

DIAN



RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Subdirección de Servicio
al Ciudadano en Asuntos Tributarios



Índice

1. Contexto
2. Estrategia 2024
3. Objetivos
4. Promesa de servicio
5. Concepto orientador
6. Relacionamiento en canales de servicio
7. Ciclos de Servicio
8. Sistema PQSRD
9. Cambios en la operación
10. Estrategia de acompañamiento
11. Productos 2024

Contexto

Con el paso de los años, se ha evidenciado desconfianza de los ciudadanos frente a algunas instituciones públicas, en parte porque cada vez tenemos una sociedad más preparada y exigente, y de otra parte porque la respuesta de las entidades públicas no va al mismo ritmo de la exigencia social.

Por ello, en la búsqueda de respuestas oportunas y de calidad que mejoren la relación estado - ciudadano, la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios de la DIAN reorienta y rediseña sus lineamientos estratégicos y de operación encaminados a consolidar y poner en marcha un modelo de experiencia de usuario de calidad, que incluya tanto a ciudadanos como a servidores, a partir de sus diferencias y diversidad, postulados del actual Plan Nacional de Desarrollo.

El propósito de mejorar la experiencia de usuario se basa en dos aspectos bandera: el incremento y fortalecimiento de capacidades de su talento humano y el uso de tecnología de punta sustentada en Inteligencia Artificial.

Para construir un primer momento hacia este propósito, hemos tomado como referente el documento CONPES 4070 del 20 de diciembre de 2021, que nos confirma que: A pesar de los esfuerzos normativos existentes, siguen persistiendo retos que impiden afirmar que en el país existe un engranaje institucional efectivo que promueva la transición hacia un Estado abierto.

El "Estado abierto" busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernar, en donde el ciudadano es un aliado de la administración pública, pasando del paradigma del gobernar para los ciudadanos a una nueva dimensión de gobernar con los ciudadanos. Es aquí donde toma más fuerza la necesidad de interactuar y conocer al ciudadano para que ajustemos nuestra forma de servirle a sus requerimientos y expectativas.

Si pretendemos mejorar y articular esa relación entre la DIAN y la ciudadanía basada en la confianza y el equilibrio entre las expectativas de los ciudadanos y las respuestas que brinda la DIAN, necesitamos una articulación efectiva de acciones con transparencia y acceso a la información pública, integridad, legalidad, y la participación ciudadana e innovación (tecnología con Inteligencia Artificial).

Para Materializar esta iniciativa, la SSAC tiene entre otras, las siguientes metas para el 2024: trabajar conjuntamente con la Subdirección de RUT un nuevo servicio de registro, Servicio de Renta 210 con devoluciones automáticas para personas naturales e implementación de un contact center con funcionarios DIAN.

Paralelo a lo anterior, la Alta Dirección ha decidido incrementar de manera sustancial el número de servidores vinculados al proceso de cercanía al ciudadano, con lo cual se podrán asumir los retos y desafíos del pilar del servicio como uno de los ejes centrales del Plan Estratégico de la DIAN 2024 - 2026.

Todo esto basado en una estrategia de socialización y difusión en lenguaje claro planteado en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) marzo 2023, donde se promulga que el lenguaje, estructura y diseño de las comunicaciones institucionales deben ser tan claros que el público al que están destinadas pueda por sí mismo acceder y encontrar fácilmente lo que necesita; además, comprender y usar efectivamente los apoyos e instrumentos tecnológicos dispuestos para tal fin.

La incorporación del lenguaje claro en este trabajo debe posibilitar la construcción de contenido público más sencillo (en la normatividad, en respuestas a PQSRD, en formularios, en comunicaciones de la DIAN, en espacios de diálogo, en la página web, redes sociales, entre otros), que permita el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de deberes ciudadanos y favorezca el aumento de los niveles de atención, y concomitantemente la cultura de la contribución voluntaria y moral tributaria.

Finalmente, la política de servicio al ciudadano plantea como un fin esencial del Estado servir a la comunidad, aspecto que coincide con el espíritu de la Subdirección, razón fundamental para que garanticemos el acceso efectivo, oportuno y de calidad del ciudadano a todos nuestros servicios.

La implementación de estos lineamientos se debe dar en los diferentes escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza con el ciudadano.

Potenciar la motivación de cada uno de los servidores de las áreas de servicio de todo el país, generar sentido de pertenencia y consciencia del rol estratégico que juega la atención al ciudadano son elementos clave para la concreción e implementación de los lineamientos del nuevo modelo de experiencia de usuario aquí expuestos, reto organizacional que sin duda entre todos llevaremos a feliz éxito.

