



DIAN



**Informe
Comités Seccionales de
Gestión Tributaria, Aduanera
y Cambiaria (TAC)
Año 2026**

Región Cundinamarca

**Dirección Seccional de Impuestos y
Aduanas de Girardot**



Tabla de contenido

1. Compromisos del Comité TAC vigencia anterior.....	3
2. Gestión realizada por la(s) seccional(es) en la presente vigencia	6
2.2. Fase de Planeación	6
2.3. Fase de Ejecución.....	9
2.4. Fase de Evaluación.....	11
2.5. Fase de Seguimiento	11
3. Actividades por desarrollar en la presente vigencia	12
4. Oportunidades de mejora en la gestión.....	12
5. Inquietudes de los participantes y respuestas.....	14
6. Compromisos generados	19
7. Evaluación de satisfacción del Comité TAC 2026.....	21

1. Compromisos del Comité TAC vigencia anterior

En el comité anterior se establecieron los siguientes compromisos:

- Acordar nueva fecha para el comité TAC 2026, modalidad y lugar: Se definió como sede anfitriona del comité TAC 2026 de la región Cundinamarca, la Dirección de Impuestos y Aduanas de Girardot, con fecha 22 de junio en el Salón Almendros del Hotel Peñalisa en Ricaurte, Cundinamarca. Así mismo, el evento se desarrolló de forma virtual a través de la plataforma Microsoft Teams.
- La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Girardot, informa sobre el avance y resultados de los siguientes compromisos establecidos en la vigencia anterior:

Fortalecer la presencia institucional, logrando un mayor desarrollo y contribución fiscal en la región mediante la realización de jornadas de capacitación, orientación y acompañamiento. Compromiso logrado: Se realizaron 12 Capacitaciones en el 2025 y en lo corrido del año 2026 se han adelantado 13 Capacitaciones, para un total de 25 Jornadas de capacitación, impactando a más de 500 contribuyentes.

Mantener la calidad en la prestación de servicio y cercanía a los contribuyentes de la región y a los visitantes por nuestra ubicación estratégica, mediante puntos móviles. Compromiso logrado: Se han realizado ocho (8) Puntos Móviles en el 2025 y ocho (8) en lo corrido del 2026, para un total de 16 puntos móviles, donde se ofrecieron los servicios de inscripción, actualización y modificación de RUT.

Incentivar las alianzas estratégicas con las universidades e institutos de educación formal con el ánimo de constituir núcleos de apoyo fiscal (NAF) que contribuyan en un mayor cubrimiento y atención al ciudadano fortaleciendo con ellos la cultura de la contribución. Compromiso logrado: En el mes de Noviembre de 2025, se dio inicio al convenio NAF establecido en el mes de Agosto con la Institución Educativa UNIMINUTO de la Ciudad de Girardot.

- Por parte de la Dirección Seccional de Impuestos Bogotá, se presenta el detalle de los compromisos adquiridos en el TAC 2025, con su

respectivo estado de avance a diciembre de 2025 y marzo 2026.

Compromiso	Meta	Avance
Trámites RUT	5 reuniones con jefes de punto sobre herramientas e inconsistencias del RUT	100%
Agendamiento y capacitaciones	Meta 1. 6 jornadas de capacitación orientadas al acercamiento con contribuyentes	100%
	Meta 2. Continuidad al agendamiento virtual — meta mensual: 2.248 citas	100%
Controles con Aduanas Bogotá	1 actividad conjunta con la Dirección Seccional de Aduanas	100%
Cobertura municipios	Presencia en los 86 municipios de jurisdicción más Bogotá	100%
Gestión carga laboral	Seguimiento mensual por GIT al plan de trabajo por auditor	100%
Correspondencia de entrada	Meta 1. ≥90% de actividades del plan de trabajo — gestión correspondencia	100%
	Meta 2. Diseño y difusión de Reel — Facilidades de Pago (Cobranzas)	85%

