

RESOLUCIÓN NÚMERO 000024

(03 AGO 2025)

Por la cual se crea un Grupo Interno de Trabajo denominado Coordinación en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-, se adicionan las Resoluciones 000065 y 000070 del 9 de agosto de 2021 y se dictan otras disposiciones.

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES**

En uso de sus facultades legales, en especial las dispuestas en el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 y los artículos 8, 81 y 82 del Decreto 1742 de 2020, y

CONSIDERANDO

Que corresponde al Director General de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- crear, conformar y organizar los Grupos Internos de Trabajo, indicando en el acto de creación las tareas que deberán cumplir y las consiguientes responsabilidades y las demás normas necesarias para su funcionamiento de acuerdo con lo establecido en el artículo 115 de la Ley 489 de 1998 en armonía con el artículo 81 del Decreto 1742 de 2020.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, adoptado mediante el Decreto 1499 del 2017 y que a su vez modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector Función Pública, plantea como políticas de gestión y desempeño que inciden en la relación del Estado con el ciudadano: i) Servicio al ciudadano; ii) Racionalización de trámites; iii) Participación Ciudadana; iv) y Transparencia y acceso a la información pública.

Que el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 dispone que las entidades de la Nación deberán crear, dentro de su planta de personal existente, una dependencia o instancia única encargada de la relación con el ciudadano, la cual tendrá la responsabilidad de liderar en la Entidad, la implementación de las políticas orientadas a fortalecer la interacción Estado-Ciudadano, conforme a los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Que el numeral 10 del artículo 18 del Decreto 1742 de 2020 establece como función de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios la de: *"Implementar el Modelo de Atención al Ciudadano o Usuario de acuerdo con las necesidades identificadas, los estándares de calidad establecidos por la Entidad y con lineamientos de orden nacional."*

Que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, conforme a lo consignado en el Acta No. 02 del 9 de mayo de 2025, aprobó la propuesta orientada a avanzar en el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, en virtud de la cual, mientras se adelanta la modificación de la estructura orgánica de la Entidad establecida en el Decreto 1742 de 2020, la Mesa de Racionalización de Trámites debía elaborar una propuesta de delegación por parte del Director General a la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, respecto del liderazgo institucional para la implementación de las políticas que inciden en la relación Estado-Ciudadano, definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-, con el fin de fortalecer y coordinar las funciones de las dependencias involucradas en la ejecución de las políticas públicas del



"Por la cual se crea un Grupo Interno de Trabajo denominado Coordinación en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- se adicionan las Resoluciones 000065 y 000070 del 9 de agosto de 2021 y se dictan otras disposiciones"

Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG– en materia de servicio al ciudadano, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites, participación ciudadana y lucha contra la corrupción, en atención a lo dispuesto en el citado artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

Que mediante comunicación con radicado interno No. 20252060346292 del 27 de mayo de 2025, con asunto "Consulta Dependencia Estado Ciudadanías Ley 2052 de 2020", la Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales de la Subdirección de Procesos de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN– elevó consulta al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP–, en la cual se solicitó concepto sobre la viabilidad de fortalecer una dependencia existente del nivel de Subdirección misional, mediante el mecanismo de delegación de funciones a través de resolución interna del Director General, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, sin acudir a un proceso de rediseño institucional de mayor complejidad.

Que, en respuesta a la consulta formulada, el Director de Desarrollo Organizacional del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP–, mediante Radicado No. 20254000329781 del 10 de julio de 2025, conceptuó lo siguiente:

"(...) la simple delegación al servidor público de la función no asegura el cumplimiento de la política de relación estado ciudadano en la dependencia en la que se delega, se reitera y sugiere como medida transitoria la conformación de un grupo interno de trabajo adscrito a la dependencia que seleccione la entidad en el que se responsabilice y asigne a dicho grupo la política relacionamiento estado ciudadano bajo el liderazgo del jefe de la dependencia respectiva donde se delegó la función, mientras la entidad toma a mediano o largo plazo la decisión de efectuar un estudio técnico que justifique la creación de una dependencia formal para la política de Relacionamiento estado - ciudadano; lo que implica un proyecto de rediseño institucional de tipo parcial que modifica la estructura organizacional actual y la planta de empleos de la DIAN y el dar inicio de un trámite ante las instancias del Gobierno Nacional (Circular conjunta 100 - 011 de 2023)".

