

1. OBJETIVO

Atender a través de los diferentes canales de comunicación e interacción a los ciudadanos clientes respecto de las obligaciones Tributarias, Aduaneras, Cambiarias e Internacionales (TACI).

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de elementos de una campaña, oficio de comunicación de creación o racionalización de un trámite u Otro Procedimiento Administrativo (OPA), con la comunicación de la identificación de brechas y/o con una consulta, orientación, acompañamiento y solicitud de gestión de trámites u OPAS de un ciudadano cliente y finaliza con la consulta a través del IVR (interactive voice Response), con la recepción de la PQSR y denuncias o con la realización de la evaluación del servicio y la atención al ciudadano cliente y el seguimiento de la misma.

3. CONDICIONES GENERALES

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, a través de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios o quien haga sus veces, tiene la responsabilidad de diseñar lineamientos para la organización, atención y seguimiento a los distintos canales de comunicación e interacción, para que, a partir de su aplicación a NIVEL NACIONAL, se fortalezca la transparencia, eficiencia y eficacia de la gestión del servicio en la UAE DIAN incrementando a su vez los niveles de confianza de la ciudadanía con los servicios prestados. De esta manera se busca que el servicio institucional genere los incentivos necesarios para incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales por parte de los ciudadanos clientes. Lo anterior, en cumplimiento de lo prescrito por el Modelo de Gestión Pública Eficiente, Nuevo Modelo de Servicio, la Política de Racionalización de Trámites, entre otros.

Con el fin de brindar soluciones y servicios integrados se ha diseñado un modelo de atención de acuerdo con las necesidades de la Entidad, para alcanzar mejores niveles de calidad en la atención de los ciudadanos clientes, y así promover el incremento del recaudo voluntario y reducir costos de gestión. Razón por la cual se ofrecen recursos como los canales de atención, presencial, virtual y telefónico, los cuales constituyen un medio de intercambio de información entre gobierno y ciudadanos, además de un mecanismo de acercamiento para incrementar la confianza con el Estado, a través de la prestación de un servicio eficiente y transparente con fluidez y calidad de las comunicaciones, así como poner a su disposición nuevas iniciativas de participación ciudadana.

4. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

Ver catálogo normativo del proceso.

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tipo de documento	Código	Título	Modo de uso	Clasificación documento
Procedimiento	PR-PEC-0342	Gestión de trámites, otros procedimientos administrativos (OPA) y/o consultas	Digital	Interno
Procedimiento	PR-PEC-0238	Control de salidas no conformes	Digital	Interno

Procedimiento	PR-PEC-0239	Acciones correctivas	Digital	Interno
Procedimiento	PR-CAC-0043	Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias	Digital	Interno
Procedimiento	PR-CAC-0325	Ejecución de campañas a través de los diferentes canales de servicio	Digital	Interno
Procedimiento	PR-CAC-0383	Identificación y cierre de brechas de servicio	Digital	Interno
Instructivo	No aplica	Registro de Casos Proyecto Soporte TIC.	Digital	Interno
Cartilla	CT-CAC-0052	Agendamiento de citas	Digital	Interno
Cartilla	CT-CAC-0054	Cartilla protocolos de servicio en la atención	Digital	Interno
Cartilla	CT-CAC-0056	Cartilla atención presencial	Digital	Interno
Cartilla	CT-CAC-0057	Evaluación del servicio y la atención al ciudadano cliente	Digital	Interno
Formato	FT-CAC-2216	Ficha técnica de atención a solicitudes para el uso de los diferentes canales de servicio	Digital	Interno
Formato	*FT-CAC-2612	Solicitud agendamiento de citas	Digital	Interno
Formato	1450	Recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones y Felicitaciones.	Digital	Interno
Manual	No Aplica	Manual de Usuario Reportes.	Digital	Externo
Manual	No Aplica	Manual de Usuario Digiturno5.	Digital	Externo

*Este formato se encuentra asociado a la cartilla CT-CAC-0052 Agendamiento de citas.

6. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Acuerdos de nivel de servicio:** También conocidos por su sigla ANS, representan una métrica de evaluación y un objetivo asociado a la gestión y resultado de un proceso clave en el relacionamiento de Entidad con los ciudadanos clientes. Constituye de esta forma la promesa institucional de gestión en torno a la prestación del servicio. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Agendamiento:** Programación de citas, a través del servicio de agendamiento de la Entidad, para aquellos trámites que requieran la presencia del ciudadano cliente en las oficinas de la DIAN. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Agente:** Persona que ejerce funciones operativas en el Centro de Contacto. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Atención:** Servicio que presta y proporciona la entidad para facilitar a los ciudadanos clientes el cumplimiento de las obligaciones o ejercicio de un derecho. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.

