

DIAN ESTABLECE LINEAMIENTOS PARA ATENCIÓN EN PUNTOS DE CONTACTO

Bogotá, D.C., 19 de mayo de 2017 En aras del mejoramiento continuo en la atención a los contribuyentes, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, estableció algunos lineamientos, que buscan forjar experiencias de servicio positivas entre los ciudadanos clientes que visitan los puntos de contacto y los servidores públicos que allí laboran, basadas en la divulgación, comprensión y cumplimiento de los requisitos de la atención.

Es así como el pasado 21 de abril, la Entidad expidió la Circular Externa No. 10, mediante la cual da a conocer a la ciudadanía los términos y condiciones bajo los cuales presta el servicio presencial en los 62 Puntos de Contacto dispuestos a nivel nacional.

De acuerdo con Cecilia Rico Torres, Directora de Ingresos de la DIAN, uno de los primeros propósitos en la búsqueda de ofrecer un mejor servicio, es que quienes nos visiten conozcan las condiciones de atención, obtengan la información adecuada y oportuna y tengan claro los derechos y responsabilidades que les atañen en cada una de las etapas de interacción que conforman el Ciclo de Servicio.

En el documento, que está dispuesto para consulta de los ciudadanos en http://www.dian.gov.co/descargas/normatividad/2017/Circulares/Circular_Externa_000010_2_1_04_2017.pdf, se destacan las siguientes condiciones, a tener en cuenta:

- Formalización y estandarización del ciclo de servicio en el canal presencial a nivel nacional, garantizando homogeneidad, eficacia y eficiencia en la atención.
- Definición de términos y condiciones de uso del sistema virtual de agendamiento, combatiendo la intermediación ilegítima y la reventa de citas, prohibiendo su acaparamiento y definiendo el procedimiento para denunciarlo.
- Cumplir con la promesa de servicio de atender a los ciudadanos-clientes agendados con un tiempo de espera no mayor a 15 minutos, y un tiempo de atención del trámite no mayor a 10 minutos.
- Garantizar la atención a los ciudadanos clientes que arriben al punto DIAN sin cita previa, siempre y cuando tengan vencimiento de cualquier obligación el mismo día, o provengan de municipios apartados., manteniendo en todo caso la prioridad para los clientes agendados.
- Los clientes preferenciales (ciudadanos de la tercera edad, en situación de

discapacidad o mujeres en notorio estado de embarazo), podrán solicitar un turno preferencial y ser atendidos sin cita.

- Se regulariza la atención en el kiosco de autogestión, con el propósito de garantizar el acceso y disponibilidad a la totalidad de ciudadanos clientes que lo requieran.

Finalmente, la Directora de Ingresos aseguró, que, La DIAN avanza en el propósito institucional de fortalecer los lazos de confianza con la ciudadanía y contribuir a la transparencia y dignificación del servicio ofrecido por la Entidad.

CONTRIBUIR ES CONSTRUIR