Que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de acuerdo con lo señalado en el Acta N°03 del 01 de agosto de 2025 aprobó *la priorización de la creación de una Coordinación en la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios orientada a asumir la gestión de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG– concernientes a la relación Estado–Ciudadano, en el marco de lo dispuesto en la Ley 2052 de 2020.*

Que mediante Resolución 000287 del 13 de enero de 2026 el Director General de la DIAN autorizó a la Dirección de Gestión de Impuestos la delegación de la función de liderazgo de la política de servicio al ciudadano en el Subdirector de Servicio al Ciudadano en asuntos Tributarios.

Que, por medio de la misma normativa, se distribuyó en la misma dependencia la función de liderar de forma integral la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado – Ciudadanía definidas por el DAFP, en especial las de racionalización de trámites, participación ciudadana, transparencia y acceso a la información pública, así como las demás que se establezcan a futuro.

Que, en concordancia con los preceptos normativos citados y con la recomendación emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP–, y mientras se adelanta la modificación de la estructura organizacional de la Entidad en los términos del artículo 17

“Por la cual se crea un Grupo Interno de Trabajo denominado Coordinación en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- se adicionan las Resoluciones 000065 y 000070 del 9 de agosto de 2021 y se dictan otras disposiciones”

de la Ley 2052 de 2020, se hace necesario que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN– cuente con una instancia encargada de ejecutar y hacer seguimiento a la implementación de las políticas relacionadas con la relación Estado–Ciudadano.

Que se hace necesario adicionar un subnumeral al numeral 2.3 del artículo 2° de la Resolución No. 000070 de 2021 *“Por la cual se crean los grupos internos de trabajo en el Nivel Central de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN–”,* con el fin de crear una nueva coordinación en la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, encargada de gestionar la política de relación Estado–Ciudadano al interior de la Entidad.

Que se requiere adicionar el artículo 6° de la Resolución No. 000065 del 9 de agosto de 2021 *“Por la cual se adopta la codificación de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales”,* con el fin de incorporar el código y la denominación de la coordinación que se crea mediante la presente resolución.

Que para los fines de esta resolución se cuenta con el concepto de viabilidad presupuestal de la Subdirección Financiera de la Dirección de Gestión Corporativa de fecha 3 de marzo de 2026.

Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 8° de la Ley 1437 de 2011 y en el numeral 3 del artículo 32 de la Resolución No. 000091 del 3 de septiembre de 2021, el proyecto de resolución fue publicado en la página web de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN– durante el término de diez (10) días, comprendido entre el 20 de mayo de 2026 y el 30 de mayo de 2026, con el objeto de recibir comentarios y observaciones sobre su contenido, los cuales fueron debidamente analizados y atendidos.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

CAPÍTULO I

CREACIÓN DE COORDINACIÓN NIVEL CENTRAL DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE IMPUESTOS

ARTÍCULO 1. **ADICIONAR** al artículo 2° de la Resolución 000070 del 9 de agosto de 2021 *“por la cual se crean los grupos internos de trabajo en el Nivel Central en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN-”* en el numeral 2.3, el subnumeral 2.3.4, así:

“2.3.4 Crear la Coordinación de Relacionamento con la Ciudadanía, en el despacho de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-, para el cumplimiento de las siguientes funciones, además de las dispuestas en el artículo 3° de la Resolución 000070 del 9 de agosto de 2021

1. Formular el modelo de relacionamiento ciudadano con los grupos de valor e interés de la -DIAN-, incorporando los atributos de lenguaje claro, accesibilidad, diálogo y enfoque diferencial, de acuerdo con la normativa vigente y en cumplimiento de las políticas de Relación Estado – Ciudadano, Servicio al ciudadano, Racionalización de trámites, Participación Ciudadana y Transparencia y acceso a la información pública.
2. Caracterizar los grupos de valor e interés de la -DIAN-, mediante estudios,

