

## PORTAFOLIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS

DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – ASISTENCIA AL  
CLIENTE

VERSION 1. NOVIEMBRE 26 DE 2016.

CARACTERIZACIÓN DE CLIENTES DIAN

**ACTIVIDAD 10 PLAN OPERATIVO “Estimar la demanda de trámites y servicios correspondiente a cada uno de los segmentos institucionales de clientes “**

**VARIABLE 2: PORTAFOLIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS INSTITUCIONALES, POR SEGMENTO DE CLIENTE**

Elaborado en Noviembre de 2016.  
Coordinación de Gestión de Canales de Servicio - Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

**Grupo de análisis:**  
**Coordinación de Gestión de Canales del Servicio DIAN.**  
Rosa Lucia Herrera Torres  
Adriana Sarmiento Bohorquez  
Martha Consuelo Moyano Melo  
Adriana Sarmiento Bohorquez  
Eliana Rocio Alarcon Alape

## I. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - NUESTRA EMPRESA

### COMPETENCIA DE LA DIAN

La administración de los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana y los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior; así como la dirección y administración de la gestión aduanera, incluyendo la aprehensión, decomiso o declaración en abandono a favor de la Nación de mercancías y su administración y disposición.

El control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones.

La administración de los impuestos comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, devolución, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

### VISIÓN

En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.

### MISIÓN

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales somos responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano.

## II. PILARES DEL DESARROLLO ESTRATEGICO DE LA DIAN 2014- 2018.



## III. IMPUESTOS Y TRIBUTOS PARA ADMINISTRAR

- ✓ Renta y complementarios.
- ✓ Impuesto al valor agregado
- ✓ Retención en la fuente
- ✓ Impuesto de timbre
- ✓ Gravan a los movimientos financieros.
- ✓ Impuesto a la riqueza.
- ✓ Impuesto al consumo
- ✓ Impuesto a la gasolina y ACPM
- ✓ CREE
- ✓ Arancel (aduanero).

**IV. POLÍTICA DE CALIDAD**

<p><b>SOBRE CLIENTES</b></p>	<p>En la DIAN, toda interacción con los clientes se realizará dentro del marco de la misión, enfocada al cumplimiento de los requisitos necesarios para garantizar la satisfacción de las necesidades de los mismos</p>
<p><b>SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b></p>	<p>Sin excepción, los productos y servicios serán suministrados atendiendo a las necesidades de los clientes, bajo los estándares de calidad establecidos y dentro de los requisitos exigidos por el marco legal vigente</p>

**V. NUESTROS VALORES INSTITUCIONALES AL SERVICIO DE NUESTROS CLIENTES.**

- **Respeto**

Es valoración y cuidado de sí mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas. Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas. Respeto es atención, consideración, tolerancia, miramiento, deferencia. El respeto es garantía de preservación de la naturaleza, la especie y la sociedad.

- **Honestidad**

Es integridad y coherencia entre el mundo interno y externo, entre lo que se piensa, se siente y se hace en relación consigo mismo, con los demás y con las cosas. Honestidad es probidad, rectitud, honradez. La persona honesta lleva una vida íntegra, actúa con rectitud, y es honrada en toda circunstancia. La honestidad facilita la construcción del bien, la verdad y la belleza interior

- **Compromiso.**

Es la disposición de hacer y dar lo mejor de sí mismo en todo momento, para el logro de aspiraciones individuales y colectivas, el mejoramiento continuo y el bien mayor. Es la obligación contraída, la palabra dada y el empeño. El compromiso impulsa el mejoramiento de los procesos en los que se participa y ayuda en la Construcción del bien común

- **Responsabilidad**

Es la capacidad de hacerse cargo libremente de las propias acciones y asumir sus consecuencias, en pro del bien común. Lo que hacemos trae consecuencias,

según la coherencia que tenga con nuestra moral, las buenas costumbres o las leyes. La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad y la cultura.

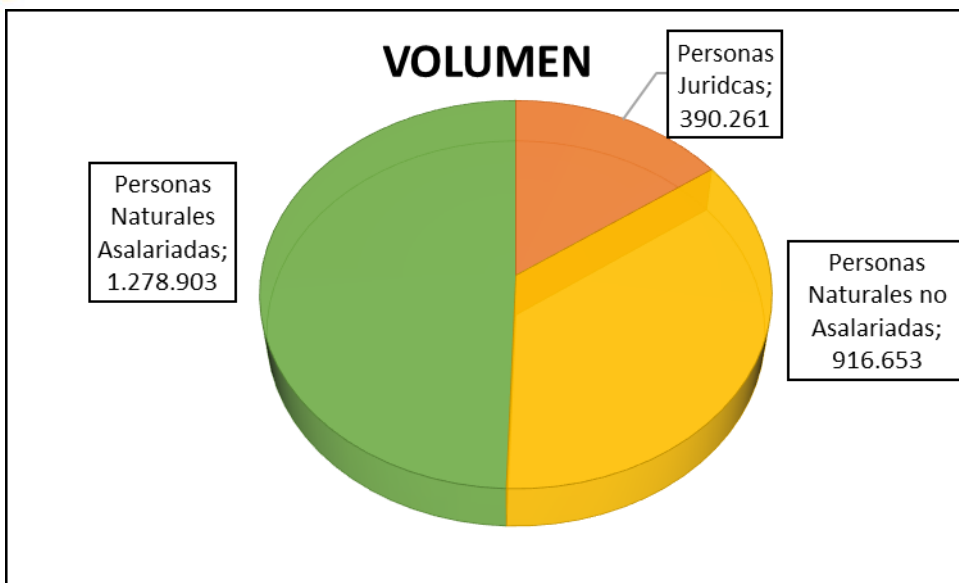
## VI. NUESTROS SEGMENTOS ESTRATEGICOS.