Estrategia 2024

Servicio al ciudadano



Talento humano

Innovación



Lineamientos



1800 servidores
nuevos



Gestores de
servicio



Nuevo servicio de
Registro Único
Tributario - RUT



Devoluciones
Automáticas
Personas Naturales

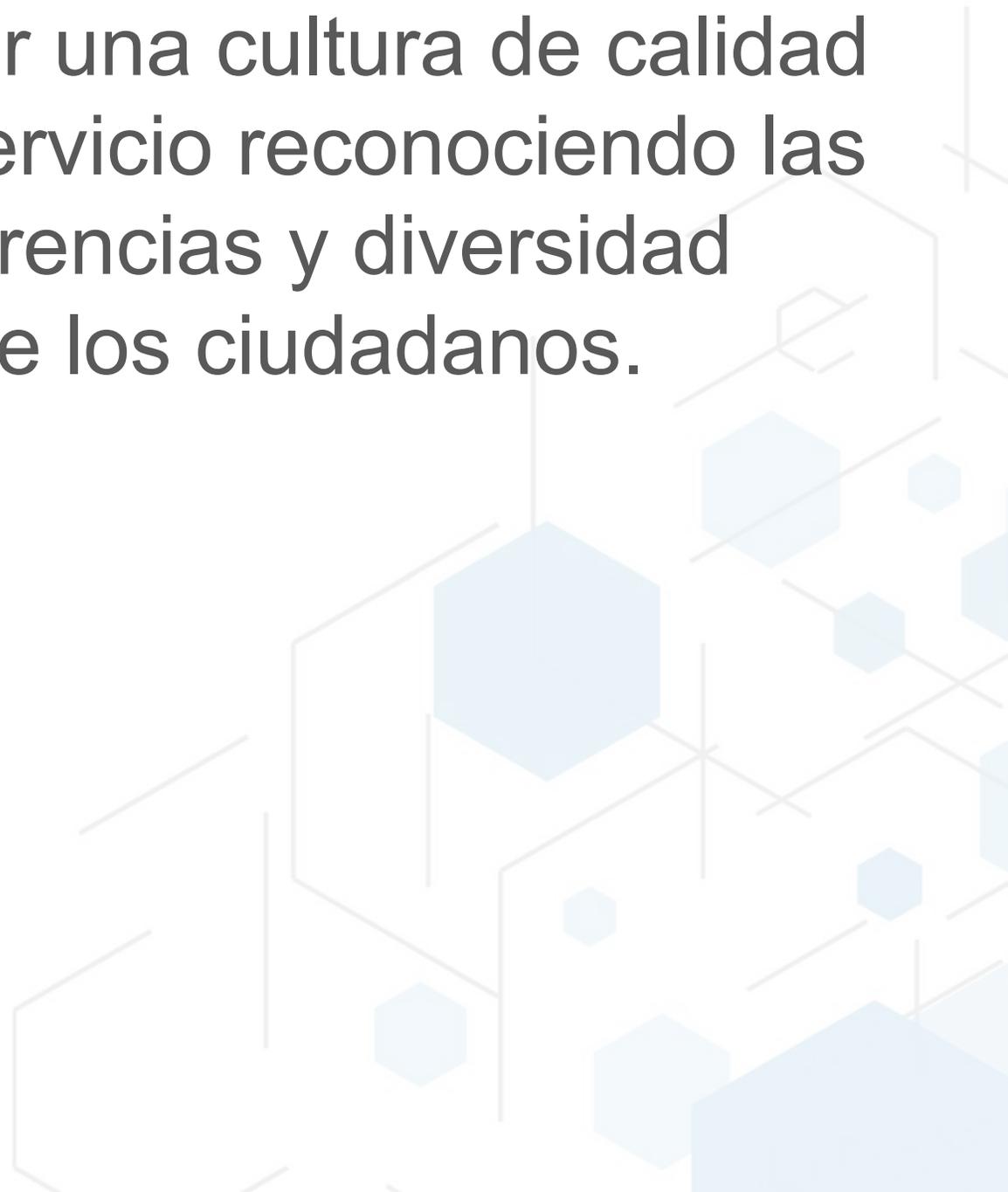


Omnicanalidad
Contact Center
con funcionarios



Objetivo General

Generar una cultura de calidad en el servicio reconociendo las diferencias y diversidad de los ciudadanos.