- **Base de Datos:** Conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente para su posterior uso. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Campaña:** Conjunto de actividades o acciones que se realizan en un período de tiempo y a un universo de ciudadanos clientes, encaminadas a conseguir un fin. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Canal de atención:** Medio a través del cual los ciudadanos clientes, interactúan con la DIAN, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones fiscales u obtener información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y otros procedimientos administrativos - OPAS. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Capacidad instalada:** Se refiere a la disponibilidad de recursos físicos, tecnológicos, de infraestructura y de personal, necesarios para prestar un servicio con calidad y oportunidad. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Ciudadano cliente:** Son todos los contribuyentes, usuarios aduaneros, servidores públicos y demás personas naturales y jurídicas que reciben de la DIAN productos y servicios, resultado de la ejecución de los procedimientos y consecuentemente de los procesos ocurridos al interior de la misma. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Centro de Contacto:** Área donde agentes, asesores, supervisores o ejecutivos, especialmente entrenados, realizan llamadas (llamadas salientes) o reciben llamadas (llamadas entrantes) desde o hacia ciudadanos clientes; través del teléfono, redes social y chat o por canales adicionales como fax, correo-e, mensajería instantánea, mensajes de texto y mensajes multimedia, entre otros. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Fuente: UAE DIAN, MN-PEC-0009 Manual de Calidad Versión 4.
- **Calidad del servicio:** Cumplimiento de las expectativas de los clientes, a partir de: i) la evaluación de los elementos subjetivos del sistema de servicio dada por la percepción del cliente, y ii) el seguimiento a los resultados de operación de los canales de atención y la evaluación de cumplimiento de la promesa de servicio dada por los ANS. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Ciclo de servicio en la atención:** Es la secuencia de actividades que el ciudadano cliente debe realizar para gestionar un trámite u otro procedimiento administrativo –OPA-, en donde se reflejan los momentos de verdad que experimenta el ciudadano cliente, el ciclo de servicio se activa cada vez que el ciudadano cliente entra en contacto con la Entidad. Fuente: DIAN –

Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.

- **Chat:** Comunicación simultánea entre dos o más personas a través de Internet. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Cuadernillo:** Herramienta de consulta para el servidor público/agente que contiene entre otros: información adicional, aclaraciones, resumen normativo, etc. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **CRM:** Customer relationship management. Software para la administración de la relación con los ciudadanos clientes. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Estrategia:** Conjunto de acciones que se implementan en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Expectativa del ciudadano cliente:** Hace referencia a aquellos aspectos adicionales que el ciudadano cliente espera encontrar en la prestación del servicio diferentes a los requisitos básicos. Las expectativas son creencias sobre la entrega del servicio que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la Entidad. Se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, como por los mensajes que transmite la Entidad. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Foro:** Herramienta para la realización de foros virtuales que la DIAN programe con los ciudadanos clientes. Debe estar disponible para el acceso en el portal de la DIAN y tener una interfaz segura con un enlace a la dirección www.dian.gov.co. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Guion:** Son las instrucciones que se utilizan en la ejecución de campañas para dirigir la interacción de un agente con el ciudadano cliente en línea. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Incidente:** Evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio. Los incidentes son el resultado de fallos o errores en la infraestructura TI. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Interacciones de servicio:** Resultan ser los escenarios y momentos de contacto y relacionamiento de los clientes con la Entidad, que son sometidos a evaluación de la calidad del servicio percibida. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.

- **Integridad del servicio:** Facultad a partir de la cual se valoran los resultados de los componentes objetivos y subjetivos del modelo de servicio institucional. Es posible hablar de integridad del servicio cuando se planifican, controlan y evalúan los aspectos relacionados con operación de los canales de atención y los ANS. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **IVR (Interactive Voice Response) ó VRU (Voice Response Unit) en español “respuesta de voz interactiva o unidad de respuesta de voz”:** Consiste en un sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Llamadas de entrada:** Llamadas entrantes al centro de contacto emitidas por los ciudadanos clientes para consultar información de los trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS de la Entidad. Las llamadas de entrada pueden abandonarse o ser atendidas por un agente. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Llamadas recibidas:** Llamadas tomadas por una troncal y atendidas por un agente del centro de contacto quien brinda información a los ciudadanos clientes de los trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS de la Entidad. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Llamadas de salida:** Llamadas donde se contacta a los ciudadanos clientes para efectuar, encuestas y brindar información relacionada con los trámites y otros procedimientos administrativos – OPAS de la Entidad. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Mensaje SMS:** Servicio de mensajes cortos conocidos como SMS (Short Message Service) disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes de texto entre teléfonos móviles. Fuente: Acuerdo marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017.
- **Mensajes masivos – IVR:** Servicio de envío de mensajes de voz o audio a teléfonos fijos o móviles de manera masiva y personalizada. Fuente: Acuerdo marco de Precios de Servicios BPO CCE-595-1-AMP-2017.
- **Momento de verdad:** Instante que vive el ciudadano cliente en cada contacto con la Entidad, y sobre la base de este contacto se forma una opinión acerca de la calidad del mismo. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Otros Procedimientos Administrativos - OPAS:** Son otros procedimientos administrativos relacionados con la misión que facilitan al ciudadano cliente la interrelación con la entidad y que no están regulados y se identifican porque: No tienen soporte normativo, no tienen costo, no son oponibles. Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la racionalización de trámites.

