



V.1 2020

# ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



2020

## Presentación

El Gobierno Nacional de Colombia, con el ánimo de garantizar el derecho a la participación democrática, a partir de un ejercicio enfocado en los derechos de los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz, ha venido desarrollando mecanismos jurídicos y administrativos que permiten a la ciudadanía en general ejercer su derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo controlar el poder público<sup>1</sup>, con el propósito de lograr una transformación social mediante la formulación de políticas públicas de mayor calidad; legitimidad, transparencia y confianza en las instituciones, lucha anticorrupción y la conformación de una ciudadanía activa conforme con su relación con el Estado.

En este sentido y en concordancia con los lineamientos de la política de Rendición de Cuentas establecidas por el gobierno nacional en el CONPES 3654 de 2010, se reglamentó el Derecho Fundamental de Acceso a la Información Pública mediante la Ley 1712 de 2014; creó mecanismos de promoción y protección del derecho a la participación democrática en la Ley 1757 de 2015 y estableció recomendaciones en las diferentes versiones del Manual Único de Rendición de Cuentas -MURC- versión 2 - con énfasis en Derechos Humanos y Paz, desarrollado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

Con lo anterior, la DIAN asume la Participación Ciudadana dentro de su Planeación Estratégica, específicamente en lo relacionado con el Pilar Estratégico “Cercanía al Ciudadano” y la considera como una oportunidad de mejora continua en su accionar con la interrelación con todos los actores y partícipes en su quehacer misional y administrativo. Por lo tanto, en este documento, se crea la Estrategia de Participación Ciudadana DIAN-2020, integrada y armonizada con la Estrategia de Rendición de Cuentas desarrollada en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano DIAN 2020, acorde con la implementación del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

Para la construcción de la Estrategia de Participación Ciudadana, se realiza un diagnóstico del estado actual de la Participación Ciudadana de la Entidad, ésta se elabora de manera articulada con el Plan Estratégico DIAN 2019 – 2022. De igual forma, Uno de los elementos básicos a considerar tanto en

---

<sup>1</sup> Ley Estatutaria 1757 de 2015

la estrategia de participación ciudadana como en la de rendición de cuentas del 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.

Sumado a lo anterior, se ajusta el formato de registro de acciones de participación ciudadana, de forma tal que es posible precisar qué tipo de acción se genera en cada lugar administrativo que lo reporta, los compromisos generados, y paso seguido se facilite el monitoreo a los mismos. En un futuro cercano, se considera necesario que se desarrolle una ayuda informática que a nivel nacional facilite el registro, monitoreo y posterior seguimiento a compromisos adquiridos.

También es importante incluir dentro de la estrategia de participación ciudadana y de rendición de cuentas mecanismos de interlocución e interacción con los ciudadanos, como los que se vienen desarrollando desde la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero; lo cual implica un acercamiento a dicha dependencia para coordinar e integrar parte de sus acciones en la estrategia de participación de este año.

Por último, se aclara que todas las acciones de participación ciudadana, serán implementadas teniendo en cuenta las medidas y recomendaciones del gobierno, en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-2019.

## Contexto Participación Ciudadana en Colombia

Según la Constitución Política de Colombia de 1991, **la participación ciudadana**, es la posibilidad que tienen todos los ciudadanos, de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública. También, faculta a los ciudadanos para que intervengan activamente en el control de la gestión pública, **mediante instancias de participación que tengan un alcance decisorio y de incidencia**.

### **¡Para tener en cuenta!!!**

- El ciudadano no sólo está para ejercer control a la gestión, sino que tiene el derecho constitucional de incidir en todo el ciclo de la gestión pública, por lo cual en su planeación debe definir claramente las actividades que va adelantar para incorporar al ciudadano.
- Toda persona tiene derecho de intervenir o participar en los asuntos de la entidad.
- La participación ciudadana no es ajena a la gestión de la Entidad Pública, tenga presente que somos entidades públicas y como tales nos debemos a eso: al público.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/participacion2018>

## 1.2. Mecanismos de Participación Ciudadana

Son los medios a través de los cuales se materializa el derecho fundamental a la participación democrática y permiten la intervención de los ciudadanos en la conformación, ejercicio y ejercicio y control del poder político.

<b>Voto</b>	Contiene la decisión que cada ciudadano toma libremente sobre la persona que quiere que lo represente en un determinado cargo de elección popular
<b>Referendo</b>	Es la convocatoria que se hace al pueblo para que apruebe o rechace un proyecto de norma jurídica o derogue o no una norma vigente.
<b>Plebiscito</b>	Es el pronunciamiento del pueblo convocado por el Presidente de la República, mediante el cual apoya o rechaza una determinada decisión del Ejecutivo.
<b>Consulta popular</b>	Es la institución mediante la cual, una pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia nacional, departamental municipal distrital o local, es sometida según el caso por el Presidente de la República, el Gobernador o el Alcalde. A consideración del pueblo para que este se pronuncie formalmente al respecto.
<b>Cabildo Abierto</b>	Es la reunión pública de los concejos distritales, municipales o de las juntas administradoras locales, en la cual los habitantes pueden participar directamente con el fin de discutir asuntos de interés para la comunidad.
<b>Iniciativa popular legislativa</b>	Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar Proyectos de Acto Legislativo y de ley ante el Congreso de la República, de Ordenanza ante las Asambleas Departamentales, de Acuerdo ante los Concejos Municipales o Distritales y de Resolución ante las Juntas Administradoras Locales, y demás resoluciones de las corporaciones de las entidades territoriales, de acuerdo con las leyes que las

