

**CARTILLA ATENCIÓN PRESENCIAL**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN**

**VERSIÓN N° 3**

**AÑO 2021**

**Código CT-CAC-0056**

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN..... 4

JUSTIFICACIÓN..... 5

1. OBJETIVOS..... 6

    1.1. Objetivo General..... 6

    1.2. Objetivos Específicos..... 6

    2.1. Trámites..... 7

    2.2. Servicios..... 7

3. CICLO DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN..... 8

    3.1. Agendamiento de Citas..... 8

    3.2. Atención..... 8

        3.2.1. Atención con Agendamiento..... 9

        3.2.2. Atención sin Agendamiento..... 10

            3.2.2.1. Asignación de Turno..... 10

            3.2.2.2. Asignación del Turno por Prioridad del Trámite..... 12

    3.3. Atención en Kiosco..... 13

        3.3.1. Trámites y servicios que se pueden realizar en kiosco de autogestión..... 13

        3.3.2. Tiempo de Uso..... 14

        3.3.3. Prohibiciones..... 14

4. PRESENCIA INSTITUCIONAL..... 14

5. CONTROL Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN..... 16

6. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO..... 16

---

---

## Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Ciclo de Servicio en la Atención ..... 8

## Lista de Tablas

Tabla 1. Atención con Agendamiento..... 9

---

## INTRODUCCIÓN

El servicio es un compromiso permanente que los servidores públicos de la DIAN deben desplegar en la cotidianidad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos clientes, en cumplimiento de sus obligaciones para con el Estado, garantizando sus derechos en un ambiente de respeto y transparencia.

Teniendo en cuenta, que los ciudadanos clientes son el eje central de la gestión fiscal, todos los esfuerzos institucionales deben estar encaminados a satisfacer sus necesidades y expectativas dentro del marco legal vigente, con una actitud de amabilidad, respeto, disposición para escuchar sus inquietudes, suministrar la información completa y dar respuestas confiables y oportunas.

Para efectos de lo aquí señalado, la Entidad para atender a los ciudadanos clientes que requieran gestionar trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS, dispone del canal telefónico a través del centro de contacto, virtual por la página web [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) y presencial en puntos de contacto a nivel nacional.

---

## JUSTIFICACIÓN

En el marco del Modelo de Administración Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano establecido por el CONPES 3785 de 2013, la DIAN como Entidad de la rama ejecutiva debe garantizar su materialización, enfocada a aumentar la confianza del ciudadano en el Estado y específicamente para hacer más efectiva la gestión de cara al cliente (ventanilla hacia fuera), con el fin de generar información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderán requerimientos o se gestionarán los trámites.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 72 del Decreto 019 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”, la Entidad debe implementar la programación de citas para aquellos trámites que requieran la presencia del usuario en las oficinas de la DIAN.

---

## 1. OBJETIVOS

---

### 1.1. Objetivo General

- Establecer lineamientos para la prestación del servicio en la atención presencial en puntos de contacto de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, con fin de hacer más efectiva la atención.

### 1.2. Objetivos Específicos

- Dar las pautas para el adecuado funcionamiento del servicio 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.
- Organizar la atención en el canal presencial a fin de contribuir en el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales por parte de los ciudadanos clientes.
- Realizar seguimiento a los lineamientos dados para el adecuado funcionamiento del servicio en la atención a través del canal presencial.
- Identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos clientes para generar acciones de mejoramiento.

---

## 2. TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS – OPAS

---

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

### 2.1. Trámites

- Inscripción en el Registro Único Tributario – RUT
- Actualización del Registro Único Tributario – RUT
- Cambio de Régimen Común a Simplificado
- Cese de Actividades Impuesto sobre las Ventas
- Cancelación de la Inscripción en el Registro Único Tributario
- Levantamiento de la suspensión de la inscripción en el Registro Único Tributario – RUT
- Emisión, Renovación o Revocación del Instrumento de Firma Electrónica (IFE)
- Registro de Libros de Contabilidad
- Y demás trámites que se dispongan en el punto de contacto

### 2.2. Servicios

- Orientación Tributaria, Aduanera y Cambiaria
- Entrega de formularios litográficos (Tributarios)
- Y servicios en línea a través del Kiosco Autogestión (*ver numeral 3.3. Atención en Kiosco de autogestión*)

Es importante tener en cuenta, que los requisitos para adelantar los trámites están definidos y publicados en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co), consultando el nombre de la Entidad y el trámite requerido. Es responsabilidad del ciudadano cliente, llevar los documentos necesarios para la realización del trámite.

