

Cartilla

Lineamientos jornadas de visitas de masificación de facturación electrónica

Proceso: Cercanía al ciudadano
Subproceso: Asistencia al usuario
Versión 01
Código CT-CAC-0154
Año 2025

El contenido de este documento corresponde a Información Pública

Tabla de contenido

<u>Introducción</u>	3
<u>1. Objetivos</u>	3
<u>1.1. Objetivo general</u>	3
<u>1.2. Objetivos específicos</u>	3
<u>2. Siglas y definiciones</u>	4
<u>3. Contenido</u>	5
<u>3.1 Actividades a desarrollar en las jornadas de visitas de masificación de facturación electrónica</u>	5
<u>3.2 Condiciones generales para el desarrollo de las jornadas</u>	12

Introducción

Desde el decreto único reglamentario 1625 del 2016 y la Resolución 000165 del 01/11/2023, el Sistema de Facturación Electrónica representa la transformación en la manera en que se llevan a cabo los procesos tributarios. En el marco de la estrategia “Al día con la DIAN, le cumpla al País”, la Entidad tiene la intención de fortalecer la cultura tributaria a través del acercamiento a sectores económicos y sociales con la finalidad de generar un mayor recaudo.

Dentro de las diferentes líneas de acción de esta estrategia, las jornadas de visitas de masificación de facturación electrónica a nivel nacional se han consolidado como una de las más representativas, dado el volumen de funcionarios que salen a visitar establecimientos de comercio de forma simultánea en todo el país, teniendo un mayor acercamiento con el responsable de facturar, fomentando la expedición de este documento electrónico e invitando al cumplimiento de los deberes tributarios. El impacto de estas jornadas se ve reflejado en el aumento del recaudo.

La Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas, de acuerdo con sus funciones establecidas en el Decreto 1742 del 2020, artículo 17, numeral 7, asume la responsabilidad de gestionar las jornadas de visitas de masificación de facturación electrónica a nivel nacional, las cuales se desarrollan con una periodicidad mensual. Dichas jornadas se traducen en visitas masivas a los responsables en el lugar de ejecución de sus actividades económicas.

Partiendo del planteamiento de los objetivos para cada jornada, del apoyo en la gestión de comisiones a servidores públicos, de la generación de directrices a las Direcciones Seccionales, de la capacitación continua a servidores públicos en el marco normativo del Sistema de Factura Electrónica y trabajando de manera articulada con las áreas de fiscalización y cobranzas para brindar insumos en sus labores sancionatorias y de cobro, la Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas tiene como objetivo con la elaboración de esta cartilla establecer el paso a paso de las actividades mencionadas, dando claridad en los tiempos y responsables que intervienen en cada una de ellas.

1. Objetivos

1.1. Objetivo general

Establecer los lineamientos necesarios para la correcta ejecución de las jornadas de masificación de factura electrónica a nivel nacional, orientadas a promover el cumplimiento de las obligaciones de exigir y expedir facturación electrónica y fomentar así la cultura de la contribución en la ciudadanía.

1.2. Objetivos Específicos

- a. Establecer los segmentos de responsables de facturar que serán objeto de visita en las jornadas.
- b. Definir las condiciones y actividades necesarias para la realización de las jornadas de masificación de factura electrónica.



- c. Ejecutar las jornadas de facturación electrónica conforme a los lineamientos establecidos, asegurando la adecuada coordinación, el reporte oportuno de los avances y la toma de acciones correctivas en tiempo real durante el desarrollo de las visitas.
- d. Evaluar los resultados finales de las jornadas a través de la consolidación y análisis de la información recopilada, generando recomendaciones para mejorar la planificación y ejecución de futuras jornadas.

