

1. OBJETIVO

Reconocer las brechas de servicio a través de la caracterización de demanda de trámites y OPAS para establecer estrategias que faciliten la atención de los temas TAC.

2. ALCANCE

Inicia con recibir la información de los lineamientos impartidos por la planeación táctica y operativa de la Entidad y el informe de evaluación de satisfacción en materia de servicio y finaliza con el seguimiento al plan de mejoramiento de cierre de brechas.

3. CONDICIONES GENERALES

Es de vital importancia que para el mejoramiento continuo del modelo de servicio, se tenga en cuenta las políticas y objetivos estratégicos y tácticos del cuatrienio, y se efectúe una formulación de estrategias diferenciadas de servicio y de control, basadas en la segmentación y caracterización de clientes; así mismo se disponga de apoyo informático para cruces de información, funcionalidad optima de los servicios en línea para el cliente, estrategias oportunas de comunicación a los clientes; desarrollo de programas de capacitación a cliente interno y externo sobre actualización constante en temas técnicos tributarios, aduaneros, cambiarios, servicios informáticos electrónicos y disponibilidad de personal de cara al cliente con perfil y competencias para atención al público.

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-IIT-0460	Gestión de requerimientos	Digital	Interno
Procedimiento	PR-CAC-0265	Atención en canales	Digital	Interno
Procedimiento	PR-CAC-0325	Ejecución de campañas a través de los diferentes canales de servicio	Digital	Interno
Cartilla	CT-CAC-0065	Guía metodológica para segmentación de contribuyentes de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Digital	Interno

6. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Brecha del servicio:** En términos fiscales, las brechas son un indicador que permiten determinar la diferencia entre el pleno cumplimiento de una obligación tributaria y el real nivel de cumplimiento.

En servicio al cliente la brecha de servicio es la diferencia entre las expectativas que tienen los clientes frente a los productos o servicios y la percepción real una vez el servicio se le ha brindado. Se genera por la deficiencia de comprensión o mala interpretación de las necesidades o deseos del cliente, por falta de gerencia de investigación de las expectativas de los usuarios.

En la gestión de clientes, la cual hace referencia a identificar, atraer, retener y fidelizar los contribuyentes, son diversas las deficiencias que se pueden generar y que en su conjunto generan una separación entre la satisfacción del cliente y la percepción de calidad del servicio. Fuente DIAN: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

- **Estrategia:** Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión. Fuente DIAN: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.
- **Limpieza de datos:** Corrección o eliminación de registros de datos erróneos, inexactos o impertinentes. Fuente DIAN: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.
- **Segmentación de Clientes:** La segmentación para la DIAN consiste en tomar el universo total de contribuyentes y usuarios, y establecer grupos más pequeños de acuerdo con un conjunto de características comunes, con el fin de enfocar las estrategias de oferta de servicios y controles diferenciadas para cada grupo meta, conduciendo sistemáticamente a los clientes a maximizar los resultados de gestión fiscal y a la reducción de la evasión. Fuente DIAN: Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

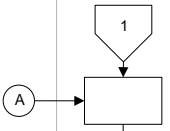


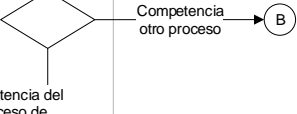
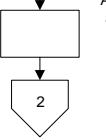
7.1 Entradas

No de actividad	Proveedores	Entradas	Requisitos
1	Procedimiento PR-PEC-0231 Planeación táctica y operativa	Plan Táctico	El Plan Táctico contiene los Objetivos Tácticos, los Procesos que lideran la consecución de cada objetivo, las Iniciativas, las Dependencias Responsables, los Indicadores, la Línea Base, la Meta Plurianual y la Programación de la Meta Anual.
		Reporte 1456 "Plan Operativo por Lugar administrativo"	Se debe elaborar en los Formatos FT-PEC-1455 "Formulación Operativa - Asignación de Metas Nivel Central y Seccional", los cuales envían a la Coordinación de