Compromiso	Meta	Descripción del avance
1. Optimizar los términos, la calidad y efectividad en la sustentación de los trámites.	Realizar 5 reuniones con los Jefes de punto y/o sus equipos sobre las herramientas y análisis de las inconsistencias del RUT	Se ha realizado 1 reunión de socialización del plan de mejora del tema y 5 reuniones de presentación de la analítica de datos sobre las inconsistencias en el Diligenciamiento del RUT, en ellas se promovió el uso de la herramienta “macro de responsabilidades” y el registro para la identificación puntual de inconsistencias por casilla. De manera complementaria se adelantaron tres reuniones por parte de los jefes para unificación de criterios, una jornada presencial de ajuste a las acciones desarrolladas del plan mejora, planeación y delimitación de alcance para 2026 y propuestas para lograr mejorar la calidad.
2. Fortalecer el proceso de agendamiento de citas de los contribuyentes en cuanto a recaudo y cobranzas, así como, la capacitación por sectores económicos.	1. Ejecutar las actividades contempladas en el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, mediante el desarrollo de seis (6) jornadas de capacitación orientadas al acercamiento con los contribuyentes. 2. Dar continuidad a la estrategia de agendamiento virtual dirigida a los contribuyentes, liberando semanalmente los espacios de atención. Esta medida busca evitar el agotamiento de citas en los primeros días del mes y garantizar la adecuada atención de las solicitudes agendadas. La meta mensual es de 2.248 que es la capacidad operativa del sistema.	La División de Cobranzas ha ejecutado 6 acciones de capacitación de acercamiento con contribuyentes, dirigido a personas naturales y jurídicas en los siguientes temas: socialización cobro coactivo y depósitos judiciales, extinción de obligaciones post y/o autorización de aplicación de depósitos judiciales, contribuyentes con obligaciones pendientes de pago y medida cautelar, y obligaciones pendientes de pago – póngase al día con la DIAN (7 sesiones). La División de Cobranzas da continuidad a la estrategia de agendamiento virtual y presencial semanalmente a través de los siguientes 4 puntos de atención: BCH, Avenida Calle 68, BIMA, Calle 75 y Videollamada, atendiendo con corte a la fecha 36.419 contribuyentes, durante los meses de mayo a diciembre de apertura de la agenda virtual y la continuidad de la presencial. Igualmente se amplió la atención de la sede BCH a los demás puntos propios de atención.
Articular y coordinar con la Dirección Seccional de	Realizar una actividad conjunta o de apoyo con la Dirección Seccional de	En 2025 se realizaron visitas conjuntas a 6 contribuyentes durante los meses de octubre,

Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Girardot

Calle 16 No.10-51 – Girardot, Cundinamarca

www.dian.gov.co

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN

Compromiso	Meta	Descripción del avance
Aduanas de Bogotá para la realización de controles en conjunto.	Aduanas de Bogotá, orientada a la realización de controles.	noviembre y diciembre. En el marco del memorando 190 de 2025, durante el primer trimestre del año 2026, la División de Fiscalización y Liquidación Tributaria Extensiva de la DSIB no recibió de Nivel Central bases de datos de contribuyentes para visitar.
Ampliar la cobertura de vistas focalizadas, además de ejecutar acciones de cercanía al ciudadano en los diferentes sectores económicos de los municipios de jurisdicción de la Dirección Seccional.	Hacer presencia en los 86 municipios que hacen parte de la jurisdicción de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá para garantizar el entendimiento y cumplimiento de los deberes formales de los contribuyentes con calidad, servicio y oportunidad.	Al 31 de diciembre de 2025 se logró la presencia institucional de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá en el 100% de Municipios bajo su jurisdicción, 86 municipios. Logrando articulación con Cámara de Comercio y Gobernación para su gestión.
Implementar una estrategia administrativa para atender picos en las cargas del servicio y mantener los indicadores de respuesta de atención a contribuyentes.	Seguimiento mensual por parte de los jefes de GIT, al cumplimiento del Plan de trabajo con cada auditor, priorizando PO, vencimientos e Inactivos Reporte por parte de secretaria, al desarrollo de expedientes por GIT	Mediante el trabajo sincronizado desde el Despacho de la División de Fiscalización, se han logrado establecer estrategias de monitoreo constante. En el último trimestre del año 2025, cada uno de los jefes de los Grupos Internos de Trabajo realizó el seguimiento al cumplimiento de los planes de trabajo, dando una respuesta oportuna y planificada a los picos de carga laboral y tomando decisiones acertadas frente a la necesidad de recursos cuando se evidenciaron riesgos que podrían materializarse. Cada jefe de Grupo efectuó una revisión aleatoria del 3 % de los expedientes correspondientes a las cargas de servicio reportadas.
Robustecer la gestión y oportunidad de respuesta a las solicitudes radicadas por los contribuyentes.	1. Desde la división administrativa y financiera se asegurará el cumplimiento de al menos el 90% de las actividades definidas en el plan de trabajo para mejorar la gestión de la correspondencia de entrada. 2. Diseñar y difundir un contenido audiovisual en formato Reels, orientado a la divulgación de los trámites propios del área de la División de Cobranzas, dirigido específicamente a los contribuyentes, con el fin de facilitar el acceso a la información y promover el cumplimiento de sus obligaciones.	Durante el cuarto trimestre se han llevado a cabo las siguientes actividades para el cumplimiento de la meta número 1 de este compromiso, así: 1. Elaboración del manual para el manejo de la correspondencia de entrada con los pasos y esquemas del proceso. 2. Acercamientos con el personal de 4-72 acerca de los temas más importante para abordar en las capacitaciones pertinentes a las actividades que ejecutan 3. Atención a las necesidades del chat de Mesa de Ayuda – Correspondencia de entrada 4-72; así mismo, se dio respuesta a las inquietudes de direccionamiento a los funcionarios encargados del proceso. 4. Ejecución del monitoreo de correspondencia de entrada a través del tablero de Power BI y los archivos de Excel que diligencia el equipo de 4-72. Es importante mencionar que estas dos últimas actividades son de ejecución permanente a fin de mejorar la gestión a las solicitudes radicadas por los contribuyentes y usuarios en general. Desde el Despacho de la División de Cobranzas se diseñó y aprobó el guion para el contenido audiovisual, sobre trámites de Facilidades de Pago con la DIAN. El guion fue enviado a Comunicaciones de la Dirección Seccional el día 30/12/2025, y fue remitido el 07/01/2026 a Comunicaciones de nivel Central para su aprobación definitiva.