2. Siglas y definiciones

- **Auto comisorio:** acto administrativo mediante el cual el superior jerárquico o funcional faculta a un empleado público para adelantar acciones de control. Fuente: DIAN - Subdirección de Gestión de Control Cambiario.
- **Comisión:** solicitud de auxilio a otro servidor público para que realice las diligencias necesarias para cumplir con un encargo. Fuente: Artículo 37 del Código General del Proceso.
- **Base de datos:** conjunto organizado de información estructurada, o datos, típicamente almacenados electrónicamente en un sistema de computadora. Una base de datos es usualmente controlada por un sistema de gestión de base de datos (DBMS, por sus siglas en inglés). En conjunto, los datos, el DBMS y las aplicaciones asociadas conforman un sistema de base de datos. Fuente: ORACLE (2021) Glosario. Consultado en <https://www.oracle.com/co/database>.
- **Formularios:** herramienta mediante la cual los servidores comisionados para realizar las visitas a los contribuyentes capturan la información de interés para la DIAN mediante una serie de preguntas. Fuente: DIAN. Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas.
- **Visitas:** acciones de contacto con los contribuyentes, presenciales o virtuales, realizadas por servidores públicos de la DIAN con el objetivo principal de verificar el cumplimiento de la obligación de expedir factura electrónica y promover su uso correcto. Fuente: DIAN. Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas.
- **Metas:** resultados cuantitativos y cualitativos esperados en relación con las visitas realizadas por cada Dirección Seccional. Fuente: DIAN. Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas.
- **Cronograma:** herramienta de planificación que organiza, en orden temporal, las actividades relacionadas con las visitas de verificación y promoción de la facturación electrónica. Fuente: DIAN. Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas.
- **Exclusiones:** acto administrativo mediante el cual se deja sin efecto una comisión.
- **Insumos:** material y recursos proporcionados a los servidores públicos para la adecuada realización de las visitas. Estos recursos incluyen herramientas físicas y digitales.
- **Prueba Piloto:** fase experimental o de ensayo que se realiza permitiendo simular condiciones reales en el desarrollo de una jornada de visitas a contribuyentes, con el fin de identificar aciertos, dificultades operativas, tiempos estimados, reacciones del entorno y ajustes necesarios antes de implementar la estrategia a mayor escala.



- **Protocolo:** Serie de pasos a seguir durante la ejecución de la visita en una jornada específica.

3. Contenido

A continuación, se detallan las actividades necesarias para la correcta ejecución de las jornadas de visitas de masificación de facturación electrónica, dando claridad sobre cada una de ellas como herramienta de apoyo a todos los involucrados en su implementación. Además, se establecen los tiempos específicos definidos para el desarrollo de cada actividad.

3.1 Actividades a desarrollar en las jornadas de visitas de masificación de facturación electrónica

Actividad	Definición	Tiempos *	Responsables
1. Definición de lineamientos.	Definición de objetivos de la jornada de presencia institucional, fecha de ejecución y poblaciones a intervenir.	5 días	Dirección de Gestión de Impuestos – Subdirector/a de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
2. Definición del cronograma.	Estimación de tiempos y responsables para cada actividad necesaria en el desarrollo de la jornada.	1 día	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
3. Elaboración del formulario.	Delimitación de las preguntas y la información relevante que deben solicitar los servidores públicos al contribuyente.	3 días	Dirección de Gestión de Impuestos – Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas - Dirección de Gestión Estratégica y de Analítica-Subdirección de Análisis de Riesgo y Programas
4. Elaboración del formulario físico.	Diseño del formulario para ser diligenciado en papel como alternativa al formulario digital.	1 día	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
5. Elaboración del protocolo a ejecutar en las visitas.	Diseño de la secuencia de acciones que deben seguir los servidores públicos para la jornada de presencia institucional, desde la preparación previa hasta el cierre de la jornada, con	1 día	

