



100202204 –

Bogotá,

Doctor
LISANDRO MANUEL JUNCO RIVEIRA
Director General
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
Ciudad

Asunto: Informe de Evaluación Rendición de Cuentas 2021

“La rendición de cuentas es una oportunidad para que la sociedad evidencie los resultados de la entidad de acuerdo con el cumplimiento de la misión o propósito fundamental, además, de la entrega efectiva de bienes y servicios orientados a satisfacer las necesidades o problemas sociales de sus grupos de valor. Así mismo, permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz”¹

Cordial saludo, doctor Junco.

En cumplimiento de lo establecido en el Art 5° del Decreto 2641 de 2012², que define la “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, corresponde a la Oficina de Control Interno, realizar la Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas de cada vigencia. La Rendición de Cuentas, se integra a diferentes políticas del Gobierno Nacional, dentro de las cuales se destacan: Participación y Acceso al Ciudadano, Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción, entre otras. Adicionalmente, es uno de los elementos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como parte del desarrollo de las políticas mencionadas.

¹ DNP. Documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010

² “**Artículo 5°.** El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página



MARCO LEGAL:

- Documento CONPES 3654 de 2010. *“Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”.*
- Ley 1474 de 2011. Art. 73, *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano,* y Art. 78. *Democratización de la administración pública.*
- Ley 1712 de 2014. *“Transparencia y derecho de acceso a la información pública”*
- Ley 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*
- Decreto 124 de 2016 *“Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y define las “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”*
- Decreto 1499 de 2017 *“Actualiza el modelo integrado de planeación”*

FUENTES CONSULTADAS PARA EL INFORME:

En la elaboración del presente informe se tuvieron en cuenta, entre otros, los siguientes documentos, además de la normatividad ya mencionada:

- Estrategia Rendición de Cuentas 2021. DIAN.
- Documento de Rendición de Cuentas 2020-2021 (agosto)
- Actas de comité Tributario, Aduanero y Cambiario - TAC – DIAN 2021.
- Portal WEB DIAN – Transparencia



EVALUACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

1. Definición de una Estrategia para la Rendición de Cuentas

La DIAN elaboró y publicó en su portal web, el documento “Estrategia Rendición de Cuentas 2021”, la cual hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y tiene como objetivo, contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

El documento definió las acciones a ser realizadas en la entidad durante el año 2021, en atención a los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional tanto en materia de Participación Ciudadana como de Rendición de Cuentas.

Su publicación en el portal web se produjo dentro del tiempo establecido y sus acciones hacen parte del *plan de anticorrupción y de atención al ciudadano*, el cual, es evaluado de manera trimestral por la Oficina de Control Interno – OCI.

La estrategia contempló un diagnóstico, que, tuvo en cuenta las recomendaciones de la OCI efectuadas en la evaluación del año 2020, los resultados de la encuesta ciudadana realizada a través de la Urna de Cristal denominada “#PorUna ColombiaMásHonesta – DIAN” y la caracterización de los grupos de valor

Componentes de la estrategia:

Componente de Información, contempla informes permanentes a la ciudadanía que es publicada en la página WEB de la entidad (balance general, ejecución presupuestal, informes de auditoría, etc.); motivando la consulta y análisis de esta por la ciudadanía; generando interés y promoviendo el control social a través del estudio y análisis de estos informes, los cuales se explican en lenguaje claro y sencillo al ciudadano las principales cifras de la gestión.

Componente de Dialogo: permite conocer las sugerencias, aportes e inquietudes de la ciudadanía, insumos que son analizados para estructurar las estrategias de atención y Participación Ciudadana. En este componente se priorizaron las siguientes acciones:

- Ferias de servicios, divulgación de los beneficios de la ley 210 de 2019 y beneficios del Decreto 681
- Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria



- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Componente de Incentivos, corresponden a las acciones que contribuyan al fortalecimiento de la cultura de rendición de cuentas. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo formación y retroalimentación en el conocimiento de la gestión institucional; capacitaciones, seminarios, encaminados a la apropiación de temas como: Transparencia y Lucha contra la corrupción, además de realizar seminarios en políticas TACI a los ciudadanos, grupos de interés y servidores públicos. Este componente se convirtió en el de **Responsabilidad** en la estrategia incluida en el PAAC 2021.