- **Percepción del servicio:** Las percepciones son creencias y son importantes porque los clientes actúan sobre las cosas que creen, y las acciones afectan en el caso de la UAE DIAN el cumplimiento voluntario y la confianza. Las percepciones están enlazadas con las características o dimensiones de la calidad general del servicio. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Promesa de servicio:** Es el compromiso que adquiere la Entidad con el ciudadano cliente, en cuanto a los elementos de servicio y el nivel de servicio a ofrecer para velar por la satisfacción de sus necesidades, expectativas y deseos, bajo los estándares de calidad establecidos y dentro de los requisitos exigidos por el marco legal vigente. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Protocolos de servicio:** Son pautas de trabajo que formaliza las actuaciones de los servidores públicos de la DIAN que atienden a los ciudadanos clientes, les indica la forma adecuada de relacionarse y los comportamientos que deben tener en cuenta en la atención presencial, telefónica y virtual. Fuente: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de canales de Servicio.
- **Red social:** Son sitios de Internet formados por comunidades de individuos con intereses o actividades en común (como amistad, parentesco, trabajo) y que permiten el contacto entre estos, de manera que se puedan comunicar e intercambiar información. Las redes sociales con las que cuenta la UAE-DIAN son Facebook, Twitter y YouTube. Fuente: UAE-DIAN - Oficina de Comunicaciones.
- **Requerimiento:** Consulta y/o solicitud que se realiza ante las oficinas de las Direcciones Seccionales de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales con el fin de llevar a cabo un trámite u otros procedimientos administrativos - OPAS. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Satisfacción del ciudadano cliente:** Es la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de que el servicio responda a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción. La satisfacción está influenciada significativamente por la evaluación cognitiva y afectiva que hace el cliente sobre las características del servicio y está condicionada por experiencias previas, predisposiciones y el contexto institucional donde se enmarca la prestación del servicio, incluso involucrando factores que no dependen y no son competencia del prestador. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Servicio:** Conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la confianza de los ciudadanos clientes, dándole valor agregado a las funciones de la Entidad. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.
- **Solicitud:** Petición formal de manera escrita y/o verbal que se realiza ante las oficinas de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN para llevar a cabo un trámite u otros procedimientos administrativos. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.

- **Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir el derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa al aparato público a través de un petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud y debe cumplir las siguientes condiciones: Hay una actuación del usuario (entidad o ciudadano – persona natural, persona jurídica), tiene soporte normativo, el usuario ejerce un derecho o cumple una obligación. Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la racionalización de trámites.
- **Transacción:** También denominada “contacto con el ciudadano cliente”: Se entiende por transacción a una llamada o conversación mediante chat, llamada telefónica, interacción en redes sociales, foro y atención en el servicio presencial. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente – Coordinación de Gestión de Canales de Servicio.

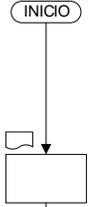
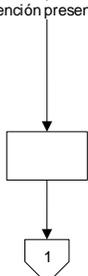
7. DIAGRAMA DE FLUJO

7.1 Entradas

No. de actividad	Proveedores	Entradas	Requisitos
1	Procedimiento PR-PEC-0342 Creación y/o Racionalización de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPAS	Oficio de comunicación de Creación o Racionalización de un Trámite u Otro Procedimiento Administrativo - OPA.	Se realiza a través de oficio comunicando lo pertinente al trámite u otro procedimiento administrativo - OPA creado o racionalizado, junto con los documentos anexos para dar inicio a la atención en los canales de la Entidad.
	Procedimiento PR-CAC-0325 Ejecución de Campañas a través de los diferentes Canales de Servicio.	FT-CAC-2216 Ficha técnica de atención a solicitudes para el uso de los diferentes canales de servicio.	El lineamiento debe contener: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo de la campaña, • Recursos o canales por utilizar • Protocolo de atención de acuerdo con el canal de servicio.
	PR-CAC-0383 Identificación y Cierre de Brechas de Servicio	Comunicación de la identificación de brechas.	Debe contener las brechas que deben ser cerradas.
	Ciudadano cliente	Consultas, orientación, acompañamiento y solicitud de gestión de trámites u otros	<ul style="list-style-type: none"> • El servidor público o agente que atienda la transacción debe estar capacitado para prestar el servicio.

		procedimientos administrativos - OPAS.	<ul style="list-style-type: none">• Aplicar los protocolos de servicio en la atención• Conocer los requisitos para cada trámite u otro procedimiento administrativo - OPA según lo establecido en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.
--	--	--	--

