

100202204 – 1256

Bogotá,

Doctor  
**LUIS CARLOS REYES HERNANDEZ**  
Director General  
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales  
Ciudad

**Asunto:** Informe de Evaluación Rendición de Cuentas 2022

*“Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”<sup>1</sup>*

Cordial saludo, doctor Reyes.

En cumplimiento de lo establecido en el Art 5° del Decreto 2641 de 2012<sup>2</sup>, 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.

**MARCO LEGAL:**

- Documento CONPES 3654 de 2010. “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”.

---

<sup>1</sup> Ley Estatutaria 1757 de 2015. Artículo 48. *Definición rendición de cuentas*

<sup>2</sup> “**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



- *Ley 1474 de 2011. Art. 73, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, 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 que actualiza el modelo integrado de planeación y gestión.*
- *Resolución 1519 de 2020. “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”.*
- *Manual Único de Rendición de Cuentas. V2.*

### **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 de Participación Ciudadana 2022. DIAN.  
<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvaluacionInstitucional/14.%20Estrategia%20de%20Participacion%20Ciudadana%202022%20DIAN.xlsx>
- Actas de Comité Tributario, Aduanero y Cambiario - TAC – DIAN 2022.  
<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/Paginas/RendicionCuentasCiudadania.aspx>
- Portal WEB DIAN – Transparencia.  
<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/Transparencia.aspx>

Oficina de **Control Interno**

Carrera 8 N° 6C-38 piso 6° | 6017428973 - 3103158107

Código postal 111711

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

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



## ***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 de Participación Ciudadana 2022”, que contiene la “Planeación y/o Cronograma de las Acciones de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas”, que hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El documento definió las acciones a realizar durante el año 2022, 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 las acciones hacen parte del *Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano*, el cual, es evaluado de manera cuatrimestral por la Oficina de Control Interno – OCI.

La estrategia de rendición de cuentas inscrita en el PAAC 2022 V4, modificada el 07 de diciembre de 2022, define los siguientes elementos:

- **Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible:** incluye acciones comunicativas respecto de resultados de la gestión de la entidad de manera periódica, así como el fortalecimiento de los canales de comunicación.
- **Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones:** *que contempla espacios de diálogo e interacción con la ciudadanía y grupos de valor, a través de la realización de las siguientes actividades:*
  - Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria.
  - Realización y divulgación encuesta en la Urna de Cristal.
  - Eventos de capacitación dirigida a los grupos de valor en participación ciudadana y control social.
  - Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, a realizarse en el año 2023.

## 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, 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 su tiempo de respuesta, acorde a 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 llevaron a cabo capacitaciones, seguimiento y control sobre cumplimiento de los términos en la gestión de estas, de acuerdo con la normatividad vigente.

En evaluación efectuada por la Oficina de Control Interno<sup>3</sup>, correspondiente al primer semestre de 2022, se observó que, de las 72.104 solicitudes que ingresaron, se respondieron en oportunidad 69.576 que corresponden al 96,5%, dando cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, en concordancia con la Ley 2207 de 2022, presentándose inoportunidad en el 3,5% de las peticiones ingresadas.

Adicionalmente en encuesta de satisfacción del servicio PQRS y denuncias<sup>4</sup> realizada por la entidad, el 25% de los encuestados manifestó insatisfacción en la calidad de la respuesta obtenida y el 20% insatisfacción en la oportunidad de esta.

#### ***Transparencia Activa:***

La DIAN da cumplimiento a la publicación permanente de informes sobre la gestión de la entidad dirigida a los ciudadanos, haciendo uso de todos los canales de comunicación, de conformidad con la Ley 1712 de 2014.

---

<sup>3</sup> Informe de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias, Primer Semestre de 2022.

<https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/SistemaControlInterno/Informe-QRSPF-I-Semestre-2022.pdf>

<sup>4</sup> Información para el Trimestre abril 01 a junio 30 de 2022

Tal como se indicó en el seguimiento efectuado al PAAC 2022 correspondiente al segundo cuatrimestre<sup>5</sup>, la entidad difunde con destino a los usuarios internos y externos, la información relevante de la gestión institucional, a través de canales como redes sociales, portal web y *Free Press*.