"Por la cual se crea un Grupo Interno de Trabajo denominado Coordinación en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- se adicionan las Resoluciones 000065 y 000070 del 9 de agosto de 2021 y se dictan otras disposiciones"

- investigaciones y análisis de la oferta institucional y de los escenarios de relacionamiento, de conformidad con las políticas de Relación Estado – Ciudadano y la normativa vigente.
3. Coordinar la identificación, actualización y puesta a disposición de la oferta institucional respecto de trámites, Otros Procedimientos Administrativos -OPAs- y Consultas de Acceso a la Información Pública -CAIP- de la DIAN, en articulación con las dependencias competentes, de conformidad con la normatividad vigente y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG–
 4. Formular las estrategias y estándares del Programa de Transparencia y Ética Pública en lo relacionado con las políticas de relación Estado–Ciudadano, y coordinar su implementación en el ámbito de sus competencias, de conformidad con la normativa aplicable, en articulación con la Subdirección de Planeación y Cumplimiento para efectos del seguimiento institucional correspondiente.
 5. Orientar a las dependencias de la Entidad en la priorización e implementación de acciones de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, teniendo en cuenta las necesidades y características de los grupos de valor, los procesos institucionales y los lineamientos del Gobierno Nacional.
 6. Orientar metodológicamente a las dependencias de la Entidad en la promoción de la participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de la gestión institucional, de conformidad con los lineamientos, el modelo y las estrategias de relacionamiento con los grupos de valor e interés, las directrices del Gobierno Nacional y la normatividad aplicable, en coordinación con las dependencias competentes.
 7. Promover la apropiación de las pautas, los lineamientos, las estrategias y el modelo de relacionamiento con los grupos de valor e interés, por parte de los servidores públicos de la Entidad, en coordinación con la Subdirección de la Escuela de Impuestos y Aduanas y la Subdirección de Desarrollo del Talento Humano o quienes hagan sus veces.
 8. Orientar a las dependencias de la Entidad para que la información pública se genere y publique en lenguaje claro, formato accesible y de manera proactiva, promoviendo su uso y aprovechamiento interno y externo, de conformidad con las necesidades y características de los grupos de valor e interés y con la normatividad aplicable de la política de Transparencia y acceso a la información pública.
 9. Elaborar los informes de gestión que le sean requeridos sobre la implementación de las políticas de relación Estado Ciudadanía en la Entidad, de acuerdo con los lineamientos de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios y del Modelo de Gestión Institucional.
 10. Hacer seguimiento a la implementación de los lineamientos, el modelo, las estrategias y los escenarios de relacionamiento con los grupos de valor e interés, incluyendo el acceso a la información, la gestión de trámites, la participación ciudadana y el Programa de Transparencia y Ética Pública o aquel que haga sus veces, de acuerdo con la normativa aplicable los lineamientos institucionales y los establecidos por el Gobierno Nacional.
 11. Analizar el estado del relacionamiento con los grupos de valor e interés de la Entidad, y retroalimentar a las dependencias en el marco de sus competencias, de conformidad con las directrices institucionales y las que establezca el Gobierno Nacional.

“Por la cual se crea un Grupo Interno de Trabajo denominado Coordinación en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- se adicionan las Resoluciones 000065 y 000070 del 9 de agosto de 2021 y se dictan otras disposiciones”

12. Elaborar propuestas de mejora a la oferta institucional y a los escenarios de relacionamiento con los grupos de valor e interés de la Entidad, a partir del análisis de las peticiones, expectativas y propuestas ciudadanas recibidas en los escenarios de relacionamiento, de manera coordinada con las dependencias de la Entidad, teniendo en cuenta la normativa aplicable.

CAPÍTULO II
IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO

ARTÍCULO 2. Responsables de las políticas de relación Estado Ciudadano. Serán responsables de la implementación de las políticas de relación Estado Ciudadanía las dependencias indicadas por la Resolución 21 de 2022 *“Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se reglamentan las disposiciones relativas al Sistema Institucional de Control Interno y se crean unos Comités en el Nivel Central y Local de la DIAN”* o la que la modifique o adicione, como intervinientes y ejecutoras de dichas políticas, de acuerdo con lo dispuesto en el Modelo integrado de Planeación y Gestión -MIPG-.