	reglamentan, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente.
<b>Revocatoria del mandato</b>	Consiste en el derecho político que tienen todos los colombianos, por medio del cual dan por terminado el mandato que le han conferido a un gobernante.
<b>Acción de Tutela</b>	Mecanismo que ejerce el ciudadano ante un juez para la protección inmediata de sus derechos. Toda persona tiene derecho a interponer una acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar la protección inmediata de sus derechos constitucionales que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares. Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial y en ningún caso podrá trascurrir más de 10 días entre la solicitud y su resolución.
<b>Acción de Cumplimiento</b>	Es un recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo.
<b>Acciones Populares y de Grupo</b>	Mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, garantizando los derechos relacionados con el patrimonio público, el medio ambiente, el trabajo, entre otros, y así evitar daño contingente, cesar el peligro, amenaza o vulneración, o de ser posible restituir las cosas a su estado anterior.
<b>Derecho de Petición</b>	Es una facultad que tiene todo ciudadano de presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así como acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley.
<b>Queja</b>	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona, en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
<b>Denuncia</b>	Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.
<b>Reclamo</b>	Cuando un ciudadano exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente.
<b>Veeduría Ciudadana</b>	Mecanismo que les permite a los ciudadanos, de manera organizada, ejercer vigilancia sobre el proceso y los resultados de la gestión pública (Autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales y legislativas, o entidades privadas que presten un servicio público).
<b>Audiencia Pública:</b>	Proceso por el cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas. Podrán ser convocadas cuando la administración lo considere conveniente, para discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Las comunidades y las organizaciones también podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las mismas tengan un carácter vinculante para la administración.

## **Estrategia de Participación Ciudadana**

### **1. Objetivos**

#### **1.1. Objetivo General**

Consolidar los espacios de interacción, los mecanismos e instrumentos con los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general para precisar, clarificar, priorizar sus problemas, necesidades y satisfacer sus expectativas sobre el quehacer misional de la entidad que incidan sobre la mejora en la gestión institucional y la optimización en el uso de los recursos asignados a la DIAN.

#### **1.2. Objetivos Específicos:**

- Fortalecer los canales de comunicación de la organización para publicar, difundir, divulgar y promocionar la información que requieren los ciudadanos para interactuar y proponer, de acuerdo con el marco regulatorio, acciones de mejora en el ciclo de la gestión institucional.
- Sistematizar la información que recibe, produce, almacena, administra y divulga la entidad a sus grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general, que favorezcan la participación ciudadana, según lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.
- Apoyar los procesos de orientación y de cultura organizacional centrada en el ciudadano para fortalecer la legitimidad de la entidad con la ciudadanía y se promueva el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales.
- De acuerdo a los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) fortalecer la participación ciudadana en el quehacer de la entidad en el ciclo de la gestión PHVA, según el ordenamiento legal vigente.

### **2. Alcance**

Esta Estrategia debe ser aplicada por todos los funcionarios a nivel nacional y seccional, de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN. También está dirigida a los entes de control, veedores y ciudadanía en general, para que, a través de los mecanismos descritos, puedan participar en las actividades que proponga la entidad.

### **3. Responsables de la Estrategia de Participación**

Con el propósito de tener una unidad de acción con respecto a la Estrategia de Participación Ciudadana, ésta estará en cabeza de la Alta Dirección a través de la Alta Gerencia conformada así:

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

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

Código postal 111711

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

## Alta Gerencia

Director  
General

Directores de  
Gestión

Subdirectores  
de Gestión

Jefes de  
Oficina

Directores  
Seccionales

De manera específica se señalan los momentos en que la participación ciudadana es oportuna y necesaria para las definiciones y actuaciones de las áreas de la entidad. A continuación, se relaciona la función general de cada área con la importancia de la participación ciudadana:

**La Dirección General**, tiene dentro de sus funciones el establecimiento de políticas en aspectos como: control interno, acuerdos para facilidades de pago, en materia tributaria, aduanera o cambiaria, en materia de planeación, comunicación, régimen disciplinario y anticorrupción, administración de los recursos y manejo de contribuyentes y usuarios. Las decisiones y orientaciones que la dirección tome en estas materias son autónomas y con arreglo a la Ley; pero, para legitimar estas políticas y decisiones se requiere contar con espacios para que la ciudadanía, previamente conocedora de las temáticas, genere las propuestas y observaciones a las políticas y se atienda de manera objetiva las inquietudes que deben reflejarse la gestión institucional.

