

**DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INGRESOS****CIRCULAR NÚMERO 000010****( 21 ABR 2017 )**

**PARA:** Ciudadanos clientes que gestionan trámites y servicios ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN de forma presencial en los Puntos de Contacto; Directores Seccionales, Jefes de División de Gestión de Asistencia al Cliente, Jefes de Grupo Interno de Trabajo de Asistencia al Cliente, Jefes de Puntos de Contacto, Servidores Públicos de Gestión de Asistencia al Cliente y demás Servidores DIAN.

**ASUNTO:** Lineamientos para la atención presencial en Puntos de Contacto de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

En el marco del Modelo de Administración Pública Eficiente al Servicio al Ciudadano establecido por el CONPES 3785 de 2013, la DIAN como Entidad de la rama ejecutiva debe garantizar su materialización, enfocada a aumentar la confianza del ciudadano en el Estado y específicamente para hacer más efectiva la gestión de cara al cliente (ventanilla hacia fuera), con el fin de generar información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderán requerimientos o se gestionarán los trámites.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 72 del Decreto 019 del 10 de enero de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*, la Entidad debe implementar la programación de citas para aquellos trámites que requieran la presencia del usuario en las oficinas de la DIAN.

En cumplimiento de lo anterior, por medio de la presente Circular se establecen los lineamientos que deben ser tenidos en cuenta para la atención presencial de los ciudadanos clientes en los puntos de contacto, con fin de hacer más efectiva la prestación del servicio.

**1. CANALES DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO CLIENTE**

El servicio es un compromiso permanente que los servidores públicos de la DIAN deben desplegar en la cotidianidad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos clientes, en cumplimiento de sus obligaciones para con el Estado, garantizando sus derechos en un ambiente de respeto y transparencia.

Teniendo en cuenta, que los ciudadanos clientes son el eje central de la gestión fiscal, todos los esfuerzos institucionales deben estar encaminados a satisfacer sus necesidades y expectativas dentro del marco legal vigente, con una actitud de amabilidad, respeto, disposición para escuchar sus inquietudes, suministrar información completa y dar respuestas confiables y oportunas.

Para efectos de lo aquí señalado, los ciudadanos clientes que requieran gestionar trámites y servicios ante la Entidad, pueden acudir a los canales telefónico, virtual por la página web [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) y presencial en oficinas y puntos de contacto a nivel nacional.

Continuación de la Circular sobre lineamientos para la atención presencial en Puntos de Contacto de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

## 2. TRÁMITES Y SERVICIOS QUE SE PUEDEN GESTIONAR EN PUNTOS DE CONTACTO

Con el fin de estandarizar la atención en los puntos de contacto a nivel nacional, para los trámites de competencia del área de Asistencia al Cliente, a continuación, se señalan los trámites y servicios que pueden ser gestionados por los ciudadanos clientes:

### 2.1. Trámites

- Inscripción en el Registro Único Tributario - RUT
- Actualización del Registro Único Tributario - RUT
- Cancelación de la Inscripción en el Registro Único Tributario - RUT
- Levantamiento de la suspensión de la inscripción en el Registro Único Tributario - RUT
- Emisión, Renovación o Revocación del Instrumento de Firma Electrónica (IFE).
- Registro de Libros de Contabilidad

### 2.2. Servicios

- Orientación Tributaria, Aduanera y Cambiaria
- Entrega de formularios litográficos (Tributarios)
- Servicios en línea a través del kiosco autogestión

Es importante tener en cuenta que los requisitos para adelantar los trámites, están definidos y publicados en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co), consultando el nombre de la Entidad y el trámite requerido. Es responsabilidad del ciudadano cliente, llevar los documentos necesarios para la realización del trámite.

Respecto del servicio de "Orientación Tributaria, Aduanera y Cambiaria", se precisa que el área de asistencia al cliente solamente puede atender al ciudadano cliente y usuario aduanero, sobre materia Tributaria, Aduanera y Cambiaria, que cuente con normatividad y doctrina vigente.

