

COMPROMISOS ÉTICOS INSTITUCIONALES

2017



Carta compromisos éticos

Como lo define el Memorando 424 del 1 de noviembre del 2012 de la Dirección General, la Ética “es una prioridad para la vida y la interacción de las personas, así como para el mejor funcionamiento y supervivencia de la sociedad y las organizaciones”.

Los protagonistas de este proceso de fortalecimiento de la Gestión Ética somos todos los servidores públicos de la DIAN. A los directivos y jefes nos corresponde liderarlo con el apoyo de los gestores de ética sin personal a cargo y a todos aplicar los compromisos en las labores que desarrollamos.

Para continuar con el fortalecimiento de la Gestión Ética en la Entidad y en concordancia con el plan de trabajo de la Política de Gestión Ética, entre noviembre del 2012 y julio del 2017 definimos en todas las dependencias los compromisos éticos que a continuación se presentan.

Cada uno de nosotros dio su palabra para hacer realidad estos compromisos en nuestro escenario laboral. Por eso nuestra gestión es responsabilidad de quienes los construimos.

Como acompañamiento a esta labor, desde el 2012 hemos estado realizando actividades educativas y comunicativas a nivel nacional para ponerlos en práctica.

Orientados por nuestros valores institucionales de Responsabilidad, Honestidad, Respeto y Compromiso, no cabe duda que los resultados de este proceso van a redundar en beneficio de todos, en la creación y mantenimiento de mejores relaciones interpersonales, así como en la calidad de nuestro trabajo.

HUGO ANTONIO ÁLVAREZ AGUDELO

Subdirector de Gestión de Procesos y Competencias Laborales



COMPROMISOS ÉTICOS INSTITUCIONALES 2017

COMPROMISOS VIGENTES

DEPENDENCIAS

DOY MI PALABRA DE:

**DIRECCIÓN
GENERAL**

Priorizar y fortalecer la creación de equipo con mi ejemplo, liderazgo y buen trato con mis compañeros y ciudadanos.

**OFICINA DE
COMUNICACIONES**

Generar información efectiva que satisfaga las necesidades de los diferentes públicos.

**OFICINA DE
CONTROL INTERNO**

Dar siempre una oportunidad de escuchar y replicar.

**DEFENSORÍA DEL
CONTRIBUYENTE
Y USUARIO ADUANERO**

Enseñar con el ejemplo a ser solidario para entender, analizar y valorar las realidades de la organización y tener el coraje para promover los cambios que se requieran.

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN
ORGANIZACIONAL**

Empoderar y generar confianza en mi equipo de trabajo, para que esta se refleje en toda la organización.

**SUBDIRECCIÓN
DE GESTIÓN DE
TECNOLOGÍA DE
INFORMACIÓN Y
TELECOMUNICACIONES**

Aceptar los retos y dificultades de tipo tecnológico porque tengo la actitud, el interés y el compromiso de asumirlos y darles una solución efectiva.

**SUBDIRECCIÓN
DE GESTIÓN DE
PROCESOS Y
COMPETENCIAS
LABORALES**

Escuchar a los demás, comunicarme claramente y poner al servicio de todos, mi capacidad de trabajo, conocimiento y experiencia.

COMPROMISOS ÉTICOS INSTITUCIONALES 2017

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ANÁLISIS OPERACIONAL	Gestionar con responsabilidad y compromiso las solicitudes del cliente y suministrar la información con calidad y oportunidad.
DIRECCIÓN DE GESTIÓN JURÍDICA	Manejar con absoluta reserva la información, respetar la opinión de los demás, asumir con responsabilidad las cargas administrativas, trabajar en equipo para lograr el objetivo previamente definido, y compartir las buenas prácticas con otros procesos.
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS JURÍDICOS	Trabajar en equipo para contribuir a un mejoramiento continuo que fortalezca el trabajo de la Subdirección y mejore la percepción de la gestión de la Entidad
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN NORMATIVA Y DOCTRINA	Participar en Comités Técnicos para analizar los proyectos finales de concepto u oficio con el funcionario ponente, para conocer la versión final, los cambios que se deban introducir si fuere el caso y los argumentos para ello.
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE REPRESENTACIÓN EXTERNA	Respetar el tiempo de los demás.
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INGRESOS	Atender al ciudadano procurando resolver su consulta de manera oportuna
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE	Servir con compromiso, respeto, responsabilidad y honestidad.
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECAUDO Y COBRANZAS	Dar ejemplo con mis actuaciones.

