

UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios (SSCAT)

Plan Anual SSCAT 2026

Cons. Hito	Hito / línea de acción / eje	Proceso	Actividad	Resultado(s) Esperado(s) - Producto(s) o entregable(s)	Planes Asociados DIAN / periodicidad
1	Liderar la campaña de renta AG 2025	Cultura de la contribución y del servicio	Planeación de la campaña	Micrositio Renta Persona Naturales AG 2025 Estadísticas y valoración de recaudo.	ITERA / Trimestral
			Desarrollo de la campaña - buen funcionamiento de los sistemas		ITERA / Trimestral
			Lanzamiento de la campaña		ITERA / Trimestral
			Balance y cierre de la campaña		ITERA / Trimestral
2	Liderar programa ayuda de renta personas naturales	Cultura de la contribución y del servicio	Actualizar el programa ayuda renta	Programa de Ayuda de Renta PN 2025 actualizado, publicado y difundido	Comisión mixta / reporte mensual / consolidación trimestral
			Realizar pruebas técnicas del programa ayuda renta		
			Solicitar la publicación del programa ayuda renta		
			Hacer difusión del programa ayuda renta		
3	Generar un mínimo de 120 horas de capacitación de los funcionarios de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios	Estándares de relacionamiento con el ciudadano	Consolidación del PIC para el área en 2026	Cumplir con la meta de horas por funcionario en los cursos PIC ofertados	ITERA / Trimestral PIC / Trimestral
		Escenarios de Interacción	Realizar la divulgación de los cursos		ITERA / Trimestral PIC / Trimestral
			Revisar consolidación de los participantes		ITERA / Trimestral PIC / Trimestral
		Cultura de la contribución y del servicio	Organizar y presentar el informe de PIC del área		ITERA / Trimestral PIC / Trimestral
4	Mantener los niveles de satisfacción del ciudadano con sus servicios. Como meta específica, al menos el 85 % de los usuarios deben calificar la atención y los servicios prestados como “satisfechos” o “muy satisfechos” en las encuestas de Satisfacción	Estándares de relacionamiento con el ciudadano	Realizar la medición del nivel satisfacción del canal presencial	85% de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos con el servicio prestado	Mensual
			Realizar la medición de satisfacción del canal Videoatención	85% de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos con el servicio prestado	Mensual
			Realizar la medición del nivel de satisfacción del canal telefónico	85% de ciudadanos satisfechos o muy satisfechos con el servicio prestado	Mensual
5	Incrementar la capacidad de atención, visibilidad y cobertura territorial de la DIAN para garantizar acceso oportuno a servicios tributarios y aduaneros, fortalecer la interlocución con actores locales y mejorar la gestión del cumplimiento tributario en territorios y contribuyentes prioritarios.	Desarrollo de Escenarios de Interacción	Desarrollar la estrategia Territorios	Implementar la "Estrategia Territorios" en al menos el 40% de los municipios en los cuales tienen competencia territorial las Direcciones Seccionales	Trimestral
			Desarrollar la estrategia Usuarios P	Gestionar de manera efectiva el 100 % de "usuarios P" asignados a cada dirección seccional	Mensual
			Atender actividades en puntos móviles, jornadas de capacitación y ferias de servicio.	Atender el 95 % de las solicitudes de jornadas de presencia institucional recibidas	Trimestral
6	Asegurar la prestación eficiente, oportuna y homogénea del servicio en todos los canales de atención de la DIAN mediante el cumplimiento y monitoreo permanente de los indicadores definidos institucionalmente, fortaleciendo la experiencia del ciudadano y la calidad del servicio .	Estándares de relacionamiento con el ciudadano	Realizar la medición y análisis del cumplimiento de los indicadores del canal presencial	Garantizar el cumplimiento de los indicadores	Trimestral
			Realizar la medición y análisis del cumplimiento de los indicadores de la Videoatención	Garantizar el cumplimiento de los indicadores	Trimestral
			Realizar la medición y análisis del cumplimiento de los indicadores del canal telefónico	Garantizar el cumplimiento de los indicadores	Mensual
7	Fortalecimiento del programa NAF	Cultura de la Contribución y del Servicio	Acciones de fortalecimiento del programa implementadas	Acciones de fortalecimiento del programa NAF implementadas	Plan de Cultura de la contribución y del servicio
8	Semanas de entrenamiento en servicio	Cultura de la Contribución y del Servicio	Realización de las semanas de entrenamiento a servidores públicos de las áreas de servicio y fortalecimiento de la red de especialistas en renta PN	6 semanas de entrenamiento a servidores públicos de las áreas de servicio realizadas	Plan de Cultura de la contribución y del servicio
9	Copa de la Contribución	Cultura de la Contribución y del Servicio	Desarrollo de la 8va edición de la Copa de la Contribución	8va edición de la Copa de la Contribución llevada a cabo	Plan de Cultura de la contribución y del servicio

