

# Ejecutivo de cuenta:



La Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes consciente de las necesidades y expectativas de nuestros contribuyentes trabaja de manera permanente diferentes estrategias para fortalecer la cercanía, agilidad y eficiencia de nuestra gestión; y que a partir de ello se incrementen los niveles de recaudo garantizando la sostenibilidad de las finanzas públicas.

Una de las estrategias implementadas es la figura del **Ejecutivo de cuenta**, que tiene como objetivo optimizar el cumplimiento de las funciones de orientación a los grandes contribuyentes, facilitándoles el cumplimiento de sus obligaciones y contribuyendo a la construcción de confianza con base en la gestión integral del servicio.

Los Ejecutivos de cuenta son funcionarios de la Coordinación de Servicio al Ciudadano de la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, quienes a partir de su conocimiento y experiencia brindan un servicio integral, caracterizado por los siguientes elementos:

## Prioritario:

Los grandes contribuyentes no necesitan solicitar cita presencial o virtual para obtener orientación y realizar trámites que no tengan como requisito legal el agendamiento previo (como el trámite de las devoluciones y/o compensaciones).



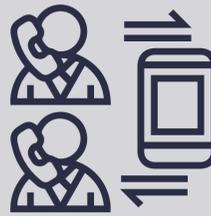
## Personalizado:

El universo total de contribuyentes se distribuye entre los Ejecutivos de cuenta, asignando un reparto específico y equitativo de usuarios a cada uno, lo que implica la disponibilidad permanente de un interlocutor que atienda sus requerimientos en materia de servicio.



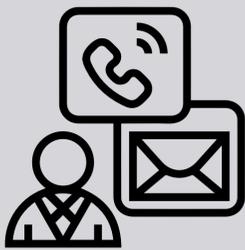
## Permanente:

El contribuyente conoce los datos de contacto del Ejecutivo de cuenta asignado y el segundo funcionario responsable, denominado "Ejecutivo Respaldo".



## Remoto y virtual por excelencia:

La Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes funciona a nivel nacional, por ello y en línea con el objetivo de atención personalizada, se han dispuesto canales de contacto remoto (telefónico, correo electrónico, videoconferencia) que resultan idóneos para atender y resolver los requerimientos de los usuarios.



## Integral:

El Ejecutivo de cuenta asignado ofrece orientación en la realización de trámites, el uso de sistemas informáticos tributarios sirve de enlace con las dependencias de la DIAN ante las cuales puede obtener información y soporte en materia aduanera y cambiaria.