COMPROMISOS ÉTICOS INSTITUCIONALES 2017

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ADUANAS	Cumplir la meta diaria de evacuación de solicitudes en orden de radicado con calidad, generando satisfacción al usuario.
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN TÉCNICA ADUANERA	Acoger y saludar a mis compañeros diariamente.
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE REGISTRO ADUANERO	Practicar permanentemente los valores institucionales para lograr resultados con oportunidad y calidad.
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR	Participar activamente en los espacios de retroalimentación que se generen en mi área; compartir con más generosidad y menos prevención mis conocimientos, poniendo al servicio del Grupo de trabajo, mi experiencia y mis habilidades, buscando siempre la excelencia en el trabajo de mi Equipo
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN	Mantener una actitud positiva frente al trabajo y las personas, escuchar para entendernos, trabajar coordinadamente, ejecutar las tareas en los tiempos establecidos, y lograr las sinergias necesarias para alcanzar las metas del área.
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA	Mantener una actitud positiva frente al trabajo y las personas.
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CONTROL CAMBIARIO	Mantener una actitud positiva frente al trabajo y las personas.
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN ADUANERA	Mantener una actitud positiva frente al trabajo y las personas.

COMPROMISOS ÉTICOS INSTITUCIONALES 2017

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN INTERNACIONAL	Ofrecer un buen trato y atención oportuna a mis compañeros, clientes internos y externos, suministrando información confiable.
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE POLICÍA FISCAL Y ADUANERA	Mantener una actitud positiva frente al trabajo y las personas.
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS Y ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA	Atender con amabilidad y oportunidad todas las necesidades de los clientes internos, sin perder de vista lo más importante que son las personas, cumpliendo con mis tareas para alcanzar los compromisos institucionales.
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE PERSONAL	Interactuar genuinamente con mis compañeros y demás clientes, tanto personal como profesionalmente, velando por la adecuada atención de su requerimiento.
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	Mantener mi actitud de respeto y amabilidad hacia todos nuestros clientes, bajo parámetros de honestidad y eficiencia, con el fin de propender por un buen clima organizacional que redunde en la satisfacción de nuestros clientes.
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Tratar de manera digna a mis clientes y propender por la mejora continua del servicio.
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	Escuchar, comprender y solucionar los requerimientos de los usuarios con responsabilidad, oportunidad y eficiencia.

COMPROMISOS ÉTICOS INSTITUCIONALES 2017

COMPROMISOS ÉTICOS POR SECCIONALES

DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE LOS GRANDES CONTRIBUYENTES	Escuchar con respeto e imparcialidad de manera constructiva los argumentos de todas las personas, para garantizar transparencia y equidad en nuestras actuaciones.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE BOGOTÁ	Prestar el servicio que implica el desarrollo de mis actividades laborales con la mayor transparencia, amabilidad y calidad, en pro de la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTÁ	Asumir y fortalecer comportamientos legales y honestos en busca del bien común.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE SAN ANDRÉS	Atender a nuestros clientes con tiempos de respuesta reales y entregando una solución efectiva, eficiente y eficaz.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE MANIZALES	Ser íntegro en el ejercicio de mis funciones como servidor público de la DIAN.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE RIOHACHA	Generar confianza prestando mi servicio de forma eficaz, eficiente y transparente a la sociedad.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE TULUÁ	Ofrecer el mejor servicio con respeto, oportunidad y confiabilidad.

COMPROMISOS ÉTICOS INSTITUCIONALES 2017

DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE ARMENIA	Prestar un servicio amable, confiable y oportuno, aplicando los valores institucionales y los principios legales.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PEREIRA	Mejorar la actitud en el ser, saber y hacer diario.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE POPAYÁN	Dar ejemplo mediante la atención oportuna de nuestros usuarios, apreciando y valorando sus peticiones y tomando decisiones responsables para hacer eficiente nuestra gestión.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUNJA	Contribuir a mejorar la percepción de satisfacción en la atención al ciudadano – cliente, garantizando transparencia, eficiencia y eficacia, con responsabilidad y respeto, que conlleve a motivar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUENAVENTURA	Fortalecer los valores institucionales coadyuvando al logro del objetivo misional.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE SOGAMOSO	Escuchar y atender con diligencia, eficacia y tolerancia todas las solicitudes.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE MAICAO	Ser motivador del buen ambiente laboral.

