

## LA POLITICA DE SERIVIO EN LA DIAN

### INTRODUCCION

La política de servicio DIAN, es la guía filosófica institucional para dirigir las acciones estratégicas, tácticas y operativas que propicien la cercanía con el ciudadano cliente en procura de identificar y solucionar las necesidades de los grupos de valor definidos como los contribuyentes y usuarios de los macrosegmentos Grandes, Medianos, Pequeños y Personas Naturales, para facilitar el acceso y la efectividad en la gestión de los trámites y servicios derivados del cumplimiento de las obligaciones fiscales.

El propósito es establecer en forma explícita el compromiso que deben cumplir todos los servidores públicos respecto de centrar la gestión en el cliente, en el marco de la Política de Servicio al Ciudadano, del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- y, los planes institucionales, para el desarrollo de todos los trámites y servicios tributarios, aduaneros cambiarios e internacional -TACI, los cuales deben ir en armonía con el fortalecimiento de la relación DIAN - Cliente, garantizando calidad y certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar de toda la operación de cumplimiento, para incrementar los niveles de confianza y satisfacción simultáneamente con el fortalecimiento del recaudo voluntario.

### JUSTIFICACIÓN

El enfoque hacia la cercanía con el ciudadano es el principal mecanismo de transformación para enfrentar los retos de la innovación fiscal, contribución a la generación de valor, cooperación con el cumplimiento de los objetivos de desarrollo mundial y, especialmente el de superación de la crisis generada por la pandemia, en el sentido de impactar de manera positiva el recaudo. La política de servicio en la DIAN, debe adaptarse a las necesidades de la nueva normalidad social y económica nacional.

### OBJETIVO

Gestionar el servicio propiciando la mayor satisfacción a las necesidades de los contribuyentes, usuarios y demás actores, vinculados a la gestión de trámites y servicios requeridos para el cumplimiento voluntario de las obligaciones TACI, en el marco de la normatividad vigente.

Para lograrlo se promoverá la masificación del conocimiento a cliente externo e interno; prestación de servicios incluyentes con los mejores estándares de calidad en todos sus procesos; expedición y comunicación de las normas y los lineamientos claros; fortalecimiento de los valores éticos reflejados en el pensar, sentir y actuar en corresponsabilidad institucional en todos los niveles; disponibilidad de recurso humano idóneo, entrenado y motivado; mejoramiento continuo de la funcionalidad de los servicios en línea y logística requerida; gestión de campañas de servicio proactivas y, demás componentes que se requieran para la efectividad del servicio.

## **ALCANCE.**

La DIAN presta excelente servicio, asegurando mejoramiento continuo de la calidad, reducción de costos y tiempos para el cliente, gestión de contribuyentes y usuarios desde la óptica de: informar; reconocer obligación fiscal; inscripción para inicio de actividad económica; interacción con el proceso de declaración y pago; sujeción a la auditoría y control, fidelización y liquidación o cierre.

La política de servicio DIAN aplica a:

- ✓ Todos los contribuyentes y usuarios de los macrosegmentos, Grandes, Medianos, Pequeños y Personas Naturales; los proveedores de servicios, otros actores de la cadena de valor y entidades interesadas en temas de la competencia institucional
- ✓ Todos los trámites y servicios institucionales de los diferentes impuestos, regímenes tributarios y aduaneros.
- ✓ El universo de servidores públicos y contratistas vinculados a los macroprocesos tributarios, aduaneros; a todos los procesos y subprocesos; todos los niveles jerárquicos; todas las dependencias del nivel central y Direcciones Seccionales.
- ✓ El servicio propiciara mecanismos de inclusión para clientes con necesidades especiales de atención los cuales se priorizarán tal como se establece en los protocolos de servicio de la entidad.

## MARCO NORMATIVO DE POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

- Constitución Política artículo 2
- Decreto Ley 2050 de 1995
- Ley 962 de 2005
- Decreto Ley 019 de 2012
- Ley 2052 de 202
- CONPES 3785 de 2013
- Decreto 2482 del 03 diciembre 2012. *Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.* Se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como instrumento de articulación y reporte de la planeación.
- Decreto 1499 de 2017 modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.
- Procedimientos, cartillas, instructivos, del proceso de cercanía al ciudadano y el subproceso de asistencia al usuario

## MARCO DE ACTUACIÓN

Bajo este contexto, el accionar de la Política de Servicio Institucional se basa en cumplimiento de los siguientes aspectos:

1. Centrar la gestión en el cliente brindando **experiencias de servicio positivas basadas en calidad de los tramites y servicios, empatía, respeto** y mejoramiento de la satisfacción en el cumplimiento voluntario y del incremento en el recaudo.
2. Innovar el relacionamiento con el cliente a partir de la identificación de necesidades para **segmentación de grupos de valor, caracterización transaccional**, soportado en tecnología para el servicio con visión 360 y analítica de datos.

3. Actualizar el **portafolio de trámites y servicios**, con divulgación de la información en lenguaje claro para su gestión.
4. Orientar la gestión con **esquemas de atención diferenciados a partir de la identificación de grupos de valor** como aliados estratégicos, con quienes se pretende mejorar la confianza con base en información, conocimiento e innovación
5. Definir y cumplir la **promesa de servicio**, para todos los trámites institucionales los cuales son monitoreados a través de los acuerdos de niveles de servicio en concordancia con la normatividad vigente y la integración con procesos y subprocesos.
6. Generar comunicaciones bajo el principio de **información completa y claras**
7. **Integrar la información** de trámites y servicios en: ventanilla hacia adentro y hacia afuera, canales institucionales de servicio, aplicativos, áreas, dimensiones de MIPG, procesos y subprocesos; propiciando su alineación y estandarización para fortalecer la certidumbre y la confianza en la ciudadanía.
8. Implementar dentro de los procesos institucionales los componentes: **ciclo vida del cliente, mapas experiencia y momentos de verdad**, como insumo para centrar la gestión en el cliente
9. Fortalecer los procesos de **automatización de trámites, servicios y de gestión de información transaccional, articulada a la segmentación de clientes** y a los motivos de las PQRS, para soportar toma de decisiones gerenciales y operativas.
10. Incentivar y promover la **autogestión de trámites** a través de implementación de servicios en línea y herramientas de ayuda que le faciliten el cumplimiento de las obligaciones TACI.
11. **Masificar el conocimiento** TACI en el cliente interno y externo.
12. Garantizar la ubicación del **recurso humano acorde con las cargas de trabajo, roles, competencias**, demanda transaccional de trámites y servicio y temporadas de mayor volumen de cumplimiento.
13. Garantizar **mecanismos de inclusión, mediante software y herramientas que faciliten** la gestión de trámites y servicios dirigida a: adultos mayores, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad.

14. Fortalecer **la evaluación del servicio** como un insumo de seguimiento y mejoramiento continuo de la calidad a nivel institucional en todas las áreas, dependencias y puntos de escucha para identificar y reducir las brechas en la atención.

La interiorización y el cumplimiento de la **Política de Servicio potencializan la transformación institucional**, consolida la cultura del servicio hacia la generación de confianza y la satisfacción de los grupos de valor.