**La Oficina de Control Interno**, adelanta funciones relacionadas con: la verificación y aplicación del sistema de control interno, la generación de cultura del control y autocontrol al interior de la entidad, las recomendaciones en materia de administración de riesgos, la evaluación de la gestión administrativa y la orientación sobre los planes de auditoría, entre otras. El resultado de estas acciones, el cual se presenta en informes para el gobierno o los organismos de control, no puede pasar desapercibido para la población. Ésta, requiere conocer la formulación de las acciones, generando la posibilidad de retroalimentarlas; cuando las acciones de control se hacen extensivas a la participación ciudadana, se logra transparencia y una mayor confianza hacia DIAN.

**La Oficina de Comunicaciones**, viene involucrando el carácter público de la comunicación. Las políticas, estrategias, planes, programas y campañas corporativas en materia de comunicación, establecen una relación directa y clave con los contribuyentes, usuarios y ciudadanía. Dado que la comunicación es de doble dirección, se hace necesario conocer y atender de manera amplia la reacción, comentarios y aportes generales de la ciudadanía frente a las acciones comunicativas de la institución. Un completo aprovechamiento de los espacios de comunicación, permite señalar correctivos y mejoras en la comunicación, no sólo para el área de comunicación, sino para las áreas en donde se origina la información.

**La Dirección de Gestión de Fiscalización**, en su función de planear y dirigir las acciones propias de la prevención y control a las actuaciones económicas en las materias tributarias, aduaneras o cambiarias, se encuentra permanentemente en contacto con ciudadanos y grupos de ciudadanos que aportan información para mejorar la acción fiscalizadora. El acercamiento inicial de la población en el tema de fiscalización, abre la puerta para acceder a los resultados generales de la aplicación de planes y programas de fiscalización y aportes en la propia formulación de los programas. Esta participación de importantes sectores de la población genera confianza mutua entre la ciudadanía y la institución, y promueve el cumplimiento cooperativo



**La Dirección de Gestión de Aduanas**, a quien le compete facilitar las operaciones de comercio exterior, participando en la formulación de políticas, dirección, administración de los procesos y funcionamiento de los controles técnicos, establece una relación y manejo directo con los usuarios, a quienes se les requiere sobre la observancia de los procedimientos legales. Esta relación exige el compromiso de comunicar de manera precisa y oportuna los requerimientos y a la vez propicia las observaciones y propuestas de los distintos grupos de usuarios, que se convierten en puntos de referencia para ejercer el control social de las operaciones de comercio exterior.

**La Dirección de Gestión Ingresos**, tiene como propósitos fundamentales la participación en el diseño de políticas y dirección de las acciones para: la asistencia del servicio al cliente, cultura tributaria con la ciudadanía, control del cobro y del recaudo de los impuestos internos, manejo del Registro Único Tributario y de la contabilidad y estados financieros correspondientes al recaudo. Estas acciones generan desde la atención a los contribuyentes y usuarios en los distintos canales sobre los aspectos tributarios, aduaneros, cambiarios y de RUT, hasta la orientación, sensibilización, capacitación y acciones formativas para modificar los comportamientos fiscales inapropiados por parte de la población. Esta área requiere el establecimiento de una tipología de contribuyentes y usuarios, que permita conocer a profundidad los distintos grupos de ciudadanos que se relacionan con la DIAN, con el propósito de ofrecer servicios cada vez más especializados y generar mayor satisfacción en la prestación de todos los servicios y trámites.

**La Dirección de Gestión Jurídica**, es la encargada de orientar las acciones jurídicas en los campos misionales y de apoyo de la entidad, actuando como autoridad doctrinaria, haciendo las propuestas de reformas normativas, proyectando los actos administrativos y conceptos, unificando criterios, orientando sobre la asistencia y representación externa de la entidad y contando con los criterios para compilar y difundir las normas, doctrina y jurisprudencia. Todas estas acciones requieren del permanente contacto con entidades e instituciones del campo jurídico del orden nacional e internacional, con vínculos en los espacios académicos y con el suficiente conocimiento de los grupos de ciudadanos en quienes puede recaer la aplicación de las decisiones jurídicas.

Esto exige que la ciudadanía conozca sobre los resultados generales de las actuaciones de la DIAN en estas materias y se cree un espacio de retroalimentación que no puede ser otro que el de la participación de grupos de valor y partes interesadas en aspectos jurídicos.

**La Dirección de Gestión Organizacional** tiene entre sus funciones: proyectar las políticas de calidad, dirigir el diseño, desarrollo y evaluación de los planes institucionales, los estudios económicos, los procesos y procedimientos y herramientas conceptuales y tecnológicas, reorganización interna, perfilamiento del riesgo e intercambio de información con organismos nacionales e internacionales, entre otros. En desarrollo de estas funciones, se hace necesaria la participación de la ciudadanía; por tanto, el establecimiento de grupos de interés que aportan desde distintos espacios a los temas de la planeación participativa, estudios fiscales, gestión y calidad organizacional o información valiosa para la DIAN. Desde allí e invocando otros temas propios de la misión y la gestión institucional se proyecta la rendición de cuentas con criterios participativos.