COMPROMISOS ÉTICOS INSTITUCIONALES 2017

DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE CALI	Ser honesto y respetuoso en mis decisiones y actuaciones como funcionario DIAN.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CALI	Construir las condiciones necesarias para alcanzar la excelencia en el servicio con la participación de todos los funcionarios de la Seccional de Aduanas de Cali
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE ARAUCA	Respetar el tiempo de los demás.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE GIRARDOT	Servir con amor y respeto a nuestra comunidad.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE MEDELLIN	Respetar y prestar un buen servicio a los usuarios internos y externos de la Dirección Seccional de Aduanas de Medellín.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE QUIBDÓ	Atender al cliente interno y externo de manera oportuna, eficiente y eficaz, actuando siempre con respeto y responsabilidad frente a la situación de cada uno.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE BUCARAMANGA	Ejercer mis funciones, cumpliendo las normas establecidas dentro del marco de los valores institucionales, con responsabilidad social, prestando un servicio de calidad a todos nuestros clientes.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PALMIRA	Entregar lo mejor de mí mismo, para alcanzar mis metas y las de la entidad en beneficio de la comunidad.

COMPROMISOS ÉTICOS INSTITUCIONALES 2017

DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE SANTA MARTA	Ofrecer un excelente servicio integral y afable, que motive a los ciudadanos clientes, en el cumplimiento voluntario de sus obligaciones, fortaleciendo la cultura tributaria y aduanera, mejorando su percepción con respecto a la DIAN.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE MEDELLÍN	Prestar un excelente servicio, confiable, oportuno, amable y personalizado: Buscando la satisfacción del cliente.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CARTAGENA	Liderar el proceso de mejora continua en búsqueda de ser la mejor aduana del país potenciando capital humano integralmente.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE BARRANQUILLA	Dar lo mejor como Servidor Público para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y así cumplir con los fines y cometidos del Estado.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE URABÁ	Prestar los servicios de manera eficiente y eficaz en pro de nutrir el buen nombre de la entidad en la zona de Urabá y en el país.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE MONTERÍA	Servir con integridad y transparencia para construir un mejor país.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE IBAGUÉ	Escuchar y comprender al cliente garantizando el respeto por la dignidad humana, que asegure la transparencia y excelencia en el servicio.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PUERTO ASÍS	Emprender campañas de socialización sobre “ las causales de aprehensión y decomiso al personal de la policía que labora en las estaciones de policía del departamento de Putumayo”
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE IPIALES	Aplicar los valores institucionales en cada actuación, para brindar un servicio de calidad ajustado a la norma

COMPROMISOS ÉTICOS INSTITUCIONALES 2017

DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BARRANQUILLA	Prestar a nuestros clientes un servicio que satisfaga sus necesidades y expectativas, Actuando siempre con honestidad y comprometidos en la búsqueda de un mejoramiento continuo.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE VILLAVICENCIO	Contribuir con la excelencia en el servicio.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE SINCELEJO	Prestar un excelente servicio.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PASTO	Proceder con respeto frente a las ideas, opiniones y actitudes de los demás, aún en la diferencia.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE LETICIA	Poner nuestras capacidades y habilidades para utilizar racionalmente los recursos físicos, electrónicos a disposición con el fin de facilitar, mejorar, implementar el cumplimiento de las obligaciones; atender con eficacia y eficiencia a los clientes externos e internos, poniendo en práctica los valores institucionales que nos guían: respeto, honestidad, responsabilidad y compromiso. Para así contribuir a que la ética y la transparencia se conviertan en parte de la cotidianidad.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS DE CARTAGENA	Aplicar las mejores prácticas de trabajo en equipo, basadas en principios éticos, para prestar un servicio de calidad y responsabilidad, respetando el debido proceso frente al cliente externo e interno.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CÚCUTA	Servir a los usuarios con calidad y respeto.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE VALLEDUPAR	Servir desinteresadamente a los clientes internos y externos de la entidad, sin discriminación alguna, Con oportunidad, diligencia, seguridad, confiabilidad y amabilidad, comprobando la satisfacción del cliente o en caso contrario, determinando qué falta para lograrlo y mejorarlo.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE NEIVA	Querer y cuidar mi Entidad, responder a su misión y visión, vivenciando los valores con ejemplo y actitud positiva.

COMPROMISOS ÉTICOS INSTITUCIONALES 2017

DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE FLORENCIA	Actuar oportunamente en todo el sentido de la palabra.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PAMPLONA	Entregar a mis clientes internos y externos productos de calidad que cumplan con los estándares de oportunidad y efectividad establecidos por la DIAN.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DELEGADA DE SAN JOSÉ DEL GUAVIARE	Escuchar al usuario con respeto y responsabilidad atendiendo a mis principios de compromiso y honestidad
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DELEGADA DE TUMACO	Brindar respeto a todos mis compañeros y clientes de la DIAN.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DELEGADA DE PUERTO CARREÑO	Conocer, profundizar y aplicar las normas facultativas de la entidad en beneficio de mi país.
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DELEGADA DE INÍRIDA	Brindar información confiable, oportuna y con respeto a nuestro cliente interno y externo