### 3. CICLO DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN

Con el propósito de facilitar la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS requeridos, el servidor público deberá prestar el servicio en la atención al ciudadano cliente cumpliendo en orden las etapas y sus respectivas actividades.

#### 3.1. Agendamiento de Citas

Para la organización de la atención presencial en puntos de contacto, la DIAN dispone del Sistema Virtual de Agendamiento de Citas en <https://agendamientodigiturno.dian.gov.co> (ver cartilla CT-CAC-0052 Agendamiento de Citas).

#### 3.2. Atención

Durante la etapa de atención presencial de los trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS se debe realizar en orden secuencial una serie de actividades, que en su conjunto forman el **Ciclo de Servicio en la Atención**.

Ilustración 1. Ciclo de Servicio en la Atención



Fuente: Coordinación de Gestión Canales de Servicio.

Teniendo en cuenta que sobre la experiencia vivida el ciudadano cliente se forma una opinión positiva o negativa acerca de la calidad del servicio ofrecido (momentos de verdad), les corresponde a los



servidores públicos potencializar sus capacidades para identificar, administrar y controlar dichos momentos, así como generar estrategias que mejoren continuamente la experiencia del ciudadano cliente e incrementen su nivel de satisfacción.

### 3.2.1. Atención con Agendamiento.

A continuación, se describen los pasos del ciclo de servicio en la atención con agendamiento a seguir por los servidores públicos.

Tabla 1. Atención con Agendamiento

Actividades de Contacto	Requerimiento/Expectativa/Necesidad	Principales acciones para implementar por los servidores públicos
4. Llegada e ingreso del ciudadano cliente al punto de contacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingreso amable, respetuoso y ágil.</li> <li>Control vigilancia favorable.</li> <li>Disposición para facilitar la gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar que los vigilantes apliquen los protocolos de servicio en la atención y buen trato a los ciudadanos clientes, evitando que realicen las actividades propias de filtro y suministro de información a cargo de los servidores públicos de los puntos de contacto.</li> <li>Direccionar a los ciudadanos clientes hacia el filtro.</li> <li>En caso de presentarse filas, separar los ciudadanos clientes agendados de los no agendados; con el fin de priorizar el ingreso ordenado y oportuno de los ciudadanos clientes con cita.</li> </ul>
5. El ciudadano cliente suministra información para verificar el cumplimiento de requisitos (gestión en filtro)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento como ciudadano cliente importante.</li> <li>Empatía y amabilidad.</li> <li>Confianza en el conocimiento técnico de los trámites y revisión de requisitos (gestión en filtro).</li> <li>Claridad en la comunicación.</li> <li>Cumplimiento en la hora de la cita agendada.</li> <li>El servidor público DIAN o agente de servicio autorizado debe verificar si el ciudadano cliente está o no agendado.</li> <li>Destreza y facilidad de los servidores públicos y/o agente de servicio para identificar y gestionar el trámite requerido o necesidad de servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer los requisitos de los trámites a fin de garantizar la revisión objetiva y evitar reprocesos y pérdida de tiempo por parte del ciudadano cliente y de la Entidad, teniendo en cuenta que debe conocer los procedimientos asociados a los trámites que se encuentran publicados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.</li> <li>Aplicar los Protocolos de Servicio en la Atención. Ver Cartilla CT-CAC-0054 Protocolos de Servicio en la Atención.</li> <li>Verificar la cita frente a la programación diaria. Ver Cartilla CT-CAC-0052 Agendamiento de Citas.</li> <li>Para ciudadanos clientes agendados con requisitos completos direccionarlos al atril o selector virtual de activación de citas. Ver Manual de Usuario Digiturno5.</li> <li>Los servidores públicos deberán verificar la totalidad de los requisitos exigidos para gestionar el trámite por parte del ciudadano cliente; de no cumplir con estos, informarle con claridad el motivo por el cual no puede ser atendido, orientándolo respecto del lugar y el modo como puede obtener los documentos necesarios para realizar el trámite y comunicarle sobre la programación de una nueva cita a través del servicio de agendamiento de citas, si hay lugar a ello.</li> <li>A los ciudadanos clientes no agendados, se debe informar que la prioridad de atención es para quienes cuentan con cita y explicarle que requiere de un tiempo superior de espera.</li> </ul>

