

AGENDAMIENTO DE CITAS

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN
PROCESO: CERCANÍA AL CIUDADANO**

VERSIÓN N° 4

AÑO 2021

Código CT-CAC-0052

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETIVOS.....	6
1.1. Objetivo General	6
1.2. Objetivos Específicos	6
2. TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPAS A AGENDAR.....	7
2.1. Trámites	7
2.2. Otros Procedimientos Administrativos – OPAS	7
3. DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD.....	7
4. SOLICITUD DE INICIO AGENDAMIENTO DE CITAS.....	8
4.1. Requisitos mínimos de la solicitud de trámites y otros procedimientos administrativos -OPAS a agendar.....	8
4.2. Requisitos mínimos de la solicitud para agendamiento de capacitaciones, puntos móviles, entre otros.....	8
5. ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA PROGRAMACIÓN.....	9
6. OPERATIVIDAD.....	10
6.1. Administrador	10
6.1.1. Inicio de Sesión.	11
6.1.2. Consultar Log de Eventos.	12
6.1.3. Mantener Tipos Documentos Identificación.	12
6.1.4. Mantener Tipos de Cliente.	13
6.1.5. Mantener Seccionales.....	14
6.1.6. Mantener Parámetros.	14
6.1.7. Mantener Países.....	16
6.1.8. Mantener Direcciones Seccionales.....	17
6.1.9. Mantener Departamentos.....	19
6.1.10. Activar Servicios por Dirección Seccional.	19
6.1.11. Mantener Servicios.....	21
6.1.12. Crear Calendario.	22
6.1.13. Mensajes de Inicio.	23
6.1.14. Mantener Ciudades.....	24
6.1.15. Cambiar Calendario.	25
6.2. Agendas	27

6.2.1. Maestro de Jornadas.....	27
6.2.2. Motivos de Cierre por Oficina.....	28
6.2.3. Plantillas por Oficina.....	29
6.2.4. Disponibilidad de Agendas por Oficina.....	31
6.2.5. Disponibilidad de Agendas por Rango de Fechas.....	31
6.3. Recepción Agenda.....	32
6.3.1. Histórico de Citas.....	33
6.3.2. Disponibilidad de Agendas por Rango de Fechas.....	34
6.4. Usuario.....	35
6.4.1. Solicitar Cita	36
6.5.3. Consultar Cita.....	39
6.5.4. Activación de Cita.....	41
7. REPORTE DE INCONSISTENCIAS, PQSR Y DENUNCIAS	41
7.1. Inconsistencia.....	41
7.2. PQSR y Denuncias.....	41

Listado de ilustraciones

Ilustración 1. Inicio de Sesión. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	11
Ilustración 2. Menú Administrador. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN. ...	12
Ilustración 3. Consultar Log de Eventos. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	12
Ilustración 4. Mantenimiento de Tipos de Documentos de Identificación. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	13
Ilustración 5. Mantenimiento de Tipos de Cliente. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	13
Ilustración 6. Mantenimiento de Seccionales. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	14
Ilustración 7. Mantenimiento de Parámetros. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	14
Ilustración 8. Mantenimiento de Países. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	17
Ilustración 9. Mantenimiento de Direcciones Seccionales. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	17
Ilustración 10. Datos Dirección Seccional. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	18
Ilustración 11. Mantenimiento de Estados o Departamentos. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	19
Ilustración 12. Relacional Servicios-Tipos de Cliente-Direcciones Seccionales. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	20
Ilustración 13. Mantenimiento de Servicios. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	21
Ilustración 14. Datos Servicio. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	22
Ilustración 15. Nuevo Calendario. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	22
Ilustración 16. Mensajes de Inicio. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	24
Ilustración 17. Mantenimiento de Ciudades. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	25
Ilustración 18. Nombre Calendario. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN. ...	26
Ilustración 19. Menú Agendas. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	27
Ilustración 20. Maestro de Jornadas Laborales. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	27
Ilustración 21. Motivos de Cierre por Oficina. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	28
Ilustración 22. Asociar Motivos de Cierre por Oficina. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.	28

INTRODUCCIÓN

Con la entrada en vigor del Decreto No. 0019 del 10 de enero de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública", en su artículo 72° Atención telefónica y programación de citas, establece la obligación de recibir, mediante el servicio de atención telefónica de la DIAN, las solicitudes de expedición de copias del RUT a partir del primero de marzo de 2012 y de "implementar la programación de citas para aquellos trámites que requieran la presencia del usuario en las oficinas de la DIAN".

Razón por la cual se oficializó la prestación de este servicio vía telefónica. El cual inició en el mes de marzo de 2011, en los puntos de contacto de la ciudad de Bogotá con el trámite de emisión y renovación de mecanismo digital de acuerdo con la Resolución 12761 de 2011.

A partir del año 2013, se reforzó a nivel nacional la implementación del servicio de agendamiento de citas, se realizaron mejoras como el de la posibilidad de pedir cita a través de la página web de la Entidad www.dian.gov.co. Esto trajo como resultado la reducción del tiempo de espera del ciudadano cliente, facilidad en la planeación, administración y control eficiente de la atención por parte de los jefes del área, incremento del índice de seguridad gracias al ingreso controlado de los ciudadanos clientes, exclusión de la intervención de intermediarios y de la venta de turnos, fortalecimiento de la capacitación a los ciudadanos clientes sobre el uso de los servicios en línea y el uso eficiente de los recursos físicos y optimización del recurso humano, combinados con un incremento de la cultura de agendamiento.

Este servicio cuenta con beneficios en la atención como:

- Facilidad en la planeación, administración y control eficiente de la atención por parte de los jefes del área / procesos que lo requieran.
- Incremento del índice de seguridad gracias al ingreso controlado de los ciudadanos clientes.
- Exclusión de la intervención de intermediarios.
- Fortalecimiento de la capacitación a los ciudadanos clientes sobre el uso de los servicios en línea.
- Uso eficiente de los recursos físicos y optimización del recurso humano, combinados con un incremento de la cultura de agendamiento.
- Mejoramiento en la calidad del servicio en la atención al ciudadano cliente reflejada en el respeto de sus actividades como resultado de la disminución de los tiempos de espera.

El sistema de servicio de agendamiento, cuenta con las siguientes funcionalidades:

Solicitud de Citas: Permite el registro de citas de los ciudadanos clientes.

Configuración de Citas: Permite hacer las configuraciones sobre los horarios de atención, los días de prestación del servicio y el número de citas por periodo que se pueden atender.

Reportes y consultas de Citas: Genera diferentes reportes que permiten hacer seguimiento al comportamiento de la atención de citas programadas.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

- Establecer la orientación para la atención presencial, mediante el servicio de agendamiento de citas para hacer más efectiva la prestación del servicio en la atención.

1.2. Objetivos Específicos

- Dar las pautas para el adecuado funcionamiento del servicio de agendamiento de citas en la atención a través del canal presencial.
- Mejorar la gestión y fortalecimiento del servicio en la atención a través del canal presencial.
- Fortalecer la eficiencia, eficacia y satisfacción de los ciudadanos clientes con los servicios prestados, mejorando la imagen de la Entidad.
- Integrar el sistema de servicio del canal presencial mediante el aplicativo Digiturno5.

2. TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPAS A AGENDAR

Con el fin de estandarizar la atención en los puntos de contacto a nivel nacional, para los trámites de competencia del proceso Cercanía al Ciudadano subproceso Asistencia al Usuario, a continuación, se señalan los trámites y otros procedimientos administrativos - OPAS que pueden ser agendados por los ciudadanos clientes.

2.1. Trámites

- Inscripción o Actualización RUT Persona Natural.
- Inscripción o Actualización RUT Persona Jurídica
- Retiro de IVA a no responsable
- Retiro de Consumo a No responsable Consumo restaurantes y bares.
- Cancelación de la Inscripción en el Registro Único Tributario
- Corrección de Errores e Inconsistencias en Declaraciones y Recibos de Pago
- Libros de Contabilidad y
- Demás trámites que se dispongan

2.2. Otros Procedimientos Administrativos – OPAS

- Orientación tributaria, aduanera y cambiaria (TAC)
- Capacitaciones en materia Tributaria, Aduanera, Cambiaria e Internacional TACI, y demás.

Para procesos diferentes a Cercanía al Ciudadano que requiera el servicio de agendamiento de citas deberá establecer los trámites y/o otros procedimientos administrativos - OPAS que requieran la presencia del ciudadano cliente en el canal presencial, definiendo los requisitos y los tiempos de atención de los mismos.

Es importante tener en cuenta que los requisitos para adelantar el trámite deben estar definidos y publicados en el Portal Único del Estado Colombiano, www.gov.co, de acuerdo con el procedimiento PR-PEC-0342 Creación y/o Racionalización de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos.

Además, se debe tener en cuenta que los tiempos estimados para cada trámite son dinámicos y pueden variar debido a ajustes técnicos a los servicios en línea, protocolos, procedimientos o en el estudio de tiempos y movimientos.

3. DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD

Es responsabilidad del área / proceso que solicita el servicio de agendamiento realizar todas las acciones previas de difusión, divulgación y comunicación, tales como avisos, correos, publicaciones portal de la Entidad, redes sociales, pantallas Digiturno5 y demás actuaciones requeridas. Para el efecto, se debe coordinar con la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces, de acuerdo con el procedimiento PR-PEC-0247 Comunicación Externa.

4. SOLICITUD DE INICIO AGENDAMIENTO DE CITAS

La solicitud debe ser enviada a la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, o la dependencia que haga sus veces, al correo subdir_asistencia_cliente@dian.gov.co con veinte (20) días hábiles de antelación a la fecha de inicio del servicio de agendamiento por el Director Seccional, y en las ciudades donde se cuenta con más de un punto de atención, esta deberá canalizarse por medio del jefe de la División o quien haga sus veces.

