

RESOLUCIÓN NÚMERO

()

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 8º, 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- la facultad de 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 Ley 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 Relacionamento 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 **XXX de XXX y el XXX de XXX**, 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 CUMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los

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
Claudia Patricia Navarro Cardona, Asesor - Despacho Dirección General
Gloria Stella Espejo Baquero- Inspector II- Subdirección de Gestión del Empleo Público 

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 de Estratégica y Analítica
María Teresa López Peñuela- Subdirectora (A)- Subdirección de Gestión del Empleo Público 

Dirección de Gestión que promueve el proyecto
Fecha (de/mm/aa):

Dirección de Gestión de Impuestos

Proyecto de Decreto/Resolución:

4 mayo de 2026

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

1. ANTECEDENTES Y RAZONES DE OPORTUNIDAD Y CONVENIENCIA QUE JUSTIFICAN SU EXPEDICIÓN.

En virtud de las facultades legales y reglamentarias que le asisten, corresponde al Director General de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, la administración del recurso humano y la definición de su organización interna, conforme lo establece el artículo 115 de la Ley 489 de 1998.

Dicha norma faculta a los representantes legales de las entidades públicas para crear y organizar, con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo, con el propósito de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos institucionales, debiendo señalarse en el acto de creación las funciones y responsabilidades asignadas, así como las normas necesarias para su funcionamiento.

En el mismo sentido, el párrafo del artículo 81 del Decreto 1742 de 2020 establece expresamente que el Director General de la DIAN podrá crear, suprimir, fusionar o escindir Grupos Internos de Trabajo, de carácter permanente o transitorio, como mecanismo para garantizar el cumplimiento eficiente de las funciones de las dependencias que integran su estructura organizacional. El citado decreto también establece que la responsabilidad sobre las funciones delegadas a estos grupos radicará en su jefe, sin perjuicio de la que corresponde al jefe de la dependencia a la que se encuentran adscritos, en términos de orientación y control funcional.

Adicionalmente, el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 impone a las entidades de la Nación, entre otras, la obligación de crear, dentro de su planta de personal existente, una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano, con el fin de liderar la implementación de las políticas públicas que incidan en la relación Estado-Ciudadano, definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. Esta creación debe observar los marcos fiscales y presupuestales vigentes y debe estar liderada por un servidor del nivel directivo.

Las políticas referidas en la Ley 2052 de 2020 están integradas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017 y desarrollado en su Manual Operativo, y comprenden: i) Servicio al Ciudadano, ii) Racionalización de Trámites, iii) Participación Ciudadana, y iv) Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 18 del Decreto 1742 de 2020, tiene a su cargo la implementación del Modelo de Atención al

Ciudadano, en consonancia con las necesidades institucionales, los estándares de calidad y los lineamientos de orden nacional. Esta asignación funcional la posiciona como dependencia estratégica para asumir la coordinación de las políticas de relación Estado-Ciudadano.

En cumplimiento del mandato legal y como resultado del análisis técnico adelantado por la citada Subdirección, el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Institucional, mediante las Actas No. 02 del 9 de mayo de 2025, y No. 03 del 1 de agosto de 2025, destacó la necesidad de concentrar el liderazgo de las políticas que inciden en la relación Estado-Ciudadano en la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, con el fin de avanzar en el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

En dichas sesiones se reconoció que, si bien la DIAN cuenta con esta Subdirección, actualmente no dispone de las facultades expresas ni del mandato específico exigido por la Ley para fungir como dependencia única. Por ello, se consideró indispensable adoptar medidas transitorias de delegación y distribución de funciones, conforme a las orientaciones emitidas por el DAFP.

En atención a lo anterior, se requiere asignar a la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios la función de liderar la implementación de las políticas definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública que inciden en la relación Estado-Ciudadano, a saber:

- Racionalización de trámites.
- Participación ciudadana.
- Transparencia y acceso a la información pública, así como aquellas que adopte el ordenamiento jurídico.