7.2 Descripción de Actividades (Para mayor entendimiento de la simbología ver anexo)

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de la atención				
H	<p>1. Recibir insumos. Se reciben los insumos según lo establecido en el numeral 7.1 del presente procedimiento, con el fin de organizar la atención, de acuerdo con los trámites y otros procedimientos administrativos - OPAS para atender a los ciudadanos clientes.</p>						<p>Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, División de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces en los procesos misionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> Oficio de comunicación de creación o racionalización de un trámite u OPA. Formato FT-CAC-2216 Ficha técnica Atención a solicitudes para el uso de los diferentes Canales de Servicio. Solicitud de realización de trámite, OPA u orientación.
V	<p>2. ¿La solicitud de atención es presencial, telefónica o virtual (CHAT y redes sociales)? Atender al ciudadano cliente de acuerdo con el canal de interacción:</p> <p>Atención presencial (punto de contacto, punto móvil u oficina del proceso misional): Continuar con la siguiente actividad. Atención telefónica (Centro de contacto): Continuar con la actividad 11. Atención virtual (Chat y redes sociales) (Centro de contacto): Continuar con la actividad 26.</p>						<p>Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, División de Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces en los procesos misionales</p>	No aplica
H	<p>3. Recibir al ciudadano cliente. El ciudadano cliente se recibe en punto de contacto, punto móvil o en oficina del proceso misional con competencia en temas Tributarios, Aduaneros, Cambiarios e Internacionales -TACI-, según corresponda, de acuerdo con lo establecido en la cartilla CT-CAC-0054 Protocolos de Servicio en la Atención.</p>						<p>Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, División de Servicio al Ciudadano, GIT Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces en los procesos misionales</p>	No aplica

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES						DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de la atención					
H	<p>4. Analizar la necesidad del ciudadano cliente. Realizar análisis de la necesidad del ciudadano cliente, de acuerdo con lo establecido en la cartilla CT-CAC-0056 Cartilla Atención Presencial y los procedimientos asociados a los trámites y Otros Procedimientos Administrativos -OPAS- que se encuentran publicados en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT-.</p>							<p>Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, División de Servicio al Ciudadano, GIT Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces en los procesos misionales</p>	No aplica
H	<p>5. Asignar turno. Verificar en el aplicativo correspondiente, si el ciudadano cliente cuenta con cita para obtener el turno o generar turno, de acuerdo con lo estipulado en las cartillas CT-CAC-0052 Agendamiento de Citas y CT-CAC-0056 Cartilla Atención Presencial.</p>						<p>Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, División de Servicio al Ciudadano, GIT Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces en los procesos misionales</p>	Cita asignada, activada y generación de turno en el sistema.	

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de la atención				
H	<p>6. Atender al ciudadano cliente. Llamar los turnos a través del aplicativo correspondiente de acuerdo con el Manual de Usuario Digiturno5, realizar o asistir en la gestión del trámite u Otro Procedimiento Administrativo -OPA- solicitado por el ciudadano cliente, aplicando en la atención lo establecido en las cartillas CT-CAC-0054 Protocolos de Servicio en la Atención y CT-CAC-0056 Cartilla Atención Presencial.</p>						<p>Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, División de Servicio al Ciudadano, GIT Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces en los procesos misionales</p>	<p>Registro en el aplicativo correspondiente</p>
V	<p>7. ¿Se requiere crear solicitud a la Mesa de Servicios de Tecnología - Soporte TIC? Cuando se presenten situaciones de tipo técnico que puedan afectar la prestación del servicio en la atención. Continuar con la siguiente actividad. De lo contrario continuar con la actividad 29.</p>				<p>No se requiere Solicitud de mesa De servicios de tecnología → E</p>		<p>Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, GIT Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces</p>	<p>No aplica</p>
H	<p>8. Crear la solicitud a la Mesa de Servicios de Tecnología - Soporte TIC. Los servidores públicos autorizados o quien haga sus veces deben crear caso a través de la herramienta Aranda por la opción Soporte TIC, siguiendo el Instructivo Interno Registro de Casos Proyecto Soporte TIC. Informar al ciudadano cliente el procedimiento a seguir.</p>						<p>Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, GIT Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces</p>	<p>Soporte de caso en la herramienta establecida para tal fin.</p>

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de la atención				
H	<p>9. Recibir respuesta por parte de la Mesa de Servicios de Tecnología - Soporte TIC. Los servidores públicos autorizados o quien haga sus veces reciben la respuesta dada por la Mesa de Servicios de Tecnología - Soporte TIC.</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, División de Servicio al Ciudadano, GIT Servicio al Ciudadano o quien haga sus veces en los procesos misionales	Respuesta en el registro en el aplicativo correspondiente
V	<p>10. ¿Por cual canal se debe transmitir la respuesta?. Los servidores públicos autorizados o quien haga sus veces transmiten al ciudadano cliente la respuesta dada por la Mesa de Servicios de Tecnología - Soporte TIC: Atención presencial (GIT de Gestión, Control y Servicio, GIT de Servicio al Ciudadano, GIT de PQSRD o punto móvil). Continuar con la actividad 6. Atención telefónica (centro de contacto). Continuar con la siguiente actividad. Atención virtual (chat y redes sociales) (centro de contacto). Continuar con la actividad 26.</p>					Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, Punto de Contacto o quien haga sus veces	No aplica	
V	<p>11. ¿Es una llamada de entrada o de salida? Llamada de Entrada. Continuar con la siguiente actividad. Llamada de Salida. Continuar con la actividad 28</p>					Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, Punto de Contacto o quien haga sus veces	No aplica	
H	<p>12. Activar IVR para ingreso de llamada. Las llamadas ingresan directamente al IVR (interactive Voice Response) el cual direcciona al ciudadano cliente de acuerdo con la necesidad.</p>					Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, Punto de Contacto o quien haga sus veces	No aplica	