4.1. Requisitos mínimos de la solicitud de trámites y otros procedimientos administrativos - OPAS a agendar

- Fecha de inicio de agendamiento
- Trámites y/o procedimientos administrativos
- Tiempo de la cita para cada trámite y/o procedimientos administrativos
- Horario de atención o turnos de trabajo para cada trámite y/o procedimientos administrativos
- Número de servidores públicos
- Distribución de servidores públicos para atender cada trámite y/o procedimientos administrativos
- Dirección (puntos de contacto u oficina)
- Horario de atención: Inicio – Fin
- Horario Almuerzo
- Horario Break (a discreción del solicitante)
- Duración de la cita de cada trámite y/o procedimientos administrativos

4.2. Requisitos mínimos de la solicitud para agendamiento de capacitaciones, puntos móviles, entre otros

- Tema
- Objetivo
- Fecha
- Horario
- Dirección
- Capacidad Auditorio
- Dirigido a

Nota: Las solicitudes de agenda deben quedar registradas en el Formato FT-CAC-2612 Solicitud agendamiento de citas, la información debe coincidir en su totalidad con la registrada en el numeral 4.1 y/o 4.2.

Una vez recibida la anterior información, la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, o la dependencia que haga sus veces, programa las citas de acuerdo con la solicitud enviada.

5. ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA PROGRAMACIÓN

Los procesos que presten el servicio a través de agendamiento de citas deben tener presente:

Nota: Las solicitudes de agenda deben quedar registradas en el Formato FT-CAC-2612 Solicitud agendamiento de citas.

- Garantizar que la atención al público se realice como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, de acuerdo con el numeral 2° del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011. Así mismo, para los servidores públicos que laboran en los puestos de atención de cara al cliente (puntos de contacto) deben laborar hasta 6.5 horas en atención directa al público, y demás disposiciones según el Memorando 000226 de junio 12 de 2013 y circular 0020 del 12 de agosto de 2013.
- Las solicitud de agendamiento para el siguiente mes, en el que incluye las novedades en el servicio y cambios en la programación, debe ser enviada a la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario de Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, o la dependencia que haga sus veces, al subdir_asistencia_cliente@dian.gov.co los primeros quince (15) días calendario de cada mes, la solicitud se gestiona dentro de los 15 días restantes y se realiza habilitación de agenda en la web el último día hábil del mismo mes.
- Las novedades administrativas o demás actividades programadas por las áreas solicitantes o puntos de contacto (incorporaciones, traslados, retiros, incapacidades, vacaciones, capacitaciones o permisos de servidores públicos, reuniones de integración, ferias, fiestas nacionales o departamentales, entre otros), no deben afectar la prestación del servicio, ni el cumplimiento total de la agenda programada.
- Para mitigar posibles deficiencias en la prestación del servicio, todos los procesos solicitantes de agendamiento y/o puntos de contacto deben contar, de manera obligatoria, con estrategias de contingencia asegurando la atención de los ciudadanos clientes. Un Ejemplo de ello, sería: Cuando falla el sistema, desde el día anterior los puntos de contacto siempre deben descargar el archivo de las citas que están programadas, por si sucede cualquier contingencia poder atender a los clientes de acuerdo a la hora de la cita programada.
- En los eventos que dan lugar a contingencias que sean susceptibles de conocimiento previo, el jefe del área encargada debe informar las fechas y demás programaciones que incidan en las citas agendadas y remitirlas a la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, o dependencia que haga sus veces, al correo subdir_asistencia_cliente@dian.gov.co, con el fin de realizar la cancelación o re-agendamiento de citas, por lo menos con quince (15) días hábiles de anterioridad, de lo contrario los ajustes no serán efectuados.
- En caso de suspensión o cambio del sitio de atención, el jefe del área / proceso encargado debe informar a la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, o dependencia que haga sus veces al correo subdir_asistencia_cliente@dian.gov.co con mínimo cinco (5) días hábiles de anticipación, la suspensión o cambio del sitio donde brindará la atención, solicitud que se gestiona dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la misma.

- Cuando se presenten circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito (Ej.: alteraciones del orden público y las catástrofes naturales, daños en la infraestructura tecnológica, eléctrica o física) que impidan o restrinjan la prestación del servicio, se debe informar de inmediato a través de los medios que disponga la Entidad, al Jefe de la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, o la dependencia que haga sus veces, en tales casos procede la cancelación de las citas por parte de la DIAN, y la asignación de nueva cita, de forma directa y prioritaria.
- La Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios o dependencia que haga sus veces, es la responsable de realizar las modificaciones solicitadas a la agenda, para su aplicación dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al envío de la solicitud.
- Todos los procesos que soliciten el servicio de agendamiento preverán la asignación de, por lo menos, un servidor público para suplir de forma inmediata las novedades de personal (incapacidades, permisos) y la atención de ciudadanos clientes en situación de discapacidad, sin perjuicio de que realice otras actividades de atención como apoyo en kiosco, en filtro, entre otras.
- La Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios o dependencia que haga sus veces, gestiona todas las solicitudes de agendamiento enviadas; sin embargo, en los puntos de contacto se debe validar y verificar que la gestión esté acorde con lo solicitado por la dirección seccional, labor que se realiza a través del rol informático recepción agenda.

6. OPERATIVIDAD

A continuación, se describen los perfiles y/o roles informáticos para operar los módulos que componen el sistema de servicio Digiturno5 a nivel nacional.

6.1. Administrador

Perfil que permite realizar configuraciones, modificaciones y ajustes al sistema de servicio de agendamiento web, como:

- Configurar el comportamiento general de la aplicación.
- Agregar, editar o en su defecto eliminar, procedimientos administrativos, oficinas, seccionales, entre otros.
- Agregar, editar y activar información del servidor público por puntos de contacto oficinas, seccionales, entre otros.
- Activar trámites y procedimientos administrativos por puntos de contacto oficinas, seccionales, entre otros.

6.1.1. Inicio de Sesión.

Este se realiza desde la URL <https://agendamientoadmindigiturno.dian.gov.co>, ingresando el usuario de red y contraseña. Una vez hecho este procedimiento dar clic en **Inicio de Sesión**.



The screenshot shows a login form with the following elements:

- Header: DIAN logo and 'Todos por un Nuevo País' slogan.
- Form fields:
 - Seccional: Arauca
 - Dirección seccional: Arauca -Sede Principal Carrera 20 Calle 31 Esquina
 - Usuario: ghemandezr
 - Contraseña: *****
- Buttons: Inicio Sesión and Cancelar.

Ilustración 1. Inicio de Sesión. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

La siguiente ilustración muestra las opciones de configuración disponibles para el menú de administrador, las cuales serán explicadas a continuación:



Ilustración 2. Menú Administrador. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

6.1.2. Consultar Log de Eventos.



Ilustración 3. Consultar Log de Eventos. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

Permite ver la trazabilidad de todas las acciones que se hayan realizado, suministrando información sobre la fecha, el tipo de acción, el tipo de usuario, el usuario logueado, la IP desde la cual se generó la acción y los posibles errores presentados.

En diferentes páginas, esta información es presentada en columnas que pueden ser filtradas por orden u otros criterios.

6.1.3. Mantener Tipos Documentos Identificación.

Permite crear, editar o eliminar los tipos de documentos de identificación requeridos al ciudadano cliente.

MANTENIMIENTO DE TIPOS DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICACION						Refrescar
Editar	Borrar	Codigo	Nombre	Es Activo	Fecha Creacion	
		2	Cédula de Ciudadania	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2015	
		3	Cédula de Extranjeria	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2015	
		1	NIT	<input type="checkbox"/>	16/07/2015	
		6	Otro	<input checked="" type="checkbox"/>	12/08/2015	
		7	Pasaporte	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2015	
		5	Registro Civil	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2015	
		8	Tarjeta de Extranjeria	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2015	
		4	Tarjeta de Identidad	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2015	
		<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="NIT"/>			

Ilustración 4. Mantenimiento de Tipos de Documentos de Identificación. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

Para adicionar un nuevo tipo de documento de identificación, diligenciar los campos correspondientes en las columnas **Código** y **Nombre**, confirmar la creación haciendo clic en el ícono de la columna **Editar** de esa misma fila.

- Para editar un registro, clic en el ícono asociado a la fila de la columna Editar, realizar los cambios respectivos y actualizar el registro según los íconos presentados. En este modo de edición es posible activar o desactivar la solicitud del documento de identidad requerido mediante la casilla de verificación en la columna Es Activo.
- Para eliminar un registro se selecciona la fila correspondiente y se hace clic en el ícono de la columna Borrar. El sistema de servicio solicitará confirmación de esta acción en una ventana emergente.

6.1.4. Mantener Tipos de Cliente.

Permite agregar o editar el tipo cliente o en su defecto eliminarlo. Al dar clic sobre cualquiera de los menús, se ordenan los datos incremental o alfabéticamente.

MANTENIMIENTO DE TIPOS DE CLIENTE						Refrescar
Editar	Borrar	Codigo	Nombre	Es Activo	Fecha Creacion	
		2	Persona Juridica	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2015	
		1	Persona Natural	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2015	
		<input type="text"/>	<input type="text"/>			

Ilustración 5. Mantenimiento de Tipos de Cliente. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

6.1.5. Mantener Seccionales.

Permite agregar, editar o en su defecto eliminar, las sedes o seccionales que prestan el servicio.

MANTENIMIENTO DE SECCIONALES									
Nueva Seccional									Refrescar
Edit.	Borr	Código	Nombre Seccional	Definicion Usuario1	Definicion Usuario2	Definicion Usuario3	Definicion Usuario4	Es Activo	FechaCreacion
		<input type="text"/>							
		2	Arauca					1	16/07/2015
		3	Armenia					1	16/07/2015
		4	Barrancabermeja					1	16/07/2015
		5	Barranquilla					1	16/07/2015
		1	Bogotá					1	04/12/0014
		7	Bucaramanga					1	16/07/2015
		8	Buenaventura					0	16/07/2015
		46	Buga					1	18/08/2016
		9	Cali					1	16/07/2015
		10	Cartagena					1	16/07/2015

Ilustración 6. Mantenimiento de Seccionales. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

Para agregar una seccional, clic en **Nueva Dirección Seccional** y diligenciar los campos (código, nombre y habilitar activación). El guardado es automático.