			<p>Facilitación del Modelo de Gestión Institucional o quien haga sus veces.</p> <p>El Plan Operativo comprenderá las actividades con su correspondiente indicador, meta, programación mensual, y asignación al responsable de su ejecución, incluyendo las Direcciones Seccionales, que permitan el cumplimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las Iniciativas del Plan Táctico • Las Funciones que cotidianamente realiza la Dependencia. • Los compromisos de carácter transversal comunes a las diferentes Dependencias. • Los compromisos suscritos por la entidad en virtud de acuerdos o convenios con partes interesadas, requisitos de organismos de control, políticas y programas del gobierno.
	Procedimiento PR-CAC-0265 Atención en canales.	Informe de evaluación de satisfacción en materia de servicio.	Debe contener el muestreo generado, los errores encontrados para el periodo relacionado, junto su plan de acción correspondiente.
	Procedimiento PR-PEC-0342 Creación y/o racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos.	Bases de Datos de operación (volumetría)	Los datos enviados deben estar actualizados y se deben enviar con una periodicidad anual y requerimientos de campos específicos, tales como: NIT, nombre o razón social, dirección seccional, trámite gestionado, fecha de realización, volumen, entre otros.
	Entidades Externas Todos los Procesos	Necesidades ocasionales de carácter interno y externo	Solicitudes particulares que tengan como propósito gestionar brechas de servicio derivadas de ajustes normativos, entre otros.
4	Procedimiento PR-IIT-0460 Gestión de requerimientos	Información solicitada	<ul style="list-style-type: none"> • Información cifrada. • Clave de seguridad para el acceso a la información. • Respuesta en la herramienta utilizada por la entidad.

7.2 Descripción de Actividades (Para mayor entendimiento de la simbología ver anexo 1)

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES				DEPENDENCIA	REGISTROS
		Responsable de recibir la información	Responsable de caracterización				
H	<p>1. Recibir insumos. Se debe recibir los insumos, según lo establecido en el numeral 7.1 de presente procedimiento, enviándolos al responsable de realizar la caracterización.</p>						<ul style="list-style-type: none"> Plan Táctico Reporte 1456 "Plan Operativo por Lugar administrativo" Informe de evaluación de satisfacción en materia de servicio. Bases de Datos de operación (volumetría)
V	<p>2. ¿La información esta completa?. En caso que la información para realizar la caracterización se encuentre completa continuar en la actividad 6, de lo contrario continuar en siguiente actividad.</p>					<p>Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces</p>	No aplica
H	<p>3. Solicitar información para caracterizar los clientes. Se solicita a la Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones o quien haga sus veces, la información que se requiere para caracterizar los clientes, a través del procedimiento PR-IIT-0460 Gestión de requerimientos</p>					<p>Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces</p>	Solicitud de información
H	<p>4. Recibir información. Se verifica que cumpla con los criterios solicitados.</p>					<p>Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces</p>	Información solicitada
H	<p>5. Realizar limpieza de datos. Se depuran los datos respecto a los criterios de caracterización con respecto a: NIT, segmento, trámite u OPA, periodo, entre otros.</p>					<p>Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces</p>	Datos depurados

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES				DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de generar estrategias	Responsable de caracterización		
H	<p>6. Analizar los insumos recibidos. Los insumos recibidos son analizados generando un documento para establecer la situación actual de atención al cliente, el cual debe contener objetivos e iniciativas estratégicas y tácticas.</p>					Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces	Documento con situación actual de atención al cliente.
H	<p>7. Segmentar los clientes y caracterizar la demanda de trámites u OPAS por segmento. Se hace conforme a la cartilla CT-CAC-0065 Guía metodológica para Segmentación de Contribuyentes de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.</p>					Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces	Segmentación de clientes y caracterización
H	<p>8. Identificar las brechas del servicio. A partir de la caracterización de la demanda de trámites y OPAS y el marco estratégico, táctico y operativo para el servicio y el control de la Entidad, se identifican las brechas de servicio definidas como: - La diferencia entre la obligación TACI (presente en la sección de clasificación del RUT) y el registro y análisis de cumplimiento (tomado a partir de la volumetría de los trámites y el análisis de los insumos referentes a declaraciones presentadas, trámites adelantados, obligaciones cumplidas, entre otros.) - La diferencia entre el comportamiento previsto para el servicio y control de la Entidad según el marco Estratégico y la realidad del comportamiento de los clientes y los resultados de los procesos, determinada a partir de la caracterización. - La diferencia entre la competencia institucional y los resultados obtenidos por la Entidad. Basado en la cartilla CT-CAC-0065 Guía metodológica para Segmentación de Contribuyentes de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.</p>					Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces	Identificación de brechas
V	<p>9. ¿La brecha es competencia del Proceso de Cercanía al Ciudadano? Cuándo la brecha identificada es competencia del proceso de Cercanía al Ciudadano (Ej. Propias de canales de servicio), continuar en la siguiente actividad, de lo contrario (Ej. Propias de trámites u OPAS, que dependen de cada proceso) continuar en la actividad 12.</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
H	<p>10. Generar estrategias diferenciadas de servicio por segmento. Se deben establecer estrategias diferenciadas de servicio por segmento, con el propósito de cerrar las brechas de servicio identificadas.</p>					Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces	Estrategias

