

## DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE POPAYÁN COMITÉ SECCIONAL DE GESTIÓN TRIBUTARIA, ADUANERA Y CAMBIARIA ACTA No. 001

Fecha de reunión: 6 de julio de 2021  
 Hora de inicio 9:00 a.m. y de terminación 11: 00 a.m.  
 Lugar: Reunión virtual MS TEAM

<b>ASISTENTES</b>	
<b>INTEGRANTES DEL COMITÉ</b>	<b>CARGO - ENTIDAD</b>
Jose Giovanni Daza	Director Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán DIAN (E)
Patricia Valencia Ramirez	Jefe División de Gestión Administrativa y Financiera DIAN (A)
Dalba Rubiela Vega Albino	Jefe División Recaudo y Cobranzas DIAN
Oneyra Molano Obando	Jefe División de Gestión de Fiscalización DIAN
Cesar Octavio Jimenez Martinez	Jefe División de Gestión de Liquidación DIAN
Jhon Alberto Zuñiga Ruiz	Jefe GIT de Cobranzas
Gloria Patria Torres Silva	Jefe División de Gestión de Asistencia al Cliente
Carlos Enrique Zuñiga Fernandez	Jefe GIT de Normalización
Karla I. Hurtado Lopez	Funcionario Gestión y Asistencia al Cliente DIAN
Hernan Ordoñez Hormiga	Funcionario Gestión y Asistencia al Cliente DIAN
Cristian Andres Ceballos Acosta	Funcionario Defensoría Nacional del Contribuyente y del Usuario Aduanero.
Juan Carlos Alban	Ciudadano
Alexander Pino Acosta	Docente FUP
Ana Fernanda Muñoz Otoya	Presidente Ejecutiva Cámara de Comercio del C
Johan Vallecilla	Contador
Beatriz Castillo de Tarlin	Directora Ejecutiva FENALCO
Flor Lopez	Contadora
Eduardo Martinez	Contador
Angela Estrella	Contadora
Alexandra V.	Contadora
Shirley Chacon	Ciudadana
Fredy Cárdenas M	Ciudadano
Carlos Hurtado	Contador

Debido a la calamidad pública por la emergencia sanitaria COVID-19 declarada por el Gobierno Nacional que nos obliga a acatar las normas de bioseguridad y distanciamiento social esta reunión se realizó de manera virtual por MS TEAM, la invitación se envió por correo electrónico a los diferentes gremios, contadores y ciudadanía en general y fue publicada junto con el link de ingreso por la oficina de comunicaciones en la página de la DIAN. Fecha de realización martes (6) de julio 2021 hora 9:00 am. Con la siguiente agenda de trabajo.

Link de ingreso:

[https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting\\_NDU5N2UzZWYtYzZmYS00ZDRhLThmZWEtYjA1M2I5NjdiNjc5%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22fab26e5a-737a-4438-8ccd-8e465ecf21d8%22%2c%22Oid%22%3a%22280c891b-aa2e-4cdf-b190-9627fe36ec8c%22%7d](https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_NDU5N2UzZWYtYzZmYS00ZDRhLThmZWEtYjA1M2I5NjdiNjc5%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%22fab26e5a-737a-4438-8ccd-8e465ecf21d8%22%2c%22Oid%22%3a%22280c891b-aa2e-4cdf-b190-9627fe36ec8c%22%7d)

Evidencia de la reunión realizada

Continuación del Acta Comité Seccional de Gestión Tributario Aduanero y Cambiario año 2021 Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán

Comité Seccional de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria... Chat Archivos Datos 4 más +

Unirse Cerrar

Cancelar reunión Copiar vínculo Zona horaria: (UTC-05:00) Bogotá, Lima, Quito, Rio Branco

martes, 6 de julio de 2021 9:00 a. m. - 11:00 a. m. Mostrar información de la reunión

Asistencia ↓

Popayán, 24 de junio de 2021

Ref.: Comité Seccional de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria TAC 2021.