Actividades de Contacto	Requerimiento/Expectativa/Necesidad	Principales acciones para implementar por los servidores públicos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar a los ciudadanos clientes que, dadas sus condiciones, tienen derecho a la atención preferencial.</li> </ul>
<p>6. Activación de la cita para obtener el turno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificar que el atril o selector virtual de activación de citas y generación de turnos funcione correctamente.</li> <li>Facilidad en el proceso de activación.</li> <li>Respeto y amabilidad en la orientación, en caso de duda o dificultad al generar la operación.</li> <li>Que se genere el turno acorde con la cita previamente agendada.</li> <li>Actitud positiva de servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correcto uso del atril o selector virtual de activación de citas.</li> <li>Conocer y saber guiar a los ciudadanos clientes para activar la cita previamente agendada. Ver cartilla CT-CAC-0052 Agendamiento de Citas.</li> </ul>
<p>7. Sala de espera</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poder identificar rápidamente que número de turno fue asignado y en que turno va la atención.</li> <li>Claridad en las pantallas de información de turnos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar que se cumpla con el tiempo de espera que hace parte de la promesa de servicio, a saber, 15 minutos en promedio.</li> <li>Reiterar el llamado para los ciudadanos clientes ausentes o distraídos al momento del llamado del turno.</li> </ul>
<p>8. El ciudadano cliente es llamado y atendido en ventanilla</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El servidor público debe tener una actitud amable, sonriente, dinámico, dispuesto para escuchar y atender al ciudadano cliente, con conocimiento y confianza en las competencias técnicas.</li> <li>El servidor público debe dar calidad y efectividad en la gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar rápidamente la necesidad del ciudadano cliente.</li> <li>Conocer el llamado y gestión de turnos. Ver Manual de Usuario Digiturno5.</li> <li>Conocimiento, apropiación y aplicación de los protocolos de servicio para brindar la mejor atención en actitud y calidad técnica. Ver Cartilla CT-CAC-0054 Protocolos de Servicio en la Atención.</li> <li>Conocer y aplicar el proceso del área según corresponda. Ejemplo puntos de contacto: Cercanía al Ciudadano/Asistencia al Usuario o quien haga sus veces.</li> <li>Garantizar que se cumpla con el tiempo de atención que hace parte de la promesa de servicio, a saber, 10 minutos en promedio por trámite.</li> </ul>

### 3.2.2. Atención sin Agendamiento.

Para la atención se debe seguir los pasos descritos en la **Tabla 1. Atención con Agendamiento**, teniendo en cuenta que para la actividad **No. 3 es Asignación de turno**.

#### 3.2.2.1. Asignación de Turno.

El servidor público de filtro autoriza continuar con el proceso de asignación de turno, para lo cual se debe tener en cuenta los siguientes pasos:

- a. **Activar la pantalla del atril** – tocarla para que se visualice la pantalla de inicio, en las Direcciones Seccionales donde no hay atril, este proceso se realiza a través del selector virtual y el servidor público entrega el turno.
- b. Ingresar por la opción “Solicitud Turno de Atención”.

- **Tipo de atención:** El sistema genera dos opciones: **Preferencial o General**

**Preferencial:** El servidor público, verificará el cumplimiento de la condición especial del ciudadano cliente, para considerarlo dentro del grupo de atención prioritaria y de esta manera asignar **el turno preferencial**, validado que cumpla con cualquiera de los siguientes requisitos:


- **Personas de la tercera edad:** Mayor de 60 años.
- **Personas en condición de discapacidad:** Incluye a aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- **Mujeres embarazadas o con niños lactantes, veteranos de la fuerza pública.**

**General:** Demás ciudadanos clientes que requieran atención en los puntos de contacto de la DIAN para: Orientación TAC (Tributaria, Aduanera y Cambiaria), solicitud de Registro de Libros de Contabilidad, Autogestión de trámites en Kiosco y entrega de formularios litográficos, teniendo en cuenta:

- El Registro de Libros de Contabilidad se atiende en el Punto de Contacto Centro de la Dirección Seccional de Impuestos Bogotá y Orientación TAC (Tributaria, Aduanera y Cambiaria) y en el Punto de Contacto La Alpujarra de la Dirección Seccional de Impuestos Medellín con cita previamente asignada.
- Respecto a “Orientación Tributaria, Aduanera y”, se precisa que el área de servicio al ciudadano o quien haga sus veces, solamente puede atender al ciudadano cliente, sobre materia tributaria aduanera y cambiaria, que cuente con normatividad y doctrina vigente.
- Para las solicitudes de orientación de los ciudadanos clientes que no sea posible resolver por falta de claridad jurídica o por que no exista doctrina, se informa y orienta al contribuyente para que presente y radique sus consultas Jurídicas o de Técnica Aduanera sobre interpretación o aplicación de normas, acorde con el procedimiento PR-PEC-0123 “Atención de Consultas y Emisión de Doctrina”.
- Los servidores públicos responsables de la “Orientación Tributaria, Aduanera y Cambiaria” no están facultados para ofrecer asesorías en ningún campo, por lo tanto, no les es permitido

adelantar trámites, ejecutar procedimientos, diligenciar documentos u organizar información del ciudadano cliente bajo ningún tipo de circunstancia.