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES				DEPENDENCIA	REGISTROS
				Responsable de generar estrategias	Responsable del plan de mejoramiento		
H	<p>11. Definir el plan de mejoramiento de cierre de brechas. Finalmente se define el plan de mejoramiento de cierre de brechas por proceso, que es entregado al procedimiento PR-CAC-0325 Ejecución de campañas a través de los diferentes canales de servicio, continuando en la actividad 13.</p>					Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces	Plan de mejoramiento de cierre de brechas
H	<p>12. Comunicar al proceso misional responsable del cierre de brechas. Se debe comunicar al proceso misional responsable del cierre de las brechas identificadas para su correspondiente cierre a través del plan de mejoramiento.</p>					Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces	Comunicación de la identificación de brechas.
H	<p>13. Realizar seguimiento al plan de mejoramiento de cierre de brechas. Se debe realizar el seguimiento al plan de acción de mejoramiento.</p>					Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios Coordinación de Canales de Servicio y Experiencia del Usuario o quien haga sus veces	Seguimiento al plan de mejoramiento

7.3 Productos

Productos	Cliente	Requisitos
No aplica	No aplica	No aplica

7.4 Salidas

No de actividad	Salidas	Cientes	Requisitos
3	Solicitud de información	Procedimiento PR-IIT-0146 de Gestión de requerimientos de solicitudes de información electrónica	<ul style="list-style-type: none"> La solicitud debe indicar de manera clara y precisa la información requerida. Debe mencionar las características esenciales de la información que se solicita, tales como su materia, fecha, emisión o periodo de vigencia del documento, origen o destino, soportes, según sea el caso. Si se trata de un formulario específico debe detallar los campos requeridos. Únicamente pueden ser canalizados por los funcionarios autorizados.
11	Estrategia generada	PR-CAC-0325 Ejecución de campañas a través de los diferentes canales de servicio.	<p>La estrategia debe estar caracterizada con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Segmento, Trámites u OPAS, Dirección Seccional, entre otros.
12	Comunicación de la identificación de brechas.	Procesos misionales	Debe contener las brechas que deben ser cerradas.

8. FORMALIZACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de la formalización y los cambios
	Desde	Hasta	
1	26/04/2018	30/03/2021	<i>Versión inicial de la modernización del SGCCI.</i>
			Se generaron ajustes en el documento, relacionados con el nombre del proceso de

2	31/03/2021	29/09/2021	<p>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 la página 1; 7. DIAGRAMA DE FLUJO, 7.1 Entradas, en las páginas 2 y 3; 7.2 Descripción de Actividades, en las actividades 3, 7, 8 y 11 ;7.4 Salidas, en la página 8.</p> <p>En el contenido del documento donde se relaciona una dependencia, se adicionó la frase "O quien haga sus veces".</p> <p>Cabe aclarar, que el contenido técnico de los documentos no presenta cambios respecto a la versión anterior. Por lo tanto, cualquier consulta respecto a los contenidos técnicos de los mismos debe efectuarse a los elaboradores técnicos y revisores de la versión anterior.</p>
3	30/09/2021		<p>Versión 3. Se ajustaron las dependencias de acuerdo con la nueva estructura establecida en el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020 y en la Resolución 000070 del 9 de agosto de 2021.</p>

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

9. 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 MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES MANUALES DE LAS CUALES SE GENERA UNA SALIDA HACIA OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O HACIA UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON ENTRADA MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES MANUALES A LAS CUALES INGRESA UNA ENTRADA DE OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O DE UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON SALIDA AUTOMÁTICA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES AUTOMÁTICAS (A TRAVÉS DE SIE'S O APLICATIVOS) DE LAS CUALES SE GENERA UNA SALIDA HACIA OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O HACIA UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON ENTRADA AUTOMÁTICA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES AUTOMÁTICAS (A TRAVÉS DE SIE'S O APLICATIVOS) A LAS CUALES INGRESA UNA ENTRADA DE OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O DE UN CLIENTE EXTERNO.
CONECTOR A OTRA ACTIVIDAD		CONECTAR EL FLUJO DE DOS SÍMBOLOS.
CONECTOR A OTRA PÁGINA		CONECTAR EL FLUJO ENTRE DOS PÁGINAS.