Objetivos Específicos

- Posicionar las áreas de servicio al ciudadano como pilar estratégico de la entidad.
- Reorientar los ciclos de servicio a la mejora de la calidad de atención.
- Mejorar las dinámicas de trabajo de nuestro proceso de servicio al ciudadano a partir del fortalecimiento del talento humano y la innovación.

Promesa de Servicio

Nuestra experiencia
de servicio hoy
es mejor que ayer.

Cuéntenos cómo nos ve...

Concepto Orientador

Empatía con el ciudadano.
Bienestar para el servidor.



An illustration showing two people, a man on the left and a woman on the right, looking at a laptop. The laptop screen displays a website interface with a search bar at the top, a list of items in the middle, and a green button with a shopping bag icon at the bottom. The text 'Relacionamiento en Canales de Servicio' is overlaid on the screen in a blue box.

Relacionamiento en Canales de Servicio

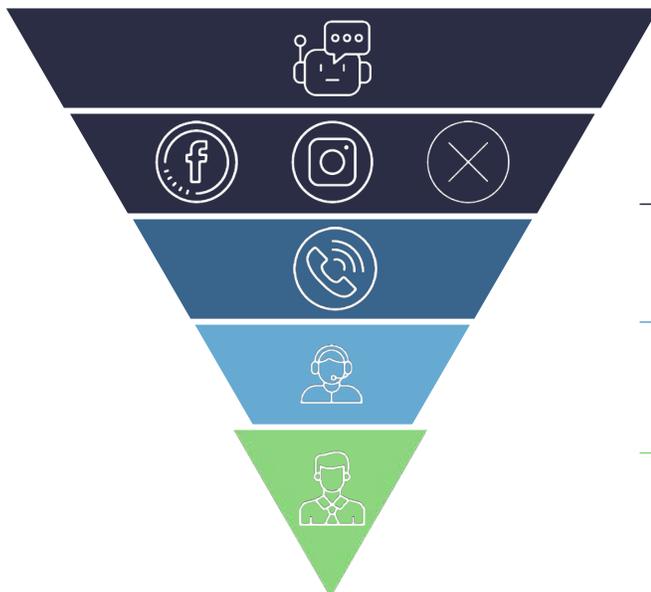
Hoy somos así



Así nos vemos mañana

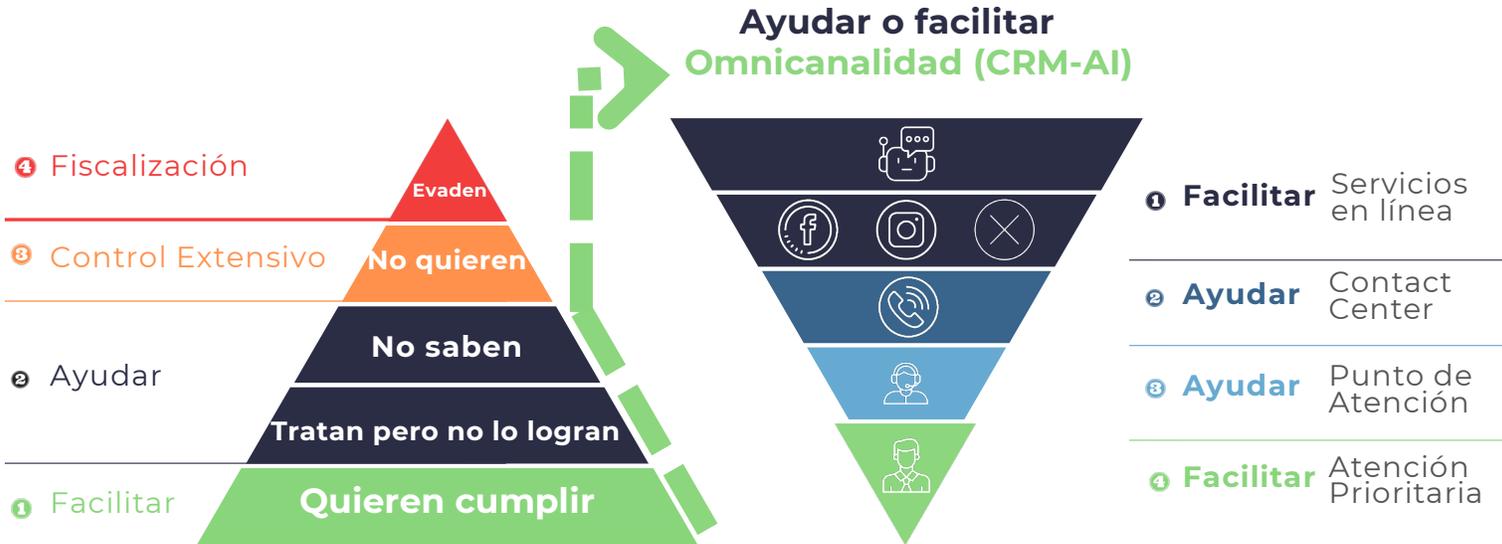
Omnicanalidad (CRM-AI)