- Por parte de la Dirección Seccional de Aduanas Bogotá, informa que en

cumplimiento de los compromisos asumidos en el Comité TAC 2025, se fortalecieron las acciones de control al contrabando mediante la ejecución de 92 acciones, por valor de \$7.124 millones. Las actuaciones se enfocaron en textiles, confecciones, tecnología, cigarrillos y licores, las cuales se ejecutaron en puestos de carretera, zonas francas y comercios, con el apoyo interinstitucional, así como el acompañamiento técnico a las Direcciones Seccionales de Ibagué, Neiva y Puerto Inírida. De igual forma, se implementaron planes de choque, priorización de depósitos y refuerzo operativo para agilizar la disposición de mercancías, alcanzando el objetivo de egresar mercancías reportadas en abandono por \$1.350 millones, equivalentes a 3.532 Documentos de Ingresos de Mercancías (DIMS).

2. Gestión realizada por la(s) seccional(es) en la presente vigencia

2.2. Fase de Planeación

La fase de planeación fue un proceso fundamental para la materialización del Comité TAC 2026. Esta inició con una reunión virtual de coordinación vía Teams convocada por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Girardot, en su calidad de seccional anfitriona, seguida por la conformación de un grupo coordinador con la participación de los directores seccionales, enlaces, funcionarios del área de comunicaciones y servidores de apoyo de las Direcciones Seccionales de Impuestos Bogotá, Aduanas Bogotá y Aduanas Aeropuerto Bogotá.

Durante este espacio de articulación, además de definirse el 22 de junio de 2026 como fecha para la realización del Comité TAC 2026, se establecieron las actividades a desarrollar, los responsables de su ejecución y los contenidos a presentar durante el desarrollo del evento. Como resultado de la reunión, se acordaron los siguientes compromisos:

- Cada una de las Direcciones Seccionales participantes remitirían a la Dirección Seccional de Girardot, en calidad de anfitriona, el listado de asistentes presenciales, con el fin de organizar la logística el día del evento.
- Cada una de las Direcciones Seccionales se encargarían de elaborar el listado de invitados correspondientes a los grupos de valor e interés,

autoridades y organismos de control de sus respectivas jurisdicciones, con el fin de enviar las invitaciones correspondientes, incluyendo el enlace a la reunión vía Teams. Esto con una antelación mínima de 10 días anterior a la realización del comité.

- Las Direcciones Seccionales participantes enviarían al equipo coordinador de la Dirección Seccional de Girardot el informe y la presentación correspondiente a la gestión de la vigencia 2025 y el año 2026 con corte a abril 30, incluyendo como mínimo los siguientes aspectos:
 - i. Revisión compromisos del comité del año anterior.
 - ii. Perfil General de la Dirección Seccional: competencia funcional; competencia territorial; recaudo logrado; y descripción de los contribuyentes.
 - iii. Composición del talento humano de la dirección seccional.
 - iv. Principales resultados alcanzados en la gestión de la vigencia anterior.
 - v. Temas o asuntos pendientes de la gestión de la vigencia anterior.
 - vi. Impacto de las acciones de participación ciudadana adelantados en las direcciones seccionales, formato de Registro de acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas
 - vii. Ejecución presupuestal de la vigencia anterior.
 - viii. Relación y estado del proceso de contratación de la vigencia anterior.
 - ix. Avance en el cumplimiento de los planes de mejoramiento, así como las observaciones de los entes de control.
 - x. Gestión realizada frente a los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas por la entidad.
 - xi. Principales actividades en que viene trabajando en la presente vigencia.
 - xii. Inquietudes propuestas por los convocados.

Lo anterior con el propósito de consolidar los archivos de las presentaciones y estructurar la agenda a desarrollar durante el Comité.

- La Dirección Seccional anfitriona adelantaría todas las actividades y gestiones logísticas necesarias para garantizar la adecuada realización del evento, verificando que el lugar seleccionado cumpliera con las condiciones requeridas para el número de asistentes proyectados y contara con los equipos audiovisuales, tecnológicos y de conectividad necesarios para

asegurar una transmisión estable y de calidad a través de medios virtuales, así como la adecuada interacción remota de los integrantes del Comité que participaran de manera virtual. El sitio aprobado y que cumplía todos los requisitos, fue el Hotel Peñalisa de la ciudad vecina Ricaurte, Cundinamarca.