Los clientes estratégicos para fortalecer el recaudo voluntario y la gestión de meta fiscal son:

CONTRIBUYENTES POR SEGMENTO								
DESCRIPCIÓN	Jurídicos (grupo 1)		Naturales				TOTAL POR SERGMENTO	% GENERAL POR SEGMENTO ACUMULADO GRUPO
	Código	Numero contribuyentes	No asalariados ( grupo 2)		Asalariados (grupo 3)			
			Código	Numero contribuyentes	Código	Numero contribuyentes		
(1) Gran Contribuyente	11	3.417	21	39			3.456	0,13
(2) Mediano Alto	12	3.555	32	536	42	165	4.256	0,16
(3) Mediano	13	21.902	33	12.959	43	2796	37.657	1,46
(4) Pequeño	14	93.350	34	391.901	44	195239	680.490	26,32
(5) Micro	15	197.729	35	873.468	45	718453	1.789.650	69,21
(6) Entidad de Derecho Público	16	1.494					1.494	0,06
(7) Régimen Especial y/o Sin Ánimo de Lucro	17	68.814					68.814	2,66
(8) Por clasificar *	18		38		48			
<b>TOTAL POR GRUPO</b>		<b>390.261</b>		<b>1.278.903</b>		<b>916.653</b>		
<b>PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR GRUPO</b>		<b>15.09</b>		<b>49.46</b>		<b>35..45</b>		<b>100</b>
<b>GRAN TOTAL NACIONAL CLIENTES REALES SEGMENTADOS</b>							<b>2.585.817</b>	<b>100</b>

## VII. NUESTROS GRUPOS DE CLIENTES ESTRATÉGICOS

Participación de contribuyentes reales por grupos:



## VIII. PRODUCTOS O SERVICIOS QUE LA DIAN OFRECE A SUS CLIENTES Y A LA SOCIEDAD

- ✓ Tributos y aduanas administrados.
- ✓ Recaudo.
- ✓ Orientación.
- ✓ Conceptos jurídicos.
- ✓ Conceptos técnicos aduaneros.
- ✓ Determinación del impuesto.
- ✓ Operaciones de Comercio Exterior agilizadas.
- ✓ Disposición de Bienes, Muebles, Inmuebles Decomisados, Abandonados a favor de la Nación y comercialización de bienes y servicios.
- ✓ Información

**IX. AFLUENCIA DE NUESTROS CLIENTES ESTRATEGICOS A LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN**

CANAL	TRÁMITES 2014	CLIENTES SEGMENTADOS	VOLÚMEN DE CLIENTES SEGMENTADOS QUE GESTIONAN TRAMIES Y SERVICIOS.	VOLÚMEN DE CLIENTES NO SEGMENTADOS QUE GESTIONAN TRAMIES Y SERVICIOS.	MAGNITUD GESTIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS 2014
TELEFÓNICO	Orientación	2.585.817	267.518	196.647	1.036.613
PUNTOS DE CONTACTO	Gestión Masiva		714.196	1.068.449	1.216.416
TOTAL DECLARACIONES VIRTUAL Y LOTOGRAFICO	Declaraciones		2.604.489	110.686	9.052.931
Renta			2.604.489	18.672	2.605.420
IVA			389.064	27.877	863.390
Retención en la fuente			310.660	57.731	2.544.681
Importaciones			36.429	4.823	3.233.030
Exportaciones			11.070	1.583	2.411.830

**Afluencia de clientes a los diferentes canales por segmentos:**

CANALES	CONTRIBUYENTES DEL GRUPO DE PERSONAS JURÍDICAS								
	Gran Contribuyente	Mediano Alto	Mediano	Pequeño	Micro	Entidades de Derecho Público	Régimen Especial y/o Sin Ánimo de Lucro	Por clasificar	Total P:J. por Canal.
Canal Telefónico y chat	2.683	1.973	10.568	30.433	39.910	382	8.479	22.221	116.649
Canal presencial	2.584	1.989	12.617	47.062	85.504	322	15.720	78.371	78.371
Virtual y Litográfico									
Renta	3.417	3.555	21.900	93.346	197.715	1.494	68.814	14.003	404.244
IVA	3.151	2.502	16.812	67.361	107.755	12.051	267	6.536	216.435
Retención en la Fuente	3.374	3.158	19.824	74.265	90.475	1.393	26.293	1.199	219.981
Importaciones	2.080	1.022	5.501	11.467	5.736	35	411	2.486	28.738
Exportaciones	1.263	486	2.131	2.923	1.266	10	104	962	9.145