Los responsables de las políticas de relación Estado Ciudadano adelantarán las siguientes actividades:

1. Participar de manera coordinada con el Subdirector de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios y el Coordinador de Relacionamiento con la Ciudadanía o quienes hagan sus veces en la Entidad, en la estructuración del modelo, los planes y estrategias de relacionamiento con los grupos de valor e interés, de acuerdo con sus competencias.
2. Analizar y participar en la estructuración de prácticas, iniciativas, herramientas o instrumentos para el desarrollo de las políticas de relación Estado Ciudadano.
3. Suministrar información, datos e insumos a la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios o quien haga sus veces en la Entidad, para la consolidación y elaboración de informes y reportes, que sean requeridos por las instancias correspondientes en el marco del Modelo integrado de Planeación y Gestión -MIPG-.

CAPÍTULO III
MODIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 000065 DEL 9 DE AGOSTO DE 2021

ARTÍCULO 3. ADICIONAR el artículo 6° de la Resolución 000065 del 9 de agosto de 2021 *“Por la cual se adopta la codificación de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales”*, en el sentido de asignar un código al Grupo Interno de Trabajo denominado Coordinación, creado mediante la presente resolución, así:

Código	Dependencia
626	Coordinación de Relacionamiento con la Ciudadanía

CAPÍTULO IV
PUBLICACIÓN, COMUNICACIÓN Y VIGENCIA

ARTÍCULO 4. PUBLICAR la presente resolución en el Diario Oficial, de conformidad con el artículo 65 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 15 de la Ley 2080 de 2021.

"Por la cual se crea un Grupo Interno de Trabajo denominado Coordinación en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- se adicionan las Resoluciones 000065 y 000070 del 9 de agosto de 2021 y se dictan otras disposiciones"

ARTÍCULO 5. COMUNICAR por conducto de la Coordinación de Correspondencia y Notificaciones de la Subdirección Administrativa, la presente resolución a los Despachos de la Oficina de Comunicaciones, Oficina de Control Interno, Dirección de Gestión de Impuestos, Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, Dirección de Gestión Corporativa, Subdirección de Gestión del Empleo Público, Coordinación de Administración de Planta de Personal, Subdirección Escuela de Impuestos y Aduanas, Subdirección de Desarrollo del Talento Humano, Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología, Dirección de Gestión de Estratégica y Analítica, Subdirección de Planeación y Cumplimiento, Subdirección de Procesos, Subdirección de Servicios y Facilitación al Comercio Exterior, Subdirección de Innovación y Proyectos y a la Subdirección de Procesamiento de Datos de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

ARTÍCULO 6. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir del día siguiente a la fecha de su publicación en el Diario Oficial y modifica y adiciona las Resoluciones 000065 y 000070 de 2021 en lo pertinente.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los
03 AGO 2026



CARLOS EMILIO BETANCOURT GALEANO
Director General

- Proyectó: Alejandro Mendoza Celada, Inspector II – Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
- Revisó: Beatriz Eugenia Calderón Pinto– Subdirectora (A) - Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
- Héctor Edilson Hortua Baquero – Subdirector de Procesos (A). Subdirección de Procesos
- Yusef Abdel Morad Pérez - Inspector III- Dirección de Gestión Corporativa
- Maria Isabel Cruz , Asesor - Despacho Dirección General
- Gloria Stella Espejo Baquero- Inspector II- Subdirección de Gestión del Empleo Público (05-05-26)
- Aprobó: Gustavo Alfredo Peralta Figueredo - Director – Dirección de Gestión Jurídica
- Elda Francy Vargas Bernal – Directora - Dirección de Gestión Corporativa
- Miguel Alfonso Gordo Granados - Director – Dirección de Gestión de Impuestos
- David Gustavo Suárez Castellanos, Director, Dirección de Gestión Estratégica y de Analítica
- Maria Teresa López Peñuela- Subdirectora (A)- Subdirección de Gestión del Empleo Público