Que mediante **Resolución 000287 del 13 de enero de 2026** se autorizó a la Dirección de Gestión de Impuestos delegar la función de liderazgo de la política de Servicio al Ciudadano en el Subdirector de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, así como 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 mediante la Resolución No. 002386 del 2 de marzo de 2026 se delegó en quien ejerza la jefatura de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, o quien haga sus veces, la función de liderar la Política de Servicio al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN.

En este contexto, y con base en la justificación técnica presentada, se propone la creación de la Coordinación de Relacionamiento con las Ciudadanía, adscrita a la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios. Esta coordinación tendrá a su cargo la coordinación institucional de las políticas definidas por el DAFP en el marco del -MIPG-, así como la promoción del relacionamiento estratégico con los grupos de valor e interés, de manera articulada con las dependencias de la Entidad.

La creación de dicha Coordinación cuenta con concepto favorable de viabilidad presupuestal emitido por la Subdirección Financiera de la Dirección de Gestión Corporativa. Su inclusión se realizará mediante la adición al artículo 2° de la Resolución 000070 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" para crear la Coordinación de Relacionamiento con las Ciudadanía en el despacho de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios de la Dirección de Gestión de Impuestos.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, la creación de la coordinación se justifica por los siguientes aspectos clave:

1. Alineación con Políticas Nacionales

- Las políticas definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):
 - Servicio al Ciudadano.
 - Racionalización de Trámites.
 - Participación Ciudadana.
 - Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Estas políticas son estratégicas para fortalecer la relación Estado-Ciudadano y mejorar la percepción y confianza en la gestión pública.

2. Necesidad Institucional

- La DIAN, a través de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, tiene asignada la implementación del Modelo de Atención al Ciudadano (Decreto 1742 de 2020). Sin embargo, no cuenta con facultades expresas ni mandato específico para fungir como dependencia única exigida por la Ley 2052 de 2020.
- El Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Actas No. 02 y 03 de 2025) recomendó concentrar el liderazgo de estas políticas en la Subdirección, como medida transitoria mientras se ajusta la estructura organizacional.

3. Justificación Técnica y Operativa

- La creación de la Coordinación permitirá:
 - Centralizar la gestión de las políticas de relación Estado-Ciudadano.
 - Articular acciones con las demás dependencias.
 - Promover el relacionamiento estratégico con grupos de valor e interés.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y SUJETOS A QUIENES VA DIRIGIDO

La presente resolución será aplicable a todos los procesos y dependencias de la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-.

3. VIABILIDAD JURÍDICA

3.1 Análisis de las normas que otorgan la competencia para la expedición del proyecto normativo

La competencia para expedir el proyecto de resolución mediante el cual se creará la Coordinación de Relacionamento con la Ciudadanía, adscrita a la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios, se fundamenta en las siguientes disposiciones:

- **Artículo 115 de la Ley 489 de 1998:** Faculta a los representantes legales de entidades públicas para crear grupos internos de trabajo, permanentes o transitorios, para garantizar eficacia y eficiencia en el cumplimiento de objetivos institucionales.
- **Parágrafo del artículo 81 del Decreto 1742 de 2020:** Autoriza al Director General de la DIAN a crear, suprimir, fusionar o escindir grupos internos de trabajo como mecanismo para optimizar el cumplimiento de funciones.
- **Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020:** Impone a las entidades de la Nación la obligación de crear, dentro de su planta de personal existente, una dependencia única encargada de liderar la implementación de las políticas públicas que inciden en la relación Estado-Ciudadano, en concordancia con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y observando los marcos fiscales y presupuestales vigentes.

En virtud de lo anterior, el Director General de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) cuenta con la facultad legal para crear, conformar y organizar grupos internos de trabajo, señalando en el acto de creación las funciones, responsabilidades y demás disposiciones necesarias para su operación, conforme a lo establecido en el artículo 115 de la Ley 489 de 1998, en armonía con lo dispuesto en el artículo 81 del Decreto 1742 de 2020.

3.2 Vigencia de la ley o norma reglamentada o desarrollada

La **Ley 2052 de 2020**, que establece la obligación para las entidades de la Nación de crear, dentro de su planta de personal existente, una dependencia única encargada de liderar la implementación de las políticas públicas que inciden en la relación Estado-Ciudadano, en concordancia con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y observando los marcos fiscales y presupuestales vigentes, se encuentra vigente.