**La Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica** desarrolla el manejo de los recursos físicos y financieros, el presupuesto de financiamiento y gasto, la contratación, el Subdirección de Gestión de Análisis Operacional  
Coordinación de Planeación y Evaluación

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

Código postal 111711

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



manejo de mercancías declaradas a favor de la nación, la enajenación de bienes y servicios, el manejo de la documentación y archivos y las políticas disciplinarias y de administración del recurso humano. Estas funciones son de interés para la ciudadanía, siempre generan inquietud por conocerlas, la población podría estar satisfecha si entiende que la DIAN es una institución que representa los intereses públicos y que su administración interna es objeto de conocimiento público, acudiendo a los espacios de rendición de cuentas como una forma de participación ciudadana.

De manera global, la formulación de la planeación Estratégica a través de los Tableros de Gestión Balanceados de cada Dirección de Gestión, la ejecución y evaluación de los mismos se enriquece con la participación de grupos de referencia interesados en las comunidades con capacidad de incidir en los distintos aspectos de la gestión institucional. Igualmente, los espacios de rendición de cuentas se amplían hacia los distintos temas de la DIAN y hacia grupos interesados en participar desde las comunidades.

#### **4. Estrategia**

Teniendo en cuenta los mecanismos de Participación Ciudadana, y en concordancia con la metodología establecida para aplicar el nuevo modelo integrado de planeación y evaluación establecido en el Decreto 1499 de 2017, la estrategia de Participación Ciudadana de la DIAN-2020 es la consolidación y fortalecimiento a nivel nacional de la interacción con los diversos grupos de valor y partes interesadas, promoviendo un acercamiento al ciudadano para facilitarle canales ágiles y efectivos de interlocución, en temas que guarden relación con sus derechos, resolución de problemas y satisfacción de sus expectativas, a la luz del ordenamiento legal vigente. Además, se incluirán acciones para fortalecer los derechos humanos de los ciudadanos.

##### **4.1. Espacios o Medios de Participación Ciudadana en la DIAN**

La DIAN en concordancia con su estrategia de servicio ha dispuesto los canales de atención presencial, telefónico, virtual y buzones electrónicos para que los ciudadanos puedan presentar sus consultas, inquietudes, propuestas o cuestionamientos a decisiones de la entidad en el marco de su quehacer misional y administrativo.

Ahora bien, con relación a los canales de comunicación y medios de participación que se encuentran disponibles para los ciudadanos, entidades y proveedores de bienes y servicios de la entidad, están los siguientes:



#### 4.1.1. Virtuales

Uno de los principales canales de participación ciudadana para la DIAN lo constituye su portal de Internet [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co); allí se puede encontrar información sobre Normatividad; cifras estadísticas y gestión institucional; presupuesto y plan de compras; políticas, planes, programas y proyectos; trámites y servicios; ventas y remates; y novedades.

El ciudadano cuenta con los siguientes vínculos en la web:

Espacio	Alcance
<a href="#">Foros virtuales</a>	Este sitio Web permite utilizar el servicio de Foros para realizar discusiones programadas sobre temas específicos acordados por la alta dirección y en cumplimiento de disposiciones legales. El Foro es democrático, facilita la posibilidad de disentir y debatir siempre y cuando se cumplan las reglas de cortesía, redacción y pertinencia con el tema propuesto, y sin que realice comentarios sobre aspectos de carácter reservado o sobre aspectos personales. Los foros pueden programarse para clientes externos e internos
<a href="#">Servicio en línea PQSR y denuncias</a>	Permite presentar peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones desde el portal de la DIAN, a cualquier dependencia, sobre los productos y servicios prestados por la entidad.
<a href="#">Encuestas virtuales</a>	En este espacio virtual la entidad puede convocar a grupos de interés para que contesten inquietudes sobre temas específicos TAC y administrativos, así como votaciones u opiniones sobre ideas o propuestas que se estén evaluando por la entidad.
<a href="#">Chat</a>	En tiempo real los contribuyentes, responsables y usuarios aduaneros pueden en tiempo real la formulación de sus inquietudes sobre los productos y servicios prestados por la entidad.
<a href="#">Novedades.</a> <a href="#">Se encuentran los proyectos normativos.</a>	En esta sección del portal de internet se puede consultar información de última hora relacionado con nueva normatividad TAC.

<b>Rendición de Cuentas</b>	<p>La rendición de cuentas es un mecanismo de participación cobijada por la Ley 489 de 1998, el Decreto 3622 de 2005, el documento CONPES 3654 de 2010 y la Circular 002 de 2010 de la Contraloría General de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública. Está dirigida 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, de insumo para ajustar proyectos y planes de acción de la Entidad.</p> <p>En este link se encuentra la información de los comités TAC, Audiencia virtual o presencial que son acciones de participación ciudadana.</p>
<b>Redes Sociales:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Facebook</li> <li>✓ Twitter</li> <li>✓ YouTube</li> </ul>	<p>Las redes sociales que tiene la entidad (Facebook, Twitter y You Tube) son canales que permiten brindarle al ciudadano un espacio de comunicación, interacción y servicio sobre temas generales de la DIAN. Por medio de la página web de la entidad y redes sociales se informará a los ciudadanos sobre los eventos de participación que se llevarán a cabo con la anticipación adecuada y los lineamientos correspondientes.</p>
<b>Urna De Cristal</b>	<p><a href="#">Urna de Cristal</a> es una iniciativa del Gobierno Nacional de Colombia para promover la participación ciudadana en medios digitales y la transparencia gubernamental del gobierno. En 2017 evolucionó para convertirse en el <b>Portal de Gobierno Abierto de Colombia</b>.</p> <p>Desde su lanzamiento en octubre de 2010, Urna de Cristal se ha consolidado como una plataforma multicanal que integra medios de comunicación tradicionales como la televisión, la radio y la asesoría por vía telefónica, con medios digitales como las redes sociales, los mensajes de texto (SMS) y un sitio web, para promover <b>ejercicios de participación</b> en los que la opinión de la ciudadanía es su principal insumo de trabajo.</p>