En conclusión, la estrategia presentada a la ciudadanía incluyó objetivos, actividades, productos, indicadores y cronograma y se realizó a través de las siguientes acciones:

INFORMACIÓN	Publicar informes permanentes a la ciudadanía por diversos medios (virtuales y redes sociales)
	Socializar aspectos importantes DIAN
	Fortalecer los canales de comunicación de la DIAN para divulgar a la ciudadanía
DIÁLOGO	Ferias de servicios, divulgación de los beneficios de la ley 210 de 2019 y beneficios del Decreto 681
	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
	Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria
	Encuesta Urna de Cristal
RESPONSABILIDAD	Planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos
	(Se remitirá a los buzones de correo electrónico que se informen a la entidad, un reconocimiento digital por participación en dichos eventos de rendición de cuentas de la DIAN.)



2. Ejecución de la estrategia

2.1 Acciones de Información.

Transparencia Pasiva:

La estrategia no contempla acciones puntuales de transparencia pasiva, sin embargo, la entidad ha establecido procedimientos y ayudas informáticas que permiten al ciudadano interponer sus peticiones de manera escrita o verbal y a través del Sistema de Información de PQSR y Denuncias, las peticiones que ingresan son identificadas según el tipo de solicitud, lo que permite establecer el tiempo de respuesta de la solicitud, según lo establecido en el marco normativo de la PQSR.

Adicionalmente, se han ejecutado campañas que promueven la oportunidad y calidad en la gestión de las solicitudes ingresadas al SIE de PQSRD., y se realizaron capacitación, seguimiento y control sobre cumplimiento de los términos en la gestión de las PQSRD de acuerdo con la normatividad vigente.

En evaluación efectuada por la Oficina de Control Interno, correspondiente al primer semestre de 2021, se observó que: “Analizada la información reportada en el registro del Sistema de Información de PQSRD del total (79.859) de las PQSRD ingresadas en el primer semestre de 2021, el 0,54% (433) presentaron extemporaneidad en su trámite, número que es inferior en un 34,79%(231), con respecto al segundo semestre de 2020”³.

Transparencia Activa:

Respecto de la Transparencia Activa, para el año 2021, la entidad da cumplimiento a la publicación permanente de informes sobre la gestión de la entidad hacia los ciudadanos, haciendo uso de todos los canales de comunicación, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, con un nivel de completitud del 95%, de acuerdo con la última medición efectuada con el instrumento que diseñó la Procuraduría General de la Nación, para ese fin.

Tal como se contempló en la estrategia de Rendición de Cuentas, la entidad divulgó a través de canales como Redes Sociales, Portal web y free press, la

³ Informe de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, primer semestre de 2021. DIAN
<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/SistemaControlInterno/Informe%20QRSF%20I%20Semestr e%202021.pdf>



información concerniente a su misionalidad, dirigida a los diferentes grupos de valor.

Transparencia Focalizada:

A través de su portal web, la entidad presenta información a los diferentes grupos de contribuyentes, de acuerdo con el tipo de obligaciones de que son objeto, brindando la información pertinente para el cumplimiento de sus obligaciones y los servicios que ha dispuesto la DIAN para facilitar la interacción ciudadana.

Durante el año 2021 y de manera especial, posterior a la expedición de la Ley de Inversión Social, por medio del portal web y otros medios de comunicación ya mencionados, se ha dispuesto información respecto de los beneficios establecidos por el gobierno nacional para los contribuyentes.

Transparencia Colaborativa:

A través de su portal web y del Portal de datos del Estado, se publica información de libre consulta y en formato usable, para que los ciudadanos tengan de primera mano la información que se produce en desarrollo de su objetivo. En este sentido se ha puesto a disposición la información del recaudo tributario y aduanero.