De igual manera, el **artículo 81 del Decreto 1742 de 2020**, que faculta al Director General de la DIAN para crear, suprimir, fusionar y/o escindir Grupos Internos de Trabajo, de carácter permanente o transitorio, mantiene su vigencia y aplicabilidad.

En consecuencia, el proyecto normativo se expide en armonía con este marco jurídico vigente, lo que garantiza su legalidad y articulación con las disposiciones que regulan la organización interna y la implementación de políticas de relacionamiento Estado-Ciudadano.

3.3. Disposiciones derogadas, subrogadas, modificadas, adicionadas o sustituidas

El proyecto de resolución tiene como único propósito adicionar el artículo 2 de la Resolución 000070 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"*. La modificación consiste en incorporar al artículo 2º el **subnumeral 2.3.4**, mediante el cual se crea la Coordinación de Relacionamento con la Ciudadanía, con

sus respectivas funciones, en el despacho de la Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

3.4 Revisión y análisis de la jurisprudencia que tenga impacto o sea relevante para la expedición del proyecto normativo (órganos de cierre de cada jurisdicción), cuando sea del caso.

No aplica.

3.5 Circunstancias jurídicas adicionales

No aplica.

4. IMPACTO ECONÓMICO (Si se requiere)

No aplica.

5. VIABILIDAD O DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL (Si se requiere)

Se adjunta certificado de disponibilidad presupuestal dado por la Subdirección Financiera de la Dirección de Gestión Corporativa de la DIAN de fecha 3 de marzo de 2026.

6. IMPACTO MEDIOAMBIENTAL O SOBRE EL PATRIMONIO CULTURAL DE LA NACIÓN (Si se requiere)

El proyecto normativo propuesto no genera ningún tipo de impacto ambiental, toda vez que su implementación no da lugar a afectaciones sobre este particular.

Con la implementación del proyecto normativo se van a adelantar actividades que generan:	Si	No
a. afectación a la fauna (-)		X
b. afectación a la flora (-)		X
c. contaminación del recurso agua (-)		X
d. contaminación del recurso aire (-)		X
e. contaminación del recurso suelo (-)		X
f. agotamiento de la capa de Ozono (-)		X
g. agotamiento de recursos naturales (agua, madera, gas, carbón, entre otros) (-)		X
h. agotamiento del recurso hídrico (-)		X
i. contaminación auditiva (-)		X
j. sobrepresión del relleno sanitario (-)		X
k. disminución de la sobrepresión hacia rellenos sanitarios (+)		X
l. disminución del consumo de energía (+)		X
m. disminución del consumo de agua (+)		X
n. disminución en la extracción y demanda de los recursos naturales (+)		X
o. generación de abono orgánico (+)		X
p. optimización en el uso de los recursos naturales (+)		X

7. ESTUDIOS TÉCNICOS QUE SUSTENTEN EL PROYECTO NORMATIVO (Si cuenta con ellos)

Se anexa el Estudio técnico sobre la creación de la Coordinación de Relacionamiento 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.

8. SEGURIDAD JURÍDICA

No aplica

9. EL PROYECTO CUMPLE CON LAS DIRECTRICES DE TÉCNICA NORMATIVA PREVISTOS EN EL DECRETO 1081 DE 2015

Si NO

10. CUALQUIER OTRO ASPECTO QUE CONSIDERE RELEVANTE O DE IMPORTANCIA PARA LA ADOPCIÓN DE LA DECISIÓN

No aplica.

11. Publicidad.

El término de publicación es el indicado en la disposición reglamentaria, Resolución 007 de 2025, la cual modifica los artículos 31 y 32 de la Resolución 0091 de 2021.