- La DSIA Girardot adelantó negociaciones con la sede escogida, la cual por ser propiedad de la caja de compensación Colsubsidio, se comprometió a prestar sus instalaciones, incluyendo refrigerio y almuerzo para los funcionarios asistentes presencialmente.
- En cumplimiento de los compromisos adquiridos, las Direcciones Seccionales participantes realizaron la revisión y actualización de los grupos de valor e interés, así como de los organismos de control que, de acuerdo con sus respectivas jurisdicciones, debían ser convocados al Comité, remitiendo por correo electrónico las invitaciones necesarias, según la plantilla de invitación suministradas por el enlace de comunicaciones del nivel central, incluyendo a la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero, organismos de control, autoridades territoriales, gremios, academia y demás grupos de interés.
- De igual manera, en cumplimiento de los lineamientos establecidos para la realización de los Comités TAC, se solicitó a los invitados presentar previamente sus inquietudes, observaciones o temas de interés que consideraran pertinente abordar durante el evento, para lo cual se habilitó un formulario electrónico mediante Microsoft Forms, cuyo enlace fue incluido en la comunicación de convocatoria, junto con el enlace a la reunión virtual vía Teams.
- Además, la funcionaria enlace de comunicaciones de la Dirección Seccional de Girardot realizó la convocatoria a medios de comunicación locales mediante correos institucionales y a través de los canales de comunicación establecidos con periodistas de la región.
- Posteriormente, la DSIA Girardot formuló una propuesta de agenda para el desarrollo del evento, la cual fue presentada y aprobada por las Direcciones Seccionales participantes.
- Con el fin de asegurar el adecuado funcionamiento de todos los componentes técnicos y logísticos, la semana previa al evento se realizó un

primer ensayo mediante un evento de prueba en Microsoft Teams, permitiendo validar la adecuada visualización de las diferentes presentaciones y videos, la operatividad de los equipos audiovisuales, la estabilidad de la transmisión en línea y la interacción de los participantes conectados de manera remota, para el desarrollo exitoso del Comité TAC 2026.

2.3. Fase de Ejecución

El 22 de junio de 2026 se realizó presencialmente en el Salón Almendros del Hotel Peñalisa en Ricaurte, Cundinamarca. Así mismo, el evento se desarrolló de forma virtual a través de la plataforma Microsoft Teams, liderado por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Girardot y con la participación de las Direcciones Seccionales de Impuestos Bogotá, Aduanas Bogotá, Aduanas Aeropuerto Bogotá, así como la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero, gremios, academia, autoridades, usuarios aduaneros, contribuyentes y ciudadanía en general.

Objetivo del encuentro:

El Comité TAC constituyó un espacio de rendición de cuentas, participación ciudadana y diálogo institucional orientado a presentar los principales resultados de gestión tributaria, aduanera y cambiaria de la región durante la vigencia 2025, así como los avances alcanzados hasta el 30 de abril de 2026, fortaleciendo la transparencia, la legalidad y el control social.

Los siguientes fueron los temas del orden del día durante el desarrollo del Comité TAC:

Orden	Tema	Responsable
1	Registro Asistencia	DSIA Girardot
2	Instalación Actos Protocolarios	DSIA Girardot
3	Palabras de Bienvenida y Apertura del Comité	Directora Seccional DSIA Girardot
4	Intervención Dra. Patricia Gonzalez Vasco	Directora Seccional DSI Bogotá
5	Intervención Dra. Carolina Barrero Saavedra	Directora Seccional DSA Bogotá
6	Intervención Dra. Kelly Johana Cortés	Directora Seccional DSA



	Torres	Aeropuerto el Dorado
7	Break.	
8	Intervención Dra. Claudia Alejandra Caicedo Borrás	Directora Seccional DSIA Girardot
9	Intervención Dra. Sonia Esther Osorio Vesga	Defensora del Contribuyente y del Usuario Aduanero
10	Sesión de Preguntas y Respuestas	Todas las Seccionales
11	Establecimiento de compromisos 2026 – 2027	Todas las Seccionales
12	Cierre del Comité	DSIA Girardot

Desarrollo del orden del día:

Una vez iniciado el Comité TAC, durante la instalación de los actos protocolarios, se dirigieron unas palabras de bienvenida a los asistentes, se informó acerca de la política de protección de datos personales y se cantó el Himno Nacional.

Así mismo, se presentó un video institucional con las palabras de saludo del Director General de la DIAN, Dr. Carlos Emilio Betancourt Galeano.

La directora seccional de la DSIA Girardot, como anfitriona del evento, dio unas palabras de bienvenida, presentó un video institucional de la seccional y dio apertura al evento.

Intervenciones de las Direcciones Seccionales:

Cada Dirección Seccional realizó su presentación siguiendo los lineamientos establecidos en Nivel Central para los diferentes Comités TAC 2026, tanto en cuanto a forma como en contenidos. El detalle de estos contenidos, se encuentra disponible en cada una de las presentaciones y videos aportados, así como en el acta del Comité TAC 2026 correspondiente.

Se presentó el perfil institucional general, la composición de talento humano y la ejecución presupuestal de cada una de las direcciones seccionales.

Los directores seccionales destacaron los avances en gestión tributaria, aduanera y cambiaria, así como el fortalecimiento del servicio al ciudadano, la formalización económica, la lucha contra la evasión y el contrabando, la modernización



institucional y la consolidación de alianzas con universidades, cámaras de comercio y demás actores del territorio.

Asimismo, se resaltó el compromiso institucional con la transparencia, la integridad, la mejora continua y la construcción de confianza con los contribuyentes y usuarios aduaneros.

Posteriormente, la Defensoría del Contribuyente y el Usuario Aduanero, estableciendo que su misionalidad radica en la promoción del respeto por los derechos y garantías, centró su intervención en 4 derechos de los contribuyentes y usuarios aduaneros desde la perspectiva del comportamiento esperado de los funcionarios frente a éstos.