#### 4.1.2. Presenciales y/o virtuales

Por la naturaleza y responsabilidad social, la entidad cuenta con la capacidad logística y financiera para organizar eventos masivos y especializados en materia tributaria, aduanera y cambiaria, así como del ámbito administrativo. La población objetivo de los eventos se sustenta en la segmentación de clientes de la entidad, a fin de precisar los objetivos, alcances y recursos que demandan. Enseguida se relacionan los tipos de eventos de participación ciudadana presencial:

Tipo de evento	Alcance
<b>Capacitación</b>	<p>Se organizan eventos de capacitación cuando se han producido reformas tributarias y/o aduaneras que impactan a los ciudadanos clientes frente al cumplimiento de sus obligaciones TAC. Allí se explica la razón de ser, los cambios producidos y la manera de aplicarlos, así como conocer las valiosas opiniones de los ciudadanos clientes sobre el impacto de dichas medidas y los compromisos para su cumplimiento.</p>
<b>Conferencias, Paneles, Seminarios, Conversatorios, Congresos</b> <b>Foros, talleres,</b>	<p>Se programan conferencias, seminarios y demás con los ciudadanos clientes para el estudio de posibles modificaciones legislativas en el ámbito TAC, bien sean de carácter sustantivas o procedimentales, así como el análisis de mejores prácticas en el quehacer misional o administrativo.</p> <p>En este tipo de eventos se incluyen igualmente las videoconferencias, donde se organizan con expertos internos y/o externos el tratamiento de temas neurálgicos de la operación institucional con diversos gremios de la producción, agremiaciones de contribuyentes o de usuarios aduaneros.</p> <p>Adicionalmente, la DIAN es invitada en ocasiones a dar charlas, entregar información de la entidad, capacitar a los ciudadanos en eventos que no se programan en la entidad, pero de esta manera también se generan acciones de participación Ciudadana.</p>

Reuniones técnicas con gremios y asociaciones	De acuerdo con la temática, la entidad convoca a los gremios de la producción y del comercio, así como a los Grandes Contribuyentes, para la discusión de problemáticas que los estén afectando en temas tributarios, aduaneros, cambiarios y de servicio, a fin de acordar acciones de mejora, siempre dentro del marco legal que regula el accionar de la DIAN, las políticas de su Código de Buen Gobierno y sin que se afecten posibles investigaciones TAC en curso.
Puntos Móviles	La entidad lleva en ocasiones los puntos móviles a poblaciones del país donde la DIAN no tiene presencia de oficinas por lo cual los ciudadanos no reciben un servicio directo, sino que deben dirigirse a la Dirección Seccional más cercana, también son espacios en los cuales se entrega información de interés al ciudadano relacionada con el manejo de los Servicios que ofrece la DIAN como el de PQSR y Denuncias.
Ferias de Servicio	La entidad organiza ferias de Servicio, en unas fechas específicas en lugares que no pertenecen a las oficinas de la DIAN con el fin de que todos los trámites y opas de la entidad sean prestados a la ciudadanía de una forma más directa. También se realizan capacitaciones, entre otros, estas ferias son espacios en los cuales se entrega información de interés al ciudadano relacionada con el manejo de los Servicios que ofrece la DIAN como el de PQSR y Denuncias. Igualmente, el gobierno organiza ferias de Servicio a nivel Nacional en que la DIAN asiste con toda su logística para atender a los ciudadanos e interactuar con ellos en lo que requieran.
Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) Conversatorios	Iniciativa de responsabilidad social, propuesta y guiada por la DIAN, susceptible de ser implementada por las instituciones de educación superior, con el fin de crear espacios de atención permanente, donde estudiantes y maestros, previamente capacitados, ofrezcan orientación básica en materia fiscal a personas naturales y jurídicas, sin ningún costo, en el ámbito normativo o técnico, según el alcance que se determine mediante los documentos que formalicen los acuerdos para su implementación.
Eventos de Rendición de Cuentas	En los eventos de Rendición de Cuentas, presenciales o Virtuales, se da toda la información a la ciudadanía sobre la gestión de la entidad, hay ejercicios de diálogo, en los que no solo participan las personas que se encuentran de manera presencial, sino que hay otras que envían mensajes por chat, correos electrónicos y otros medios virtuales.
Encuestas o Entrevistas	Se puede generar de manera presencial este tipo de dialogo con los clientes de la entidad para conocer su opinión en cuanto a planes, políticas, programas de la DIAN.