Para editar, sólo basta con dar clic en el símbolo de edición, editar los campos necesarios y clic en **Actualizar**.

6.1.6. Mantener Parámetros.

MANTENIMIENTO DE PARÁMETROS						
Editar	Código	Nombre Parámetro	Valor1	Valor2	Valor3	FechaCreacion
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	1	Tiempo de arribo previo mínimo	15			16/07/2015
	2	Fecha máxima para generación de citas	60			16/07/2015
	3	Fecha mínima para generación de citas	0			16/07/2015
	4	Tiempo mínimo para cancelación de citas	200			16/07/2015
	5	Penalizar por no asistencia a una cita	0			16/07/2015
	6	Generar turno para pago	0			16/07/2015
	7	Generar turno para cita	1			16/07/2015
	8	Cantidad máxima de citas por funcionario	1			16/07/2015
	9	Tiempo por cita	1			16/07/2015
	10	Número de citas por periodo funcionario	1			16/07/2015

Ilustración 7. Mantenimiento de Parámetros. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

El aplicativo cuenta con parámetros establecidos por defecto, por lo tanto, en este documento solo se explican las funciones que se encuentran configuradas para la Entidad.

Esta opción permite configurar el comportamiento general de la aplicación sin importar las colas existentes y se encuentra el listado de los parámetros, que se muestra por páginas, de las cuales se utilizan los siguientes:

- **Tiempo de arribo previo mínimo:** Es el tiempo en minutos, en el que el ciudadano cliente debe hacer presencia en el punto antes de ser atendido.
- **Fecha máxima para generación de citas:** Es el tiempo en días máximo que puede ser visible para la disponibilidad de agenda para el ciudadano cliente.
- **Fecha mínima para generación de citas:** Es el tiempo en días mínimo que puede ser visible para la disponibilidad de agenda para el ciudadano cliente.
- **Tiempo mínimo para cancelación de citas:** Da la opción de habilitar o no el tiempo en minutos, en el que el ciudadano cliente puede cancelar una cita.
- **Cantidad máxima de citas por usuario:** Citas que puede solicitar el ciudadano cliente en un día.
- **Tiempo máximo de inactividad minutos:** Tiempo en que tarda la sesión antes de ser expirada.
- **Color RGB para días disponibles:** Modifica el color de los días en que la oficina presta servicio.
- **Color RGB para días no disponibles:** Modifica el color de los días en que la oficina no presta servicio.
- **Enviar mensaje de confirmación cita:** En valor 1, habilita el envío de confirmación de la cita al correo registrado por el ciudadano cliente.
- **Agendamiento por Oficina (1) o por funcionario (2) o por Especialidad (3):** En valor 1, agenda por Oficina, es decir, el filtro principal de agendamiento se realiza a través del punto de contacto. En valor 2, agenda por servidor público, es decir, el filtro principal de agendamiento se realiza a través del servidor público. En valor 3, agenda por Especialidad, el filtro principal de agendamiento se realiza a través del tipo de servicio.
- **Tiempo de arribo posterior máximo:** Establece el tiempo límite después de la hora oficialmente asignada en el que el usuario aún podría ser atendido.
- **Tiempo para confirmar reserva cita (Segundos):** Determina el tiempo límite en el cual un ciudadano cliente debe confirmar su reserva de cita, esto con el fin de evitar que por ejemplo la sesión quede abierta indefinidamente y se genere tráfico innecesario en la página. Si este tiempo se cumple sin que el usuario confirme su reserva, deberá iniciarse una nueva sesión.

- **Tiempo envío recordatorio previo a cita (minutos):** Determina el tiempo en el cual es enviado un mensaje al correo registrado por el ciudadano cliente como recordatorio, antes de la cita asignada.
- **Horas previas para asignar cita:** Tiempo a partir del cual se habilita la asignación de citas.
- **Número máximo de citas a la misma hora por usuario:** Se puede dar el caso cuando el ciudadano cliente requiera diferentes trámites que pueda atender un mismo servidor público.
- **Autenticación de usuarios:** Establece los parámetros para la autenticación de ciudadano cliente.
- **Autenticación de funcionarios:** Establece los parámetros para la autenticación de servidores públicos.
- **Generar turno en la activación de la cita:** Habilita el turno en la activación de la cita.
- **Primera equivalencias grupos LDAP – CITAS:** Establece los parámetros de validación del perfil administrador frente al directorio activo.
- **Segunda equivalencias grupos LDAP – CITAS:** Establece los parámetros de validación del perfil recepción frente al directorio activo. De acuerdo al perfil que se tiene en el módulo.
- **Tercera equivalencias grupos LDAP – CITAS:** Establece los parámetros de validación del perfil recepción frente al directorio activo. De acuerdo al perfil que se tiene en el módulo.
- **Cuarta equivalencias grupos LDAP – CITAS:** Establece los parámetros de validación del perfil call center frente al directorio activo.
- **Número de citas por día para un mismo usuario y servicio:** citas que puede generar un ciudadano cliente con un servicio en específico para un mismo día.
- **Código país por defecto:** Código de ubicación geográfica.
- **Solicitar campos adicionales:** Habilita la solicitud de información para el agendamiento de la cita.
- **Incluir correo en autenticación:** Habilita la notificación al correo del ciudadano cliente de la cita agendada.
- **Longitud máxima cédula:** Caracteres de configuración máximo permitido.
- **Longitud máxima NIT:** Caracteres de configuración máximo permitido.

6.1.7. Mantener Países.

Permite agregar, editar o en su defecto eliminar, los países en los cuales se presta el servicio. Al dar clic sobre cualquiera de los menús, se ordenan los datos incremental o alfabéticamente.

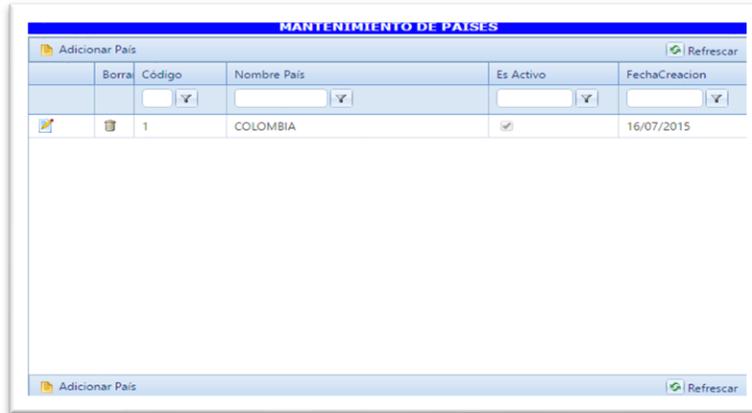


Ilustración 8.

Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

Mantenimiento de Países.

Para agregar un país, clic en **Adicionar País** y diligenciar los campos (código, nombre y habilitar activación). El guardado es automático. Para editar, sólo basta con dar clic en el símbolo de edición, editar los campos necesarios y clic en **Actualizar**.

6.1.8. Mantener Direcciones Seccionales.

Permite agregar, editar o en su defecto eliminar una oficina asociada a las ciudades creadas. Al dar clic sobre cualquiera de los menús, se ordenan los datos incremental o alfabéticamente.

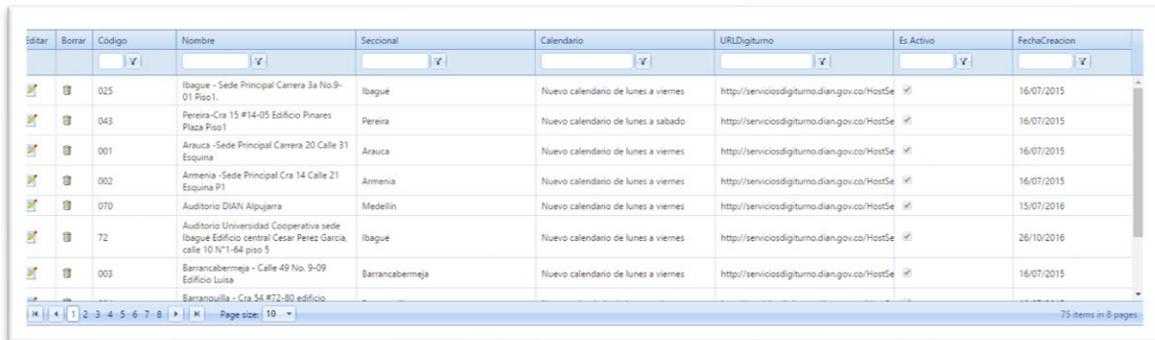


Ilustración 9. Mantenimiento de Direcciones Seccionales. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

Para agregar una oficina, clic en **Nueva Oficina** y diligenciar los siguientes campos teniendo en cuenta la información correspondiente. En el campo Nombre Usuario se deja por defecto CIEL.

DATOS DIRECCIÓN SECCIONAL	
Codigo:	025
Nombre:	Ibague - Sede Principal Carrera 3a No.9-01 Piso1.
Seccional:	Ibagué
Calendario:	Nuevo calendario de lunes a vie
Correo Solicitudes Citas:	DIAN@d.com
JRL Digiturno:	http://serviciosdigiturno.dian.gov.co/HostServicioSelector.svc/bas
Está Activo:	<input checked="" type="checkbox"/>
Definicion Usuario1:	
Definicion Usuario2:	
Definicion Usuario3:	
Definicion Usuario4:	
Tipo de Digiturno:	Digiturno5
Id Oficina:	25
Id Selector:	25
Ente Sistema - Sala:	Sala
Id Destino:	25
Id Cola:	0
Sintetizador de Voz:	<input type="checkbox"/>
Observaciones:	
Nombre Usuario:	CIEL
<input type="button" value="Actualizar"/>	<input type="button" value="Cancelar"/>

Ilustración 10. Datos Dirección Seccional. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

Para editar, sólo basta con dar clic en el símbolo de edición, editar los campos necesarios y clic en **Actualizar**.