Cordial saludo,

Los Comités Seccionales de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria en la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales fueron creados mediante resolución 8296 de 2009 atendiendo los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, con el fin de involucrar a la ciudadanía y a las organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública de conformidad con lo estipulado en la

Seguimiento

- Oneyra Molano Obando Organizador
- 9 Aceptado
- Daniel Alberto Acevedo Escobar Aceptado
- alcayatahotel@gmail.com Aceptado
- Dalba Rubiela Vega Albino Aceptado
- Claudio Bolaños Castillo Aceptado
- ana.botello@ucc.edu.co Desconocido
- fccea@unicauca.edu.co Desconocido
- sagcauca@gmail.com Desconocido
- isavictoria@hotmail.com Desconocido

## AGENDA DE TRABAJO

1. Instalación del Comité a cargo del Dr. Jose Giovanni Daza Director Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán (A).
2. Seguimiento compromisos del comité anterior Oneyra Molano Obando
3. Presentación de rendición de la rendición de cuentas de la Dirección Seccional de Popayán a cargo del Dr. Jose Giovanni Daza Director Seccional de Impuestos y Aduanas.
4. Intervienen los jefes de División de Fiscalización presentando cada uno el informe de gestión (División de Gestión de Fiscalización, División de Recaudo y Cobranzas y División de Gestión y Asistencia al Cliente)
5. Intervención Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero Dr. Daniel Alberto Acevedo Escobar y Dr. Cristian Andres Ceballos Acosta Defensor delegado para la regional pacifico sur occidente
6. Régimen Simple de Tributación Dra. Karla I. Hurtado
7. Nomina electrónica Dr. Hernan Ordoñez Hormiga
8. Servicios de atencional ciudadano Dra. Gloria Patricia Torres Silva
9. Intervención gremios y preguntas
10. Concertación de compromisos y cierre del evento

## DESARROLLO DE LA REUNIÓN

La funcionaria Oneyra Molano Obando en calidad de moderadora de la reunión inicia la reunión agradeciendo la asistencia de ciudadanía y funcionarios de la entidad e informando que los Comités Seccionales de Gestión Tributaria, Aduanera y Cambiaria en la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales fueron creados mediante resolución 8296 de 2009 atendiendo los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, con el fin de involucrar a la ciudadanía y a las organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública de conformidad con lo estipulado en la Ley 489 de 1998 y con el propósito de fortalecer y consolidar mecanismos de información y comunicación de la gestión de la entidad a nivel local.

En seguida da lectura a la agenda a desarrollar e informa que las preguntas que vayan surgiendo se atenderán al final de la exposición, no obstante, pueden escribirlas en el chat, solicita apagar los micrófonos para escuchar la exposición.

1. Instalación del Comité a cargo del Dr. Jose Giovanni Daza Director Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán (A).

Continuación del Acta Comité Seccional de Gestión Tributario Aduanero y Cambiario año 2021 Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán

El Dr. Jose Giovanni Daza Director Seccional da la bienvenida a todos los asistentes agradece por participar en este evento el cual hace parte de las estrategias para mantener la cercanía con los contribuyentes, gremios, autoridades civiles y ciudadanía en general y presentar el informe de las actividades que la Entidad viene realizando en el departamento, con el fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones formales por parte de los contribuyentes y mejorar el servicio al cliente.

2. Seguimiento compromisos del comité anterior No. 1 del 26 de junio de 2020.

Compromiso continuar con los procesos de capacitación que contribuye al cumplimiento oportuno de las obligaciones formales y sustanciales.

El Dr. Jose Giovanni Daza Director de la DIAN Popayán presenta informe sobre las actividades desarrolladas para lograr el cumplimiento del compromiso adquirido en el año 2020, 2e realizaron varias conferencias y capacitaciones virtuales descritas en la presentación (Factura electrónica, RST, Obligaciones formales y alivios tributarios) para un total de 1840 ciudadanos impactados en el 2020), las cuales se describen a continuación:

**ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA -MODALIDAD VIRTUAL 2020**



Con estas actividades realizadas se dio cumplimiento al compromiso adquirido en el 2020.

3. Presentación de rendición de la rendición de cuentas de la Dirección Seccional de Popayán a cargo del Dr. Jose Giovanni Daza Director Seccional de Impuestos y Aduanas

El Dr. Jose Giovanni explica que desde el momento en que se decretó el estado de emergencia la Entidad viene transformándose en lo tecnológico con el fin de continuar ofreciendo sus servicios y presencia institucional de manera virtual, se sigue trabajando desde casa y no se ha interrumpido, si no que por el contrario los servicios se han mantenido para que los contribuyentes visiten la página [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) donde encontrarán todos los micro sitios para los diferentes temas de interés de acuerdo con las responsabilidades, buscando que la DIAN sea reconocida como una entidad innovadora, emprendedora y de servicio a la comunidad. Donde se establecieron cuatro pilares institucionales:

- Transformación del Talento Humano
- Transformación Tecnológica
- Cercanía con el Ciudadano
- Legitimidad y Sostenibilidad

Informa que mediante decreto 1742 de 2020 se modificó la estructura organizacional, considerando que la responsabilidad de la DIAN con Colombia exige una constante evolución y adaptación organizacional a las dinámicas que generan las economías globalizadas, en términos de facilitación, control, por tanto, sus procesos también deben ser dinámicos para que sean efectivos buscando siempre la eficiencia de los recursos públicos y propendiendo por el cumplimiento de los principios de la Función Pública. Por ello se

Continuación del Acta Comité Seccional de Gestión Tributario Aduanero y Cambiario año 2021 Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán

transforma en un modelo gerencial sólido, con el fin de optimizar el modelo de gobernanza institucional para el fortalecimiento de la planificación estratégica y la gestión territorial de la Entidad facilitando una interacción eficiente entre el nivel central y el nivel local. Así mismo, este rediseño tiene como objetivos potencializar el modelo de gestión del talento humano, los procesos de gestión tributaria y aduanera para el aumento de su eficiencia en términos de mayor recaudo y gestión del riesgo y mejorar la gestión tecnológica, los datos y la seguridad de la información para la toma de decisiones.

En la composición del talento humano la DS de Popayán cuenta con 87 funcionarios de los cuales 38 son de carrera y 49 provisionales y 2 de apoyo a servicios generales. 43 hombres y 44 mujeres. 70 profesionales, 13 tecnólogos, 1 técnicos y 3 bachilleres.

- Intervienen los jefes de División de Fiscalización presentando cada uno el informe de gestión (División de Gestión de Fiscalización, División de Recaudo y Cobranzas y División de Gestión y Asistencia al Cliente)

Expone que, a pesar de no ser una dirección Seccional aduanera, la Policía realiza operativos y coloca a disposición de la administración la mercancía aprehendida.

Recaudo logrado:

**ESTADÍSTICA DE RECAUDO**

Año		2020	
Períodos	Enero - diciembre		
Seccional	Impuestos y Aduanas de Popayán		
Unidad de medida	Cifras en millones de pesos		
Concepto	Recaudo 2019	Recaudo 2020	
Renta - declaraciones	138.940	117.709	
Régimen Simple	170	740	
IVA - declaraciones	351.663	128.828	
Impuesto consumo	5.408	3.304	
Bienes inmuebles	154	0	
2 Retenciones	353.588	321.941	
3 Impuesto patrimonial	2.225	2.031	
Riqueza - declaraciones	313	96	
Normalización	3.568	1.122	
4 GMF	6.144	5.517	
Impuesto gasolina - ACPM	5	0	
CREE - retenciones	163	2	
CREE - declaraciones	7	120	
Erados y por clasificar	2.345	19.224	
Aduanas	0	1.526	
<b>TOTAL</b>	<b>5806.380</b>	<b>5402.160</b>	

Fuente: Información suministrada por Seccional de enero a diciembre de 2020, actualizado por la Subdirección de Recaudo y Cobranzas según las cifras de acumulado de COGICIS. La fecha de corte de estas cifras es el 31 de diciembre y la fecha de consulta es el 11 de enero de 2021.



Estadísticas PQRS año 2020:

**ESTADÍSTICAS PQRS AÑO 2020**

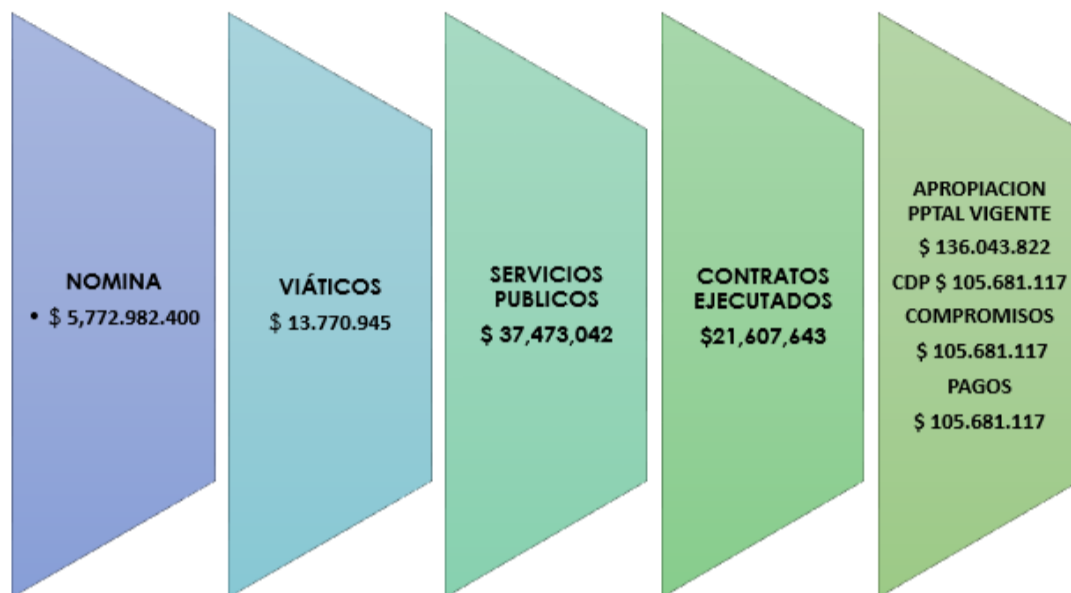
Registros	Cantidad
<b>Total, Solicitudes Ingresadas</b>	1952
<b>Correspondientes A la Seccional Popayán</b>	1724
<b>Terminadas en el año</b>	1346
<b>Pendientes de Solucionar en el mes</b>	379
<b>Inoportunas</b>	30
<b>VENCIDA</b>	20
<b>Concepto</b>	
<b>Derechos de Petición</b>	759
<b>Petición de Información</b>	578
<b>Denuncias</b>	21
<b>Consultas</b>	64
<b>Reclamos</b>	57
<b>Desistimiento del Cliente</b>	14

Fuente: Aplicativo Muisca PQRS

Ejecución presupuestal de la vigencia 2020

Continuación del Acta Comité Seccional de Gestión Tributario Aduanero y Cambiario año 2021 Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán

### EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LA VIGENCIA 2020



División de gestión de Fiscalización 2020

#### 2. Gestión Tributaria Enero – Diciembre 2020.

SEGUIMIENTO TBG AÑO 2020 COMPONENTE TRIBUTARIO				
ENERO - DICIEMBRE				
VARIABLE	PONDER	META	LOGRADO	CUMPLIMIENTO
Gestión Efectiva	30,00%	47.040.000.000	31.377.036.616	67%
Gestión aceptada	30,00%	35.400.000.000	23.877.318.640	67%
Evacuar los expedientes asignados	10,00%	20	21	105%
Nuevos inscritos como responsables de IVA e ICO o no responsables inscritos	10,00%	60	84	140,00%
Informes enviados a la SGFI Fiscalización	10,00%	12	12	100,00%
Informes enviados a la SGFI Liquidación	10,00%	12	12	100,00%

3. Denuncias Radicadas Enero – Diciembre 2020: 35 todas las denuncias fueron capturas en el aplicativo DENFIS y se trasladaron a la Subdirección de Fiscalización Tributaria, de acuerdo con el procedimiento establecido

Cumplimiento ponderado del área 96.5%.

gestión aduanera enero diciembre de 2020

Continuación del Acta Comité Seccional de Gestión Tributario Aduanero y Cambiario año 2021 Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán

DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DE POPAYAN				
DIVISION DE GESTION DE FISCALIZACION				
PLAN OPERATIVO AÑO 2020 COMPONENTE ADUANERO				
ENERO - DICIEMBRE				
VARIABLE	PONDER	META	LOGRADO	CUMPLIMIENTO
Realizar Decomisos en FIRME (cantidad)	10,00%	60	49	81,67%
Realizar Decomisos en FIRME (pesos)	10,00%	170.000.000	71.865.406	42,27%

Actos administrativos generados 2020

ACTO ADMINISTRATIVO	CANT	VALOR
AUTOS DE APERTURA	685	
AUTOS DE ARCHIVO	209	
EMPLAZAMIENTOS PARA DECLARAR	160	5.682.343.000
PLIEGOS DE CARGOS	43	9.682.356.000
REQUERIMIENTOS ESPECIALES	10	12.122.455.000
INFORMES DE GESTION POR CORRECCION	85	3.889.882.000
<b>TOTAL</b>	<b>1192</b>	<b>31.377.036.000</b>