ANEXOS:

Certificación de cumplimiento de requisitos de consulta, publicidad y de incorporación en la agenda regulatoria <i>(Firmada por el servidor público competente –entidad originadora)</i>	(Marque con una x) SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
Certificación de publicación (De conformidad con la Ley debe someterse a consideración del público la información del proyecto antes de su expedición:	(Marque con una x) SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
Concepto(s) de otras entidades (Si se requiere de conformidad con alguna normativa especial) Identifique la entidad: <i>(Cuando se trate de un proyecto de reglamento técnico o de procedimientos de evaluación de conformidad)</i>	(Marque con una x) SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>
Informe de observaciones y respuestas <i>(Análisis del informe con la evaluación de las observaciones de los ciudadanos y grupos de interés sobre el proyecto normativo)</i>	(Marque con una x) SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
Concepto de Abogacía de la Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio (Si se requiere) <i>(Cuando los proyectos normativos tengan incidencia en la libre competencia de los mercados)</i>	(Marque con una x) SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>
Concepto de aprobación nuevos trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública <i>(Cuando el proyecto normativo adopte o modifique un trámite)</i>	(Marque con una x) SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>
Visto bueno de la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología (En caso de que el proyecto implique desarrollos tecnológicos o impacte los existentes) <i>(Cualquier otro aspecto que la entidad originadora de la norma considere relevante o de importancia – Ver PR-IIT-0153 Gestión de proyectos de tecnología)</i>	(Marque con una x) SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>

DIAN [®]	Memoria Justificativa Expedición Normativa	FT-PEC-2289
PROCESO: Planeación, Estrategia y Control		VERSIÓN 4

Visto bueno de la Dirección de Gestión Corporativa (Si el proyecto requiere disponibilidad presupuestal, ver PR-ADF-0106 Expedición y seguimiento de certificados de disponibilidad presupuestal CDP)	(Marque con una x) SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/>
Visto bueno del jefe de la Oficina de Seguridad de la Información (Si el proyecto incluye temas relacionados con tratamiento de datos personales o información reservada, ver MN-IIT-0062 Manual para la protección de datos personales y el MN-IIT-0072 Manual de políticas y lineamientos de seguridad de la información junto con sus respectivos anexos)	(Marque con una x) SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NAX <input type="checkbox"/>
<p>Otros anexos.</p> <p>1. comunicación al DAFP con radicado interno No. 20252060346292 del 27 de mayo de 2025, con asunto "Consulta Dependencia Estado Ciudadanías Ley 2052 de 2020.</p> <p>2. Respuesta DAFP Radicado No. 20254000329781 del 10 de julio de 2025</p>	

Proyectó: Alejandro Mendoza Celada – Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios

Revisó: Héctor Edilson Hortua Baquero (A) – Subdirector de Procesos
 Beatriz Eugenia Calderon Pinto (A) – Subdirectora de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios
 Yusef Abdel Morad Pérez, Inspector III Dirección de Gestión Corporativa *Y*
 Gloria Stella Espejo Baquero- Inspector II Subdirección de Gestión de Empleo Público *GSE*

Aprobó: Gustavo Alfredo Peralta Figueredo - Director de Gestión Jurídica
 Miguel Alfonso Gordo Granados - Director de Gestión de Impuestos *MG*
 Elda Francy Vargas Bernal – Directora- Dirección de Gestión Corporativa *EF*
 David Gustavo Suárez Castellanos, Director, Dirección de Gestión de Estratégica y Analítica
 María Teresa López Peñuela- Subdirectora (A)- Subdirección de Gestión de Empleo Público *MTLP*



Consulta_Dependencia Estado Ciudadanías Ley 2052 de 2020

Desde Erika Alexandra Leal Villamizar <elealv@dian.gov.co>

Fecha Lun 26/05/2025 10:26

Para eva@funcionpublica.gov.co <eva@funcionpublica.gov.co>

Cordial saludo,

Respetuosamente solicito me orienten sobre lo siguiente:

Para cumplir las disposiciones del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 de manera correcta, ¿es viable que se fortalezca una dependencia existente que tiene un nivel de Subdirección misional, usando el mecanismo de delegación de funciones que a través de resolución interna haga el director general de la Entidad, para no tener que gestionar una reestructuración organizacional, cuyo trámite es más complejo?

Agradezco su atención y quedo atenta a la respuesta.



Erika Alexandra Leal Villamizar
elealv@dian.gov.co
Coordinación de Procesos y Riesgos
Operacionales
Tel. 601 7428973
Carrera 7 No. 6C – 54 Piso 6 – Edificio
Sendas



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20254000329781
Fecha: 10/07/2025 03:55:58 p.m.