El campo Tipo de Digiturno5 se establece para mantener compatibilidad de la aplicación con: instalaciones previas (Digiturno IT) o instalaciones nuevas (Digiturno5).

6.1.9. Mantener Departamentos.

Permite agregar, editar o en su defecto eliminar, los departamentos asociados a los países creados. Al dar clic sobre cualquiera de los menús, se ordenan los datos incremental o alfabéticamente.

MANTENIMIENTO DE ESTADOS O DEPARTAMENTOS					
País: <input type="text" value="COLOMBIA"/>					
Adicionar					Refrescar
Borra	Código	Nombre	Es Activo	FechaCreacion	
	<input type="text"/> <input type="button" value="Y"/>				
		29 Amazonas	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2015	
		1 Antioquia	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2015	
		25 Arauca	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2015	
		28 Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Ca	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2015	
		2 Atlántico	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2015	
		3 Bogotá, D.C.	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2015	
		4 Bolívar	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2015	
		5 Boyacá	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2015	
		6 Caldas	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2015	
		7 Caquetá	<input checked="" type="checkbox"/>	16/07/2015	

Adicionar Refrescar

Page size: 10 33 items in 4 pages

Ilustración 11. Mantenimiento de Estados o Departamentos. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

- Para agregar un departamento, seleccionar el país, clic en Adicionar y diligenciar los campos mencionados (código, nombre y habilitar activación). El guardado es automático.
- Para editar, sólo basta con dar clic en el símbolo de edición, editar los campos necesarios y clic en **Actualizar**.

6.1.10. Activar Servicios por Dirección Seccional.

Permite seleccionar cuáles trámites o servicios serán activados dependiendo el tipo de cliente por cada punto de contacto

RELACIONAR SERVICIOS - TIPOS DE CLIENTE - DIRECCIONES SECCIONALES						
Dirección seccional:		Ibague - Sede Principal Carrera				
Tipo de Cliente:		Persona Jurídica				
Codigo	Nombre servicio	Tipo Digiturno	Checked			
1	Inscripción Actualización RUT Natural y/o Mecanismo Digital	Digiturno IT	<input type="checkbox"/>	✓		✗
2	Inscripción o Actualización RUT persona Jurídica.	Digiturno 5	<input checked="" type="checkbox"/>	✓		✗
3	Solicitudes Especiales: Cambio de régimen común a simplificado de IVA, cese de actividades en ventas o cancelación del RUT	Digiturno 5	<input checked="" type="checkbox"/>	✓		✗
4	Facturación	Digiturno IT	<input type="checkbox"/>	✓		✗
5	Multitrámite (Inscripción o Actualización RUT y/o Mecanismo Digital)	Digiturno IT	<input type="checkbox"/>	✓		✗
6	Capacitación - Nuevo servicio de Facturación en línea y Firma Electrónica	Digiturno IT	<input type="checkbox"/>	✓		✗
7	Libros de contabilidad	Digiturno IT	<input type="checkbox"/>	✓		✗
8	Capacitación Firma Electrónica	Digiturno IT	<input type="checkbox"/>	✓		✗
9	Conferencia: Renta Naturales Año Gravable 2015 y Programa Ayuda Renta	Digiturno IT	<input type="checkbox"/>	✓		✗
10	Talleres Servicio en Línea Renta Naturales y Programa Ayuda Renta	Digiturno IT	<input type="checkbox"/>	✓		✗
11	Taller Práctico Renta - Programa Ayuda Renta Año Gravable 2015	Digiturno IT	<input type="checkbox"/>	✓		✗
12	Taller Servicio Informático Electrónico Devoluciones SIE	Digiturno IT	<input type="checkbox"/>	✓		✗
13	JORNADAS NACIONALES DIVULGACIÓN RESOLUCIÓN 067 DE 2016	Digiturno IT	<input type="checkbox"/>	✓		✗
14	Jornadas de Socialización de Reforma Tributaria Estructural Ley 1819 de 2016	Digiturno 5	<input checked="" type="checkbox"/>	✓		✗

Ilustración 12. Relacional Servicios-Tipos de Cliente-Direcciones Seccionales. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

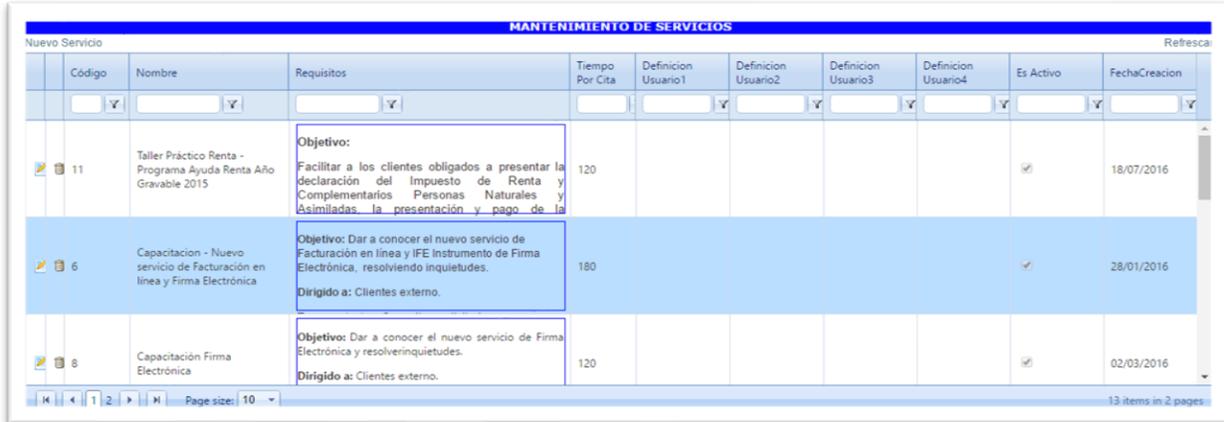
En la ventana principal, columna **Nombre servicio** se despliegan todos los servicios que han sido creados para el agendamiento. El estado de activación de cada servicio se observa en la columna **Checked** dependiendo si la casilla de verificación está marcada o no, la cual se marca o desmarca haciendo clic en los íconos respectivos.

Para relacionar un servicio con el tipo de cliente y la seccional:

- Seleccionar el Punto de Contacto en la lista desplegable de la Dirección Seccional.
- Seleccionar el tipo de cliente en la lista desplegable.
- Marcar el o los servicios que se han de activar para ese punto de contacto y el tipo de cliente. La activación se reflejará inmediatamente en la columna Checked.
- El campo Tipo de Digiturno5 se establece para mantener compatibilidad de la aplicación con instalaciones previas (Digiturno IT) o instalaciones nuevas (Digiturno5)

6.1.11. Mantener Servicios.

Permite agregar, editar o en su defecto eliminar, los servicios que presta la entidad con sus requisitos correspondientes y el tiempo de atención que se requiere.



MANTENIMIENTO DE SERVICIOS										
Código	Nombre	Requisitos	Tiempo Por Cita	Definicion Usuario1	Definicion Usuario2	Definicion Usuario3	Definicion Usuario4	Es Activo	FechaCreacion	
11	Taller Práctico Renta - Programa Ayuda Renta Año Gravable 2015	Objetivo: Facilitar a los clientes obligados a presentar la declaración del Impuesto de Renta y Complementarios Personas Naturales y Asimiladas la presentación y pago de la	120					<input checked="" type="checkbox"/>	18/07/2016	
6	Capacitación - Nuevo servicio de Facturación en línea y Firma Electrónica	Objetivo: Dar a conocer el nuevo servicio de Facturación en línea y IFE Instrumento de Firma Electrónica, resolviendo inquietudes. Dirigido a: Clientes externo.	180					<input checked="" type="checkbox"/>	28/01/2016	
8	Capacitación Firma Electrónica	Objetivo: Dar a conocer el nuevo servicio de Firma Electrónica y resolver inquietudes. Dirigido a: Clientes externo.	120					<input checked="" type="checkbox"/>	02/03/2016	

Ilustración 13. Mantenimiento de Servicios. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

Para agregar un trámite o servicio, clic en nuevo servicio y diligenciar los campos mencionados (código, nombre, requisitos y tiempo de cita). El sistema de servicio guarda automáticamente los ajustes.

Para editar, sólo basta con dar clic en el símbolo de edición, editar los campos necesarios y clic en **Actualizar**.

DATOS SERVICIO

Codigo: 11

Nombre: Taller Práctico Renta - Programa Ayuda Renta Año Gravable 2015

Objetivo:
Facilitar a los clientes obligados a presentar la declaración del Impuesto de Renta y Complementarios Personas Naturales y Asimiladas, la presentación y pago de la declaración dentro de los plazos establecidos por la Entidad.

Dirigido a:

Requisitos:
Obligados al Impuesto de Renta y Complementarios Personas Naturales y Asimiladas No Obligadas a llevar Contabilidad.

Tiempo por Cita: 120

Está Activo: Se debe habilitar para que el servicio quede disponible

Definición Usuario1:

Definición Usuario2:

Definición Usuario3:

Definición Usuario4:

Actualizar Cancelar

Se debe asignar un consecutivo conforme se agreguen los servicios

Ilustración 14. Datos Servicio. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

6.1.12. Crear Calendario.

NUEVO CALENDARIO

Calendario Base: <Crear Nuevo Calendario>

Nombre calendario:

Primer día hábil de la semana: Lunes

Hora de inicio labores día: 00 : 00

Horas laborables día: 1

Horas laborables semana: 1

Insertar Eliminar Cancelar

Ilustración 15. Nuevo Calendario. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

Para crear un nuevo calendario se realizan los siguientes pasos:

- Seleccionar <Crear nuevo calendario> de la lista desplegable del calendario base.
- Asigna un nombre descriptivo.
- Establecer el primer día hábil de la semana.