10	Realizar la divulgación e interiorización del subproceso para asegurar su comprensión y adopción por parte de los equipos	Desarrollo de Escenarios de Interacción	Realizar visitas y/o capacitación a las seccionales con mayor representatividad en el manejo de PQSRD orientadas a divulgar los ajustes en el Subproceso, ajustes del Sistema, refuerzo normativo y creación de solicitudes	500 funcionarios capacitados 1 informe semestral con los logros obtenidos	Realizar cronograma de visitas Actualizar el curso PQSR Realizar las presentaciones para las visitas Capacitar a los funcionarios que realizaran las visitas Los compromisos específicos se establecerán en febrero de 2026
11	Implementación de la estrategia de lenguas nativas para fortalecer la atención a la ciudadanía y reducir brechas de acceso	Desarrollo de Escenarios de Interacción	Establecer lineamientos a nivel nacional para la atención de hablantes de lengua nativa en los diferentes canales de atención establecidos por la DIAN	Estrategia de atención diferenciada para hablantes de lenguas nativas articulada con los canales de atención en la DIAN	Proyección de estrategia interanual Aprobación de la estrategia Lanzamiento de la estrategia a nivel nacional Los compromisos específicos se establecerán en febrero de 2026
12	Campaña de fortalecimiento y posicionamiento de la gestión de las PQSR para mejorar la percepción y confianza de la ciudadanía	Desarrollo de Escenarios de Interacción Estándares para el relacionamiento - Seguimiento a las estrategias y escenarios de relacionamiento	Ajustar la nueva manera de trabajar a 1000 licencias o definición de otra manera de trabajar, la meta se ajusta según definiciones con tecnología	Operación ajustada según nueva organización desde el 01 de junio de 2026	Proyección de las licencias a distribuir por área Remisión de los comunicados a las áreas con la distribución sugerida Consolidación de la información recibida por las áreas Ajuste en la metodología de trabajo en las seccionales con la distribución de las licencias Los compromisos específicos se establecerán en febrero de 2026
			Actualización de la normatividad para el correcto manejo de las PQSR	1 Resolución actualizada y divulgada	Presentar proyecto de resolución Retroalimentación de la resolución Gestionar firma de la resolución Divulgación de la resolución Los compromisos específicos se establecerán en febrero de 2026
			Evolución y Estabilización del Sistema	Acciones de evolución implementadas	Según necesidad de la herramienta Los compromisos específicos se establecerán en febrero de 2026
			Realizar concurso de buenas prácticas con el fin de reconocer, incentivar y visibilizar las buenas prácticas implementadas por servidores públicos y áreas de la entidad en la gestión de las PQSR	Buenas prácticas detectadas, divulgadas y acogidas por los pares	Estructurar el concurso Realizar campaña de expectativa Realizar divulgación para inscripciones Revisar los productos entregados y calificar según lo estipulado Divulgación de los ganadores Creación de la base de buenas prácticas Los compromisos específicos se establecerán en febrero de 2026
			Realizar informes semestrales para las Direcciones Seccionales y Direcciones u Oficinas de nivel central con mayor representatividad en la atención de PQSRD	Informes entregados a las diferentes áreas vinculando el reporte de satisfacción que realiza Canales	Los compromisos específicos se establecerán en febrero de 2026
			Mejorar la calidad en la respuesta de las peticiones - Revisar mensualmente 5 áreas para verificar que cumplan con los requisitos de la lista CLON de fondo y de forma, es revisar lo que cada área reporta en indicadores de procedimiento y se denomina calidad primer nivel	Correos mensuales de seguimiento	Los compromisos específicos se establecerán en febrero de 2026
			Reducir el número de tutelas presentadas contra la DIAN por vulneración al derecho de petición en un periodo de 6 meses, mediante el fortalecimiento de la gestión de peticiones, la trazabilidad en notificaciones y la cultura institucional de respuesta.	Acciones propuesta e implementadas	Los compromisos específicos se establecerán en febrero de 2026
			Modernización	Productos de modernización entregados	Los compromisos específicos se establecerán en febrero de 2026
Realizar contenido visual para el correcto uso del Sistema de PQSRD y mantenerlo actualizado en la caja de herramientas	Contenido visual elaborado y publicado en la caja de herramientas en la Dianet	Los compromisos específicos se establecerán en febrero de 2026			
Verificar formatos vs información capturada (en caso de la continuidad de Dynamics)	Formatos revisados y de ser necesario actualizados	Los compromisos específicos se establecerán en febrero de 2026			