Bogotá D.C.

Doctora
ERIKA ALEXANDRA LEAL VILLAMIZAR
Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN
Carrera 7 No. 6 C – 54 Piso 6 Edificio Sendas
elealv@dian.gov.co
Ciudad.-



Referencia: Consulta Dependencia Estado Ciudadanías Ley 2052 de 2020.
Rad. Interno No. **20252060346292** del 27 de mayo de 2025

Respetada Doctora Erika, reciba un cordial saludo del Departamento Administrativo de la Función Pública.

En atención al oficio de la referencia, mediante el cual consulta “Para cumplir las disposiciones del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 de manera correcta,

¿Es viable que se fortalezca una dependencia existente que tiene un nivel de Subdirección misional, usando el mecanismo de delegación de funciones que a través de resolución interna haga el director general de la Entidad, para no tener que gestionar una reestructuración organizacional, cuyo trámite es más complejo?”

De acuerdo con el artículo 1° del Decreto 430 de 2016¹, el Departamento Administrativo de la función pública tiene como objeto el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos y de las entidades y organismos del Estado, su organización y funcionamiento, el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano, mediante la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas, la adopción de instrumentos técnicos y jurídicos, la asesoría y la capacitación.

Inicialmente, es necesario señalar que la función de asesoría técnica asignada al Departamento Administrativo de la Función Pública en el Decreto 430 de 2016, no comprende la facultad de resolver casos particulares, razón por la cual, el presente pronunciamiento se hace de manera general, suministrando elementos de carácter genérico sobre el tema en consulta, los cuales son predicables de cualquier situación en condiciones administrativas similares.

Por lo anterior, no es de nuestra competencia intervenir en situaciones particulares de las entidades, actuar como ente de control o de investigación, como tampoco pronunciarnos

¹ Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública.

frente a las modificaciones que cada entidad realice en sus manuales de funciones y competencias laborales.

Así las cosas, solo es posible realizar y brindar una interpretación general de las disposiciones legales relacionadas con la materia de su consulta.

Sobre el particular, le informamos que a través de la Ley 2052 de 2020 se estableció la obligatoriedad de crear una dependencia o entidad en la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado – Ciudadano. Dichas políticas serán definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y buscan facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, así como el cumplimiento de sus obligaciones con el estado.

Al respecto, la norma anteriormente citada establece lo siguiente.

“ARTÍCULO 17. OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO. *En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano 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 las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo.*

El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad, deberá ser del nivel directivo.

PARÁGRAFO 1. *La Nación y los entes territoriales que cumplan con las condiciones fijadas en el presente artículo, tendrán plazo de doce (12) meses para la creación de la Oficina de la Relación con el Ciudadano, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente ley.”* (subrayado fuera de texto).

Así las cosas, una entidad como la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, debe considerar la creación de la instancia correspondiente, atendiendo las disposiciones legales en materia de organización y funcionamiento de las instituciones públicas y las demás normas vigentes en materia de nomenclatura, clasificación y remuneración de empleos que les son aplicables.

Ahora bien, es necesario tener en cuenta que un rediseño institucional debe atender criterios de austeridad, racionalidad en el gasto y estar debidamente motivada. En ese sentido, para llevar a cabo una reforma organizacional, se requiere elaborar un estudio técnico, en donde se argumente amplia y suficientemente las razones que llevan a la Administración a modificar su estructura y planta de personal. Sí el ámbito de la reforma implica la modificación de la planta de personal, se requerirá necesariamente la obtención de la viabilidad presupuestal correspondiente.

Hay que recordar que la modernización institucional de la entidad requerirá: *i)* una justificación técnica o estudio técnico, *ii)* estar motivada dentro de las causales contempladas en el Artículo 46 de la Ley 909 de 2004², modificado por el artículo 228 del

² Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Decreto Ley 19 de 2012³ y en el artículo 2.2.12.1 (modificado por el artículo 5° del Decreto 498 de 2020⁴) y 2.2.12.2 del Decreto 1083 de 2015⁵, y *iii*) seguir la metodología establecida en el artículo 2.2.12.3 del Decreto 1083 de 2015. Así mismo, posterior al cumplimiento de los mencionados requisitos, se deberán desarrollar los proyectos de decreto que correspondan.