Una vez identificado el tipo de cliente, se continua con los siguientes pasos:

- c. **Identificación del Tramitante.** Digitar el número del documento de identidad o NIT y confirmar (oprimir el botón verde que se genera en la pantalla “”).

**Selección del responsable:** El sistema muestra dos opciones de selección: A Nombre Propio o A Nombre de un Tercero.

- d. Seleccionar la opción **A Nombre Propio**
  - **Seleccionar el Servicio:** Se puede seleccionar una de las siguientes opciones: Formularios, Kiosco u Orientación.
  - **Generar turno:** Una vez seleccionada la opción, el sistema genera el turno impreso.
- e. **A nombre de un Tercero:** Si se selecciona a nombre de un tercero, se debe continuar así:

**Seleccionar el tipo de cliente** al cual pertenece la solicitud: Persona Natural o Persona Jurídica.

- **Seleccionar tipo de documento:** En el menú que despliega el sistema seleccionar el tipo de documento del tercero: Cédula de Ciudadanía, NIT, Cédula de Extranjería, Tarjeta de Identidad, Registro Civil u otro, se registra el número de documento de identificación y oprimir el botón verde que se genera en la pantalla “”.
- **Seleccionar el servicio:** Seleccionar la opción deseada: Formularios, Kiosco u Orientación.
- **Generar Turno:** El sistema imprime el turno.

Una vez entregado el turno, dirigir al ciudadano cliente a la sala de espera y continuar con el proceso de atención descrito en la **Tabla 1. Atención con Agendamiento.**

### 3.2.2.2. Asignación del Turno por Prioridad del Trámite.

Dentro de la atención sin agendamiento se debe brindar atención en punto de contacto, mediante la asignación **de turno general o preferencial**, en las siguientes situaciones:

- Con **vencimiento el mismo día**, para cualquier tipo de obligación, conforme a lo establecido en el Calendario Tributario dispuesto por la Entidad.
- Cuyo **domicilio se encuentre** ubicado en municipios apartados de la jurisdicción de la Dirección Seccional; en este caso la realización del trámite estará sujeta a la verificación y actualización en el Registro Único Tributario -RUT del domicilio del ciudadano cliente y a la capacidad operativa del punto de contacto.

Una vez entregado el turno, dirigir al ciudadano cliente a la sala de espera y continuar con el proceso de atención descrito en la **Tabla 1. Atención con Agendamiento.**

### Importante

En estas situaciones el servidor público informará, que la prioridad es para los ciudadanos clientes con cita, razón por la cual el tiempo de espera dependerá de la atención de misma y de la capacidad operativa del punto de contacto, el servicio guardará las mismas condiciones de calidad.

### 3.3. Atención en Kiosco

El kiosco de autogestión es un espacio ubicado en algunos puntos de contacto, dotado de equipos, para que los ciudadanos clientes firmen y presenten declaraciones, hagan consultas, realicen trámites y envíen información. La atención proporcionada por los servidores públicos tiene como propósito la asistencia y orientación para quienes tengan inconvenientes en el uso de los servicios en línea y así facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones utilizando la infraestructura dispuesta para ello.

Al tratarse de una actividad de autogestión de parte de los ciudadanos clientes, los servidores públicos no podrán asesorar en materia tributaria y/o aduanera, ni ofrecer un acompañamiento personalizado.

Es importante que el servidor público identifique la necesidad del ciudadano cliente, conozca el llamado y gestión de turnos (ver Manual de Usuario Digiturno5). Así mismo, como el conocimiento, apropiación y aplicación de los protocolos de servicio en la atención para brindar el mejor servicio en actitud y calidad técnica (cartilla CT-CAC-0054 Protocolos de Servicio en la Atención).