Para las solicitudes de orientación que no sea posible resolver por falta de claridad jurídica o porque no exista doctrina, se debe informar y orientar al ciudadano cliente para que presente sus consultas sobre interpretación o aplicación de normas por correo físico ordinario en la dirección seccional o en nivel central o a través del sistema de PQSR y Denuncias, a este último, ingresando a [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co), siguiendo el paso a paso para realizar una solicitud de petición, queja, reclamo, felicitación, sugerencia y denuncia en el Servicio Informático Electrónico PQSR.

Los servidores públicos responsables de dar la "Orientación Tributaria, Aduanera y Cambiaria" no están facultados para ofrecer asesorías, por lo tanto, no les es permitido adelantar trámites, ejecutar procedimientos, diligenciar documentos u organizar información del ciudadano cliente bajo ninguna circunstancia.

## 3. CICLO DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN EN PUNTO DE CONTACTO

Continuación de la Circular sobre lineamientos para la atención presencial en Puntos de Contacto de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

Con el propósito de facilitar la gestión de los trámites requeridos, a continuación, se establecen los principales aspectos a tener en cuenta por los servidores públicos y los ciudadanos clientes, para que en forma integrada se potencialice el servicio y satisfacción.

### 3.1. Sistema de agendamiento de citas

Para la organización de la atención presencial en puntos de contacto, la DIAN dispone del sistema virtual de **Agendamiento de citas**, en el cual el ciudadano cliente puede solicitar, cancelar, modificar o consultar la misma, en forma previa a la atención. El ingreso a este sistema se realiza a través de la página [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co), seleccionando la opción "Asignación de Citas" siguiendo el paso a paso virtual estructurado para tal fin, cuyos aspectos generales se especifican en la presente Circular.

Se exceptúa a los ciudadanos clientes que requieran cita en la ciudad de Medellín, quienes actualmente deberán solicitarla vía telefónica en las líneas del Contact Center de la DIAN publicadas en el portal [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co).

La incorporación del agendamiento al ciclo de atención ofrece a los ciudadanos clientes, entre otros los siguientes beneficios:

- Organización de la atención y reducción del tiempo de espera del ciudadano cliente.
- Exclusión de la intervención de intermediarios.
- Facilidad de acceso por ingreso controlado a lo largo de la jornada diaria de atención.
- Mejoramiento en la calidad del servicio en la atención al ciudadano cliente reflejado en el respeto de sus actividades e incremento de la productividad de los servidores públicos por optimización de recursos.
- Para los ciudadanos clientes, disminución de los costos de transacción.
- Incremento de la cultura de agendamiento.

#### 3.1.1. Términos y condiciones de uso del sistema virtual de agendamiento.

- El ciudadano cliente puede solicitar sólo una (1) cita por día para un mismo trámite. Así mismo, solo puede solicitar hasta dos (2) citas, por día, para diferentes trámites.
- El ciudadano cliente agendado debe llegar con una antelación máxima de quince (15) minutos de la hora establecida para el cumplimiento de la cita, con el fin de realizar la activación de la misma.
- Los ciudadanos clientes que arriben al punto de contacto con una antelación mayor a los 15 minutos de la hora programada para su cita, no podrán activarla en ese momento, y deberán esperar en sala a que se cumpla el tiempo de activación descrito en el párrafo anterior.
- La gestión del trámite solo opera para el NIT o Cédula del ciudadano cliente agendado; por tanto, no se recibirá documentación de otros NIT o documentos de identificación (Cédula de Ciudadanía, Cédula de Extranjería, Pasaporte, Registro Civil, Tarjeta de Extranjería, Tarjeta de Identidad, otro) ajenos a la cita.

Continuación de la Circular sobre lineamientos para la atención presencial en Puntos de Contacto de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