Metas y cumplimiento años 2020

Division de Sección de Recaudos y Cobranzas

• Metas y Cumplimientos Año 2020:

SEGUIMIENTO A INDICADORES DE GESTIÓN Y METAS				
DIVISION Y/O G.I.T.	CONCEPTO DE META y/o INDICADOR	META	EJECUTADO	% CUMPLIM
RECAUDO	Capacitaciones Entidades Recaudadoras	2	2	100%
	Corrección de Inconsistencias Reprocesos	1.018	1.018	100%
	Documentos Corregidos	175	175	100%
	Terceros Conciliados	<del>390</del>	366	94%
	Informe Contable	12	12	100%
	Registros Contables	1.358	1.358	100%
	Solicitudes Devolución Tramitadas Oportunamente	872	872	100%
	Promedio Días Trámite Solicitud Devolución	37 DIAS	39	93%
	Actos Finales de devoluciones y/o compensaciones debidamente proferidos	462	467	99%
	Capacitación de gestión del Riesgo del Subproceso de devoluciones y/o compensaciones	3	3	100%
	Gestión SIE Devolución Optimizada (85%)	581	482	98%



Continuación del Acta Comité Seccional de Gestión Tributario Aduanero y Cambiario año 2021 Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán

#### Metas y Cumplimientos Año 2020:

Actividad	Cantidad	Valor (miles de millones)
Solicitudes Pendientes a 31/12/2019	150	6.981
Solicitudes Recibidas	1110	160.342
Solicitudes Inadmitidas Y Desistidas	463	67.703
Resoluciones Rechazadas Totalmente	22	291
Resoluciones Compensadas Totalmente	16	3.692
Resoluciones Pagadas	410	77.375

#### Metas cumplimiento primer semestre 2021

##### División de Gestión de Recaudo y Cobranzas

#### Metas y Cumplimientos 1er semestre 2021:

Seguimiento a Indicadores de Gestión y Metas				
División y/o G.I.T.	Concepto de Meta y/o Indicador	Meta	Ejecutado	% Cumplir
RECAUDO	Capacitaciones Entidades Recaudadoras a junio 30	1	1	100%
	Cumplimiento del Programa Anual de Auditorías a las Entidades Autorizadas para Recaudar a junio 30	2	2	100%
	Gestión Saldos con errores de Procesamiento mediante el uso del Rol de Reprocesos del SIE de Obligación Financiera al 31 mayo	121	121	100%
	Documentos Corregidos al 31 de mayo	42	42	100%
	Terceros Concluidos a junio 30	180	167	91.7%
	Porcentaje del número de registros contables de operaciones manuales y de actos administrativos tributarios en firme preferidos por el área de Liquidación contabilizados a junio 30	600	600	100%
	Seguimiento de acuerdos de confidencialidad			N/A
	Informe contable mensual remitido con calidad a junio 30	6	6	100%
	Solicitudes Devolución Tramitadas Oportunamente			
	Promedio Días Tramite Solicitud Devolución al 31 mayo	35 DIAS	37	94%
	Actos Finales de devoluciones y/o compensaciones debidamente preferidos			N/A
	Resoluciones de devolución y/o compensación pagadas dentro del término legal	181	178	102%
	Seguimiento de roles asignados			N/A
	Seguimiento al término de las devoluciones automáticas.			N/A
	Seguimiento a la gestión de las devoluciones automáticas			N/A
	Capacitación de gestión del Riesgo del Subproceso de devoluciones y/o compensaciones	1	1	100%
	Gestión SIE Devolución Optimizada (85%)	240	240	100%

#### Metas y Cumplimientos 1er semestre 2021:

Actividad	Cantidad	Valor ( millones de \$)
Solicitudes Pendientes a 31/12/2020	149	6.902
Solicitudes Recibidas al 30/06/2021	358	79,198
Solicitudes Inadmitidas Y Desistidas	155	20,292
Resoluciones Rechazadas Totalmente	16	229
Resoluciones Compensadas Totalmente	12	1,344
Resoluciones Pagadas	244	16,320

- Intervención Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero Dr. Daniel Alberto Acevedo Escobar y Dr. Cristian Andres Ceballos Acosta Defensor delegado para la regional pacifico sur occidente

Interviene el Dr. Cristian Andres Ceballos Acosta Defensor delegado para la zona funcionario de la Defensoría Nacional del contribuyente, agradece a todos los Contribuyentes por creer en la Defensoría, a los servidores de la DIAN por su receptividad hacia un trabajo conjunto y a los gremios por acompañar la gestión.