CANAL	CONTRIBUYENTES DEL GRUPO DE PERSONAS NATURALES NO ASALARIADAS						
	Gran Contribuyente	Mediano Alto	Mediano	Pequeño	Micro	por Clasificar	Total P.N no A. por Canal.
Canal Telefónico y chat	16	82	2.016	31.168	58.617		91.899
Canal presencial	29	189	5.327	105.628	171.480		282.653
Virtual y Litográfico							-
Renta	39	536	12.958	391.890	873.431	4.748	1.283.602
IVA	36	203	6.442	79.749	58.546	21.341	166.317
Retención en la Fuente	37	113	3.067	22.963	7.335	56.532	90.047
Importaciones	13	20	394	2.753	1.236	2.337	6.753
Exportaciones	5	4	55	545	342	621	1.572

CANALES	CONTRIBUYENTES POR SEGMENTO -GRUPO PERSONAS NAT. ASALARIADAS							
	Gran Cont.	Mediano o Alto	Mediano	Pequeño	Micro	Por Clasificar	Sin Nit	Total P.N Asal. por Canal.
Canal Telefónico y chat		26	331	15.559	65.275	174.426		255.617
Canal presencial		52	634	36.242	228.817	954.724	35.354	1.255.823
Canal Virtual y Litográfico-Declarantes:								-
Renta		165	2.796	195.237	718.445			916.643
IVA		14	459	4.461	1.378			6.312
Retención en la Fuente		4	63	361	204			632
Importadores		3	41	479	415			938
Exportadores		1	6	206	140			353

## X. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

- **Matriz de trámites y servicios gestionados por Asistencia al Cliente:**

NÚMERO TRÁMITES Y OPAS	NOMBRE DEL TRÁMITE	CLASIFICACIÓN (S: servicio u Opa T: trámite)	CANAL DE GESTIÓN
1	Orientación telefónica tributaria aduanera y cambiaria	S	Telefónico: Contact Center.
	<b>RUT</b>		
2	Inscripción en el Registro Único Tributario - RUT	T	Presencial Punto de Contacto
3	Actualización del Registro Único Tributario-RUT	T	
4	Cancelación de la Inscripción en el Registro único Tributario.	T	
5	Levantamiento de la suspensión de la Inscripción en el RUT	T	
6	Copia del Rut (O)	S	
7	Solicitud de Actualización cambio de régimen común a simplificado	T	
8	Solicitud de Actualización de datos de identificación	T	
9	Solicitud de Actualización por cese de actividades	T	
10	Solicitud de reactivación NIT cancelado	T	
	<b>MECANISMO</b>		
11	Emisión, renovación o revocación del mecanismo de la DIAN para Certificación y Firma Digital.	T	
	<b>FACTURACION</b>		
12	Autorización de numeración de facturación	T	
13	Habilitación de numeración de facturación	T	
14	Inhabilitación de numeración de facturación	T	
15	Anulación de numeración de facturación	T	
	<b>LIBROS:</b>		
16	Registro de libros de contabilidad	T	
	<b>ORIENTACIÓN TACI</b>	S	
17	KIOSKO- AUTOGESTION		
18	Presentación declaraciones	S	
19	Descarga de Mecanismo Digital	S	
20	Presentación de información por envío de archivos (Información exógena)	S	
	<b>RECAUDO</b>		
21	Consulta Estado de Cuenta	S	
	<b>DECLARACIONES</b>		
22	Renta	T	Virtual y litográfico
23	IVA	T	

24	Retención en la Fuente	T	
25	Importaciones	T	
26	Exportaciones	T	
	PQRS	S	Virtual SIE PQRS

➤ **Descripción de los trámites**

TRMITES Y OPAS	DESCRIPCION (ALCANCE) DEL PRODUCTO
Orientación telefónica tributaria aduanera y cambiaria	
<b>RUT</b>	
Inscripción en el Registro Único Tributario - RUT	Obtener el registro inicial mediante el cual las Personas Naturales, Jurídicas y demás sujetos con obligaciones administradas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, se incorporan en el Registro Único Tributario.
Actualización del Registro Único Tributario-RUT	Efectuar y formalizar las modificaciones o adiciones a la información contenida en el Registro Único Tributario - RUT.
Cancelación de la Inscripción en el Registro único Tributario.	Permite a personas naturales cancelar el RUT por sucesión liquidada o a personas jurídicas y asimiladas cuando se presente liquidación, fusión, o escisión; en ninguno de los casos se debe tener obligaciones pendientes con la entidad. Procede a solicitud del interesado en los eventos señalados en el la normatividad vigente
Levantamiento de la suspensión de la Inscripción en el RUT	Obtener el levantamiento de la suspensión que mediante Acto Administrativo hace la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN al Registro Único Tributario- RUT, cuando la información sobre identificación, ubicación, representatividad o clasificación no sea confiable.