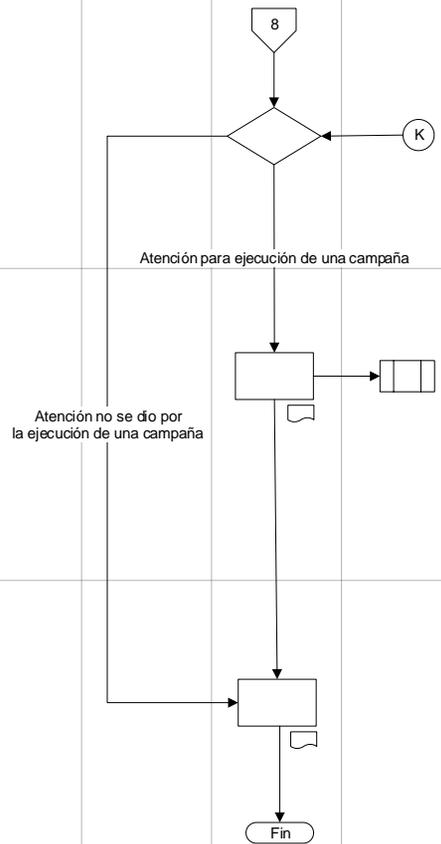
PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES						DEPENDENCIA	REGISTROS
V	<p>13. ¿La atención al ciudadano cliente se da a través de Agente o IVR? Agente: Recibe la llamada. Continuar con la siguiente actividad. IVR (interactive Voice Response): El ciudadano cliente realiza consulta a través de este sistema. Fin.</p>							Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, Punto de Contacto o quien haga sus veces	No Aplica
H	<p>14. Atender consulta. El agente atiende la consulta teniendo en cuenta la cartilla CT-CAC-0054 Protocolos de Servicio en la Atención, lineamientos y/o respuestas a las consultas enviadas por la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces y registra la gestión en el sistema definido.</p>							Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, Punto de Contacto o quien haga sus veces	Registro en el aplicativo correspondiente
V	<p>15. ¿La consulta puede resolverse? Si: El agente da respuesta al ciudadano cliente. Continuar con la actividad 29. En caso contrario se informa al ciudadano cliente el procedimiento a seguir, escalando la consulta a: La Mesa de Servicios de Tecnología - Soporte TIC: Cuando se presenten situaciones de tipo técnico que puedan afectar la prestación del servicio en la atención. Continuar con la actividad 8. Segundo Nivel: En caso de que el agente no pueda dar respuesta al ciudadano cliente porque requiere información especializada, continuar con la siguiente actividad.</p>							Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, Punto de Contacto o quien haga sus veces	No Aplica
H	<p>16. Escalar consulta a segundo nivel. El agente escala consulta a segundo nivel (El segundo nivel hace referencia al traslado de la llamada a un agente especializado).</p>							Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, Punto de Contacto o quien haga sus veces	Registro en el aplicativo correspondiente

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de la atención	Responsable de Gestión de la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario			
V	<p>17. ¿En segundo nivel, la consulta fue resuelta? Si: El agente da respuesta al ciudadano cliente. Continuar con la actividad 29. No: Continuar en la siguiente actividad</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, Punto de Contacto o quien haga sus veces	No Aplica
H	<p>18. Escalar consulta a la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces. Cuando se generen dudas en procedimientos y normativa escalar la consulta a través de correo electrónico a la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces.</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, Punto de Contacto o quien haga sus veces	Solicitud a través de correo electrónico.
H	<p>19. Recibir consulta. La Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces recibe a través de correo electrónico la consulta, y analiza si puede dar respuesta.</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces	Solicitud a través de correo electrónico.
V	<p>20. ¿La Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces puede dar solución? Si: Continuar con la actividad 24. No: Continuar con la siguiente actividad.</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces	No Aplica