2.2 Acciones de Diálogo

Ferias de servicios, divulgación de los beneficios de la ley 210 de 2019 y beneficios del Decreto 681

Teniendo en cuenta las medidas de aislamiento decretadas por el gobierno, como consecuencia de la pandemia, esta actividad se desarrolló de manera virtual con la realización de los siguientes eventos, entre otros, según reporte de la Oficina de Comunicaciones:

- *En Vivo a través de la red social Facebook "Las generalidades del RST"
- *En Vivo a través de la red social Facebook " Segundo Taller práctico RST 2021"
- *En Vivo a través de la red social Facebook "Tercer taller práctico RST 2021 "
- *Facebook live sobre ¿Cómo funciona el Servicio de Video Atención Dian?
- *Facebook live sobre Firma Electrónica - Generalidades y Recomendaciones - DIAN
- *Facebook live sobre Facilidades de Pago y Devolución de saldos a favor.



*Facebook live sobre Factura Electrónica y Régimen Simple de Tributación RST, DIAN

*Facebook live sobre ¿Cómo lograr reducciones en obligaciones pendientes por Covid 19? DIAN

*Conoce la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero - DIAN

De acuerdo con lo reportado en el Informe de Rendición de Cuentas 2021, la implementación del Servicio de Video Atención ha permitido reducir los costos de transacción de los ciudadanos derivados de desplazamientos, filas, filtros de ingreso y el tiempo de espera en sala, favoreciendo a su vez el distanciamiento social y cuidado preventivo, como herramientas de lucha contra la pandemia. La entidad atendió 347.869 personas naturales y jurídicas a nivel nacional, a través de citas virtuales por Teams.

De igual manera, la Inscripción Virtual en el RUT, para el periodo de septiembre a agosto de 2021, alcanzó un número significativo de 769.580 inscripciones virtuales en el RUT, lo cual ha favorecido a la ciudadanía, al poder inscribirse vía Internet. También se beneficia la Entidad, al optimizar este trámite.

Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria

De acuerdo con la información contenida en carpeta pública y en página web, durante el año 2021 se llevaron a cabo a nivel nacional 23 Comités de Gestión, Tributaria Aduanera y Cambiaria, en los que se efectuó rendición de cuentas de 41 direcciones seccionales con la presencia de los directivos seccionales y en algunos casos del nivel central, así como la participación de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.

Estos eventos contaron con un espacio central de diálogo directo con la ciudadanía y partes interesadas en lugares donde hace presencia la entidad para la consecución de los recursos que demanda el erario.

Los Comités TAC, se convirtieron en un espacio central de interacción con la ciudadanía y partes interesadas y 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. En los mismos se observó la revisión de compromisos del año anterior, el diálogo con la ciudadanía, respuesta a las inquietudes planteadas y el establecimiento de nuevos compromisos.



Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

De acuerdo con lo establecido en la Estrategia de Rendición de Cuentas de la entidad, se llevó a cabo la Audiencia Pública, evento desarrollado de manera virtual, el día 10 de diciembre de 2021.

Para la realización de la audiencia pública y en general para la rendición de cuentas a la ciudadanía, se elaboró un documento⁴ de informe de la gestión institucional para el período agosto de 2020 a agosto de 2021, en el cual se exponen los logros en términos de transformación digital para los trámites y servicios, los resultados en términos de recaudo y acciones en la lucha contra la evasión y el contrabando y en general los esfuerzos adelantados para el fortalecimiento de sus procesos y la modernización de la Entidad. El periodo de reporte de este informe comprende entre 01 de agosto del 2020 hasta el 30 de agosto de 2021.

Este documento se encuentra publicado en la página web en el siguiente link:
<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadania/RendicionCuentas2021/Documento-Rendicion-de-Cuentas-2020-2021-DIAN.pdf>

A la fecha de corte de la presente evaluación, no ha sido publicado el reporte de la audiencia pública, por lo cual no se dispone de datos de participación, evaluación del evento, preguntas y respuestas resultantes de la interacción con la ciudadanía, los cuales serán presentados en el informe de evaluación del PAAC correspondiente al tercer cuatrimestre de 2021.

Encuesta Urna de Cristal

La Encuesta está estructurada y fue enviada preliminarmente al equipo de Urna de Cristal, quienes realizaron algunas observaciones que están siendo revisadas inicialmente en la Oficina de Comunicaciones. Esta encuesta se aplica hasta el día 31 de diciembre, en razón a lo anterior sus resultados aún no están publicados, lo serán en el mes de enero del próximo año.