Copia del Rut (O)	Permite a los usuarios solicitar una copia del documento el cual es válida con la marca de agua: "COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO" y no requiere la firma del funcionario de la DIAN. Solo basta con el registro de la fecha y la hora de la generación del documento que aparece en la parte inferior derecha del formulario.
Solicitud de Actualización cambio de régimen común a simplificado	Es la actualización del RUT que procede cuando un responsable del Impuesto sobre las Ventas inscrito como responsable en el Régimen Común demuestre que durante los tres (03) años fiscales anteriores a la solicitud ha cumplido con los requisitos para pertenecer al Régimen Simplificado.
Solicitud de Actualización por cese de actividades	Es la actualización del RUT que procede cuando un responsable del Impuesto sobre las Ventas informa a la UAE DIAN que ha cesado definitivamente en el desarrollo de actividades sujetas a dicho impuesto
Solicitud de reactivación Nit cancelado	Tramite que procede cuando el usuario debe cumplir ante la DIAN con la obligación de presentar información en materia tributaria, aduanera o cambiaria o tiene un trámite de devolución de un saldo a favor <b>pendiente</b> por solicitar ante la administración.
<b>MECANISMO</b>	
Emisión, renovación o revocación del mecanismo de la DIAN para Certificación y Firma Digital.	Es el mecanismo electrónico dispuesto por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales que facilita la presentación electrónica, con firma digital respaldada en un certificado digital, que sustituye para todos los efectos la firma autógrafa, en los documentos inherentes a los trámites realizados a través de tales mecanismos por personas naturales que actúen a nombre propio y/o que representen a otra persona natural o jurídica o actúen para la misma, quienes para este efecto se denominarán suscriptores del mecanismo, ofreciendo seguridad para las partes que intervienen
<b>FACTURACION</b>	

<p>Autorización de numeración de facturación</p>	<p>Obtener la autorización de nuevos o ampliación de rangos consecutivos de numeración de facturación. Todas las personas o entidades con calidad de comerciantes, que ejerzan profesiones liberales o presten servicios inherentes a éstas, o enajenen bienes producto de la actividad agrícola o ganadera y que por cualquier otro motivo legal, requiere expedir factura o documento equivalente en las operaciones que realiza.</p>
<p>Habilitación de numeración de facturación</p>	<p>Obtener la autorización de rangos consecutivos previamente autorizados próximos a vencer y que no han sido utilizados por el contribuyente de numeración de facturación. Todas las personas o entidades con calidad de comerciantes, que ejerzan profesiones liberales o presten servicios inherentes a éstas, o enajenen bienes producto de la actividad agrícola o ganadera y que por cualquier otro motivo legal, requiere expedir factura o documento equivalente en las operaciones que realiza.</p>
<p>Inhabilitación de numeración de facturación</p>	<p>Obtener la inhabilitación de rangos consecutivos o que no han sido utilizados por el contribuyente de numeración de facturación. Por ocurrencia de causales taxativas, tales como liquidación de personas jurídicas, cese definitivo de actividades, cambio de sistema de facturación entre otras, se debe solicitar de inhabilitación de rangos sobrantes, los cuales no podrán ser utilizados una vez realizado el trámite</p>
<p><b>LIBROS:</b></p>	
<p>Registro de libros de contabilidad</p>	<p>Registro de libros por parte de los representantes de entidades, notarios, profesionales independientes y demás personas naturales o jurídicas. El registro se debe hacer en la Dirección Seccional que corresponda al domicilio del obligado.</p>
<p><b>ORIENTACIÓN TACI</b></p>	<p>Orientación y asistencia acorde con la normatividad y doctrina vigente</p>
<p><b>KIOSKO- AUTOGESTION</b></p>	