2.4. Fase de Evaluación

Una vez finalizado el evento, se realizó una reunión de retroalimentación de resultados con el grupo coordinador de la DSIA Girardot, destacando el exitoso desarrollo del mismo, la atención brindada por parte del Hotel Peñalisa y la nutrida asistencia virtual vía Teams.

El único inconveniente presentado, fue una interrupción momentánea del canal de internet proporcionado, debido a un pico de demanda de comunicaciones en el sitio del evento, en la parte final del Comité.

Durante la semana posterior al evento, se envió el enlace a la encuesta de satisfacción a los correos registrados por los asistentes al mismo, dando un plazo prudencial de una semana para recolectar los resultados, los cuales se detallan en el punto 7 del presente informe.

2.5. Fase de Seguimiento

Aún no se ha ejecutado esta fase. Según los lineamientos establecidos, se realizará seguimiento a los compromisos establecidos dentro de los tres (3) meses siguientes a la realización de la sesión del comité TAC.



3. Actividades por desarrollar en la presente vigencia

Los Directores Seccionales presentaron las principales actividades que serán desarrolladas durante la vigencia 2026, en concordancia con el compromiso institucional de fortalecer la gestión tributaria, aduanera y cambiaria, así como el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad.

Todas las direcciones seccionales destacaron la implementación de medidas orientadas al fortalecimiento del recaudo tributario y a la optimización de los procesos de gestión, manifestando su compromiso con la capacitación del talento humano, la consolidación de equipos especializados y el fortalecimiento de la efectividad de los controles tributarios y aduaneros, con el propósito de optimizar la gestión institucional y responder de manera más eficiente a los desafíos identificados.

Se plantea la necesidad de avanzar en actividades orientadas hacia el cumplimiento de los compromisos adquiridos, al cumplimiento de las metas establecidas en los diferentes procesos institucionales, a las estrategias orientadas a la cultura de la contribución y la formalización tributaria, al control al contrabando, así como los que se deriven de las oportunidades de mejora identificadas.

4. Oportunidades de mejora en la gestión

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos por las diferentes direcciones seccionales, los retos identificados y compromisos adquiridos, se plantean las siguientes oportunidades de mejora:

- Se encuentra la necesidad de continuar con el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, el mejoramiento de las capacidades institucionales y el robustecimiento de la capacidad operativa en todos los niveles, lo cual repercutirá en la mejora de la calidad del servicio y la eficiencia institucional.
- Otros aspectos fundamentales relacionados con el proceso de modernización tecnológica, son la Analítica de Datos y la Inteligencia Artificial. Se requiere apoyo técnico y operativo en la implementación de modelos analíticos que permitan fortalecer las labores de fiscalización, así como mejorar el

conocimiento de los contribuyentes y usuarios, fortalecer los procesos de perfilamiento de riesgos y optimizar la toma de decisiones basada en datos. Así mismo, es importante avanzar en la automatización de procesos, la optimización de tareas operativas y el apoyo al conocimiento institucional mediante el uso de herramientas basadas en Inteligencia Artificial.

- Se plantea además, potenciar la oportunidad y calidad de las respuestas brindadas a los contribuyentes, mediante el seguimiento continuo a los tiempos de atención, la unificación de criterios técnicos y la resolución efectiva de los requerimientos, garantizando respuestas claras, completas, consistentes y dentro de los términos establecidos.
- En cuanto a la gestión del talento humano, es importante implementar procesos más eficientes para la transferencia de conocimiento entre funcionarios con experiencia y nuevos servidores vinculados mediante carrera administrativa, asegurando la conservación del conocimiento técnico y reduciendo los riesgos asociados a la rotación del talento humano.
- Por otra parte, se identifica la necesidad de fortalecer las estrategias de acercamiento y acompañamiento con los gremios, contribuyentes, usuarios aduaneros y profesionales de compra y venta de divisas, mediante campañas preventivas, orientadas a promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones, fortaleciendo comunicación institucional y confianza ciudadana.
- Lo anterior se relaciona con el robustecimiento de las estrategias de formalización dirigidas a personas naturales, pequeños comerciantes y emprendedores mediante acciones pedagógicas, acompañamiento institucional y articulación con cámaras de comercio, universidades y entidades territoriales, promoviendo el cumplimiento voluntario y la ampliación de la base tributaria.
- Por parte de la Defensoría del Contribuyente y el Usuario Aduanero, se ha identificado una oportunidad de mejora en el proceso de decomiso y aprehensión de mercancías, asociada a la toma de decisiones de dichas mercancías y a las demoras recurrentemente informadas por los usuarios aduaneros que se presentan en la notificación de las Actas de Aprehensión, situación que retrasa el ejercicio del derecho de defensa y la posibilidad de que los contribuyentes adelanten oportunamente las actuaciones necesarias para resolver su situación jurídica frente a la mercancía.