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
		Responsable de la atención	Responsable de Gestión de la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario	Responsable del proceso competente				
H	21. Escalar consultar al proceso competente. La Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces envía a través de correo electrónico la consulta al proceso competente para que dé respuesta.			6			Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces	Consulta a través de correo electrónico
H	22. Gestionar la consulta por parte del proceso competente. El proceso competente gestiona la consulta y envía la respuesta a través de correo electrónico a la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces.						Proceso competente o quien haga sus veces	Respuesta a la consulta a través de correo electrónico
H	23. Recibir respuesta del proceso competente. La Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces recibe a través de correo electrónico respuesta a la consulta de parte del proceso competente.						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces	Respuesta a la consulta a través de correo electrónico
H	24. Enviar la respuesta al Centro de Contacto. La Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces envía a través de correo electrónico la respuesta al Punto de Contacto, para que sea transmitida al ciudadano cliente.						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, Centro de Contacto o quien haga sus veces	Respuesta a la consulta a través de correo electrónico
V	25. ¿Por cual canal se debe transmitir la respuesta?. Una vez allegada la respuesta de la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces se transmite al ciudadano cliente de la siguiente manera: Atención telefónica (centro de contacto). Continuar con la actividad 14. Atención virtual (chat y redes sociales) (centro de contacto). Continuar con la siguiente actividad.						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, Centro de Contacto o quien haga sus veces	No aplica
H	26. Atender consulta o comentario. El agente atiende la consulta o comentario teniendo en cuenta la cartilla CT-CAC-0054 Protocolos de Servicio en la Atención, lineamientos y/o respuestas a las consultas enviadas por la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces y registra la gestión en el sistema definido.						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, Centro de Contacto o quien haga sus veces	No aplica

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de la atención				
V	<p>27. ¿La consulta o comentario puede resolverse? Si: El agente da respuesta al ciudadano cliente. Continuar con la actividad 29. De contrario, la consulta requiere ser escalada a:</p> <p>Canal Telefónico. Cuando se presenten situaciones de tipo técnico que puedan afectar la prestación del servicio en la atención. Continuar con la actividad 11.</p> <p>Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario. En caso de que el agente no pueda dar respuesta al ciudadano cliente porque requiere información especializada. Continuar con la actividad 18. Informar al ciudadano cliente el procedimiento a seguir.</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, Punto de Contacto o quien haga sus veces	No aplica
H	<p>28. Gestionar las llamadas de salida. Realizar las llamadas de salida teniendo en cuenta la cartilla CT-CAC-0054 Protocolos de servicio en la atención, el procedimiento PR-CAC-0325 Ejecución de campañas a través de los diferentes canales de servicio, lineamientos y/o respuestas a las consultas enviadas por la Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces. Registrar la gestión en el sistema definido.</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, Punto de Contacto o quien haga sus veces	Llamadas realizadas
V	<p>29. ¿El ciudadano cliente desea interponer una petición, queja, sugerencia, reclamo, felicitación y denuncia? Si el ciudadano cliente requiere interponer una PQSR y Denuncias, continuar con la siguiente actividad, de lo contrario continuar con la actividad 31.</p>						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, Punto de Contacto o quien haga sus veces	No Aplica
H	<p>30. Recepcionar la PQSR y Denuncias. Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, presentadas verbalmente en forma presencial, telefónica o virtual deben ser atendidas por los servidores públicos o agentes, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> Invitar al peticionario a que la radique a través del Servicio de PQSR y Denuncias haciendo uso de la autogestión. El peticionario puede solicitar al servidor público o agente que coloque la petición, queja, sugerencia, reclamo, felicitación y denuncia, quienes deben recibirla y radicarla a través del Servicio de PQSR y Denuncias en el formato 1450, según lo establecido en el procedimiento PR-CAC-0043 Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, indicando en la solicitud de manera taxativa que es una petición verbal y el nombre del servidor público o agente que se encargó de la recepción; así mismo, comunicar al peticionario el número de radicado e informar que la solicitud se gestiona en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. 						Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, División de Servicio al Ciudadano, GIT Servicio al Ciudadano, Punto de Contacto o quien haga sus veces	Formato 1450 Recepción de quejas, reclamos, Sugerencias, peticiones y felicitaciones, diligenciado.

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES						DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de la atención					
V	<p>31. ¿La atención se dio por la ejecución de una campaña? Si la atención se dio por la ejecución de una campaña, registrar en el sistema el tipo de campaña de acuerdo con los lineamientos de ejecución de la misma y continuar con la siguiente actividad. En caso contrario, continuar con la actividad 31.</p>							Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, División de Servicio al Ciudadano, GIT Servicio al Ciudadano, o quien haga sus veces	No aplica
H	<p>32. Elaborar y enviar el reporte de la atención a la solicitud. Se elabora el reporte de la atención a la solicitud de acuerdo con el procedimiento PR-CAC-0325 Ejecución de campañas a través de los diferentes canales de servicio.</p>							Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, División de Servicio al Ciudadano, GIT Servicio al Ciudadano, Punto de Contacto o quien haga sus veces	Reporte de gestión
H	<p>33. Realizar evaluación del servicio y la atención al ciudadano cliente. Efectuar evaluación del servicio y la atención, según lo establecido en la cartilla CT-CAC-0057 Evaluación del servicio y la atención al ciudadano cliente, teniendo en cuenta que cuando el resultado sea aceptable se deberá continuar con el procedimiento PR-PEC-0239 Acciones Correctivas y para cuando se obtenga resultado insatisfactorio se deberá realizar lo establecido en el procedimiento PR-PEC-0238 Control de salidas no conformes. Fin.</p>							Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario, División de Servicio al Ciudadano, GIT Servicio al Ciudadano, Punto de Contacto o quien haga sus veces	Informe, plan de acción y seguimiento



7.3 Productos

Productos	Cliente	Requisitos
No aplica.	No aplica.	No aplica.