-
- Determinar la hora de inicio de labores.
 - Ingresar el número de horas laborables por día.
 - Ingresar el número de horas laborales por semana.
 - Clic en **Insertar**.

Dentro del proceso de creación, se desplegará una ventana de notificación con el mensaje “El calendario se adicionó satisfactoriamente”. Clic en **Aceptar**.

Para eliminar un calendario existente se hace clic en el botón **Eliminar**. Así mismo se puede editar la información de un calendario existente en la opción cambiar calendario.

6.1.13. Mensajes de Inicio.

Mensajes de Inicio

Ventana Modal Clientes

Habilitado:

Mensaje Principal

B I U [icon]

La **DIAN** informa que a partir del lunes 11 de abril de 2016, para solicitar citas en la ciudad de **Medellín** y citas para el trámite de **Devoluciones y/o Compensaciones en Bogotá, Cali, Medellín y Bucaramanga**, debe comunicarse a la línea única de **agendamiento**:

019005558484 o 057(1) 4878200
de lunes a viernes 6:00 a.m. a 8:00 p.m.
y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

[icon] [icon]

Vista previa

Mensaje Adicional

B I U [icon]

Recuerde: Para obtener la autorización, habilitación e **inhabilitación** de numeración de facturación, debe contar con mecanismo digital y adelantar el trámite a través del nuevo servicio en línea de Numeración de Facturación. Consulte **aquí** el paso a paso.

[icon] [icon]

Ventana Modal Administradores

Habilitado:

Mensaje Principal

B I U [icon]

Cordial saludo doctores,

Cualquier inquietud no dude en comunicarse a la extensión 909580

Mil gracias,

Coordinación de Gestión de Canales de Servicio

Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente

[icon] [icon]

Vista previa

Guardar Cambios

Ilustración 16. Mensajes de Inicio. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

Mensajes informativos que podrá visualizar el servidor público (ventana modal administradores) y el ciudadano cliente (mensaje principal y mensaje adicional).

6.1.14. Mantener Ciudades.

Permite agregar, editar o en su defecto eliminar, las ciudades asociadas a los departamentos creados. Al dar clic sobre cualquiera de los menús, se ordenan los datos incremental o alfabéticamente.

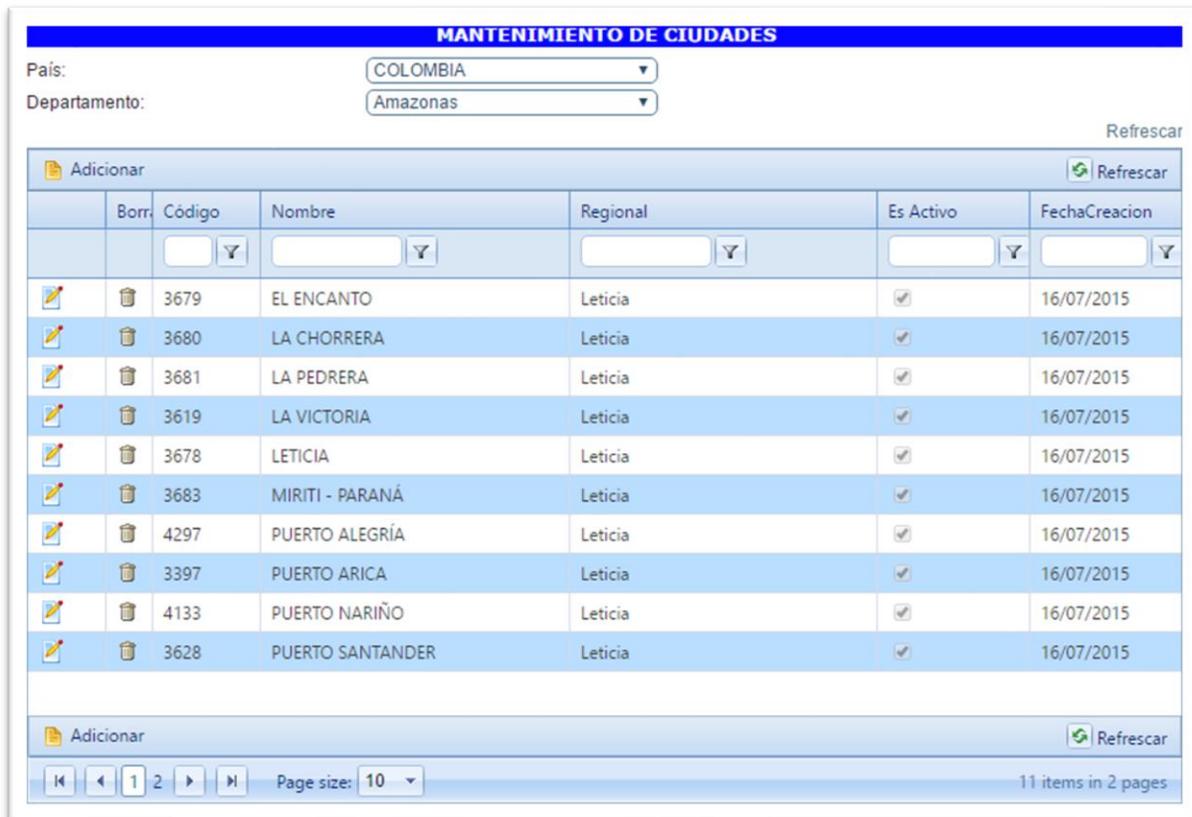


Ilustración 17. Mantenimiento de Ciudades. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

Para agregar una ciudad, seleccionar el país, el departamento, clic en **Adicionar** y diligenciar los campos mencionados (código, nombre, regional y habilitar activación). El guardado es automático.

Para editar, sólo basta con dar clic en el símbolo de edición, editar los campos necesarios y clic en **Actualizar**.

6.1.15. Cambiar Calendario.

Cambia el calendario de acuerdo con el requerimiento del punto de contacto. Permite editar los días no laborables de un calendario específico. Los colores de fondo sobre cada día del calendario tiene el siguiente significado:

- **Días disponibles:** Según Color RGB para días disponibles configurado en el menú mantenimiento de parámetros (en el ejemplo, verde).

- **Días no disponibles:** Según Color RGB para días no disponibles configurado en el menú mantenimiento de parámetros (en el ejemplo, rojo).
- **Día actual:** Blanco, correspondiente al día en curso.
- **Día seleccionado:** Blanco, correspondiente al día sobre el que se desea realizar una edición.

Para cambiar un calendario:

- Seleccionar el calendario de la lista desplegable del campo **Nombre Calendario**.
- Si la jornada de atención es continua, por defecto el periodo laboral queda establecido conforme a la hora de inicio de labores del día y las horas laborables de los días establecidos en la anterior creación del calendario.
- Si la jornada no es continua, por cada día es necesario hacer clic en el día del calendario y establecer un periodo laboral en las columnas **Desde/Hasta**, ingresando Horas, minutos y segundos en formato de 24 horas.



Ilustración 18. Nombre Calendario. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

- Para guardar los cambios realizados sobre el calendario, clic en **Grabar**.
- Se desplegará una ventana de notificación con el mensaje “Detalle Fecha Actualizada satisfactoriamente”. Clic en **Aceptar**.

Por defecto, los días sábados y domingos están establecidos como días no laborables. Para establecer un día diferente como no laborable (por ejemplo, festivos):

- Seleccionar el día a editar (quedará en fondo gris).

- Desmarcar la casilla correspondiente a Día Laborable (el periodo laboral quedará deshabilitado). Clic en **Grabar**.
- Se desplegará una ventana de notificación con el mensaje “Detalle Fecha Actualizada satisfactoriamente”. Clic en **Aceptar**.

6.2. Agendas

Perfil que permite establecer parámetros para crear agendas con las opciones que muestra la ilustración:

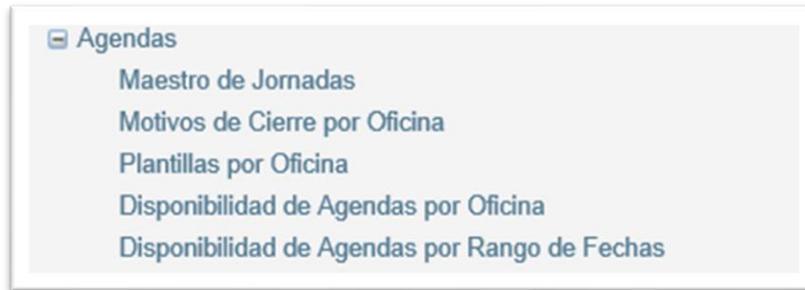


Ilustración 19. Menú Agendas. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

6.2.1. Maestro de Jornadas.

Opción que permite crear las jornadas que se utilizarán posteriormente en las plantillas.



Ilustración 20. Maestro de Jornadas Laborales. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

- Se debe indicar la Hora Inicio y Hora Fin, Número de servidores públicos por hora disponibles para la atención y una breve descripción y clic en **Guardar**.
- En la columna Opciones se tienen herramientas para editar y eliminar los elementos.

6.2.2. Motivos de Cierre por Oficina.

Los motivos de cierre son intervalos de tiempo que se crean para ser usados posteriormente en las plantillas, estos permiten que se deshabiliten fracciones de tiempo en el transcurso de la jornada diaria en los que no se desea programar citas.