- El no cumplir la cita asignada, el día, en la hora y en el punto de contacto elegido, implicará solicitar una nueva cita.
- Para que la cita programada tenga la efectividad requerida, se hace necesario que los ciudadanos clientes, presenten la totalidad de los requisitos exigidos; en caso contrario, el servidor público le informará los detalles de la solicitud, verificando el cumplimiento de requisitos para el trámite, publicados en [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co).
- La relación entre los servidores públicos y ciudadanos clientes deberá enmarcarse en conductas de mutuo respeto, conforme lo señala el artículo 23 de la Constitución Política concordante con los artículos 13 y 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Es importante aclarar a la ciudadanía que el servicio de agendamiento de la DIAN al igual que la gestión de los trámites, son totalmente gratuitos y no requieren una intermediación particular, razón por la cual cualquier actividad relacionada con el acaparamiento de las citas a partir de datos ficticios o sin autorización por parte de quien figura como agendado, está prohibida y causará la cancelación de la cita.
- Las conductas que atentan contra la probidad del servicio y la fe pública, son tipificadas y están penalizadas por el ordenamiento jurídico nacional:

El Código Penal Colombiano – Ley 599 de 2000 en el TÍTULO IX “Delitos Contra la Fe Pública”, CAPÍTULO TERCERO “De la Falsedad en Documentos” Artículo 296. Falsedad personal. El que con el fin de obtener un provecho para sí o para otro, o causar daño, sustituya o suplante a una persona o se atribuya nombre, edad, estado civil, o calidad que pueda tener efectos jurídicos, incurrirá en multa, siempre que la conducta no constituya otro delito.

Así mismo, el Decreto 19 del 10 de enero de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” en sus consideraciones generales precisa:

*“Que tanto los particulares en el ejercicio de sus derechos o en el cumplimiento de sus deberes, como las autoridades en el desarrollo de sus funciones tienen el deber de obrar bajo los postulados de la buena fe, es decir que deben sujetarse a los mandatos de honestidad, lealtad y sinceridad”.*

Ante las situaciones enunciadas, se solicita a la ciudadanía que identifique este tipo de irregularidades o que haya sido víctima de esta suplantación, formular la denuncia a través de la página de la DIAN, en el siguiente enlace del servicio PQSR y Denuncias:

[http://www.dian.gov.co/contenidos/servicios/quejas\\_y\\_soluciones.html](http://www.dian.gov.co/contenidos/servicios/quejas_y_soluciones.html).

### 3.1.2. Oferta de agendamiento de citas por Dirección Seccional.

En el portal de la DIAN [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) en la opción **Asignación Citas** se puede consultar la oferta de agendamiento por dirección seccional y punto de contacto. Los ciudadanos clientes deben tener en cuenta esta información al momento de seleccionar el sitio donde desean ser atendidos.

### 3.2. Agendamiento de citas

El ciudadano cliente como usuario del sistema de agendamiento web puede solicitar, cancelar, modificar y consultar citas.

Continuación de la Circular sobre lineamientos para la atención presencial en Puntos de Contacto de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

---

### 3.2.1. Solicitar cita.

Una vez el ciudadano cliente ingrese al portal de la DIAN [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co), a la opción de "Asignación de Citas", debe seleccionar "Solicitar Cita" y diligenciar la totalidad de los campos con los datos reales de la persona natural o jurídica de quien requiere la cita; seleccionar el lugar de atención (Dirección Seccional y Punto de Contacto) y el tipo de cita requerida (trámite, fecha y hora), así:

#### 3.2.1.1. Información requerida para agendar cita para Persona Natural.

- Tipo persona: Natural
- Tipo documento: Cédula de Ciudadanía, Cédula de Extranjería, Pasaporte, Registro Civil, Tarjeta de Extranjería, Tarjeta de Identidad, otro.
- Número documento de identidad o NIT
- Nombres
- Apellidos
- Número teléfono fijo
- Número teléfono celular
- Correo electrónico: Para las personas ya inscritas en el RUT, diligenciar el que aparece registrado en el RUT del titular de la cita. Para las personas que no están inscritas en el RUT y requieren la cita para efectuar éste trámite, ingresar una cuenta de correo del titular de la cita que posteriormente sea la que se registre en el RUT al momento de la inscripción.
- Dirección de residencia
- Departamento de residencia
- Ciudad de residencia
- Ingresar el código de la imagen. Si este es difícil de leer generar nuevo código.