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"



	definición de roles y responsabilidades, criterios de seguridad y guion para el trato con el contribuyente.		Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
6. Piloto de las jornadas de visitas.	Visita preliminar y controlada a una muestra de contribuyentes, realizada con el objetivo de evaluar en el campo la viabilidad, efectividad y posibles ajustes de la metodología o protocolo antes de la implementación definitiva. Esta actividad es necesaria para el control de riesgos en la ejecución de las visitas, se desarrolla en casos de variaciones significativas en el formulario y en las poblaciones a intervenir.	1 día	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas – Direcciones Seccionales
7. Diseño de la presentación para Subdirectores y Directores Seccionales.	Estructuración de la presentación con metas y lineamientos, dirigida a los Subdirectores y Directores Seccionales, sobre las jornadas de visitas.	2 días	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
8. Invitación a reunión para socialización de lineamientos de las jornadas de visitas a directivos (correo electrónico).	Proyección del listado de directivos participantes y del cuerpo del correo electrónico.	1 día	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
9. Socialización de la visita a Subdirectores y Directores Seccionales.	Directrices generales sobre el enfoque de la jornada de presencia institucional. Este proceso incluirá la presentación de las metas establecidas, fechas programadas, así como la presentación de los sujetos a intervenir.	1 día	Subdirector/a de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
10. Reconocimiento y ubicación geográfica de las poblaciones a intervenir.	De requerirse en la planeación de las visitas, se realiza el reconocimiento e identificación geográfica de las poblaciones a intervenir.	3 días	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"



	<p>En caso de contar con bases de datos de las poblaciones, este reconocimiento se lleva a cabo mediante georreferenciación, que permite asignar coordenadas precisas y facilitar la planificación de las acciones.</p> <p>También se puede optar por un mapeo presencial de las zonas, realizando visitas directas al terreno para identificar de manera precisa la ubicación de las poblaciones.</p>		Operativas – Direcciones Seccionales
11. Elaboración de comunicaciones previas a contribuyentes.	En caso de que las visitas a contribuyentes lo requieran, se enviarán comunicaciones informando la fecha de la visita y la documentación que se debe aportar.	2 días	Subdirección de Factura Electrónica Soluciones Operativas, Direcciones Seccionales
12. Suministro de listados de servidores públicos que participarán en la jornada de presencia institucional.	Las Subdirecciones y Direcciones Seccionales enviarán, a través del medio designado por la Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas, los listados de servidores públicos asignados para participar en la jornada.	5 días	Subdirecciones y Direcciones Seccionales
13. Entrega de la base de servidores públicos activos en la DIAN.	Envío a través de correo electrónico de la base actualizada de servidores activos de la DIAN.	3 días	Subdirección de Gestión de Empleo Público
14. Consolidación y cotejo de listados de servidores públicos.	Cotejo de los datos (número de identificación, nombre, apellido, correo, área) proporcionados en los listados de participantes por las seccionales y subdirecciones con los datos de la planta suministrada por la Subdirección de Gestión del Empleo Público, para	5 días	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"



	emitir el listado definitivo de servidores que participarán en la jornada.		
15. Envío de listado de servidores públicos participantes a la Subdirección de Gestión del Empleo Público.	Envío de comunicación que contiene la información de los participantes como: número de identificación, nombre, correo electrónico y dependencia, a la Subdirección de Gestión del Empleo Público para solicitar la comisión de los servidores públicos del nivel central y de aduanas a sus respectivas Direcciones Seccionales.	1 día	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
16. Expedición de resolución de comisión de servidores que participarán en la jornada.	Expedición de la resolución con los nombres e identificación de los servidores comisionados para la realización de las visitas a establecimientos.	5 días	Subdirección de Gestión de Empleo Público
17. Envío del listado de servidores públicos participantes a la Dirección seccional de impuestos de Bogotá para la elaboración del auto comisorio.	Envío de comunicación a la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá solicitando el auto comisorio de servidores de Nivel Central y Dirección Seccional de Aduanas Bogotá (DSAB).	1 día	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
18. Elaboración del auto comisorio para los servidores participantes de la jornada por parte de las Direcciones Seccionales	Expedición del auto comisorio con los nombres e identificación de los servidores facultados para la realización de las visitas a establecimientos.	3 días	Direcciones Seccionales
19. Diseño de la presentación de capacitación a servidores que participarán en la jornada.	Estructuración de la presentación que compila los objetivos de la jornada, el protocolo para la ejecución de las visitas, el formulario que debe usarse durante la jornada y un marco general sobre el sistema de factura	2 días	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas



	electrónica para resolver dudas de los contribuyentes.		
20. Capacitación a los servidores públicos participantes en la jornada de presencia institucional.	Formación dirigida a los servidores públicos que participarán en la jornada. Se proporcionará una explicación detallada de los contenidos de la presentación, asegurando que los participantes comprendan las metas por pareja, lineamientos y objetivos de la jornada.	2 días	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
21. Alistamiento de insumos para la jornada de presencia institucional.	Estructuración de los contenidos y creación de una carpeta ubicada en el SharePoint de la DIAN, que contiene los insumos necesarios para el correcto desarrollo de las visitas: protocolo, grabación de las capacitaciones a servidores públicos, formularios para impresión en papel y presentación con lineamientos, etc.	1 día	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
22. Designación de zonas a visitar.	Se realiza la distribución de las zonas que serán intervenidas, conformación y asignación de parejas de servidores públicos y coordinadores en campo.	3 días	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas- Direcciones Seccionales
23. Comunicación de zonas y puntos de encuentro para la jornada de presencia institucional.	Envío de correo electrónico a los servidores que participarán en la jornada indicando fecha, hora y lugar para la realización de las visitas.	2 días	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas- Direcciones Seccionales
24. Comunicación opcional al público en general según el objetivo de la jornada de presencia institucional.	Comunicación oficial dirigida a la ciudadanía a nivel nacional, informando el objetivo y la fecha programada para la jornada de presencia institucional.	2 días	Oficina de Comunicaciones Institucionales



	<p>Nota: Si de acuerdo con el análisis y planeación institucional, las visitas a realizarse en una jornada en particular tienen un enfoque de control y/o fiscalización, y no pedagógico, o por otra causa que haya inconveniente la publicidad masiva de la jornada, este paso podrá omitirse, siempre y cuando así se señale expresamente en el instrumento de planeación de la jornada.</p>		
<p>25. Proyección de piezas de comunicación informando la realización de la jornada a servidores a nivel nacional.</p>	<p>Elaboración de propuesta de comunicación informando el objetivo y el día de la jornada a servidores a nivel nacional.</p>	<p>1 día</p>	<p>Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas</p>
<p>26. Comunicación a servidores a nivel nacional sobre la jornada de presencia institucional.</p>	<p>Comunicación oficial dirigida a servidores a nivel nacional, informando el objetivo y la fecha programada para la jornada de presencia institucional.</p>	<p>2 días</p>	<p>Oficina de Comunicaciones Institucionales</p>
<p>27. Aviso a la POLFA de la jornada para la atención de emergencias.</p>	<p>Comunicación a la POLFA vía correo electrónico informando la realización de la jornada a nivel nacional, indicando las zonas en donde se hará presencia institucional.</p>	<p>1 día</p>	<p>Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas – Direcciones Seccionales</p>
<p>28. Envío de comunicación para validación de la identidad de los servidores públicos participantes en la jornada.</p>	<p>Comunicación a la Coordinación de Canales de Atención de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios (SSCAT) vía correo electrónico, solicitando se remita al Contact Center el listado de funcionarios que participan en la jornada con el fin de contar con la validación de la</p>	<p>1 día</p>	<p>Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas</p>



	identidad en caso de que los ciudadanos lo requieran.		
29. Realización de Informes parciales de resultados durante la jornada de presencia institucional.	Durante la jornada de presencia institucional se enviará a las Direcciones Seccionales, cada dos horas, un correo electrónico con los resultados parciales de las visitas realizadas. El informe incluye los funcionarios, seccionales involucrados y el cumplimiento de las metas planteadas.	1 día	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
30. Consolidación de los datos generados durante la jornada.	<p>Se generará una base de datos consolidada que incluirá toda la información recopilada durante las visitas.</p> <p>Se desarrollará un informe general con los resultados de la visita. Se informan los resultados generales a comunicaciones para que los conozcan los servidores públicos de la DIAN.</p>	1 día	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
31. Retroalimentación y análisis de la jornada de presencia institucional.	Reunión interna en donde se socializan aspectos de seguridad, el comportamiento de los servidores y el tratamiento a solicitudes internas y externas posteriores a la ejecución de la jornada.	1 día	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
32. Envío de una base de datos por seccional con los resultados de la visita.	Depuración y discriminación por seccional de los resultados finales de la jornada, adjuntando la información recopilada en las visitas para uso discrecional.	1 día	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
33. Reporte de exclusiones por correo electrónico por parte de los Directores y	Reporte de las novedades de exclusión de la comisión al correo indicado por la Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones	5 días	Directores y Subdirectores



Subdirectores con el soporte del caso.	Operativas con los soportes a que haya lugar. Estas novedades deberán igualmente relacionarse en el enlace compartido para el cargue de los listados.		
---	--	--	--

*Nota: Existen actividades que se realizan de manera simultánea, por lo que los tiempos establecidos no se excluyen entre sí.

3.2. Condiciones generales para el desarrollo de las jornadas

Para la ejecución de cada una de las actividades mencionadas se requiere contar con:

- Acto administrativo de la Dirección General en el que se establezcan las directrices generales y el cronograma anual de jornadas de visitas de masificación de facturación electrónica.
- La Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas debe recibir la definición de los lineamientos de cada jornada de presencia institucional (objetivo, población, enfoque, metas, entre otros) con al menos **20 días calendario** de antelación a la fecha programada para la realización de la jornada.
- Es indispensable elaborar un cronograma de actividades para cada jornada, especificando tiempos y responsables.
- En caso de que el objetivo de la jornada o el formulario presenten variaciones significativas respecto a jornadas anteriores, se deben llevar a cabo pilotos que permitan validar y poner a prueba la captura de la información, así como las metas planteadas para la jornada de presencia institucional.
- Se debe garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo adecuado de cada jornada, incluyendo servidores públicos, recursos tecnológicos, recursos físicos, así como insumos para las capacitaciones, presentaciones, formularios y resultados.
- Es fundamental mantener una comunicación efectiva entre las dependencias de la DIAN, permitiendo una articulación adecuada para el desarrollo de cada jornada.
- Los servidores convocados deben asistir a las capacitaciones previas, así estarán alineados con los objetivos y necesidades establecidas para la jornada.
- Los servidores deben demostrar disposición, compromiso y aplicación de los conocimientos adquiridos en las capacitaciones, asegurando la recolección de información de calidad.
- Las visitas deben realizarse en pareja. Cada servidor participante en las jornadas debe portar los elementos de identificación institucional: carné, chaleco, auto comisorio, entre otros.
- Las bases de datos provenientes de otras dependencias deben estar depuradas y acompañadas de su respectivo diccionario de datos. Deben entregarse a la Subdirección de Factura Electrónica con al menos 15 días calendario de anticipación a cada jornada para facilitar la planeación logística.

"Se considera copia controlada los documentos publicados en el Listado Maestro de Documentos"

- Los actos administrativos que comisionan y facultan a los servidores para desempeñar las actividades inherentes a la jornada, deben ser expedidos y notificados antes de la fecha de realización de la misma.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de los cambios	Tipo de información
	Desde	Hasta		
1	08/09/2025		Versión inicial	Esta versión corresponde a Información Pública
Elaboró:	Denis Aleida Martínez Carpeta Juan Camilo Morales Oscar Montiel Carlos Sabogal Martínez Mario Angee Villanueva David Mauricio Avellaneda Jaime Esteban Giraldo Nidia Milena Fernández González Elaboración técnica		Gestor II Gestor I Gestor II Gestor II Gestor I Gestor II Gestor II Gestor III	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
	Alfonso Gómez Rojas David Fernando Pinzón Galvis Elaboración metodológica		Gestor III Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales.
Revisó:	Luis Hernando Valero Vásquez		Subdirector	Subdirección de Factura Electrónica y Soluciones Operativas
Revisó:	Ligia Inés Pacheco Niño		Subdirectora	Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
Aprobó:	Luisa Rocío Reyes Pacheco		Directora	Dirección de Gestión de Impuestos