Ayudar o facilitar



- 1 Facilitar Servicios en línea
- 2 Ayudar Contact Center
- 3 Ayudar Punto de Atención
- 4 Facilitar Atención Prioritaria

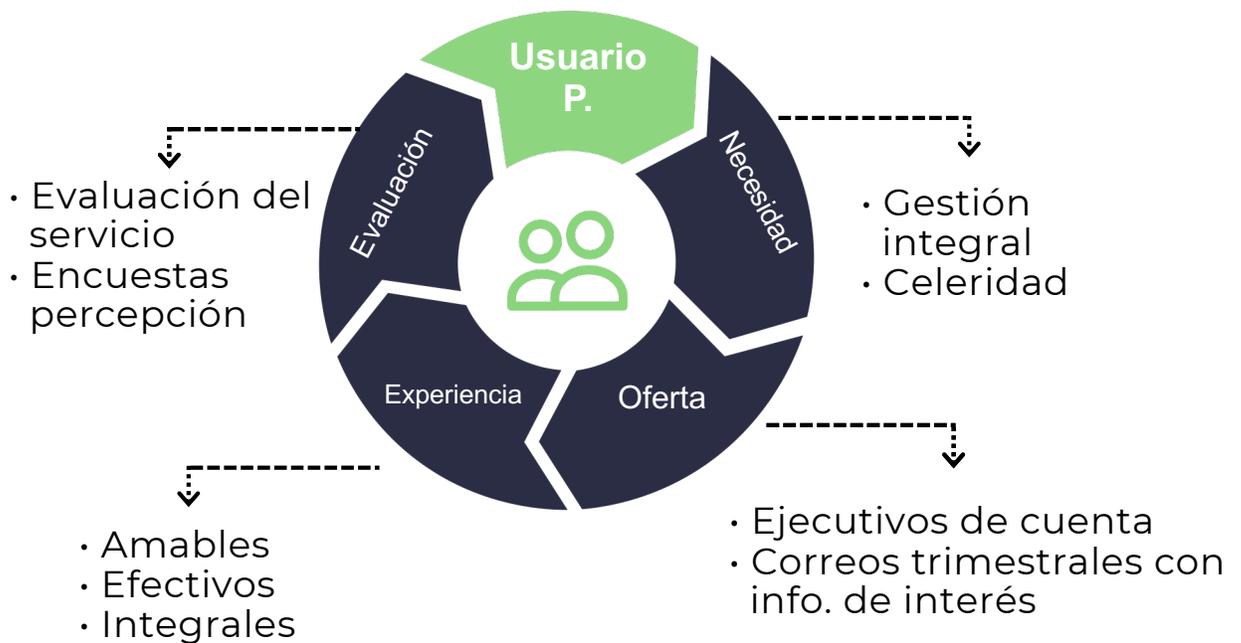
Foco del relacionamiento

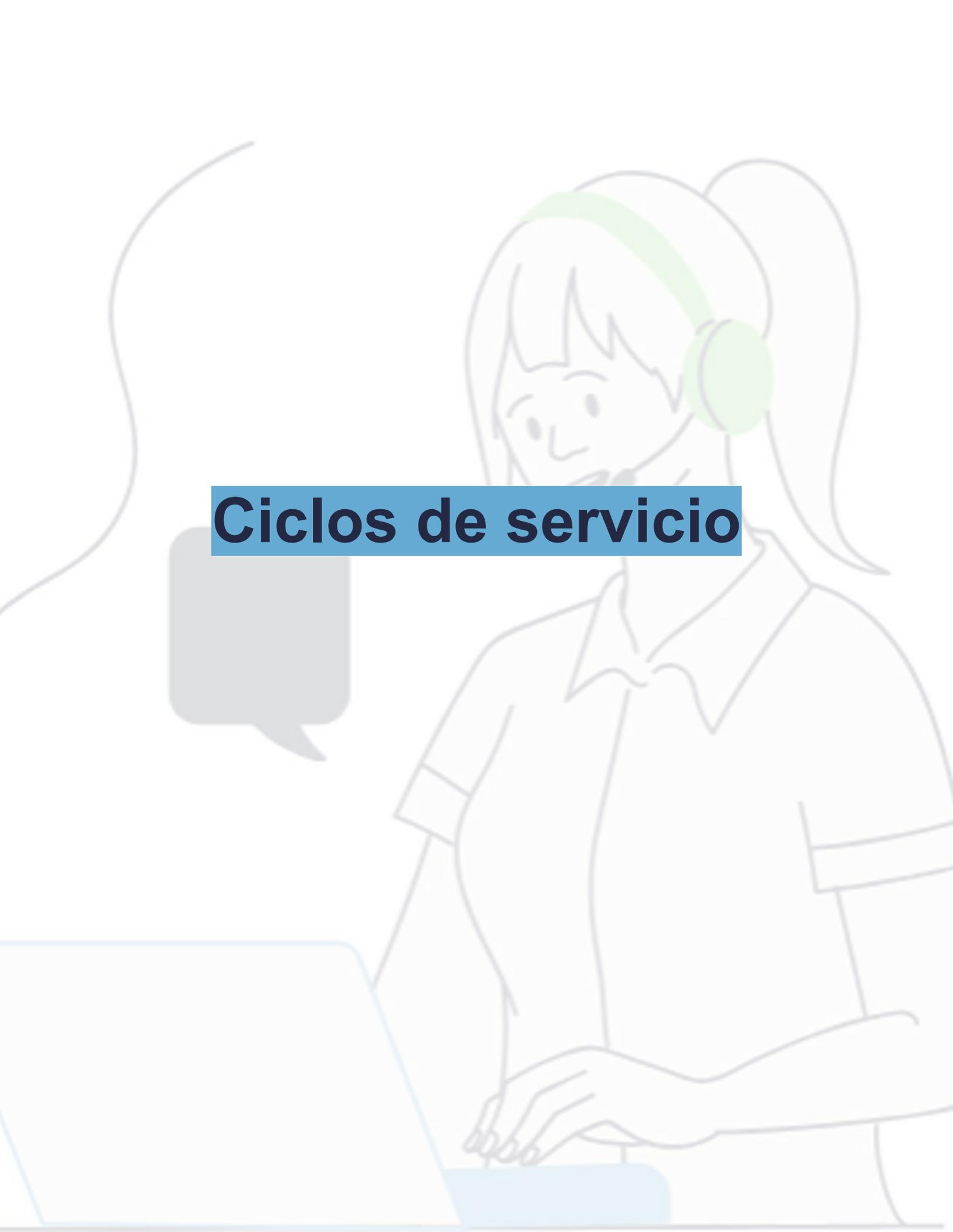


Experiencia de usuario DIAN







A line-art illustration of a woman with a ponytail wearing a green headset, sitting at a desk with a laptop. A speech bubble is visible to her left. The text 'Ciclos de servicio' is overlaid in a blue box.

Ciclos de servicio

Atención Presencial

Ciclo

Orientador logístico TAC



Descripciones nuevos roles

Los orientadores logísticos deben estar en la capacidad de orientar al ciudadano respecto del lugar y el modo para gestionar los trámites, consultar información y obtener los documentos en caso de no cumplir con los requisitos. Adicionalmente, promover el uso de las herramientas digitales.

- **Orientador logístico flotante:** Servidor integral encargado de identificar las necesidades de los ciudadanos, romper filas, direccionar al atril o a pedir turno, desplazarse a la sala para verificar si el trámite puede ser autogestionado y aplicar encuestas de evaluación del servicio, etc.

- **Orientador logístico fijo:** Servidor integral encargado de verificar requisitos, generar turnos de atención, direccionar al ciudadano a sala y aplicar encuestas de evaluación del servicio.

Tips – Recomendaciones

- Aplicar los protocolos de servicio y lenguaje claro en cada etapa del ciclo (contacto inicial, sintonía, desarrollo y finalización).
- Programar la agenda de acuerdo con los tiempos definidos para la atención de los trámites y el talento humano disponible, garantizando disponibilidad de atención para quienes no tienen agenda.
- Promover los espacios de retroalimentación para socializar casuística y unificar criterios.
- A partir de la reorientación del servicio a la experiencia de usuario, debemos **generar empatía** 😊 con el ciudadano y gestionar efectivamente sus trámites.
- Despejar cualquier duda adicional que el ciudadano pueda tener e invitarlo a responder la encuesta de satisfacción y finalizar el servicio.