ID Motivo	Descripción	Hora Inicio	Hora Fin	Opciones
1	Break 3 10:10 a.m. a 10:20 a.m.	10:10:00	10:20:00	[Edit] [Delete]
2	Almuerzo 1 de 12:00 p.m. a 1:00 p.m.	12:00:00	13:00:00	[Edit] [Delete]
3	Almuerzo 2 de 1:00 p.m. a 2:00 p.m.	13:00:00	14:00:00	[Edit] [Delete]
4	Break 4 9:15 a.m. a 9:30 a.m.	09:15:00	09:30:00	[Edit] [Delete]
5	Almuerzo 3 1:10 a 2:10 p.m.	13:10:00	14:10:00	[Edit] [Delete]
6	Almuerzo 4 11:45 a.m. a 12:45 p.m.	11:45:00	12:45:00	[Edit] [Delete]
7	Break 2 de 10:00 a.m. a 10:20 a.m.	10:00:00	10:20:00	[Edit] [Delete]
8	Almuerzo 5 1:00 p.m. a 2:00 p.m.	13:00:00	14:00:00	[Edit] [Delete]

Ilustración 21. Motivos de Cierre por Oficina. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

Para asociar estos motivos a una oficina, se selecciona el Punto de Contacto, luego habilitar chequeando en el cuadro y dar clic en **Guardar**.

ID Motivo	Descripción	Hora Inicio	Hora Fin	<input type="checkbox"/>
1	Break 3 10:10 a.m. a 10:20 a.m.	10:10:00	10:20:00	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Almuerzo 1 de 12:00 p.m. a 1:00 p.m.	12:00:00	13:00:00	<input type="checkbox"/>
3	Almuerzo 2 de 1:00 p.m. a 2:00 p.m.	13:00:00	14:00:00	<input type="checkbox"/>
4	Break 4 9:15 a.m. a 9:30 a.m.	09:15:00	09:30:00	<input type="checkbox"/>
5	Almuerzo 3 1:10 a 2:10 p.m.	13:10:00	14:10:00	<input type="checkbox"/>
223	11:45am a 12:00	11:45:00	12:00:00	<input type="checkbox"/>
241	Break:09:30am a 10:00am	09:30:00	10:00:00	<input type="checkbox"/>

Ilustración 22. Asociar Motivos de Cierre por Oficina. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

6.2.3. Plantillas por Oficina.

Plantillas por Oficina

Nueva Plantilla

Oficinas: -- Seleccione --

Servicios: -- Seleccione --

Crear Agenda masivamente

Id	Nombre	Fecha Inicio	Fecha Fin	Oficina	Especialidad	Jornada	Total Agendas: NaN	Opciones
1	Valledupar Solicitudes Especiales	01/12/2015	31/12/2015	Valledupar - Calle 16 No. 9 - 30 Piso 9	Solicitudes Especiales: Cambio de régimen común a simplificado de IVA, cese de actividades en ventas o cancelación del RUT	Jornada 7:30 a m a 15:30 p.m.	105	
3	Medellin Sede Campestre - Facturación	01/12/2015	31/12/2015	Medellin-Cra 43 A No. 16 A Sur 28, Edif. DHL Danzas	Facturación	Jornada 7:45 a. m. a 15:45 p.m.	588	
4	Valledupar Facturación	01/12/2015	31/12/2015	Valledupar - Calle 16 No. 9 - 30 Piso 9	Facturación	Jornada 7:30 a m a 15:30 p.m.	609	
5	Medellin Sede Campestre - Rut y Mecanismo Persona Natural	01/12/2015	31/12/2015	Medellin-Cra 43 A No. 16 A Sur 28, Edif. DHL Danzas	Inscripción Actualización RUT Natural y/o Mecanismo Digital	Jornada 7:45 a. m a 15:45 n m	861	

Ilustración 23. Plantillas por Oficina. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

Opción para editar, eliminar plantillas y crear agenda masivamente, esta última permite cargar en estado suspendido todas las agendas de las plantillas seleccionadas, así mismo, consultar por Oficinas y Servicios.

Al crear o modificar una plantilla se visualizan las opciones que se aprecian en la siguiente ilustración:

Información de plantilla

Plantilla

Id Plantilla:

Oficina:

Nombre Plantilla:

Servicio:

Duración del Servicio:

Jornada:

Hora Inicio Jornada: HH MM

Hora Fin Jornada: HH MM

Calendario

Fecha Inicial:

Fecha Final:

January **February** March

2017

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

Habilitar días no hábiles

Numero de estaciones

Motivos de Cierre

Creación - Modificación Motivo de Cierre

Id Motivo: Hora Inicio: HH MM

Descripción: Hora Fin: HH MM

ID Motivo	Descripción	Hora Inicio	Hora Fin	Opciones
1	Break 3 10:10 a.m. a 10:20 a.m.	10:10:00	10:20:00	<input type="checkbox"/>
2	Almuerzo 1 de 12:00 p.m. a 1:00 p.m.	12:00:00	13:00:00	<input type="checkbox"/>
3	Almuerzo 2 de 1:00 p.m. a 2:00 p.m.	13:00:00	14:00:00	<input type="checkbox"/>

Elementos

Id	Hora	Cantidad de estaciones	Estado
1	07:30:00	<input type="text" value="2"/>	<input checked="" type="radio"/> Asignado
2	07:40:00	<input type="text" value="2"/>	<input checked="" type="radio"/> Asignado
3	07:50:00	<input type="text" value="2"/>	<input checked="" type="radio"/> Asignado

Ilustración 24. Información de Plantilla. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

- **Plantilla:** Información del Punto de Contacto como Oficina, Nombre Plantilla, Servicio, Duración del Servicio y Jornada.
- **Motivos de Cierre:** muestra el listado de los posibles motivos de cierre los cuales se pueden habilitar o deshabilitar.
- **Calendario:** Rango de fecha para crear una agenda, estableciendo días no hábiles, así mismo, editar la cantidad de estaciones (número de servidores públicos) por hora disponibles para atender, y realizar un pre calculo donde se crea una primera visualización de la agenda dependiendo de la duración del servicio y cantidad de estaciones, “crear la agenda en suspendido”, como su nombre lo indica crea la agenda en estado suspendido con base en la plantilla que se está creando o editando y por último al opción “guardar plantilla” que se guardan los cambios realizados
- **Elementos:** Muestra las estaciones (número de servidores públicos) creados y el estado de las citas por hora.

6.2.4. Disponibilidad de Agendas por Oficina.

Disponibilidad de Agendas por Oficina por Día

Oficina: Arauca -Sede Principal Carrera 20 Calle 31 Esquina

Servicio: Inscripción o Actualización RUT Persona Natural

Jornada: -- Seleccione --

Fecha Inicio: 01-07-2019 Fecha Fin: 05-07-2019

Plantilla	Servicio	Fecha Inicio	Fecha Fin	Total Agendas	Agendas Disponibles	Agendas Suspendidas	Agendas Reservadas	Agendas Confirmadas	Opciones
Arauca-Sede Principal-Rut mecanismo persona natural	Inscripción o Actualización RUT Persona Natural	02-07-2019	05-07-2019	84	1	0	4	79	
Totales:				84	1	0	4	79	

Ilustración 25. Disponibilidad de Agendas por Oficina por Día. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

Esta opción permite visualizar las agendas por oficina dentro de un rango de fecha específico, realizar un exporte a Excel de la consulta total de la agenda y ver el total de agendas, las disponibles, suspendidas, reservadas y confirmadas.

En la columna de opciones muestra el “detalle de agendas por día” que permite realizar modificaciones al estado de la agenda o eliminación de las mismas como se muestra en la siguiente ilustración:

Disponibilidad de Agendas por Oficina por Día

Detalle de Agendas por Día

Oficina: Ibague - Sede Principal Carrera 3a No.9-01 Piso1.

Servicio: Inscripción Actualización RUT Natural y/o Firma Electrónica

Plantilla: Ibague - RUT Persona Natural

Total Agendas: 215 Fecha Inicio: 01-03-2017 Fecha Fin: 31-03-2017

Opciones del Día Seleccionado (01-03-2017)

-
-
-
-
-

Febrero De 2017						
dom.	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.
29	30	31	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Estaciones a Habilitar: 0

Aplicar con Rango de Horas:

Hora	Total Agendas	Agendas Disponibles	Agendas Suspendidas	Agendas Confirmadas
07:30:00	6	1	0	5
07:40:00	5	1	0	4
07:50:00	6	1	0	5
08:00:00	5	0	0	5
08:10:00	6	1	0	5

Ilustración 26. Detalle de Agendas por Día. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

6.2.5. Disponibilidad de Agendas por Rango de Fechas.

Esta opción permite consultar la disponibilidad de citas por rangos de fechas, por oficina y por servicio, mostrando el total de agendas creadas, suspendidas, reservadas y confirmadas, además, descargar la información de las citas por día en Excel.

Disponibilidad de Agendas por Rango de Fechas

Oficina:

Servicio:

Estado Agenda:

Fecha Inicio: Filtar por Rango de Horas:

Fecha Fin: Total Agendas: 4240

Fecha	Total Agendas	Agendas Disponibles	Agendas Suspendidas	Agendas Confirmadas	Opciones
01-03-2017	215	31	0	184	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
02-03-2017	215	153	0	62	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
03-03-2017	215	163	0	32	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
06-03-2017	215	196	0	19	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
07-03-2017	215	213	0	2	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
08-03-2017	175	171	0	4	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
09-03-2017	152	152	0	0	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
10-03-2017	215	213	0	2	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
13-03-2017	215	215	0	0	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
14-03-2017	215	214	0	1	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
15-03-2017	215	214	0	1	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
16-03-2017	176	175	0	1	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
17-03-2017	176	176	0	0	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
21-03-2017	215	214	0	1	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
22-03-2017	203	198	0	5	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
23-03-2017	152	150	0	2	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
24-03-2017	176	173	0	3	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
27-03-2017	176	176	0	0	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
28-03-2017	176	176	0	0	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
29-03-2017	176	176	0	0	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
30-03-2017	176	176	0	0	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>
31-03-2017	176	176	0	0	<input type="button" value="O"/> <input type="button" value="D"/>

Ilustraci3n 27. Disponibilidad de Agendas por Rango de Fechas. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

6.3. Recepci3n Agenda.

Este perfil permite tener acceso al listado de citas programadas y ver la disponibilidad de agendas por rangos de fechas.