Continuación del Acta Comité Seccional de Gestión Tributario Aduanero y Cambiario año 2021 Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán

Agradece la invitación realizada al presente comité TAC a continuación presenta el video enviado por el defensor Nacional del contribuyente Dr. Daniel Alberto Acevedo. En el video el Defensor Nacional hace una relación de las diferentes actividades realizadas con entes y gremios en diferentes ciudades del país, lo anterior para dar a conocer la Defensoría del contribuyente.



La Defensoría del contribuyente verifica que en cada una de las actuaciones que la DIAN adelanta se realice de acuerdo con la norma y de forma equitativa es garante de los derechos de los contribuyentes, procura garantizar, el cumplimiento del debido proceso, escuchando las preocupaciones de los contribuyentes y usuarios para ser parte de la solución construyendo relaciones basadas en el respeto y convirtiéndose en un armonizador entre el contribuyente y/o usuario aduanero y la DIAN.

Que durante el año 2020 se recibieron 800 solicitudes de interventoría por parte de esta defensoría, principalmente relacionada con asuntos devoluciones abreviadas, devoluciones automáticas, acuerdos de pago y facilidades de pago, aprehensión de mercancías.

Hace un llamado a los contribuyentes para que acudan con confianza a la Defensoría para transmitir sus inquietudes y quejas relacionadas con el actuar de la DIAN, a los gremios y alcaldías para acompañar en la implementación del Régimen Simple de Tributación hacer campaña para que los comerciantes se vinculen al RST.



Continuación del Acta Comité Seccional de Gestión Tributario Aduanero y Cambiario año 2021 Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán

Presenta los diferentes medios con los cuales los contribuyentes pueden comunicarse con la defensoría twitter, Facebook y You Tube.

6. Régimen Simple de Tributación Dra. Karla I. Hurtado

La Dra. Karla I. Hurtado Líder Régimen Simple de Tributación funcionaria de la División de Gestión de Asistencia al Cliente de esta Dirección Seccional expone el tema “Régimen Simple de Tributación” explicando que se trata de un modelo que busca reducir las cargas formales de los contribuyentes y de esta manera facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias e impulsar la formalidad, que no se trata de un impuesto nuevo.

**BENEFICIOS DEL SIMPLE**

**1** Con una sola declaración anual se pagan hasta 6 impuestos:

- Simple (sustituto de renta)
- Impuesto N. al Consumo
- Ganancia Ocasional
- Industria y Comercio
- Avisos y Tableros
- Sobretasa Bomberil

**2** Se pueden descontar:

- Los pagos realizados por el empleador a pensiones
- El 0.5% de los pagos que reciba el contribuyente por medios electrónicos

**3** No estarán sujetos a retenciones en la fuente y tampoco están obligados a practicarlas

Excepciones:

- Pagos laborales
- Retenciones a título de IVA

Con un solo recibo se anticipa el pago de hasta 6 impuestos:

- Simple (sustituto de renta)
- Impuesto N. al Consumo
- Industria y Comercio
- Avisos y Tableros
- Sobretasa Bomberil
- IVA

RST | DIAN | POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Se invitó a los gremios, asesores, empresarios y asistentes a revisar las bondades de este nuevo modelo que busca la formalización y la simplificación tributaria, con tarifas diferenciales que ahorran los márgenes de contribución nacional, municipal y aportaciones al régimen pensional de los trabajadores y las ventajas de reunir en un formulario hasta 6 impuestos entre municipales y nacionales, y su facilidad para acceder a los nuevos beneficios de la ley de financiamiento.

7. Facturación electrónica y nomina electrónica Dr. Hernan Ordoñez Hormiga

El Dr. Hernan Ordoñez Hormiga funcionario de la División de Gestión de Asistencia al Cliente de esta Dirección Seccional expone el tema Factura Electrónica.

ASISTENCIA AL CLIENTE EN CIFRAS							
AÑO 2020			COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE				
TRÁMITE	SEGMENTO	TOTAL	TRÁMITE	SEGMENTO	2020	2021	
INSCRIPCIÓN	NATURALES	9345	INSCRIPCIÓN	NATURALES	4.879	1015	
	JURIDICAS	511		JURIDICAS	201	268	
ACTUALIZACIÓN	NATURALES	6294	ACTUALIZACIÓN	NATURALES	2.859	3390	
	JURIDICAS	2784		JURIDICAS	1.247	2093	
CAMPAÑAS			CAMPAÑAS				
ORIENTACIÓN		9167	ORIENTACIÓN			6167	
SUSPENSIÓN	NATURALES	2	SUSPENSIÓN	NATURALES		205	
	JURIDICAS	4		JURIDICAS		6	
TOTAL TRÁMITES		15071	TOTAL TRÁMITES			13516	

8. Servicios de atenciónal ciudadano Dra. Gloria Patricia Torres Silva

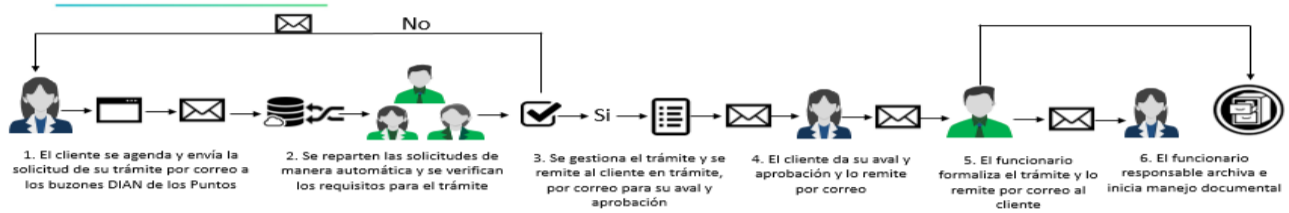
La Dra. Gloria Patricia Torres Silva Jefe División de gestión y Asistencia al Cliente informa que La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) ha puesto a disposición de los ciudadanos un nuevo servicio que conlleva beneficios como la efectividad en los trámites. Algunos de los servicios a los que se podrá acceder

Continuación del Acta Comité Seccional de Gestión Tributario Aduanero y Cambiario año 2021 Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán

mediante la videoatención son citas de RUT, orientación y kiosco de autogestión, retiro de consumo a no responsable, entre otros.

Para solicitar la cita, se debe ingresar a la página web de la DIAN y hacer clic en la opción “Asignación de Citas». La atención se realizará por Microsoft Teams y podrá hacerse reserva para cualquier oficina virtual de la DIAN, sin importar la ciudad, el municipio o el país en el que se encuentren.

**Balance Estrategia Atención por correo. Esquema Actual.**



**BENEFICIOS:**

- Se reducen sustancialmente los costos de transacción del trámite en favor del cliente.
- Se preserva de manera efectiva la salud de funcionarios y clientes.
- No existen filas ni tiempos de espera presenciales

**ASPECTOS POR FORTALECER:**

- Verificación de identidad del titular.
- Envío y devolución del trámite formalizado por parte del cliente distintos tiempos en el día.
- Quejas por inatención y desorientación con respecto al rechazo de los trámites.
- Control y gestión documental.



**Principales cambios que se generan con la Video Atención**

**ASPECTOS CLAVES DE LA VIDEO ATENCIÓN**

1. Todos los trámites de RUT, Orientación y Kiosco serán atendidos por Teams, sin excepción. Libros continúa presencial.
2. Tiempo de atención agenda RUT y kiosco = 20 minutos (con agenda programada de 30), orientación = 30 minutos. Todas las agendas programadas de 8:30 a.m. a 4:00 p.m.
3. Se continúa exigiendo la remisión de solicitud y documentos soporte del trámite al buzón del punto de contacto. El reparto y asignación automática seguirá a fin de facilitar a cada servidor la programación de reuniones para video atención por Teams.
4. Protocolo de atención por Teams que incluye: grabación de la video atención, verificación en tiempo real de identidad, transmisión simultánea de validación y autenticación del trámite, así como del RUT formalizado.

**Esquema de Atención Virtual – Nueva Normalidad**



**BENEFICIOS Y ASPECTOS IMPORTANTES:**

- El esquema de operación propuesto puede aplicarse desde trabajo en casa o en el back office de los puntos de contacto.
- Se reconfigura el ciclo de servicio presencial y los puntos de contacto.
- Desaparecen las filas de filtro y el tiempo de espera en sala.
- La cita virtual por “Teams” corrige los problemas de validación de identidad y las complejidades para servidor y cliente de los cruces de correo con el borrador y la aprobación del trámite.
- Se mejoran los esquemas de auditoría y control.
- Se mejora la experiencia de servicio al personalizarla y permitir que medien los protocolos de atención.