Así las cosas, se requiere que el establecimiento público del orden departamental defina previamente el alcance del rediseño, los productos, responsables y tiempos para desarrollar el estudio técnico, conformando un equipo multidisciplinario de profesionales y/o técnicos de las áreas de Administrativa y Financiera, Planeación, Control Interno y Talento Humano. De igual manera, se hace imperativo contar con el compromiso permanente del líder del proceso y su equipo, para garantizar el avance permanente del proyecto y el resultado positivo del mismo.

Con el propósito de brindar información, directrices y lineamientos sobre la temática relacionada a su requerimiento adjuntamos para su consulta el documento “Caja de Transformación Institucional: Herramientas para la relación del estado con la Ciudadanía” instrumento elaborado por el DAFP que facilita a las entidades el cumplimiento del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

En cuanto a la delegación de funciones, la Ley 489 de 1998 establece lo siguiente:

“ARTÍCULO 9.- Delegación. Las autoridades administrativas, en virtud de lo dispuesto en la Constitución Política y de conformidad con la presente Ley, podrán mediante acto de delegación, transferir el ejercicio de funciones a sus colaboradores o a otras autoridades, con funciones afines o complementarias.

Sin perjuicio de las delegaciones previstas en leyes orgánicas, en todo caso, los ministros, directores de departamento administrativo, superintendentes, representantes legales de organismos y entidades que posean una estructura independiente y autonomía administrativa podrán delegar la atención y decisión de los asuntos a ellos confiados por la ley y los actos orgánicos respectivos, en los empleados públicos de los niveles directivo y asesor vinculados al organismo correspondiente, con el propósito de dar desarrollo a los principios de la función administrativa enunciados en el artículo 209 de la Constitución Política y en la presente Ley.

PARÁGRAFO. - Los representantes legales de las entidades descentralizadas podrán delegar funciones a ellas asignadas, de conformidad con los criterios establecidos en la presente Ley, con los requisitos y en las condiciones que prevean los estatutos respectivos.”

De acuerdo con lo previsto en la norma transcrita, las autoridades administrativas, podrán mediante acto de delegación, transferir el ejercicio de funciones a sus colaboradores o a otras autoridades, con funciones afines o complementarias, la delegación podrá efectuarse en los empleados públicos de los niveles directivo y asesor vinculados al organismo correspondiente.

Por su parte, el artículo 10 *ibidem* determina que el acto de delegación deberá efectuarse por escrito, y en este documento, se determinará la autoridad delegataria y las funciones o asuntos específicos cuya atención y decisión se transfieren.

³ Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

⁴ Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública

⁵ Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.

En cuanto a las funciones que no se pueden delegar, el artículo 11 de la mencionada Ley 489 de 1998 establece que no podrán delegarse:

1. La expedición de reglamentos de carácter general, salvo en los casos expresamente autorizados por la ley.
2. Las funciones, atribuciones y potestades recibidas en virtud de delegación.
3. Las funciones que por su naturaleza o por mandato constitucional o legal no son susceptibles de delegación.

Así las cosas y con el fin de dar respuesta puntual, le indico que el alcalde podrá, mediante acto administrativo de delegación, transferir en los empleados públicos del nivel directivo (como es el caso de los gerentes públicos) y en los del nivel asesor, el ejercicio de funciones a él conferidos, siempre que no se trate de las contenidas en el artículo 11 de la Ley 489 de 1998.

Por su parte, el Consejo de Estado respecto de la delegación de funciones, consideró:

“La delegación - junto con la descentralización y la desconcentración - es uno de los medios establecidos en el Estado de Derecho para el adecuado ejercicio de la función administrativa, toda vez que ésta se encuentra al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en principios rectores, tales como los de eficacia, economía y celeridad, que complementan los de igualdad, moralidad, imparcialidad y publicidad.