Evaluado, por parte de la OCI, el micrositio de Transparencia de la entidad, se evidenció que hay enlaces que redireccionan a páginas web de otros entes públicos, como son los casos del “*directorio de información de servidores públicos, contratistas y empleados de la DIAN*”, que remite al portal del Departamento Administrativo de la Función Pública, y de “*Protección de datos personales - Cumplimiento de principios y obligaciones del régimen general de protección de datos personales*” que redirige a la Superintendencia de Industria y Comercio; sin embargo, para acceder a la información allí contenida, estos portales solicitan usuario y contraseña, situación que impide el acceso sin restricciones legales, el uso libre de la información y las búsquedas en su interior, como lo establece la Resolución 1519 de 2020.

Consultados los documentos dentro del menú *Transparencia y Acceso a la Información Pública*, no se observa la fecha de publicación de éstos, como lo establece el literal “e” del numeral 2.4.1 del anexo anteriormente mencionado.

Se encontró, además, que hay vínculos que remiten a información desactualizada, otros tienen un nombre diferente a la información que se pretende publicar, existen enlaces muertos o defectuosos, hechos que están en disonancia con lo establecido en el numeral 2.4.2 “Menú de Transparencia y acceso a la información pública” del anexo citado, el cual exige asegurar en todo momento el cumplimiento estricto de las obligaciones de transparencia en el acceso a la información pública y su divulgación oportuna.

### ***Transparencia Focalizada:***

A través de su portal web, y anticipándose a la demanda ciudadana, difunde información de interés para toda la ciudadanía respecto de temas atinentes a su misionalidad, entre los que se mencionan: la normatividad, doctrina y jurisprudencia en materia impositiva, información pertinente para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias y los servicios que ha dispuesto la DIAN para facilitar la interacción ciudadana.

---

<sup>5</sup> <https://www.dian.gov.co/dian/rendicioncuentas/SistemaControlInterno/Informe-seguimiento-Plan-Anticorrupcion-y-de-Atencion-al-Ciudadano-III-2022.pdf>

Durante el año 2022, se destacan temas relacionados con las declaraciones de renta, declaraciones de importación y facturación electrónica.

### ***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 acceso a los datos que se producen en desarrollo de su misionalidad. En este sentido se ha puesto a disposición cifras del recaudo tributario y aduanero, y se publica el Registro de Activos de la Información.

## **2.2 Acciones de Diálogo**

- Interacción de la DIAN y sus grupos de valor
- Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria
- Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones
- Realización y divulgación encuesta en la Urna de Cristal
- Eventos de capacitación dirigida a los grupos de valor en participación ciudadana y control social
- Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

### ***Interacción de la DIAN y sus grupos de valor***

Esta actividad se desarrolló a través de canales de comunicación virtual en redes sociales (Facebook, Twitter y YouTube), y a través de la página web de la entidad, según reporte de la Oficina de Comunicaciones. Algunos enlaces a esta información son:

YouTube:

<https://www.youtube.com/watch?v=1mFiEciPXEO>

Twitter:

<https://twitter.com/i/broadcasts/1BRKjnAXbbeKw>

Facebook:

[https://www.facebook.com/watch/live/?ref=watch\\_permalink&v=637379457570910](https://www.facebook.com/watch/live/?ref=watch_permalink&v=637379457570910)

DIAN:

<https://www.dian.gov.co/Prensa/ComunicadosPrensa/079-Profesionales-de-compra-y-venta-de-divisas-a-cumplir-con-sus-obligaciones.zip>

### ***Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria***

De acuerdo con la información contenida en carpeta pública y en página web, durante el año 2022 se llevaron a cabo a nivel nacional 27 Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria, en los que se efectuó rendición de cuentas de 49 direcciones seccionales con la presencia de los directores y en algunos casos con acompañamiento de funcionarios del nivel central, así como la participación de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero.

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 diálogo directo con los grupos de valor. En estos 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.

Concluyendo los comités y con el fin de determinar acciones de mejora se aplicaron encuestas de satisfacción, señaladas en el Manual Único de Rendición de Cuentas, a las cuales se hará seguimiento y toma de correctivos; sin embargo, éstas no son publicadas, como tampoco las respuestas otorgadas a las preguntas dentro del evento.

### ***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 diálogo con la ciudadanía. De acuerdo con los datos registrados en el portal web de la DIAN con corte al mes de septiembre de 2022, se han realizado más de 1.300 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:

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/Registro-de-acciones-de-participacion-ciudadana-y-rendicion-de-cuentas-trimestre-III-2022.pdf>

### ***Encuesta Urna de Cristal***

Al momento de elaboración de la presente evaluación, se encuentra activa la encuesta de participación ciudadana a través del portal web DIAN con el apoyo de Urna de Cristal.