- Finalmente, se identifica la necesidad de consolidar y afianzar los espacios de participación ciudadana como el Comité TAC, promoviendo un mayor interés y una mejor participación por parte de los diferentes sectores representados en el Comité, debido a la utilidad de este evento para dar a conocer la gestión institucional, promover la transparencia y fortalecer la relación entre la DIAN y la comunidad.

5. Inquietudes de los participantes y respuestas

A continuación, se detallan las preguntas y respuestas que se presentaron el día del Comité, luego de las diferentes intervenciones de cada seccional.

Pregunta 1:

¿Qué impacto tuvieron los programas implementados con base al cumplimiento de los compromisos adquiridos en la rendición de cuentas anterior?

Responde: Dra. Carolina Barrero Saavedra - Directora Seccional de Aduanas Bogotá

Los compromisos adquiridos para la DSA Bogotá constituyeron una ruta para orientar nuestras acciones.

Se logró priorizar en el espacio institucional, estableciendo los cumplimientos priorizados en materia de control y fiscalización, lo cual contribuyó para que reorganizáramos nuestras prioridades dentro de la organización.

Así mismo se logró disponer de mercancías en abandono, que es una de las tareas que requieren un mayor compromiso y detalle, al igual que el incremento de las acciones de control.

Pregunta 2:

¿Cómo se beneficiaron los ciudadanos o usuarios con las acciones realizadas para lograr la gestión?

Responde: Dra. Kelly Johana Cortes Torres, Directora Seccional de Aduanas de Bogotá – Aeropuerto El Dorado.



El principal beneficio para los ciudadanos y usuarios de comercio exterior radica en el equilibrio alcanzado entre la facilitación del servicio y la rigurosidad del control aduanero en la Dirección Seccional de Aduanas de Bogotá – Aeropuerto El Dorado.

En primer lugar, los usuarios se beneficiaron a través del fortalecimiento de la cercanía institucional, lo cual se refleja en la generación de espacios de orientación como capacitaciones, encuentros aduana, atenciones presenciales y la gestión de peticiones, que han facilitado la resolución de inquietudes y el adecuado desarrollo de los trámites aduaneros.

Adicionalmente, se destacan avances en el fortalecimiento de los canales de atención, lo que ha permitido optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la calidad del servicio prestado, brindando una atención más oportuna, eficiente y alineada con las necesidades de la ciudadanía.

De igual forma, las acciones en materia de control aduanero han contribuido a garantizar que las mercancías que circulan en el comercio sean legales, protegiendo los derechos de los usuarios de comercio exterior y asegurando condiciones de confiabilidad, seguridad y transparencia en sus operaciones.

Finalmente, el fortalecimiento de la gestión institucional se traduce en procesos más eficientes, en la facilitación del comercio exterior y en una mayor confianza de los ciudadanos en la DIAN, promoviendo la seguridad jurídica y un servicio más cercano y efectivo.

Reiteramos así nuestro compromiso con la mejora continua, la transparencia y el fortalecimiento de la relación con nuestros grupos de interés.

Pregunta 3:

¿Cuándo al analizar los resultados de gestión se encuentran desviaciones entre lo planeado y lo ejecutado, qué tipo de acciones se toman?

Responde: Dra. Patricia Gonzalez Vasco - Directora Seccional DSI Bogotá

Cuando el análisis de los resultados de gestión evidencia desviaciones entre lo planeado y lo ejecutado, la Seccional adopta un enfoque de respuesta en dos niveles.



En primer lugar, ajusta la composición de los equipos de trabajo, redistribuyendo capacidades según la naturaleza y magnitud del desafío identificado.

En segundo lugar, activa contingencias controladas y monitoreadas mediante la simplificación de actividades rutinarias, la disposición de jornadas laborales diferenciadas y el despliegue de acciones masivas de atención, todo ello soportado en el control permanente de indicadores y en la medición sistemática de resultados para la toma de decisiones.

Este enfoque privilegia la anticipación sobre la reacción, orientando la gestión hacia la prevención de crisis antes que hacia su atención una vez materializadas.

Pregunta 4:

¿Cómo considera que el vínculo Academia (a través de las NAF) y DIAN contribuye al desarrollo del país?

Responde: Dra. Claudia Alejandra Caicedo Borrás – Directora Seccional DSIA Girardot

Pienso que ésta es una estrategia importante o tal vez la más poderosa en el tema de Cultura tributaria ya que no solo se trata de una relación académica sino de un vínculo entre el Estado, la Academia y los Contribuyentes en donde en ese escenario todos ganamos, gana el contribuyente menos favorecido recibiendo una orientación gratuita, cercana donde se le facilita el cumplimiento de sus obligaciones.

Gana la academia porque se capacita al estudiante donde recibe información, capacitación en temas tributarios y por supuesto, los estudiantes adquieren una experiencia única, directa, de atención al contribuyente, de servicio y sobre todo de Sensibilización con esos contribuyentes menos favorecidos, impactando positivamente a los contribuyentes para que puedan cumplir sus obligaciones.

Y gana el Estado sin duda, porque hay un mayor recaudo dado el cumplimiento de las obligaciones o sea que logramos una ganancia para todos los efectos, por tanto, es una estrategia super poderosa que por supuesto tenemos que seguir incentivando.