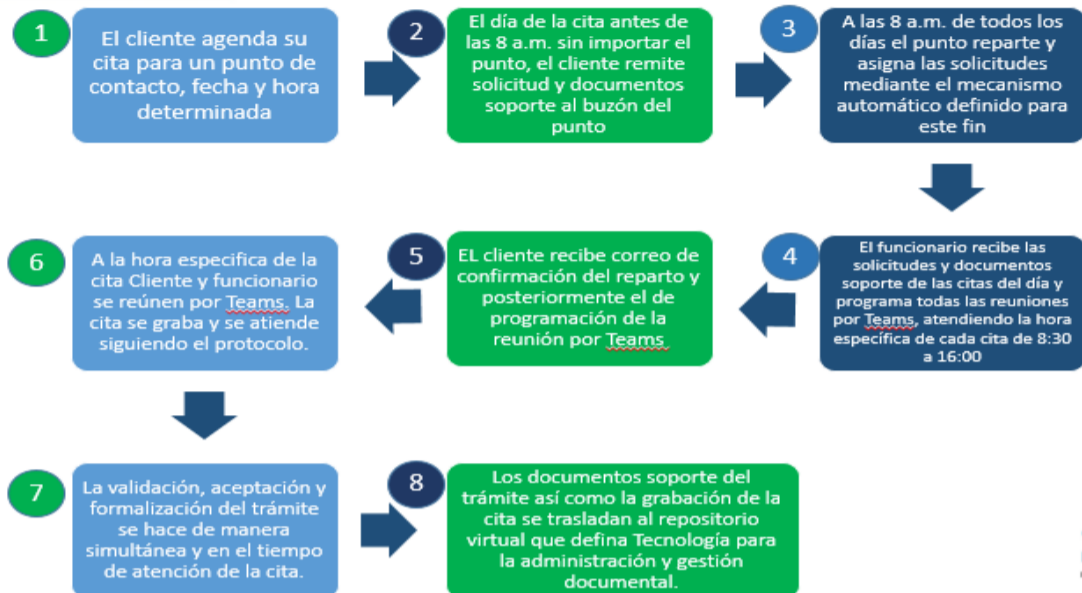
**RETOS DE LA IMPLEMENTACIÓN:**

- Los clientes deberán hacer uso de “Teams”, por tanto, debe presentarse de manera anticipada el detalle del proceso y la forma de uso a los clientes.
- El agendamiento debe habilitarse nuevamente en distintas franjas horarias, pero creemos debe mantenerse el envío de la documentación soporte antes del inicio de la jornada.
- Se afrontará un pérdida importante de capacidad real de agenda, aproximadamente el 40%, que deberá ser asumida por el esquema de autogestión.



Continuación del Acta Comité Seccional de Gestión Tributario Aduanero y Cambiario año 2021 Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán

## Flujograma General de la Atención



### 9. Intervención gremios y preguntas

Se solicita a los asistentes si tienen preguntas o inquietudes.

La directora Ejecutiva de FENALCO Seccional Cauca Dra. Beatriz Castillo de Tarlin informa que por problemas falta de fluido eléctrico no pudo ingresar a la reunión sino hasta las 10 y 45 manifiesta su preocupación frente al incremento de la informalidad en la Ciudad de Popayán.

### 10. Concertación de compromisos y cierre del evento

Compromiso continuar con los procesos de capacitación que contribuye al cumplimiento oportuno de las obligaciones formales y sustanciales.

Adelantada la Agenda prevista para la reunión del Comité, el Director Seccional Dr. Jose Giovanni Daza agradece a los asistentes su participación, les reitera que la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán y sus dependencias están en la mejor disposición para atenderlos y brindar un servicio cada día mejor a los contribuyentes, que sus inquietudes y sugerencias serán siempre bien recibidas y los invita a continuar trabajando mancomunadamente con la DIAN.

Se da por terminada a las 11:00 am y en constancia se firma la presente acta.

JOSE GIOVANNI DAZA  
 Director Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán (E)  
 Presidente  
 Comité Seccional de Gestión TAC

ONEYRA MOLANO OBANDO  
 Jefe División de Gestión de Fiscalización  
 Secretaria Técnica  
 Comité Seccional de Gestión TAC