



DIAN

RESOLUCIÓN NÚMERO 000216

(03 JUN 2025)

Por la cual se implementa y desarrolla la "Estrategia Territorios"

**EL DIRECTOR GENERAL (E) DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES**

En uso de las facultades legales, y en especial, de las establecidas en los numerales 1 y 3 del artículo 8 y el artículo 80 del Decreto 1742 de 2020, y

CONSIDERANDO

Que de acuerdo con lo señalado en el numeral 11 del artículo 3 del Decreto 1742 de 2020, una de las funciones asignadas a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, es establecer alianzas estratégicas para posicionar la cultura de la contribución en la ciudadanía, combatir la evasión, el contrabando y la morosidad tributaria, aduanera y cambiaria.

Que según el numeral 3 del artículo 8 del Decreto 1742 de 2020 el Director General de la DIAN tiene la función de definir las políticas relacionadas con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad, y en especial, de aquellos que hagan referencia a la cercanía con el ciudadano o con el servicio al cliente.

Que de conformidad con los numerales 7 y 14 del artículo 13 del Decreto 1742 de 2020, son funciones de la Dirección de Gestión de Impuestos: impartir instrucciones en materia de atención y servicio al cliente y evaluar la gestión en los puntos de atención al contribuyente y al usuario aduanero, de acuerdo con el Plan Estratégico y los planes operativos de la Entidad; al igual que liderar las políticas y planes relativos al recaudo, cobro, devoluciones, contabilidad, control extensivo, servicio al ciudadano, administración del Registro Único Tributario, cultura de la contribución, formalización tributaria, facturación electrónica y en general todos los procesos, subprocesos y procedimientos que la normatividad asigne a la Dirección de Gestión de Impuestos.

Que uno de los lineamientos del Plan Estratégico Institucional establece que la DIAN debe ser una entidad apreciada por los grupos de valor e interés, y ello se logra en la medida que las actuaciones de los servidores públicos sean transparentes, cercanas, respetuosas y

Continuación de la Resolución: "Por la cual se implementa y desarrolla la "Estrategia Territorios"

efectivas hacia dichos grupos; de esa forma la Entidad generará confianza, motivará el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales y será valorada por su aporte a la consolidación de un Estado social de derecho.

Que dentro del objetivo estratégico referente a la cercanía al ciudadano y servicio al cliente y políticas institucionales, la DIAN tiene el compromiso de prestar servicios de calidad en la atención de los usuarios para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

Que de acuerdo con los lineamientos de relacionamiento con el ciudadano, son objetivos específicos: posicionar las áreas de servicio al ciudadano como pilar estratégico de la Entidad, reorientar los ciclos de servicio a la mejora de la calidad de atención y optimizar las dinámicas de trabajo del proceso de servicio al ciudadano a partir del fortalecimiento del talento humano y la innovación.

Que, en aras de maximizar el cumplimiento de los lineamientos de relacionamiento con el ciudadano, se implementará la estrategia territorios, a través de alianzas con entidades públicas y/o privadas ubicadas en municipios apartados donde la DIAN no tiene presencia directa.

Que las entidades que decidan vincularse voluntariamente a la estrategia lo harán en virtud del principio de coordinación y colaboración, si su naturaleza es pública, o en cumplimiento del objeto para el cual fueron creadas, si su naturaleza es privada.

Que de acuerdo con el artículo 80 del Decreto 1742 de 2020 las funciones del Director General podrán ser delegadas en cualquiera de los Directores de Gestión y/o en el empleado público de la DIAN que sea designado mediante resolución del Director General, sin perjuicio de lo establecido en normas especiales.

Que para facilitar la implementación de la estrategia territorios, se delegará en los Directores Seccionales de Impuestos, Directores Seccionales de Aduanas y Directores Seccionales de Impuestos y Aduanas, la facultad de suscribir "Memorandos de Entendimiento" o "cartas de intención" con las entidades aliadas, que no tengan el alcance de contrato estatal.

Que en atención a lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 80 de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 32 de la Resolución número 91 de 2021, el proyecto de resolución se publicó en la página web de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para comentarios y observaciones.

En mérito de lo expuesto

RESUELVE

Artículo 1. Definición de la estrategia. La Estrategia Territorios constituye un lineamiento operativo orientado a la materialización del lineamiento estratégico "La DIAN, una entidad

Continuación de la Resolución: "*Por la cual se implementa y desarrolla la "Estrategia Territorios"*"

apreciada por sus grupos de valor e interés", enmarcado en el Plan Estratégico Institucional. Su finalidad es ampliar la cobertura en la prestación de servicios mediante el canal de videoatención, garantizando altos estándares de calidad en la atención a la ciudadanía. A través de esta estrategia, se contribuye al cumplimiento del propósito misional de la entidad: "Hacemos posible que todas las personas aporten los recursos necesarios para el sostenimiento del Estado Social de Derecho".

Artículo 2. Implementación de la Estrategia Territorios. La Estrategia Territorios se implementará a través de alianzas estratégicas con entidades territoriales, Cámaras de Comercio, agremiaciones, entidades de la rama ejecutiva del orden nacional y demás entidades de naturaleza pública y/o privada ubicadas en municipios apartados donde la DIAN no tiene presencia directa.

En el marco de las alianzas estratégicas, los mencionados entes pondrán a disposición de los ciudadanos los elementos necesarios para que éstos puedan interactuar con la DIAN por el canal de videoatención y de esa forma, acceder al portafolio de trámites y servicios establecido en el artículo cuarto de la presente resolución.

Artículo 3. Objetivos de la estrategia. Los objetivos de la estrategia son: fortalecer la cercanía institucional con los ciudadanos; ampliar la cobertura de servicios en territorios apartados; facilitar la formalización y el cumplimiento de obligaciones fiscales; e incrementar el recaudo tributario ofreciendo alternativas de atención accesible y eficientes.

Artículo 4. Portafolio de trámites y Servicios. En el marco de la estrategia, la DIAN ofrecerá los siguientes trámites y servicios: Inscripción o actualización del RUT para personas naturales y jurídicas; actualizaciones del RUT sujetas a verificación; y orientación tributaria, aduanera y cambiaria (TAC) en lo relacionado con el cumplimiento de obligaciones formales.

Artículo 5. Modalidades de atención. La DIAN realizará la prestación de servicios a través de un canal de atención no presencial denominado videoatención, al cual accederán los ciudadanos mediante los elementos que les faciliten las entidades aliadas.

Artículo 6. Condiciones de atención no presencial- Videoatención. Las entidades que participen en las alianzas estratégicas desarrollarán las siguientes acciones, con la finalidad de implementar la modalidad de videoatención:

La DIAN ilustrará por intermedio de sus funcionarios al personal que designen las alcaldías y demás entes para efectos de asistir a los ciudadanos durante el proceso de videoatención; y a su vez, coordinará con los aliados la agenda de atención según la demanda.

Las alcaldías municipales y demás entes podrán a disposición de los ciudadanos espacios, equipos, conexión a internet y demás elementos necesarios para que estos últimos puedan interactuar con la DIAN por el canal de videoatención; destinarán personal para que oriente a los ciudadanos durante la videoatención; y concertarán de forma previa con la DIAN la agenda de atención. Las anteriores acciones serán desarrolladas de forma voluntaria, sin ningún costo y no implican relación laboral entre la DIAN y las personas que las entidades aliadas destinen para el efecto.



Continuación de la Resolución: "Por la cual se implementa y desarrolla la "Estrategia Territorios"

Artículo 7. Delegación de funciones. Se delega en los Directores Seccionales de Impuestos, Directores Seccionales de Aduanas y Directores Seccionales de Impuestos y Aduanas, la facultad de suscribir "Memorandos de Entendimiento" o "cartas de intención" con alcaldías municipales, cámaras de comercio, agremiaciones y otras entidades de naturaleza pública y/o privada, con el fin de garantizar la implementación de la estrategia.

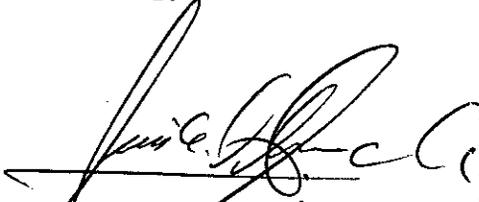
Parágrafo. Las Divisiones de Gestión Jurídica o quienes hagan sus veces prestarán apoyo jurídico a los Directores Seccionales en la revisión de los documentos mencionados, asegurando que las alianzas cumplan con las disposiciones legales aplicables, como acuerdos de voluntades no constitutivos de contratos estatales.

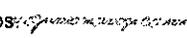
Artículo 8. Publicación Publicar la presente resolución en el Diario Oficial, de conformidad con el artículo 65 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

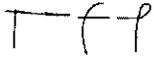
Artículo 9. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

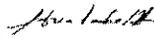
PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C a los 03 JUN 2025


LUIS EDUARDO LLINÁS CHICA
Director General (E)

Proyectó: Alejandro Mendoza celada - Despacho Subdirección de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios 

Revisó: Argemiro Franco Múnera - Subdirectora de Servicio al Ciudadano en Asuntos Tributarios (A) 

Gloria Maria Taibel Arroyo - Despacho Dirección de Gestión Impuestos 
Luis Adelmo Plaza Guamanga - Asesor Dirección de Gestión Jurídica
Elda Francy Vargas Bernal - Asesora Despacho del Director General 

Aprobó: Luisa Rocío Reyes Pacheco - Directora de Gestión de Impuestos 

 Gustavo Alfredo Peralta Figueredo - Director de Gestión Jurídica 