#### 3.2.1.2. Información requerida para agendar cita para Persona Jurídica.

- Tipo persona: Jurídica
- Tipo documento: Número de Identificación Tributaria - NIT
- Número documento de identidad o NIT: Este se ingresa sin dígito de verificación, ya que el sistema lo validará
- Razón social
- Número teléfono fijo
- Número teléfono celular
- Correo electrónico: Para las personas ya inscritas en el RUT, diligenciar el que aparece registrado en el RUT del titular de la cita. Para las personas que no están inscritas en el RUT y requieren la cita para efectuar éste trámite, ingresar una cuenta de correo del titular de la cita que posteriormente sea la que se registre en el RUT al momento de la inscripción.
- Dirección de residencia
- Departamento de residencia
- Ciudad de residencia
- Ingresar el código de la imagen. Si este es difícil de leer generar nuevo código.

Continuación de la Circular sobre lineamientos para la atención presencial en Puntos de Contacto de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

Una vez registrada la información, dar "clic" en la opción **solicitar**.

### 3.2.1.3. Información relacionada con las características de la cita requerida.

- Ciudad: Seleccionar la **Ciudad** en la que se requiere la cita (acorde con la oferta de trámites).
- Punto de Contacto: Seleccionar el **Punto** de Contacto deseado para recibir la atención.
- Trámite: Seleccionar el **Trámite** que se desea realizar.
- Fecha de la Cita: Seleccionar sobre el calendario la **Fecha de la cita**, según necesidad y disponibilidad.
- Hora Cita: Seleccionar sobre las **horas disponibles**, la escogida para asistir, y dar clic en el signo "🕒" teniendo en cuenta la necesidad y horas disponibles.

Una vez concluido el registro de los datos de la cita, el ciudadano cliente tiene 15 segundos para confirmar la reserva de la misma, es decir para dar "clic" en el botón de **ACEPTAR**.

Los ciudadanos clientes que tengan la condición de "nuevas personas jurídicas que no requieren registro mercantil", y necesiten la inscripción en el Registro Único Tributario - RUT, deben solicitar cita como persona natural con el número de identificación del Representante Legal.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el trámite a realizar es la inscripción de una Persona Jurídica que al momento de agendarse no cuenta con el NIT. Posteriormente, en el punto de contacto, activar la cita como persona natural y una vez sea llamado para la atención en ventanilla, el servidor público reclasifica el trámite a "Inscripción Jurídica".

### 3.2.2. Confirmación de la cita.

El sistema automáticamente enviará un mensaje al correo electrónico registrado, confirmando los datos de la cita como punto de contacto, trámite y código de la misma, este último podrá ser presentado en el sitio de atención el día de la cita. Simultáneamente dentro del mismo correo se envía un enlace para que el ciudadano cliente realice la consulta del procedimiento y los requisitos del o los trámites que va a realizar.

### 3.2.3. Recordatorio de la cita.

El sistema, treinta (30) minutos antes a la hora de cumplir la cita, envía Recordatorio Cita, al correo electrónico registrado al momento de solicitar la misma, informando: punto de contacto, trámite, código de la cita y el enlace para que el ciudadano cliente realice la consulta del procedimiento y los requisitos de los trámites que va a realizar.

Es importante destacar que quien solicitó la cita, es responsable de verificar con antelación a la misma, el lleno de los requisitos y documentos que le serán exigidos para cumplir con el trámite.

### 3.2.4. Cancelar, modificar o consultar cita.

Una vez generado el código de la cita, si el ciudadano cliente requiere cancelar, modificar o consultar, puede ingresar al portal de la DIAN, seleccionar el icono de

Continuación de la Circular sobre lineamientos para la atención presencial en Puntos de Contacto de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

asignación de citas, elegir la opción: "Cancelar o Modificar Cita" o "Consultar Cita" según sea el caso, diligenciar los campos solicitados y dar "clic" en el botón de **ACEPTAR**.

### 3.3. Atención con agendamiento

Durante la etapa de atención presencial de los trámites y servicios agendados, el ciudadano cliente debe realizar en orden secuencial una serie de actividades, que en su conjunto forman el Ciclo de Servicio en la Atención en Punto de Contacto. Teniendo en cuenta que sobre la experiencia vivida el ciudadano cliente se forma una opinión positiva o negativa acerca de la calidad del servicio ofrecido (momentos de verdad), le corresponde a los servidores públicos potencializar sus capacidades para identificar, administrar y controlar dichos momentos, así como para generar estrategias que mejoren continuamente la experiencia del ciudadano cliente e incrementar su nivel de satisfacción.

