



DIAN

RESOLUCIÓN NÚMERO 000287

(13 ENE 2026)

“Por medio de la cual se efectúa una distribución de funciones y se autoriza a la Dirección de Gestión de Impuestos realizar una delegación de funciones a la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN”

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

En uso de las facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas en los artículos 209 y 211 de la Constitución Política de Colombia, y los artículos 80 y 82 del Decreto 1742 de 2020, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”, dispone la creación de la “Oficina de la Relación con el Ciudadano” dependencia que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75° de la Ley 617 del 2000 o aquellas que la desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo y que el servidor público responsable de dicha dependencia o entidad, sea del nivel directivo.

Que mediante el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015” se actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG.

Que MIPG en la 3a dimensión “Gestión con valores para resultados” plantea las siguientes 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 y iv) Transparencia y acceso a la información pública.

Que el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG versión 6 de diciembre de 2024, en la 3a dimensión “Gestión con valores para resultados”, desarrolla la perspectiva “Relación Estado Ciudadano”. En ella establece la “Oficina de relación Estado-ciudadanía”, área clave para la implementación de las políticas orientadas a mejorar la relación de la ciudadanía con el Estado, las cuales constituyen una responsabilidad transversal de la entidad, desde la alta dirección hasta las dependencias misionales y de apoyo.

Que el numeral 3 del artículo 8 del Decreto Ley 1742 de 2020 establece como función de la Dirección General, la de: “Definir las políticas relacionadas con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad y en especial con aquellos que hagan referencia a la cercanía con el ciudadano o con el servicio al cliente”.

Continuación de la Resolución: "Por medio de la cual se efectúa una distribución de funciones y se autoriza a la Dirección de Gestión de Impuestos realizar una delegación de funciones a la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN"

Que, el numeral 14 del artículo 13 del Decreto 1742 de 2020 señala que: "Son funciones de la Dirección de Gestión de Impuestos las siguientes: (...) 14. Liderar las políticas y planes relativos al recaudo, cobro, devoluciones, contabilidad, control extensivo servicio al ciudadano, administración del Registro Único Tributario, cultura de la contribución, formalización tributaria, facturación electrónica y en general todos los procesos, subprocesos y procedimientos que la normatividad asigne a la Dirección de Gestión de Impuestos."

Que los numerales 10 y 12 del artículo 18 del Decreto 1742 de 2020 establecen como funciones 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" y "Ejercer las demás funciones que, le correspondan de conformidad con la ley, o de acuerdo a la naturaleza de la dependencia o que le sean asignadas por el Director General de la DIAN."

Que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la DIAN, mediante el Acta No. 02 del 9 de mayo de 2025 y el Acta No. 03 del 1 de agosto de 2025, señaló que es necesario concentrar el liderazgo de las políticas que incidan en la relación Estado – Ciudadano en la Subdirección de Servicio en Asuntos Tributarios para avanzar en el cumplimiento de las disposiciones del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020. En dichas sesiones se reconoció que, si bien la DIAN cuenta actualmente con la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, esta carece de las facultades expresas y del mandato legal que exige la Ley 2052 de 2020 para fungir como dependencia única, lo cual hace indispensable adoptar medidas transitorias de delegación y distribución de funciones.

Que, en atención a lo anterior y mientras se modifica la estructura organizacional de la DIAN, se requiere distribuir en la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, la función de liderar la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado – Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, las cuales son: i) Racionalización de trámites; ii) Participación ciudadana; y iii) Transparencia y acceso a la información pública, así como las demás que adopte el ordenamiento jurídico.

Que, teniendo en cuenta que el Decreto 1742 de 2020 establece que la Dirección de Gestión de Impuestos lidera la política de servicio al ciudadano, y en línea con la determinación adoptada por el Comité Institucional de Gestión de Desempeño, es jurídicamente viable autorizar a la referida dependencia para que delegue la función en mención a la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

Que, en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 80 de la Ley 1437 de 2011, el respectivo proyecto de resolución fue publicado en sitio web de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, para los comentarios de la ciudadanía.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. DISTRIBUIR en la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, de la Dirección de Gestión de Impuestos, la función de liderar de forma integral la implementación de las políticas que incidan en la relación de Estado - Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), las cuales son: i) Racionalización de trámites; ii) Participación ciudadana; y iii) Transparencia y acceso a la información pública, así como las demás que adopte el ordenamiento jurídico colombiano.

Continuación de la Resolución: "Por medio de la cual se efectúa una distribución de funciones y se autoriza a la Dirección de Gestión de Impuestos realizar una delegación de funciones a la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN"

ARTÍCULO 2. AUTORIZAR a la Dirección de Gestión de Impuestos la delegación de la función de liderazgo de la política de Servicio al Ciudadano en el Subdirector II - Perfil DR-LN-5014 -Subdirector de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios.

ARTÍCULO 3. DISPONER que las dependencias de la Entidad deberán acatar los lineamientos que expida la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios en desarrollo de la función distribuida y aquella que se le delegue. Así mismo deberán participar activamente en la formulación, implementación y evaluación de dichas políticas, en los asuntos de su competencia.

PARÁGRAFO. Los criterios para el liderazgo e implementación de las Políticas de Relación Estado Ciudadano serán los dispuestos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, así como los lineamientos e instrumentos que definan las Entidades Líderes de Políticas del Gobierno Nacional.

ARTÍCULO 4. PUBLICAR en el Diario Oficial la presente resolución de conformidad con el artículo 65 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -CPACA.

ARTÍCULO 5. REMITIR a través de la Coordinación de Correspondencia y Notificaciones de la Subdirección Administrativa, copia de la presente resolución una vez publicada al buzón de correo electrónico del despacho de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, de la Dirección de Gestión de Impuestos, de la Dirección de Gestión Corporativa y de la Dirección de Gestión Jurídica de la DIAN.

ARTÍCULO 6. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir del día hábil siguiente a su publicación en el Diario Oficial.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los _____ días del mes de _____ de 2026.

13 ENE 2026

CARLOS EMILIO BETANCOURT GALEANO
Director General *MUG*

Proyectó: Equipo de trabajo - Mesa Técnica de Racionalización de Trámites - Comité Institución de Gestión y Desempeño

Revisó: Héctor Edilson Hortúa Baquero - Subdirector de Procesos (A) *H-H*
Ligia Inés Pacheco Niño - Subdirectora de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios *L.P.*
Hugo Antonio Álvarez- Despacho Dirección de Gestión de Impuestos *HA*
José Fernando Sierra- Despacho Dirección de Gestión de Impuestos *JFS*
William Daniel Montilla- Despacho Dirección de Gestión de Impuestos *WDM*
Yusef Abdel Morad Perez – Despacho Dirección de Gestión Corporativa *YAP*

Aprobó: Gustavo Alfredo Peralta Figueredo - Director de Gestión Jurídica *GAP*
Miguel Alfonso Gordo Granados - Director de Gestión de Impuestos *MAG*
David Gustavo Suarez Castellanos – Director de Gestión Estratégica y Analítica *DGSC*
Elda Francy Vargas Bernal - Directora de Gestión Corporativa (E) *EVB*