7.4 Salidas

No. de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
30	Formato 1450 de Recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Peticiones y Felicitaciones.	Procedimiento PR-CAC-0043 Peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias.	<p>Deben contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> Lugar en que se presenta la queja, Departamento, Ciudad/Municipio. Nombre o nombres, de los presuntos responsables de la conducta irregular. Lugar, Departamento, Ciudad/Municipio de ocurrencia de los hechos. Fecha y hora de los hechos que motivan la queja o denuncia. Descripción de los hechos ocurridos. Relación de documentos, si los anexa. Teléfono de contacto y dirección donde se debe responder.
32	Reporte de la gestión de la atención de la solicitud	Procedimiento PR-CAC-0325 Ejecución de Campañas a través de los diferentes Canales de Servicio.	<p>Canal telefónico y virtual</p> <p>Debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mensaje de texto a celular (SMS): Entrega de reporte de registros efectivos y no efectivos, incluida base de datos. Mensajes masivos por IVR (llamadas de salida con mensaje automático): Entrega informe cuantitativo de gestión - registros procesados, incluida base de datos. Agendamiento telefónico a través de llamadas de salida: Entrega de reporte de llamadas efectivas y no efectivas, incluida base de datos. Agendamiento de citas: Se asigna rol al servidor público y/o agente designado para consultar el reporte en la herramienta dispuesta. (Consultar cartilla CT-CAC-0052 Agendamiento de Citas).

			<ul style="list-style-type: none"> • Llamada de Salida: Entrega de reporte de llamadas efectivas y no efectivas, incluida base de datos. • Redes Sociales: Entrega de reporte de número de ciudadanos clientes que interactuaron en la plataforma y consolidado de comentarios. <p>Canal Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de ciudadanos clientes atendidos, trámites y servicios gestionados.
33	Informe de evaluación del servicio y la atención.	Procedimiento PR-CAC-0383 Identificación y Cierre de Brechas de Servicio.	Debe contener el muestreo generado, los errores encontrados para el periodo relacionado, junto su plan de acción.
	Situaciones que pueden generar no conformidades (En caso de que el informe de evaluación del servicio y la atención arroje resultados aceptables).	Procedimiento PR-PEC-0239 Acciones Correctivas.	Se debe identificar la situación que genera el incumplimiento de requisitos.

8. FORMALIZACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de la formalización y los cambios
	Desde	Hasta	
1	07/07/2014	05/08/2014	Versión inicial de la modernización del SGCCI, es necesario que se registren las órdenes administrativas, instrucciones, memorandos, cartillas, guías y/o procedimientos en el formato 1146 que son reemplazados con la expedición del nuevo documento.
2	06/08/2014	31/05/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio del nombre de los procedimientos asociados "Estrategias de Servicios"

			<ul style="list-style-type: none"> Codificación de formatos aprobados.
3	01/06/2018	23/12/2018	<p>El presente procedimiento reemplaza lo establecido en los procedimientos PR-AC-0265 Atención en canal presencial, PR-AC-0267 Atención de solicitudes a través del canal telefónico y virtual y PR-AC-0266 Control de calidad en canales de atención. Se incluye la atención de campañas y de redes sociales y se define la evaluación de servicio y la atención al ciudadano cliente. Se eliminan los siguientes formatos: FT-AC-2107 Lista de Chequeo Asignación, Renovación y Revocación del Mecanismo de Firma con Certificación Digital, FT-AC-2108 Lista de Chequeo Actualización del Registro Único Tributario, FT-AC-2109 Lista de Chequeo Facturación, FT-AC-2110 Lista de Chequeo Presentación de Información por Envío de Archivos (Información Exógena), FT-AC-2111 Lista de Chequeo Inscripción Registro Único Tributario – RUT, FT-AC-2112 Lista de Chequeo Solicitudes Especiales, FT-AC-2113 Lista de Chequeo Diligenciamiento y presentación de las Declaraciones Tributarias, FT-AC-2114 Lista de Chequeo Registro de Libros de Contabilidad, FT-AC-2115 Lista de Chequeo Solicitud de Levantamiento de Suspensión de la Inscripción en el RUT, FT-AC-2119 Lista de Chequeo Actualización del Registro Único Tributario – RUT, FT-AC-2120 Lista de Chequeo Actualización del RUT - Fondos de inversión capital extranjero, FT-AC-2121 Lista de Chequeo Actualización del RUT - Personas naturales extranjeras sin domicilio en el país - inversionistas extranjeros, FT-AC-2122 Lista de Chequeo Actualización del Registro Único Tributario – RUT, FT-AC-2123 Lista de Chequeo Actualización del registro Único Tributario - RUT Sucesiones Ilíquidas, FT-AC-2124 Lista de Chequeo Diligenciamiento y Presentación de las Declaraciones Tributarias por contribuyente no obligados a presentarla virtualmente, FT-AC-2125 Lista de Chequeo Diligenciamiento y Presentación de las declaraciones tributarias, FT-AC-2126 Lista de Chequeo Facturación – Electrónica.</p>
4	24/12/2018	27/05/2019	<p>Reemplaza lo establecido en la versión 3, se adicionan salidas desde la actividad 30 a los procedimientos PR-IC-0239 Acciones Correctivas y</p>