Video Atención

Ciclo

Atención al ciudadano

Se conectan las dos partes y se gestiona la solicitud



Agendar / Confirmar / Recordar cita

Programación, confirmación y reconfirmación vía correo electrónico

Evaluación

Por parte del ciudadano

Tips – Recomendaciones

- Aplicar los protocolos de servicio y lenguaje claro en cada etapa del ciclo (contacto inicial, sintonía, desarrollo y finalización).
- Programar la agenda de acuerdo con los tiempos definidos para la atención de los trámites y el talento humano disponible, garantizando disponibilidad de atención para quienes no tienen agenda.
- Asegúrese de que los servidores que hagan esta tarea manejen adecuadamente las herramientas tecnológicas necesarias para presentar este tipo de servicio.
- Promover los espacios de retroalimentación para socializar casuística y unificar criterios.
- A partir de la reorientación del servicio a la experiencia de usuario, debemos **generar empatía** 😊 con el ciudadano y gestionar efectivamente sus trámites.
- Despejar cualquier duda adicional que el ciudadano pueda tener e invitarlo a responder la encuesta de satisfacción y finalizar el servicio.



Atención Telefónica



Tips – Recomendaciones

- Aplicación de protocolos de servicio con amabilidad, respeto, confianza, seguridad, personalización y efectividad.
- En Contacto inicial: hacer sentir al ciudadano bienvenido y cómodo, **generando empatía 😊**.
- Identificar el motivo por el cual el ciudadano se acerca y que ambos (ciudadano-servidor) tengan clara la necesidad, **generando empatía 😊**.
- Verificar, analizar y solucionar la solicitud del ciudadano, **generando empatía 😊**.
- Despejar cualquier duda adicional que el ciudadano pueda tener e invitarlo a responder la encuesta de satisfacción y finalizar el servicio.

The background features a light green line-art illustration of a meeting. Two women are seated at a table with a laptop. One woman, wearing glasses, is looking towards the other. In the background, another woman is speaking. To the right, a bar chart is visible on a screen. The overall style is clean and professional.

Sistema PQSRD

Sistema PQSRD

Ciclo



Tips – Recomendaciones

- Evaluar teniendo en cuenta la encuesta de satisfacción, los temas y subtemas de las PQSRD.
- Aprovechar el espacio de embajadores para poder realizar acciones preventivas y correctivas con las Subdirecciones e Impuestos de Bogotá relacionadas con la información que suministra la encuesta, los temas y los subtemas más representativos y de mayor impacto.
- Se busca que terminado el ciclo y con la información recolectada por PQ se evite que un petionario ingrese a los ciclos de atención por temas ya detectados.
- Los insights serán esenciales para el mejoramiento del portafolio de trámites y servicios de la entidad.



Sistema PQSRD

Detalle

Actividad	Tiempo estimado	Documentos
Creación El ciudadano crea la petición queja, sugerencia reclamo o denuncia a través de la página Web o la App DIAN o el funcionario DIAN la crea desde Dynamics 365.	Usuario anónimo (máximo 5 minutos) Usuario identificado para pqsr (máximo 10 minutos) Usuario registrado muisca (meta máxima 10 minutos con tec)	Lineamientos gestión de licenciamiento y roles PQSR en Dynamics 365.
Clasificación y asignación Se define el tipo de solicitud, el tema y subtema, el propietario o competente para dar respuesta.	Mínimo 5 a máximo 20 minutos (depende complejidad)	Lineamientos gestión de licenciamiento y roles PQSR en Dynamics 365.
Acciones del área responsable Cuando se le da trámite a la solicitud del ciudadano	<ul style="list-style-type: none">• Respuesta parcial (máx. 5 minutos)• Ampliación de Información (máx. 5 minutos)• Aclaración de petición (máx. 5 minutos)• Remisión a entidad externa (máx. 5 minutos)	Lineamientos gestión de licenciamiento y roles PQSR en Dynamics 365.
Respuesta final y anexos Representa el cierre de la solicitud de cara al peticionario Variables de comunicación al peticionario <ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico• Dirección física• Publicación en la página WEB	<ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico (máx. 5 minutos)• Dirección física (incluyendo el tiempo de entrega de oficio a correspondencia y notificaciones máx. 1 día hábil)• Publicación en la página WEB (incluyendo el tiempo de entrega de oficio a correspondencia y notificaciones máx. 1 día hábil)	Lineamientos gestión de licenciamiento y roles PQSR en Dynamics 365.
Evaluación Es la actividad que nos permite recibir la retroalimentación del ciudadano con relación a la usabilidad del sistema, oportunidad y calidad de la respuesta permitiendo informar a las áreas seleccionadas sobre las razones por las que nos contacta el ciudadano.	Máximo 3 minutos	04_437_Acciones_de_mejora_propuestas_por_las_áreas
Entrega información Es la actividad que busca retroalimentar a las áreas con relación a las razones de contacto de los ciudadanos a través del sistema de PQSR	<ul style="list-style-type: none">• Temas de clasificación en el sistema (Máx. 1 hora)• Subtemas de clasificación del sistema (Máx. 1 hora)• Análisis de datos (Máx. 24 horas)• Elaboración y entrega de informe (Máx. 1 día)	04_437_Acciones_de_mejora_propuestas_por_las_áreas

An illustration showing two people, a man on the left and a woman on the right, looking at a laptop screen. The screen displays a green box with a padlock icon, suggesting a security or access point. The text 'Cambios en la operación' is overlaid on the screen in a blue box.

Cambios en la operación



01

Videoatención
desde los puntos
de contacto



02

Incremento en la
disponibilidad de agenda,
proporcional al ingreso
paulatino de los nuevos
servidores



03

Extensión de horarios de
atención y organización
del equipo de funcionarios
por turnos de atención
proporcionalmente al
ingreso de los nuevos
servidores, atendiendo la
idiosincracia local y
cumpliendo con los
establecido en la Circular
20 de 2013



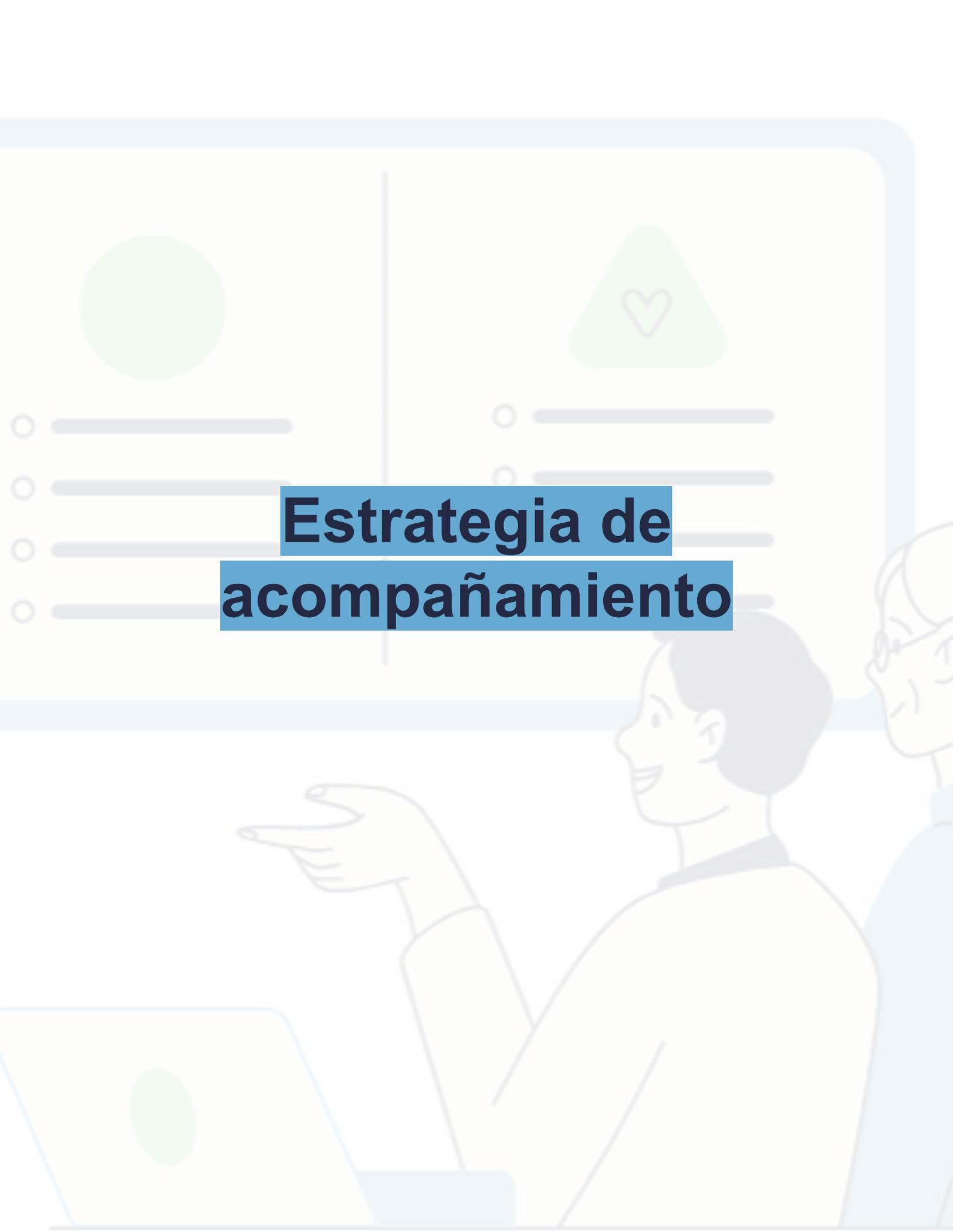
04

Formulación e
implementación nueva
estrategia de capacitación,
formación y entrenamiento
de los servidores de las
áreas de servicio al
ciudadano.