Pregunta 5:

¿Cuáles son las quejas más frecuentes que reciben de los Contribuyentes y cómo se están abordando?



Responde: Dra. Sonia Esther Osorio Vesga - Defensora del Contribuyente y del Usuario Aduanero

En materia tributaria los casos más recurrentes son los asociados al proceso de cobro, que abarca desde el cobro de obligaciones no exigibles o inexistentes hasta los tiempos que toman a aplicación de títulos y los desembargos efectivos. En ocasiones, estas obligaciones inexistentes ya han sido objeto de compensación o han sido pagadas y por alguna razón en el SIE de Obligación Financiera no aparece registro.

Asimismo, existe la problemática de los desembargos, ya sea porque la obligación no es exigible o porque ya fue pagada. En estos casos se presentan demoras en los trámites de desembargo, algunas atribuibles a la administración, que debe asumir la responsabilidad cuando corresponda. Sin embargo, también existen situaciones en las que la administración ha adelantado oportunamente las actuaciones de su competencia, pero el tema con la Entidad Financiera no avanza.

En los desembargos, hemos identificado que si bien hay algunas oportunidades de mejora en las áreas involucradas, también hay responsabilidad de las entidades financieras que están demorando la efectividad del levantamiento de la medida cautelar y dejar en libre disposición los recursos.

Adicionalmente, se sugiere que la Administración facilite al contribuyente la información relacionada con el trámite de desembargo, especialmente el número del oficio mediante el cual se ordenó el levantamiento de la medida, así como la fecha en que dicho oficio fue comunicado a la entidad financiera. De esta manera, cuando se evidencien retrasos por parte de la entidad bancaria en la ejecución del desembargo, el contribuyente contará con los soportes necesarios para realizar el seguimiento correspondiente y, de ser procedente, presentar una queja ante el Defensor del Consumidor Financiero.

En materia aduanera los casos más recurrentes están asociados a aprehensión y decomiso de mercancías, tomando mucha relevancia en los últimos meses la causal derivada de retención temporal para la comprobación de solvencia económica, con una investigación muy precaria por parte de la administración.

Dentro de las causales de aprehensión, existen dos que generan especial controversia: la relacionada con la ubicación del importador y la asociada a la



solvencia económica, particularmente cuando se exige demostrar una capacidad financiera significativa (por ejemplo, saldos de aproximadamente \$3.500 millones en cuentas bancarias). Si bien estas causales responden a mecanismos de prevención y control del lavado de activos y demás riesgos asociados al comercio exterior, en algunos casos se considera necesario que los funcionarios profundicen en el análisis de las circunstancias particulares de cada contribuyente, escuchen con mayor atención sus explicaciones y comprendan la dinámica propia de los diferentes modelos de negocio, con el fin de adoptar decisiones más ajustadas a la realidad económica de las operaciones.

Finalmente, se ha evidenciado inconformidad por las demoras que se presentan en la notificación de las Actas de Aprehesión, situación que retrasa el ejercicio del derecho de defensa y la posibilidad de que los contribuyentes adelanten oportunamente las actuaciones necesarias para resolver su situación jurídica frente a la mercancía.



6. Compromisos generados

Por parte de la Dirección Seccional de Impuestos Bogotá, se establecieron los siguientes compromisos:

1. Oportunidad y calidad

Fortalecer la oportunidad y calidad de las respuestas brindadas a los contribuyentes, mediante el seguimiento continuo a los tiempos de atención, la unificación de criterios técnicos y la resolución efectiva de los requerimientos, garantizando respuestas claras, completas, consistentes y dentro de los términos establecidos.

2. Servicio transversal

Propender por un servicio transversal, cercano y de calidad para los contribuyentes objetivo de la Seccional, mediante la atención integral a sus requerimientos, el fortalecimiento de espacios de capacitación en temas tributarios y de coyuntura, y la ampliación y mejora continua de la cobertura de atención en el territorio.

3. Talento humano capacitado

Impulsar estrategias permanentes de formación y transferencia de conocimiento entre los servidores públicos de la Seccional, orientadas al fortalecimiento de sus competencias técnicas, actitudinales y de servicio, con el propósito de elevar la calidad de la atención al contribuyente y asegurar la sostenibilidad de ese conocimiento en el tiempo.

Por parte de la Dirección Seccional de Aduanas Bogotá, se establecieron los siguientes compromisos:

1. Fortalecimiento relación DIAN – Sector Privado:

Implementar estrategia de acercamiento y acompañamiento con los gremios, usuarios aduaneros y profesionales de compra y venta de divisas, mediante campañas preventivas, orientadas a promover el cumplimiento



voluntario de las obligaciones, fortaleciendo comunicación institucional y confianza ciudadana.

2. Priorización de procesos:

Fortalecer la fiscalización posterior en sectores económicos estratégicos, mediante la priorización de casos, basada en analítica de datos y gestión del riesgo, con el fin de lograr acciones de alto impacto asegurando su efectividad.

3. Gestión eficiente de denuncias:

Garantizar la gestión oportuna y efectiva de las denuncias, mediante la articulación con las distintas áreas de la Dirección Seccional y la coordinación interinstitucional, contribuyendo directamente al cumplimiento de sus objetivos.