#### 3.3.1. Trámites y servicios que se pueden realizar en kiosco de autogestión.

- Actualización del Registro Único Tributario -RUT
- Agendamiento web – Asignación de Citas
- Apoyo a otras Áreas
- Autorización, habilitación e inhabilitación de numeración de facturación
- Asistencia PQRS
- Consulta Información Declaración de Renta
- Consulta Obligación Financiera
- Copia del RUT
- Estado de Cuenta
- Habilitar Cuenta de Usuario
- Inscripción en el Registro Único Tributario – RUT
- Programa Ayuda Renta
- Recuperación de Contraseña
- Recuperar Contraseña de Identidad Electrónica
- Renovación Instrumento de Firma Electrónica
- Solicitud Devolución y/o Compensación
- Verificación de Autenticidad de Correo Electrónico
- Diligenciamiento y presentación de declaraciones tributarias
- Presentación de información por envío de archivos (información exógena)
- Y demás que se incorporen en los servicios en línea de la Entidad

El ciudadano cliente es responsable en todo momento por el resguardo y disposición de la información, los procesos y las herramientas requeridas para cumplir con las distintas obligaciones a través de los servicios en línea de la Entidad.

El kiosco de autogestión debe ser utilizado estrictamente para los fines dispuestos, en consecuencia, los servidores públicos deben controlar el ingreso de ciudadanos clientes y verificación sobre la disponibilidad de la información con los archivos planos bien conformados y/o el borrador virtual o en papel de la declaración al momento de solicitar el servicio.

### **3.3.2. Tiempo de Uso.**

El tiempo de uso de los equipos debe ser controlado por el servidor público que se encuentre asistiendo al ciudadano cliente en el kiosco de autogestión, de tal forma que este realice transacciones máximo de dos (2) personas.

Es importante aclarar que el kiosco de autogestión no dispone del servicio de impresión de documentos, en consecuencia, el ciudadano cliente generará durante la presentación de las declaraciones, de información, inscripción y/o actualización del Registro Único Tributario – RUT, el PDF de los documentos, para guardarlos en memoria USB o enviarlos al correo electrónico.

### **3.3.3. Prohibiciones.**

A los ciudadanos clientes que ingresen al kiosco de autogestión se les debe informar, entre otras, de las siguientes prohibiciones:

- El ingreso y consumo de bebidas y/o alimentos.
- Ingreso de más de dos (2) personas por equipo.
- El uso de la conexión a la red interna de la administración cuando los ciudadanos clientes ingresen computadores portátiles.

Los servidores públicos del área de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces no están autorizados para realizar los trámites de presentación virtual de declaración y de información exógena a los ciudadanos clientes.

## **4. PRESENCIA INSTITUCIONAL**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, dentro de sus políticas institucionales tiene el compromiso de prestar servicios de calidad en la atención de ciudadanos clientes para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. Por ello, es pertinente que la DIAN desarrolle actividades de acercamiento a los ciudadanos clientes, ampliando la cobertura del servicio con la instalación de puntos móviles y Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano PNSC – DNP en municipios de jurisdicción de las direcciones seccionales a nivel nacional, fortaleciendo la presencia institucional y fomentando conciencia social sobre la importancia de la tributación.

La instalación de los puntos móviles de atención deberá comprender el desarrollo de atención de trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS como: Inscripción, actualización o cancelación

en el Registro Único Tributario – RUT; asignación, renovación y revocación de firma electrónica IFE, autorización, habilitación e inhabilitación de numeración de facturación, presentación de información por envío de archivos (información exógena), orientación tributaria, aduanera y cambiaria. Como complemento a estas jornadas, las direcciones seccionales, a través de sus áreas de Servicio al Ciudadano o quienes hagan sus veces, podrán organizar capacitaciones dirigidas a los ciudadanos clientes.

#### 4.1. Planeación

En la planeación de los puntos móviles de atención y Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano PNSC – DNP en municipios de jurisdicción de cada dirección seccional, se debe tener en cuenta los siguientes factores:

- Alianzas estratégicas con las cámaras de comercio, alcaldías municipales, agremiaciones, eventos interinstitucionales, entre otros.
- Los servidores públicos participantes en las jornadas deben portar el carné de la Entidad, la EPS, la ARP, el chaleco y documento de identificación. De igual forma, presentar el respectivo auto comisorio. Las Direcciones Seccionales debe garantizar que los servidores públicos estén debidamente capacitados en los procesos, procedimientos y roles a desempeñar.
- Las direcciones seccionales deberán proveer los recursos necesarios para el funcionamiento de los puntos móviles disponiendo los viáticos de los servidores públicos, elementos de oficina, computadores, papelería y demás elementos necesarios.
- Previamente a la realización de la jornada coordinar, con la respectiva institución o gremio, la divulgación de la actividad a través de los medios de comunicación, gestión que garantiza la asistencia masiva de ciudadanos clientes para el cumplimiento del objetivo.
- Las Direcciones Seccionales son responsables de realizar todas las acciones previas de difusión, divulgación y comunicación del evento, tales como avisos, correos, publicaciones en el 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.
- La solicitud de préstamo de pendones, banderas, el envío de plegables y todos los elementos de imagen corporativa que permitan identificar claramente la presencia de la DIAN, se debe coordinar con la Oficina de Comunicaciones Institucionales o quien haga sus veces con la debida anticipación.
- Para llevar a cabo las jornadas de presencia institucional mediante puntos móviles y Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano PNSC – DNP, realizar la solicitud a través de Soporte TIC o Solicitudes Funcionales, según el caso. **A).** Habilitación de la IP para acceso a los servicios

en línea. **B).** Permisos para el uso de Digiturno5 para el registro de la gestión, con cinco (5) días hábiles antes del evento.

- La gestión realizada en las jornadas de presencia institucional debe ser registrada en el sistema Digiturno5 a través de las terminales configuradas para tal fin. De igual manera los resultados se deben reportar en el SIE de planeación de acuerdo con los lineamientos emitidos por la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios o quien haga sus veces.
- Como medio de contingencia para aquellos casos donde no sea posible la conexión a internet, se debe llevar formatos de RUT impresos para registrar los datos de los ciudadanos clientes. Posteriormente enviar a estos últimos el documento del RUT debidamente formalizado, y para registrar la información, solicitar a través de Soporte TIC o Solicitudes Funcionales, según el caso, la apertura del Digiturno5, informando la situación. Esta gestión se debe incluir haciendo uso de las terminales configuradas.

## 9. CONTROL Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN

---

Con el objeto de identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos clientes, medir la percepción de la calidad del servicio y establecer indicadores que permitan mejorar continuamente; se hace necesario aplicar la cartilla CT-CAC-0057 Evaluación del Servicio y la Atención al Ciudadano Cliente, así mismo llevar el control, seguimiento e implementación de estrategias para optimizar la operación diaria, utilizando para esta labor los reportes del sistema de Digiturno5 (ver Manual de Usuario Reportes).

## 10. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

---

Cuando se presenten situaciones imprevistas, de seguridad, afluencia masiva de ciudadanos clientes o cualquier otra circunstancia que pueda afectar la prestación del servicio en la atención, le corresponde al Director Seccional, Jefe de División y/o Jefe de Grupo de Servicio al Ciudadano o quienes hagan sus veces, evaluar la situación e implementar las acciones para normalizar y garantizar la atención, siguiendo la cartilla CT-PEC-0061 Lineamientos Metodológicos para la elaboración del Plan de Continuidad del Negocio del proceso de Planeación, Estrategia y Control. Así mismo, conocer los siguientes procedimientos e instructivos:

### ***Proceso de Talento Humano***

- PR-TAH-0303 Preparación y Respuesta ante Emergencias Ambientales

### ***Proceso de Información, Innovación y Tecnología***

- PR-IIT-0374 Contingencia por la no Disponibilidad de los Sistemas de Información
- Instructivo IN-IIT-0008 Contingencia para la Presentación de Declaraciones por la no disponibilidad de los Servicios Informáticos Electrónicos artículo 579-2 Estatuto Tributario
- Instructivo IN-IIT-0018 Contingencia Incidente Masivo



## Nº.7 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	01/06/2018	30/03/2021	Versión inicial de la modernización del SGCCI.
2	31/03/2021	29/09/2021	<p>Versión 2. 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 <b>"Portada</b>, en la página 1; <b>2. TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS - OPAS</b>, en la página 7; <b>3. CICLO DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN, 3.1. Agendamiento de citas</b>, en la página 8; <b>3.2.1. Atención con agendamiento</b>, en las páginas 9 y 10; <b>3.2.2.1. Asignación de turno</b>, en la página 11; <b>3.3. Atención en kiosco</b>, en la página 13; <b>4. PRESENCIA INSTITUCIONAL, 4.1. Planeación</b>, en la página 15; <b>5. CONTROL Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN</b>, en la página 16; <b>6. CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>, en la página 16.</p> <p>En el contenido del documento donde se relaciona una dependencia, se adicionó la frase "O quien haga sus veces".</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>
3	30/09/2021		Versión 3. 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 del 2021.

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