones, Subdirección de Gestión de Análisis Operacional - Coordinación de Planeación y Evaluación y el acompañamiento del Despacho del Director General.

### 5.3 Componente de incentivos

- Durante el 2020 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 2020 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.
- Formación y retroalimentación: conocimiento de la gestión institucional.
- Capacitaciones, seminarios a servidores públicos, orientados a la apropiación de temas como: Transparencia y Lucha contra la corrupción.
- Seminarios en políticas TACI orientados a ciudadanos, grupos de interés y servidores públicos.

### 6. 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.

### 7. Participación Eventos de Rendición de Cuentas 2020

Documento en Excel adjunto, el cual se irá actualizando en el transcurso del año.