05

Replicar de manera
proporcional y paulatina la
atención personalizada de
contribuyentes relevantes.
Para el 2024 esta
implementación deberá
realizarse en las
Direcciones Seccionales
más grandes.

The background features a light blue presentation screen with a vertical line down the center. On the left side of the screen, there is a large green circle above four horizontal bars, each preceded by a small circle. On the right side, there is a green triangle containing a white heart outline, above two horizontal bars, each preceded by a small circle. In the foreground, two stylized line-art figures are shown in profile, facing right. The figure on the left is pointing towards the screen, and the figure on the right is wearing glasses. A laptop is visible in the bottom left corner, with a green oval on its lid.

Estrategia de acompañamiento

Gestores de servicio

Es una estrategia de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios que tiene como objetivo coordinar las diferentes actividades para unificar criterios en la atención e implementar buenas prácticas mediante las siguientes acciones:

1.

Acompañar a las Subdirecciones de la Dirección de Gestión de Impuestos para la generación organizada de campañas de servicios.

2.

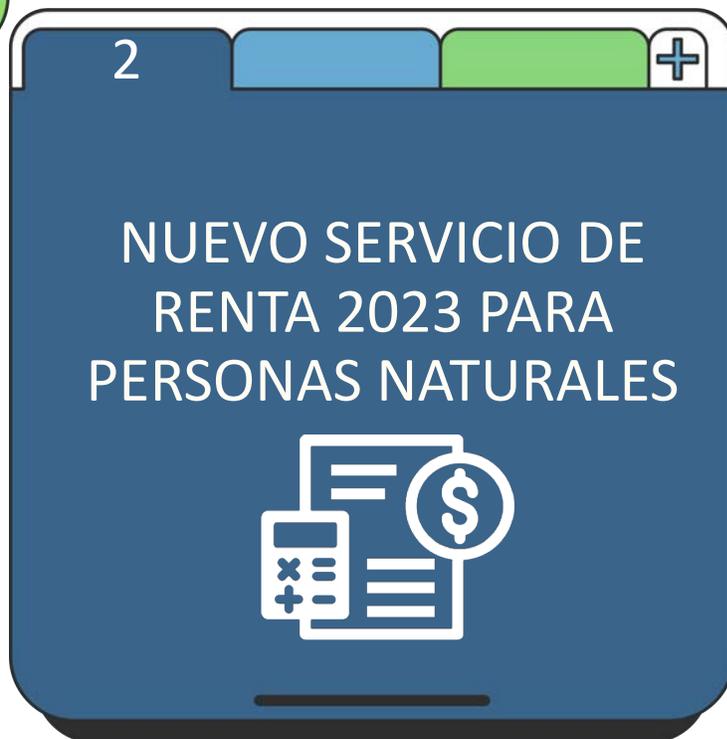
Acompañar a los puntos de atención, ser enlace entre ellos y asegurarse de que la información llegue a los servidores de servicio para dar al ciudadano una orientación y asistencia personalizada, completa, actualizada y pertinente.



El grupo de embajadores de servicio está conformado por los servidores de las coordinaciones de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario y Cultura de la Contribución de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, según puntos asignados.



Productos 2024



Líneas de acción

CULTURA

1. NeoRUT
→ Abril
2. Modelo exp.
de usuario
→ Junio
3. Perfil funcionario y
módulo de
entrenamiento

CANALES

1. Contact Center
Con funcionarios
DIAN
2. 10 nuevos
puntos de
contacto
→ Octubre
3. 4 ferias:
(1 grande en Bogotá; 3
pequeñas → 2 con gremios,
1 con organización popular
en territorio) → Septiembre

PQSRD

1. Estabilización
Sistema PQSRD
→ Marzo
2. Informes
(Pepe
Grillo)
→ Enero
3. Encuestas de percepción
del servicio → Junio

GRACIAS

Subdirección de Servicio
al Ciudadano en Asuntos Tributarios