#### 4.1.3. Telefónicas

- Interacción telefónica: A través del Contact Center en sus diferentes niveles la DIAN atiende y orienta a los ciudadanos, resuelve dudas e inconvenientes presentados en el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Así mismo, convoca y cita a los contribuyentes, responsables, agentes retenedores, declarantes para atender en los diferentes procesos. Además, se pueden realizar llamadas desde el Contact Center de la entidad o desde los despachos de las dependencias que requieran conocer la opinión de algún o algunos grupos de interés sobre temas técnicos y administrativos generales de la entidad.
- Mensajes de texto a teléfonos celulares y Mensajes automáticos por IVR a teléfono fijo: Se utiliza para el envío de comunicación oportuna para invitación o entrega de información básica para el cumplimiento de las obligaciones TAC, así como la promoción de campañas especiales alrededor de estas esferas institucionales.

#### 4.1.4. Buzones Electrónicos

El servicio de Buzón Electrónico Institucional es una herramienta de apoyo al cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. Con miras a dar cumplimiento a la Ventanilla Única de Correspondencia y el número único de registro de documentos, la entidad está trabajando en el cierre de los buzones electrónicos existentes en las áreas, con el fin de unificar los canales de entrada de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

A continuación, se describen los diferentes buzones que tiene la entidad a disposición de los usuarios y/o contribuyentes para solicitar información referente a un tema específico:

- Buzón Defensoría

Allí la ciudadanía puede ejercer su derecho a la defensa, cuando sienta que las actuaciones y servicios prestados por la DIAN, han vulnerado o puesto en peligro sus derechos. El ciudadano se puede comunicar al buzón [defensoria@dian.gov.co](mailto:defensoria@dian.gov.co)

- Contratación


Allí la ciudadanía puede enviar sus comentarios sobre este tema al buzón [licitacion@dian.gov.co](mailto:licitacion@dian.gov.co)

- Notificaciones Judiciales

Cumpliendo con el Artículo 197 de la Ley 1437 de 2011, puede solicitar información al buzón: [notificacionesjudicialesdian@dian.gov.co](mailto:notificacionesjudicialesdian@dian.gov.co)

#### 4.2. Grupos de valor y de interés que la entidad ha caracterizado en la estrategia de Participación Ciudadana

La DIAN tiene una segmentación de clientes definida para el servicio y control de la entidad, también se debe tener en cuenta para que los ejercicios de participación ciudadana sean más efectivos, dado que los esfuerzos se focalizaran a fin de precisar los objetivos, alcances y recursos que demandan los grupos de valor y de interés.

 <b>MATRIZ DE GRUPOS DE VALOR</b>				
Proceso		Inteligencia Corporativa		
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 enciutan 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 Republica	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 algun 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 Publica	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 Interes</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

### 4.3 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 de la Participación Ciudadana, fueron analizadas las respuestas asociadas a las políticas relacionadas con esta temática y el autodiagnóstico de la vigencia anterior, estableciendo así las medidas y acciones a seguir, para el mejoramiento continuo de la Participación Ciudadana.

#### 4.3.1. Evaluación Participación Ciudadana FURAG vigencia 2019

RESULTADOS COMPARATIVOS 2018-2019		
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	2018	2019
	76.6	75.6
POLÍTICA MIPG		
Participación ciudadana en la gestión pública	84.8	72.2