Así la concibe la Constitución Política, la cual se refiere a las funciones que el Presidente de la República podrá delegar en los ministros, directores de departamentos administrativos, representantes legales de entidades descentralizadas, superintendentes, gobernadores, alcaldes y agencias del Estado que la ley determine. Precisa que la ley señalará las funciones susceptibles de delegación por parte del Presidente de la República y que ella, igualmente, “fijará las condiciones para que las autoridades administrativas puedan delegar en sus subalternos o en otras autoridades” y “establecerá los recursos que se puedan interponer contra los actos de los delegatarios” (Arts. 209 y 211).

La Constitución complementa sus criterios básicos acerca de la delegación, cuando expresa que ésta “exime de responsabilidad al delegante, la cual corresponderá exclusivamente al delegatario, cuyos actos o resoluciones podrá siempre reformar o revocar aquél, resumiendo la responsabilidad consiguiente”.

Mediante la delegación, la autoridad administrativa transfiere el ejercicio de funciones a sus colaboradores o a otras autoridades, siempre por acto de delegación (decreto o resolución) y con sujeción a la Constitución o la ley.

*Para que la autoridad pueda delegar algunas o alguna función de las que le han sido asignadas por la Carta Política o por la ley - por estimarlo conveniente o necesario para el servicio público o el interés general -, **es indispensable la previa autorización legal en donde se determine la materia delegable o las condiciones de la delegación.** Sobre este fundamento insoslayable, el delegante puede transferir la función y la consiguiente responsabilidad al delegado - también llamado delegatario en el lenguaje jurídico colombiano -, sin que éste a su vez pueda subdelegar, salvo expresa autorización de la ley. Por su naturaleza, la delegación es transitoria, pues el delegante siempre puede reasumir la función, la que, al ejercerla en forma directa, lo convierte de nuevo en el titular de la responsabilidad. (Negrita y subrayado fuera del texto).*

De acuerdo a lo anterior y para dar una orientación y respuesta respecto a su requerimiento puntual, se indica que la sola delegación de una función no es óbice o resultado de un fortalecimiento de una dependencia, la delegación propiamente dicha transfiere el ejercicio de funciones a colaboradores en asuntos a ellos confiados por la ley y los actos orgánicos respectivos, a empleados públicos de los niveles directivo y asesor vinculados al organismo correspondiente, por lo tanto, la delegación en principio para la temática en cuestión es un instrumento legal aplicable, no obstante en consideración que la función de relacionamiento estado – ciudadano requiere de una capacidad mínima en términos de recursos logísticos, operativos y de recurso humano, la entidad debe revisar las funciones actuales de las dependencias administrativas-estratégicas y misionales para determinar cual de ellas tiene mayor afinidad y relación con la función de relacionamiento con el ciudadano, en ese sentido efectuada eventualmente la delegación de la citada función, la entidad dada su complejidad, tamaño y dimensión debe evaluar y analizar como medida transitoria o temporal mientras evalúa la posibilidad de un rediseño para la creación de una oficina de relacionamiento estado-ciudadano en la DIAN, la conformación de un Grupo Interno de Trabajo adscrito a la dependencia administrativa o misional de la actual estructura organizacional que defina la entidad, con el fin de que lidere al interior de la DIAN la implementación de las políticas que incidan en la relación del Estado con el Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en cumplimiento del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

En conclusión, 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 el instancias del Gobierno Nacional (Circular 011 de 20223).

Finalmente, con el objeto de brindar información, directrices y lineamientos sobre la temática relacionada a su requerimiento adjuntamos para su consulta el documento “Caja de Transformación Institucional: Herramientas para la relación del estado con la Ciudadanía” instrumento elaborado por el DAFP que facilita a las entidades el cumplimiento del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

Con respecto de las normas de administración de los empleados del sector público; así como información relacionada con estructura administrativa, planta de personal, manual de funciones y escala salarial, me permito indicar que en el link <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/gestor-normativo> podrá encontrar conceptos relacionados con el tema, que han sido emitidos por esta Dirección Técnica.

El anterior concepto se emite en los términos establecidos en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,



GERARDO DUQUE GUTIERREZ
Director de Desarrollo Organizacional

Adjunto. Lo Enunciado

Proyectó: Manuel F. Angulo M. Asesor DDO
Revisó: Gerardo Duque Gutiérrez

11202.