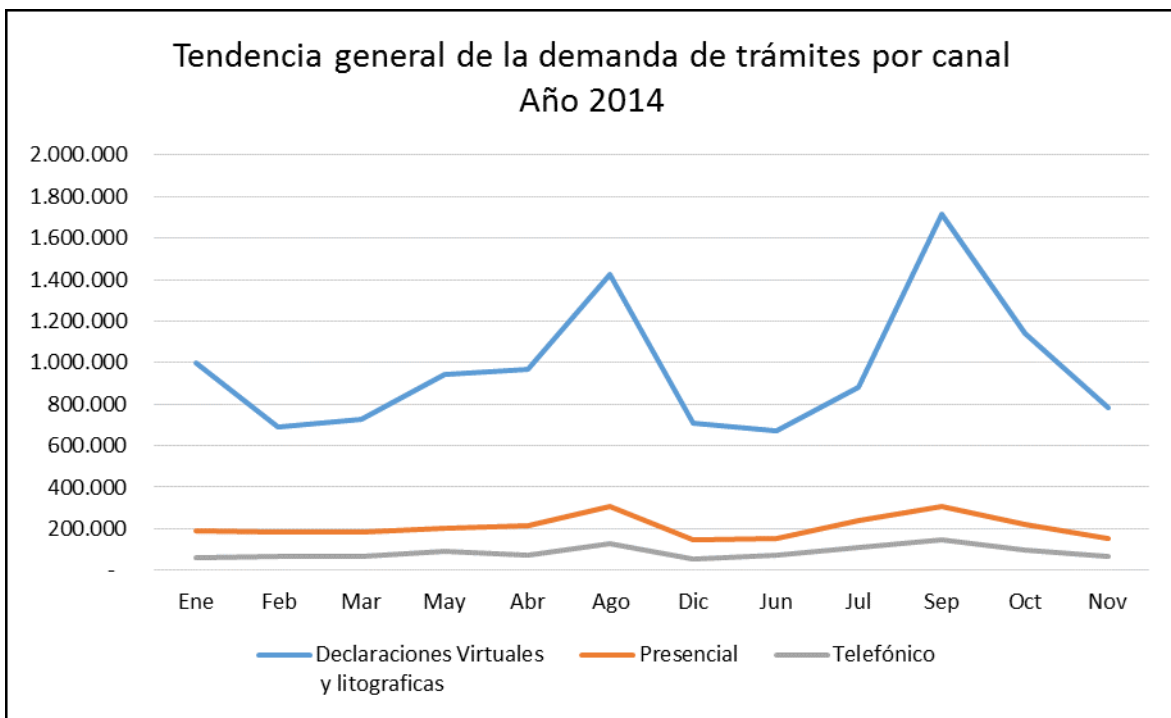
Presentación de declaraciones	Servicio de diligenciamiento y/o presentación (Pago presencial o Electrónico) de declaraciones tributarias por parte de las personas naturales o jurídicas que tienen responsabilidades administradas por la DIAN, tales como declaraciones de Impuesto sobre la Renta y Complementarios, Ingresos y Patrimonio, Retención en la Fuente, Retenciones en la Fuente del CREE, Impuesto Nacional al Consumo, Impuesto Nacional a la Gasolina y ACPM, Impuesto sobre las Ventas, Informativa Individual y Consolidada de Precios de Transferencia, Aporte Especial para la Administración de Justicia y Gravamen a los Movimientos Financieros.
Descarga de Mecanismo Digital	El servicio de Descarga de Mecanismo Digital por parte de la persona que actúa a nombre propio y/o en representación de un contribuyente, responsable, agente retenedor o declarante y requiere cumplir con el deber formal de presentar virtualmente declaraciones o presentar información por envío de archivos en materia tributaria, aduanera y/o cambiaria.
Presentación de información por envío de archivos (Información exógena)	El servicio de "PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN POR ENVÍO DE ARCHIVOS" le permitirá al usuario cumplir ante la DIAN con la obligación de presentar información en materia tributaria, aduanera o cambiaria, en forma virtual utilizando los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
<b>RECAUDO</b>	
Consulta Estado de Cuenta	Acceso a la información de los estados financieros, movimientos y saldos, generados a partir de los documentos presentados por contribuyentes, usuarios aduaneros o infractores cambiarios, así como de cada una de las actuaciones de la Entidad en relación con el tema, liquidaciones privadas, recibos de pago, actos administrativos proferidos de oficio o a solicitud de parte y decisiones judiciales y administrativas que por prescripción legal son administradas por la DIAN
<b>DECLARACIONES</b>	
	Le permitirá al usuario desde el portal de la DIAN, de una manera ágil, sencilla, segura, y haciendo uso del mecanismo de firma con certificado digital, cumplir con el deber legal de declarar en forma virtual, diligenciando completamente el formulario, firmándolo digitalmente y presentándolo en forma electrónica a la DIAN

Renta	Libro primero del estatuto tributario.
IVA	Libro tercero del estatuto tributario.
Retención en la Fuente	Libro segundo del estatuto tributario.
Importaciones	artículo 115o. del presente Decreto 2685 1999
Exportaciones	artículo 1 del Decreto 1530 de 2008
<b>PQRS</b>	Permite al usuario presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias desde el portal de la DIAN, de una manera ágil y sencilla.
Anulación de numeración de facturación	la anulación de facturación es para funcionarios cuando cometían un error
Solicitud de Actualización de datos de identificación	Esta está incluido en la actualización del Rut, para el funcionario es un proceso diferente