No.	RECOMENDACIONES PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA
1	Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
2	Considerar los resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
3	Implementar y monitorear los controles a los riesgos y utilizar sus resultados para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad
4	Aplicar procesos de ideación con grupos de valor o de interés como actividades de innovación
5	Contar con vistas de información actualizadas de la arquitectura de información para todas las fuentes de información
6	Diseñar e implementar indicadores que permitan relacionar el cumplimiento de su ejecución presupuestal versus las metas misionales traducidas en la entrega final de bienes y servicios. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
7	Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores sobre transparencia y derecho de acceso a la información pública
8	Publicar todos los conjuntos de datos abiertos estratégicos de la entidad en el catálogo de datos del Estado Colombiano <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>
9	Mantener actualizados todos los conjuntos de datos abiertos de la entidad que están publicados en el catálogo de datos del Estado Colombiano <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>
10	Incluir diferentes medios de comunicación, acordes a la realidad de la entidad, para la difusión de los lineamientos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
11	Emplear diferentes medios digitales en los ejercicios de participación realizados por la entidad
12	Utilizar medios digitales en los ejercicios de rendición de cuentas realizados por la entidad
13	Incluir diferentes medios de comunicación, acordes a la realidad de la entidad, para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas.
14	Implementar acciones dirigidas a capacitar a los grupos de valor y control social.
15	Determinar qué políticas, programas y proyectos pueden ser concertados vía digital y promover la activa participación ciudadana.
16	Establecer actividades digitales en la etapa de ejecución de los programas, proyectos y servicios en las cuales la ciudadanía pueda participar y colaborar.
17	Formular ejercicios digitales de innovación que tengan como propósito dar solución a los diferentes problemas, esto con el apoyo de la ciudadanía.
18	Formular espacios digitales que promuevan el control social y las veedurías ciudadanas.
19	Precisar mediante variables cuantificables los resultados de la participación de los grupos de valor en la etapa de formulación de las políticas, programas y proyectos.
20	Determinar mediante variables cuantificables los resultados obtenidos a partir de la incidencia de los grupos de valor en la ejecución de programas, proyectos y servicios.
21	Determinar los problemas que fueron solucionados a partir de la participación de la ciudadanía en lo concerniente a la innovación abierta.
22	Precisar los resultados obtenidos en la promoción del control social y veedurías ciudadanas a partir de la participación de los grupos de valor.
23	Realizar acciones que permitan mejorar aquellas debilidades identificadas en los ejercicios de rendición de cuentas. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
24	Establecer medios de difusión que informen a los ciudadanos, grupos de interés y grupos de valor las medidas adoptadas para mejorar los problemas detectados. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
25	Contemplar el tema de la oferta de información en canales electrónicos para que la entidad divulga esta información en el proceso de rendición de cuentas
26	Contemplar el tema de la oferta de información en canales presenciales para que la entidad divulgue esta información en el proceso de rendición de cuentas
27	Contemplar el tema de la oferta de conjuntos de datos abiertos disponibles para que la entidad divulga esta información en el proceso de rendición de cuentas
28	Actualizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.
29	Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta los bienes y/o servicios que atienden las necesidades o problemas de sus grupos de valor
30	Tener en cuenta la evaluación y retroalimentación efectuada por la ciudadanía en las actividades de rendición de cuentas, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional.
31	Tener en cuenta la medición de la satisfacción de los grupos de valor en periodos anteriores, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
32	Contemplar un enfoque étnico diferencial en los objetivos estratégicos, programas o proyectos del plan de desarrollo para diseñar una planeación incluyente
33	Identificar los mecanismos a través de los cuales se facilita y promueve la participación de las personas en los asuntos de su competencia para garantizar la transparencia en la gestión institucional
34	Implementar un plan de formación relacionada específicamente con el servicio al ciudadano (Pqrd, transparencia, MIPG, habilidades blandas, comunicación asertiva, lenguaje claro, accesibilidad; etc.) en la entidad
35	Garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad enviando las comunicaciones o respuestas a sus grupos de valor en un formato que garantice su preservación digital a largo plazo y que a su vez es accesible (PDF/A-1b o PDF/A1a)
36	Permitir que la entidad promueva una cultura de análisis y medición entre su talento humano y grupos de valor mediante la publicación de la información que hace la entidad

Subdirección de Gestión de Análisis Operacional

Coordinación de Planeación y Evaluación

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

Código postal 111711

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

#### 4.3.2. Encuesta ciudadana Urna Virtual

La DIAN diseño 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.

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%

#### 4.3.3. Autodiagnóstico vigencia anterior

Definir una estrategia para capacitar a los grupos de valor con el propósito de cualificar los procesos de participación ciudadana.	50	No se han hecho capacitaciones en el tema de participación ciudadana	DGO - PLANEACIÓN
Definir una estrategia de comunicación (interna y externa) que permita informar sobre la actividad participativa, desde su inicio, ejecución y desarrollo.	80	Desde planeación se hace una estrategia interna de comunicación, a nivel externo falta fortalecer con comunicaciones los 3 ciclos	DGO - PLANEACIÓN COMUNICACIONES
Construir un mecanismo de recolección de información en el cual la entidad pueda sistematizar y hacer seguimiento a las observaciones de la ciudadanía y grupos de valor en el proceso de construcción del plan de participación.	80	Se divulgo en la página Web de la entidad únicamente y se tuvieron en cuenta los comentarios.	DGO - PLANEACIÓN
Divulgar el plan de participación ajustado a las observaciones recibidas por distintos canales, informando a la ciudadanía o grupos de valor los cambios incorporados con la estrategia que se haya definido previamente.	80	Se divulgo en la página Web de la entidad únicamente y se tuvieron en cuenta los comentarios para posteriormente responder a cada uno de los participantes	DGO - PLANEACIÓN
Analizar, por parte del área que ejecutó la actividad, las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación, evaluar la viabilidad de su incorporación en la actividad que se sometió al proceso de participación y realizar los ajustes a que haya lugar.	80	Verificar evidencias con las seccionales y dependencias	DGO - PLANEACIÓN
Publicar y divulgar, por parte del área que ejecutó la actividad, los resultados y acuerdos desarrollados en el proceso de participación, señalando la fase del ciclo de la gestión y el nivel de incidencia de los grupos de valor.	80	Se debe verificar el nivel de incidencia de los grupos de valor	DGO - PLANEACIÓN

## Acciones de Mejora - Participación Ciudadana 2020

<b>Acciones de mejora - 2020</b>	
<b>AUTODIANÓSTICO</b>	
Definir una estrategia para capacitar a los grupos de valor con el propósito de cualificar los procesos de participación ciudadana.	Capacitaciones en el tema de participación ciudadana, a grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general
Definir una estrategia de comunicación (interna y externa) que permita informar sobre la actividad participativa, desde su inicio, ejecución y desarrollo.	Hacer una estrategia interna de comunicación desde la Coordinación de Planeación y Evaluación apoyada en el nivel externo por la Oficina de Comunicaciones.
Construir un mecanismo de recolección de información en el cual la entidad pueda sistematizar y hacer seguimiento a las observaciones de la ciudadanía y grupos de valor en el proceso de construcción del plan de participación.	Ajustar el formato de registro de acciones de participación ciudadana, para precisar qué tipo de acción se genera en cada lugar administrativo que lo reporta, los compromisos generados y el monitoreo. En un futuro cercano, se considera necesario una ayuda informática que a nivel nacional facilite el registro, monitoreo y seguimiento a compromisos adquiridos.
Divulgar el plan de participación ajustado a las observaciones recibidas por distintos canales, informando a la ciudadanía o grupos de valor los cambios incorporados con la estrategia que se haya definido previamente.	Divulgar oportunamente en la página Web de la entidad la Estrategia de Participación Ciudadana para formalizarla teniendo en cuenta las observaciones de los ciudadanos.
Analizar, por parte del área que ejecutó la actividad, las recomendaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación, evaluar la viabilidad de su incorporación en la actividad que se sometió al proceso de participación y realizar los ajustes a que haya lugar.	Verificar evidencias con las seccionales y dependencias para evaluar la viabilidad de incorporación de actividades sugeridas por los ciudadanos.
Publicar y divulgar, por parte del área que ejecutó la actividad, los resultados y acuerdos desarrollados en el proceso de participación, señalando la fase del ciclo de la gestión y el nivel de incidencia de los grupos de valor.	Publicar los resultados de los acuerdos hechos con los ciudadanos y verificar el nivel de incidencia de los grupos de valor
<b>FURAG</b>	
Tener en cuenta sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía.	Mejorar los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
Considerar los resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos	Mejorar a los procesos y procedimientos de la entidad, desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

Implementar y monitorear los controles a los riesgos y utilizar sus resultados.	Mejorar a los procesos y procedimientos de la entidad en cuanto al monitoreo de controles de riesgos.
Aplicar procesos de ideación con grupos de valor o de interés como actividades de innovación	Mesas de trabajo semestrales con los grupos de valor para innovar en acciones de participación ciudadana.
Contar con vistas de información actualizadas de la arquitectura de información para todas las fuentes de información	Clasificar las fuentes de información para obtener datos estadísticos precisos.
Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores sobre transparencia y derecho de acceso a la información pública	Jornadas de capacitación virtuales sobre transparencia y derecho de acceso a la información pública
Publicar todos los conjuntos de datos abiertos estratégicos de la entidad en el catálogo de datos del Estado Colombiano <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>	Publicar y mantener actualizados los conjuntos de datos abiertos estratégicos de la entidad en el catálogo de datos del Estado Colombiano <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>
Establecer actividades digitales en la etapa de ejecución de los programas, proyectos y servicios en las cuales la ciudadanía pueda participar y colaborar.	Foros, capacitaciones y reuniones técnicas virtuales.
Determinar los problemas que fueron solucionados a partir de la participación de la ciudadanía en lo concerniente a la innovación abierta.	Mantener actualizada la información sobre los problemas que fueron solucionados gracias a la participación ciudadana.
Precisar los resultados obtenidos en la promoción del control social y veedurías ciudadanas a partir de la participación de los grupos de valor.	Mantener actualizados los resultados de las veedurías ciudadanas.
Tener en cuenta la evaluación y retroalimentación efectuada por la ciudadanía en las actividades de rendición de cuentas, para la toma de las decisiones en el ejercicio de la planeación institucional.	Tener en cuenta la retroalimentación ciudadana en la rendición de cuentas
Identificar los mecanismos a través de los cuales se facilita y promueve la participación de las personas en los asuntos de su competencia para garantizar la transparencia en la gestión institucional	Identificar los grupos objetivos dependiendo el tema TAC
Garantizar el acceso a la información de personas con discapacidad enviando las comunicaciones o respuestas a sus grupos de valor en un formato que garantiza su preservación digital a largo plazo y que a su vez es accesible (PDF/A-1b o PDF/A1a)	Herramientas accesibles a ciudadanos con discapacidad.
<b>ENCUESTA</b>	
Actividades de participación ciudadana para conocer sus problemas y satisfacer sus expectativas o necesidades	<b>Encuesta virtual en la Urna de Cristal:</b> Encuesta para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC- 2020 (realizada del 13 de diciembre de 2019 hasta el 03 de enero de 2020)
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)

## 5. Evaluación de las Estrategias de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2019

En el siguiente enlace se puede consultar la evaluación de la Estrategias de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2019:

<https://portal.dian.loc/atencionciudadano/Documents/Informe%20de%20Evaluaci%3bn%20Estrategia%20Participaci%3bn%20Ciudadana%20DIAN%202018.pdf>

## 6. Áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento de la política de Participación Ciudadana

La Coordinación de Planeación y Evaluación es aquella que orienta a las dependencias y Direcciones Seccionales en la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública en todo su ciclo PHVA a través de la estrategia de Participación Ciudadana y su cronograma.

Buzón [planeacion@dian.gov.co](mailto:planeacion@dian.gov.co)

Igualmente, la Oficina de Control Interno hace el ejercicio de vigilar a cabalidad el cumplimiento de todas las políticas del Modelo Integrado de Planeación y por ello la política y estrategia que en este documento se plantea.

Buzón [controlinterno@dian.gov.co](mailto:controlinterno@dian.gov.co)