Para acceder se debe ingresar a la URL <https://agendamientoadmindigiturno.dian.gov.co> e iniciar sesi3n con usuario de red y contrase1a.

Ilustraci3n 28. Inicio Sesi3n. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

Para que este rol sea asignado se debe generar a través de Solicitudes Funcionales, un caso relacionando los servidores públicos (máximo 2) quienes serán los encargados de realizar la consulta y exporte las citas diariamente. De acuerdo con el Anexo de Roles de los Sistemas de Información del Procedimiento PR-IIT-0142 Gestión de Roles de los Sistemas de Información.

Así mismo, se debe generar un segundo caso a través de Soporte TIC, solicitando se realicen las respectivas configuraciones para la activación de citas y permisos necesarios en atril y selector virtual e informar que se inicia con el servicio de agendamiento web, fecha inicio, seccional, punto de contacto y número de extensión o celular de contacto.

Este perfil permite tener acceso a las siguientes consultas y reportes:

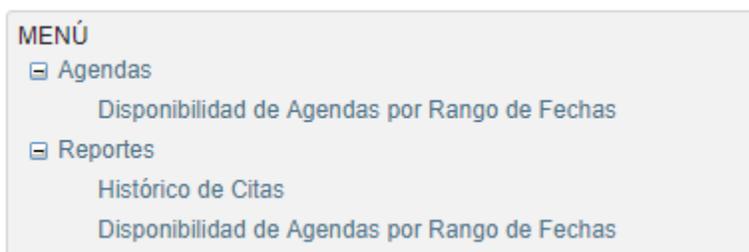


Ilustración 29. Menú Consultas y Reportes. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

6.3.1. Histórico de Citas.

Este Perfil permite realizar consultas, generar y descargar reportes en formato Excel y PDF, se debe seleccionar siempre una Fecha de Inicio y una Fecha Fin.

Histórico de Citas

Código de cita:

Tipo de documento:

Nº Documento:

Ciudad:

Punto de contacto:

Trámite:

Estado Cita:

Fecha Inicio: Ascendente: Descendente: Filtrar por Rango de Horas:

Fecha Fin:

Hora Inicio:

Hora Fin:

Realiza la búsqueda con los criterios

Opciones para exportar la consulta

Buscar
Limpiar

Fecha y Hora	Punto de Contacto	Trámite	Código de Cita	Tipo de Persona	Tipo de Identificación	Nº Identificación	Razón Social	Nombres y Apellidos	Teléfono Celular	Estado de la Cita
2017-02-01 07:00:00 a. m.	Bogota - Centro Cra 6 No. 15-32 piso 1	Inscripción Actualización RUT Natural y/o Firma Electrónica	0082017006370	Natural	Cédula de Ciudadanía	93080439		ARMANDO SALCEDO OSPINA OSPINA	3112560973	Atendida
2017-02-01 07:00:00 a. m.	Bogota - Centro Cra 6 No. 15-32 piso 1	Inscripción Actualización RUT Natural y/o Firma Electrónica	0082017006317	Natural	Cédula de Ciudadanía	1032414566		Deisy Carolina Forero Cortés	3115921669	Cancelado por el Sistema
2017-02-01 07:10:00 a. m.	Bogota - Centro Cra 6 No. 15-32 piso 1	Inscripción Actualización RUT Natural y/o Firma Electrónica	0082017006323	Natural	Cédula de Ciudadanía	79005829		Jose Brenedys Baracaldo Ruiz	3142897095	Cancelado por el Sistema
2017-02-01 07:10:00 a. m.	Bogota - Centro Cra 6 No. 15-32 piso 1	Inscripción Actualización RUT Natural y/o Firma Electrónica	0082017006365	Natural	Cédula de Ciudadanía	1013651005		KEVIN ESTEBAN REYES RODRIGUEZ	3142738752	Atendida
2017-02-01 07:15:00 a. m.	Bogota - Centro Cra 6 No. 15-32 piso 1	Inscripción o Actualización RUT persona Jurídica.	0082017006426	Jurídica	NIT	900065413	FUNDACION CHAMINADE		3202343972	Atendida
2017-02-01 07:20:00 a. m.	Bogota - Centro Cra 6 No. 15-32 piso 1	Inscripción Actualización RUT Natural y/o Firma Electrónica	0082017006506	Natural	Cédula de Ciudadanía	1023941072		OSCAR GIOVANNI GONZALEZ ROZO	3116601625	Atendida
2017-02-01 07:20:00 a. m.	Bogota - Centro Cra 6 No. 15-32 piso 1	Inscripción Actualización RUT Natural y/o Firma Electrónica	0082017006326	Natural	Cédula de Ciudadanía	79135955		Leonardo Aponte	3114959492	Modificada
2017-02-01 07:20:00 a. m.	Bogota - Centro Cra 6 No. 15-32 piso 1	Inscripción Actualización RUT Natural y/o Firma Electrónica	0082017006376	Natural	Cédula de Ciudadanía	52169243		LUZ GIL	3125587264	Cancelado por el Sistema
2017-02-01 07:30:00 a. m.	Bogota - Centro Cra 6 No. 15-32 piso 1	Inscripción Actualización RUT Natural y/o Firma Electrónica	0082017006327	Natural	Cédula de Ciudadanía	11435573		MAURICIO SIERRA MARTINEZ	3107654185	Atendida
2017-02-01 07:30:00 a. m.	Bogota - Centro Cra 6 No. 15-32 piso 1	Inscripción Actualización RUT Natural y/o Firma Electrónica	0082017006358	Natural	Cédula de Ciudadanía	80277041		RAFAEL FRANCISCO FRANCISCO PEÑA OLAYA OLAYA	3108500878	Cancelado por el Sistema

« 1 » »» »»» 10 »

Página 1 de 510.

Ilustración 30. Histórico de Citas. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

Si la selección de Fecha no se hace, obligará al sistema a realizar una búsqueda en la base de datos de todo el histórico de citas hasta el momento, generando lentitud en la consulta.

- Para realizar la consulta, se debe seleccionar la Ciudad (es un campo obligatorio).
- El sistema le permite consultar específicamente un Número de Documento, un Código de cita o Trámite, utilizando los diferentes filtros por rango de fechas y horas.

6.3.2. Disponibilidad de Agendas por Rango de Fechas.

Esta opción permite consultar la disponibilidad de citas por rangos de fechas, por oficina y por servicio, mostrando el total de agendas creadas, suspendidas, reservadas y confirmadas. Permitiendo pasar las agendas reservadas (que son producto de las citas que los ciudadanos clientes cancelan o modifican en el sistema de servicio) a disponibles. Además, descargar la información de las citas por día en Excel.

BIENVENIDO GHERNANDEZR
CERRAR SESIÓN
Disponibilidad de Agendas por Rango de Fechas

Oficina:

Servicio:

Estado Agenda:

Fecha Inicio:

Fecha Fin:

Hora Inicio: HH:MM:SS

Hora Fin: HH:MM:SS

Filtrar por Rango de Horas:
 Total Agendas: 641

Fecha	Total Agendas	Agendas Disponibles	Agendas Suspendidas	Agendas Reservadas	Agendas Confirmadas	Opciones
02-07-2019	21	1	0	0	20	
03-07-2019	21	0	0	1	20	
04-07-2019	21	0	0	2	19	
05-07-2019	21	0	0	1	20	
06-07-2019	21	0	0	1	20	
08-07-2019	21	0	0	0	21	
09-07-2019	26	0	0	0	26	
10-07-2019	26	0	0	0	26	
11-07-2019	26	0	0	1	25	
12-07-2019	26	0	0	1	25	
13-07-2019	21	0	0	2	19	
14-07-2019	28	0	0	1	27	
15-07-2019	28	0	0	0	28	
16-07-2019	28	0	0	5	23	
17-07-2019	21	0	0	3	18	
18-07-2019	44	0	0	1	43	
19-07-2019	44	0	0	3	41	
20-07-2019	21	0	0	0	21	

Ilustración 31. Disponibilidad de Agendas por Rango de Fechas. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

Importante

- El rol de recepción agenda es de obligatorio cumplimiento y el adecuado uso es de vital importancia para evidenciar el comportamiento y trazabilidad de la agenda; así mismo, con base en la información que se obtiene se pueden generar estrategias para optimizar la atención.
- Cuando se ha superado el tiempo de inactividad en esta aplicación, en ocasiones puede que al tratar de ingresar nuevamente el sistema de servicio no se lo permita. Para solucionar esto reinicie el navegador (cerrar y abrir la ventana) e intente nuevamente.

6.4. Usuario

El ciudadano cliente como usuario final del Sistema de Servicio de Agendamiento web puede solicitar, modificar y consultar citas.



Ilustración 32. Pantalla de bienvenida al Sistema de Servicio de Agendamiento web. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

6.4.1. Solicitar Cita

Para facilitar a los ciudadanos clientes se ha dispuesto en la pantalla principal un tutorial e infografía en “Consulte aquí como agendar su cita” y “Trámites que podrá agendar por ciudad”; a continuación, los pasos que se deben tener en cuenta:

a. Ingresar datos

A través del portal de la DIAN, en la opción, se diligencia la totalidad de los campos con los datos reales de la persona natural o jurídica de quien requiere la cita.

A continuación, en la ilustración, se muestra el formulario a diligenciar las Personas Naturales una vez registrada la información, se debe dar “clic” en la opción **SOLICITAR**.

Ingrese los datos solicitados a continuación para agendar su cita:

Los campos señalados con asterisco (*) son obligatorios

Tipo persona: *

Tipo documento: *

Número documento: *

Nombres: *

Apellidos: *

Teléfono fijo: *

Teléfono celular: *

Correo electrónico: *

Dirección de residencia: *

Departamento de residencia: *

Ciudad de residencia: *

No soy un robot

Recuerde que los trámites ante la DIAN son totalmente gratuitos.