La encuesta está orientada a obtener información respecto de los espacios de participación ciudadana, nivel de satisfacción frente a la calidad de los servicios prestados, rendición de cuentas, así como guías y comunicaciones que dispone la DIAN para dar a conocer trámites y servicios, entre otros temas, información que aportará a la construcción del PAAC 2023.

### ***Eventos de capacitación dirigida a los grupos de valor en participación ciudadana y control social***

El 4 de octubre de 2022, con el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública, se realizó el “Taller de Multiplicadores en Control Social y Conformación de Veedurías Ciudadanas”, con la participación de más de 700 personas.

### ***Audiencia Pública de Rendición de Cuentas***

La audiencia pública del presente año fue reprogramada para realizarse en el primer trimestre de 2023, con el fin de presentar la gestión de la entidad con corte a 31 de diciembre de 2022.

## **2.3 Acciones de Responsabilidad**

En la estrategia de rendición de cuentas del PAAC 2022, se suprimió por el año 2022 la actividad planeada inicialmente, consistente en aplicar encuesta de evaluación de la audiencia pública, debido a su aplazamiento.

A través de los Comités TAC se otorgó un reconocimiento a los ciudadanos, como incentivo a la participación en los mismos.



En desarrollo del componente de responsabilidad para la vigencia 2022, se observó que se acogieron las observaciones efectuadas por la OCI, en el informe anterior, que correspondió a la vigencia 2021, permitiendo mejoras en el ejercicio 2022.

### 3. Conclusiones

Finalizado el ejercicio de evaluación a la estrategia y ejecución de la Rendición de Cuentas de la entidad, esta Oficina concluye:

- ✓ En la entidad se desarrollan actividades de Rendición de Cuentas a la ciudadanía, inscritas en la Estrategia de Participación Ciudadana 2022 y en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano a través de las cuales la DIAN se acerca a sus grupos de valor con información y diálogo, fortaleciendo la participación ciudadana en la gestión.
- ✓ En la vigencia 2022 se llevaron a cabo Comités de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria en los que rindieron cuentas 49 direcciones seccionales, y se interactuó con la ciudadanía y partes interesadas, a través del diálogo directo. Adicionalmente, se realizaron encuestas de satisfacción de estos eventos.
- ✓ Evaluada la información contenida en el micrositio de “Transparencia” de la página web de la DIAN, se encontraron enlaces que redireccionan a otras entidades del sector público, en las que solicitan “usuario” y “contraseña” para acceder a la información. Adicionalmente, los documentos carecen de fecha de publicación y existen vínculos muertos o que contienen información desactualizada, afectando la transparencia de la información pública.

### 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 2023 y siguientes:

- ✓ Revisar detenidamente los lineamientos establecidos por el DAFP a través del MURC V.2., e incluir acciones para los diferentes componentes de la

estrategia, que no fueron incluidos expresamente en el periodo evaluado, tales como: Transparencia Pasiva, Colaborativa y Focalizada, y acciones del componente de Responsabilidad.

- ✓ Efectuar mantenimiento periódico al micrositio de Transparencia del portal web de la entidad, con el fin de que la información allí publicada permanezca actualizada, los enlaces funcionen de manera adecuada, se incluya la fecha de publicación de la información y se dé cumplimiento a los lineamientos del Anexo 2 “*Estándares de publicación y divulgación información*” de la Resolución 1519 de 2020.
- ✓ Publicar junto con el acta de los Comités de Gestión TAC, los resultados de la evaluación de satisfacción aplicada y las respuestas otorgadas a las preguntas dentro del evento.
- ✓ Incluir en la estrategia, acciones de Rendición de Cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz, tal como lo establece el Manual Único de Rendición de Cuentas.
- ✓ Incluir en la Estrategia de Rendición de Cuentas 2023, la encuesta de evaluación de la audiencia pública sobre la gestión de la Dian.
- ✓ Diseñar y publicar, antes del 31 de enero de 2023, en el portal web y demás medios que considere la entidad, la Estrategia de Rendición de cuentas a seguir durante la vigencia, incluyendo, además, estas acciones en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ Prever los recursos, tiempos y responsables de los productos de cara a la ciudadanía, con el fin de que las acciones programadas dentro de la Rendición de cuentas sean ejecutadas de manera oportuna acorde a los cronogramas establecidos.

*Original firmado*

**ENRIQUE CASTIBLANCO BEDOYA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Cielo Maria Sabogal Diaz / Omar Iván Colmenares M.