⁴ Documento de Rendición de cuentas 2020 – 2021

<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadania/RendicionCuentas2021/Documento-Rendicion-de-Cuentas-2020-2021-DIAN.pdf>



Es de señalar que se encuentran disponibles los del año 2020, que fueron tabulados y consolidados en el mes de enero de 2021 y se pueden consultar en el siguiente link:

Y:\DG_Organizacional\SG_Analisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\02_Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG\02. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC\2021\Urna de Cristal

Algunos de los datos estadísticos más relevantes se presentan a través del siguiente gráfico y las interacciones permitieron formular en parte, la estrategia de rendición de cuentas del año 2021, como se puede observar en el documento publicado Estrategia de rendición de Cuentas 2021

<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/RendicionCuentasCiudadania/RendicionCuentas2021/Estrategia-Rendicion-de-Cuentas-2021.pdf>



Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

De acuerdo con lo establecido en la estrategia, las reuniones que sostienen la Dirección General y los Direcciones de Gestión, así como las direcciones seccionales, para tratar temas técnicos del quehacer de la entidad, se convierten en escenarios de dialogo con la ciudadanía. De acuerdo con los datos registrados





en el portal web de la DIAN con corte al mes de agosto de 2021, se han realizado más de 60 eventos con la participación de directivos y los representantes de la ciudadanía y los sectores productivos del país.

El reporte se encuentra disponible para consulta en la siguiente ruta:

Y:\DG_Organizacional\SG_Analisis_Operacional\C_Planeacion_Evaluacion\02_Modelo_Integrado_de_Planeación_y_Gestión-MIPG\03.Participación_Ciudadana\2021\1.Informes\8.Agosto

2.3 Acciones de Responsabilidad

En desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas 2021, se incluyeron 2 actividades en este ítem.

1. Fomento de la cultura de rendición de cuentas y la participación ciudadana, se participó en la capacitación virtual de “Participación Ciudadana en la gestión pública”, realizada por la Función Pública el jueves 28 de octubre de 2021, de manera virtual, a esta asistieron más de 480 servidores públicos de la entidad, según datos suministrados por la Subdirección de Planeación.
2. Se otorgó un reconocimiento a los ciudadanos, como incentivo a la participación, en los Comités Seccionales de Gestión Tributaria Aduanera y Cambiaria y en la Audiencia Pública virtual. En cuanto a los Comités TAC, las direcciones seccionales reconocieron a través del certificado de participación a los asistentes de manera virtual.

En desarrollo del componente de responsabilidad para la vigencia 2021, se observó que se acogieron las observaciones efectuadas por la OCI, en el informe anterior, al igual que la revisión de los compromisos establecidos en los comités TACI del año 2020, mejorando el ejercicio 2021.

3. Conclusión

La entidad desarrolló desde su concepción una estrategia de rendición de cuentas que involucra los aspectos sugeridos por el Departamento Administrativo de la Función Pública a través del MURC.



4. Recomendaciones

La Oficina de Control Interno, en desarrollo de la presente evaluación formula las siguientes recomendaciones con el fin de que sean analizadas en la elaboración de la estrategia del año 2022 y siguientes:

- Revisar detenidamente los lineamientos establecidos por el DAFP a través del MURC e incluir acciones para los diferentes componentes de la estrategia, incluso aquellos que deban referirse al mantenimiento de las condiciones actuales de reporte a la ciudadanía.
- Actualizar la información que se encuentra publicada en el portal web, a las versiones actualizadas de los reportes, dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.
- Diseñar y publicar antes del 31 de enero de 2022 en el portal web y demás medios que considere la entidad, la Estrategia de Rendición de cuentas a seguir durante el próximo año, incluyendo estas acciones en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Incluir elementos de rendición de cuentas basada en derechos humanos y construcción de la paz, tal como se indica en el MURC V2.
- Prever los recursos, tiempos y responsables de los mismos, con el fin de que los productos de las acciones programadas dentro de la Rendición de cuentas sean entregados de manera oportuna e informen a la ciudadanía, pero así mismo sirvan de insumos a las demás dependencias que los consultan y utilizan.

Original firmado

MARTHA ISABEL RODRIGUEZ MENDOZA
Jefe Oficina de Control Interno (A)

Proyectó: Omar Iván Colmenares M.