Las principales actividades que debe cumplir el ciudadano cliente **agendado**, son las relacionadas a continuación, así mismo se identifican algunas de sus expectativas/necesidades y las acciones que los servidores públicos deben tener presente para mejorar la prestación del servicio:

Actividades de contacto	Requerimiento/expectativa/necesidad	Principales acciones a implementar por la DIAN
1. Llegada e ingreso del ciudadano cliente al punto de contacto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso amable, respetuoso y ágil.</li> <li>• Control vigilancia favorable.</li> <li>• Disposición para facilitar la gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que los vigilantes apliquen los protocolos de servicio en la atención y buen trato a los ciudadanos clientes.</li> <li>• Direccionar los ciudadanos clientes hacia el filtro.</li> <li>• En caso de presentarse filas, separar los ciudadanos clientes agendados de los no agendados; con el fin de priorizar el ingreso ordenado y oportuno de los ciudadanos clientes con cita.</li> </ul>
2. El ciudadano cliente suministra información para verificar el cumplimiento de requisitos. (Gestión de filtro)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento como cliente importante.</li> <li>• Empatía y amabilidad.</li> <li>• Confianza en el conocimiento técnico de los trámites y revisión de requisitos (Gestión filtro).</li> <li>• Claridad en la comunicación.</li> <li>• Cumplimiento en la hora de la cita agendada.</li> <li>• El servidor público DIAN (o agente de servicio autorizado) debe verificar si el ciudadano cliente está o no agendado.</li> <li>• Destreza y facilidad de los servidores públicos para</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los requisitos por trámite a fin de garantizar la revisión objetiva y evitar reprocesos y pérdida de tiempo por parte del ciudadano cliente y de la Entidad.</li> <li>• Aplicar los Protocolos de Servicio en la Atención.</li> <li>• Verificar la cita frente a la programación diaria.</li> <li>• Para ciudadanos clientes agendados con requisitos completos direccionarlos al atril o selector virtual de activación de citas.</li> <li>• Los servidores públicos deberán verificar la totalidad de los requisitos exigidos para gestionar el trámite por parte del ciudadano cliente; de no cumplir con estos, informarle con claridad el motivo por el cual no puede ser atendido, orientándolo respecto del lugar y el modo como puede obtener los documentos necesarios para realizar el trámite y comunicarle sobre la programación</li> </ul>

## Continuación de la Circular sobre lineamientos para la atención presencial en Puntos de Contacto de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

Actividades de contacto	Requerimiento/expectativa/necesidad	Principales acciones a implementar por la DIAN
	<p>identificar y gestionar el trámite requerido o necesidad de servicio.</p>	<p>de una nueva cita a través del servicio de agendamiento de citas si hay lugar a ello.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A los ciudadanos clientes no agendados, se les deberá informar que la prioridad de atención es para quienes cuentan con cita. Explicarle que requerirá de un tiempo superior de espera.</li> <li>• Identificar a los ciudadanos clientes que, dadas sus condiciones, tienen derecho a la atención preferencial.</li> </ul>
<p>3. Activación de la cita para obtener el turno</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcto funcionamiento del atril y/o selector virtual de activación de citas y generación de turnos.</li> <li>• Facilidad en el proceso de activación.</li> <li>• Respeto y amabilidad en la orientación, en caso de duda o dificultad al generar la operación.</li> <li>• Que se genere el turno acorde con la cita previamente agendada.</li> <li>• Actitud positiva de servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correcto uso del atril o selector virtual de activación de citas.</li> <li>• Conocer y saber guiar a los ciudadanos clientes para activar la cita previamente solicitada, como se describe a continuación: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Iniciar.</b> Tocar la pantalla del atril de activación de citas. <b>Nota:</b> Algunos puntos de contacto no cuentan con Atril, en su remplazo se dispone de un computador (selector virtual) el cual debe ser operado por un servidor público.</li> <li>2. <b>Activar cita.</b> Seleccionar la opción "Activación de Citas".</li> <li>3. <b>Seleccionar el tipo de documento.</b> Cédula de Ciudadanía, NIT, Tarjeta de Identidad, Cédula de Extranjería, Registro Civil, Pasaporte, Tarjeta de Extranjería u otro. (El tipo de documento debe corresponder al mismo que registró al momento de agendar la cita).</li> <li>4. <b>Digitar el número del documento de identidad o NIT</b> y oprimir el botón verde. (El número de documento debe corresponder al mismo que registró al momento de agendar la cita).</li> <li>5. <b>Confirmar.</b> Pulsar el recuadro que contiene el signo verde de visto bueno, para que el sistema genere el recuadro azul que registra el nombre o razón social para quien se agendó la cita.</li> <li>6. <b>Generar turno.</b> Pulsar el recuadro azul para que el sistema imprima el turno.</li> </ol> </li> </ul>
<p>4. Sala de espera</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad en las pantallas de información de turnos.</li> <li>• Estar atento a las pantallas para visualizar el llamado del turno y el módulo en el cual será atendido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de citas agendadas y atendidas oportunamente.</li> <li>• Control, seguimiento e implementación de estrategias para optimizar la operación diaria.</li> </ul>