Por parte de la Dirección Seccional de Aduanas Aeropuerto Bogotá, se establecieron los siguientes compromisos:

Para el resto de la vigencia, la Dirección Seccional ha trazado dos líneas de acción prioritarias:

1. Fortalecer la articulación interinstitucional y la comunicación público-privada mediante mesas de coordinación y seguimiento con actores estratégicos del comercio exterior.
2. Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones aduaneras, reforzando los espacios pedagógicos y de socialización normativa con los usuarios.

Por parte de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Girardot, se establecieron los siguientes compromisos:

1. Ampliar el portafolio de servicios en el punto móvil del municipio de Fusagasugá.
2. Ampliar el agendamiento del punto móvil de Fusagasugá a dos días.
3. Implementar un punto móvil de atención adicional en otro municipio de la jurisdicción (Región del Tequendama).



Por parte de la Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero, no se establecieron compromisos.

7. Evaluación de satisfacción del Comité TAC 2026

a) Relacionar el análisis del resultado de la encuesta de satisfacción

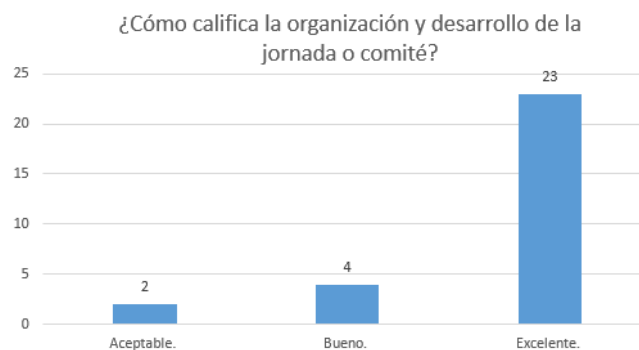
Mediante correo electrónico a los invitados registrados, se envió enlace para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción del evento, obteniendo 29 respuestas. A continuación, se detallan algunas de las preguntas más destacadas.

Pregunta 1: ¿Cómo evalúa la claridad de la información y orientaciones brindadas durante el evento?

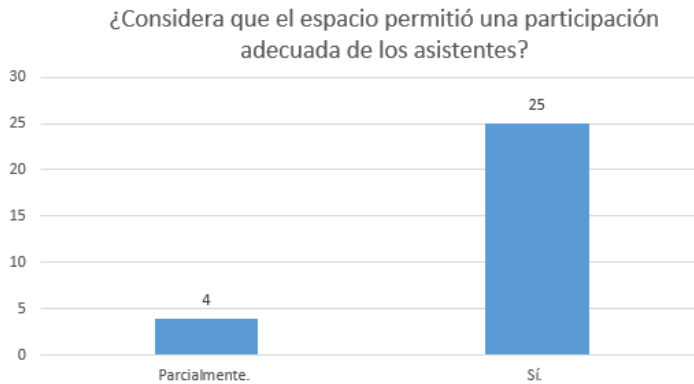
La totalidad de respuestas refieren Clara o Muy Clara.

Pregunta 2: ¿Cómo califica la organización y desarrollo de la jornada o comité?

El siguiente gráfico muestra las respuestas obtenidas:



Pregunta 3: ¿Considera que el espacio permitió una participación adecuada de los asistentes?



Al respecto, los encuestados que respondieron que la participación no fue tan adecuada, obedece a las pocas oportunidades de intervención, la falta de interacción con los asistentes y el tiempo insuficiente para participar.

Pregunta 4: ¿La información presentada respondió a sus intereses y expectativas?
Todos los encuestados respondieron afirmativamente.

Pregunta 5: ¿Por qué considera que la información respondió o no a sus expectativas?

Al respecto, la gran mayoría de encuestados consideró que los temas fueron útiles y de gran interés.

Pregunta 6: Según su experiencia, estos espacios contribuyen principalmente a:
Los encuestados respondieron:

- Informar sobre la gestión institucional.
- Recibir propuestas de mejora.
- Facilitar la participación ciudadana.

Pregunta 7: ¿Qué aspectos considera que deberían mejorarse en futuros eventos?

Las respuestas obtenidas incluyen:

- Mayor participación de la ciudadanía.
- Compartir previamente la información.
- Mayor tiempo para preguntas.
- Mejor organización logística o tecnológica.
- Mejorar la metodología de exposición
- Presentaciones mas breves y concisas



- Incluir más temas de interés.

Para mayor información sobre las respuestas y demás preguntas de la encuesta de satisfacción, queda a disposición el archivo Excel para su posterior consulta.

- b) Relacionar la cantidad de asistentes que registraron su asistencia, tanto de manera presencial y/o virtual)

De acuerdo con los registros de asistencia, el comité TAC contó con la participación de 63 personas de forma presencial y 214 de forma virtual vía Teams.

El detalle de relación de asistentes presenciales y remotos, se detalla en el acta de Comité que acompaña al presente informe.

CLAUDIA ALEJANDRA CAICEDO BORRÁS

Directora Seccional de Impuestos y Aduanas de Girardot
Presidente del Comité TAC 2026
Región Cundinamarca