## XI. DEMANDA DE TRÁMITE Y SERVICIOS POR SEGMENTOS

### ➤ Tendencia General de la Demanda Por Canal Año 2014

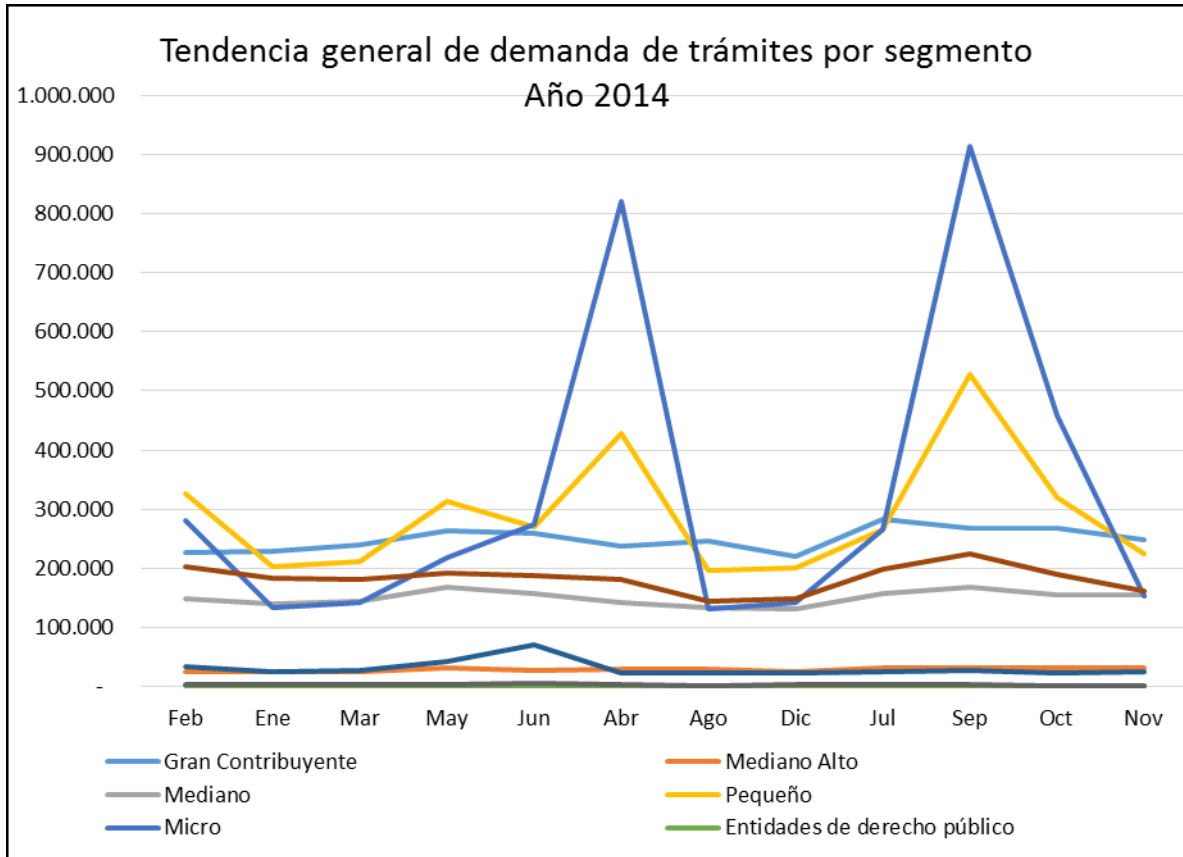
Mes	Declaraciones Virtuales y litográficas	Presencial	Telefónico	Total general
Ene	1.000.217	188.238	59.917	1.248.372
Feb	692.705	183.800	66.410	942.915
Mar	726.774	183.142	67.052	976.968
May	942.068	201.935	91.778	1.235.781
Abr	967.536	212.728	74.281	1.254.545
Ago	1.427.917	307.467	131.205	1.866.589
Dic	707.083	146.481	56.172	909.736
Jun	674.731	150.784	70.502	896.017
Jul	878.677	241.580	112.567	1.232.824
Sep	1.717.067	304.553	145.687	2.167.307
Oct	1.138.626	219.551	95.211	1.453.388
Nov	784.360	151.285	65.831	1.001.476
Total general	11.657.761	2.491.544	1.036.613	15.185.918



## ➤ Tendencia General de Demanda de Trámites por Segmento Año 2014

Mes	Gran Contribuyente	Mediano Alto	Mediano	Pequeño	Micro	Entidades de derecho público	Régimen especial y/o sin ánimo de lucro	Por clasificar	Sin NIT	Total general
Feb	225.938	24.950	149.804	325.781	281.367	1.615	33.696	201.938	3.283	1.248.372
Ene	229.544	24.440	139.216	203.241	133.006	1.402	24.702	183.326	4.038	942.915
Mar	239.039	25.841	144.023	210.654	142.829	1.707	28.246	180.707	3.922	976.968
May	262.884	31.729	168.032	314.566	219.235	1.993	41.840	191.310	4.192	1.235.781
Jun	259.309	27.943	158.208	270.283	273.686	2.481	70.486	186.945	5.204	1.254.545
Abr	237.796	28.638	141.970	428.248	821.412	1.420	22.321	180.903	3.881	1.866.589
Ago	245.874	30.025	134.266	196.849	131.153	1.434	23.094	145.472	1.569	909.736
Dic	220.230	25.168	131.677	200.251	142.542	1.420	22.764	149.293	2.672	896.017
Jul	283.655	32.256	157.978	265.227	265.595	1.671	25.378	197.599	3.465	1.232.824
Sep	267.349	32.479	167.928	528.891	913.787	1.636	27.808	223.712	3.717	2.167.307
Oct	268.350	32.047	155.471	320.552	459.538	1.461	23.553	190.736	1.680	1.453.388
Nov	249.510	30.803	154.531	223.956	153.278	1.579	24.910	161.180	1.729	1.001.476
Total general	2.989.478	346.319	1.803.104	3.488.499	3.937.428	19.819	368.798	2.193.121	39.352	15.185.918