Continuación de la Circular sobre lineamientos para la atención presencial en Puntos de Contacto de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

Actividades de contacto	Requerimiento/expectativa/necesidad	Principales acciones a implementar por la DIAN
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de espera moderado para ser llamado a la atención del trámite o servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reiterar el llamado para los ciudadanos clientes ausentes o distraídos al momento de llamado del turno.</li> <li>• Implementar las acciones requeridas para <b>cumplir con la promesa de servicio</b> de un tiempo máximo de espera de <b>quince (15) minutos para los clientes agendados</b>, salvo condiciones de contingencia operativa y/o técnica debidamente documentada y comunicada a los ciudadanos clientes.</li> </ul>
<p>5. El ciudadano cliente es llamado y atendido en ventanilla</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servidor público debe tener una actitud amable, sonriente, dinámico, dispuesto para escuchar y atender al ciudadano cliente, con conocimiento y confianza en las competencias técnicas.</li> <li>• El servidor público debe dar calidad y efectividad en la gestión.</li> <li>• Tiempo moderado en la atención del trámite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar rápidamente la necesidad del ciudadano cliente.</li> <li>• Simpatía, amabilidad, respeto por el ciudadano cliente.</li> <li>• Conocimiento, apropiación y aplicación de los protocolos de servicio para brindar la mejor atención en actitud y calidad técnica.</li> <li>• Implementar las acciones requeridas para <b>cumplir con la promesa de servicio</b> de un tiempo máximo de atención de <b>diez (10) minutos por trámite</b>, salvo condiciones de contingencia operativa y/o técnica debidamente documentada y comunicada a los ciudadanos clientes.</li> </ul>

### 3.4. Atención sin agendamiento

Los servicios de orientación tributaria, aduanera y cambiaria, solicitud de registro de libros de contabilidad, autogestión de trámites en kiosco y/o entrega de formularios litográficos, se atienden de forma presencial sin agendamiento, realizando los siguientes pasos:

1. **Llegada e ingreso** del ciudadano cliente al punto de contacto y gestión de filtro.
2. **Asignación de Turno.** El servidor público de filtro autoriza continuar con el proceso de asignación de turno, para lo cual se debe tener en cuenta los siguientes pasos:
  - a. **Inicio.** Activar la pantalla del atril – tocarla para que se visualice la pantalla de inicio, en las Direcciones Seccionales donde no hay atril, este proceso se realiza a través del selector virtual y el servidor público entrega el turno.
  - b. **Seleccionar el tipo de atención:** Ingresar por la opción “Solicitud Turno de Atención”. El sistema genera dos opciones: **Preferencial** o **General**; seleccionar la que corresponda según su necesidad y condición.