			Preventivas y PR-IC-0238 Control de producto y/o servicio no conforme.
5	28/05/2019	16/12/2019	Reemplaza lo establecido en la versión 4, se adiciona la creación de la solicitud a la Mesa de Servicios de Tecnología - Soporte TIC, adicionando el Instructivo Interno Registro de Casos Proyecto Soporte TIC y se cambia el orden de algunas actividades en el diagrama de flujo.
6	17/12/2019	30/03/2021	Reemplaza lo establecido en la versión 5, se adiciona el formato FT-AC-2612 Solicitud agendamiento de citas y las definiciones de la cartilla CT-AC-0057 Evaluación del servicio y la atención al ciudadano cliente.
7	31/03/2021	29/09/2021	<p>Versión 7. 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 “5. DOCUMENTOS RELACIONADOS, en las páginas 1 y 2; 6. DEFINICIONES Y SIGLAS, en la página 3; 7. DIAGRAMA DE FLUJO, 7.1 Entradas, en la página 7; 7.2 Descripción de Actividades, en las actividades 1, 3, 4, 5, 6, 14, 26, 28, 30, 32 y 33 ;7.4 Salidas, en las páginas 18 y 19.</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>
8	30/09/2021		Versión 8. Se ajustaron las dependencias de acuerdo con la nueva estructura establecida en el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020 y en las

			Resoluciones 000065, 000069 y 000070 del 9 de agosto del 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

8 ANEXOS

Anexo 1.

Los símbolos definidos para los flujogramas de la DIAN y sus significados son los siguientes:

NOMBRE	SÍMBOLO	PRÓPOSITO
LÍNEA DE FLUJO		INDICAR EL SENTIDO DE LAS ACTIVIDADES Y CONECTAR LOS SÍMBOLOS.
ACTIVIDAD MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS MANUALMENTE.
PROCESO O PROCEDIMIENTO		IDENTIFICAR A LOS PROCESOS O PROCEDIMIENTOS CUANDO ESTOS SON PROVEEDORES O CLIENTES.
DECISIÓN		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN Y DIVIDIR LOS CAMINOS DEL FLUJO.
ACTIVIDAD REALIZADA POR APLICATIVO		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS AUTOMATICAMENTE POR UN SOFTWARE.
INICIO O FIN DEL FLUJO		INDICAR EL INICIO O EL FIN DEL FLUJO DE ACTIVIDADES.
ACTIVIDAD CON SALIDA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DE LAS CUALES SE GENERA UNA SALIDA HACIA OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O HACIA UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON ENTRADA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES A LAS CUALES INGRESA UNA ENTRADA DE OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O DE UN CLIENTE EXTERNO.
CONECTOR A OTRA ACTIVIDAD		CONECTAR EL FLUJO DE DOS SIMBOLOS UBICADOS EN DIFERENTES PÁGINAS.
CONECTOR A OTRA PÁGINA		CONECTAR EL FLUJO ENTRE DOS PÁGINAS.

Anexo 2. Trámites asociados.

- Inscripción en el Registro Único Tributario - RUT
- Actualización del Registro Único Tributario - RUT
- Cancelación de la Inscripción en el Registro Único Tributario - RUT
- 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

Anexo 3. Servicios asociados, dados como orientación:

- Diligenciamiento y presentación de Declaraciones Tributarias
- Presentación de información por envío de archivos (Información Exógena)
- Autorización, habilitación e inhabilitación de la numeración de facturación
- Orientación Tributaria, Aduanera y Cambiaria
- Entrega de formularios litográficos (Tributarios)

- Y demás servicios en línea a través del Kiosco Autogestión:
 - Agendamiento web (asignación de citas)
 - Apoyo a otras áreas
 - Asistencia PQRS
 - Consulta información declaración de renta
 - Consulta obligación financiera
 - Copia del RUT
 - Estado de cuenta
 - Habilitación cuenta de usuario
 - Habilitación Firma Electrónica
 - Programa ayuda renta
 - Recuperación de contraseña
 - Recuperación contraseña de identidad electrónica
 - Solicitud devolución y/o compensación
 - Verificación de autenticidad de correo electrónico
 - Y demás que se incorporen en los Servicios en Línea de la Entidad