➤ **Conceptos Específicos de Demanda de Trámites por Segmento Año 2014**

TRÁMITES Y SERVICIOS GESTIONADOS POR CANAL Y SEGMENTO- PERSONAS JURIDICAS										
Canal	segmento	Gran Contribuyente	Mediano Alto	Mediano	Pequeño	Micro	Entidades de derecho público	Régimen especial y/o sin ánimo de lucro	Por clasificar	Total Núm. Trámites
	Trámite	Núm. Trámites	Núm. Trámites	Núm. Trámites	Núm. Trámites	Núm. Trámites	Núm. Trámites	Núm. Trámites	Núm. Trámites	
PRENCIAL - PUNTO DE CONTACTO	<b>RUT</b>	<b>50</b>	<b>45</b>	<b>218</b>	<b>1.019</b>	<b>5.122</b>	<b>7</b>	<b>767</b>	<b>31.108</b>	<b>38.336</b>
	Actualización del Registro Único Tributario-RUT ( T )		1	16	161	611		112	9.250	10.151
	Cancelacion de la Inscripcion en el Registro Unico Tributario (T)	2	1	4	56	2.233		25	4.553	6.874
	Copia del RUT	48	43	198	784	2.056	7	586	2.539	6.261
	Inscripción en el Registro Único Tributario - RUT ( T )				15	212		44	14.489	14.760
	Levantamiento de la suspensión de la Inscripción en el Registro Único Tributario-RUT ( T )				2	10			112	124
	Solicitud Reactivacion Nit cancelado*								3	3
	Suspensión RUT*				1				162	163
	<b>Orientación TAC y Kiosko</b>	<b>1.639</b>	<b>1.113</b>	<b>5.222</b>	<b>16.432</b>	<b>30.469</b>	<b>318</b>	<b>9.241</b>	<b>35.652</b>	<b>100.086</b>
	Corrección de errores e inconsistencias en las declaraciones y recibos de pago*		1	3	7	1			2	14
	Kiosco de Autogestion*	293	124	761	2.940	5.023	67	1.137	4.059	14.404
	Orientación TAC*	1.346	988	4.458	13.485	25.445	251	8.104	31.591	85.668
	<b>Facturación y libros</b>	<b>76.610</b>	<b>8.665</b>	<b>39.596</b>	<b>78.848</b>	<b>98.786</b>	<b>386</b>	<b>19.084</b>	<b>50.277</b>	<b>372.252</b>
	Autorización o habilitación de numeración de facturación ( T )	76.595	8.665	39.593	78.824	98.738	382	17.921	46.456	367.174
	Registro de libros de contabilidad ( T )	15		3	24	48	4	1.163	3.821	5.078
	<b>Mecanismo e Inf. Exógena</b>	<b>3</b>		<b>5</b>	<b>14</b>	<b>50</b>		<b>8</b>	<b>59</b>	<b>139</b>
	Presentación de información por envío de archivos (Información Exógena) ( T )	3		5	14	50		8	59	139
	<b>Recaudo</b>	<b>61</b>	<b>117</b>	<b>500</b>	<b>1.529</b>	<b>2.931</b>	<b>1</b>	<b>401</b>	<b>3.911</b>	<b>9.451</b>
	Consulta de Estado de Cuenta*	61	117	500	1.529	2.931	1	401	3.911	9.451
	<b>Subtotal punto de contacto</b>	<b>78.363</b>	<b>9.940</b>	<b>45.541</b>	<b>97.842</b>	<b>137.358</b>	<b>712</b>	<b>29.501</b>	<b>121.007</b>	<b>520.264</b>
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>Orientación Telefonica</b>	<b>17.838</b>	<b>10.061</b>	<b>46.498</b>	<b>96.680</b>	<b>97.470</b>	<b>1.392</b>	<b>23.099</b>	<b>46.931</b>	<b>339.969</b>
<b>VIRTUAL Y LITOGRÁFICO</b>	<b>Declaraciones</b>	<b>2.890.832</b>	<b>322.010</b>	<b>1.612.936</b>	<b>1.934.979</b>	<b>1.119.455</b>	<b>17.715</b>	<b>316.198</b>	<b>40.918</b>	<b>8.255.043</b>
	Renta	3.417	3.555	21.902	93.346	197.718	1.494	68.817	14.010	404.259
	IVA	18.721	12.826	77.769	193.613	176.805	1.223	27.814	12.340	521.111
	Retención en la Fuente	39.383	34.540	212.179	715.413	613.847	14.675	208.123	4.557	1.842.717
	Declaraciones Importación	1.990.535	183.985	499.300	361.869	65.765	285	6.792	6.539	3.115.070
Declaraciones Exportación	838.776	87.104	801.786	570.738	65.320	38	4.652	3.472	2.371.886	

TRÁMITES Y SERVICIOS GESTIONADOS POR CANAL Y SEGMENTO. PERSONAS NATURALES NO ASALARIADAS								
Canal	Segmento	Gran Contribuyente	Mediano Alto	Mediano	Pequeño	Micro	Por Clasificar	Total Núm. Trámites
	Trámite	Núm. Trámites	Núm. Trámites	Núm. Trámites	Núm. Trámites	Núm. Trámites		
PRENCIAL : PUNTO DE CONTACTO	<b>RUT</b>	1	12	158	22.422	69.123		91.716
	Actualización del Registro Único Tributario-RUT ( T )		7	47	17.729	49.246		67.029
	Cancelacion de la Inscripcion en el Registro Unico Tributario (T)			1	61	166		228
	Copia del RUT	1	4	108	3.348	7.835		11.296
	Inscripción en el Registro Único Tributario - RUT ( T )		1	2	1.279	11.871		13.153
	Levantamiento de la suspensión de la Inscripción en el Registro Único Tributario-RUT ( T )					3	4	7
	Suspensión RUT*					2	1	3
	<b>Orientación TAC y Kiosko</b>	10	81	2.019	45.962	90.299		138.371
	Corrección de errores e inconsistencias en las declaraciones y recibos de pago*						4	4
	Kiosco de Autogestion*	1	18	401	11.126	19.797		31.343
	Orientación TAC*	9	63	1.618	34.836	70.498		107.024
	<b>Facturación y libros</b>	444	377	7.094	74.071	47.158		129.144
	Autorización o habilitación de numeración de facturación ( T )	444	377	7.077	73.805	46.859		128.562
	Registro de libros de contabilidad ( T )			17	266	299		582
	<b>Mecanismo e Inf. Exógena</b>	1	47	1.642	40.030	59.993		101.713
	Emisión, renovación o revocación del mecanismo de la DIAN para Certificación y Firma Digital ( T )	1	47	1.634	39.932	59.832		101.446
	Presentación de información por envío de archivos (Información Exógena) ( T )			8	98	161		267
	<b>Recaudo</b>	3	6	151	1.757	1.700		3.617
	Consulta de Estado de Cuenta*	3	6	151	1.757	1.700		3.617
	<b>Subtotal punto de contacto</b>	<b>459</b>	<b>523</b>	<b>11.064</b>	<b>184.242</b>	<b>268.273</b>		<b>464.561</b>
TELEFÓNICO	<b>Orientación Telefónica</b>	<b>61</b>	<b>210</b>	<b>4.236</b>	<b>65.675</b>	<b>127.546</b>		<b>197.728</b>
VIRTUAL Y LITOGRAFICO	<b>Declaraciones</b>	<b>1.925</b>	<b>3.188</b>	<b>76.917</b>	<b>819.013</b>	<b>1.049.688</b>	<b>519.737</b>	<b>2.470.468</b>
	Renta	39	536	12.959	391.977	873.808	4.799	1.284.118
	IVA	215	895	19.751	164.727	106.664	40.345	332.597
	Retención en la Fuente	421	1.125	29.300	209.930	56.533	401.559	698.868
	Declaraciones Importación	1.126	490	12.269	43.909	8.163	50.306	116.263
	Declaraciones Exportación	124	142	2.638	8.470	4.520	22.728	38.622

TRÁMITES Y SERVICIOS GESTIONADOS POR CANAL Y SEGMENTO -PERSONAS NATURALES ASALARIADAS							
Canal	Segmento	Mediano Alto	Mediano	Pequeño	Micro	Por Clasificar	Total Núm. Trámites
	Trámite	Núm. Trámites	Núm. Trámites	Núm. Trámites	Núm. Trámites		
P R E E N C I A L - P U N T O D E C O N T A C T O	<b>RUT</b>	23	28	16.514	167.795		184.360
	Actualización del Registro Único Tributario-RUT ( T )	13	6	13.112	66.589		79.720
	Cancelación de la Inscripción en el Registro Único Tributario (T)			27	66		93
	Copia del RUT	2	17	1.190	3.947		5.156
	Inscripción en el Registro Único Tributario - RUT ( T )	8	5	2.184	97.192		99.389
	Levantamiento de la suspensión de la Inscripción en el Registro Único Tributario-RUT ( T )				1		1
	Suspensión RUT*			1			1
	<b>Orientación TAC y Kiosko</b>	22	296	20.480	90.717		111.515
	Corrección de errores e inconsistencias en las declaraciones y recibos de pago*			1			1
	Kiosco de Autogestion*	1	83	6.814	15.625		22.523
	Orientación TAC*	21	213	13.665	75.092		88.991
	<b>Facturación y libros</b>	9	255	3.106	1.341		4.711
	Autorización o habilitación de numeración de facturación ( T )	9	254	3.092	1.244		4.599
	Registro de libros de contabilidad ( T )		1	14	97		112
	<b>Mecanismo e Inf. Exógena</b>	14	386	15.244	34.813		50.457
	Emisión, renovación o revocación del mecanismo de la DIAN para Certificación y Firma Digital ( T )	14	386	15.194	34.657		50.251
	Presentación de información por envío de archivos (Información Exógena) ( T )			50	156		206
	<b>Recaudo</b>	1	27	689	838		1.555
	Consulta de Estado de Cuenta*	1	27	689	838		1.555
	<b>Subtotal punto de contacto</b>	<b>69</b>	<b>992</b>	<b>56.033</b>	<b>295.504</b>		<b>352.598</b>
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>Orientación Telefónica</b>	<b>54</b>	<b>649</b>	<b>28.981</b>	<b>119.473</b>	<b>349.759</b>	<b>498.916</b>
	<b>Declaraciones</b>	<b>264</b>	<b>4.271</b>	<b>205.054</b>	<b>722.661</b>	<b>-</b>	<b>932.250</b>
<b>VIRTUAL Y LITOGRAFICO</b>	Renta	165	2.796	195.288	718.794		917.043
	IVA	60	998	6.498	2.126		9.682
	Retención en la Fuente	31	376	1.897	792		3.096
	Declaraciones Exportación	6	89	937	665		1.697
	Declaraciones importación	2	12	434	284		732