**Cliente Preferencial.** Para ser considerado **Cliente Preferencial** debe cumplir con cualquiera de los siguientes requisitos:

Continuación de la Circular sobre lineamientos para la atención presencial en Puntos de Contacto de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

- **Personas de la tercera edad** – mayor de 60 años,
- **Personas en condición de discapacidad:** incluye a aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.
- **Mujeres embarazadas o con niños lactantes, veteranos de la Fuerza Pública.**

**Nota:** El servidor público verifica el cumplimiento de la condición especial del ciudadano cliente, para considerarlo dentro del grupo de atención prioritaria y de esta manera asignar el turno preferencial.

**Cliente General.** Demás ciudadanos clientes que requieran atención en los puntos de contacto de la DIAN para los servicios de Formularios, Kiosco u Orientación.

Una vez identificado el tipo de cliente, se continúa con los siguientes pasos:

- Identificación del Tramitante.** Digitar el número del documento de identidad o NIT y confirmar (oprimir el botón verde que se genera en la pantalla “”).
- Selección del responsable.** El sistema muestra dos opciones de selección: A Nombre Propio o A Nombre de un Tercero.

#### **A Nombre Propio**

- **Seleccionar el servicio.** Se puede seleccionar una de las siguientes opciones: Formularios, Kiosco u Orientación.
- **Generar turno.** Una vez seleccionada la opción, el sistema genera el turno impreso.

#### **A nombre de un Tercero**

Si se selecciona a nombre de un tercero, se debe continuar así:

**Seleccionar el tipo de cliente** al cual pertenece la solicitud: Persona Natural o Persona Jurídica.

- **Seleccionar tipo de documento.** En el menú que despliega el sistema seleccionar el tipo de documento del tercero: Cédula de Ciudadanía, NIT, Cédula de Extranjería, Tarjeta de Identidad, Registro Civil u otro, se registra el número de documento de identificación y oprimir el botón verde que se genera en la pantalla “”.
- **Seleccionar el servicio.** Seleccionar la opción deseada: Formularios, Kiosco u Orientación.
- **Generar Turno.** El sistema imprime el turno.

3. Una vez entregado el turno, el ciudadano cliente se dirige a la sala de espera, para estar atento de las pantallas ubicadas en los puntos de contacto, ya que por medio de estas se visualiza el turno y el módulo en el que será atendido.

Continuación de la Circular sobre lineamientos para la atención presencial en Puntos de Contacto de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

---

4. El ciudadano cliente es llamado y atendido en ventanilla.

### 3.5. Atención sin agendamiento por prioridad del trámite

Se brindará atención presencial en punto de contacto, mediante la asignación de **turno general** sin cita, únicamente a los ciudadanos clientes que tengan **vencimiento el mismo día**, para cualquier tipo de obligación, conforme a lo establecido en el calendario tributario dispuesto por la Entidad.

Igualmente, se asignará turno general a los ciudadanos clientes cuyo **domicilio se encuentre** ubicado en municipios apartados de la jurisdicción de la Dirección Seccional; en este caso la realización del trámite estará sujeta a la verificación y actualización en el Registro Único Tributario - RUT del domicilio del ciudadano cliente y a la capacidad operativa del punto de contacto.

Los ciudadanos clientes atendidos mediante turno general sin agendamiento, descritos en los numerales 3.4 y 3.5, deben tener en cuenta que la prioridad es para los ciudadanos clientes que solicitaron cita, razón por la cual el tiempo de espera dependerá de la atención de estas y de la capacidad operativa del punto de contacto, el servicio guardará las mismas condiciones de calidad para todos.

### 3.6. Atención en kiosco

El kiosco de autogestión es un **espacio** ubicado en algunos puntos de contacto, dotado de equipos, para que los ciudadanos clientes firmen y presenten declaraciones, hagan consultas, realicen trámites y envíen información. La atención proporcionada por los servidores públicos tiene como propósito la asistencia y orientación para quienes tengan inconvenientes en el uso de los servicios en línea y así facilitar el cumplimiento de sus obligaciones utilizando la infraestructura dispuesta para ello.

Al tratarse de una actividad de autogestión de parte de los ciudadanos clientes, los servidores públicos no podrán asesorar en materia tributaria y/o aduanera, ni ofrecer un acompañamiento personalizado.