Ilustración 33. Información requerida para agendar trámites de Persona Natural. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

En la siguiente ilustración encontrará el formulario que deben diligenciar para registrarse las Personas Jurídicas, una vez registrada la información, se debe dar “clic” en la opción **SOLICITAR**.

Ingrese los datos solicitados a continuación para agendar su cita:

Los campos señalados con asterisco (*) son obligatorios

Tipo persona: *

Tipo documento: *

Número documento: *

Razón social: *

Teléfono fijo: *

Teléfono celular: *

Correo electrónico: *

Dirección de residencia: *

Departamento de residencia: *

Ciudad de residencia: *

No soy un robot

Recuerde que los trámites ante la DIAN son totalmente gratuitos.

Ilustración 34. Información requerida para agendar trámites de Persona Jurídica. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

b. Datos Cita

El sistema de servicio solicita información relacionada con las características de la cita requerida, como: ciudad, punto de contacto, trámite, fecha y hora de la cita.

Datos Cita

Nombre Ciudadano/Cliente:

Identificación:

Ciudad:

Punto de Contacto:

Trámite:

Calendario Disponible

Febrero		Marzo De 2017					Abril
dom.	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.	
26	27	28	1	2	3	4	
5	6	7	8	9	10	11	
12	13	14	15	16	17	18	
19	20	21	22	23	24	25	
26	27	28	29	30	31	1	
2	3	4	5	6	7	8	

Día seleccionado.
 Día disponible.
 Día no disponible.

Cancelar

Horas Disponibles

Citas disponibles: 23
 Horas disponibles: 14
 Día Seleccionado: 10-03-2017

Hora Disponible	N° Citas	Seleccione
11:30:00 a. m.	2	✓
11:40:00 a. m.	2	✓
11:50:00 a. m.	3	✓
12:20:00 p. m.	1	✓
12:30:00 p. m.	1	✓
12:40:00 p. m.	1	✓
12:50:00 p. m.	2	✓
01:10:00 p. m.	1	✓
01:20:00 p. m.	2	✓
01:30:00 p. m.	2	✓
01:40:00 p. m.	2	✓
01:50:00 p. m.	1	✓
03:00:00 p. m.	1	✓
03:10:00 p. m.	2	✓

Ilustración 35. Datos Cita. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

Una vez concluido el registro de los datos de la cita, se cuenta con 15 segundos para confirmar la reserva de la misma, es decir para dar “clic” en el botón de **ACEPTAR**.

c. Confirmación de la Cita

El sistema de servicio automáticamente envía un mensaje al correo electrónico registrado, confirmando los datos de la cita como punto de contacto, trámite y código de la cita, este último podrá ser presentado en el sitio de atención el día de la cita. Simultáneamente dentro del mismo correo se envía un enlace para que el ciudadano cliente realice la consulta del procedimiento y los requisitos del o los trámites que va a realizar.

d. Recordatorio de la Cita

El sistema de servicio de acuerdo con el tiempo programado envía Recordatorio Cita, al correo electrónico registrado al momento de solicitar la misma, informando: punto de contacto, trámite, código

Importante

Los ciudadanos clientes que tengan la condición de “nuevas personas jurídicas que no requieren registro mercantil”, y necesiten la inscripción al Registro Único Tributario - RUT, deben solicitar cita como persona natural con el número de identificación del Representante Legal. Lo anterior, teniendo en cuenta que el trámite a realizar es la inscripción de una Persona Jurídica que al momento de agendarse no cuenta con el NIT. El servidor público en ventanilla debe reclasificar el trámite a “Inscripción Jurídica”.

de la cita y el enlace para que el ciudadano cliente realice la consulta del procedimiento y los requisitos de los trámites que va a realizar.

6.5.2. Cancelar o Modificar cita

Esta opción permite modificar o cancelar la cita previamente asignada, diligenciando los campos solicitados y dando clic en el botón de **ACEPTAR**.



Ingrese los datos solicitados a continuación para cancelar o modificar su cita.

Los campos señalados con asterisco (*) son obligatorios

Tipo documento: *

Número documento: *

Correo electrónico: *

Número de cita: *

No soy un robot  reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

Recuerde que los trámites ante la DIAN son totalmente gratuitos.

Ilustración 36. Cancelar o Modificar Cita. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

6.5.3. Consultar Cita.

Esta opción permite consultar las citas asignadas, diligenciando los campos solicitados, dando clic en el botón de **ACEPTAR**.

Ingrese los datos solicitados a continuación para cancelar o modificar su cita.

Los campos señalados con asterisco (*) son obligatorios

Tipo documento: *

Número documento: *

Correo electrónico: *

Número de cita: *

No soy un robot
 

reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

Recuerde que los trámites ante la DIAN son totalmente gratuitos.

Ilustración 37. Consultar Cita. Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de Citas de la DIAN.

Importante

- Los ciudadanos clientes ya inscritos en el RUT deben diligenciar el correo electrónico que aparece registrado en el RUT del titular de la cita. Para los ciudadanos clientes que no están inscritos en el RUT y requieren la cita para efectuar este trámite, deben ingresar una cuenta de correo electrónico del titular de la cita que posteriormente sea la que se registre en el RUT al momento de la inscripción.
- Si el código de la imagen es difícil de leer se puede generar uno nuevo.
- Es importante destacar que quien solicitó la cita, es responsable de verificar con antelación la misma, el lleno de los requisitos y documentos que le serán exigidos para cumplir con el trámite.
- Los campos señalados con asterisco (*) son obligatorios.

6.5.4. Activación de Cita.

La activación de citas se realiza a través del atril y/o selector virtual. Ver configuración en el Manual de Usuario Digiturno5.

A continuación, se describen los pasos para activar una cita:

1. **Iniciar:** Tocar la pantalla del **atril** de activación de citas.

Importante

Algunos puntos de contacto no cuentan con Atril, en su remplazo se dispone de un computador (selector virtual) el cual debe ser operado por un servidor público.

2. **Activar cita:** Seleccionar la opción “Activación de Citas”.
3. **Seleccionar el tipo de documento:** Cédula de Ciudadanía, NIT, Tarjeta de Identidad, Cédula de Extranjería, Registro Civil, Pasaporte, Tarjeta de Extranjería u otro. (El tipo de documento debe corresponder al mismo que registró al momento de agendar la cita).
4. **Digitar el número del documento de identidad o NIT y oprimir el botón verde.** (El número de documento debe corresponder al mismo que registró al momento de agendar la cita).
5. **Confirmar:** Pulsar el recuadro que contiene el **signo verde** de Visto Bueno, para que el sistema de servicio genere el recuadro azul que registra el nombre o razón social para quien se agendó la cita.
6. **Generar turno:** Pulsar el recuadro azul para que el sistema de servicio imprima el turno.



Ilustración 38. Atril de Activación de Citas y Asignación de turnos

7. REPORTE DE INCONSISTENCIAS, PQSR Y DENUNCIAS

7.1. Inconsistencia

Toda dificultad o error presentado en el aplicativo de agendamiento, debe ser escalado a través de Soporte TIC, adjuntando pantallazo, breve descripción de la inconsistencia.

7.2. PQSR y Denuncias

El proceso que solicite el servicio de agendamiento deberá atender las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias relacionadas con las citas y atención brindada al ciudadano cliente. Así mismo, la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o dependencia que haga sus veces gestionará las PQSR y Denuncias relacionadas con el Sistema de Servicio de Agendamiento Virtual de

Citas de la DIAN., de acuerdo con el procedimiento PR-CAC-0043 Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias.

N°. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	01/06/2018	16/12/2019	Versión inicial de la modernización del SGCCI.
2	17/12/2019	30/03/2021	Versión 2. Se modifican las imágenes del sistema de servicio de agendamiento, los trámites, se incluye el formato FT-AC-2612 Planilla de Agendamiento, se ajustó el correo subdir_asistencia_cliente@dian.gov.co y se ajustó la nueva página de los trámites: portal único del Estado colombiano, www.gov.co . Se incluye relación con el Anexo de Roles de los Sistemas de Información del Procedimiento PR-SI-0142 Gestión de Roles de los Sistemas de Información.
3	31/03/2021	29/09/2021	<p>Versión 3. Se generaron ajustes en el documento, relacionados con el nombre del proceso de acuerdo con la nueva estructura de procesos establecida en el considerando de la Resolución 060 del 11 de junio del 2020 y el Código alfabético del mismo en los numerales "Portada, en la página 1; 2. TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPAS A AGENDAR, 2.2. Otros Procedimientos Administrativos – OPAS, en la página 7; 3. DIFUSIÓN Y PUBLICIDAD, en la página 7; 4. SOLICITUD DE INICIO AGENDAMIENTO DE CITAS, 4.2. Requisitos mínimos de la solicitud para agendamiento de capacitaciones, puntos móviles, entre otros, en la página 8; 5. ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA LA PROGRAMACIÓN, en la página 9; 6. OPERATIVIDAD, 6.3. Recepción Agenda, en la página 30; 7. REPORTE DE INCONSISTENCIAS, PQSR Y DENUNCIAS, 7.2 PQSR y denuncias, en la página 38.</p> <p>Cabe aclarar, que el contenido técnico de los documentos no presenta cambios respecto a la versión anterior. Por lo tanto, cualquier consulta respecto a los contenidos técnicos de los mismos debe efectuarse a los elaboradores técnicos y revisores de la versión anterior.</p>

4	30/09/2021		Versión 4. Se ajustaron las dependencias de acuerdo con la nueva estructura establecida en el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020 y en la Resolución 000070 del 9 de agosto de 2021.
---	------------	--	---

Elaboró:	Fernando Zona Niño Ajustó metodológicamente	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
Revisó:	Julio Fernando Lamprea Fernández	Director de Gestión de Impuestos	Dirección de Gestión de Impuestos
Aprobó:	Julio Fernando Lamprea Fernández	Director de Gestión de Impuestos	Dirección de Gestión de Impuestos