#### 3.6.1. Trámites y servicios que se pueden realizar en kiosco de autogestión.

- Actualización del Registro Único Tributario - RUT
- Agendamiento Web de Citas
- Apoyo a otras Áreas
- Autorización, habilitación e inhabilitación de la numeración de facturación
- Asistencia PQRS
- Consulta Información Declaración de Renta
- Consulta Obligación Financiera
- Copia del RUT
- Estado de Cuenta
- Habilitar Cuenta de Usuario
- Inscripción en el Registro Único Tributario – RUT
- Programa Ayuda Renta
- Recuperación de Contraseña

Continuación de la Circular sobre lineamientos para la atención presencial en Puntos de Contacto de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

- Recuperar Contraseña de Identidad Electrónica
- Renovación Instrumento de Firma Electrónica
- Solicitud Devolución y/o Compensación
- Verificación de Autenticidad de Correo Electrónico
- Diligenciamiento y presentación de Declaraciones Tributarias
- Presentación de información por envío de archivos (información exógena)
- Y demás que se incorporen en los servicios en línea de la Entidad

El ciudadano cliente es responsable en todo momento por el resguardo y disposición de la información, los procesos y las herramientas requeridas para cumplir con las distintas obligaciones a través de los servicios en línea de la Entidad.

El kiosco de autogestión debe ser utilizado estrictamente para los fines dispuestos, en consecuencia, los servidores públicos deben controlar el ingreso de ciudadanos clientes y hacer la verificación sobre la disponibilidad de la información con los archivos planos bien conformados y/o el borrador virtual o en papel de la declaración al momento de solicitar el servicio.

El tiempo de uso de los equipos debe ser controlado por el servidor público que se encuentre asistiendo al ciudadano cliente en el kiosco de autogestión, de tal forma que este realice transacciones máximo de dos (2) personas.

Es importante aclarar que el kiosco de autogestión no dispone del servicio de impresión de documentos, en consecuencia, el ciudadano cliente generará durante la presentación de las declaraciones, de información, inscripción y/o actualización del Registro Único Tributario -RUT, el PDF de los documentos, para guardarlos en memoria USB o enviarlos al correo electrónico.

A los ciudadanos clientes que ingresen al kiosco de autogestión se les debe informar, entre otras, de las siguientes prohibiciones:

- El ingreso y consumo de bebidas y/o alimentos.
- Ingreso de más de dos (2) personas por equipo.
- El uso de la conexión a la Red Interna de la Administración cuando los ciudadanos clientes ingresen computadores portátiles.

Los servidores públicos del área de Gestión de Asistencia no están autorizados para realizar los trámites de presentación virtual de declaración y de información exógena a los ciudadanos clientes.

#### 4. EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN

La DIAN diseñará e implementará instrumentos de evaluación, con el objeto de identificar las necesidades y expectativas de los ciudadanos clientes, medir la calidad del servicio, el nivel de satisfacción y establecer indicadores que permitan mejorar la atención a través del canal presencial.

La aplicación de los instrumentos de evaluación debe ser ofrecida por los servidores públicos del canal presencial a todos los ciudadanos clientes atendidos, quienes voluntariamente pueden aceptar o declinar la invitación a efectuar la mencionada evaluación.

Continuación de la Circular sobre lineamientos para la atención presencial en Puntos de Contacto de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN.

## 5. CONTINGENCIA

Cuando se presenten situaciones imprevistas, de seguridad, afluencia masiva de ciudadanos clientes o cualquier otra circunstancia que pueda afectar la prestación de la atención, le corresponde al jefe de división y/o jefe de grupo de gestión de asistencia al cliente, evaluar la situación e implementar las acciones para normalizar y garantizar la atención, acatando los lineamientos internos establecidos para la solución de contingencias y el plan de continuidad de negocio.

21 ABR 2017

  
**CECILIA RICO TORRES**  
Directora de Gestión de Ingresos  
*est.*

Proyectó: GEHR, ECFV, RLHT, LGQ, ASB, IMQS *du*  
Funcionarios Coordinación de Gestión de Canales de Servicio  
Revisó: Iván Mauricio Quintero Sosa *du*  
Jefe Coordinación de Gestión de Canales de Servicio  
Adriana del Pilar Solano Cantor *ASB*  
Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente