
**ANÁLISIS, DOCUMENTACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DE LOS
PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE, Y
ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE LAS DEMÁS DIVISIONES DE LA
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
DIAN BUCARAMANGA**

LINA MARÍA QUIROGA NOVA

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO – MECÁNICAS
BUCARAMANGA
2006**

**ANÁLISIS, DOCUMENTACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DE LOS
PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE, Y
ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE LAS DEMÁS DIVISIONES DE LA
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
DIAN BUCARAMANGA**

LINA MARÍA QUIROGA NOVA

**Trabajo para optar por el Título de
INGENIERO INDUSTRIAL**

Ing. JOSÉ ENRIQUE GIRALDO
Director de Proyecto – Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

Ing. JAIRO AMAYA AMAYA
Director de Práctica Empresarial – DIAN Bucaramanga

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO – MECÁNICAS
BUCARAMANGA
2006**

DEDICATORIA

A Dios, por ser quien concede el privilegio de la vida y ofrece la posibilidad de lograr las metas propuestas.

A mis padres, hermanos y amigos, por darme su cariño, paciencia, apoyo, consejos, y sobre todo la fortaleza para seguir adelante.

También les dedico esta tesis a mis nuevos amigos, funcionarios de la DIAN Bucaramanga, quienes fueron los principales protagonistas de la misma, no sólo en los aspectos laborales, sino a nivel personal.

AGRADECIMIENTO

El autor agradece a la Dirección de Impuestos y Aduanas DIAN Bucaramanga, especialmente a la Doctora. Mabel Elena Zambrano Rueda y a la Jefe de Grupo, Carmen Alicia Carrillo Arciniegas, por su valioso apoyo y contribución en la realización de este proyecto.

Al Ingeniero Jairo Amaya Amaya y al Señor Gildardo Albarracín Tobar, quienes con sus amplios conocimientos y experiencia, orientaron la realización del proyecto.

De igual forma agradece a los funcionarios de la División de Gestión y Asistencia al Cliente, quienes en el transcurso de la práctica brindaron toda su ayuda y compartieron sus percepciones, conocimientos e información necesaria para el desarrollo de la misma.

Finalmente, expresa también su gratitud a la Doctora Myriam Castellanos Peñaranda, por brindar el apoyo y el interés necesario en la realización del estudio.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	22
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO	24
1.1. Objetivo General	24
1.2. Objetivos Específicos	24
2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD	25
2.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	25
2.1.1. Nacimiento	25
2.1.2. Naturaleza Jurídica	25
2.1.3. Función de la Entidad	26
2.1.4. Estructura Organizacional	26
2.1.5. Líneas de Carrera	27
2.1.6. Misión de la DIAN	29
2.1.7. Visión de la DIAN	29
2.1.8. Valores de la Entidad	30
2.1.9. Política de la DIAN	31
2.1.10. Objetivos Estratégicos de la DIAN	31
2.1.11. Estrategias Corporativas	32
2.2. DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	34
2.2.1. Funciones de la División de Gestión y Asistencia al Cliente	35

2.2.2.	<u>Productos y Servicios de la División de Gestión y Asistencia al Cliente</u>	36
2.2.3.	<u>Clientes de la División de Gestión y Asistencia al Cliente</u>	37
3.	<u>MARCO TEÓRICO</u>	38
3.1.	<u>ENFOQUE HACIA LOS PROCESOS</u>	39
3.1.1.	<u>Documentación de Procesos</u>	40
3.1.2.	<u>Diseño de un procedimiento para la mejora de los procesos</u>	41
3.1.3.	<u>Caracterización del proceso</u>	42
3.2.	<u>CONTROL DE RIESGOS</u>	43
3.2.1.	<u>Diseño de la matriz de riesgo</u>	44
3.3.	<u>MEJORAMIENTO DE PROCESOS</u>	44
3.4.	<u>CONTROL DE GESTIÓN</u>	45
3.4.1.	<u>Indicadores de Gestión</u>	46
4.	<u>METODOLOGÍA DE MEJORAMIENTO EN LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE</u>	48
4.1.	<u>FASE 1: ETAPA DE DIAGNÓSTICO Y ESTUDIO</u>	49
4.2.	<u>FASE 2: ETAPA DE LEVANTAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN</u>	50
4.3.	<u>FASE 3: ETAPA DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS</u>	50
4.4.	<u>FASE 4: ETAPA DE PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO</u>	51
4.5.	<u>FASE 5: ETAPA DE PROPUESTA DE SISTEMA DE INDICADORES</u>	51
5.	<u>ETAPA DE DIAGNÓSTICO Y ESTUDIO DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE</u>	52
5.1.	<u>ANÁLISIS EXTERNO</u>	52

5.1.1.	<u>Segmento Demográfico</u>	53
5.1.2.	<u>Segmento Económico</u>	54
5.1.3.	<u>Segmento Político – Legal</u>	57
5.1.4.	<u>Segmento Socio – Cultural</u>	57
5.1.5.	<u>Segmento Científico y Tecnológico</u>	59
5.1.6.	<u>Segmento Global</u>	61
5.2.	<u>OPORTUNIDADES Y AMENAZAS SEGÚN EL AMBIENTE EXTERNO DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE</u>	62
5.3.	<u>ANÁLISIS INTERNO</u>	65
5.3.1.	<u>Recursos Tangibles</u>	65
5.3.2.	<u>Recursos Intangibles</u>	68
5.4.	<u>FORTALEZAS Y DEBILIDADES SEGÚN EL AMBIENTE INTERNO DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE</u>	71
5.5.	<u>ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR PARA LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE DIAN BUCARAMANGA</u>	74
5.5.1.	<u>Actividades Primarias</u>	74
5.5.2.	<u>Actividades de Apoyo</u>	75
5.6.	<u>INSUMOS ESTRATÉGICOS DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE</u>	76
5.6.1.	<u>Principios del Servicio</u>	76
5.6.2.	<u>Atributos del Servicio</u>	77
6.	<u>ETAPA DE LEVANTAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE</u>	79

6.1.	<u>INVENTARIO DE PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE</u>	79
6.2.	<u>PROCESO GENERAL DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE</u>	82
6.3.	<u>MANUAL DE PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE DIAN BUCARAMANGA</u>	85
6.4.	<u>LEVANTAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS</u>	87
6.5.	<u>ESTABLECIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE</u>	88
7.	<u>ETAPA DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE</u>	90
7.1.	<u>MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES</u>	90
7.1.1.	<u>Estudio de Riesgos y Controles</u>	90
7.2.	<u>ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO</u>	92
7.3.	<u>EVALUACIÓN CUALITATIVA</u>	97
7.4.	<u>SELECCIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE DIAN BUCARAMANGA</u>	99
7.5.	<u>ANÁLISIS CAUSA – EFECTO DE LOS PROCESOS CRÍTICOS</u>	100
7.6.	<u>SITUACIONES ADICIONALES POR MEJORAR</u>	105
8.	<u>ETAPA DE PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE</u>	107
9.	<u>ETAPA DE PROPUESTA DE SISTEMA DE INDICADORES DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE</u>	122
9.1.	<u>SISTEMA DE INDICADORES ACTUAL DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE</u>	122
9.1.1.	<u>Indicadores de gestión en la División de Gestión y Asistencia al Cliente</u>	123

9.2. SISTEMA DE INDICADORES PROPUESTO DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	124
10. CONCLUSIONES	132
11. RECOMENDACIONES	134
BIBLIOGRAFÍA	135
ANEXOS	138

LISTA DE TABLAS

	pág.
<u>Tabla 1. Proyección de Indicadores Macroeconómicos</u>	55
<u>Tabla 2. Oportunidades y Amenazas División de Gestión y Asistencia al Cliente</u>	63
<u>Tabla 3. Distribución de la División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga</u>	64
<u>Tabla 4. Fortalezas y Debilidades División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga</u>	72
<u>Tabla 5. Procesos trasladados a la División de Gestión y Asistencia al Cliente</u>	80
<u>Tabla 6. Valor Agregado procesos División de Gestión y Asistencia al Cliente</u>	93
<u>Tabla 7. Clasificación de las actividades NVA de los procesos División de Gestión y Asistencia al Cliente</u>	94
<u>Tabla 8. Matriz de Evaluación Cualitativa Procesos División de Gestión y Asistencia al Cliente</u>	97

LISTA DE FIGURAS

	pág.
<u>Figura 1. Estructura Organizacional DIAN</u>	25
<u>Figura 2. Esquema de un proceso</u>	38
<u>Figura 3. Procedimiento para la Mejora de los Procesos</u>	40
<u>Figura 4. Fases de la Metodología aplicada</u>	48
<u>Figura 5. Personas viviendo en el exterior</u>	53
<u>Figura 6. Distribución de las actividades económicas en Colombia</u>	54
<u>Figura 7. Analfabetismo de las personas de 15 años y más</u>	57
<u>Figura 8. Nivel educativo de la población colombiana</u>	57
<u>Figura 9. Bienes que posee el Hogar, total Nacional (1997 y 2003)</u>	59
<u>Figura 10. Organigrama División de Gestión y Asistencia al Cliente</u>	66
<u>Figura 11. Proceso General División de Gestión y Asistencia al Cliente</u>	82
<u>Figura 12. Simbología Manual de Procesos DIAN Bucaramanga</u>	85
<u>Figura 13. Formato Flujo de Proceso DIAN Bucaramanga</u>	86
<u>Figura 14. Valoración de Riesgos División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga</u>	90
<u>Figura 15. Análisis Causa-Efecto Inscripción en el RUT</u>	99
<u>Figura 16. Análisis Causa-Efecto Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales</u>	100
<u>Figura 17. Análisis Causa-Efecto Trámite de Solicitudes de Información de Entidades Estatales</u>	101

	pág.
<u>Figura 18. Análisis Causa-Efecto Presentación de Declaraciones Electrónicas</u>	101
<u>Figura 19. Análisis Causa-Efecto Capacitación al Cliente</u>	102
<u>Figura 20. Análisis Causa-Efecto Trámite de QRPSF</u>	102
<u>Figura 21. Análisis Causa-Efecto Autorización de Numeración para Facturación</u>	103
<u>Figura 22. Análisis Causa-Efecto Clasificación y Archivo de Documentos</u>	104

LISTA DE ANEXOS

	pág.
<u>ANEXO A. Manual de Procesos División Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga</u>	87
<u>ANEXO B. Marco Normativo que regula los Procesos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente</u>	88
<u>ANEXO C. Manual de Especificaciones de Calidad División Gestión y Asistencia al Cliente</u>	88
<u>ANEXO D. Matriz de Riesgos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente</u>	90
<u>ANEXO E. Tablas Análisis de Valor Agregado de los procesos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente</u>	92
<u>ANEXO F. Base de datos de Autorización para Facturación</u>	107
<u>ANEXO G. Formato préstamo de documentos archivo del RUT</u>	108
<u>ANEXO H. Esquema de señalización empleado de las líneas de Asistencia</u>	110
<u>ANEXO I. Descripción del Programa CAPACITA</u>	111
<u>ANEXO J. Formato Solicitud de Información</u>	111
<u>ANEXO K. Resultados prueba previa a implementación de la mejora</u>	112
<u>ANEXO L. Informe Diario de Producción</u>	113
<u>ANEXO M. Formato Control de Obligaciones Formales</u>	114
<u>ANEXO N. Planilla de Control de Correo Devuelto</u>	115
<u>ANEXO O. Pasos generación del Informe Seguimiento Trimestral Correo Devuelto</u>	115
<u>ANEXO P. Formato de Inconsistencias en Documentos y Ficho Especial</u>	116

<u>ANEXO Q. Ejemplos de encuestas realizadas a los clientes</u>	<u>118</u>
<u>ANEXO R. Detalles Mejoramiento continuo</u>	<u>118</u>
<u>ANEXO S. Formato Registro y Seguimiento de mejoras implementadas</u>	<u>118</u>
<u>ANEXO T. Presentación de Procesos de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga</u>	<u>119</u>
<u>ANEXO U. Formato Recepción de QRPSF</u>	<u>120</u>
<u>ANEXO V. Oficio de envío de expediente al implicado</u>	<u>120</u>
<u>ANEXO W. Formato Respuesta al Cliente</u>	<u>120</u>
<u>ANEXO X. Informe Capacitaciones realizadas</u>	<u>125</u>
<u>ANEXO Y. Formato Control de Correspondencia</u>	<u>125</u>

GLOSARIO

- ♦ **ACTO ADMINISTRATIVO:** acto dictado por un órgano de la administración en el ejercicio de una potestad administrativa por el que se crea, modifica o extingue una situación individualizada.

La voluntad de la DIAN es manifestada a través de ellos, los cuales producen efectos jurídicos conforme a la competencia dispuesta en los Decretos 1071 y 1265 de 1999.

- ♦ **CUENTA CORRIENTE CONTRIBUYENTE:** sistema que consolida la información de las declaraciones, impuestos y sanciones correspondientes a cada cliente de la entidad.
- ♦ **CANCELA:** aplicativo empleado para el registro y control de las Solicitudes Especiales realizadas y tramitadas por la División de Gestión y Asistencia al Cliente.
- ♦ **CAPACITA:** aplicativo empleado para el registro y control de las jornadas de capacitación realizadas por la División de Gestión y Asistencia al Cliente.
- ♦ **CIRCULAR:** comunicación interna o externa de carácter general con el mismo texto o contenido, pero dirigida a varios destinatarios.
- ♦ **DECLARANTE:** es la persona que suscribe y presenta una Declaración informando sus ingresos, activos y pasivos, debido a que posee dicha obligación formal.
- ♦ **ENTIDADES AUTORIZADAS PARA RECAUDAR:** instituciones financieras legalmente constituidas en el país, que atienden expresamente a las condiciones que se establecen legalmente, para efectos de recepción de las declaraciones tributarias, aduaneras y cambiarias; y el recaudo de impuestos, retenciones, anticipos, sanciones, intereses, aportes y demás tributos del orden Nacional, administrados por la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN, cumpliendo los requerimientos de cobertura, capacidad técnica y administrativa que exige la entidad.
- ♦ **GIT:** Grupo Interno de Trabajo
- ♦ **INSTRUCCIÓN:** documento general e interno que especifica la ejecución de los procedimientos definidos, siendo estos dirigidos a los funcionarios encargados de ejecutar el proceso.

- ♦ **LÍNEA DE CARRERA:** estructura que atiende los objetivos de habilitación, promoción y capacitación para la distribución del personal por especialidad y perfil, frente a las funciones de los procesos específicos de administración tributaria, aduanera y cambiaria; buscando garantizar la debida prestación del servicio fiscal y el logro de resultados efectivos en la gestión que requiere el país.
- ♦ **NIT:** Número de Identificación Tributaria.
- ♦ **MEMORANDO:** comunicado escrito de carácter general, externo y/o interno, que utilizan para requerir un trabajo, transferir información, solicitar y/o entregar orientaciones y pautas a las dependencias de la DIAN.
- ♦ **MUISCA:** Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado.
- ♦ **OFICIO:** comunicación escrita interna o externa empleada para solicitar o transmitir información entre dependencias de la DIAN y los usuarios externos.
- ♦ **ORDEN ADMINISTRATIVA:** documento de carácter general e interno que establece procedimientos y trámites internos, o modifica los ya existentes aplicando las disposiciones legales para dar cumplimiento a las funciones propias de cada dependencia.
- ♦ **OSI:** Oficina de Servicios Informáticos de la DIAN.
- ♦ **PAQUETE:** es la conformación de los documentos soporte presentados por cada uno de los clientes que solicitan los servicios y productos de las dependencias de la DIAN, junto con la copia de los documentos generados en el proceso.
- ♦ **QVT:** base de datos histórica que consolida la información de los contribuyentes registrados en el antiguo sistema del RUT.
- ♦ **RESIDENTE EN EL EXTERIOR:** es la persona que habita en el exterior por lo menos veinticuatro meses continuos o discontinuos, durante los tres años inmediatamente anteriores a su llegada al país, para fijar en él su residencia.
- ♦ **RESOLUCIÓN:** acto administrativo que recibe diferentes nombres de acuerdo a su contenido, objeto que se pretenda y a quien esté dirigido.
- ♦ **RESOLUCIÓN GENERAL EXTERNA:** documento que reglamenta y desarrolla la aplicación de normas sustantivas y procedimentales de conceptos técnicos e interpretaciones de las normas tributarias, aduaneras y cambiarias.

-
- ♦ **RESOLUCIÓN GENERAL INTERNA:** documento que implementa operativamente funciones de carácter administrativo al interior de la DIAN a nivel nacional.

 - ♦ **RUT:** Registro Único Tributario.

 - ♦ **SEGG:** Sistema de Estadísticas Gerenciales de Gestión.

 - ♦ **SERVICIO:** bajo el marco jurídico, se define el servicio que presta la DIAN como el conjunto de acciones en el quehacer diario, en procura de satisfacer las necesidades de sus clientes y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones, en el desarrollo de su objetivo, el cual es la prestación del servicio fiscal.

 - ♦ **SIE:** Sistemas Informáticos Electrónicos.

 - ♦ **SISTEMA CHADOC O ESTADÍSTICO:** aplicativo que asiste la generación de informes relacionados con la producción y la prestación de servicios de la División de Gestión y Asistencia al Cliente.

 - ♦ **SOFTWARE DE FACTURACIÓN:** aplicativo que permite el registro y almacenamiento de la información histórica relacionada con las Resoluciones de Facturación generadas, actualizadas y/o anuladas, de cada uno de los clientes.

 - ♦ **UAE:** Unidad Administrativa Especial. Representa la actual estructura organizacional de la DIAN en la que fusionan la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) y la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN).

RESUMEN

TÍTULO

“ANÁLISIS, DOCUMENTACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE, Y ACTUALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE LAS DEMÁS DIVISIONES DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, DIAN BUCARAMANGA”

AUTOR

Lina María Quiroga Nova

PALABRAS CLAVES

Mejoramiento de Procesos, Macro Proceso, Administración del Riesgo, Especificaciones de Calidad, Servicio y Asistencia al Cliente, Análisis de Valor, Procesos Críticos, Indicadores de Gestión, Propuestas de Mejoramiento.

DESCRIPCIÓN

El proyecto tiene por finalidad establecer una metodología de mejoramiento adaptada a la División de Gestión y Asistencia al Cliente, buscando con el desarrollo de la misma establecer un enfoque hacia los procesos, que directamente genere alternativas de mejora en cuanto a la calidad y la eficiencia del servicio ofrecido por la División, reflejándose esto en la entidad, principalmente en cuanto a su imagen frente a los clientes, tan deteriorada por las funciones que le han sido asignadas.

Iniciando el estudio, se identificaron los factores externos e internos que afectan el desempeño de la División y de la entidad en general, permitiendo con esto realizar un diagnóstico de la situación general de la División. Luego se definió el proceso general de la División de Gestión y Asistencia al Cliente y se entró en su estudio para conocer la dinámica de los procesos y subprocesos de la División, determinando un inventario de procesos.

Con el objeto de identificar los procesos que han sido trasladados de otras divisiones, se realizó un seguimiento a la documentación existente con respecto a los mismos, con el fin de actualizarlos y documentar todos los procesos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente, según las funciones asignadas.

Posteriormente, se realizó la medición de los procesos, evaluando factores enfocados a la eficiencia y calidad del Servicio ofrecido al cliente, lo cual permitió identificar los procesos que presentaban mayor cantidad de falencias.

Luego de realizada la medición, se procedió a identificar los procesos críticos, a los cuales se les efectuó un análisis detallado para encontrar las causas de su bajo desempeño.

A partir de las observaciones encontradas en el estudio, se plantearon propuestas de mejoramiento, las cuales fueron evaluadas por el Jefe de División, siendo algunas implementadas y otras aún se encuentran en estudio.

La principal conclusión a la que se llegó en el estudio fue que la Mejora de Procesos es una metodología que requiere una participación constante y dinámica de todos los integrantes de la organización; siendo las especificaciones de calidad y el sistema de indicadores propuesto, herramientas clave para lograr dicho mejoramiento de la calidad. Igualmente, se evidenció la importancia de la Calidad en el Servicio a los clientes en una organización con el objeto de obtener fidelidad y confianza por parte de los mismos.

SUMMARY

TITLE

“ANALYSIS, DOCUMENTATION AND IMPROVEMENT PROPOSALS OF THE PROCESS OF THE MANAGER AND CUSTOMER SERVICE DIVISION, AND THE PROCESS UPDATING OF THE OTHER DIVISIONS OF THE DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, DIAN BUCARAMANGA”

AUTHOR

Lina María Quiroga Nova

KEY WORDS

Process improvement, macro process, management of the risk, quality specifications, customer service and assistance, value analysis, critical process, management indicators, improvement proposals.

DESCRIPTION

The project has a purpose to establish a methodology of improvement adapted to the Manager and Customer Service Division and with the development by itself is seeking to establish a focusing towards the processes what generate directly alternatives of improvement as regards the quality and the efficiency of the service offered by the Division which reflects in the entity mainly as regards your image face up to the customers, that is as deteriorated by the functions have been assigned it.

When the study was started, the external and internal factors that affect the performance of the Division and the entity in general were identified, which permitted to carry out a diagnosis of the general situation of the Division. Then the general process of the Manager and Customer Service Division was defined and its study was done for knowing the dynamics of the division processes and sub processes, determining an inventory of processes.

With the aim of identifying the processes that have been transferred of the other divisions, a following to the existent documentation with regard to themselves was done in order to update them and to document all the processes of the Manager and Customer Service Division according to the assigned functions.

Subsequently, the processes measurement was carried out, evaluating factors focused to the efficiency and quality of the offered service to the customer, which allowed to identify the processes that presented major quantity of shortcomings.

After making the measurement, it proceeded to identify the critical processes to which a detailed analysis was realized to find the causes of its low performance.

Starting from the found observations in the study, improvement proposals were put forward, which were evaluated by the division manager, some of them were implemented and the others are still analyzed.

The main conclusion to the which in the study reached, it was the processes improvement is a methodology that requires a constant participation and the dynamics of all the members of the organization; it being the quality specifications and proposed Indicators System, key tools for achieving this quality improvement. Likewise, the importance of the quality in the customers service was demonstrated in an organization with the aim of getting loyalty and confidence for part of they themselves.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones, analizando el entorno de gran competencia en el cual se encuentran, han identificado la necesidad de conocer los aspectos relacionados con el trabajo realizado en las mismas, siendo esto un instrumento para el logro de la estandarización de sus procesos, respaldando significativamente el control de los mismos.

Igualmente, es relevante la inclinación que actualmente presentan las acciones en las organizaciones hacia el servicio, representando una estrategia que contribuye a las empresas en el logro de la satisfacción de sus clientes.

Esta situación no es ajena a las entidades estatales, y en este caso específico a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN; la cual en el desarrollo de su nuevo modelo de gestión, dio origen al área de Gestión y Asistencia al Cliente, la cual respalda el objetivo estratégico de Redireccionar la entidad hacia el servicio, buscando la satisfacción de los clientes de manera transparente y efectiva, facilitando el cumplimiento de sus obligaciones y fomentando una actitud de servicio entre los servidores públicos de la entidad.

Buscando el logro de este objetivo, la DIAN ha venido trabajando para consolidar la entidad como una institución de servicio a través del Proyecto MUISCA, que respalda el alineamiento de las estrategias, procesos y acciones realizados en la entidad, teniendo en cuenta el entorno cambiante en que los mismos se desarrollan y la búsqueda de la calidad.

La DIAN sustenta su desarrollo administrativo en la integración y estandarización de procesos, la simplificación de trámites y la reducción de tiempos que garanticen el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias por parte de los clientes, de manera rápida, segura, ágil y a bajo costo. Estas acciones son respaldadas con el desarrollo de tesis orientadas a la documentación de los procesos de cada una de las divisiones y el respectivo análisis de los mismos, buscando su mejoramiento continuo.

El presente trabajo consolida la labor realizada en la División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga, que contribuye al logro de los objetivos y propósitos relacionados con la calidad que posee la entidad, aumentando su competitividad y la gestión de los procesos que en esta se desarrollan.

Inicialmente, se realiza el análisis de la Entidad y la División, con el fin de ampliar los conocimientos relacionados con las mismas, en temas como descripción general, estructura organizacional, funciones, misión y visión, objetivos

estratégicos, procesos misionales y de apoyo, entre otros aspectos que permiten identificar el ámbito en que se desarrollan las labores de la División.

Se relacionan conceptos teóricos de Ingeniería Industrial que servirán de soporte en el desarrollo del proyecto, buscando que la práctica se fundamente en conceptos sólidos, enfocados a las necesidades de la entidad.

Posteriormente, se identifican los procesos y productos generados en la División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga, para luego ser estructurados y documentados, teniendo como base la información obtenida de los funcionarios y la normatividad respectiva.

Asimismo, han sido planteados los requisitos mínimos que debe poseer cada uno de los productos generados por la División con el fin de garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes, la normatividad y la reglamentación de la entidad.

A través del desarrollo del proyecto, ha sido posible identificar los riesgos presentes en cada uno de los procesos, los cuales han sido analizados y evaluadas las medidas de control a los mismos, buscando evitar inconsistencias que afecten la eficiencia de la entidad en el cumplimiento de su objeto.

Mediante observaciones y contacto con los funcionarios, se han identificado aspectos por mejorar de la División, ante los cuales se plantean las respectivas propuestas de mejora, que son evaluadas y aplicadas según el resultado del análisis de los directivos.

Igualmente, se identifican las necesidades actuales de la División, a partir de las cuales se presenta un Sistema de Indicadores, especificando sus componentes y otras características.

Este documento presenta cada una de las etapas de la práctica empresarial realizada en la División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga, labor que se realiza con el fin de lograr que esta sea ajustada a la cultura organizacional que la entidad ha establecido desde el año 2004, buscando continuar con el desarrollo de la metodología de mejoramiento.

1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1. OBJETIVO GENERAL

Plantear los procesos de la División de Gestión y Asistencia al cliente, junto con la definición de sus riesgos, las especificaciones de calidad y los indicadores respectivos, acompañado de propuestas de mejoramiento para dichos procesos; y actualizar los procesos de las restantes divisiones de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN Bucaramanga, debido a las modificaciones realizadas en su estructura organizacional.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ♦ Establecer y documentar los procesos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la DIAN Bucaramanga.
- ♦ Evaluar los procesos realizados en las divisiones restantes de la entidad, para establecer los que deben ser eliminados, dado que serán realizados por la División de Gestión y Asistencia al Cliente.
- ♦ Identificar y generar la matriz de riesgos y controles relacionados con los procesos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente presentes en el cumplimiento de las funciones del área.
- ♦ Establecer las especificaciones de calidad de los productos y servicios para los clientes de la División de Gestión y Asistencia al cliente.
- ♦ Evaluar y plantear mejoras en cuanto a los indicadores de gestión existentes en la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la DIAN, buscando que su interpretación permita la evaluación del desempeño en cuanto al logro de las metas de cada período para lograr un mejoramiento en la administración de los procesos.
- ♦ Generar propuestas de mejoramiento para los procesos desarrollados en la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la DIAN Bucaramanga, planteando o realizando su implementación.

2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA ¹

La práctica empresarial ha sido desarrollada en la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN Bucaramanga.

2.1.1. Nacimiento

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN).

Mediante el Decreto 1071 de 1999, se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

2.1.2. Naturaleza Jurídica

La DIAN está organizada como Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, el cual está constituido por los bienes que posee y por los que adquiera a cualquier título o le sean asignados.

Esta entidad cubre el territorio nacional, con sede principal en la ciudad de Bogotá D.C. y con 6 Direcciones Regionales (Centro, Centrooccidente, Norte, Noroccidente, Nororiente, Suroccidente); estando la Dirección Regional Nororiente conformada por Santander, Norte de Santander, Arauca y Cesar.

¹ Disponible en <http://www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Laentidad?OpenDocument>
Recuperado Octubre 29 de 2006

2.1.3. Función de la Entidad

La DIAN administra y controla el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, a la vez que facilita las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad; lo cual le permite garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional.

2.1.4. Estructura Organizacional

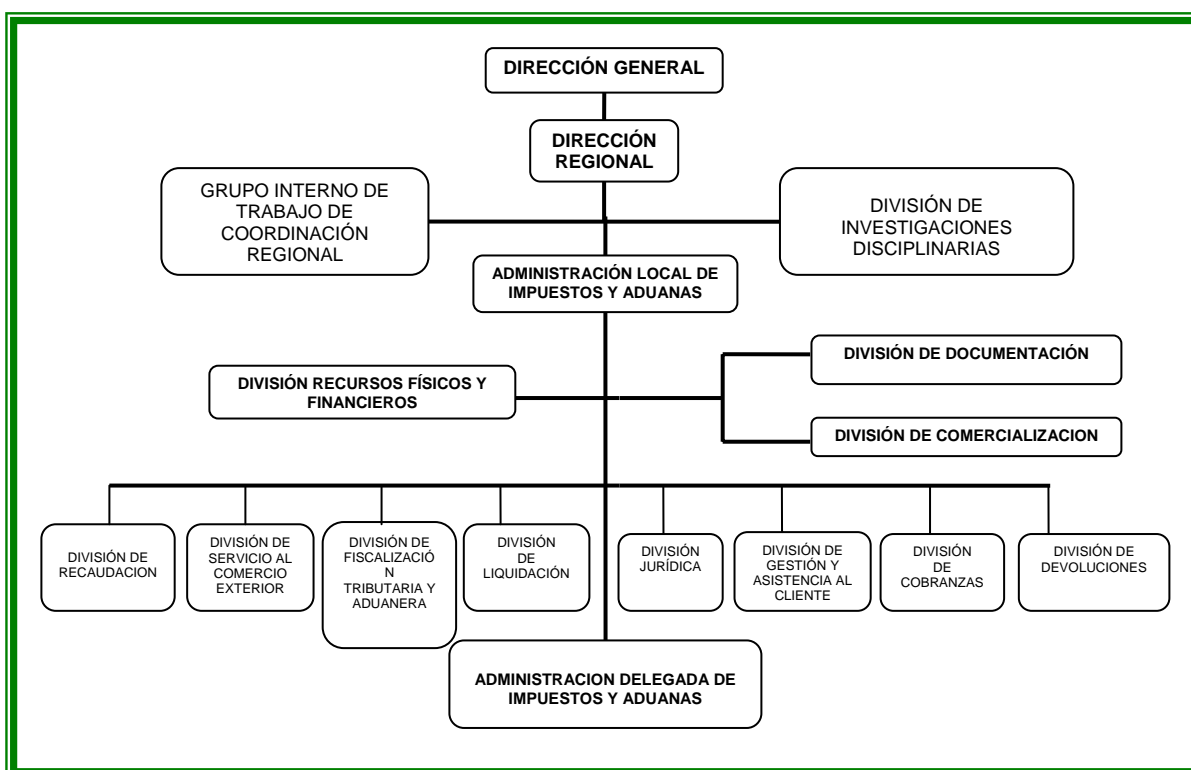


Figura 1. Estructura Organizacional DIAN

2.1.5. Líneas de Carrera

*Procesos sustantivos o misionales*²

- ♦ **Recaudación.** Se encarga de dirigir y controlar las actividades relacionadas con el recaudo de tributos nacionales, derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior y de las sanciones cambiarias, presentación de la cuenta fiscal de ingresos públicos, actualización y depuración de la cuenta corriente, devolución y/o compensación de los saldos a favor, así como también la recuperación de cartera morosa generada por las actividades de control y recaudo de impuestos. Este proceso comprende los subprocesos de recaudación y cobranzas.
- ♦ **Fiscalización.** Sus funciones son dirigir, planear y controlar las actividades relacionadas con la prevención, investigación, determinación, penalización, aplicación y liquidación de los tributos nacionales, de las sanciones, multas y de los demás acciones de competencia de la Entidad; y en general las actividades de Fiscalización para el adecuado control del cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.
- ♦ **Jurídica.** Sus funciones consisten en compilar, actualizar y divulgar las normas sobre regímenes tributarios del orden nacional, aduanero, de comercio exterior y de control de cambios en los asuntos de su competencia; interpretar y actuar como autoridad doctrinaria en dichas materias.

Debe participar en el estudio y elaboración de proyectos de ley, decretos o acuerdos internacionales que contemplen aspectos tributarios, aduaneros o de control de cambios y conceptuar sobre los proyectos de ley de iniciativa gubernamental en lo referente a estos aspectos, previa solicitud del Ministro de Hacienda y Crédito Público.

Igualmente, debe resolver los recursos cuya competencia no se encuentre expresamente asignada a otra dependencia, y representar a la DIAN e intervenir ante la jurisdicción contenciosa administrativa, jurisdicción ordinaria y otros entes externos en lo de competencia de la entidad. Así mismo, debe orientar y asesorar en materia jurídica tributaria, aduanera y cambiaria, en lo de competencia de la entidad.

- ♦ **Comercio Exterior.** Tiene como objetivos principales planear, organizar, dirigir y evaluar las actividades relacionadas con la aplicación y desarrollo de la operación aduanera, regímenes aduaneros, valoración aduanera, clasificación arancelaria, normas de origen y análisis físico y químico de las mercancías, facilitando y agilizando todas las operaciones.

² Disponible en <http://muisca.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/Procesossustantivos?OpenDocument>
Recuperado Octubre 10 de 2006

Este proceso comprende los subprocesos de servicio al comercio exterior y técnica aduanera.

*Procesos de Apoyo*³

♦ **Desarrollo Corporativo**

Planeación: Coordina la programación operativa y realiza el seguimiento al cumplimiento de las metas de gestión, para remitir a la dirección o nivel central la información relacionada con la gestión producida por las dependencias. Coordina el desarrollo, implantación y optimización del sistema de planeación, la organización, los procedimientos y los sistemas de información.

Control interno: Realiza el seguimiento y verificación de los resultados obtenidos por los diferentes procesos desarrollados en la administración, de acuerdo con lo establecido por las normas para cada uno de ellos; a la vez que asesora a la Dirección en la continuidad del proceso administrativo, la evaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

Estudios Económicos: Dirige, coordina y desarrolla estudios en el campo tributario, aduanero y de control cambiario, que permiten diseñar indicadores de comportamiento económico para el apoyo en la toma de decisiones y la orientación de programas de competencia de la administración. Igualmente, crea y administra bases de datos con información económica y tributaria, y elabora y difunde estadísticas relacionadas con su Administración.

Asuntos Internacionales: Promueve con entidades internacionales o gobiernos extranjeros, el intercambio de estudios, información, cooperación financiera no reembolsable, donaciones, becas, pasantías, seminarios, cursos y talleres, en materias de competencia de la DIAN.

Servicios Informáticos: Satisface las necesidades generadas en las diferentes dependencias de la Administración, relacionadas con sistemas de información, tecnología de computación y redes informáticas, mediante la gestión y aplicación de los recursos de software y hardware.

Desarrollo Humano: Dirige, coordina y promueve acciones que contribuyen al desarrollo integral de los servidores de la contribución, en armonía con el desarrollo institucional.

³ Disponible en <http://muisca.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/procesos%20apoyo?OpenDocument>
Recuperado Octubre 10 de 2006

Investigaciones Disciplinarias: Desarrolla las actividades legales de prevención y corrección de conductas disciplinables (capacitación, divulgación, procesos disciplinarios, etc.).

♦ **Recursos Físicos y Financieros.** Se encarga de gestionar los servicios generales y los recursos que se requieren para desarrollar las actividades en las distintas dependencias de la institución.

Este proceso incluye el subproceso comercial, en donde se administran las labores de custodia, comercialización, mercadeo, destrucción, asignación y donación de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación.

2.1.6. Misión de la DIAN ⁴

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia somos responsables de prestar un servicio de facilitación y control a los agentes económicos, para el cumplimiento de las normas que integran el Sistema Tributario, Aduanero y Cambiario, obedeciendo los principios constitucionales de la función administrativa, con el fin de recaudar la cantidad correcta de tributos, agilizar las operaciones de comercio exterior, propiciar condiciones de competencia leal, proveer información confiable y oportuna, y contribuir al bienestar social y económico de los colombianos.

2.1.7. Visión de la DIAN ⁵

En el 2010 la Administración Tributaria y Aduanera de Colombia ha consolidado la autoridad fiscal de Estado, la autonomía institucional, altos niveles de cumplimiento voluntario de las obligaciones que controla y facilita, la integralidad y aprovechamiento pleno de la información, de los procesos y de la normatividad, el aporte de elementos técnicos para la adecuación de la carga fiscal y la simplificación del Sistema Tributario, Aduanero y Cambiario, a través de un equipo de funcionarios públicos comprometido y formado para salvaguardar los intereses del Estado con un sentido del servicio, un soporte tecnológico integral y permanentemente actualizado, y un régimen administrativo especial propio de una entidad moderna que responde a las necesidades de la sociedad, funcionarios, contribuyentes y usuarios.

⁴ Disponible en http://muisca.dian.gov.co/dian/12sobred.nsf/pages/Plan_estrategico?opendocument
Recuperado Octubre 29 de 2006

⁵ IBID

2.1.8. Valores de la Entidad

- ♦ **Honestidad.** Es la coincidencia entre lo que se siente, piensa, dice y hace. Siendo funcionarios honestos cuando son fieles, conscientes de su responsabilidad social como servidores del Estado, de la rectitud que deben tener y reflejar sus actos.
- ♦ **Servicio.** Consiste en facilitar el cumplimiento de un proceso y permitir la satisfacción de una necesidad, demanda o solicitud de alguien.
- ♦ **Equidad.** Es el hábito de dar a cada uno lo que le corresponde; es reconocer que toda persona tiene algo que por derecho le pertenece y los demás han de respetar; para lo cual es necesario el conocimiento de sí mismo, el reconocimiento y la aceptación de las expectativas, deseos, posibilidades, derechos y obligaciones de los demás, con el fin de armonizar intereses encontrados y tomar decisiones que permitan beneficios mutuos.
- ♦ **Productividad.** Es la capacidad de crear y producir para sí mismo y para los demás, para lo cual es necesario que como servidor público comprenda los procesos, para un resultado máximo con un mínimo de esfuerzo y recursos.
- ♦ **Compromiso.** Consiste en vincular otras causas a la propia, incluyendo responsabilidad íntegra consigo y con los demás, respaldando con esto los deberes y las obligaciones adquiridas.
- ♦ **Autodesarrollo.** Es la consciencia de ser libre y autónomo, con capacidad de construir el sentido de la vida; buscando crecimiento permanente mediante una actitud de conocimiento y búsqueda personal de la evolución en múltiples aspectos.
- ♦ **Respeto.** Consiste en tratar humanamente y comprender a las personas con las que se relaciona.
- ♦ **Impecabilidad.** Es luchar permanente contra las propias debilidades y limitaciones, dando lo mejor de sí en lo que se realiza diariamente, buscando calidad, efectividad y productividad.
- ♦ **Creatividad.** Es una actitud caracterizada por la originalidad, el espíritu de adaptación y la posibilidad de hacer realizaciones concretas.
- ♦ **Solidaridad.** Es reconocer el vínculo humano que une a las personas y asumir como propias las necesidades de los demás, siendo gestor de la dinámica del “dar y recibir” con espíritu de servicio y responsabilidad social.

2.1.9. Política de la DIAN ⁶

La DIAN, en el marco de su misión y visión, y consciente de la importancia que su gestión representa para el bienestar del país; asume su compromiso considerando las siguientes directrices:

La entidad,

- ♦ Garantizará la eficacia, eficiencia y efectividad de sus servicios.
- ♦ Mejorará continuamente su desempeño organizacional, a través de un enfoque basado en procesos y contando con mecanismos de control y evaluación.
- ♦ Brindará las condiciones laborales de salud, seguridad y desarrollo de competencias, necesarias para garantizar el crecimiento personal y profesional de los funcionarios, con miras al logro de los resultados esperados.
- ♦ Soportará su gestión y la toma de decisiones en información confiable y oportuna, generada en sistemas desarrollados con tecnología avanzada.
- ♦ Asegurará el adecuado desarrollo de sus procesos de comunicación.

Lo anterior, con el fin de generar una cultura de Servicio al Cliente y confianza en la entidad, y de posicionar adecuadamente su imagen.

2.1.10. Objetivos Estratégicos de la DIAN

La definición de las estrategias a desarrollar en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, se rige bajo los siguientes objetivos:

- ♦ Alcanzar la excelencia en la operación: Se enfocan a lograrla tanto en el aspecto de la recaudación, como en la asignación e inversión eficiente de sus recursos; teniendo en cuenta las reglas de la institución y la escasez en los recursos del Estado.

Adicionalmente, la DIAN debe ofrecer transacciones fáciles y transparentes a los contribuyentes, además de fortalecer el control tributario y aduanero para garantizar el cumplimiento de las obligaciones.

- ♦ Redireccionar la entidad hacia el servicio: Se enfoca a velar por el estricto cumplimiento de las normas vigentes, garantizando que cada contribuyente pague exactamente lo que le corresponde, y que todos los contribuyentes que están en la obligación de hacerlo, paguen sus impuestos.

⁶ Disponible en http://muisca.dian.gov.co/dian/12sobred.nsf/pages/Plan_estrategico?opendocument
Recuperado Octubre 29 de 2006

Para el logro de este objetivo se requiere que la entidad provea servicios que faciliten la tarea para los que cumplen y tenga las herramientas adecuadas para reducir de manera significativa la evasión, el contrabando y las infracciones cambiarias.

- ♦ Consolidar la autonomía y legitimidad: Esta entidad debe ser un ejemplo de buena gestión y transparencia ante la ciudadanía en el manejo de sus recursos, en su administración en general, en los servicios que presta, en las transacciones que se hacen con ella y en la aplicación de la normatividad de manera justa y objetiva; lo que implica la consolidación de su autonomía con una legislación que le dé flexibilidad ante su gestión y sus objetivos, así como tener alianzas estratégicas con otros entes del Estado para contar con mayores posibilidades de gestión, cobertura y productividad.

Igualmente debe fortalecer la imagen institucional, para que la ciudadanía y el Estado aumenten su confianza en esta y para posibilitar el acceso a más recursos que permitan sostener y potenciar la inversión.

- ♦ Contribuir a la competitividad del país: La base de este objetivo es el balance adecuado entre la facilitación y el control, y la seguridad jurídica y unidad de criterio; combinado con la simplificación de la legislación y una planeación proactiva de los cambios legislativos.

La DIAN debe garantizar el cumplimiento y la consistencia en las reglas referentes al sistema tributario, aduanero y cambiario; lo cual está muy relacionado con las expectativas de inversión, la competitividad en las operaciones de comercio exterior y la reducción del tiempo y costo asociados al cumplimiento de las obligaciones.

2.1.11. Estrategias Corporativas

- ♦ Desarrollar e implantar un nuevo Modelo de Gestión.

Actualmente, el MUISCA es el proyecto de mayor nivel en el contexto del Estado Colombiano, por su alcance y por el nivel de inversión tanto cualitativa como cuantitativa, además de ser el principal respaldo de uno de los objetivos estratégicos anteriormente mencionados.

Esta estrategia complementa la reestructuración de la DIAN para reorganizarse internamente y el fortalecimiento de su sistema de carrera administrativa, permitiendo la presentación de propuestas para simplificar el sistema legal tributario y aduanero.

- ♦ Reestructurar la Entidad.

Se busca principalmente una organización en la que se fomente la colaboración y coordinación entre las áreas y procesos de la entidad, respondiendo a las necesidades de la misma; siendo complementado por un modelo en el que el servicio, el aprovechamiento de la información y la fusión estratégica se logren.

- ♦ Promover las reformas legales requeridas.

La DIAN debe velar porque el sistema tributario sea simple, facilitando de esta forma el correcto y adecuado cumplimiento de las obligaciones de sus clientes; siendo necesario que este sea respaldado por mejor administración, mejor atención y mejor control, simplificando los procedimientos y sus estructuras.

Esta estrategia busca que la DIAN cumpla con la responsabilidad de estudiar, analizar y orientar en la definición de políticas relacionadas con aspectos tributarios, aduaneros y cambiarios.

- ♦ Administrar con efectividad la coyuntura.

Teniendo en cuenta la competencia de la entidad, es necesario que continúe operando, pero con aumentos constantes en sus niveles de eficiencia y eficacia; haciendo que de igual forma se fortalezca la autoridad fiscal del Estado, realizando las acciones necesarias para disminuir los niveles de evasión y el contrabando.

2.2. DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

Teniendo en cuenta su estrategia de desarrollar un nuevo Modelo de Gestión, la DIAN ha implementado el Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado (MUISCA), lo cual generó la necesidad de creación de la División de Gestión y Asistencia al Cliente, buscando con esto el redireccionamiento de la entidad hacia el servicio a sus clientes.

La DIAN viene incorporando en su cultura organizacional un concepto dinámico de Servicio al Cliente, donde teniendo en cuenta su compromiso como ente facilitador, se ve a este como socio, usuario y amigo, ayudándole a entender sus responsabilidades y resolver sus problemas, eliminando la posición de infractores o defraudadores del fisco nacional.

Dentro de las expectativas de los clientes de la DIAN se encuentra principalmente la prestación de un servicio de calidad y de fácil comprensión y acceso, que los motive al cumplimiento de sus deberes y obligaciones con Colombia. Sin embargo, es importante resaltar que un servicio de calidad significa que sea moderno, confiable, amable, seguro, efectivo y personalizado, características que deben ser respaldadas por el conocimiento de sus necesidades, para poder dirigir los recursos que posee a su satisfacción.

Por lo anteriormente mencionado y teniendo en cuenta el Decreto 4756 del 30 de diciembre de 2005, fue constituida la División de Gestión y Asistencia al Cliente en las UAE; División que actualmente tiene como funciones las descritas en la Resolución 7027 del 28 de junio de 2006.

Esta división cuenta con 32 servidores públicos, los cuales desempeñan los siguientes cargos:

1. Jefe de División de Gestión y Asistencia al Cliente.
2. Jefe de G.I.T. Gestión, Control Extensivo y Asistencia al Cliente.
3. Secretaria de la División de Gestión y Asistencia al cliente.
4. Asesor de Servicio 1.
5. Asesor de Servicio y Control Extensivo.
6. Supervisor de Puntos de Atención.
7. Asesor de Servicio y gestor de Control Extensivo.

2.2.1 Funciones de la División de Gestión y Asistencia al Cliente

De acuerdo a la Resolución 7027 del 28 de junio de 2006⁷, el cual modifica parcialmente la Resolución 1618 de 2006⁸, las funciones desempeñadas por la División de Gestión y Asistencia al Cliente son:

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, actualización, cancelación y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario, a través de los canales de atención establecidos y realizar las acciones de fiscalización y gestión inmediata que haya lugar sobre las obligaciones formales tributarias, aduaneras y cambiarias de los clientes.
2. Atender la emisión del mecanismo digital y la presentación de información por envío de archivos a la DIAN y realizar las correspondientes acciones de fiscalización conforme a los procedimientos establecidos.
3. Atender y gestionar todos los servicios de competencia del área, que la entidad ponga a disposición de los clientes, garantizando la asistencia integral, así como la ejecución de las acciones de fiscalización, control extensivo y gestión inmediata para el cumplimiento de las obligaciones formales, conforme a los procedimientos establecidos.
4. Atender las solicitudes de Autorización para actuar como autorretenedores y/o para acceder a los plazos especiales de presentación de declaraciones acorde con los lineamientos y procedimientos establecidos.
5. Registrar los libros de contabilidad que sean competencia de la DIAN.
6. Ejecutar las acciones y procedimientos establecidos para gestionar el Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
7. Ejecutar los procedimientos establecidos respecto a autorizaciones de facturación y adelantar la gestión de fiscalización inmediata.
8. Ejecutar los programas encaminados a promover la cultura del servicio interno y externo definidos, coordinar y controlar el proceso de atención y asistencia al cliente en los puntos establecidos en cada Administración para facilitar y promover el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.
9. Realizar la gestión de fiscalización persuasiva para controlar el cumplimiento de las obligaciones formales tributarias, aduaneras y cambiarias, con base en la información endógena y exógena disponible.

⁷ Disponible en <http://muisca.dian.gov.co/descargas/manuales/portal2006/content/normas/tecnica.htm>

⁸ IBID

10. Remitir a las diferentes áreas la documentación de los casos que les corresponda por competencia, conforme a los procedimientos establecidos.
11. Adelantar las verificaciones de campo en los programas que se determinen, con el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el efecto.
12. Ejecutar todas las demás acciones de fiscalización y control extensivo, destinadas a determinar el cumplimiento correcto y oportuno de las obligaciones formales de los clientes, en los diferentes procesos de su competencia y conforme con la normatividad vigente en la materia.
13. Ejercer las funciones de Policía Judicial, en los términos previstos por la ley y remitir a las autoridades competentes, cuando sea necesario, los resultados de las acciones adelantadas”.

2.2.2. Productos y Servicios de la División de Gestión y Asistencia al Cliente

A partir de la creación de la División de Gestión y Asistencia al Cliente, ha surgido normatividad que regula su funcionamiento, como lo es la Resolución 7027 del 28 de junio de 2006⁹, donde se distribuyen las funciones asignadas a la División, de donde se generan los productos y servicios ofrecidos, dentro de los cuales se encuentra:

- ♦ RUT (todos los trámites relacionados con este).
- ♦ Actividades relacionadas con la presentación de la información por envío de archivos a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- ♦ Resoluciones de Autorización de Facturación para Numeración.
- ♦ Libros contables registrados.
- ♦ Atención integral al cliente en el cumplimiento de las obligaciones formales tributarias, aduaneras y cambiarias, así como a los servicios informáticos electrónicos.
- ♦ Quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones del cliente tramitadas.
- ♦ Mecanismo Digital de Certificación y Firma.

⁹ Disponible en <http://muisca.dian.gov.co/descargas/manuales/portal2006/content/normas/tecnica.htm>

- ♦ Solicitudes de Información.
- ♦ Capacitación y orientación sobre los procesos y la utilización de los servicios informáticos electrónicos del área.

2.2.3. Clientes de la División de Gestión y Asistencia al Cliente

Los clientes de la División son muy variados y dependen de la normatividad vigente y del proceso que se realice.

- ♦ RUT: Están obligados a inscribirse en el Registro Único Tributario (RUT) todas las personas sujetas de obligaciones administradas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, señalados en el artículo 19 de la ley 863 de 2003 y en especial los enunciados en el artículo 5º del Decreto 2788 de 31 de agosto de 2004.
- ♦ Actividades relacionadas con la presentación de la información por envío de archivos a la DIAN: Personas naturales y personas jurídicas que mediante Resolución, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales obliga a declarar virtualmente.
- ♦ Resoluciones de Autorización de Facturación para Numeración: Personas pertenecientes al Régimen Común y otros con obligación de facturar.
- ♦ Libros contables registrados: Personas no obligadas a registrar los Libros de Contabilidad ante la Cámara de Comercio.
- ♦ Atención integral al cliente en el cumplimiento de las obligaciones formales tributarias, aduaneras y cambiarias, así como a los SIE: Clientes externos con estas obligaciones y usuarios de los SIE.
- ♦ Quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y felicitaciones del cliente tramitadas: Cliente Interno y Externo de todas las divisiones de la Entidad.
- ♦ Mecanismo Digital de Certificación y Firma: Usuarios directos de SIE relacionados con la entidad.
- ♦ Solicitudes de Información: Entidades Estatales o Entidades con convenio de Intercambio de Información.
- ♦ Capacitación y orientación sobre los procesos y la utilización de los servicios informáticos electrónicos del área: Clientes Externos de cada uno de los procesos realizados por la División de Gestión y Asistencia al Cliente.

3. MARCO TEÓRICO

En la actualidad, en la gestión de las empresas uno de los elementos más importantes son los procesos, especialmente en las organizaciones en las que su enfoque de calidad se basa en un modelo de operación por procesos; siendo por esto importante el desarrollo y aplicación de técnicas que respalden sus gestión y su mejoramiento.

El diseño de un proceso y la mejora del mismo en la empresa permiten establecer estrategias para lograr el funcionamiento eficaz y eficiente del mismo; teniendo en cuenta que sus integrantes y protagonistas realizarán sus tareas basados en esquemas claros y detallados que posibilitan el logro de los principales objetivos de las organizaciones, dentro de los que se encuentra la flexibilidad ante los cambios, la calidad en los productos y servicios ofrecidos, y la competitividad requerida para mantenerse en el mercado al que pertenecen.

Otro de los aspectos relevantes dentro de este enfoque hacia un modelo de operación por procesos, se basa en la búsqueda del alineamiento estratégico de las empresas, con el cual se busca que todos sus integrantes comprendan cómo pueden contribuir para el éxito de la empresa, creándose así una visión compartida, además de llevar a la empresa a prepararse para los cambios y retos del futuro.

En términos generales, las fuentes principales para identificar los procesos en una organización son las declaraciones de su misión y su visión; la primera establece los procesos básicos en los que la empresa debe trabajar, ya que en ella se indica quiénes son los clientes a los que se sirve, con qué productos y/o servicios, con qué recursos, basado en una filosofía de administración específica; y la visión indica en cuáles factores críticos, competencias claves o necesidades de mejoramiento debe trabajar la organización a mediano y largo plazo.

3.1. ENFOQUE HACIA LOS PROCESOS

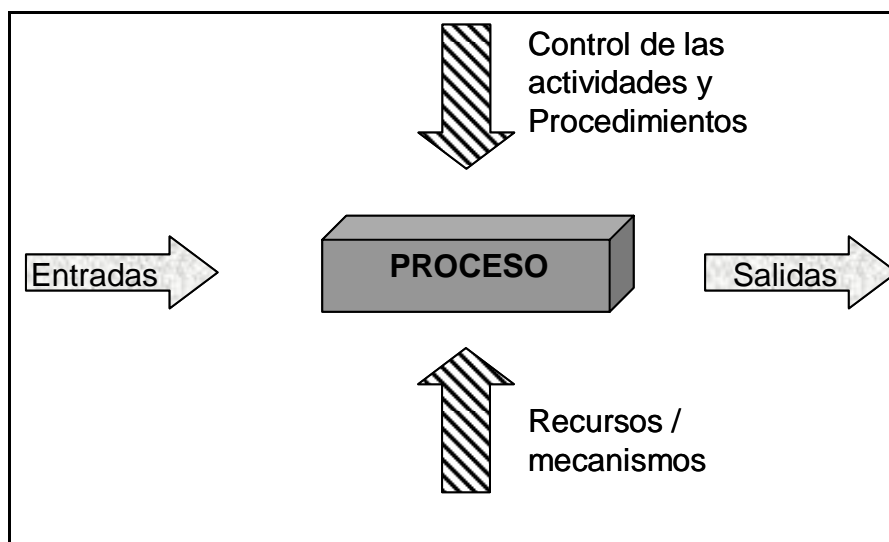


Figura 2. Esquema de un proceso

El funcionamiento eficaz de una organización se basa principalmente en la identificación y gestión de las actividades relacionadas entre sí, considerando los procesos como la actividad o grupo de actividades que emplea un insumo, le agrega valor y suministra un producto a un cliente externo o interno¹⁰.

Para identificar un enfoque basado en procesos, se hace necesario realizar un desarrollo que permita su despliegue, el diseño de los parámetros que garanticen su ejecución, lo cual debe contemplar la definición del objetivo, la base legal que soporta cada proceso y la definición de actividades y tareas que garantizan su ejecución.

Los principales beneficios que trae este enfoque es el control sobre los vínculos e interacciones entre los procesos, pero también permite lograr:

- ♦ La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- ♦ La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, minimizando los recursos empleados.
- ♦ La obtención de resultados de desempeño y eficacia de los procesos.
- ♦ La mejora continua de los procesos.

¹⁰ Adaptado de HARRINGTON, H. James. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa.

Los procesos bien diseñados y administrados se caracterizan por las siguientes condiciones:

- ♦ Tener a alguien a quien se considera responsable de la forma en la que se cumple el proceso.
- ♦ Tener interacciones y responsabilidades internas bien definidas.
- ♦ Tener procedimientos documentados, planillas, obligaciones de trabajo y requisitos de entrenamiento.
- ♦ Tener medidas de evaluación y objetivos relacionados con el cliente.
- ♦ Tener tiempos de ciclo conocidos.
- ♦ Evitar desperdicios y faltas en la calidad del producto / servicio.

3.1.1. Documentación de Procesos

Esta etapa del enfoque hacia los procesos consiste en la elaboración del Diagrama de flujo, el cual es una representación gráfica de un proceso o procedimiento, utilizando un estándar que incluye símbolos, nomenclatura y plantilla, así como las áreas de la organización que ejecutan los procesos, cargo o rol del responsable en los procedimientos; teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- ♦ Entradas: En un óvalo se incluyen los elementos que se constituyen en entradas o insumos para ejecutar el procedimiento, enumerándose como actividades.
- ♦ Salidas: En un óvalo se incluyen los elementos que se obtienen como resultado o producto del procedimiento, enumerándose como actividades. Igualmente, en este elemento se incluyen los llamados a un procedimiento predeterminado para entregar su insumo.
- ♦ Responsables: En el eje vertical se ubica el cargo y área del responsable de ejecutar las actividades que se detallan al frente en el diagrama.
- ♦ Actividades: Las tareas o actividades se representan con un rectángulo donde se escribe el nombre o se describe brevemente la actividad a la que corresponde; identificándola con un número que representa la secuencia de las actividades.
- ♦ Decisiones: Con un rombo sin numeración son representadas las decisiones que se requieren durante el proceso, acompañado de las opciones SI o NO, relacionando esta opciones con las actividades que preceden; siendo importante recalcar que se pueden identificar más de una decisión en el mismo momento.

- ♦ Procedimiento predeterminado: Son los procedimientos ya documentados que son utilizados y que no es necesario detallarlos. Se representa con un rectángulo con dos barras verticales internas.
- ♦ Conector de actividades: Se emplean flechas o vectores que unen dos actividades indicando su secuencia.

Adicionalmente, en los diagramas que representan los procesos se pueden incluir:

- ♦ Conector interno: Son empleados cuando, por efectos de diagramación, no se puede continuar con la secuencia de las actividades de un proceso, para lo cual se emplean círculos que identifican el conector de salida y el conector de entrada con un número o letra que los identifica.
- ♦ Conector de página: Se emplean pentágonos para mostrar el conector de salida y el conector de entrada, los cuales poseen el mismo número que los relaciona internamente. Este tipo de elemento es empleado cuando para efectos de diagramación, se requiere cambio de página sin cambiar de procedimiento.
- ♦ Actividad paralela: Son representadas por un rectángulo de líneas segmentadas, lo cual indica que se ejecutan en forma simultánea.

3.1.2. Diseño de un procedimiento para la mejora de los procesos

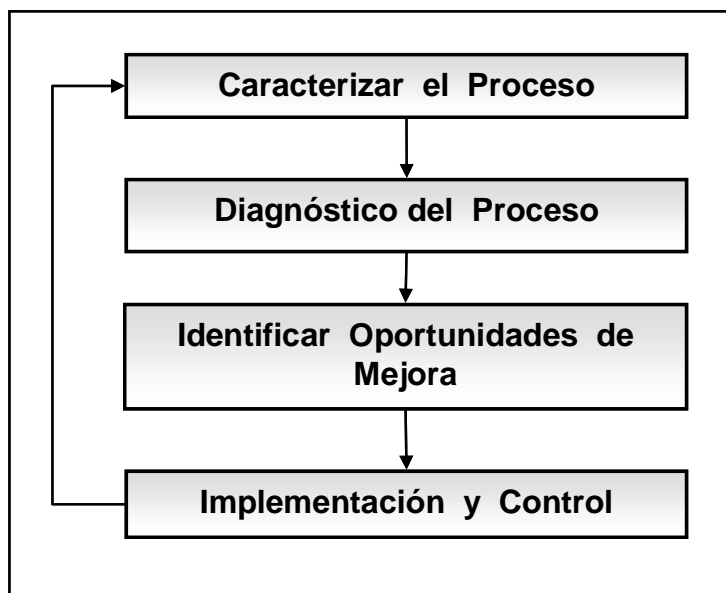


Figura 3. Procedimiento para la Mejora de los Procesos

3.1.3. Caracterización del proceso

1. Selección del equipo de trabajo.

En esta etapa principalmente la organización se enfoca a identificar el personal que respaldará la caracterización de cada proceso, quienes deben garantizar su conocimiento sobre el sistema, tiempos, herramientas y métodos que permitan la comprensión total de los procesos desarrollados y la documentación de los análisis realizados.

2. Identificar los procesos de la empresa.

Esta tarea está principalmente respaldada por el desarrollo de técnicas de trabajo en grupo como lo son:

- ♦ Sesiones con expertos.
- ♦ Cuestionario de preguntas.
- ♦ Lista de chequeo.
- ♦ Reducción de listados de opciones.

Es necesario iniciar con la identificación de cada uno de los procesos realizados en la empresa, teniendo en cuenta cuáles son los que agrupan todas sus actividades; para proceder a identificar los procesos clave, teniendo en cuenta el enfoque que se desea para el diseño.

Posteriormente, se observa el desarrollo del proceso con el fin de conocer todas las etapas principales del mismo, utilizando la técnica del Flujograma.

3. Diagnóstico del Proceso.

Teniendo identificadas cada una de las etapas de los procesos, se procede a identificar las posibles causas de fallo en cada una de las etapas que los componen, empleando técnicas como:

- ♦ Análisis de los Modos de fallo y sus Efectos.
- ♦ Diagrama de Pareto.
- ♦ Histograma.
- ♦ Diagrama Causa - Efecto.
- ♦ Diagramas de Relaciones.
- ♦ Diagramas de Afinidad.
- ♦ Diagrama de Árbol.
- ♦ Diagrama matricial.

4. Identificar las oportunidades de mejora.

En esta etapa se dictaminan acciones correctivas para los problemas identificados que repercuten en el correcto desempeño de la organización, realizando un trabajo en equipo que facilite la generación de información y nuevas ideas.

5. Implementación y Control.

Es necesario proceder a evaluar las acciones correctivas generadas, para proceder a implementarlas de forma que se ajusten a las necesidades de la organización y a las opiniones de sus directivos, buscando el apoyo necesario para que estas sean implementadas con la mayor rapidez y efectividad posible.

3.2. CONTROL DE RIESGOS

El desempeño de las instituciones depende de la gestión de los riesgos inherentes a su actividad, por lo cual se requiere una gestión basada en la identificación, monitoreo, control, medición y divulgación de los mismos; buscando que la organización logre sus objetivos. Esta gestión de los riesgos permite una evaluación continua y recurrente, que además anticipa y previene de manera formal y clara ciertas situaciones no favorables para la organización.

El empleo de la Matriz de Riesgo permite obtener señales y advertencias concluyentes sobre los controles existentes y su efectividad real respecto a la esperada. El análisis de sus resultados permite evaluar controles, sistemas, procedimientos, grado de efectividad de políticas y medidas instrumentadas por la organización, a fin de minimizar riesgos tales como retraso o interrupción del trabajo, toma de decisiones erradas, desastres, delitos y otros.

La matriz debe ser una herramienta flexible que documente los procesos y evalúe de manera integral el riesgo de una organización, a partir de lo cual se realiza un diagnóstico objetivo de su situación de riesgo.

El concepto de riesgo posee las siguientes etapas a nivel general:

1. Identificación de la exposición al riesgo en cada una de las áreas y procesos organizacionales, y en la empresa como un todo.
2. Medición de las pérdidas probables asociadas con esta exposición, identificando los rangos de influencia y precisando las condiciones de ocurrencia.
3. Identificación de las herramientas para trabajar sobre los problemas conocidos.
4. Planeación e implementación del sistema de información de riesgo.
5. Implementación de las decisiones hechas.
6. Construcción de los indicadores de gestión.

7. Monitoreo de los resultados.

3.2.1. Diseño de la matriz de riesgo

Las fases de elaboración de una matriz de riesgos son:

- ♦ Evaluar los objetivos estratégicos del negocio.
- ♦ Identificar los riesgos de los procesos (siendo riesgo la eventualidad de que una determinada entidad no pueda cumplir con uno o más de los objetivos), teniendo en cuenta los factores relacionados con estos.
- ♦ Determinar la probabilidad de ocurrencia y valorarlo según su efecto en los resultados dentro de un rango específico.
- ♦ Evaluar los controles internos existentes.
- ♦ Tomar medidas relacionadas con los riesgos identificados.

3.3. MEJORAMIENTO DE PROCESOS

El Mejoramiento es una técnica gerencial que describe lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a través del tiempo.

La principal razón por la cual actualmente es preciso implementar el mejoramiento es el cliente, pues es quien decide y por esto son las personas más importantes para toda empresa; siendo necesario que todos los integrantes de la misma trabajen en función de satisfacer sus necesidades y expectativas, realizando procesos cada vez más eficientes y efectivos.

Para definir el mejoramiento continuo hay varias opiniones, dentro de las cuales se encuentra:

- ♦ Según James Harrington, el mejoramiento significa cambiar un proceso para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, de acuerdo al enfoque deseado por el empresario y por el mismo proceso.
- ♦ Fadi Kabboul define el Mejoramiento Continuo como una conversión del mecanismo viable y accesible de las empresas de los países en vía de desarrollo, buscando cerrar la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.
- ♦ Para Sullivan, el mejoramiento continuo refleja un esfuerzo en la aplicación de mejoras direccionadas a lo que le entrega al cliente cada una de las áreas de una organización.

- ♦ Eduardo Deming conceptualiza el mejoramiento como un proceso constante requerido en la administración de la Calidad Total, donde se busca la perfección, siendo concientes de que esta nunca se logra.

Actualmente, el mejoramiento continuo es una herramienta fundamental para todas las empresas, teniendo en cuenta que les permite renovar sus procesos administrativos, realizando constantemente actualizaciones que les permiten ser más eficientes y competitivas en su mercado, estando todo esto enmarcado dentro del proceso de planificación estratégica, para encaminar los esfuerzos hacia los objetivos globales.

Según Harrington, existen cinco fases para el mejoramiento continuo de los procesos de una empresa, las cuales están determinadas por las siguientes actividades:

Fase I: Organización para el mejoramiento.

Fase II: Conocimiento del proceso.

Fase III: Modernización del proceso.

Fase IV: Mediciones y Controles.

Fase V: Mejoramiento continuo.

Igualmente, dentro de la metodología planteada por la NTC – ISO 9004, versión 2000 el mejoramiento de los procesos se basa en las siguientes etapas:

1. Reconocimiento de la oportunidad de mejoramiento.
2. Iniciación de los proyectos o actividades de mejoramiento.
3. Investigación de las causas posibles.
4. Establecimiento de las relaciones causa - efecto.
5. Aplicación de acciones preventivas y correctivas.
6. Confirmación del mejoramiento.
7. Reconocimiento de las ganancias.
8. Continuación del mejoramiento.

3.4. CONTROL DE GESTIÓN

El control de gestión es un proceso en el cual las organizaciones deben definir la información e interpretarla según sus necesidades relacionadas con la toma de decisiones; logrando con esto beneficios como el establecimiento de estándares y puntos críticos, medición del desempeño y corrección de las desviaciones.

Los sistemas de control deben cumplir con una serie de requisitos para su funcionamiento eficiente:

- ♦ Entendibles.

- ♦ Seguir la forma de la organización.
- ♦ Rápidos.
- ♦ Flexibles.
- ♦ Económicos.

El proceso de control debe tener una definición clara de cada centro de información y debe tener bien definida la información que es necesaria, la forma en que se obtendrá, se procesará y se llevará a la dirección para la toma de decisiones. Adicionalmente, debe estar soportado sobre la base de las necesidades o metas de la organización.

Para la aplicación de un Sistema de Control es necesario identificar un grupo de indicadores que muestren el nivel y la calidad del cumplimiento de los objetivos, los cuales deben determinarse según una serie de aspectos importantes que definen la posición competitiva de la empresa, llamados variables clave que permiten expresar el funcionamiento interno y la proyección de la organización.

3.4.1. Indicadores de gestión

Las organizaciones de hoy entienden que un buen sistema de medición debe tener la capacidad de monitorear el desempeño de los factores clave de la ventaja competitiva, relacionados con el desarrollo de los activos tangibles, las habilidades de aprender e innovar de su gente, la relación con los clientes y la gestión del reconocimiento de las mismas.

La empresa debe identificar sus capacidades críticas y la ventaja competitiva sostenible en el tiempo para poder mantenerse en el mercado, evolucionar y motivar a sus ejecutivos; realizando retroalimentación sobre el desempeño de los factores clave de éxito.

Algunos de los beneficios obtenidos al implementar un sistema de indicadores son:

- ♦ Medir cambios en ciertas condiciones o situaciones a través del tiempo.
- ♦ Facilitar el análisis de resultados de las acciones realizadas.
- ♦ Respaldar la evaluación y seguimiento de los procesos.
- ♦ Orientar a las organizaciones hacia el logro de mejores resultados.
- ♦ Clases de indicadores

Indicadores de eficiencia: Reflejan los resultados generados en función de la utilización de los recursos que la organización posee, buscando la racionalización de los que se consumen y la eliminación de todo tipo de desperdicios.

Indicadores de efectividad: Están relacionados con la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente del proceso con el cual se encuentran vinculados, evaluando con esto la calidad de los productos y servicios generados.

Para generar un sistema de indicadores de gestión es necesario realizar las siguientes etapas:

1. Conceptualización de indicadores.
2. Identificación de los parámetros a medir o variables clave.
3. Diseño de los indicadores.
4. Construcción del manual de indicadores.

Algunas de las características de los indicadores son:

- ♦ Dirigidos a cada área o al objetivo de la organización.
- ♦ Precisos y completos, respaldados por datos confiables y completos.
- ♦ Orientados a la acción.
- ♦ Reflejar resultados significativos o importantes.
- ♦ Ser oportunos.

4. METODOLOGÍA DE MEJORAMIENTO EN LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es una entidad que debe responder a las necesidades del Estado y de sus demás clientes internos y externos, apoyándose en el proceso de mejoramiento continuo, donde se busca mejorar el desempeño de la entidad y tener la capacidad de proporcionar productos y servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los clientes, orientando la entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Es por esto que surge la División de Gestión y Asistencia al cliente, la cual está enfocada al contacto con el cliente con el objetivo de facilitar procesos como la Inscripción en el RUT, Orientación al contribuyente, Quejas y reclamos, Apoyo en los servicios del MUISCA, entre otros.

Esta entidad busca que la División de Gestión y Asistencia al Cliente brinde servicios que respondan a las necesidades de los clientes, mejorando el desempeño de la entidad y cumpliendo con la normatividad establecida por la dirección. Es por esto que surge la necesidad de analizar y estudiar los procesos de la misma, buscando que sus integrantes tengan claramente definidos los procedimientos que deben seguir en el desarrollo de sus funciones y en la prestación de los servicios; siendo esto de gran beneficio tanto para la División como para la entidad en general, analizando el enfoque que ha tomado la entidad hacia el cliente.

Adicionalmente, se evidencian ciertas situaciones que respaldan el estudio de los procesos de la División como son los riesgos que en el desarrollo de los procesos se pueden presentar, la escasez de recursos asignados del presupuesto de la entidad, las relaciones con las demás divisiones quienes igualmente son sus clientes, y el conocimiento de los procesos por parte de sus funcionarios, dado el corto tiempo de existencia de la misma.

Igualmente, es necesario respaldar el estudio con el análisis de los procesos que anteriormente cumplían otras divisiones y que han sido reasignadas a la División de Gestión y Asistencia al Cliente, ampliando con esto el conocimiento de los mismos.

El alto nivel de exigencias hacia las entidades estatales, obliga a la DIAN a ofrecer un excelente servicio a sus clientes, además de altos niveles de eficiencia y efectividad; para lo cual es necesaria la búsqueda constante de mejores formas de realizar los procesos.

Este estudio, que tiene por objeto estandarizar los procesos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente y buscar el mejoramiento de los mismos, consta de 5 fases, las cuales han sido realizadas contando con continua participación del personal que conforma esta División, además de funcionarios de otras divisiones de la entidad, quienes poseen el conocimiento de los procesos, aportando conocimientos y diversas experiencias adquiridas en el cumplimiento de sus funciones.

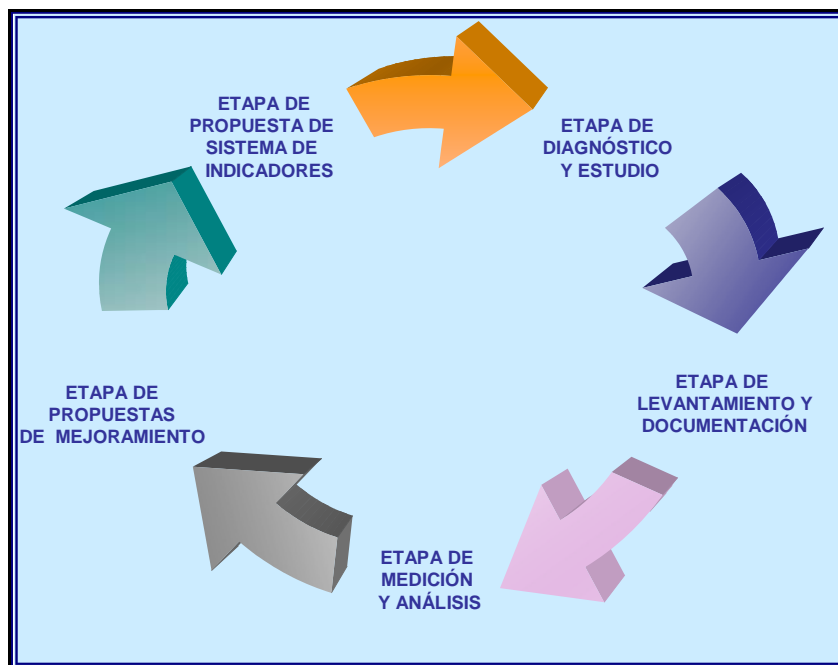


Figura 4. Fases de la Metodología aplicada

4.1. FASE 1: ETAPA DE DIAGNÓSTICO Y ESTUDIO

Debido a la importancia que tiene la División de Gestión y Asistencia al Cliente, es imprescindible tener una visión real de su situación, siendo esta la base del estudio, pues a partir de esta visión y el análisis de procesos se pueden identificar los procedimientos críticos y canalizar mejor el esfuerzo y conocimiento hacia su mejora.

El proceso de Mejoramiento Continuo inicia con el conocimiento general de la División de Gestión y Asistencia al Cliente, evaluando las directrices de la entidad en general, las cuales servirán de guía en el desarrollo del estudio.

Igualmente se hace necesario identificar la normatividad que regula su funcionamiento y sus debilidades y fortalezas; basados en la observación, en la documentación existente en la División y en las entrevistas con los funcionarios que la conforman.

4.2. FASE 2: ETAPA DE LEVANTAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN

Esta etapa de levantamiento y documentación de los procesos inicia con la realización del inventario de procesos y subprocesos, para proceder a generar el macroproceso de la División; analizando la situación relacionada con los procesos que han sido trasladados a esta área y realizando la actualización necesaria. Además, se identifican los productos / servicios generados y el personal responsable de los mismos, quienes realizan la descripción de cada proceso y participan en su análisis.

Posteriormente, se realiza la asignación del responsable de cada proceso por parte del Jefe de División, quien selecciona a los funcionarios que intervienen directamente en su desarrollo y tienen mayor manejo de cada proceso.

De acuerdo al listado generado de los procesos con los respectivos funcionarios responsables, se programan entrevistas individuales para iniciar el proceso de levantamiento y actualización de los procesos.

Durante la entrevista, se realiza un recorrido por cada una de las actividades realizadas por el funcionario en el desarrollo del proceso, siendo esta descripción respaldada por la observación de las etapas que lo conforman.

Se procede a realizar la diagramación de la información adquirida, además de la definición de los productos / servicios y los clientes de cada proceso, a partir de lo cual se genera, de acuerdo a la normatividad vigente y a las necesidades del cliente, las especificaciones de calidad de los mismos.

Luego de analizar el proceso, se realiza la verificación de las etapas descritas, para hacer las modificaciones pertinentes en cada proceso y finalizar la documentación respectiva.

4.3. FASE 3: ETAPA DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS

Esta etapa está respaldada principalmente por el Análisis de Riesgos y Controles, teniendo en cuenta el actual enfoque de la entidad, en el cual se busca un mejoramiento en la Administración del Riesgo para poder garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de sus procesos.

En este análisis es necesario evaluar cada una de las etapas de los procesos realizados por la División de Gestión y Asistencia al Cliente, identificando las situaciones que pueden limitar el correcto cumplimiento de sus funciones.

Igualmente, la valoración de los procesos está respaldado por el Análisis de Valor Agregado y la Evaluación Cualitativa, los cual se realizan según la opinión del Jefe de División y de los funcionarios responsables de cada proceso, identificando los diferentes síntomas e inconvenientes evidenciados, que disminuyen su nivel de desempeño.

A partir de los análisis realizados, se procede a identificar los procesos críticos de la División y a identificar las acusas de su bajo desempeño mediante una estudio Causa – Efecto.

4.4. FASE 4: ETAPA DE PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

En esta fase se generan las acciones que representan mejoramiento en los procesos, de acuerdo a los puntos críticos evaluados y las falencias identificadas durante el estudio, realizando una descripción de cada una de estas.

Posteriormente, se realiza el análisis pertinente para ser aprobadas por el Jefe de División, quien evalúa la factibilidad de las propuestas y su futura repercusión en el desempeño del sistema, comunicando las modificaciones a los funcionarios responsables.

4.5. FASE 5: ETAPA DE PROPUESTA DE SISTEMA DE INDICADORES

Esta etapa inicia con el análisis de los indicadores actuales, evaluando las variables que miden y vinculándolas con sus capacidades críticas y sus fortalezas, para luego plantear un Sistema de Indicadores que refleje correctamente la operación de la División.

5. ETAPA DE DIAGNÓSTICO Y ESTUDIO DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

El éxito de cualquier estudio que se realice depende en gran parte del conocimiento previo que se tenga del tema a tratar, lo cual es el propósito de este capítulo, donde es necesaria una observación previa de la División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga, para conocer el contexto en el cual se desarrolla y sus características.

Durante este reconocimiento se identifican los principales elementos de la División y su relación con la Entidad, para proceder al análisis estratégico, basado en la Misión, Visión, Objetivos Estratégicos y Política de la DIAN, buscando el alineamiento estratégico de la División con los propósitos de la Entidad.

Teniendo en cuenta que la División no es un ente que funciona independientemente, es necesario analizar tanto factores internos como externos de la misma, para conocer su situación y enfocar el estudio al aprovechamiento de recursos, capacidades y aptitudes.

5.1. ANÁLISIS EXTERNO

En un contexto de cambios rápidos, las organizaciones deben ser capaces de identificar, analizar y plantear soluciones a los problemas que aparecen en dicho contexto dinámico.

El punto de partida de este proceso consiste en el Análisis del Ambiente Externo que implica identificar, a través de diferentes fuentes, las oportunidades y amenazas de la División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga.

Este análisis se limita a aspectos relevantes ajenos a la División, pero que están vinculados con el quehacer institucional en el segmento demográfico, económico, político - legal, socio - cultural, científico y tecnológico, y global; aspectos que se encuentran limitados teniendo en cuenta que la DIAN no posee competidores según la competencia que le ha asignado el Estado Colombiano.

5.1.1. Segmento Demográfico ¹¹

Colombia, cuyo nombre oficial es República de Colombia, está localizada en la zona noroccidental de América del Sur, contando con costas en el Océano Pacífico y en el Océano Atlántico, y dividida administrativamente en regiones y departamentos. Este territorio posee un área continental de 1.141.748 kilómetros cuadrados y un área marítima de 928.660 kilómetros cuadrados, con todos los beneficios que esto implica.

Colombia es el tercer país más poblado en América Latina, con 45.6 millones de habitantes (48.8% hombres y 51.2% mujeres) de acuerdo con los datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística de Colombia (DANE- Censo 2005); siendo relevante la tendencia de traslado de la población rural hacia las áreas urbanas, representadas estas últimas con el 76% de la población total hacia 2005.

La diversidad étnica en Colombia es el resultado de la mezcla de amerindios indígenas, colonos españoles y esclavos africanos, por lo cual existe población de mestizos, blancos, mulatos y negros, así como la mezcla negros y amerindios, o zambos; distribuidos cada uno de estos grupos étnicos, de acuerdo a la región. A nivel general, la distribución de la población colombiana en los diferentes tipos de etnias es: mestizos y blancos (86%), negros (10,5%), indígenas (3,4%) y otros (0,1%).¹²

En Colombia habitan 80 grupos étnicos, lo cual se refleja en la existencia de más de 64 idiomas y unas 300 formas dialectales. Según un estudio del DANE, realizado luego del Censo de 1993 y con ajustes a 1997, la población indígena está conformada por 701.860 personas, que tienen presencia en 32 departamentos del país.¹³

Igualmente, es relevante destacar el nivel de colombianos residentes en el exterior de acuerdo a cifras presentadas por el DANE; siendo relevante que del total de hogares de Colombia el 2,8% tiene experiencia emigratoria internacional, y que el 34.6 % de estas personas están ubicada en Estados Unidos de América, el 23% en España y el 20% en Venezuela.

¹¹ Disponible en <http://www.colombiainfo/infogeneral/demografia.asp>
Recuperado Diciembre 10 de 2006

¹² Disponible en http://www.dane.gov.co/files/censo2005/perfiles/perfil_nal.pdf
Recuperado Diciembre 11 de 2006

¹³ Disponible en http://www.etniasdecolombia.org/grupos_pueblos.asp
Recuperado Diciembre 10 de 2006

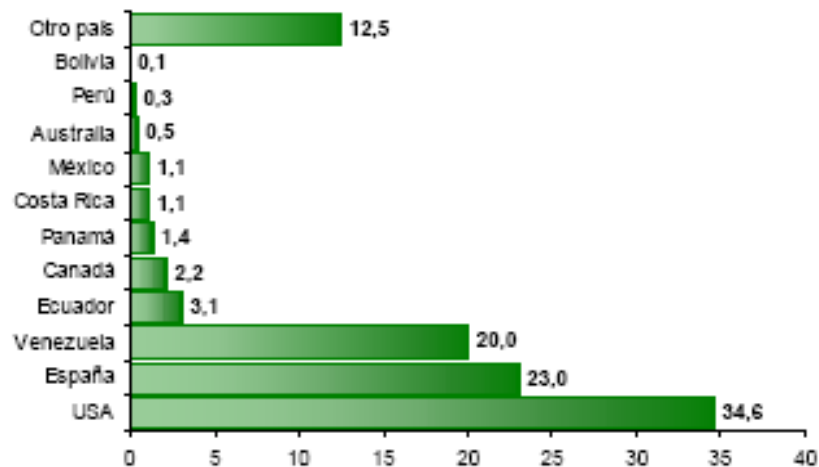


Figura 5. Personas viviendo en el exterior ¹⁴

5.1.2. Segmento Económico

El país ha presentado un crecimiento a gran ritmo desde hace algunos años, crecimiento que se espera alcance el 6% anual para el año 2006; situación que si se lograra mantener en el transcurso de 15 años próximos, el PIB aumentaría en un 140% del valor actual, lo cual implica mayor prosperidad, mayor ingreso per cápita para la nación, generando un sinnúmero de oportunidades de progreso para Colombia.

Estas tasas de crecimiento económico son el reflejo de las mejoras en la inversión y el consumo en los últimos años, teniendo en cuenta la participación nacional y extranjera, que principalmente es motivada por factores como el aumento en la seguridad nacional, la mejor financiación de los proyectos en cuanto a condiciones y costos, el mejoramiento de las condiciones para los inversionistas y el aumento en la confianza hacia las capacidades del país para generar riqueza. Igualmente, ha influido el aumento en el consumo respaldado por la caída del desempleo y el aumento en los ingresos de los hogares.

El total del Producto Interno Bruto de la economía colombiana, que para el tercer trimestre del 2006 presentó una variación del 6.4 %¹⁵, está compuesto por 52.3 % en el sector de comercio, 33.7% servicios, 12.4% en industria y un 1.6% para otras

¹⁴ Disponible http://www.dane.gov.co/files/censo2005/perfiles/perfil_nal.pdf
 Recuperado Diciembre 11 de 2006

¹⁵ Disponible http://www.dane.gov.co/files/observatorio_competitividad/entorno_macro economico/PIB_IVtrim05.xls
 Recuperado Diciembre 12 de 2006

actividades. El país en esencia exporta café, banano, flores, algodón, carbón, petróleo y sus derivados.¹⁶

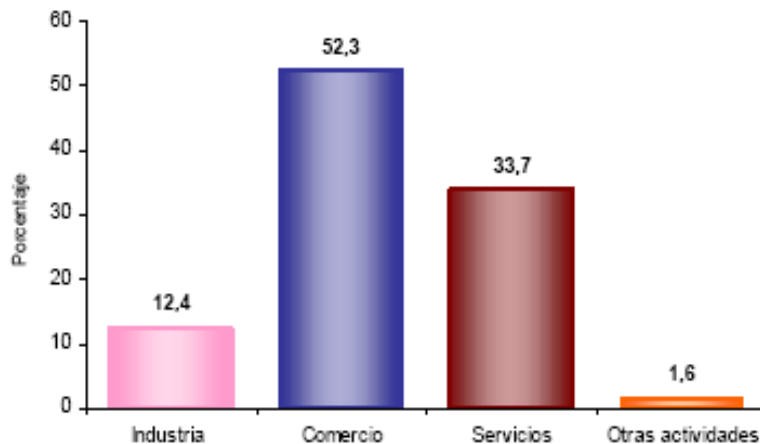


Figura 6. Distribución de las actividades económicas en Colombia¹⁷

Actualmente, dos de los principales productos colombianos, que son el café y el petróleo, tienen una situación poco estable ya que los ingresos provenientes de la producción cafetera se han visto afectados por los bajos precios internacionales, y se estima que la producción de petróleo disminuirá como consecuencia del agotamiento gradual de los principales yacimientos petroleros.¹⁸

Tasa de Inflación

Según datos reportados por el DANE, la inflación del 2006 se situó en 4,48 %, cumpliendo con la meta fijada por el Banco de la República, además de ser inferior a la inflación del año anterior, en el cual fue de 4.85 %.

En el año 2006, los productos que registraron mayor alza fueron los alimentos (5.68%) y los que presentaron crecimiento inferior a la variación son vestuario (0.30%), cultura, diversión y esparcimiento (0.46%), vivienda (4.17%) y transporte y comunicaciones (4.39%).

¹⁶ Disponible http://www.dane.gov.co/files/censo2005/perfiles/perfil_nal.pdf
Recuperado Diciembre 11 de 2006

¹⁷ IBID

¹⁸ Disponible <http://www.colombiainfo.com/colombiainfo/infogeneral/economia.asp>
Recuperado Diciembre 12 de 2006

Tasa de interés ¹⁹

Las tasas de interés de las diferentes modalidades de crédito han venido presentando en los últimos cuatro años importantes bajas que han abaratado los costos de los mismos. Según cifras entregadas por la Superfinanciera, mientras que en mayo de 2002 la tasa para un crédito de consumo estaba en 28,13 %, en octubre de 2006 había bajado al 19,72%. En el caso de las tarjetas de crédito, varió del 28,20% a 21,97% para las mismas fechas. Igualmente, por un microcrédito la tasa que se cobraba era del 27,12%, para pasar a ser de 21,32%.

Gracias a esta reducción en las tasas de interés registrada ante el éxito de la política económica aplicada, se ha incrementado la colocación de créditos, situación que entre otras cosas beneficia el nivel de inversiones en el país.

Dentro de las proyecciones actuales para los indicadores macroeconómicos se encuentra:

Cifras proyectadas:	2006	2007	2008	2009	2010
Precios al consumidor (IPC) (variación Anual)	4,48%	4,13%	3,50%	3,10%	2,90%
Precios al Productor (IPP) (variación Anual)	6,37%	4,48%	4,00%	4,00%	4,00%
PIB (variación Anual)	5,06%	5,01%	4,00%	3,80%	3,80%
Devaluación (fin de año)	-1,99%	-2,00%	1,53%	1,00%	2,30%
Devaluación (promedio anual)	1,63%	0,32%	1,39%	-0,52%	1,65%
Precio del dólar (\$ fin de año)	2.238,79	2.194,01	2.227,59	2.249,86	2.301,61
Precio del dólar (\$ promedio anual)	2.358,96	2.366,44	2.399,35	2.386,99	2.426,46
Tasa de interés (DTF) (E.A. fin de año)	6,82%	7,30%	6,16%	5,50%	5,00%
Tasa de interés (DTF) (promedio anual)	6,25%	7,07%	6,74%	5,78%	5,20%
Euro (US\$/€)	1,32	1,12	1,24	1,27	1,29

Tabla 1. Proyección de Indicadores Macroeconómicos ²⁰

¹⁹ Disponible http://www.presidencia.gov.co/prensa_new/sne/2007/enero/03/20032007.htm
 Recuperado Enero 10 de 2007

²⁰ Disponible [http://www.corfinsura.com/InvEconomicas/\(ikwtrjjubxau4qfpaigd5bye\)/Indicadores/MacroEconomicosProy.aspx?C=B](http://www.corfinsura.com/InvEconomicas/(ikwtrjjubxau4qfpaigd5bye)/Indicadores/MacroEconomicosProy.aspx?C=B)
 Recuperado Diciembre 12 de 2006

5.1.3 Segmento Político - Legal

Este es el sector que más influye en el desarrollo de las actividades de la DIAN, debido a su alta variabilidad originada por las tres ramas del poder público, las cuales realizan las modificaciones necesarias para garantizar la búsqueda de la efectividad en los procesos realizados por las entidades públicas, los cuales están regidos por normas, leyes, decretos, resoluciones, memorandos, entre otros.

La Reforma Tributaria tiene como fin principal administrar el nivel de ingresos del Estado, los cuales son dirigidos a inversión social, gastos administrativos, infraestructura, entre otros.

En el 2006, el Congreso de la República aprobó la última Reforma Tributaria, la cual realiza ciertas modificaciones al procedimiento tributario que están directamente relacionadas con la División, dentro de las que se encuentra:

- ♦ Se resalta la posibilidad de interactuar en materia de actos, actuaciones y notificaciones entre la DIAN y el contribuyente a través de Internet y los servicios informáticos electrónicos establecidos mediante el MUISCA.
- ♦ Se consagran sanciones para quienes incumplan las obligaciones relacionadas con el Registro Único Tributario (RUT), el cual constituye uno de los mecanismos de control y gestión, más importantes en la DIAN.

5.1.4. Segmento Socio – Cultural

La cultura de Colombia tiene su origen esencialmente en el mestizaje cultural de los pueblos nativos con la influencia colonizadora española. La religión toma un aspecto muy importante en la definición de la identidad del país: el 90% de la población es católica.

Como consecuencia del aislamiento geográfico y la dificultad de acceso entre las diferentes regiones del país, se desarrollaron con el paso del tiempo subregiones muy distintivas y variadas culturalmente, principalmente por su lenguaje corporal, acentos y costumbres, lo cual amplía su riqueza cultural y folclórica.

A pesar de las condiciones propicias para el surgimiento de la cultura como eje del desarrollo del país, existen factores como la inseguridad y la corrupción, que limitan dicho proceso.

Adicionalmente, otro factor que tiene gran importancia en el desarrollo cultural es la educación, la cual se encuentran altamente restringida; de acuerdo a información proyectada por el DANE en el Censo de 2005, se refleja las limitantes que se presentan para su acceso por su alto costo y la distribución de la misma en las diferentes zonas del país, tanto urbanas como rurales.

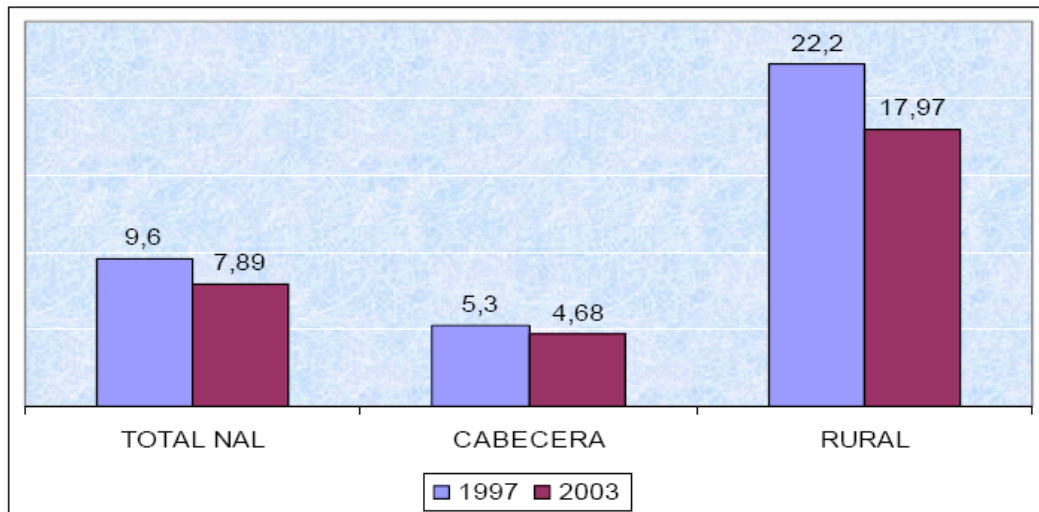


Figura 7. Analfabetismo de las personas de 15 años y más (cifras en porcentaje)²¹

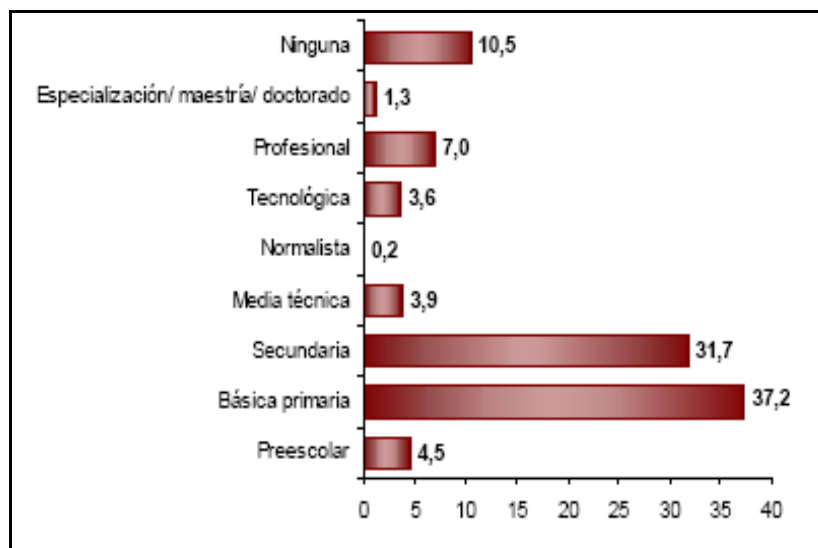


Figura 8. Nivel educativo de la población colombiana (cifras en porcentaje)²²

De acuerdo a la Figura 8, es notoria la baja inversión realizada por el gobierno colombiano en la educación, ya que el mayor porcentaje de la población se

²¹ Disponible

http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/calidad_vida/Presentacion_nov25boletin.pdf
 Recuperado Diciembre 12 de 2006

²² Disponible http://www.dane.gov.co/files/censo2005/perfiles/perfil_nal.pdf
 Recuperado Diciembre 11 de 2006

encuentra en el nivel de Básica Primaria, lo cual restringe significativamente el mejoramiento de la calidad de vida de la población y el progreso y desarrollo del país.

Sin embargo, también es importante resaltar la labor realizada por ciertas organizaciones, quienes trabajan en proyectos a favor de la cultura, ampliando su alcance a nivel nacional; programas dentro de los cuales se encuentra el Plan Nacional de Cultura, el Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas, el Plan Nacional Música para la Convivencia y el Plan Nacional de Cultura y Convivencia.²³

5.1.5. Segmento Científico y Tecnológico²⁴

En los últimos años, ha surgido el concepto de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que pueden definirse como el conjunto de instrumentos, herramientas o medios de comunicación como la telefonía, los computadores, el correo electrónico y la Internet que permiten comunicarse entre sí a las personas u organizaciones.

A pesar de la importancia ascendente que va tomando, en Colombia, parece que el Gobierno Nacional no es consciente de esta realidad. El Estado asignó prioridad a la ciencia y la tecnología como factores de transformación social, pero han sido reducidos significativamente los esfuerzos para desarrollar y fortalecer la capacidad de las mismas, especialmente en investigación, formación de recursos humanos, consolidación de la comunidad científica, innovación y avance tecnológico.

El aprovechamiento de estas tecnologías para acceder al conocimiento, conlleva al bienestar social y económico de las comunidades que integran una nación, al incremento de la productividad, la eficiencia y la transparencia de las instituciones públicas y las organizaciones privadas; beneficios que se ven restringidos analizando simplemente el bajo acceso que tienen los colombianos a las computadoras.

²³ Disponible <http://www.mincultura.gov.co/VBeContent/home.asp>
Recuperado Diciembre 13 de 2006

²⁴ Disponible <http://www.dane.gov.co/files/investigacionesticstics.pdf>
Recuperado Diciembre 12 de 2006

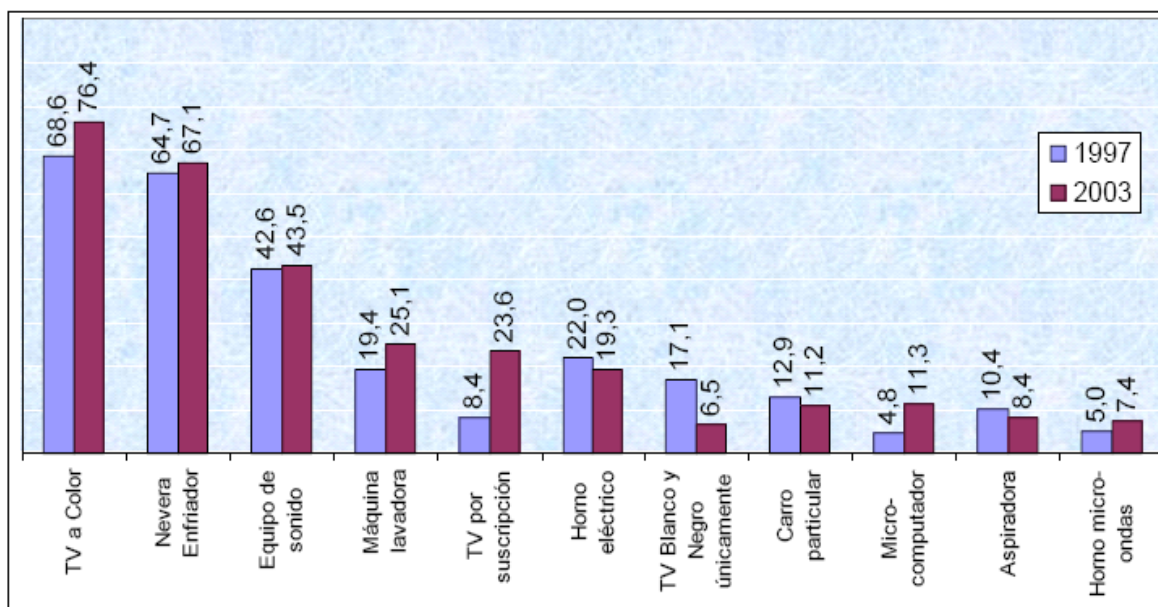


Figura 9. Bienes que posee el Hogar, total Nacional (1997 y 2003)²⁵

Una de las herramientas tecnológicas es la Internet, pero las condiciones para acceder a este servicio dependen básicamente de dos factores determinantes: la infraestructura de telecomunicaciones y los costos para acceder a la red.

Teniendo en cuenta el grado de solicitud del servicio de Internet y buscando evitar que su acceso dependa de los sectores a los cuales pertenece la población, es necesario que los precios de acceso a Internet sean fijados adecuadamente, basado en incentivos para el uso de la infraestructura actual y su cobertura masiva.

Conociendo las múltiples atracciones de la Internet, es notoria la tendencia de la población hacia la predilección por el aprendizaje a través de este elemento, siendo su acceso una experiencia enriquecedora, pero que requiere de gran motivación por parte de los creadores de los centros informativos electrónicos, para lograr que su acceso sea a la vez divertido.

Según los Resultados de la medición desarrollada por el DANE y la Agenda de Conectividad ²⁶, con respecto a las Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones, se identificó que en Colombia existen 1.728.593

²⁵ Disponible

http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/calidad_vida/Presentacion_nov25boletin.pdf
 Recuperado Diciembre 12 de 2006

²⁶ Disponible http://www.dane.gov.co/files/prensa/comunicados/CP_TICs_Enero27_03.pdf
 Recuperado Diciembre 12 de 2006

computadoras, de las cuales 727.770 tienen acceso a Internet, lo cual representa el 42%.

Del total de equipos computacionales en uso, el 54% (933.454 computadoras) están instalados en los hogares de las 13 principales ciudades del país.

También se encontró que en el Estado existen 315 computadores por cada 1.000 personas ocupadas. En las entidades del gobierno están instalados 223.835 equipos, de los cuales 77.094 tienen conexión a Internet, es decir, el 35%.

Las conexiones a Internet se hacen en promedio en un 75% por línea telefónica conmutada, lo cual indica que el uso de canales de banda ancha no tiene gran demanda.

Igualmente, el estudio relaciona que el 43% de las entidades públicas en el país tienen habilitados sitios Web; además, que el 82% de los visitantes de estas páginas consultan información de interés general, mientras que el 17 % realizan trámites y envíos en línea.

El 18% de los hogares investigados posee una computadora, pero sólo el 9% se conecta a Internet.

5.1.6. Segmento Global

Colombia mediante un sinnúmero de convenios y relaciones con otros países ha realizado constantemente retroalimentaciones que permiten un intercambio de desarrollos tecnológicos, económicos, socio – culturales y políticos existentes entre los mismos, siendo esto un mecanismo que le permite disminuir el riesgo generado por la innovación, pero que igualmente es el reflejo del atraso en todos estos aspectos, que pueden generar un mayor desarrollo de las organizaciones del país.

5.2. OPORTUNIDADES Y AMENAZAS SEGÚN EL AMBIENTE EXTERNO DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

De acuerdo al análisis anteriormente presentado, la División de Gestión y Asistencia al Cliente posee unas oportunidades y amenazas que se mencionan a continuación.

SEGMENTO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Demográfico	La población que se desplaza de las zonas rurales a las zonas urbanas, donde tienen mayor acceso a la información y al servicio ofrecido por la División, permitiendo a esta realizar un correcto acompañamiento al cliente.	Las tasas de crecimiento de la población, lo cual restringe en gran medida el servicio ofrecido por la División, ya que la disponibilidad de recursos es limitada
Económico	Analizando la variación presentada en indicadores económicos como el PIB, se refleja un aumento en el nivel de ingresos por parte del Estado Colombiano, lo cual repercute significativamente en la asignación de recursos a las entidades estatales, que directamente beneficia a la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la DIAN.	El nivel de inversiones y consumo, que se ha aumentado, representa mayor movimiento de la economía, lo cual representa un aumento significativo en la cantidad de clientes de la División de Gestión y Asistencia al Cliente, cuyo servicio puede limitarse por la disponibilidad de personal disponible para su atención.

SEGMENTO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>Político - Legal</p>	<p>El respaldo que dio la última reforma tributaria al contacto con el en materia de actos, actuaciones y notificaciones a través de Internet y los servicios informáticos electrónicos establecidos mediante el MUISCA.</p>	<p>Ante la variabilidad de la normatividad que rige la tributación en Colombia, se restringe la estandarización de los procesos desempeñados por las entidades estatales.</p>
	<p>Teniendo en cuenta la frecuencia con que se presentan errores en la información manejada por la División por negligencia de los clientes, la última reforma tributaria estipula sanciones para quienes incumplan las obligaciones relacionadas con el Registro Único Tributario (RUT), el cual constituye uno de los mecanismos de control y gestión, más importantes en la DIAN.</p>	
	<p>En general, las reformas en la normatividad existente permiten un aumento en el control y una mejor administración de los ingresos del estado colombiano, lo cual beneficia la cantidad de presupuesto que puede ser asignado a la entidad para solventar la necesidad de recursos que diariamente aumenta, proporcionalmente al aumento de clientes de la DIAN.</p>	

SEGMENTO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Socio - Cultural	<p>Teniendo en cuenta la labor realizada por organizaciones a favor de la educación y la cultura, la División es beneficiada por el aumento en los conocimientos por parte de sus clientes en temas muy variados, dentro de los cuales puede encontrarse los relacionados con la tributación colombiana y sobre las herramientas que respaldan los procesos de la División.</p>	<p>Los niveles bajos de educación de la población colombiana, la cual se encuentran altamente restringida que de acuerdo, lo cual restringe el conocimiento de los clientes con respecto a los aspectos Tributarios, Aduaneros y Cambiarios, además de las Tecnologías Informáticas y Comunicaciones.</p>
		<p>La imagen institucional que tienen los clientes de la DIAN, lo cual restringe el contacto de los clientes con la División de Gestión y Asistencia al Cliente, impidiendo que este observe las mejoras significativas que se han desarrollado en la entidad.</p>
Científico y Tecnológico	<p>La situación actual de las Tecnologías Informáticas y Comunicaciones que ha venido progresando y continúa con esta tendencia, respalda la búsqueda de calidad en la información a ofrecer a los clientes de la División y el contacto con los mismos.</p>	<p>El limitado acceso a Internet que posee la población colombiana, lo cual restringe el contacto y empleo de los servicios ofrecidos a los clientes por la División de Gestión y Asistencia al Cliente.</p>
		<p>Teniendo en cuenta la baja demanda de la conexión a Internet empleando canales de banda ancha, está completamente limitado el empleo de los servicios informáticos electrónicos SIE de la entidad, los cuales clasifican esta condición como uno de sus requerimientos.</p>

Tabla 2. Oportunidades y Amenazas División de Gestión y Asistencia al Cliente

5.3. ANÁLISIS INTERNO

En este estudio, es igualmente necesario analizar el ambiente interno de la División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga, evaluando las diferentes fortalezas y debilidades de la misma, las cuales son generadas por aspectos controlables por la División.

5.3.1. Recursos Tangibles

- ♦ **Recursos Financieros:** En cuanto a los recursos financieros de la División, es importante resaltar que no dependen directamente de decisiones en este nivel, ya que la misma se debe limitar a presentar sus necesidades y requerimientos al nivel central, quien realiza la distribución de los recursos asignados por el Ministerio de Hacienda de la Presidencia de la República.

Teniendo en cuenta esto, la competencia de la División es realizar un buen uso de los recursos que le son entregados, buscando la eficiencia, partiendo del hecho de que la entidad no genera ingresos que pueda emplear en su gestión.

- ♦ **Recursos Físicos:**

Ubicación de las instalaciones: La DIAN Bucaramanga, que está clasificada como una Administración Especial de Impuestos y Aduanas Nacionales, desarrolla todas sus operaciones en la Calle 36 No. 14 – 05.

La División de Gestión y Asistencia al Cliente actualmente se encuentra sectorizada de acuerdo a los procesos realizados por los funcionarios, ubicándose tanto en el primer piso, como en el cuarto y séptimo piso, con la siguiente asignación:

NIVEL EN EL CUAL SE UBICA LA DIVISIÓN	FUNCIONES DESARROLLADAS
Primer piso	Trámites del RUT.
Cuarto piso	Análisis de Solicitudes Especiales, Facturación, Registro de Libros Contables, Recepción de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones.
Séptimo piso	Procesos relacionados con los SIE, además de que es en este nivel donde se ubica la oficina del Jefe de División.

Tabla 3. Distribución de la División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga.

Es importante resaltar que para el año 2007 se iniciarán las obras de reconstrucción de las oficinas, iniciando por el quinto piso y el cuarto piso, lo cual varía la distribución de planta de la División de Gestión y Asistencia al Cliente.

Equipos de la División: A pesar de la cantidad de herramientas y equipos que han sido asignados a la División de Gestión y Asistencia al Cliente, esta no es proporcional con el número de funcionarios que en la misma laboran, razón por la cual se generan tantos desplazamientos, sumado al mal estado de los mismos, dado que en algunos de estos constantemente es necesario realizar mantenimiento debido a daños o al tiempo de uso, lo cual disminuye el desempeño de la División.

Igualmente es notoria la escasez de implementos de oficina, lo cual hace que constantemente cada funcionario tenga que rebuscarlos para poder realizar sus actividades.

Las situaciones antes mencionadas son un reflejo claro de la limitación en cuanto a recursos por parte de la entidad para garantizar la calidad de los servicios y productos ofrecidos a sus clientes.

Actualmente, la División de Gestión y Asistencia al Cliente cuenta 35 computadores, 6 impresoras de punto y 4 impresoras láser; además de escritorios, archivadores y útiles de oficina.

Acceso a materias primas: Las materias primas de la División varían de acuerdo al proceso que se realice; pero dentro de estas se pueden resaltar los documentos presentados por los clientes, la información sistematizada, y los registros físicos con los que esta cuenta.

Gracias a la consolidación de la información tributaria, aduanera y cambiaria, se ha permitido aumentar la calidad de la información, además de hacer más eficiente el desarrollo de las actividades. Igualmente, ha sido de gran ayuda el proyecto MUISCA (Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado), en dicha consolidación de la información, sin las restricciones que algunos sistemas tenían, como lo es la ubicación del cliente.

Actualmente, la mayoría de los procesos realizados por la División de Gestión y Asistencia al Cliente están respaldados por el proyecto MUISCA, siendo por esto la información que aporta la principal materia prima utilizada en el cumplimiento de sus funciones.

Recursos Humanos: La División de Gestión y Asistencia al Cliente cuenta con un equipo profesional, altamente preparado para prestar los servicios, liderado por el Jefe de División, quien brinda un apoyo sobresaliente a sus funcionarios en el desarrollo de sus funciones.

La División cuenta e su nómina con 32 servidores públicos, los cuales representan aproximadamente el 10% de los funcionarios de la DIAN Bucaramanga, que están clasificados por tipo de contrato de la siguiente forma:

- ♦ Como Funcionarios de Planta se encuentran vinculadas 10 personas a la División de Gestión y Asistencia al Cliente.
- ♦ Como Supernumerarios se encuentran vinculadas 22 personas, siendo este tipo de contrato una vinculación a término definido.

Dentro del equipo de trabajo se encuentra variedad en cuanto a sus profesiones, por lo cual se ha requerido capacitaciones que garanticen el cumplimiento de la función para la cual han sido designados, tanto en temas relacionados con las actividades a realizar, como con la normatividad vigente; conocimientos que constantemente se están renovando debido a su gran variabilidad en el tiempo.

Recientemente se ha conformado el Grupo Interno de Trabajo (GIT) Gestión, Control y Servicio al Cliente, que modifica la sencilla estructura organizacional que posee la División de Gestión y Asistencia al Cliente a nivel Nacional; quedando conformada de la siguiente forma:

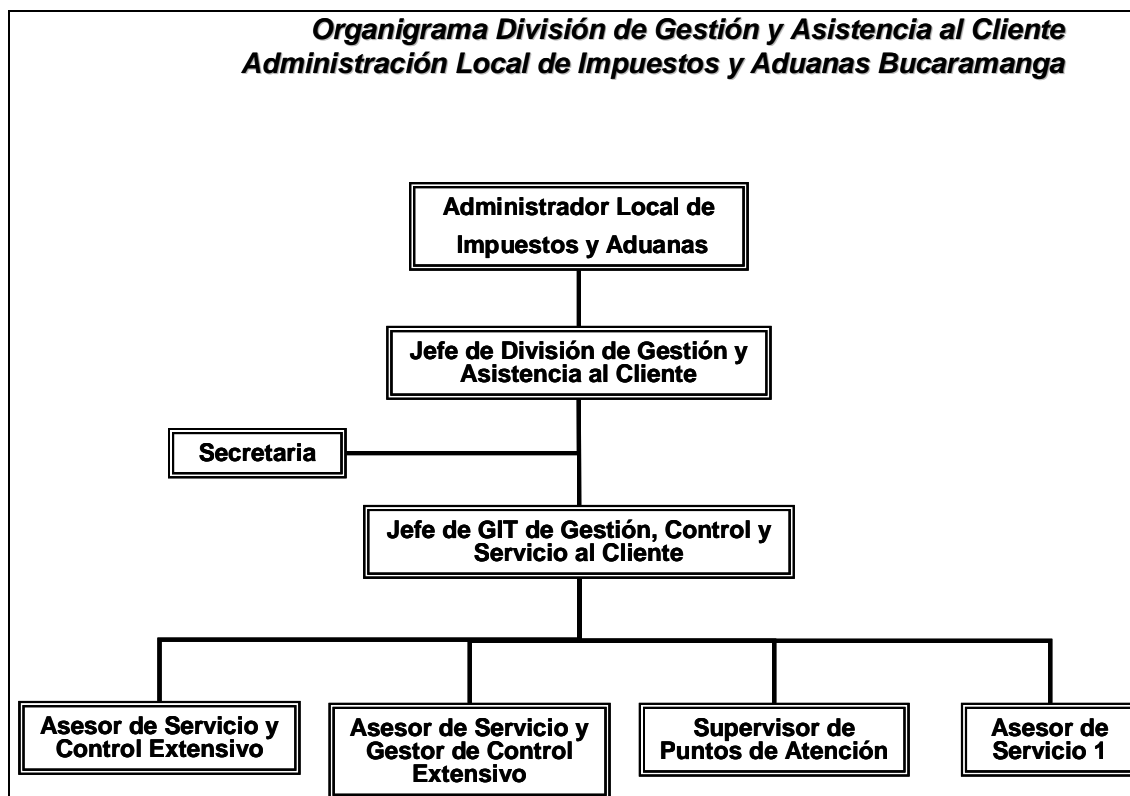


Figura 10. Organigrama División de Gestión y Asistencia al Cliente

1. Jefe de División: Su misión está enfocada a la administración del talento humano y los recursos físicos, financieros, y tecnológicos asignados para el cumplimiento de las funciones relacionadas con la Asistencia a los clientes de la DIAN Bucaramanga.
2. Jefe de G.I.T. Gestión, Control y Servicio al Cliente: Coordina y ejecuta las actividades referentes al Grupo Interno de Trabajo que dirige.
3. Secretaria de la División: Sus funciones están enfocadas a la asistencia al Jefe y los funcionarios de la División en el manejo de la correspondencia, búsqueda de la información y coordinación del suministro de elementos de trabajo para la ejecución de sus labores.
4. Asesor de Servicio 1: Su misión consiste en brindar atención y asistencia integral en la ejecución de procedimientos de cara al cliente para promover y facilitar el cumplimiento voluntario de obligaciones formales, propiciando el mejoramiento de los niveles de recaudo.
5. Asesor de Servicio y Control Extensivo: Promueve el cumplimiento voluntario de obligaciones formales, verifica y controla las acciones encomendadas por la Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente y propende por el mejoramiento de los niveles de recaudo.
6. Supervisor de Puntos de Atención: Su gestión está enfocada hacia la ejecución de políticas y estrategias de servicio a través del punto de atención de la Administración, para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias aduaneras y cambiarias y el desarrollo de una cultura de servicio al interior de la administración. Igualmente ejecuta los procedimientos para el sistema de quejas, reclamaciones, peticiones, sugerencias y felicitaciones, con el fin de garantizar que los servicios de información y asistencia sean coherentes, oportunos y contribuyan a consolidar la imagen institucional.
7. Asesor de Servicio y Gestor de Control Extensivo: Apoyar en la promoción del cumplimiento voluntario de obligaciones formales, ejerciendo control sobre los procesos realizados en la División, según las especificaciones realizadas por la Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente.

5.3.2. Recursos Intangibles

Dentro de esta clasificación es necesario identificar todos aquellos recursos que no están directamente relacionados con el estado financiero de cualquier empresa, como lo son: los recursos tecnológicos, los recursos para la innovación, la reputación de la empresa ante el cliente y las capacidades de los integrantes de la misma.

Recursos Tecnológicos: Bajo esta categoría es necesario hacer referencia a los programas, software o sistemas de información que maneja y sirven de soporte para los procesos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente, ya sean generados por los funcionarios de la misma o entregados para su manejo.

Los sistemas que facilitan el desarrollo de los procesos de la división son:

- ♦ MUISCA
- ♦ CUENTA CORRIENTE CONTRIBUYENTE
- ♦ CANCELA
- ♦ CAPACITA (implementado recientemente)
- ♦ QVT
- ♦ SISTEMA CHADOC O ESTADÍSTICO
- ♦ SOFTWARE DE FACTURACIÓN
- ♦ SISTEMA REGISTRO DE LIBROS
- ♦ SISTEMA QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Teniendo en cuenta la novedad del sistema MUISCA, es relevante analizar el bajo conocimiento que existe de su manejo por parte de los funcionarios de otras divisiones, situación que no respalda el objetivo de este que es integrar todos los sistemas de información manejados en la DIAN a nivel nacional, reemplazando los sistemas empleados actualmente.

Recursos para la innovación: Observando la principal limitante en la mayoría de las instituciones estatales, el presupuesto, se evidencia la reducida inversión que se puede destinar a la innovación; pero como para esto no solamente se requiere dinero, ha sido posible realizarla, con la colaboración de los funcionarios pertenecientes a la División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga, quienes partiendo de sus conocimientos y experiencia, realizan modificaciones que permiten la innovación en los procesos, siendo respaldadas por nuevos sistemas que facilitan el desarrollo de los mismos y que permiten un mayor control a la gestión realizada.

El principal desarrollo de la División en Bucaramanga ha sido el Sistema Chadoc o Estadístico, que con el tiempo ha sido mejorado, ya que inició con el registro de la información limitándose a los clientes del RUT, para luego ser ampliado poco a poco a los demás servicios ofrecidos por la División.

Reputación: De acuerdo a la competencia de la DIAN como entidad que presta un servicio de facilitación y control a los agentes económicos, en el cumplimiento de las normativas del Sistema Tributario, Aduanero y Cambiario, esta ha sido concebida por los clientes como una entidad muy estricta y rígida, que presenta ineficiencias en el desarrollo de sus funciones, lo cual igualmente desencadena

baja confianza en la misma, restringiendo con esto la posibilidad de acercamiento entre los clientes y la Institución.

A pesar de esta concepción de los clientes a nivel general de la entidad, la División de Gestión y Asistencia al Cliente ha permitido mostrar a ellos una faceta más amable de la misma, caracterizada por la calidad de los servicios / productos ofrecidos y por un contacto más personalizado con el cliente que busque un aumento en la confianza de los clientes ante la entidad y sus funcionarios.

Capacidades: Las principales capacidades identificadas en la División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga son:

- ♦ Los conocimientos y experiencia de los funcionarios, la cual se relaciona directamente con la permanencia en la entidad, pero que igualmente está respaldada por el nivel profesional y las capacitaciones recibidas por los mismos.
- ♦ La motivación y la actitud en el puesto de trabajo, que refleja dinamismo y entusiasmo en el cumplimiento de las funciones que han sido asignadas.
- ♦ La ejecución eficiente de las tareas relacionadas con las funciones asignadas a cada funcionario, presentándose la falencia con respecto al conocimiento básico de todos los trámites realizados por la División.
- ♦ Desempeño proactivo de los funcionarios, que implica mayor eficiencia en el desarrollo de sus funciones.

5.4. FORTALEZAS Y DEBILIDADES SEGÚN EL AMBIENTE INTERNO DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

De acuerdo al análisis anteriormente presentado y la presentación realizada en el Capítulo “Generalidades de la Entidad”, la División de Gestión y Asistencia al Cliente posee las fortalezas y debilidades que se mencionan a continuación.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>La eficiencia que caracteriza el empleo de los recursos que son asignados para la División por la Entidad.</p>	<p>La sectorización de los funcionarios de la División en tres pisos, principalmente para trámites relacionados, principalmente por la ubicación por parte del cliente en la entidad.</p>
<p>Manejo consolidado por parte de los funcionarios de la información de cada cliente, junto con su histórico, respaldado por el MUISCA y el Sistema Chadoc.</p>	<p>Disponibilidad de impresoras obsoletas o dañadas, que retrasan los procesos; además de la escasez de implementos de oficina que origina rebúsqueda de los mismos.</p>
<p>El liderazgo del jefe de División es sobresaliente dentro de los demás directivos de la entidad, lo cual refleja en el apoyo de este a los funcionarios en todo el desarrollo de sus funciones.</p>	<p>Analizando el poco conocimiento que tienen la mayoría de los clientes del RUT y de los demás procesos realizados en la División, son relevantes las inconsistencias en cuanto a la presentación de los documentos requeridos (materias primas).</p>

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>La División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga cuenta con un equipo profesional en varios campos, lo cual le versatilidad a los procesos realizados.</p>	<p>En total, la División presenta un 69% de funcionarios supernumerarios y un 31% de planta, lo cual es equitativo con la distribución general de los contratos a nivel de la Administración de Bucaramanga, pero se observa la necesidad de aumentar el compromiso y la seguridad laboral de los funcionarios.</p>
<p>La gran variedad de sistemas que soportan el trabajo de la División como resultados de la innovación de algunos de sus funcionarios, haciendo los procesos más sencillos y eficientes, aumentando además el control de la gestión.</p>	<p>Los conocimientos sobre algunos procesos están limitados a los funcionarios que los realizan, lo cual limita la orientación que los demás funcionarios puedan dar al cliente; teniendo en cuenta el enfoque que la División tienen hacia el servicio al cliente. Esta situación es un límite para que el servicio prestado a los clientes sea integral, pero a la vez eficiente, principalmente en cuanto a tiempo y comodidad.</p>
<p>La reputación adquirida en el tiempo en que ha estado laborando, cuyo origen se encuentra en el servicio profesional de calidad y personalizado que se ha brindado a los clientes, lo cual ha permitido mejorar la imagen institucional.</p>	<p>Actualmente, los funcionarios no tienen conocimiento de los cargos existentes en la división y los responsables; estos se limitan a conocer su cargo y sus funciones, según consultas realizadas.</p>

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Es sobresaliente la actitud de servicio manifestada por los funcionarios que integran la División en el cumplimiento de sus funciones.</p>	<p>Poca interacción con las demás divisiones enfocada a consolidar el empleo del nuevo sistema MUISCA.</p>
<p>Apoyo por parte de funcionarios de otras divisiones con experiencia relacionada con el desarrollo de algunos procesos, que anteriormente no eran realizados por los funcionarios de la División de Gestión y Asistencia al Cliente.</p>	<p>Bajo control de los documentos a archivar, lo cual genera desorden y posibles pérdidas de expedientes de clientes.</p>
	<p>Actualmente no se realizan auditorías para evaluar el desempeño de los funcionarios y la calidad de los productos y Servicios ofrecidos a los clientes.</p>
	<p>La comunicación en cuanto a las novedades a nivel de la División es muy baja, por lo cual se presenta inconformismos por parte de los funcionarios que la integran.</p>

Tabla 4. Fortalezas y Debilidades División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga

5.5. ANÁLISIS DE LA CADENA DE VALOR PARA LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE DIAN BUCARAMANGA

La Cadena de Valor ha sido un concepto planteado por Michael Porter, donde se categoriza las actividades que producen valor añadido en una organización, dividiéndolas de la siguiente forma:

- ♦ Actividades Primarias, en las cuales se encuentra logística de entrada, operaciones, logística de salida, ventas y marketing, servicios post-venta o mantenimiento.
- ♦ Actividades de Apoyo, categoría que reciben actividades como dirección de administración, dirección de recursos humanos, desarrollo de tecnología y adquisiciones o compras.

Para cada actividad de valor añadido es necesario identificar los generadores de costo y de valor, buscando con esto maximizar la creación de valor para el cliente y minimizar los costos.

5.5.1. Actividades Primarias

Logística interna: Comprende las actividades relacionadas con la administración y distribución de los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos realizados por la División de Gestión y Asistencia al Cliente. Igualmente, se clasifica dentro de esta categoría las actividades relacionadas con el almacenamiento de la documentación presentada por los clientes y los respectivos soportes de los trámites realizados.

Operaciones: En esta categoría se concentra el mayor número de actividades realizadas por la División para brindar los productos y servicios al cliente, dentro de las que se puede mencionar los Trámites del RUT, Trámites relacionados con SIE, Facturación y Registro de Libros Contables.

Logística Externa: Está directamente relacionada con las actividades necesarias para la recopilación, almacenamiento y distribución del producto final al cliente, que en este caso se limita al envío de a correspondencia dirigida a los clientes (Resoluciones, oficios informativos, circulares y formularios del RUT), que requiere de la intervención previa de la División de Documentación de la entidad.

Mercadotecnia y Ventas: La División de Gestión y Asistencia al Cliente ha implementado campañas que buscan que el cliente participe en las actividades realizadas por la División y utilice los servicios ofrecidos por la misma.

Adicionalmente, es notoria la publicidad que esta misma realiza gracias a la calidad y efectividad con que se desarrollan los procesos; además de la publicidad y promoción realizada por el Nivel Central, quien se encarga de comunicar las novedades con el objetivo de crear o reforzar la relación de los clientes con la entidad.

Servicio: Teniendo en cuenta el objeto de la División de Gestión y Asistencia al Cliente, desde su creación se ha enfocado a mejorar continuamente el servicio ofrecido a sus clientes, realizando modificaciones en los procesos, en la distribución de planta, en la asignación de los funcionarios y en la capacitación de los mismos, con el fin de respaldar dicho enfoque.

5.5.2. Actividades de Apoyo

Adquisición o Compras: En este aspecto, la División de Gestión y Asistencia al Cliente no tienen mayor grado de participación, pues de necesitar algún elemento, debe presentar la solicitud a la División de Recursos Físicos y Financieros de la entidad.

Desarrollo Tecnológico: A pesar de las limitaciones del Nivel Central hacia la implementación de programas o sistemas para el uso en la División de Gestión y Asistencia al Cliente, los funcionarios han realizado desarrollos tecnológicos que han sido acompañados por la asistencia técnica del Grupo de Servicios Informáticos de la entidad.

Administración de los Recursos Humanos: Las actividades de selección y reclutamiento de personal son expresamente competencia del Nivel Central, que cumple su función mediante concursos abiertos al público. Luego de estas etapas, continúan las etapas de contratación, capacitación, reinducción y desarrollo de carrera; las cuales son realizadas por el GIT de Desarrollo Humano, perteneciente a la División de Recursos Físicos y Financieros de la entidad.

Desafortunadamente no es muy notoria la realización de capacitaciones en diversos temas a los funcionarios, por lo cual puede estar siendo restringido el desarrollo del talento humano de los mismos; situación que afecta a la División de Gestión y Asistencia al Cliente, especialmente porque está conformada por varios funcionarios con poca experiencia en la entidad, que además de esto, no han participado en las jornadas de capacitación realizadas en épocas pasadas.

5.6. INSUMOS ESTRATÉGICOS DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

Teniendo en cuenta la búsqueda del alineamiento estratégico de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la DIAN, es preciso tener en cuenta los temas mencionados en la presentación de la misma, como lo son:

- ♦ Misión de la DIAN
- ♦ Visión de la DIAN
- ♦ Valores de la Entidad
- ♦ Política de la DIAN
- ♦ Objetivos Estratégicos de la DIAN
- ♦ Estrategias Corporativas

Adicionalmente, la División basa sus actuaciones en definiciones planteadas por la Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente, como son:

5.6.1. Principios del Servicio ²⁷

La prestación del buen servicio en la DIAN se enmarca en los siguientes principios:

- ♦ La DIAN es una entidad orientada al servicio, con acciones dirigidas a la sociedad, el Estado, los contribuyentes, los beneficiarios y usuarios.
- ♦ El servicio responde a la misión que la sociedad le ha encomendado a la administración pública en general y a la administración tributaria en particular.
- ♦ El servicio es esencial a la DIAN y por tanto siempre está incluido en el Plan Estratégico de la entidad.
- ♦ El servicio se evidencia desde el adecuado flujo de los procesos y procedimientos, pues no se presentan tropiezos ni demoras en el ciclo insumo-transformación-producto.
- ♦ El servicio en la entidad debe encaminarse a lograr, mantener y responder a la confianza ciudadana sobre la base de una actuación transparente y sujeta al control establecido para las entidades públicas.
- ♦ El servicio involucra procesos de comunicación que permiten conocer las expectativas de nuestros clientes internos y externos.

²⁷ Adaptado de la Información Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN, Bogotá, Colombia, 2006.

- ♦ El servicio se sustenta en el crecimiento y desarrollo de las personas que forman parte de la entidad.
- ♦ El servicio requiere personas que actúen conforme a valores éticos; formadas ética y técnicamente.
- ♦ La prestación de un buen servicio es responsabilidad de todos los servidores públicos de la contribución.
- ♦ Todos los gerentes deben garantizar la prestación de un buen servicio en la entidad.
- ♦ La definición de los programas y proyectos de servicio debe ser planteados con una visión estratégica y esta responsabilidad es de la alta dirección.

5.6.2. Atributos del Servicio ²⁸

Los atributos de Servicio en la entidad han sido establecidos con el fin de cumplir con las expectativas que tiene la ciudadanía con relación a la prestación del servicio, siendo consecuentes con la responsabilidad social que tiene la Entidad y con los principios y valores éticos adoptados.

- ♦ **Moderno:** Proporcionar asistencia en forma ágil, con una actitud de servicio, voluntad y respeto, aplicando tecnología de punta para cumplir con las expectativas del cliente.
- ♦ **Confiable:** Garantizar a los clientes exactitud y veracidad en la información suministrada y confianza en la calidad de los servicios, haciendo el mejor uso de los recursos disponibles.
- ♦ **Amable:** Ofrecer un trato respetuoso, sin recriminaciones, críticas ni juicios, teniendo especial consideración por la condición humana.
- ♦ **Seguro:** Permitir a los clientes el acceso y manejo de la información, respetándose su intimidad y garantizando seguridad a la información que proporciona.
- ♦ **Efectivo:** Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, brindando un servicio de calidad y mejoramiento continuo.

²⁸ Adaptado de la Información Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN, Bogotá, Colombia, 2006.

-
- ♦ Personalizado: Cada cliente debe recibir atención a la medida de sus necesidades, para lo cual es necesario definir las condiciones para darles a conocer todos los aspectos relacionados con sus obligaciones.

6. ETAPA DE LEVANTAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, desde el año 2001 ha venido enfocándose hacia la búsqueda de la calidad, proceso que inició ese año en la Administración de Bucaramanga con la formalización de los procesos que se desarrollan dentro de la misma en cada una de las divisiones que la conforman, realizando la documentación necesaria y generando el respectivo Manual de Procesos.

Luego de este proceso, en el año 2004 se realizó la actualización de los procesos previamente documentados, pero en esta etapa fue más intenso el enfoque hacia el mejoramiento de los mismos. Esta fase fue iniciada en la División de Comercialización, pero incluyó a cada una de las dependencias de la entidad para esta fecha.

Para el año 2006, la DIAN, basándose en lineamientos de planes estratégicos de períodos anteriores y con el surgimiento de una nueva administración tributaria, creó una área enfocada al contacto con el cliente, con el objetivo de facilitar procesos como la Inscripción en el RUT, Orientación al Contribuyente, Quejas y Reclamos, Apoyo en los servicios del MUISCA, entre otros; modificando su estructura con la creación de la División de Gestión y Asistencia al cliente.

Ante estas condiciones, ha sido necesario definir y analizar los procedimientos asignados a la misma, buscando la aplicación del esquema que ha manejado la entidad en búsqueda del control de la calidad; además de la revisión del Inventario de Procesos de otras divisiones, de las cuales han sido trasladados algunas funciones que actualmente cumple la División de Gestión y Asistencia al Cliente.

6.1. INVENTARIO DE PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

Durante reuniones con el Jefe de División y análisis de la Resolución No. 01618 (22 de febrero de 2006) y su posterior modificación con la Resolución No. 07027 (28 de junio de 2006), se ha definido el inventario de los procesos realizados por la División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga.

Partiendo de este listado se inició el estudio, siendo durante su desarrollo donde se realizaron las modificaciones y ajustes pertinentes al mismo, resultando el siguiente Inventario de procesos y Subprocesos:

Administración del RUT

1. Inscripción en el RUT
2. Actualización del RUT
3. Inscripción en el RUT a través de CCB
4. Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales
5. Trámites del RUT de Residentes en el Exterior
6. Trámite de Solicitudes de Información de Entidades del Estado

Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades del RUT

7. Trámite de Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades (diferentes a Cambio de Régimen)
8. Trámite de Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen

Administración de Sistemas Informáticos Electrónicos

9. Expedición de Mecanismo de Certificación y Firma
10. Recepción de Información por envío de Archivos
11. Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas
12. Correcciones Automáticas

Asistencia y Apoyo al Cliente

13. Capacitación al Cliente
14. Trámite de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones

Control de Obligaciones Formales

15. Control de Obligaciones Formales

Informes para el Nivel Central y Directivos

16. Control a Autorretenedores
17. Generación de Informes Estadísticos de Gestión
18. Generación del Informe SEGG

Registro de Libros Contables

19. Registro de Libros Contables

Autorización de Facturación

20. Autorización de Numeración para Facturación

Clasificación y Archivo de Documentos

21. Clasificación y Archivo de Documentos

Luego de realizar el inventario de Procesos, se han definido los procesos que trasladados de otra área a la División de Gestión y Asistencia al Cliente, lo cual se analizó para realizar las modificaciones respectivas en los soportes sistematizados de los estudios realizados en las mismas; además, es necesario estudiarlos para realizar las modificaciones pertinentes, teniendo en cuenta que los cambios han sido significativos en cuanto a las actividades que los conforman y al enfoque hacia el cliente, donde se busca un mayor contacto con el mismo.

Los procesos identificados son los siguientes, ya antes mencionados en el inventario de procesos:

PROCESO	DIVISIÓN DONDE ERA REALIZADO
Inscripción en el RUT	División de Recaudación
Actualización del RUT	División de Recaudación
Inscripción en el RUT a través de CCB	División de Recaudación
Trámite de Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades (diferentes a Cambio de Régimen)	División de Recaudación
Trámite de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones	Investigaciones Disciplinarias
Control de Obligaciones Formales	División de Recaudación
Control a Autorretenedores	División de Recaudación
Registro de Libros Contables	División de Recaudación
Autorización de Numeración para Facturación	División de Recaudación

Tabla 5. Procesos trasladados a la División de Gestión y Asistencia al Cliente

6.2. PROCESO GENERAL DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

El estudio de la División de Gestión y Asistencia al Cliente debe partir del conocimiento de los procesos realizados por la misma teniendo en cuenta las funciones que le han sido asignadas por el Nivel Central, pero principalmente es necesario identificar las relaciones que existen entre estos para conocer la secuencia lógica del desarrollo de los productos y servicios ofrecidos a los clientes.

Analizando las funciones de la División y planteando una perspectiva general, el objeto de la División es la atención al público y su asistencia en los procesos directamente relacionados con la entrega de información por parte de los clientes a la entidad, a partir de la cual las demás divisiones realizan el cumplimiento de sus funciones. Es por esto que se tiene una relación directa con los procesos de las demás divisiones de la DIAN, siendo la información que esta provee el insumo primordial de las mismas.

El conocimiento del proceso general o Macroproceso, permite obtener una visión global del funcionamiento de la División de Gestión y Asistencia al Cliente, lo cual permite identificar y comprender las interacciones entre los procesos y subprocesos de la División.

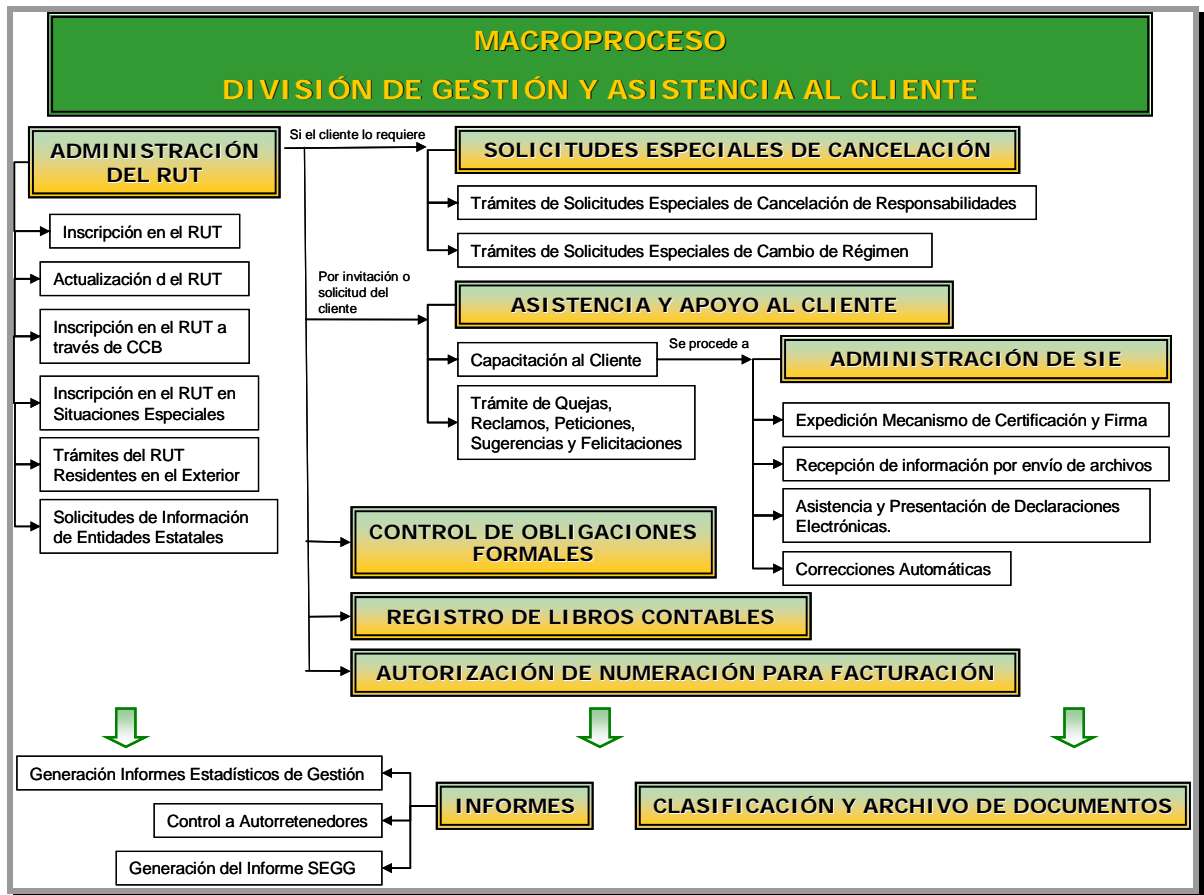


Figura 11. Proceso General División de Gestión y Asistencia al Cliente

Como se observa en el la Figura 11, la entrada principal de los procesos realizados por la División de Gestión y Asistencia al Cliente es la información suministrada por los clientes en los Trámites del RUT, empleando el sistema MUISCA, información que beneficia un sinnúmero de procesos de la entidad.

El cliente es quien determina si es necesaria la Cancelación de alguna responsabilidad registrada en el RUT del mismo, ante lo cual debe presentar una Solicitud Especial, para que los funcionarios investiguen y determinen la procedencia o no de la misma.

Igualmente, la División realiza los procesos relacionados con la Asistencia y el Apoyo a los Clientes, lo cual permite una retroalimentación del Servicio ofrecido por la entidad en general mediante el proceso de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicidades. Esta asistencia se realiza mediante capacitaciones programadas por la División sobre temas específicos relacionados con los procesos desarrollados en la misma, y mediante apoyo a los clientes empleando

los diferentes medios de comunicación que tiene la entidad, además de un Kiosco informático exclusivo para el servicio a los clientes.

El cliente, ya con los conocimientos necesarios sobre el empleo de los SIE, solicita la expedición de Mecanismo Digital de Certificación y Firma, con el cual puede realizar la Presentación de información por envío de archivos y la Presentación de la Declaraciones, contando siempre con la asistencia de los funcionarios de la División en el Kiosco que ha sido habilitado para esta finalidad.

Para los clientes que no están obligados a contar con Mecanismo Digital de Certificación y Firma, la División realiza la Presentación de información por envío de archivos a nombre de lo mismos.

Luego de que han sido presentadas las Declaraciones, y teniendo en cuenta la probabilidad de que en este proceso se presenten errores de forma, la División presta el servicio de Correcciones Automáticas empleando los servicios del MUISCA, para lo cual el cliente debe solicitar la consulta a los funcionarios responsables de dicho proceso y dar respuesta de aceptación o rechazo a las correcciones planteadas por el sistema.

Hay una serie de procesos que no están directamente relacionados entre sí, pero que igualmente tienen como punto de partida la información que posee la entidad de los clientes en el RUT. Estos procesos son:

- ♦ Control de Obligaciones Formales: Donde, mediante los sistemas empleados en la entidad, es generado un listado de los clientes que no han cumplido con sus obligaciones formales, a partir del cual se realiza el contacto con los mismos para motivarlos a que realicen los trámites pendientes.
- ♦ Registro de Libros Contables.
- ♦ Autorización de Numeración de Facturación.

Con el desarrollo de cada uno de los procesos anteriormente mencionados, se origina una serie de expedientes que por la Reserva Tributaria que cobija la información allí registrada, requieren de estricto control para su entrega a la División de Documentación.

Igualmente, como resultado de la gestión realizada es necesario generar los informes solicitados por el Nivel Central (SEGG y Autorretenedores) y los Informes Estadísticos de la gestión realizada para su evaluación por parte de los directivos.

6.3. MANUAL DE PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE DIAN BUCARAMANGA

El Manual de procesos representa un elemento de control, basado en la normatividad interna, que regula la forma de llevar a cabo los procedimientos de la entidad pública, convirtiéndose en una guía de uso individual y colectivo que permite el conocimiento de la forma como se ejecuta o desarrolla su función administrativa, propiciando la realización del trabajo bajo un lenguaje común a todos los servidores públicos.

Los beneficios del Manual de Procesos son muchos, pero cabe resaltar los siguientes:

- ♦ Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, requerimientos y responsables de su ejecución.
- ♦ Auxilia en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal, pues describe en forma detallada las actividades de cada puesto.
- ♦ Interviene en la consulta de todo el personal.
- ♦ Para estandarizar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- ♦ Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- ♦ Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- ♦ Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Los diagramas de procesos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente han sido realizados empleando como base el formato establecido por la DIAN desde el inicio de este proyecto de Enfoque hacia los Procesos, al cual se le han realizado las respectivas modificaciones de acuerdo a las necesidades presentadas.

La estructura del formato tiene dos áreas, el encabezado y las columnas:

- ♦ Encabezado: En esta parte está incluida toda la información necesaria para identificar el proceso que se está analizando; encontrándose la especificación del Nivel, el Nombre de la Administración, la División a la cual corresponde, el Nombre del Proceso, el Producto / Servicio, los Clientes y la Fecha en que fue actualizado el proceso.

- Columnas: En las columnas se especifican las Actividades realizadas en el desarrollo del proceso, los Responsables, los Formatos empleados en las mismas, los Riesgos que estas presentan y la Norma que respalda la realización de cada actividad.

Para facilitar la graficación del flujo de los procesos, la entidad ha fijado algunas figuras geométricas para representar cada una de las operaciones que conforman los procesos; siendo estas las siguientes:






FIGURA				D		
ACTIVIDAD	Inicio / Fin	Actividad	Decisión	Demora	Proceso Determinado en otra área	Documento



FIGURA						
ACTIVIDAD	Dirección Flujo	Conector de página	Archivo	Impresión	Conector de actividades	Conector de Riesgos

Figura 12. Simbología Manual de Procesos DIAN Bucaramanga

 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga	PRODUCTO:	CLIENTES:			HOJA N°
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PROCESO:	Responsables			Riesgo
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD						Formato
						Norma













											
Inicio / Fin	Actividad	Decisión	Demora	Proceso determinado en otra área	Documento	Dirección del Flujo	Conector de Páginas	Archivo	Imprimir Documento	Conector de Actividades	Conector con Riesgo Determinado

Figura 13. Formato Flujo de Proceso DIAN Bucaramanga

6.4. LEVANTAMIENTO Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

Partiendo del listado generado de los procesos, con los respectivos funcionarios responsables se dio inicio a la descripción de los procesos y subprocesos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente; teniendo en cuenta el conocimiento de los funcionarios que la integran sobre el sistema de calidad implementado por la entidad y el enfoque hacia los procesos por previas capacitaciones realizadas por el GIT de Coordinación Regional.

Este proceso se realizó bajo la modalidad de entrevistas individuales con los funcionarios que fueron asignados para este fin por su experiencia y conocimiento de los procesos; para las cuales fue necesario realizar la programación de las mismas con el objeto de iniciar el levantamiento y actualización de los procesos.

Durante la entrevista, se realiza un recorrido por cada una de las actividades realizadas por el funcionario en el desarrollo del proceso y esta descripción es respaldada por la observación de las etapas que lo conforman.

Para realizar la entrevista se plantearon previamente las siguientes preguntas:

1. Quiénes son los clientes del proceso en estudio?
2. Cuáles son los insumos requeridos en el proceso?
3. Qué producto / servicio surge del proceso en estudio?
4. Qué es lo primero que ocurre en este proceso? Continúe describiendo las actividades realizadas en su orden lógico.
5. Cuales procesos anteceden y preceden el proceso en estudio?
6. Quién es el responsable de cada actividad del proceso?
7. Qué formas y formatos son empleados en las actividades del proceso?
8. Qué características debe poseer el producto o servicio resultante del proceso para clasificarlo como de calidad?
9. Qué le impide realizar un trabajo libre de errores?
10. Hay alguna norma o documento que respalde la realización de las actividades descritas?
11. Qué aspectos cambiaría del proceso?

Finalizada la entrevista, se realizó la observación del desarrollo de cada proceso para complementar y/o corregir la información recopilada, y proceder a realizar la diagramación de la misma.

Posteriormente, se revisó y aprobó cada uno de los procesos con el Jefe de División, quien aportó sugerencias basadas en su visión global de los mismos; teniendo en cuenta que para la fecha en que se realizó esta fase, aún no se había creado el GIT Gestión, Control Extensivo y Asistencia al Cliente, para realizar la revisión con el Jefe de este grupo.

Contando con los procesos ya documentados, fueron vinculados en Carpeta Pública, la cual permite el acceso a los mismos por parte de los funcionarios de la entidad.

[ANEXO A. Manual de Procesos División Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga](#)

6.5. ESTABLECIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

Conocer las características de calidad que deben poseer los productos/servicios ofrecidos por una empresa es algo necesario para mantenerse en el mercado actualmente, logrando con esto tener una buena imagen ante sus clientes.

La situación de la DIAN, y específicamente de la División de Gestión y Asistencia al Cliente es muy particular, teniendo en cuenta que no poseen competidores, pero que por su carácter público, requieren mejoramiento permanente en la concepción que tiene la población hacia esta; lo cual beneficia significativamente el acercamiento cliente-entidad.

El conocimiento de las Especificaciones de Calidad afecta directamente el nivel de eficiencia de la División, contribuyendo con esto al desarrollo de operaciones que permiten el buen funcionamiento de la entidad.

Es por esto que surge la necesidad de identificar las características mínimas de calidad que deben poseer los productos/servicios ofrecidos por la División, basados en las necesidades del cliente y los requisitos legales y reglamentarios relacionados con estos.

Como resultado de la observación de los clientes y la interacción con los mismos, se identificaron ciertas características que reflejan sus necesidades con respecto a los productos / servicios ofrecidos. Igualmente, la determinación de los Requisitos Mínimos de Calidad fue realizada basándose en las entrevistas realizadas con los funcionarios concedores de los procesos y en la normatividad establecida para los mismos.

[**ANEXO B. Marco Normativo que regula los Procesos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente.**](#)

[**ANEXO C. Manual de Especificaciones de Calidad División Gestión y Asistencia al Cliente.**](#)

7. ETAPA DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

7.1. MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

La DIAN, en su interés por contrarrestar las irregularidades que diariamente se presentan en los procesos realizados en su interior, ha evidenciado la necesidad de evaluar en cada uno de los mismos aquellas situaciones que pueden afectar el normal desarrollo de las actividades de servicio o productivas de la institución, teniendo en cuenta que las actividades que conforman dichos procesos están propensas a ser ejecutadas incorrectamente, generando resultados no deseados e ineficiencias.

Ante esto, fue preciso establecer una matriz de riesgos para la División, a partir de la cual fueron identificados y establecidos los riesgos presentes en el desarrollo de las actividades de cada proceso, planteando los controles necesarios para su prevención.

7.1.1. Estudio de Riesgos y Controles

El objeto principal de la División enfocada al servicio al cliente, refleja el alto nivel de compromiso en el desarrollo de las labores encomendadas, siendo necesario que exista el mayor control posible con el fin de garantizar este aspecto.

Para la evaluación de Riesgos y Controles se empleó una matriz que consta de una presentación general (Administración, División, Proceso estudiado y Fecha de actualización) y las columnas correspondientes a los riesgos, donde se especifica la actividad en la que se presenta, la descripción del riesgo, su valoración de acuerdo a la frecuencia y gravedad del mismo, los controles a aplicar y las acciones que los respaldan, el Responsable de implementar las acciones con la respectiva fecha de inicio, y los indicadores de seguimiento al riesgo.

Esta fase parte del levantamiento realizado de los procesos, ya que se evalúa cada una de las actividades definidas con el objeto de identificar, según la observación y el criterio del funcionario responsable y del Jefe de División, los riesgos presentes en estos y las acciones requeridas para contrarrestarlos; siendo igualmente necesario definir los responsables y los indicadores que reflejarán el control realizado.

Luego de esta etapa, el Jefe de División realizó la revisión y aprobación de la Matriz de Riesgos correspondiente a cada proceso, quien con el conocimiento de las mismas realizó los ajustes pertinentes en la División.

ANEXO D. Matriz de Riesgos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente

La relación de los riesgos detectados en los procesos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga es la siguiente:

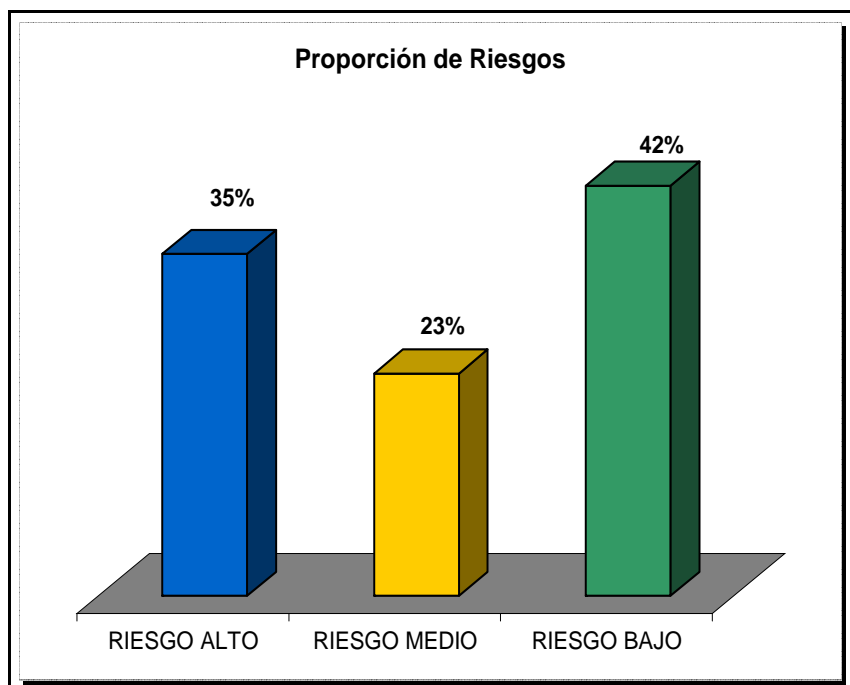


Figura 14. Valoración de Riesgos División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga

Entre los procesos analizados pertenecientes a la División de Gestión y Asistencia al Cliente, los expuestos a mayor cantidad de riesgos son:

- ♦ Trámite de Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades
- ♦ Inscripción en el RUT
- ♦ Trámite de Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen
- ♦ Actualización del RUT
- ♦ Expedición de Mecanismo Digital
- ♦ Inscripción en el RUT a través de la Cámara de Comercio de Bucaramanga
- ♦ Recepción de Información por envío de Archivos.
- ♦ Autorización de Facturación
- ♦ Registro de Libros de Contabilidad
- ♦ Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales
- ♦ Trámite de Solicitudes de Información de Entidades del Estado

- ♦ Clasificación y Archivo de Documentos

De los procesos identificados con alto nivel de riesgo, es evidente la relación que tiene con la Administración del RUT, ya que se recibe gran cantidad de información de los clientes, la cual está respaldada por la Reserva de Información. Igualmente, estos procesos están altamente relacionados con la cantidad de funcionarios que los realizan, por lo cual hay variabilidad en el autocontrol ejercido por cada uno de ellos.

Dentro de estos procesos, se identifica también como causal la novedad, tanto para los funcionarios como para el público, situación que principalmente debe ser contrarrestada con capacitación, educación y el direccionamiento respectivo.

Según los análisis realizados a los procesos con mayor índice de riesgos, las principales causas de esta situación son:

- ♦ Variabilidad en las normas que regulan los procesos.
- ♦ Desconocimiento por parte de los clientes de los requisitos de cada proceso.
- ♦ Falta de autocontrol por parte de los funcionarios.
- ♦ Bajo control de los expedientes de los clientes.
- ♦ Enfoque hacia la corrección, más que hacia la prevención de errores.

A través de los análisis realizados a los riesgos presentes en el desarrollo de las actividades de la División, se identifica la necesidad de ejercer controles con el objeto de prevenir o disminuir los mismos, buscando garantizar el logro de los objetivos institucionales de la DIAN.

7.2. ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

De los procesos que conforman el Macroproceso de la División de Gestión y Asistencia al Cliente han sido seleccionados procesos representativos, a los cuales será aplicado el Análisis de Valor Agregado, el cual se basa en la observación e investigación; siendo respaldado por cada uno de los funcionarios conocedores de los procesos y por el Jefe de División, con quien se han realizado las verificaciones correspondientes.

Los procesos seleccionados son los siguientes:

1. Inscripción en el RUT
2. Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales
3. Trámite de Solicitudes de Información de Entidades del Estado
4. Recepción de Información por envío de Archivos

5. Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas
6. Capacitación al Cliente
7. Trámite de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones
8. Generación del Informe SEGG
9. Autorización de Numeración para Facturación
10. Clasificación y Archivo de Documentos

El análisis consiste principalmente en identificar las actividades y procesos que no generan valor para los clientes de la División de Gestión y Asistencia al Cliente, además de las actividades y procesos que no generan valor agregado para los clientes, pero son necesarias para la empresa, y las actividades carentes de algún valor.

Por esto es necesario plantear una matriz que relacione cada una de las actividades que conforman los procesos seleccionados, para clasificarlas dentro de los parámetros anteriormente mencionados:

- ♦ VAC: Agregan valor al cliente.
- ♦ VAO: Agregan únicamente valor a la organización.
- ♦ NVA: No agregan valor.

La clasificación de cada una de las actividades estuvo acompañada de la medición de tiempos de proceso, evaluados mediante mediciones a los mismos, además de la observación en su realización.

Igualmente, se presenta el promedio de la frecuencia con la que se realizan los procesos por mes, obteniendo estos datos a partir de los informes de gestión correspondientes a la División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga, en los meses comprendidos entre Junio y Diciembre de 2006.

[ANEXO E. Tablas Análisis de Valor Agregado de los procesos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente](#)

Como resultado del análisis realizado, se obtiene el siguiente resumen:

PROCESO	% Valor Agregado
Inscripción en el RUT	62,5
Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales	49,7
Trámite de Solicitudes de Información de Entidades del Estado	92,6
Recepción de Información por envío de Archivos	69,6
Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas	40
Capacitación al Cliente	93,3
Trámite de QRPSF	33,3
Generación del Informe SEGG	52
Autorización de Numeración para Facturación	93,7
Clasificación y Archivo de Documentos	50,8

Tabla 6. Valor Agregado procesos División de Gestión y Asistencia al Cliente

Los procesos que presentan bajo rendimiento son el proceso de Trámite de QRPSF, Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas, Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales y Clasificación y Archivo de Documentos.

Evaluando los porcentajes de valor agregado, sobresalen por su desempeño los procesos de Autorización de Numeración para Facturación, Capacitación al Cliente y Trámite de Solicitudes de Información de Entidades del Estado; sin esto representar que no existan desperdicios o falencias en los mismos.

A continuación, se realiza un análisis más descriptivo de los tipos de actividades que no agregan valor según los procesos analizados, clasificando las mismas como esperas, traslados, correcciones, y controles.

PROCESO	Espera	Traslado	Corrección	Control
Inscripción en el RUT	16,7%	16,7%	16,7%	50,0%
Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Trámite de Solicitudes de Información de Entidades del Estado	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
Recepción de Información por envío de Archivos	20,0%	0,0%	0,0%	80,0%
Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas	0,0%	0,0%	9,1%	90,9%
Capacitación al Cliente	20,0%	20,0%	0,0%	60,0%
Trámite de QRPSF	25,0%	0,0%	0,0%	75,0%
Generación del Informe SEGG	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Autorización de Numeración para Facturación	9,1%	9,1%	0,0%	81,8%
Clasificación y Archivo de Documentos	0,0%	45,0%	11,1%	44,4%

Tabla 7. Clasificación de las actividades NVA de los procesos División de Gestión y Asistencia al Cliente

Según las tabulaciones presentadas, las actividades más representativas de las que se considera no agregan valor dentro de los procesos de la División son las esperas y controles; pero es necesario evaluar con detalle cada uno de los procesos analizados para identificar las situaciones principales.

Para el proceso de Inscripción en el RUT, las actividades que no agregan valor están representadas por los controles, debido principalmente a las continuas revisiones que se realiza al diligenciamiento de los datos del cliente registrados en el RUT y al reporte que se realiza al Jefe de División en las situaciones en que los formularios presentan marcas.

Se presentan en igual proporción las esperas, correcciones y traslados, siendo las esperas las que más afectan la satisfacción del cliente, ya que contrastado con la cantidad de clientes que tienen este proceso, la capacidad de la División es baja, lo cual hace que el cliente deba esperar tiempos prolongados para ser atendido por los funcionarios.

La Inscripción en Situaciones Especiales es un proceso cuyas actividades que no agregan valor están clasificadas únicamente como esperas y traslados. Las esperas dependen únicamente del tiempo en que se prolongue la situación especial y de la rapidez con que la Mesa de Ayuda Central reporte los insumos necesarios para continuar con el proceso; y en cuanto a los traslados, están

representados por el desplazamiento requerido por parte del cliente para la continuación del proceso.

En el proceso de Trámite de Solicitudes de Información de Entidades Estatales, se han identificado los traslados y los controles como las actividades que no agregan valor en el mismo. Los traslados están principalmente reflejados en las entregas que debe realizar la Secretaria de la División al funcionario encargado del reparto, además del envío de información a la OSI, que es necesario realizar en las oportunidades en que el proceso requiera la consulta de más de 50 clientes.

Igualmente se identifica gran cantidad de controles, lo cuales están fundamentados en la protección de la Reserva Tributaria, donde se especifica que la información administrada por la DIAN sólo puede ser transmitida a los organismos de control, además de tener en cuenta las implicaciones que tiene el incumplimiento de la misma.

Entre las actividades que no agregan valor del proceso Recepción de Información por envío de archivos, la principal clasificación presentada es el control reflejado en la identificación de inconvenientes en la conformación de los archivos, en los requerimientos de los sistemas informáticos empleados y en la información a presentar. Estos controles reflejan la importancia que requiere para la entidad la forma en que se presenta la información, y para el cliente la responsabilidad de la información que reporta.

En el proceso de Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas se evidencian actividades de control, cuyas causas son similares a las del proceso de Recepción de Información por envío de archivos: identificación de cambios en la información del RUT del cliente y de inconvenientes con los requerimientos de los sistemas informáticos empleados y en la información a presentar. Estos controles reflejan la importancia que requiere para la entidad la forma en que se presenta la información, y para el cliente la responsabilidad de la información que reporta.

La Capacitación al cliente posee actividades que no agregan valor relacionadas con controles, esperas y traslados; siendo los controles los más representativos debido a que es necesario garantizar la asistencia de los clientes que han realizado el trámite con el respectivo registro previo, además de mantener el mismo en la entidad como soporte de las capacitaciones realizadas.

En el proceso de Trámite de QRPSF se ha identificado la existencia de controles y esperas; siendo estos primeros originados por cuestionamientos realizados para identificar el curso del proceso, además de las esperas debido a la respuesta tardía de las demás divisiones.

En la Generación del informe SEGG, la actividad identificada por no agregar valor es la espera que existe debido a la no entrega de los informes por parte de los

funcionarios encargados a la Secretaria de la División, por lo cual es necesario en reiteradas ocasiones recordar la importancia del trámite y las normas que a este aplican, como lo es el plazo de entrega.

Entre las actividades que no agregan valor del proceso Autorización de Numeración para Facturación, la principal clasificación presentada es el control reflejado en la cantidad de verificaciones que se realizan tanto en la solicitud del cliente, como en el historial del cliente y en la información registrada durante el proceso.

Igualmente se presentan esperas y traslados ocasionados por la etapa de la firma de cada una de las Resoluciones, las cuales son agrupadas y llevadas al Jefe de División para su revisión y firma; y por la etapa de envío a la División de Documentación para su respectiva notificación al cliente, teniendo en cuenta que tiene restricciones en cuanto a la recepción y el envío de la documentación.

Para el proceso de Clasificación y Archivo de Documentos, las actividades que no agregan valor están principalmente representadas por los controles y los traslados, debido a las etapas de revisiones de los expedientes entregados por los funcionarios en cuanto a la conformación de los mismos y las respectivas firmas y formalización. En cuanto a traslados, se evidencian los mismos por la necesidad de entrega de las diferentes clases de expedientes a los funcionarios o División respectiva, lo cual genera desplazamientos entre los niveles de la División, debido a que no está ubicada en un mismo nivel.

7.3. EVALUACIÓN CUALITATIVA

A partir de los análisis anteriores es posible identificar los procesos hacia los cuales se debe centrar el mejoramiento; pero teniendo en cuenta el enfoque hacia el servicio al cliente de la División, es pertinente realizar un análisis basado en cualidades que caracterizan estos servicios, identificando los procesos cuya contribución a la calidad del servicio es baja.

Teniendo en cuenta los procesos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente, se plantearon los siguientes factores:

- a. Contacto con el cliente.
- b. Asesoría previa y comunicación con el cliente.
- c. Presencia de errores o inconvenientes en su desarrollo.
- d. Oportunidades de mejoramiento.

Posteriormente, se definió la ponderación correspondiente, enfocándose al servicio al cliente, para proceder a evaluar cada proceso según los factores

planteados. Se ha asignando la calificación de 1 a los procesos que reflejan bajo impacto en el desempeño de la División, 2 a los que tienen mediano impacto y 3 a los de alto impacto.

FACTORES EVALUADOS	A	B	C	D	TOTAL
PONDERACIÓN	30%	25%	25%	20%	100%
PROCESO	CLASIFICACION				
Inscripción en el RUT	3	3	1	1	2,15
Actualización del RUT	3	3	1	1	2,15
Inscripción en el RUT a través de CCB	3	3	1	1	2,15
Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales	3	3	2	2	2,65
Trámites del RUT de residentes en el exterior	1	2	1	1	1,3
Trámite de Solicitudes de Información de Entidades Estatales	1	2	2	2	1,8
Trámite de Sol. Especiales de Cancelación de responsabilidades (diferentes a cambio de régimen)	2	1	1	1	1,35
Trámite de Sol. Especiales de Cambio de Régimen	2	1	1	1	1,35
Expedición de Mecanismo de Certificación y Firma	3	3	1	1	2,15
Recepción de Información por envío de archivos.	3	3	2	1	2,4
Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas	3	3	1	1	2,15
Correcciones Automáticas	2	2	2	1	1,85
Capacitación al cliente	3	1	3	3	2,65
Trámite de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones	1	1	2	3	1,8
Control de Obligaciones Formales	2	1	1	2	1,6
Control a Autorretenedores	1	1	2	1	1,3
Generación de Informes Estadísticos de Gestión	1	1	1	1	1,05
Generación del Informe SEGG	1	1	2	1	1,3
Registro de Libros Contables	2	3	1	2	2,1
Autorización de Numeración para Facturación	3	3	1	2	2,4
Clasificación y Archivo de Documentos	1	1	3	3	2,05

Tabla 8. Matriz de Evaluación Cualitativa Procesos División de Gestión y Asistencia al Cliente

De acuerdo a las ponderaciones presentadas, los procesos que requieren mayor atención por su gran impacto en el desempeño de la División, con clasificación total superior a 2 puntos, son:

1. Inscripción en el RUT
2. Actualización del RUT
3. Inscripción en el RUT a través de CCB
4. Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales
5. Expedición de Mecanismo de Certificación y Firma
6. Recepción de Información por envío de archivos.
7. Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas
8. Capacitación al cliente
9. Registro de Libros Contables
10. Autorización de Numeración para Facturación
11. Clasificación y Archivo de Documentos

7.4. SELECCIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE DIAN BUCARAMANGA

El análisis realizado a los procesos, donde se ha evidenciado los que poseen menor desempeño y los que tienen gran impacto en el sistema, ha permitido identificar aquellos puntos sobre los cuales se debe centrar la atención, de modo tal que a partir de su conocimiento y control es posible optimizar el desempeño de la División.

Igualmente, fue tenido en cuenta para esta clasificación el enfoque estratégico de la entidad y de la División, además de la normatividad y las opiniones de los funcionarios que la conforman y del Jefe de la misma.

Los procesos identificados como críticos son:

1. Inscripción en el RUT
2. Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales
3. Trámite de Solicitudes de Información de Entidades del Estado
4. Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas
5. Capacitación al Cliente
6. Trámite de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones
7. Autorización de Numeración para Facturación
8. Clasificación y Archivo de Documentos

Una vez elegidos los procesos críticos de la División, es necesario identificar las principales causas de los inconvenientes que se presentan en los procesos relacionados, con el objeto de evidenciar propuestas que permitan contrarrestar su bajo desempeño.

7.5. ANÁLISIS CAUSA – EFECTO DE PROCESOS CRÍTICOS

Este análisis se realiza a través de la elaboración de los Diagramas Causa - Efecto, los cuales permiten obtener una visión clara y objetiva de la situación actual de cada proceso.

Teniendo en cuenta la herramienta planteada para el análisis, los factores a evaluar en cada proceso son:

- ♦ Medición, en cuanto a la precisión y exactitud de los datos.
- ♦ Máquinas, relacionado con herramientas y equipos.
- ♦ Materiales, en cuanto a los insumos de cada proceso
- ♦ Método, según el procedimiento aplicado.
- ♦ Personas, en cuanto a los funcionarios relacionados.

A continuación, fue necesario evaluar cada uno de los procesos y los inconvenientes que estos presentaban para generar el diagrama para cada uno. Esta etapa estuvo respaldada por la observación directa del desarrollo de los mismos, por las opiniones de los funcionarios, por la normatividad que aplica a cada proceso y por los análisis anteriormente desarrollados.

Las causas identificadas del bajo desempeño de los procesos tienen gran importancia en este estudio, porque a partir de las mismas se evalúan las propuestas de mejoramiento para la División.

A continuación se presenta cada uno de los Diagramas Causa – Efecto correspondientes a los procesos identificados como críticos, además de las correspondientes observaciones del mismo.

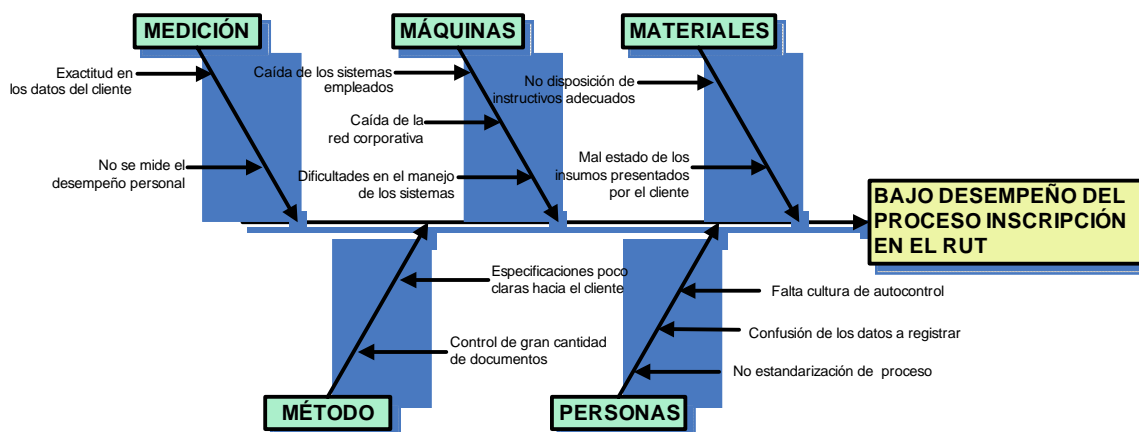


Figura 15. Análisis Causa-Efecto Inscripción en el RUT

Dentro de las causas identificadas del bajo desempeño en la Inscripción en el RUT, las dos explicaciones que lo justifican principalmente son la ausencia de instructivos adecuados para los clientes del proceso, donde se realice una explicación detallada de los requisitos del proceso, además del bajo conocimiento de aspectos tributarios, aduaneros y cambiarios por parte de los mismos; y la ausencia de cultura de autocontrol por parte de los funcionarios en la realización de cada proceso.

De esta forma, se requiere buscar alternativas que permitan al cliente una mayor comprensión de los requisitos del trámite y una explicación clara de los mismos.

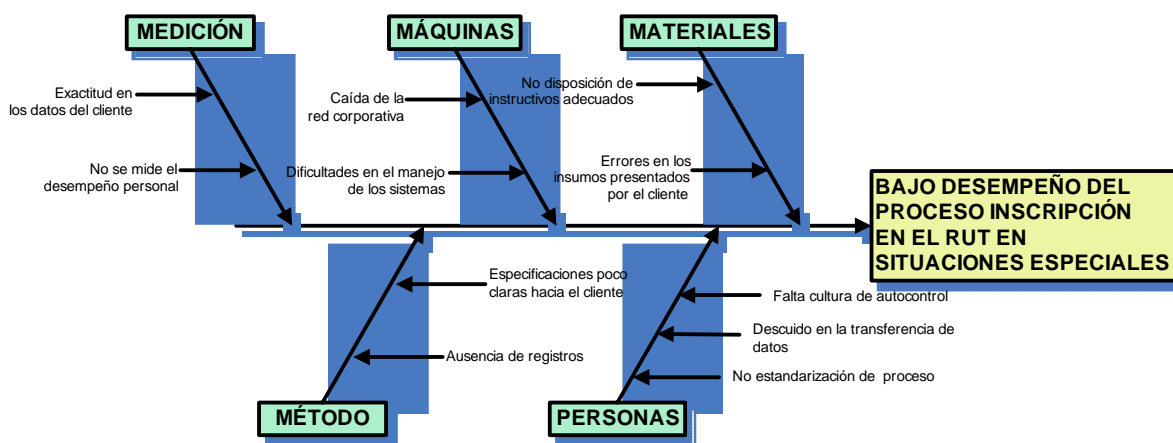


Figura 16. Análisis Causa-Efecto Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales

De acuerdo al análisis de causas realizado, es evidente la necesidad de estandarizar el proceso, ya que actualmente, cuando se presentan los inconvenientes con el sistema, se procede a informar a los clientes y generar aumento en la espera de los mismos; acompañado de la no aplicación de la normatividad establecida en cuanto al procedimiento que se debe seguir en estas situaciones especiales con el registro respectivo, el cual respalda el control de los trámites realizados durante el lapso de tiempo en el que se presente el inconveniente.

Es por esto que se observa la necesidad de transformar el método aplicado en estas situaciones con el fin de evitar largas esperas por parte del cliente y mantener un mayor control y registro de los procesos realizados bajo estas condiciones.

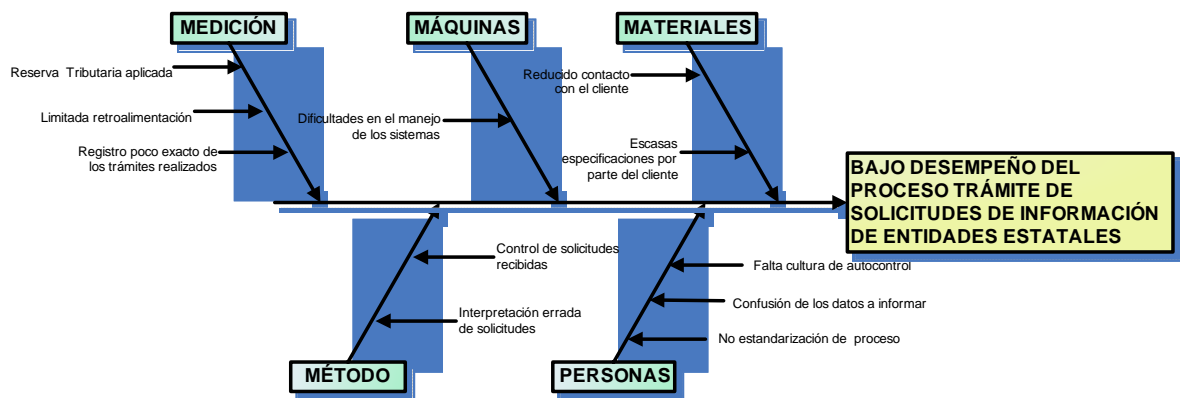


Figura 17. Análisis Causa-Efecto Trámite de Solicitudes de Información de Entidades Estatales

La principal causa que explica el problema es el bajo conocimiento de los clientes sobre la Reserva que protege la información que posee la entidad; pero igualmente es representativa la escasez en especificaciones por parte de los clientes, lo cual requiere de un formato que diligencien los mismos para conocer estrictamente los datos necesarios para la realización del proceso, evitando con eso mayores retrasos en su desarrollo.

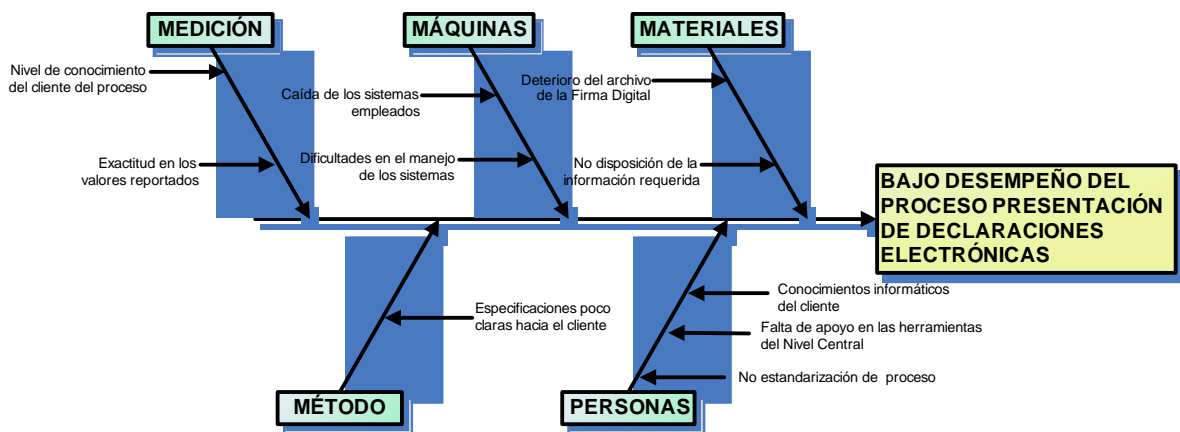


Figura 18. Análisis Causa-Efecto Presentación de Declaraciones Electrónicas

El deterioro del archivo de la Firma Digital por parte del cliente y la falta de apoyo en las herramientas ofrecidas por el Nivel Central, son las causas principales de los inconvenientes que se pueden presentar en la Presentación de las Declaraciones Electrónicas; además del bajo rendimiento de los sistemas informáticos del cliente y de los ofrecidos por la entidad debido a la congestión en los mismos.

Ante esta situación, es importante direccionar a los clientes hacia el empleo de las ayudas ofrecidas por la entidad (Nivel Central), como lo es el correo electrónico y las líneas de Asistencia al Cliente; además de recomendar a los mismos el autocontrol en cuanto a la conservación y protección del archivo de la Firma Digital.

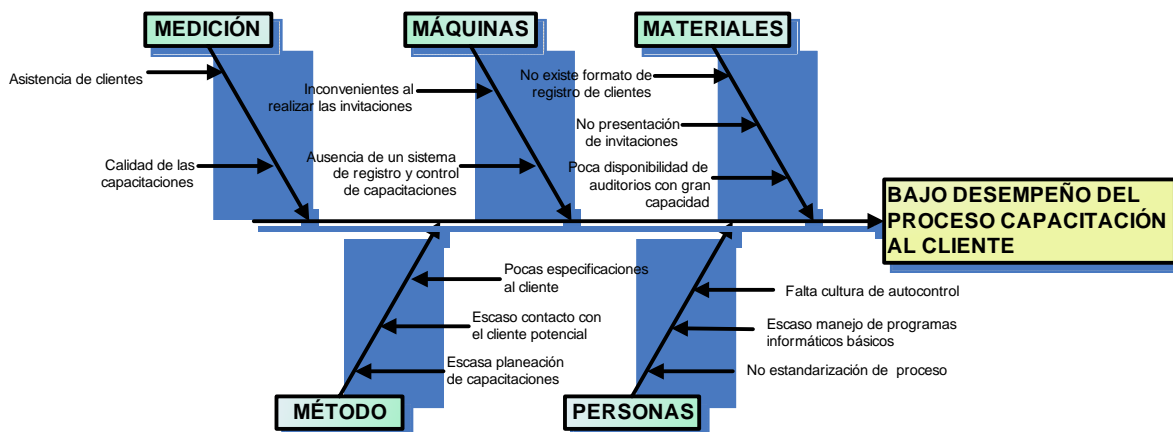


Figura 19. Análisis Causa-Efecto Capacitación al Cliente

El proceso de Capacitación a los Clientes se ha basado simplemente en realizar las capacitaciones respaldadas por envío de gran cantidad de circulares y del conteo de los clientes asistentes. Es por esto que las principales causas del problema son el escaso contacto con el cliente potencial, el bajo manejo de programas informáticos y por sobre todo, la ausencia de seguimiento y registro de las capacitaciones. Es por esto que surge la necesidad de buscar alternativas que permitan realizar el seguimiento correspondiente al proceso de capacitaciones ofrecidas a los clientes, y que igualmente faciliten la realización del mismo.

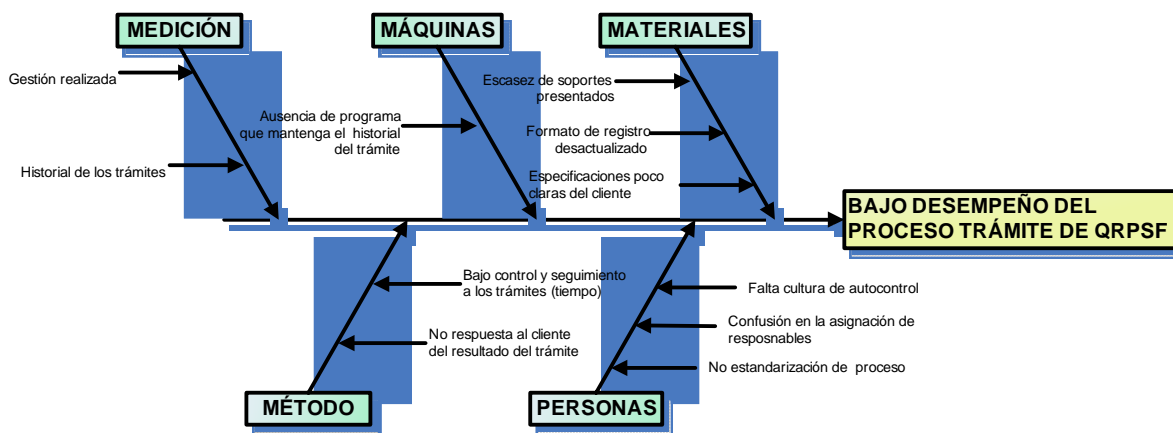


Figura 20. Análisis Causa-Efecto Trámite de QRPSF

En el pasado, este proceso era realizado por otra área, la cual llevaba gran cantidad de tiempo desarrollando el Trámite de QRPSF con herramientas y esquemas planteados desde sus inicios.

Es por esto que las causas principales de las falencias evidenciadas en el proceso de Trámite de QRPSF están fundamentadas en la poca relación que existe con las nuevas tecnologías y la información manejada por la División. Igualmente, se presentan oportunidades en cuanto al aumento de control del mismo, realizando un registro más completo y eficiente de la gestión realizada.

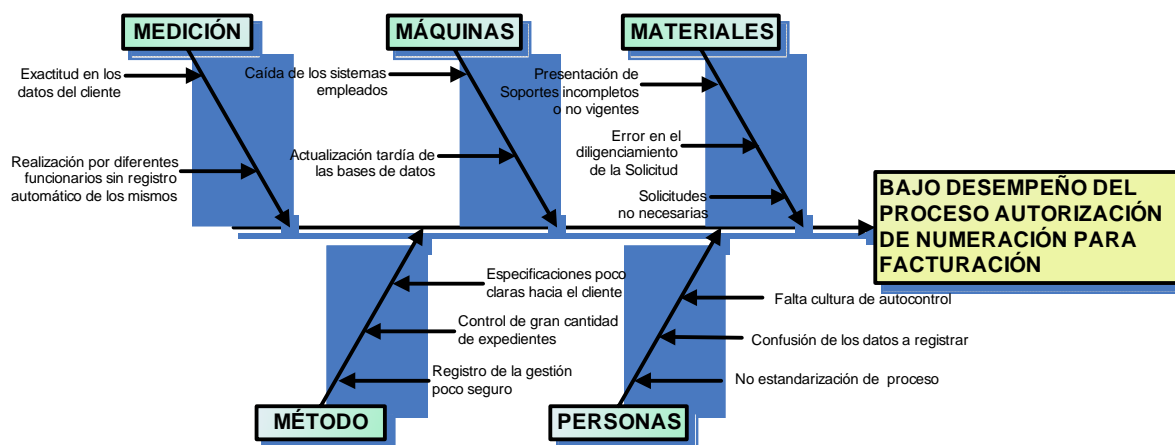


Figura 21. Análisis Causa-Efecto Autorización de Numeración para Facturación

La explicación principal hallada para la situación relacionada con la Autorización de Numeración para Facturación, son los errores presentados por los clientes en el diligenciamiento de la solicitud; además del registro poco seguro y eficiente de la gestión realizada.

Igualmente, el proceso presenta inconvenientes en cuanto a la presentación de los soportes por parte de los clientes, lo cual hace que estos deban regresar a presentarlos correctamente, haciendo que los clientes presenten inconformismo por la no realización del trámite.

Antes estas causales, se requiere un mecanismo de registro de la gestión apoyado en el Sistema Chadoc, además de orientación a los clientes con la señalización respectiva sobre los requisitos para el trámite.

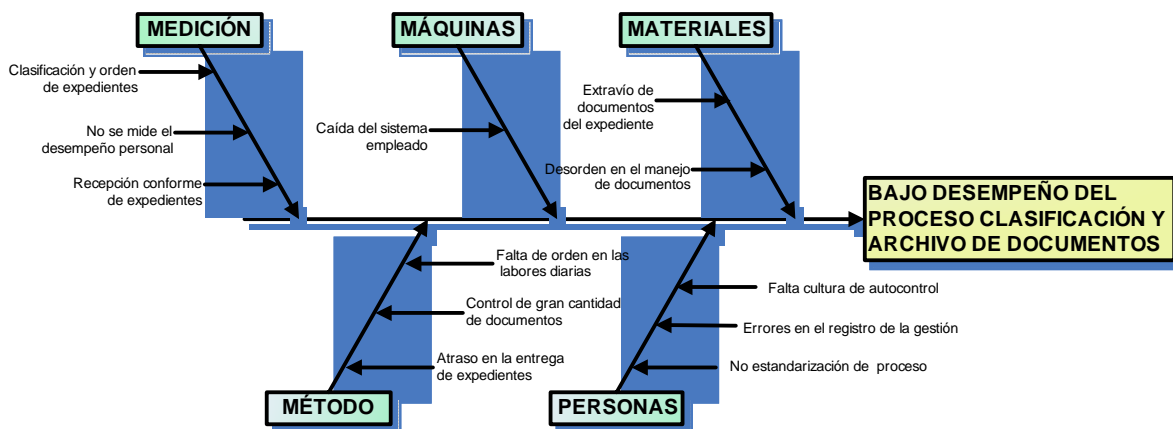


Figura 22. Análisis Causa-Efecto Clasificación y Archivo de Documentos

A pesar de ser un proceso que no tiene contacto con cliente externo a la entidad, es un proceso de vital importancia teniendo en cuenta la responsabilidad que tienen la entidad en cuanto al manejo de los soportes presentados por los clientes.

Dentro de las principales causas de los inconvenientes que se presentan con respecto al mismo, se encuentra el desorden y falta de control de gran cantidad de documentos; además del retraso en la entrega de expedientes ya tramitados y la entrega sin las condiciones especificadas por la reglamentación que lo regula.

Teniendo en cuenta esto, se requiere un cambio en la realización de dicho proceso, el cual debe estar respaldado por registros de las entregas que asignen la responsabilidad en los controles de las mismas.

7.6. SITUACIONES ADICIONALES POR MEJORAR

Además de los análisis enfocados a los procesos identificados como críticos, durante el desarrollo de la práctica se ha recopilado ciertos aspectos que pueden ser mejorados en beneficio del desempeño de la División y como respaldo al control de los procesos realizados.

Las características y síntomas de los procesos aquí identificados no han clasificado como críticos, pero sí pueden ser mejorados para facilitar el flujo de los procesos, además de respaldar un aumento en la calidad del servicio al cliente.

Estas situaciones presentadas por los funcionarios o identificadas mediante observación directa en el desarrollo de los procesos, igualmente serán tenidas en cuenta para el planteamiento de las propuestas de mejoramiento del siguiente capítulo.

El listado general de los factores es el siguiente:

- ♦ Acumulación excesiva de expedientes en los archivos sin orden específico.
- ♦ La Cámara de Comercio de Bucaramanga actualmente no está cumpliendo con el convenio establecido con la misma, ya que no entrega directamente a los clientes el certificado generado por el sistema.
- ♦ Bajo control y seguimiento de las mejoras implementadas.
- ♦ Se requiere el fomento de los Servicios Informáticos Electrónicos.
- ♦ Es necesario facilitar trámites como la solicitud de copias o formalizaciones del RUT.
- ♦ No hay normatividad que respalde el registro de libros contables
- ♦ Hay grandes inconvenientes relacionados con la solicitud de la gestión realizada para la generación del Informe SEGG.
- ♦ Necesidad de retroalimentación continua basada en encuestas a los clientes de la División.
- ♦ Se requiere mayor contacto continuo con el cliente.
- ♦ Registro de la gestión de algunos procesos aun no incluida en el Sistema Chadoc.
- ♦ Se requiere fortalecimiento de la comunicación a nivel interno de la División.

8. ETAPA DE PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

Con base en los análisis y conclusiones realizadas en las etapas anteriores, donde se evidenciaron las principales problemáticas relacionadas con los procesos de la División y sus orígenes; han sido formuladas las propuestas de mejoramiento para esta área.

El planteamiento de las propuestas requirió de continuas reuniones con el Jefe de División de Gestión y Asistencia al Cliente, con quien se evaluaron las mismas, realizando las modificaciones necesarias para su implementación con el apoyo de los algunos funcionarios.

Dentro de las propuestas a describir a continuación, se relacionan las que permiten un mejoramiento en el desempeño de los procesos identificados como críticos, pero además algunas que buscan reformar factores que han sido identificados como oportunidades de mejora.

PROPUESTA No. 1

Nombre del proceso: Autorización de Numeración para Facturación.

Nombre de la actividad a mejorar: Registro en el libro de radicación de facturación de los datos del trámite realizado y del número de la Resolución generada.

Descripción de la actividad a mejorar: Es necesario que los procesos realizados en la División de Gestión y Asistencia al Cliente y en las demás divisiones de la DIAN, reporten al Nivel Central la gestión realizada, además de mantener el control necesario sobre la información de los clientes.

Actualmente esta condición en el proceso de Autorización de Numeración para Facturación es respaldada por un registro diario y constante en un libro que puede ser manejado y alterado por cualquier circunstancia, reflejando con esto la poca seguridad que posee este registro y la dificultad que existe para mantener amplio control amplio de la información de los clientes del proceso.

Objetivo de la mejora: Establecer un mecanismo que garantice un manejo de la información de los clientes más efectivo, además de respaldar el registro de la gestión para la presentación de informes.

Descripción de la mejora: Crear un archivo electrónico de registro de los trámites realizados, donde además de mantener la información en el sistema, esta puede ser impresa para el reporte a entregar a la División de Documentación de la entidad para la respectiva notificación de los actos administrativos.

Además de restringir el acceso esta información, protegiendo la misma, permite evitar el deterioro y la dependencia de medios físicos que acumulan mayor archivo, haciendo con esto más eficiente el uso del poco espacio disponible para archivar los documentos relacionados con el proceso de Autorización de Numeración para Facturación.

Inicialmente la propuesta se implementa basada en el programa Excel, donde se realiza el registro de los trámites realizados en el proceso; pero igualmente, esta puede ser anexada al Sistema Chadoc, evaluando con el Nivel Central la incompatibilidad que puede existir con el Software de Facturación.

Responsable de la Mejora: Administrador del Sistema Chadoc o Estadístico.

[ANEXO F. Base de datos de Autorización para Facturación](#)

PROPUESTA No. 2

Nombre del proceso: Clasificación y Archivo de Documentos.

Nombre de la actividad a mejorar: Préstamo de documentos y expedientes que han sido archivados con anterioridad.

Descripción de la actividad a mejorar: En la División de Gestión y Asistencia al Cliente se presenta en repetidas ocasiones la necesidad de consultar un expediente o documento relacionados con el RUT, de los que han sido archivados; ya sea por solicitud del cliente o de los funcionarios de la División.

Ante esta situación, los funcionarios solicitaban el documento al encargado del archivo, quien se lo entregaba sin ningún control del mismo, lo cual genera el riesgo de pérdida de documentos tan importantes, tanto para los clientes como para la entidad.

Objetivo de la mejora: Realizar el seguimiento respectivo a los documentos y expedientes que han sido solicitados al archivo por los funcionarios de la División; garantizando el control de los mismos y la responsabilidad de quien los solicita.

Descripción de la mejora: Estructurar una solicitud de Préstamo de Documentos y expedientes relacionados con el RUT, la cual debe contener las especificaciones necesarias y el registro de los responsables; permitiendo de esta forma que el encargado del archivo del RUT, realice el seguimiento a los documentos que se encuentran bajo su responsabilidad.

Luego de planteada esta solicitud, esta se vinculó con el Sistema Chadoc de la División, para garantizar el acceso al mismo de cada uno de los funcionarios de esta.

En términos generales, los cambios realizados permiten que los funcionarios presenten la solicitud y retiren los documentos; pero que igualmente el funcionario responsable del archivo, mantenga las solicitudes en orden de acuerdo a la fecha de entrega propuesta en esta, con el fin de controlar la entrega oportuna de los expedientes.

Responsable de la Mejora: Funcionario Responsable del Archivo.

[ANEXO G. Formato préstamo de documentos archivo del RUT](#)

PROPUESTA No. 3

Nombre del proceso: Asistencia al Cliente.

Nombre de la actividad a mejorar: Brindar la Asesoría requerida por el cliente, solucionando las dudas que este posea.

Descripción de la actividad a mejorar: Teniendo en cuenta la novedad en algunos procesos relacionados con la División de Gestión y Asistencia al Cliente, y por ende el poco conocimiento que el cliente tiene de los mismos, se ha presentado la situación en la que por la existencia de gran cantidad de dudas e inconvenientes presentados en el desarrollo de los mismos, los clientes solicitan el apoyo de los funcionarios de la División.

Actualmente, la disponibilidad de líneas que comunican con los funcionarios de la División de Gestión y Asistencia al Cliente, a las que tiene acceso el público, es baja pues solo cuenta con 3, comparada esta cifra con la cantidad de clientes de los diferentes procesos.

Es por esto que constantemente se presenta inconformidad y reclamos por parte de los clientes por la congestión de las líneas y por la dificultad que presentan para lograr solucionar sus dudas mediante la asesoría de los funcionarios de la División en la Administración de Bucaramanga.

Objetivo de la mejora: Disponer de herramientas que orienten al cliente hacia las líneas de asistencia ofrecidas por la entidad, donde los funcionarios se encuentran ubicados exclusivamente para la atención y asesoría al público, haciendo que la solución de dudas al cliente sea con mayor calidad y eficiencia.

Descripción de la mejora: Analizando la dificultad que existe por parte de la entidad de asignar mayor número de líneas, acompañado de la restricción de funcionarios para atenderlas, se ha generado una sencilla propuesta que, además de enfocarse en mejorar la atención y el servicio a los clientes, permite direccionarlos a las herramientas ofrecidas por el Nivel Central para la Asistencia a los mismos.

Para alcanzar este propósito se realizó la señalización necesaria en los teléfonos de la División y en los espacios destinados para la comunicación con el cliente al interior del edificio de la entidad, con el objeto de direccionarlo hacia el uso del Call Center y de las líneas de orientación relacionada con la Información Electrónica.

Además de esto, se realizó la comunicación respectiva a los funcionarios de la División, para que presentaran a los clientes que se comunicaban telefónicamente, esta alternativa en la para solución eficiente de sus inquietudes.

Responsable de la Mejora: Supervisor de puntos de Atención.

[ANEXO H. Esquema de señalización empleado de las líneas de Asistencia](#)

PROPUESTA No. 4

Nombre del proceso: Capacitación al Cliente.

Nombre de la actividad a mejorar: Control de la base de datos de asistentes potenciales, Registro y control de los datos del cliente, Relación de los asistentes a las capacitaciones; además de la generación de los informes que sean solicitados por el Nivel Central, Administradora o Jefe de División.

Descripción de la actividad a mejorar: El proceso de capacitaciones a los clientes en la entidad, principalmente se basa en la logística de las mismas, aspecto que era realizado empíricamente, con muy bajo control de la información del mismo y basado en los escasos conocimientos informáticos del funcionario encargado de estas etapas.

Es por eso que el proceso era poco eficiente y efectivo, presentando registros no estandarizados de las capacitaciones, reprocesos y dificultades en la recepción de los clientes a las mismas; además de que se presentaban inconvenientes en la generación de informes que respaldaran la evaluación de los logros de cada una de las capacitaciones realizadas.

Objetivo de la mejora: Realizar la logística de las capacitaciones basada en bases de datos respaldadas por la información del RUT, que permitan conocer los clientes de la misma y mantener el registro de estas y el control de la asistencia, con el fin de priorizar el ingreso a favor de los clientes previamente inscritos.

Descripción de la mejora: Diseñar un programa que facilite el proceso de Capacitaciones a los Clientes en cuanto a su logística, el cual permita la conformación de cada una de la capacitaciones con las especificaciones de la misma; además que alimente el registro de los clientes con la información del RUT, facilitando la etapa de solicitud de las invitaciones, donde únicamente se debe presentar el NIT del cliente y los datos del asistente.

Igualmente, permite el registro específico de los clientes asistentes a las jornadas, realizando la confirmación de su asistencia y el registro de los nuevos clientes, quienes no realizaron la inscripción previamente a la jornada; además de la generación de los respectivos informes solicitados.

Responsable de la Mejora: Jefe GIT de Informática DIAN Bucaramanga.

[ANEXO I. Descripción del Programa CAPACITA](#)

PROPUESTA No. 5

Nombre del proceso: Trámite de Solicitudes de Información de Entidades Estatales.

Nombre de la actividad a mejorar: Envío de la solicitud de información; además de la clasificación de los oficios según el tipo de trámite solicitado, Consulta de la información, Comunicación con el cliente y Entrega de la misma.

Descripción de la actividad a mejorar: En el desarrollo del proceso relacionado continuamente se presentan inconvenientes que restringen la continuación del mismo, principalmente debido a las escasas especificaciones presentadas por el cliente en los oficios enviados a la División, tanto de la información solicitada, como del solicitante, el objeto de la consulta y el modo en que debe ser entregado el resultado de este proceso.

Objetivo de la mejora: Estandarizar las solicitudes de información de las Entidades Estatales, garantizando la presentación de las especificaciones necesarias para la evaluación de la solicitud y trámite de la misma.

Descripción de la mejora: Desarrollar un esquema que reúna los datos básicos con los cuales debe ser presentada la solicitud de Información, generando el respectivo formato a diligenciar por los clientes, donde se registre la finalidad de la consulta, la entidad que la solicita, el responsable de la misma y la forma de envío de la información solicitada.

Teniendo en cuenta que los clientes han presentado un oficio redactado, según sus consideraciones, es necesario que al dar respuesta al mismo, se anexe el formato de la solicitud, aclarando que en consultas posteriores se diligencie el mismo para tramitar la solicitud.

Responsable de la Mejora: Funcionario Responsable de Solicitudes de Información de Entidades Estatales.

[ANEXO J. Formato Solicitud de Información](#)

PROPUESTA No. 6

Nombre del proceso: Clasificación y Archivo de Documentos.

Nombre de la actividad a mejorar: Entrega y revisión de expedientes por parte de los funcionarios al responsable de Clasificación y Archivo de Documentos.

Descripción de la actividad a mejorar: Los funcionarios de la División que tienen contacto directo con el cliente externo, especialmente quienes apoyan el servicio de trámites del RUT, diariamente generan gran cantidad de expedientes conformados por los soportes presentados por los clientes y la copia del certificado producto del trámite.

Debido a la cantidad de trámites, al poco orden con que estos son manejados, a la falta de autocontrol por parte de los funcionarios y el incumplimiento de la normatividad establecida en la Orden Administrativa 001, estos expedientes eran entregados con gran cantidad de inconsistencias, dentro de las cuales se puede mencionar: ausencia de soportes necesarios para el trámite, falta de firma del cliente o del funcionario, entrega incompleta de los expedientes tramitados en el día, entrega de expedientes tramitados en días anteriores, paquete de expedientes desordenados, ausencia de planilla de entrega, etc.

[ANEXO K. Resultados prueba previa a implementación de la mejora.](#)

Esta situación hace que al entregar el paquete de cada funcionario al Responsable de Clasificación y Archivo de Documentos, no se controlara el producto entregado, tanto en calidad como en cantidad; además de no establecer los responsables de los expedientes en cada etapa del proceso.

Objetivo de la mejora: Garantizar la entrega conforme de los expedientes generados en los procesos de la División, controlando la entrega oportuna de los mismos.

Descripción de la mejora: Actualmente, el Sistema Chadoc, con el que cuenta la División, permite el registro de la gestión realizada, lo cual debe hacerse inmediatamente después de finalizar cada trámite.

Luego de registrado cada trámite realizado, el sistema almacena dicha información y permite la impresión del Informe de Producción Diaria, el cual se limitaba a relacionar de cada trámite datos como el Número de formulario, el concepto, el NIT del cliente, la Administración, el tipo de contribuyente, entre otros.

Ante estas ventajas con las que cuentan los funcionarios de la División, se realizaron ajustes en el Sistema Chadoc, de forma que se adicionó una columna

donde permita confirmar la conformidad de los trámites relacionados, evaluando en esto la entrega de todos los trámites realizados, la entrega de los soportes correspondientes, la firma de todos los certificados entregados y el orden en los mismos.

Esta modificación permite al funcionario responsable de Clasificación y Archivo de Documentos, confrontar la entrega con el listado generado por el sistema, señalando la conformidad o no conformidad de los mismos; además de registrar las observaciones pertinentes y firmar como constancia de la recepción de los documentos.

Luego de realizadas las modificaciones al proceso, fueron explicadas a los funcionarios que realizan los trámites. Esta orientación fue realizada por los funcionarios responsables de Clasificación y Archivo de Documentos, contando con el respaldo de la Jefe de División y la Jefe de GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente.

Básicamente, las modificaciones realizadas a la entrega de los documentos se resume en que los mismos deben ser entregados ordenados por el NIT del cliente, con los soportes registrados en la planilla, con las debidas firmas y la cantidad registrada en el Informe Diario de Producción; por lo cual se requiere que en la entrega de los expedientes se presente el informe de cada funcionario generado por el Sistema Chadoc.

Responsable de la Mejora: Administrador de Sistema Chadoc.

[ANEXO L. Informe Diario de Producción](#)

PROPUESTA No. 7

Nombre del proceso: Control de Obligaciones Formales.

Nombre de la actividad a mejorar: Realizar el seguimiento correspondiente, de acuerdo a la información contenida en el RUT del cliente, identificando posteriormente los clientes que no han presentado respuesta a la circular.

Descripción de la actividad a mejorar: Según el procedimiento establecido, el funcionario envía una circular física a cada cliente omiso y espera a la presentación de la respuesta, con el fin de direccionarlo hacia las divisiones competentes para el cumplimiento de las obligaciones pendientes.

Objetivo de la mejora: Realizar el seguimiento necesario para garantizar la entrega de la información a los clientes omisos.

Descripción de la mejora: Teniendo en cuenta que este proceso era realizado basándose en la información manejada por el RUT antiguo, donde no se solicitaba el correo electrónico del cliente, es necesario realizar las modificaciones en la estrategia de comunicación con el cliente; complementando la misma con información electrónica dirigida al mismo, donde se especifique la situación y el procedimiento a seguir.

Igualmente existe la opción de respaldar la comunicación con llamadas telefónicas; pero esto se debe realizar luego de analizar el nivel de respuesta de los clientes, el cual debe ser registrado en un formato electrónico que permita realizar el seguimiento respectivo a cada uno de ellos.

Responsable de la Mejora: Funcionario Responsable de Obligaciones Formales.

[ANEXO M. Formato Control de Obligaciones Formales.](#)

PROPUESTA No. 8

Nombre del proceso: Generación de Informes.

Nombre de la actividad a mejorar: Informar el seguimiento realizado a actos administrativos devueltos del correo.

Descripción de la actividad a mejorar: De acuerdo al Memorando 917 (26/12/2005), la División debe realizar el seguimiento respectivo a los Actos Administrativos generados por la misma, que han sido devueltos de correo.

Esta etapa no era realizada, debido a que se limitaba a registrar el ingreso de las Resoluciones devueltas de correo, pero no se realizaba el seguimiento ni el registro del mismo que respaldara la presentación del informe exigido por la reglamentación de la entidad; este era generado por muestreo, realizado días antes de la fecha de entrega y por la necesidad de entregar dicho informe.

Analizando las directrices del Nivel Central, se observa la necesidad de asegurarse de controlar los procesos en los casos en que la entidad opta por entregar a terceros cualquiera de estos que afecten la conformidad del producto y/o servicio con los requisitos.

Objetivo de la mejora: Realizar gradualmente el seguimiento respectivo al Correo Devuelto y definir el procedimiento para la generación del informe relacionando el mismo.

Descripción de la mejora: Es necesaria la implementación de un sistema de registro de los Actos Administrativos devueltos por el correo, que permita registrar

igualmente la gestión realizada en la evaluación de las causales del mismo y los procedimientos aplicados.

Ante esto, el funcionario debe ingresar los datos principales de los Actos Administrativos devueltos de correo, luego de ser entregados por la División de Documentación.

Posteriormente, se debe evaluar la dirección registrada en el RUT para detectar fallas en las especificaciones de calidad en los productos entregados y proceder a corregirlas, teniendo en cuenta que por fallas en los sistemas, no se realiza la actualización inmediata de los datos del RUT en los programas con los cuales se generan los actos administrativos.

Luego de evaluar la correspondencia de la dirección del cliente del RUT con la registrada en el producto, se debe realizar el contacto telefónico con el cliente para detectar las causas del correo devuelto; para posteriormente ser registradas en la planilla de control de correo devuelto, a partir de lo cual se determina el procedimiento a seguir con estos productos.

Es importante especificar que los tipos de procedimientos a seguir son: Renotificar (por error de la DIAN), notificar nuevamente por error de la empresa de correo sin costo alguno, notificar por prensa luego de renotificar, y notificar por prensa (cuando las causas son factores ajenos a la entidad y a la empresa de correo).

Responsable de la Mejora: Funcionario responsable de Control de Correspondencia y Correo Devuelto.

[ANEXO N. Planilla de Control de Correo Devuelto](#)

[ANEXO O. Pasos generación del Informe Seguimiento Trimestral Correo Devuelto](#)

PROPUESTA No. 9

Nombre del proceso: Trámites del RUT.

Nombre de la actividad a mejorar: Devolución de documentos al cliente por presentar inconsistencias en los mismos, para proceder a su corrección.

Descripción de la actividad a mejorar: Los clientes de algunos procesos, especialmente los del RUT, poseen poco conocimiento de los mismos y de sus requisitos; por lo cual en repetidas ocasiones se presentan con documentos errados o sin los mismos, luego de haber esperado el turno asignado.

Ante esto, los funcionarios devuelven los documentos, comunican al cliente las inconsistencias en los mismos y asignan un ficho especial para regresar a continuar con el trámite.

Objetivo de la mejora: Comunicar a los clientes y garantizar la comprensión por parte de estos de los inconvenientes encontrados en los soportes presentados.

Descripción de la mejora: Diseñar un esquema que permita el registro de las causales de devolución de los documentos al cliente, con el objeto de facilitar su comprensión y evitar su olvido por parte de las personas que poseen escasos conocimientos relacionados con los trámites de la entidad.

Este esquema debe ser diligenciado y entregado al cliente por el funcionario de registro, junto con los soportes presentados por el cliente.

Este nuevo formato reemplaza el ficho especial entregado, para ser presentado por el cliente cuando regrese sin la necesidad de repetir la espera del turno.

Responsable de la Mejora: Administrador del Sistema Chadoc.

[ANEXO P. Formato de Inconsistencias en Documentos y Ficho Especial](#)

PROPUESTA No. 10

Nombre del proceso: Registro de Libros Contables.

Nombre de la actividad a mejorar: Entrega al cliente de los libros contables registrados.

Descripción de la actividad a mejorar: La entrega de los libros era realizada, respaldada únicamente por la solicitud verbal del cliente.

Una vez se encontraban registrados los libros, se comunicaba con el cliente, según el número telefónico registrado en el oficio presentado, para informarle la finalización del trámite. Luego de esto el cliente proporcionaba el nombre del cliente y los libros sin ninguna restricción eran entregados.

Objetivo de la mejora: Garantizar la entrega de los Libros Registrados al cliente que presentó la solicitud.

Descripción de la mejora: Teniendo en cuenta que el cliente presenta original y copia de la solicitud de Registro de los libros, se debe inspeccionar en la entrega la cantidad de libros suministrados, registrando en la copia de la solicitud la fecha de entrega, acompañado de la firma del funcionario receptor de los documentos.

Luego de esto, se informa al cliente la necesidad de presentar dicha copia para la entrega de los libros registrados, cuando el trámite haya finalizado.

Ante esto, cuando el cliente se presenta para reclamar el producto, se puede confirmar la correspondencia de los libros a entregar y el oficio de solicitud, con la copia presentada por el cliente.

Responsable de la Mejora: Funcionario responsable de Registro de Libros Contables.

PROPUESTA No. 11

Nombre del proceso: Retroalimentación con el cliente.

Nombre de la actividad a mejorar: Realización de Encuestas digitales y físicas al cliente.

Descripción de la actividad a mejorar: La División de Gestión y Asistencia al Cliente ha basado la evaluación de su gestión en cifras que reportan los procesos realizados; pero no posee un enfoque hacia la implementación de mejoras mediante la retroalimentación continua con los clientes, por lo cual no poseen un esquema general para el diseño de las mismas y son pocas las encuestas realizadas.

Objetivo de la mejora: Hacer un esquema que permita a los interesados diseñar encuestas constantemente, que respalden la evaluación de la calidad del servicio ofrecido a los clientes, conociendo las opiniones de los mismos al respecto; además de obtener mayor conocimiento de sus necesidades.

Descripción de la mejora: Analizando la necesidad de retroalimentación por parte de la División de Gestión y Asistencia al Cliente y teniendo en cuenta su alto nivel de interacción con los clientes de la DIAN, se presenta la realización de ajustes en el Sistema Chadoc que, mediante la existencia de roles que delimitan el acceso al mismo, permite la generación de encuestas y la aplicación de las mismas.

Estas modificaciones han permitido al cliente responder a las encuestas de forma anónima, con la posibilidad de registrar opiniones con respecto al servicio ofrecido; igualmente, permite a las personas que poseen el rol de administrador, visualizar los resultados tabulados de las encuestas realizadas para proceder a su evaluación respectiva.

Responsable de la Mejora: Administrador del Sistema Chadoc.

[ANEXO Q. Ejemplos de encuestas realizadas a los clientes](#)

PROPUESTA No. 12

Nombre del proceso: Mejoramiento Continuo.

Nombre de la actividad a mejorar: Seguimiento de mejoras implementadas.

Descripción de la actividad a mejorar: La Jefe de División de Gestión y Asistencia al Cliente y los funcionarios al identificar la oportunidad de mejora por inconvenientes presentados, evalúan una opción para realizar la corrección de los mismos; logrado con esto corregir la situación presentada, sin realizar el registro respectivo que facilite el seguimiento a las mejoras implementadas.

Objetivo de la mejora: Estandarizar el seguimiento a realizar al mejoramiento continuo implementado.

Descripción de la mejora: Dentro del enfoque del mejoramiento continuo, se evidencian una serie de etapas que permiten el análisis a fondo de las situaciones que presentan oportunidad de mejora.

Es por esto que, para respaldar este enfoque, se ha diseñado una serie de etapas para la implementación y seguimiento de las mejoras realizadas, además del respectivo formato que permite el registro de las mismas, con el objeto de respaldar la gestión realizada por el Jefe de División.

Responsable de la Mejora: Jefe de División de Gestión y Asistencia al Cliente.

[ANEXO R. Detalles Mejoramiento continuo](#)

[ANEXO S. Formato Registro y Seguimiento de mejoras implementadas](#)

PROPUESTA No. 13

Nombre del proceso: Todos los procesos.

Nombre de la actividad a mejorar: Desarrollo de los procesos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente.

Descripción de la actividad a mejorar: Por la reciente creación de la División, no existía el respectivo Manual de Procesos, de Especificaciones de Calidad, de Riesgos inherentes a cada proceso, la Normatividad vigente relacionada con los mismos y los formatos empleados.

Siendo esto de vital importancia para la gestión de la calidad en los procesos de la División, estos no se deben limitar a encontrarse en un libro al que no se tiene acceso de forma ágil y sencilla.

Objetivo de la mejora: Establecer un medio de divulgación del trabajo realizado en la presente práctica, con el objeto de sustentar y apoyar cada uno de los procesos existentes; estableciendo una herramienta de apoyo, consulta y auto-capacitación de los funcionarios pertenecientes a la División.

Descripción de la mejora: Crear un archivo electrónico vinculado a la Carpeta Pública correspondiente a la Administración de Bucaramanga (\\S004SIST003\Publico\Planeacion Nororiental\Procesos 2006\Gestión y Asistencia al cliente), donde se presente la lista de todos los procesos del área, relacionando la documentación de las etapas del proceso, los riesgos analizados en los mismos, las especificaciones de calidad y las normas aplicadas al mismo.

En esta presentación, los funcionarios tienen acceso a los diagramas de proceso, donde igualmente se encuentra el vínculo correspondiente a las matrices de riesgo, de formatos y de normas aplicadas a las etapas; las cuales deben ser actualizadas cuando sean modificadas por el responsable de la mejora.

Responsable de la Mejora: Funcionarios del GIT de Coordinación Regional.

[ANEXO T. Presentación de Procesos de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga](#)

PROPUESTA No. 14

Nombre del proceso: Trámite de QRPSF.

Nombre de la actividad a mejorar: Seguimiento al desarrollo del proceso.

Descripción de la actividad a mejorar: La atención prestada en la entidad a las Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones es de vital importancia debido a las implicaciones disciplinarias que esto puede acarrear.

En la División de Gestión y Asistencia al Cliente, este proceso es desarrollado basado en los instructivos asignados en el pasado al GIT de Investigaciones Disciplinarias; por lo cual este se encuentra un poco desactualizado, especialmente en cuanto a las herramientas de las que dispone actualmente la entidad.

El proceso se realiza registrando las QRPSF en un sistema que debe ser alimentado según el criterio del funcionario, quien evalúa la situación y, según su criterio, direcciona el expediente hasta el momento de recibir la respuesta.

Objetivo de la mejora: Facilitar el seguimiento a realizar al trámite de QRPSF, que permita un aprendizaje continuo de las acciones emprendidas al respecto.

Descripción de la mejora: La mejora se basa principalmente en hacer seguimiento al trámite, para detectar posibles errores presentados al direccionar los oficios, adicionando una tabla en el oficio de envío como control de recepción del expediente para conocer el directo implicado.

Igualmente, se plantea la necesidad de mantener un archivo temporal de trámites en espera de respuesta, ordenados por orden de fecha de entrega al implicado, para evaluar el tiempo en que este presenta la respuesta y consultar continuamente a los mismos para agilizar y hacer más eficiente el proceso.

También, en el nuevo formato de recepción, se incluye la solicitud del correo electrónico, ante lo cual es necesario que se le realice el informe respectivo al cliente que presentó la solicitud; lo cual permite que las personas que por seguridad presentan la QRPSF de forma anónima, sean informados del trámite realizado ante la misma.

Responsable de la Mejora: Funcionario Responsable de QRPSF.

[ANEXO U. Formato Recepción de QRPSF](#)

[ANEXO V. Oficio de envío de expediente al implicado](#)

[ANEXO W. Formato Respuesta al Cliente](#)

9. ETAPA DE PROPUESTA DE SISTEMA DE INDICADORES DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

En esta etapa del desarrollo de la práctica empresarial, ya se ha identificado la situación actual de la División en estudio por medio de los análisis realizados; además, este conocimiento ha permitido identificar factores claves de éxito en la misma, los cuales se enfocan hacia el control de los procesos con el objeto de lograr mayores niveles de eficacia, eficiencia y efectividad.

Es por esto que se debe realizar un análisis del sistema de Indicadores manejado actualmente, con el fin de evidenciar falencias en el mismo, debido a que su enfoque no sea el adecuado para determinar realmente el cumplimiento de las metas y objetivos.

Se inició esta etapa determinando el inventario de indicadores actuales, de acuerdo a las especificaciones del Sistema de Planeación y Evaluación implementado por el GIT de Coordinación Regional. Luego de obtenido este listado, se analizaron los mismos, evaluando el objetivo que mide y el control real ejercido sobre la situación.

Posteriormente, según análisis realizados con el Jefe de División, se ha propuesto un Sistema de Indicadores para la División de Gestión y Asistencia al Cliente, buscando soportar las necesidades identificadas en el desarrollo de la práctica.

9.1. SISTEMA DE INDICADORES ACTUAL DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

En cumplimiento de los lineamientos de la Subsecretaría de Planeación, se han establecido las metas de gestión dentro del concepto de control y servicio según las funciones, procedimientos y los planes institucionales.

Metas para el año 2006

CONTROL: El objetivo de esta meta es el de realizar control permanente sobre los aspectos prioritarios y determinantes que soportan la gestión del área. Se realizará control sobre las inconsistencias en la inscripción al RUT, la inscripción y uso de los demás servicios informáticos electrónicos administrados por la entidad, sobre los declarantes que cumplan con sus obligaciones y sobre los obligados que no declaran, para lo cual se han establecido las siguientes metas:

- ♦ Inconsistencias: Para garantizar la confiabilidad de la información se requiere que el servicio de inscripción al RUT (inclusión de datos básicos de identificación, definición e inclusión de responsabilidades, signatarios, correo electrónico) y además servicios informáticos electrónicos (asignación de certificado digital), se realicen en un 100% en forma correcta por lo tanto se realizará seguimiento al número de inconsistencias que se presenten en los diferentes servicios y se espera que estas tiendan a cero.
- ♦ Acciones de control: Acciones de gestión persuasiva que conduzcan a mejorar el comportamiento de los clientes con respecto a sus obligaciones.

SERVICIO: El objetivo de esta meta es mejorar la imagen de la DIAN, facilitando al cliente el cumplimiento de sus obligaciones para el diligenciamiento y presentación de las declaraciones y el envío de la información a través de los Servicios Informáticos Electrónicos.

Se debe realizar la asistencia y supervisión requerida para los clientes que presentan información y sobre los que tienen Certificado Digital, orientando para que en sus transacciones utilicen los Servicios Informáticos Electrónicos.

Cada administración tiene asignada una meta específica, y debe adelantar las acciones requeridas para el desarrollo de los programas de control; para posteriormente, clasificar mensualmente el total de acciones ejecutadas por cada administración.

9.1.1. Indicadores de gestión en la División de Gestión y Asistencia al Cliente

- ♦ Inconsistencias: *No de inconsistencias reportadas en el período*
- ♦ Inscritos en el RUT: *No de trámites en el RUT*
- ♦ Control de acciones: *No de Acciones de Control Ejecutadas*
- ♦ Clientes usando SIE: *No de Clientes usando SIE*
- ♦ Clientes con Mecanismo Digital: *No de Clientes con Mecanismo Digital*

Con el fin de obtener información estadística, se realiza seguimiento periódico a los siguientes procesos de cada administración:

- ♦ Servicio virtual
- ♦ Servicio de cara al cliente
- ♦ Tiempo promedio de espera por servicio
- ♦ Número de QRPSF recibidas del servicio
- ♦ RUT
- ♦ Servicio (expedición Certificado Digital)
- ♦ Registro de Libros de Contabilidad
- ♦ Facturación

La totalidad de los indicadores actuales de la División de Gestión y Asistencia al Cliente son de carácter cuantitativo, siendo estos el reflejo de los productos obtenidos.

Estos indicadores tienen como objeto final medir el desempeño general del área y son presentados mensualmente.

9.2. SISTEMA DE INDICADORES PROPUESTO DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

Luego de analizar el Sistema de Indicadores actual de la División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga, el cual fue desarrollado con el Jefe de División, y según análisis de los factores clave de éxito en los procesos de la División; se ha determinado la necesidad de complementar este Sistema de Indicadores, realizando propuestas con el objeto de contar con información oportuna, real y efectiva que refleje el comportamiento de las variables críticas; lo cual permite ejercer control sobre las mismas, identificando su comportamiento y tendencias de cambio en el desarrollo de los procesos, permitiendo implementar acciones correctivas oportunamente.

Los indicadores planteados son los siguientes:

- 1. Quejas por error en trámites de la División:** Indicador de control que permite evaluar la calidad en los productos entregados a los clientes mediante la presentación de sus inconformidades relacionadas con los trámites realizados por la División de Gestión y Asistencia al Cliente.

$$QET = \frac{TQP}{TPGP}$$

QET: Quejas por error en trámites del proceso evaluado.

TQP: Total de quejas presentadas por errores en el proceso evaluado.

TPGP: Total de productos generados en el proceso evaluado.

Frecuencia de Medición: Mensualmente

Forma de Medición: Para esta etapa de medición, el responsable debe consultar inicialmente las quejas presentadas por los clientes relacionadas con los procesos de la División, para clasificarlos de acuerdo al tipo de proceso.

A partir de esto evalúa la gestión realizada en cada proceso con el objeto de realizar la medición.

Responsable de Medición: Supervisor de Puntos de Atención.

Formato de Apoyo: Formato de Registro de QRPSF y el Informe de Producción Mensual.

2. **Porcentaje de trámites con soportes necesarios:** Indicador que permite evaluar el cumplimiento en cuanto a las exigencias de los soportes por parte de los funcionarios para la realización de los trámites.

$$PTSN = \frac{PSS}{PE} \times 100$$

PTSN: Porcentaje de trámites con los soportes necesarios.

PSS: Número de productos entregados con los soportes requeridos.

PE: Número de productos entregados a los clientes.

Frecuencia de Medición: Mensualmente

Forma de Medición: Para esta medición se requiere previamente el conocimiento de los documentos y las condiciones requisito para la realización de los trámites a evaluar, a partir de lo cual se debe realizar un muestreo de los expedientes de cada proceso, en los cuales se requiere la entrega de documentos y el cumplimiento de ciertas características por parte del cliente; evaluando con esto la conformación de los expedientes de la muestra.

Responsable de Medición: Supervisor de Puntos de Atención.

Formato de Apoyo: Informe de Producción Diaria.

3. **Asistencia a las capacitaciones:** Indicador que tienen por objeto medir la efectividad en las comunicaciones al cliente relacionadas con las capacitaciones a realizar.

$$AC = \frac{TCA}{TCP}$$

AC: Asistencia a las Capacitaciones.

TCA: Total Clientes Asistentes.

TCP: Total Clientes Potenciales.

Frecuencia de Medición: Mensualmente

Forma de Medición: Empleando el informe generado por el sistema y con la información inicial de la cantidad de clientes potenciales de cada tipo de capacitación, se realiza la medición, teniendo en cuenta que se deben relacionar los asistentes y los clientes potenciales de las capacitaciones relacionadas con un mismo tema.

Responsable de Medición: Funcionario responsable de Capacitación a los Clientes.

Formato de Apoyo: [ANEXO X. Informe Capacitaciones realizadas](#)

4. **Porcentaje de Respuesta al Cliente de Solicitudes por correspondencia:** Indicador de control que permite evaluar la gestión realizada frente a las solicitudes presentadas ante la División por correspondencia.

$$RCSC = \frac{SCT}{TSC} \times 100$$

RCSC: Respuesta al Cliente de Solicitudes presentadas por Correspondencia.

SCT: Solicitudes presentadas por Correspondencia Tramitadas satisfactoriamente.

TSC: Total Solicitudes presentadas por Correspondencia.

Frecuencia de Medición: Mensualmente

Forma de Medición: Es preciso evaluar el registro que se mantiene de la entrega de la correspondencia y las acciones realizadas con respecto a esta.

Responsable de Medición: Jefe de GIT Gestión, Control y Servicio al Cliente.

Formato de Apoyo: [ANEXO Y. Formato Control de Correspondencia](#)

5. **Errores en los datos:** Indicador que permite evaluar la realización de trámites del RUT con datos errados del cliente, que se evidencian en los soportes presentados por el mismo.

$$TRED = \frac{SCT}{TSC}$$

TRED: Trámites de RUT con errores en los datos.

TCED: Total Certificados del RUT con errores en los datos.

TCRT: Total Certificados del RUT Tramitados.

Frecuencia de Medición: Mensualmente

Forma de Medición: Para esta medición se requiere realizar un muestreo de los expedientes de cada proceso, evaluando en estos los datos del Certificado del RUT y los datos de los documentos soporte, para identificar los errores en los mismos.

Responsable de Medición: Supervisor de Puntos de Atención.

Formato de Apoyo: Informe de Producción Diaria.

- 6. Porcentaje de efectividad del Proceso:** Este Indicador se refiere a la forma acertada en que el proceso cumple los requerimientos de sus clientes finales.

$$EP = \frac{RCS}{TRC} \times 100$$

EP: Efectividad del Proceso.

RCS: Total Requisitos de Calidad Satisfechos.

TRC: Total Requisitos de Calidad del Producto.

Frecuencia de Medición: Mensualmente

Forma de Medición: Para la medición de este indicador se debe evaluar la calidad del proceso, para lo cual es necesario consultar el Manual de especificaciones de Calidad, para luego analizar su cumplimiento en una muestra de los productos en estudio.

Responsable de Medición: Jefe de GIT Gestión, Control y Servicio al Cliente.

Formato de Apoyo: Manual de Especificaciones de Calidad de los productos/servicios.

- 7. Porcentaje de Satisfacción de los Clientes:** Este indicador permite medir el nivel de satisfacción de los clientes de los procesos realizados en la División, de acuerdo a la opinión de los mismos con respecto al cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

$$SCP = \frac{TCS}{TCE} \times 100$$

SCP: Satisfacción de los Clientes de un proceso.

TCS: Total Clientes que manifiestan estar satisfechos en las encuestas.

TCE: Total Clientes Encuestados.

Frecuencia de Medición: Trimestralmente

Forma de Medición: Para medir este indicador se requiere la realización de encuestas periódicas dirigidas hacia los clientes de los procesos, en las cuales se deben definir cuestionamientos sobre el nivel de satisfacción de los mismos, con parámetros que lo identifiquen como satisfecho o no satisfecho (escalas o rangos).

Responsable de Medición: Jefe de GIT Gestión, Control y Servicio al Cliente.

Formato de Apoyo: Reporte de Resultados de las Encuestas.

8. **Tiempo de Ciclo:** Indicador que permite medir el tiempo empleado para la finalización de un producto/ servicio, incluyendo su entrega al cliente.

Tiempo empleado en la realización de un producto / servicio

Frecuencia de Medición: Trimestralmente

Forma de Medición: De acuerdo a registros anteriores de los tiempos de ciclo, se busca que estos se mantengan en este valor o se reduzcan, según la estabilidad de las condiciones en que se desarrollan.

A partir de esto, se debe realizar la medición del tiempo empleado en la conclusión de las tareas relacionadas con cada proceso.

Responsable de Medición: Supervisor de Puntos de Atención.

Formato de Apoyo: Manual de Procesos División de Gestión y Asistencia al Cliente.

9. **Expedientes conformes:** Indicador que permite medir la calidad con que han sido conformados los expedientes, reflejando igualmente la calidad de los insumos presentados por los clientes que han sido aceptados.

$$EC = \frac{TEC}{TEE}$$

EC: Expedientes Conformes

TEC: Total Expedientes Conformes.

TEE: Total Expedientes Entregados.

Frecuencia de Medición: Trimestralmente

Forma de Medición: Es necesario evaluar los Informes de Producción Diaria, para identificar las cifras respectivas en cuanto a los expedientes que no han sido devueltos en la entrega a los funcionarios con el objeto de ser corregidos.

Responsable de Medición: Jefe de GIT Gestión, Control y Servicio al Cliente.

Formato de Apoyo: Informe de Producción Diaria.

- 10. Correcciones Automáticas:** Este indicador permite evaluar el porcentaje de Correcciones Automáticas que se han realizado aceptando los ajustes planteados por la entidad, evaluando con esto la capacidad de persuasión de los funcionarios hacia el cliente.

$$CAA = \frac{TCAA}{TCAR} \times 100$$

CAA: Correcciones Automáticas Aceptadas.

TCAA: Total Correcciones Automáticas Aceptadas.

TCAR: Total Correcciones Automáticas Realizadas.

Frecuencia de Medición: Trimestralmente

Forma de Medición: De acuerdo al registro de las correcciones automáticas realizadas por los funcionarios y la decisión del cliente, la cual es registrada en el formato, se debe evaluar el nivel de rechazo y aceptación de las mismas; además de la totalidad de correcciones automáticas realizadas.

Responsable de Medición: Asesor de Servicio y Gestor de Control Extensivo.

Formato de Apoyo: Formato 1123

11. Porcentaje de Respuesta al Control de Obligaciones: Indicador de control que permite medir el nivel en el cual se ha presentado respuesta a la gestión realizada frente al incumplimiento de Obligaciones Formales.

$$PRCO = \frac{TRPO}{TCO} \times 100$$

PRCO: Porcentaje de respuestas al Control de Obligaciones Formales.

TRPO: Total Respuestas Presentadas por Omisos.

TCO: Total Clientes Omisos.

Frecuencia de Medición: Trimestralmente

Forma de Medición: Teniendo en cuenta el registro que se tiene del seguimiento realizado a los clientes, y de la presentación de respuestas direccionadas a las Divisiones implicadas, se realiza la medición totalizando estas cantidades.

Responsable de Medición: Asesor de Servicio y Gestor de Control Extensivo.

Formato de Apoyo: ANEXO M. Formato Control de Obligaciones Formales.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS

No.	Objetivo Específico	Capítulo
1	Establecer y documentar los procesos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la DIAN Bucaramanga.	6
2	Evaluar los procesos realizados en las divisiones restantes de la entidad, para establecer los que deben ser eliminados, dado que serán realizados por la División de Gestión y Asistencia al Cliente.	6
3	Identificar y generar la matriz de riesgos y controles relacionados con los procesos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente presentes en el cumplimiento de las funciones del área.	7
4	Establecer las especificaciones de calidad de los productos y servicios para los clientes de la División de Gestión y Asistencia al cliente.	6
5	Evaluar y plantear mejoras en cuanto a los indicadores de gestión existentes en la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la DIAN, buscando que su interpretación permita la evaluación del desempeño en cuanto al logro de las metas de cada período para lograr un mejoramiento en la administración de los procesos.	9
6	Generar propuestas de mejoramiento para los procesos desarrollados en la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la DIAN Bucaramanga, planteando o realizando su implementación.	8

10. CONCLUSIONES

- ♦ La Mejora de Procesos es una metodología de marcada importancia para el funcionamiento de la gestión institucional, debido a que permite conocer los detalles de los procesos y detectar las causas que pueden hacer que estos no funcionen correctamente. Este estudio aplicado es la base de posteriores esfuerzos enfocados hacia el ciclo de mejoramiento en la División de Gestión y Asistencia al Cliente, donde se desarrolla una participación constante y dinámica de todos sus integrantes.
- ♦ La realización del Manual de Procesos, además del establecimiento de las especificaciones de calidad y del sistema de indicadores propuesto, permite a la División contar con herramientas clave para el mejoramiento de la calidad en sus procesos, respaldado por el análisis de su entorno externo e interno que gran impacto tienen en la misma. Igualmente, disponer de estos manuales, permite a los integrantes de la División conocer específicamente las actividades que componen los procesos, los productos resultantes, los responsables de los mismos, los formatos empleados en su desarrollo, la normatividad vigente aplicada en cada etapa y las características mínimas de calidad de los productos/servicios a entregar a los clientes.
- ♦ El desarrollo de la Matriz de Riesgos y Controles, a pesar de que aumenta la garantía con respecto al cumplimiento del objeto de la organización, presenta un sinnúmero de inconvenientes causados por la falta de cultura enfocada a la prevención del riesgo y al auto-control por parte de los funcionarios que conforman la División.
- ♦ Dentro de los factores altamente relacionados con el funcionamiento de la División de Gestión y Asistencia al Cliente, se identificaron sus procedimientos y métodos de operación, las formas de controlar los mismos, el empleo de recursos; los cuales deben ser constantemente evaluados para detectar cambios en el comportamiento de los mismos.
- ♦ A través del estudio realizado en la División de Gestión y Asistencia al Cliente, se evaluaron cada una de las actividades desarrolladas en los procesos con el objeto de identificar los riesgos para, bajo su conocimiento, implementar las acciones necesarias, con el fin de prevenirlos, generar sus controles y establecer las acciones correctivas. Este análisis representa el nivel de compromiso que tiene la División con sus clientes, evidenciando el enfoque de la misma hacia la calidad del Servicio.

- ♦ Estando en la etapa de conocimiento y documentación de los procesos, donde adicionalmente se evaluaron las especificaciones de calidad y los riesgos inherentes a los mismos; se han generado propuestas de mejoramiento que no se limitaran a los procesos clasificados como críticos, debido a la oportunidad que presentaban los mismos de realizar mejoramiento. En esta etapa de planteamiento de propuestas de mejoramiento, el principal obstáculo encontrado es la normatividad vigente, la cual ha sido especificada por el Nivel Central, que limita las ideas de realizar cambios de gran impacto en el desempeño de la División; pero que igualmente respalda los mejoramientos enfocados al control de los procesos y al servicio al Cliente.
- ♦ Las propuestas de mejoramiento planteadas son el reflejo del análisis realizado por el autor, quien contó con el asesoramiento de los directamente implicados, pero que igualmente posee una visión diferente de los procesos realizados allí por el poco tiempo en el que estuvo interactuando con los mismos, lo cual permite que sus ideas no se limiten por la monotonía del trabajo diario que puede estar presente en los funcionarios de la División. Igualmente, es importante resaltar que las propuestas generadas son una nueva responsabilidad de implementación y control para la División, lo cual debe apoyarse en el compromiso de los funcionarios públicos que la conforman, con el fin de promover el mejoramiento continuo.
- ♦ La matriz de especificaciones de calidad de los productos es una nueva herramienta para el desarrollo de las operaciones de la División, debido a que sus funcionarios saben qué es lo que quiere el cliente y las exigencias de la norma; para lograrlas satisfacer y buscar superar dichos requerimientos.
- ♦ Como resultado de esta práctica empresarial, no sólo se obtuvo el presente estudio, sino el conocimiento de la relación existente entre la Universidad y el Ambiente Laboral, donde participan nuevos factores tan importantes como el talento humano, quienes con su dedicación y motivación ayudan a alcanzar y mantener el mejoramiento en las organizaciones.
- ♦ Igualmente, en este lapso en el cual se realizó el estudio, fue valioso conocer el perfil de los líderes de la División, quienes aseguran su participación y se involucran en los procesos de la misma, demostrando un compromiso profundo como las fuerzas impulsoras de esta.
- ♦ Finalmente, en el desarrollo de la práctica se materializó la importancia de la Calidad en el Servicio a los clientes de cualquier organización con el objeto de obtener fidelidad y confianza por parte de los mismos, además de mantener y aumentar el nivel de clientes, quienes valoran la actitud que tenga la organización frente a las necesidades y la opinión del cliente.

11. RECOMENDACIONES

- ♦ Es necesario que los responsables de cada uno de los procesos documentados esta práctica, realicen periódicamente seguimiento y evaluación respectiva a los mismos, actualizándolos de ser necesario; además de generar y reevaluar los riesgos y controles inherentes a estos, buscando un acercamiento y mejora continua en las actividades desarrolladas en la División de Gestión y Asistencia al Cliente.
- ♦ Dadas las condiciones en que se desenvuelve la División, se debe tener en cuenta la necesidad de aplicar permanentemente un estricto Control de Calidad que permita el mejoramiento continuo en todas sus actividades, logrando con esto que el cliente mejore su concepción de la División y de la entidad en general, buscando derrotar sus principales competidores como lo son el tiempo, la responsabilidad y el poco conocimiento de la tecnología por parte de los clientes.
- ♦ Teniendo en cuenta el objeto de la División (Asistencia al Cliente), se recomienda el conocimiento de los procesos por parte de todos los funcionarios, como una herramienta que permita orientar rápidamente al cliente en sus continuas consultas; no se requiere que se especialicen en todos los procesos, sino que conozcan aspectos principales como los requisitos y las etapas básicas.
- ♦ Analizando las profesiones de los funcionarios que conforman la División, se evidencia gran diversidad en cuanto a las mismas; situación que puede ser empleada como fuente de conocimiento que no se limite estrictamente a las funciones que posee cada funcionario, sino que se realicen capacitaciones a nivel interno que permitan lograr funcionarios más íntegros en cuanto a sus conocimientos y aptitudes, y en el aspecto personal.
- ♦ Es importante recalcar en todas las etapas de este libro, la importancia que debe tener para la División las opiniones de sus clientes; por lo cual es de vital importancia que se enfoquen los esfuerzos en lograr una retroalimentación constante con el cliente teniendo en cuenta las cambiantes variables que afectan el desempeño de la División y la satisfacción de los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

AMAYA AMAYA, Jairo. Planeación y Estrategia. Universidad Santo Tomás. Primera Edición, 2005.

BARBOSA, Octavio. Control y Eficacia de la Gestión Pública

Carpeta Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN; Bogotá, Colombia. 2006

GUIA GERENCIAL 2006. DIAN, Bogotá, Colombia.

HARRINGTON, H. James. Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Editorial Mc Graw- Hill Interamericana S.A., 1993.

ICONTEC. NCGP 1000:2004, Norma de Calidad para la Gestión Pública.

ICONTEC. NTC 5254, Administración de Riesgos.

KAPLAN, Robert y NORTON, David P. Mapas Estratégicos. Simnetics, Gestión 2000.com.

MUISCA, Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado. Folleto Informativo DIAN, Bogotá, Colombia. Enero de 2005.

ORTIZ, Nestor Raúl. Análisis y Mejoramiento de los procesos de la empresa. Escuela de estudios Industriales y Empresariales, Universidad Industrial de Santander.

Plan Estratégico de la DIAN 2004-2010. DIAN Bogotá, Colombia, 2006.

--- [En línea] <URL <http://muisca.dian.gov.co/descargas/manuales/porta2006/content/normas/tecnica.htm>> (Normas estudiadas)

--- [En línea] < URL http://muisca.dian.gov.co/dian/12sobred.nsf/pages/Plan_estrategico?opendocument>
Recuperado el 29 de Octubre de 2006

--- [En línea] < URL <http://muisca.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/procesos%20apoyo?OpenDocument>>
Recuperado el 10 de Octubre de 2006

--- [En línea] < URL http://muisca.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/Procesos_sustantivos?OpenDocument>
Recuperado el 10 de Octubre de 2006

--- [En línea] < URL <http://www.colombiainfo.com/colombiainfo/infogeneral/demografia.asp>>
Recuperado el 10 de Diciembre de 2006

--- [En línea] < URL <http://www.colombiainfo.com/colombiainfo/infogeneral/economia.asp>>
Recuperado el 12 de Diciembre de 2006

--- [En línea] < URL [http://www.corfinsura.com/InvEconomicas/\(ikwtrjjubxau4qfpaigd5bye\)/Indicadores/MacroEconomicosProy.aspx?C=B](http://www.corfinsura.com/InvEconomicas/(ikwtrjjubxau4qfpaigd5bye)/Indicadores/MacroEconomicosProy.aspx?C=B)>
Recuperado del 12 de Diciembre de 2006

--- [En línea] < URL http://www.dane.gov.co/files/censo2005/perfiles/perfil_nal.pdf>
Recuperado el 11 de Diciembre de 2006

--- [En línea] < URL http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/calidad_vida/Presentacion_nov25boletin.pdf>
Recuperado el 12 de Diciembre de 2006

--- [En línea] < URL <http://www.dane.gov.co/files/investigacionesticstics.pdf>>
Recuperado el 12 de Diciembre de 2006

--- [En línea] < URL

http://www.dane.gov.co/files/observatorio_competitividad/entorno_macroeconomico/PIB_IVtrim05.xls>

Recuperado el 12 de Diciembre de 2006

--- [En línea] < URL

http://www.dane.gov.co/files/prensa/comunicados/CP_TICs_Enero27_03.pdf>

Recuperado el 12 de Diciembre de 2006

--- [En línea] < URL <http://www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Laentidad?OpenDocument>>

Recuperado el 29 de Octubre de 2006

--- [En línea] < URL <http://www.dian.gov.co/dian/12sobred.nsf/pages/Misionvision?Opendocument>>

Recuperado el 29 de Octubre de 2006

--- [En línea] < URL http://www.etniasdecolombia.org/grupos_pueblos.asp>

Recuperado el 10 de Diciembre de 2006

--- [En línea] < URL <http://www.gestionempresarial.info/>>

Recuperado el 15 de Noviembre de 2006

--- [En línea] < URL <http://www.mincultura.gov.co/VBeContent/home.asp>>

Recuperado el 13 de Diciembre de 2006

--- [En línea] < URL http://www.presidencia.gov.co/prensa_new/sne/2007/enero/03/20032007.htm> Recuperado el 10 de enero de 2007

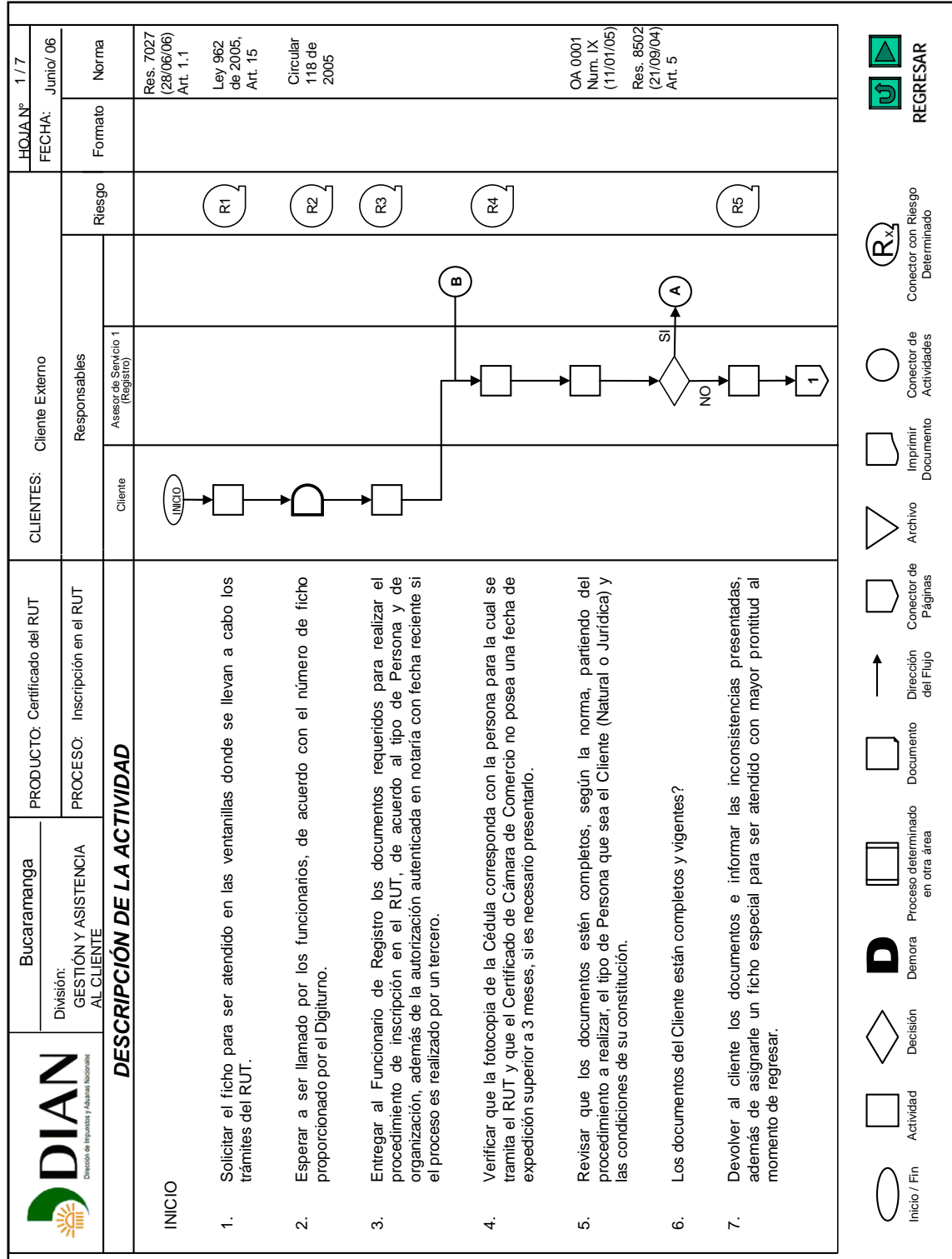
--- [En línea] < URL http://www2.valledelcauca.gov.co/SIISVC/documentos/Presentaciones/MECI/Unidad_2/A_control%20estrategico/A_2_direccionamiento%20estrategico/A_2_2_modelo/A_2_2_lectura.htm>


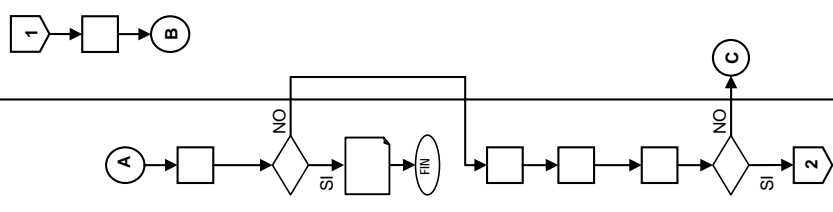
Recuperado el 14 de Noviembre de 2006

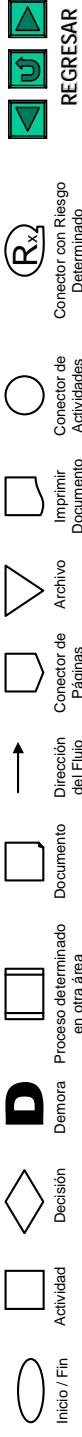
ANEXOS


ANEXO A.
MANUAL DE PROCESOS
División Gestión y Asistencia al
Cliente
DIAN Bucaramanga

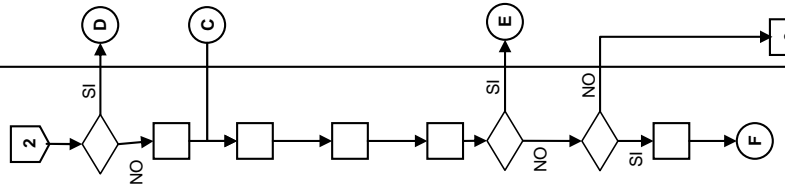
Proceso: Inscripción en el RUT

















 Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Certificado del RUT. PROCESO: Inscripción en el RUT	CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 2 / 7
		Responsables	Riesgo	FECHA: Junio/ 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Asera de Servicio 1 (Registro)	Cliente	Formato
<p>8. Solucionar las inconsistencias encontradas y volver a presentar los documentos necesarios al funcionario.</p> <p>9. Verificar en el Histórico del RUT Nacional, digitando el NIT del cliente, si este está registrado o no; y si lo está, se registra en la fotocopia de la Cédula de Ciudadanía los datos que proporciona (régimen, actividad, fecha y dígito de verificación).</p> <p>10. El cliente está registrado en el RUT ?</p> <p>11. Realizar la actualización del RUT del Cliente y formalizar.</p> <p>12. Ingresar al portal www.dian.gov.co</p> <p>13. Ingresar a "Inscripción en el RUT" y digitar el Documento y la contraseña que posee como Funcionario.</p> <p>14. Ingresar a la opción "Inscribir RUT".</p> <p>15. El cliente diligenció previamente el formulario de inscripción en el RUT ?</p>			R6 R7	OA.0001 Num. XIV (11/01/05) 001 OA.0001 Num. XI (11/01/05)



 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga		PRODUCTO: Certificado del RUT. PROCESO: Inscripción en el RUT	CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 3 / 7 FECHA: Junio / 06
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE			Responsables		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			Aseveración Servicio 1 (Registro)		Riesgo	Norma
16.	El formulario generado tenía leyenda "En Trámite o "En Trámite para Asistir" ?					
17.	Digitar el Número del formulario y el teléfono registrado.					
18.	Dar click en "Aceptar" y luego, en el formulario, diligenciar la casilla 24 (Tipo de contribuyente) y proceder a seleccionar el Tipo de Persona que corresponda al cliente.					
19.	Diligenciar la casilla 25 del formulario (Tipo de Documento), el Número del Documento y la Fecha en la cual fue expedido.					Res. 8346 (17/09/04)
20.	Proceder a diligenciar las casillas que se encuentran habilitadas en el formulario.					
21.	La actividad del cliente es gravada ?					Dec. 624 de 1989 Libro 3 Tít. III, VI Dec. 522 Art. 1
22.	El cliente es declarante de Renta ?					Dec. 624 de 1989 Libro 5 Cap. II Ley 863 de 2003, Art. 20
23.	Asignar en la casilla 53 (Código) la responsabilidad 05.					



 Inicio / Fin
 Actividad
 Decision
 Demora
 Proceso determinado en otra área
 Documento
 Dirección del Flujo
 Conector de Páginas
 Archivo
 Imprimir Documento
 Conector de Actividades
 Conector con Riesgo Determinado
 REGRESAR

 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales		Bucaramanga		PRODUCTO: Certificado del RUT.		CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 4 / 7	
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		PROCESO: Inscripción en el RUT		Responsables		FECHA: Junio/ 06	
						Asesor de Servicio 1 (Registro)		Formato	
								Riesgo	
		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD							
24.	Asignar en la casilla 53 (Código) la responsabilidad 20.							R12	
25.	El cliente es declarante de Renta ?							R11	
26.	Asignar en la casilla 53 (Código) la responsabilidad 12.							R12	
27.	El cliente posee un patrimonio bruto igual o superior a los topes establecidos y / o presentó en el año anterior ingresos iguales o superiores a los topes establecidos en la norma ?							R12	
28.	Asignar en la casilla 53 (Código) la responsabilidad 12 y 05.							R12	
								Dec 624 de 1989 Libro 3 Art. 499	


REGRESAR


Conector con Riesgo Determinado



Conector de Actividades



Imprimir Documento



Archivo



Conector de Páginas



Dirección del Flujo



Documento



Proceso determinado en otra área



Demora





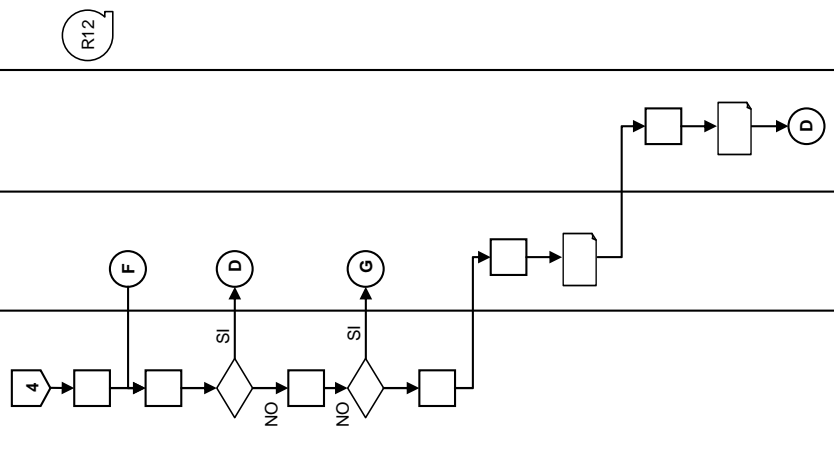
Decisión

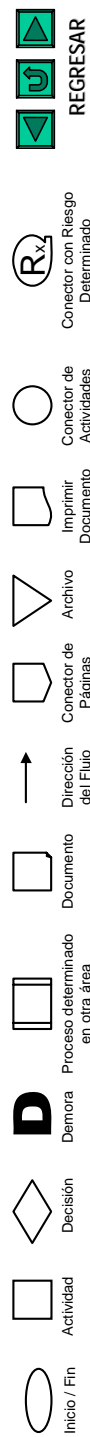


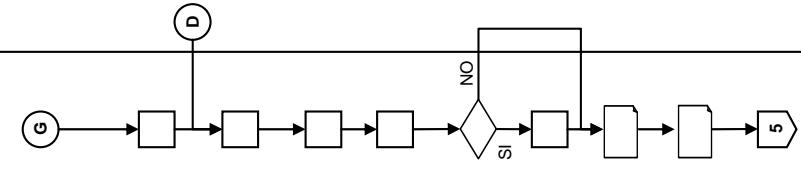
Actividad

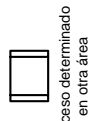


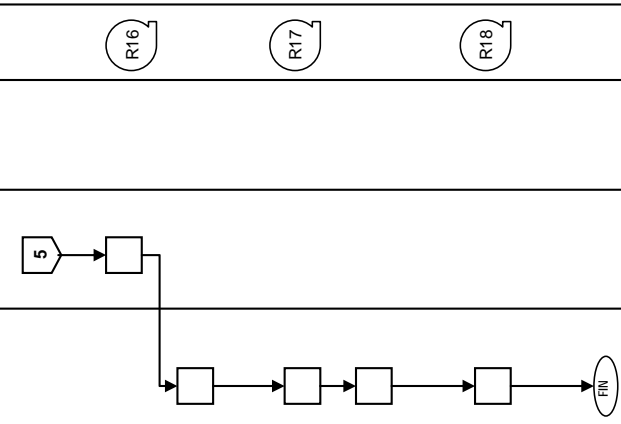
Inicio / Fin

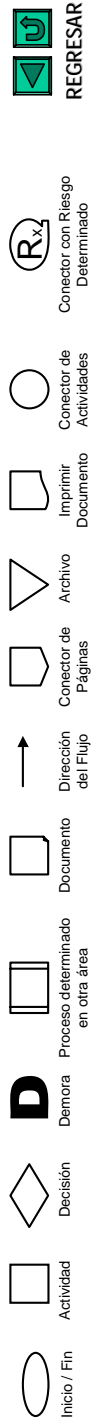
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga		PRODUCTO: Certificado del RUT. PROCESO: Inscripción en el RUT	CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 5 / 7 FECHA: Junio/ 06
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE			Responsables Jefe de División Mesa de Ayuda Nacional		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			Asesor de Servicio 1 (Registro)		 Riesgo	O.A. 0001 (11/01/05) Num. XII
29. Asignar en la casilla 53 (Código) la Responsabilidad 05, 09 y 11. 30. Guardar y enviar la información registrada dando click en el icono "Enviar". 31. El formulario generado tiene la leyenda "En trámite" o "En trámite para asistir"? 32. Evaluar y corregir inconsistencias. 33. El formulario de inscripción levanta marcas? 34. Informar al cliente de la situación presentada. 35. Reportar la situación al Jefe de la División. 36. Enviar reporte de formularios con marcas y/o proceso de verificación a la Mesa de Ayuda Central. 37. Solucionar las inconsistencias presentadas. 38. Enviar respuesta a los reportes recibidos a la división de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN Bucaramanga.						
						O.A. 0001 (11/01/05) Num. XIII
						O.A. 0001 (11/01/05) Num. XXI
















Bucaramanga		CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 6 / 7	
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		Responsables		FECHA: Junio/ 06	
PRODUCTO: Certificado del RUT.		Asesor de Servicio 1 (Registro)		Formato	
PROCESO: Inscripción en el RUT		Riesgo		Norma	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD				O.A. 0001 (11/01/05) Num.XI - XII	
39.	Copiar el número de formulario que presenta el sistema y proceder a cerrar las ventanas correspondientes a la inscripción en el RUT.				
40.	Seleccionar la opción "Formalizar RUT", encontrándose en el menú de "Inscripción RUT".				
41.	Elegir la Opción "Asistida" y digitar o pegar el número del formulario.				
42.	Dar click en "Revisar" para que el sistema informe los errores presentados en el diligenciamiento.				
43.	Se presentaron errores en el Diligenciamiento del formulario ?				
44.	Seleccionar la opción "Buscar" y proceder a corregir las inconsistencias.				
45.	Generar el archivo Pdf del Certificado del RUT.				
46.	Imprimir 2 copias del Certificado del RUT.				

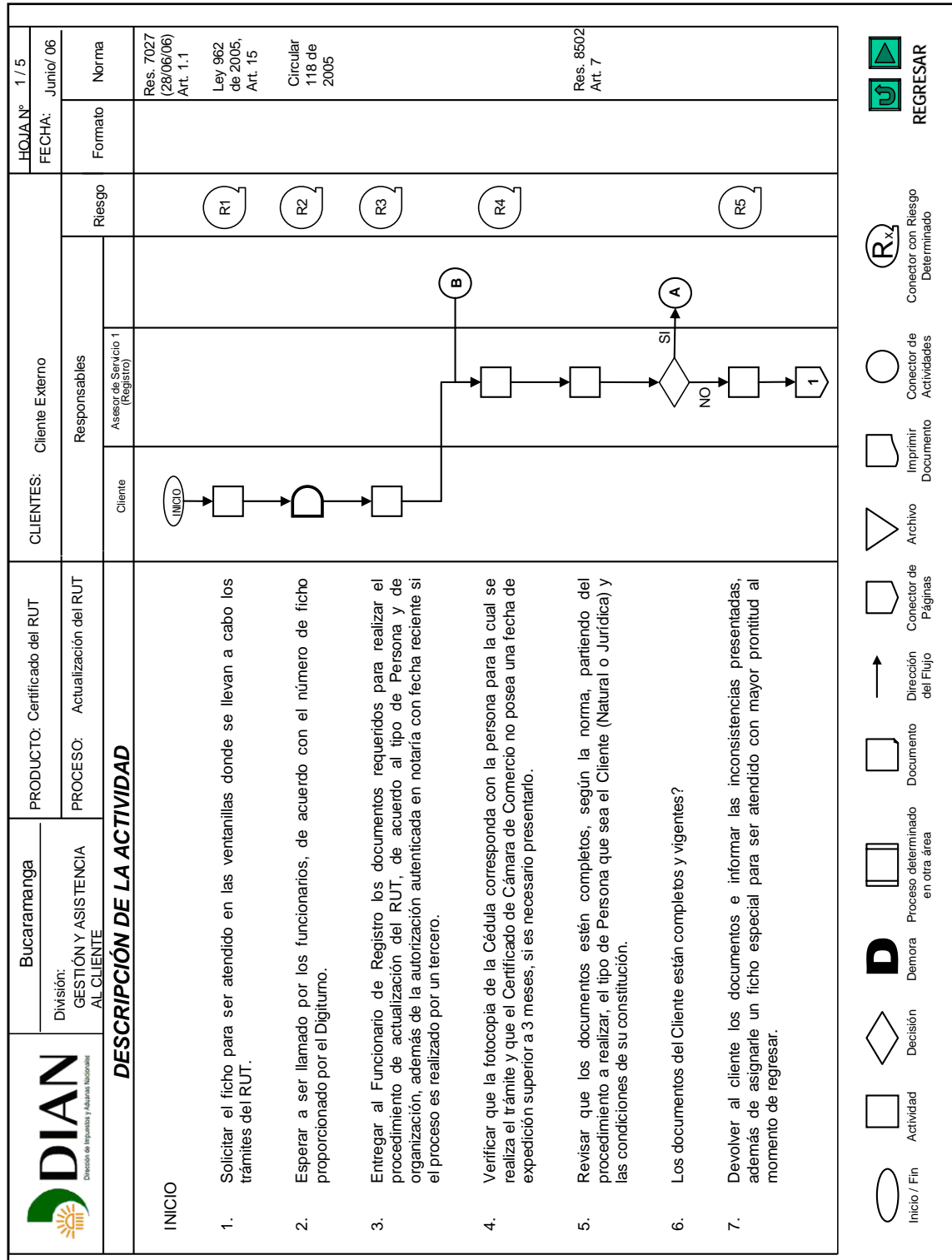



Bucaramanga		CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 7 / 7
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		Responsables		FECHA: Junio/ 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Riesgo		Formato Norma
<p>47. Firmar los dos Certificados del RUT en la casilla "Firma del solicitante".</p> <p>48. Firmar los dos Certificados del RUT en la casilla "Firma del Funcionario", cerrar el archivo Pdf y registrar en el sistema que el Certificado ha sido firmado y aceptado por el contribuyente.</p> <p>49. Anexar al Certificado del RUT, los soportes presentados por el Cliente.</p> <p>50. Entrar al Estadístico de la División y registrar el procedimiento realizado con sus respectivos datos (Concepto, NIT, Tipo de Persona, cantidad de anexos presentados, Régimen, número de formulario, entre otros datos).</p> <p>51. Entregar a la persona encargada cada uno de los Certificados tramitados para ser organizados por NIT y llevados al Archivo.</p> <p>FIN</p>				04-088-02-2006

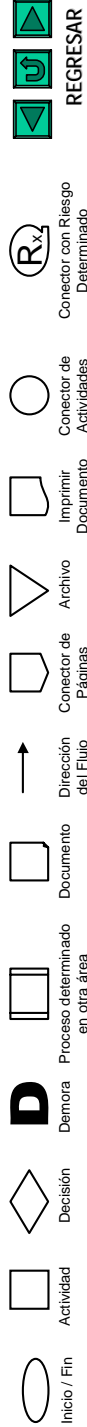


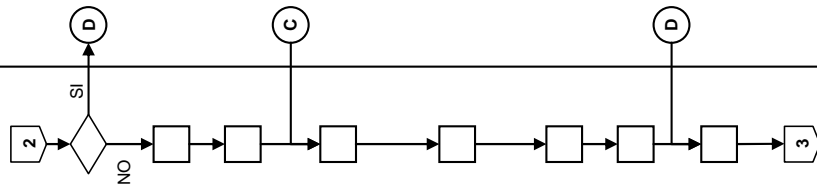
-  Inicio / Fin
-  Actividad
-  Decisión
-  Demora
-  Documento determinado en otra área
-  Documento
-  Dirección del Flujo
-  Conector de Páginas
-  Archivo
-  Imprimir Documento
-  Conector de Actividades
-  Conector con Riesgo Determinado
-  REGRESAR

Proceso: Actualización del RUT


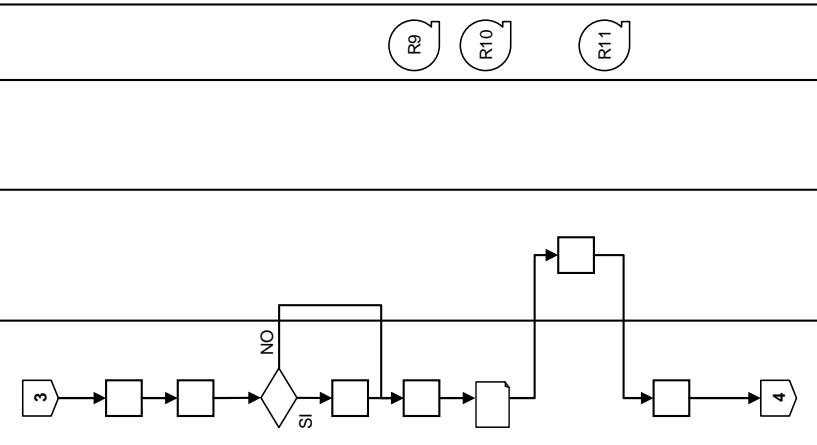
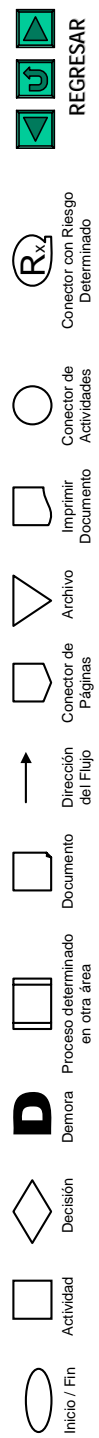



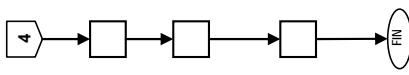
 Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Certificado del RUT.		CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 2 / 5
	PROCESO: Actualización del RUT		Responsables		FECHA: Junio/ 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			Asesor de Servicio 1 (Registro)		Riesgo
<p>8. Solucionar las inconsistencias encontradas y volver a presentar los documentos necesarios al funcionario.</p> <p>9. Verificar en el Histórico del RUT Nacional, digitando el NIT del cliente, si este está registrado o no; y si lo está, se registra en la fotocopia de la Cédula de Ciudadanía los datos que proporciona (régimen, actividad, fecha y dígito de verificación).</p> <p>10. El cliente está registrado en el RUT ?</p> <p>11. Inscribir al cliente en el RUT y formalizar el trámite.</p> <p>12. Ingresar al portal www.dian.gov.co</p> <p>13. Ingresar a "Inscripción en el RUT" y digitar el Documento y la contraseña que posee como funcionario, para dar inicio de sesión.</p> <p>14. El cliente realizó previamente la actualización del RUT por medio de la Página Web de la DIAN ?</p> <p>15. Ingresar a la opción "Actualizar RUT"</p>		O.A. 0001 (11/01/05) Num. X-XI	O.A. 0001 (11/01/05) Num. XIV-2	001	Norma

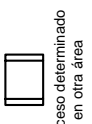


Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Certificado del RUT. PROCESO: Actualización del RUT	CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 3 / 5
		Responsables	Riesgo	FECHA: Junio/ 06 Formato Norma
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Asesor de Servicio 1 (Registro)		
<p>16. El Formulario generado tenía leyenda "En Trámite o "En Trámite para Asistir" ?</p> <p>17. Ingresar a la opción "Actualizar RUT".</p> <p>18. Digitar el Número del formulario y el teléfono registrado.</p> <p>19. Dar click en "Aceptar" y luego, en el formulario, diligenciar la casilla 5 (NIT) y dar Enter para que el sistema automáticamente presente los datos del cliente registrados con anterioridad.</p> <p>20. Modificar los datos que el cliente sugiere, teniendo en cuenta que sólo se pueden modificar datos de ubicación y clasificación, además de las restricciones del sistema que se basan en la Normatividad de la entidad .</p> <p>21. Guardar y enviar la información registrada.</p> <p>22. Copiar el Número del formulario presentado por el sistema y cerrar todas las ventanas correspondientes a "Actualización del RUT".</p> <p>23. Seleccionar la opción "Formalizar RUT", encontrándose en el menú de "Inscripción RUT".</p>		<p>R7</p> <p>R8</p>	<p>Res. 8346 (17/09/04)</p> <p>O.A. 0001 (11/01/05)</p> <p>Num. XIV</p> <p>001</p> <p>O.A. 0001 (11/01/05)</p> <p>Num. XII</p>	

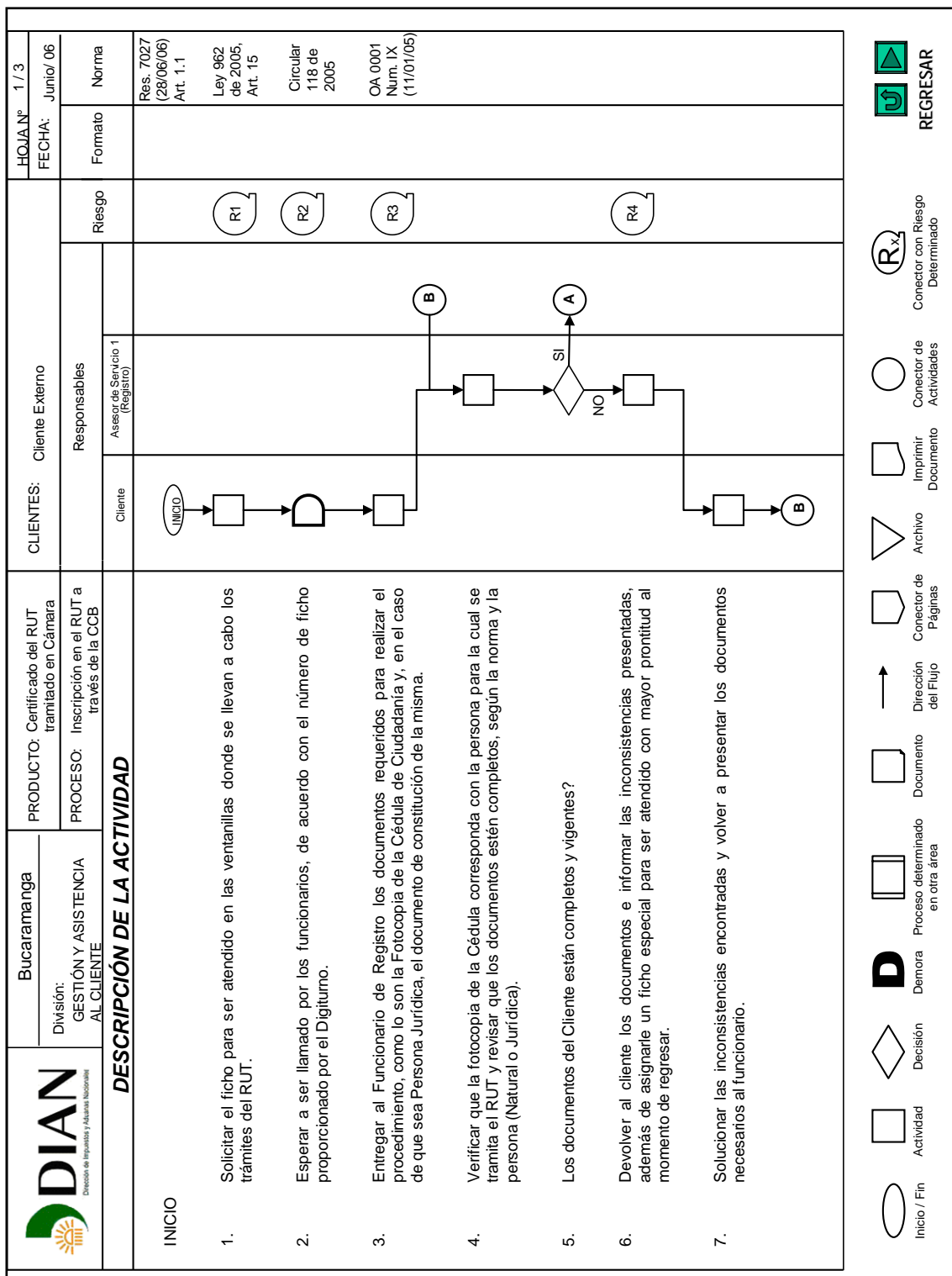
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--


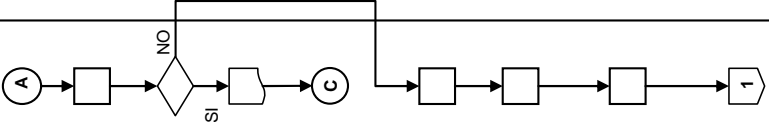
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga	PRODUCTO: Certificado del RUT.	CLIENTES: Cliente Externo	HOJA N° 4 / 5
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PROCESO: Actualización del RUT	Responsables Cliente	FECHA: Junio/ 06 Formato Norma
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Asesor de Servicio 1 (Registro)	Riesgo	
24. Elegir la Opción "Asistida" y digitar o pegar el número del formulario.				
25. Dar click en "Revisar" para que el sistema informe los errores presentados en el diligenciamiento.				
26. Se presentaron errores en el diligenciamiento del formulario ?				
27. Seleccionar la opción "Buscar" y proceder a corregir las inconsistencias.				
28. Generar el archivo Pdf del Certificado del RUT.				
29. Imprimir 2 Certificados del RUT.				
30. Firmar los dos Certificados del RUT en la casilla "Firma del solicitante".				
31. Firmar los dos Certificados del RUT en la casilla "Firma del Funcionario", cerrar el archivo Pdf y registrar en el sistema que el Certificado ha sido firmado y aceptado por el contribuyente.				
				
				

 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Certificado del RUT.		CLIENTES: Cliente Externo	HOJA N° 5 / 5	
		PROCESO: Actualización del RUT			FECHA: Junio/ 06	Formato
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Asesor de Servicio 1 (Registro)		Riesgo		
				R12 R13		04-088-02-2006
32. Anexar al Certificado del RUT, los soportes presentados por el Cliente.						
33. Entrar al Estadístico de la División y registrar el procedimiento realizado con sus respectivos datos (Concepto, NIT, Tipo de Persona, cantidad de anexos presentados, Régimen, No. Formulario, entre otros).						
34. Entregar a la persona encargada cada uno de los Certificados tramitados para ser organizados por NIT y llevados al Archivo.						
FIN						



Proceso: Inscripción en el RUT a través de CCB



 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Certificado del RUT tramitado en Cámara PROCESO: Inscripción en el RUT a través de la COB	CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 2 / 3
			Asesor de Servicio 1 (Registro)	Responsables Cliente	FECHA: Junio/ 06 Formato Norma
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			Riesgo		
8. Verificar en el Histórico del RUT Nacional, digitando el NIT del cliente, si este está registrado o no.			R5		
9. El cliente está registrado en el RUT ?					
10. Imprimir copia del RUT Histórico para presentarlo ante la Cámara de Comercio de Bucaramanga y obtener el Registro Mercantil.					
11. Ingresar al portal www.dian.gov.co			R6		
12. Ingresar a "Inscripción en el RUT" y seleccionar el link "Inscribir RUT Nuevos comerciantes que aún no cuentan con el NIT (Número de Identificación Tributaria) y que requieren el registro mercantil".					
13. Diligenciar la primera hoja del Formulario del RUT, de acuerdo con las instrucciones que ofrece el sistema, teniendo en cuenta que se inicia diligenciando por la casilla 24 en adelante.			Res. 8346 (17/09/04)		


REGRESAR

Conector con Riesgo Determinado

Conector de Actividades

Imprimir Documento

Archivo

Conector de Páginas

Dirección del Flujo

Documento

Proceso determinado en otra área

Demora

Decisión

Actividad

Inicio / Fin

Inicio / Fin


Inicio / Fin

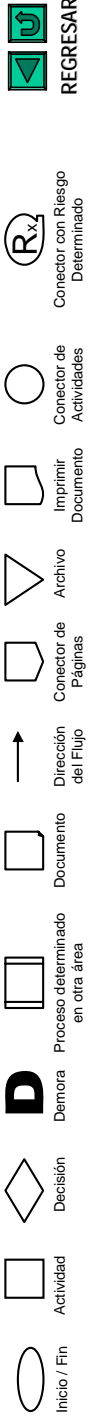
Inicio / Fin

Inicio / Fin

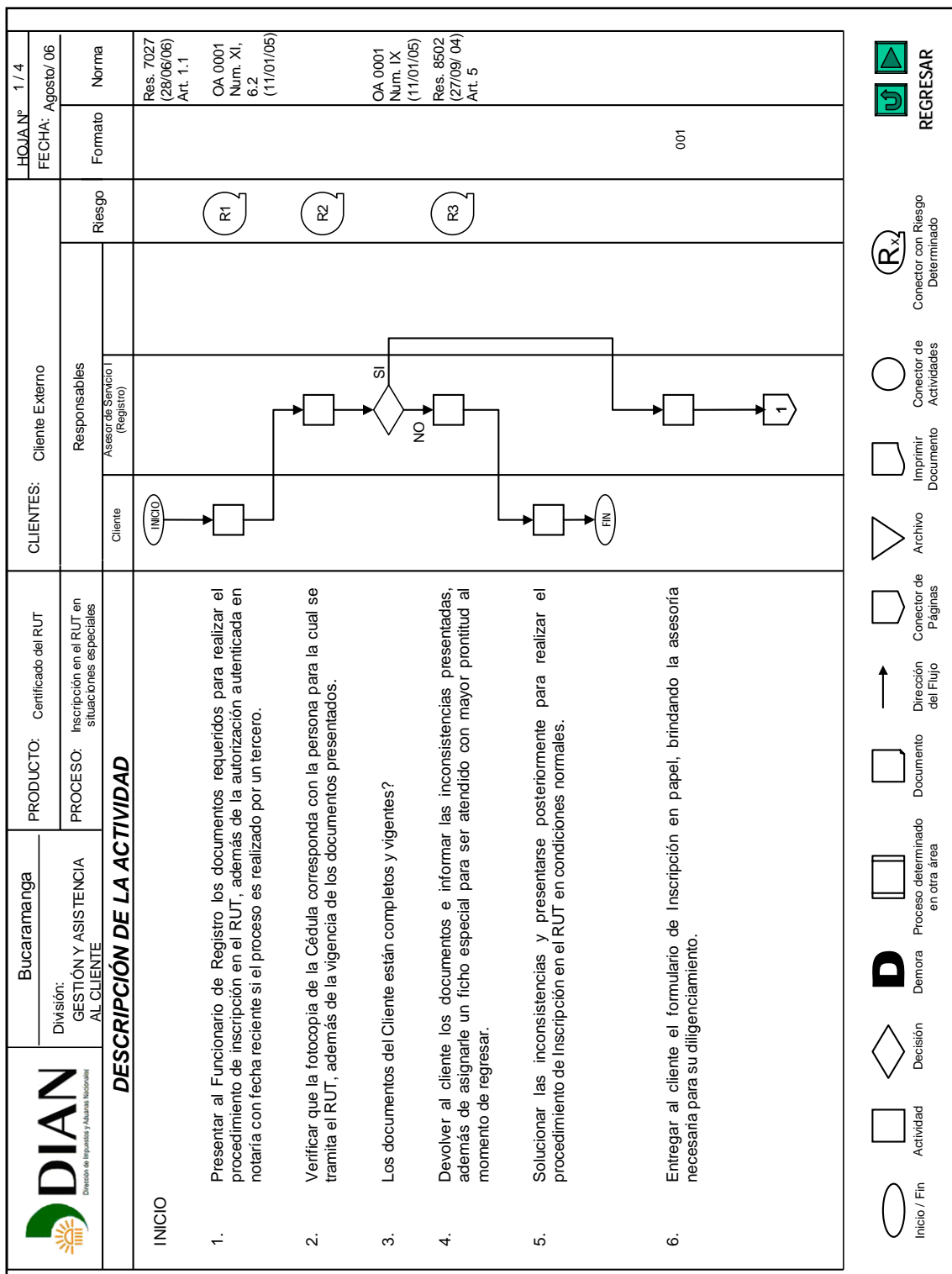
Inicio / Fin


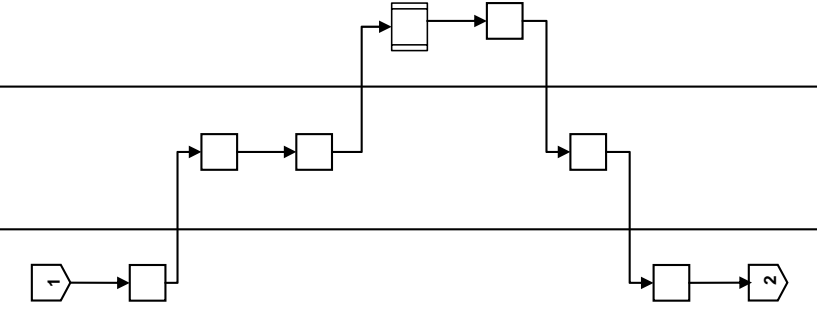
Inicio / Fin

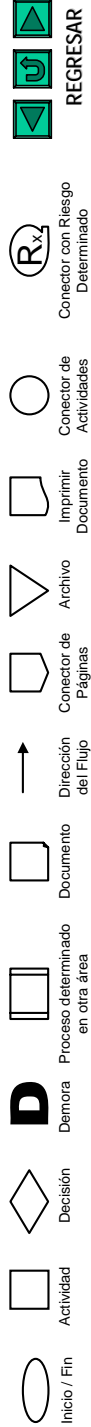
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Certificado del RUT tramitado en Cámara PROCESO: Inscripción en el RUT a través de la CCB	CLIENTES:		HOJA N° 3 / 3 FECHA: Junio/06
			Asesor de Servicio 1 (Registro)	Responsables	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			Cliente Externo		Norma
14. Seleccionar la opción "Enviar", la cual se encuentra en la parte superior del Formulario, generando el Archivo Pdf. 15. Imprimir dos Certificados del procedimiento realizado (Formulario). 16. Firmar los Certificados del procedimiento realizado. 17. Conformar el expediente anexando al Certificado los soportes presentados. 18. Dirigirse a la Cámara de Comercio de Bucaramanga (CCB) con el Certificado entregado por la DIAN y demás documentos requeridos según el tipo de Persona (Natural o Jurídica). 19. Realizar el registro ante la Cámara de Comercio como Comerciante, entregando el certificado proporcionado por la DIAN y los documentos requeridos según el cliente. 20. El funcionario de la Cámara de Comercio de Bucaramanga entregó al cliente el nuevo Certificado del RUT? 21. Dirigirse a la DIAN para solicitar un proceso de actualización del RUT. 22. Expedir una copia del RUT, o realizar la actualización del RUT del Cliente y formalizar el trámite.			Funcionario de la CCB		
FIN			Cliente		O.A. 0001 (11/01/05) Num. XIV
			R7 R8 R9 R10		001


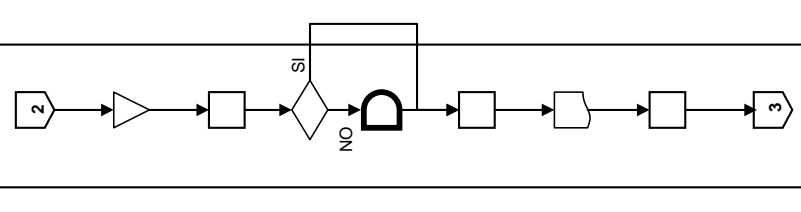


Proceso: Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales

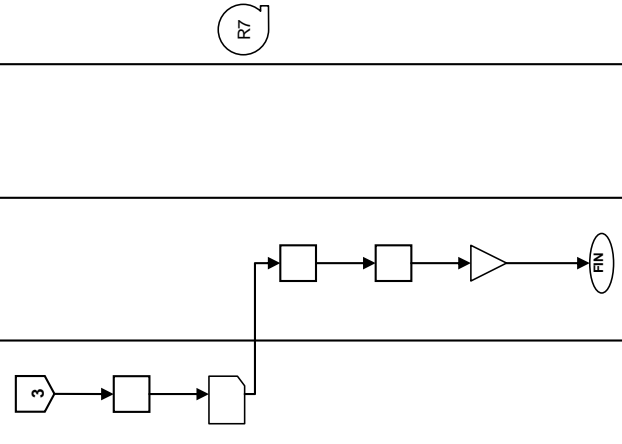


 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga		PRODUCTO: Certificado del RUT		CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 2 / 4	
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		PROCESO: Inscripción en el RUT en situaciones especiales		Responsables Asesor de Servicio (Registro)		FECHA: Agosto/ 06	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD					Riesgo		Formato	
7. Diligenciar manualmente el formulario de inscripción. 8. Recibir el formulario de inscripción, para adjuntarlo a los documentos entregados por el cliente. 9. Proporcionar los datos del cliente a la Mesa de Ayuda Central. 10. Realizar la Inscripción y Formalización del trámite. 11. Proporcionar al Funcionario responsable de Registro el NIT asignado por el sistema. 12. Registrar el NIT y firmar el formulario, además de sellarlo con la leyenda "Certificado Provisional". 13. Firmar el Certificado Provisional.					R4 R5		001 001	
					Dec. 2788 (31/08/04) Art. 1, 4, 6, 9, 12, 13 y 14.		Norma	







 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga		CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 3 / 4
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Certificado del RUT	Responsables	Riesgo	FECHA: Agosto/ 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			Cliente	Mesa de Ayuda Central	Formato Norma
14. Entregar la primera hoja del formulario al cliente y archivar las demás en un archivo temporal, conformando el expediente del cliente. 15. Registrar los datos del cliente y firmar la Planilla de Control de casos de Contingencia. 16. La situación se reestableció ? 17. Mantener el Certificado Provisional y esperar hasta que la situación imprevista culmine. 18. Ingresar al portal www.dian.gov.co , activar la opción "Consulta" y digitar el NIT asignado al cliente. 19. Imprimir la copia del Certificado del RUT generada por el sistema. 20. Comunicar al cliente la culminación del trámite y solicitarle su presencia en la Entidad para firmar el Documento.		04-088-03-2006			

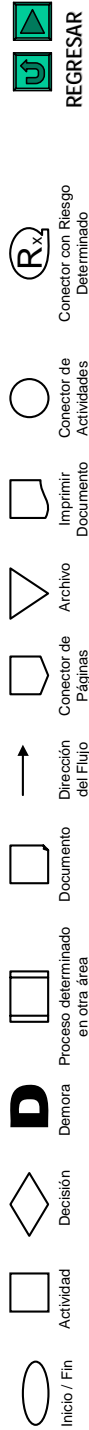



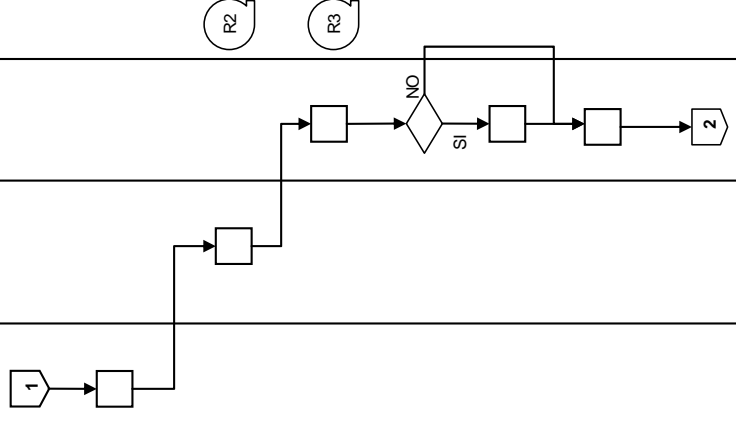
Bucaramanga		CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 4 / 4
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		Responsables		FECHA: Agosto/ 06
PRODUCTO: Certificado del RUT		Asesor de Servicio I (Registro)		Formato
PROCESO: Inscripción en el RUT en situaciones especiales		Mesa de Ayuda Central		Riesgo
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Riesgo		Norma
21.	Dirigirse a las instalaciones de la DIAN y entregar al Funcionario responsable de Registro el Certificado Provisional.		04-088-03-2006	
22.	Firmar el Certificado del RUT proporcionado por el Funcionario DIAN			
23.	Firmar el certificado del RUT y entregarlo al cliente.			
24.	Descargar el caso de la Planilla de Control de casos de Contingencia.			
25.	Anexar al expediente del cliente el Certificado Provisional y Certificado del RUT expedido, para posteriormente entregarlo al Funcionario responsable de Clasificación y Archivo de Documentos.			
FIN				

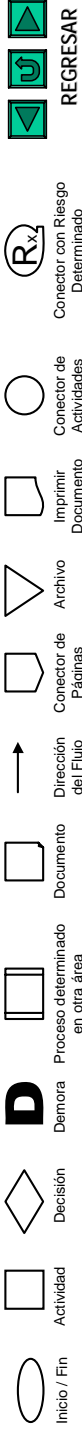



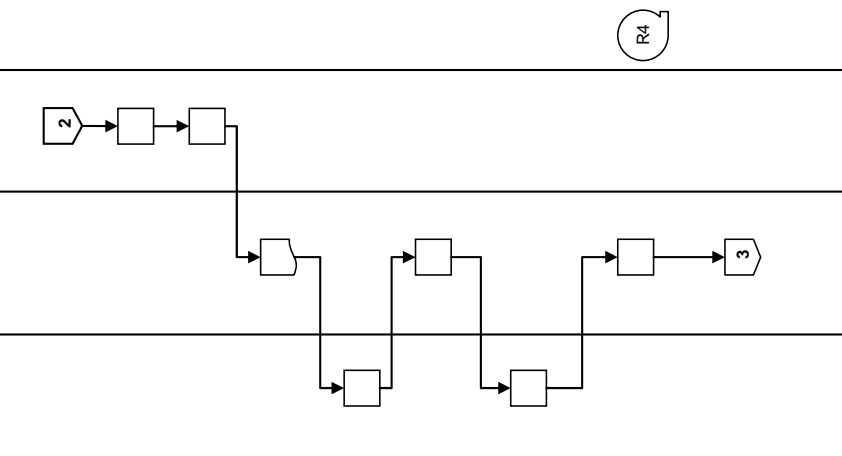
Proceso: Trámites del RUT de Residentes en el Exterior














Bucaramanga		PRODUCTO: Certificado del RUT	CLIENTES: Cliente Externo (Personas Naturales)		HOJA Nº 1 / 4
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		PROCESO: Trámite del RUT de residentes en el exterior	Responsables		FECHA: Sept. / 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			Cliente	MUISCA	Formato
 INICIO <ol style="list-style-type: none"> Ingresar al portal www.dian.gov.co para realizar el trámite requerido. Diligenciar el formulario electrónicamente, o realizar las modificaciones pertinentes según sea el caso. Enviar electrónicamente el Formulario del RUT previamente diligenciado. Generar el Formulario del RUT con leyenda "EN TRÁMITE" o "EN TRÁMITE PARA ASISTIR". Imprimir el Formulario del RUT y firmarlo. Dirigirse al Consulado de acuerdo a la cita asignada. Entregar el Formulario del RUT impreso previamente. 		 R1  Conector con Riesgo Determinado	Norma O.A. 0001 (11/01/05) Num. XI (3.7) Dec. 2788 (31/08/04) Art. 1-7 y 9-13 O.A. 0001 (11/01/05) Num. XIV		


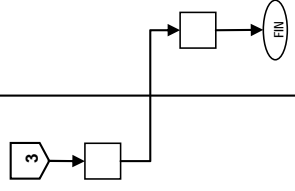


 Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	CLIENTES: Cliente Externo (Personas Naturales)		HOJA N° 2 / 4
	PRODUCTO: Certificado del RUT	PROCESO: Trámite del RUT de residentes en el exterior	FECHA: Sept. / 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Responsables		Formato
	Subdirección de G. y R. C. C.	Admón. Dep. P. N. Bogotá	Norma
8. Enviar correo electrónico al Buzón de Asistencia de la DIAN, señalando como Asunto: "Inscripción de obligado residente en el exterior" (según sea el trámite requerido); informando la solicitud realizada, el número del formulario y el número telefónico del cliente. 9. Recepcionar la solicitud del cliente y trasladar electrónicamente la solicitud al Despacho de la Administración de Personas Naturales de Bogotá. 10. Analizar la información registrada en el formulario. 11. El Formulario tiene leyenda "EN TRÁMITE PARA ASISTIR" ? 12. Solucionar las inconsistencias con el cliente vía correo electrónico. 13. Formalizar el trámite.			Dec. 4756 (30/12/05) Art. 11 Num. 1,14,15
			001
			O.A. 0001 (11/01/05) Num. XII



 División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	Bucaramanga	PRODUCTO: Certificado del RUT PROCESO: Trámite del RUT de residentes en el exterior	CLIENTES: Cliente Externo (Personas Naturales)		HOJA N° 3 / 4 FECHA: Sept. / 06
			Responsables	Riesgo	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Cliente	Consultado	Admón. Dir.P. N. Bogotá	Formato Norma
<ol style="list-style-type: none"> 14. Generar y guardar el certificado del RUT. 15. Enviar electrónicamente el Certificado del RUT al Consulado respectivo. 16. Imprimir el Certificado del RUT (2 copias) y comunicarse con el cliente para informarle que debe acercarse al Consulado. 17. Dirigirse al Consulado y presentar el Documento de identidad. 18. Confrontar los datos del Documento de Identidad con los del formulario impreso. 19. Firmar el Certificado del RUT. 20. Entregar el Certificado del RUT al cliente. 					R4

-  Inicio / Fin
-  Actividad
-  Decision
-  Demora
-  Proceso determinado en otra área
-  Documento
-  Dirección del Flujo
-  Conector de Páginas
-  Archivo
-  Imprimir Documento
-  Conector de Actividades
-  Conector con Riesgo Determinado
-  REGRESAR

 División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	Bucaramanga	PRODUCTO: Certificado del RUT PROCESO: Trámite del RUT de residentes en el exterior		CLIENTES: Cliente Externo (Personas Naturales)		HOJA N° 4 / 4 FECHA: Sept. / 06
		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Clientes	Responsables Consultado	Admón. Dep. P. N. Bogotá	Riesgo
21. Remitir el certificado del RUT por correo certificado a la Administración de Personas Naturales de Bogotá D.C. 22. Enviar el Certificado a la Administración que corresponda según la jurisdicción asignada en Colombia. FIN						


REGRESAR


Conector con Riesgo Determinado



Conector de Actividades



Imprimir Documento



Archivo



Conector de Páginas



Dirección del Flujo



Documento



Proceso determinado en otra área



Demora




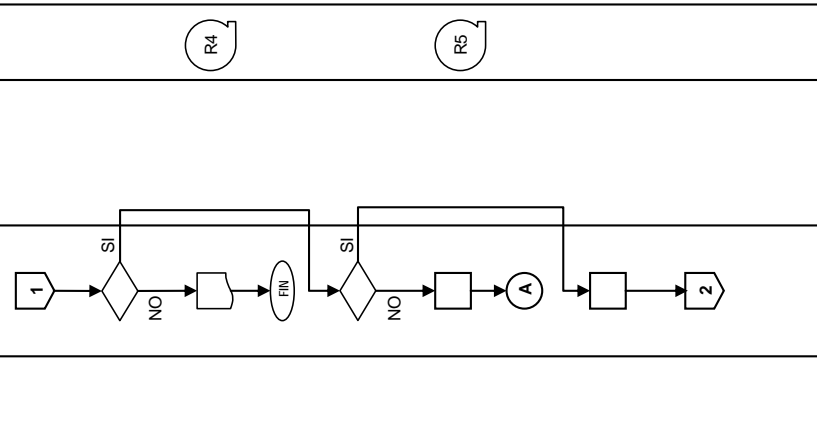
Decisión




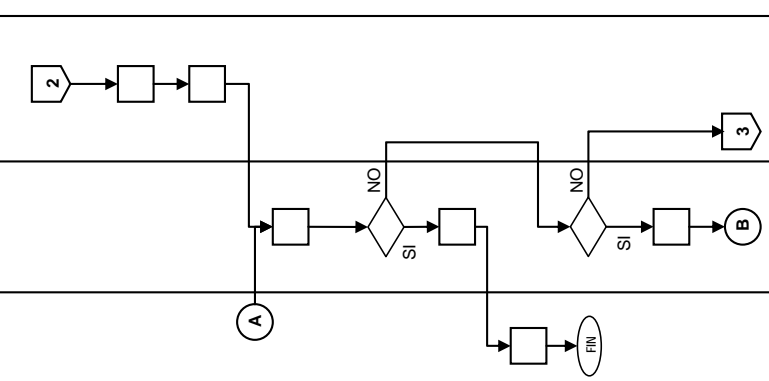
Actividad

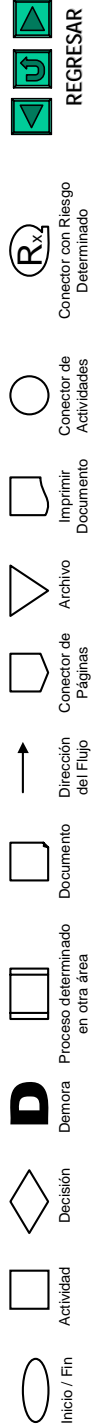


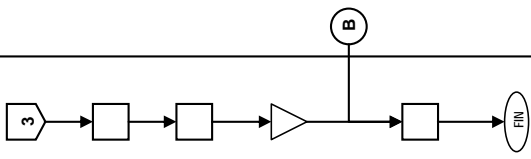
Inicio / Fin

 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Información solicitada. Oficio remitido de rechazo a la solicitud. PROCESO: Trámite de Solicitudes de Información de Entidades del Estado.	CLIENTES: Entidades del Estado		HOJA N° 2 / 4
			Responsables	Riesgo	FECHA: Agosto/ 06 Formato
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			Cliente	Jefes GTT	Oficinas de Servicios Informáticos
7. La Entidad solicitante posee convenio de intercambio de información con la DIAN o es una entidad estatal (Organismos de Control o Entidades sin Reserva) ?					
8. Generar el Oficio de Respuesta informando la limitación relacionada con la entrega de la información, de acuerdo al tipo de empresa que la solicita.					
9. La solicitud fue presentada por un Organismo de Control o por otra entidad sin reserva consultando una cantidad superior a 50 registros ?					
10. Consultar la información solicitada en la Base de Datos del RUT, de la cual tiene acceso la División de Gestión y Asistencia al Cliente.					
11. Remitir la solicitud a la Oficina de Servicios Informáticos (OSI) con las respectivas copias requeridas.					



 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Información solicitada. Oficio remisorio de rechazo a la solicitud. PROCESO: Trámite de Solicitudes de Información de Entidades del Estado.		CLIENTES: Entidades del Estado		HOJA N° 3 / 4
		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Responsables Jefe GIT	Oficinas de Servicios Informáticos	Formato
12. Procesar la información solicitada. 13. Informar la ubicación asignada para dicho archivo en la Carpeta Pública, empleando el correo de asistencia. 14. Guardar la información en medio magnético. 15. El solicitante requiere la entrega de la información personalmente ? 16. Comunicar al cliente la finalización del trámite. 17. Reclamar en las instalaciones de la DIAN la información solicitada. 18. El solicitante requiere la entrega de la información por vía electrónica ? 19. Enviar correo electrónico adjuntando el archivo que contiene la información solicitada.				Riesgo	04-088-39-2006 04-088-39-2006	



Bucaramanga		Entidades del Estado		HOJA N° 4 / 4
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		Responsables		FECHA: Agosto/ 06
PRODUCTO: Información solicitada. Oficio remitido de rechazo a la solicitud.		Riesgo		Formato
PROCESO: Trámite de Solicitudes de Información de Entidades del Estado.		Oficinas de Servicios Informáticos		Norma
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Jefe GIT		
		Cliente		
20.	Generar el Oficio Remisorio donde se relaciona la información requerida por el cliente, para posteriormente imprimir el original y las respectivas copias.			R4
21.	Enviar el oficio a la División de Documentación, para ser enviado por correo certificado.			R6
22.	Recibir la copia del oficio con la fecha y el número de radicación, para luego ser adjuntado al oficio petitorio y archivado.			
23.	Comunicarse telefónicamente con el contribuyente para confirmar la recepción de la información solicitada, para evaluar las causas de la no entrega y realizar las correcciones pertinentes.			
	FIN			


REGRESAR


Conector con Riesgo Determinado



Conector de Actividades



Imprimir Documento



Archivo



Conector de Páginas



Dirección del Flujo



Documento



Proceso determinado en otra área



Demora



Decisión


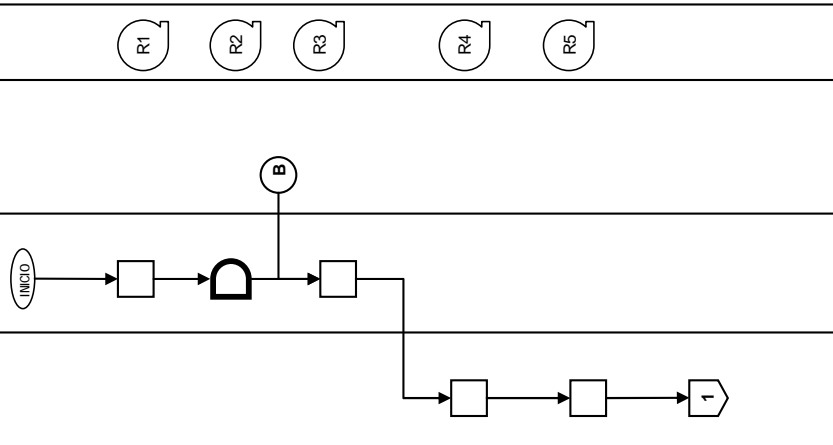


Actividad



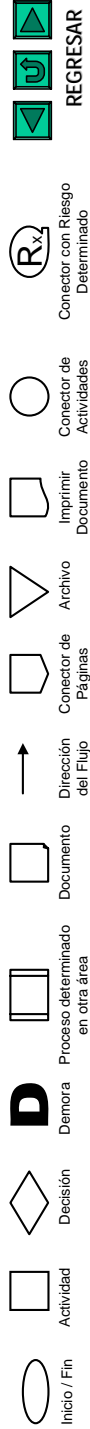
Inicio / Fin

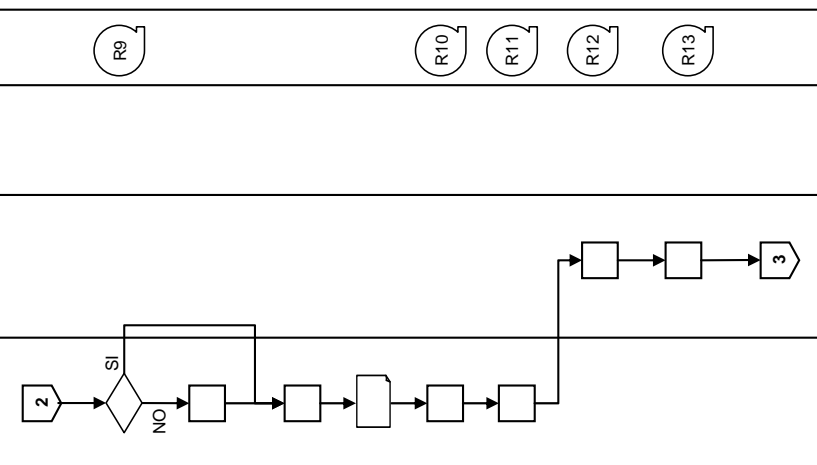
Proceso: Trámite de Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades (diferentes a Cambio de Régimen)

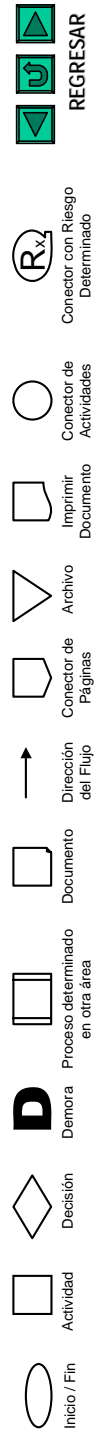
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga		PRODUCTO: Certificado de cese de responsabilidades PROCESO: Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades	CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 1 / 10 FECHA: Junio/ 06
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE			Asegurador de Servicio 1 (Registro)	Responsables	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD					Res. 7027 (28/06/06) Art. 1.1 y 1.10 Ley 962 de 2005, Art. 15 Circular 118 de 2005 O.A. 0001 (11/01/05) Num.XIV Res.8502 (21/09/04) Art. 8	
INICIO	1. Solicitar el ficho para ser atendido en las ventanillas donde se llevan a cabo los trámites del RUT.	2. Esperar a ser llamado por los funcionarios de acuerdo con el número de ficho proporcionado por el Digiturno.	3. Entregar al Funcionario de Registro los documentos requeridos para realizar la Solicitud Especial de Cancelación de Responsabilidades, de acuerdo al tipo de Persona y de organización, además de la autorización autenticada en notaría con fecha reciente si el proceso es realizado por un tercero.	4. Verificar que la fotocopia de la Cédula corresponda con la persona para la cual se realiza el trámite y que el Certificado de Cámara de Comercio no posea una fecha de expedición superior a 3 meses, si es necesario presentarlo.	5. Revisar que los documentos estén completos, según la norma, partiendo del procedimiento a realizar, el tipo de Persona que sea el Cliente (Natural o Jurídica) y las condiciones de su constitución.	

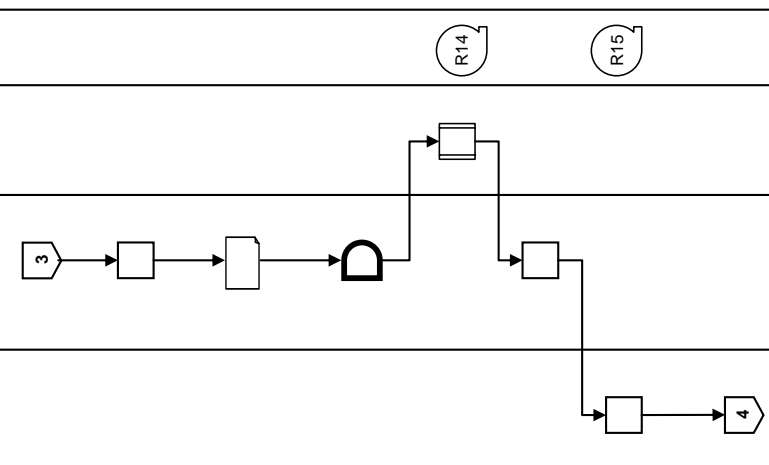
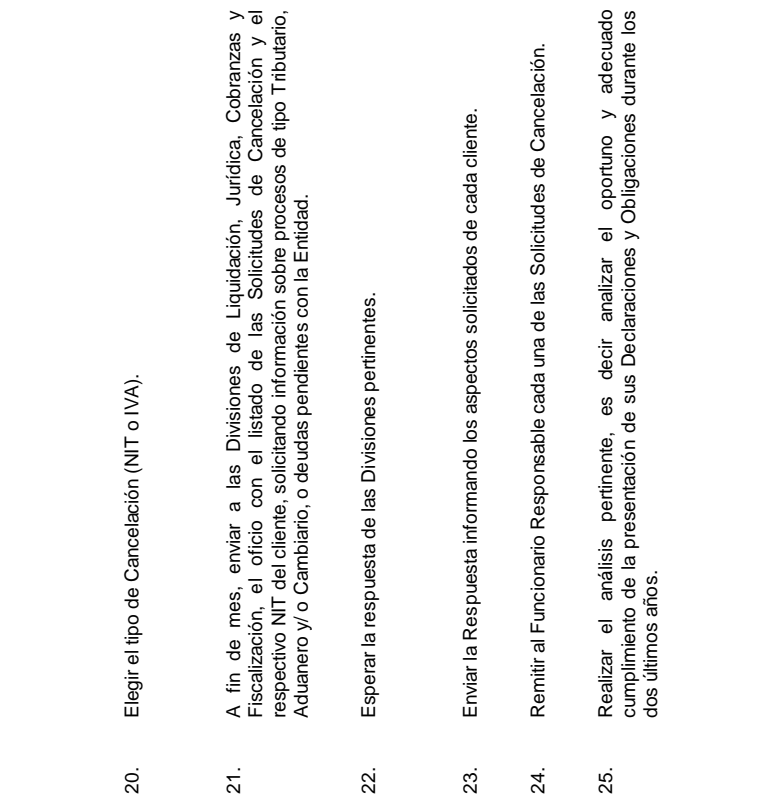


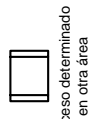
Bucaramanga		PRODUCTO: Certificado de cese de responsabilidades	CLIENTES: Cliente Externo	HOJA N° 2 / 10	
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE				FECHA: Junio/ 06	Formato
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		PROCESO: Solicitudes Especiales de CANCELACIÓN de Responsabilidades	Responsables Cliente	Riesgo	O.A. 0001 (11/01/05) Num.XI V
		Asesor de Servicio 1 (Registro)			
6. Los documentos del Cliente están completos y vigentes?				R6	001
7. Devolver al cliente los documentos e informar las inconsistencias presentadas, además de asignarle un ficho especial para ser atendido con mayor prontitud al momento de regresar.				R7	001
8. Solucionar las inconsistencias encontradas y volver a presentar los documentos necesarios al funcionario.				R8	001
9. Ingresar al portal www.dian.gov.co , "Inscripción RUT" y "Solicitudes Especiales".					
10. Seleccionar el tipo de solicitud a realizar en el espacio CONCEPTO (4-Cese de responsabilidades Ventas; 5-Cancelación de inscripción en el RUT únicamente en casos de liquidación de la Persona Jurídica o fallecimiento de la Persona Natural; 6-Cese de responsabilidades diferentes a Ventas).					
11. Digitar el NIT del Cliente.					

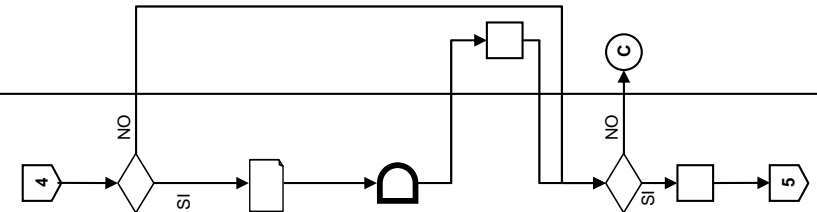


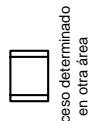
Bucaramanga		PRODUCTO: Certificado de cese de responsabilidades	CLIENTES: Cliente Externo	HOJA N° 3 / 10	
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE				FECHA: Junio/ 06	Formato
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		PROCESO: Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades	Responsables Asesor de Servicio 1 (Verificación)	Riesgo	001 001
		Asesor de Servicio 1 (Registro)			
12. Los datos del cliente que contiene el RUT han cambiado ?					
13. Actualizar el RUT del cliente.					
14. Enviar la Solicitud.					
15. Imprimir la primera hoja del Formulario con leyenda "SOLICITUD".					
16. Conformar el expediente anexando a la solicitud los documentos soporte.					
17. Enviar las Solicitudes recepcionadas durante el día y la planilla de recepción al funcionario responsable de las Solicitudes Especiales.					
18. Ingresar al programa "CANCELAR", seleccionar "MANEJO DE ARCHIVOS", "SOLICITUD DE CANCELACIÓN" y posteriormente "INCLUIR".					
19. Digitar los datos de la Solicitud Especial.					




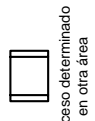
Bucaramanga		CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 4 / 10
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		Asesor de Servicio 1 (Verificación)		FECHA: Junio/ 06
PRODUCTO: Certificado de cese de responsabilidades		Responsables		Formato
PROCESO: Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades		Responsible Solicitudes Especiales		Riesgo
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Divisiones Pertinentes		Norma
20.	Elegir el tipo de Cancelación (NIT o IVA).			04-088-04-2006 Res. 1618 (22/02/06) Art. 65
21.	A fin de mes, enviar a las Divisiones de Liquidación, Jurídica, Cobranzas y Fiscalización, el oficio con el listado de las Solicitudes de Cancelación y el respectivo NIT del cliente, solicitando información sobre procesos de tipo Tributario, Aduanero y/ o Cambiario, o deudas pendientes con la Entidad.			
22.	Esperar la respuesta de las Divisiones pertinentes.			
23.	Enviar la Respuesta informando los aspectos solicitados de cada cliente.			
24.	Remitir al Funcionario Responsable cada una de las Solicitudes de Cancelación.			
25.	Realizar el análisis pertinente, es decir analizar el oportuno y adecuado cumplimiento de la presentación de sus Declaraciones y Obligaciones durante los dos últimos años.			04-088-06-2006 O.A. 0001 (11/01/05) Num. XVI

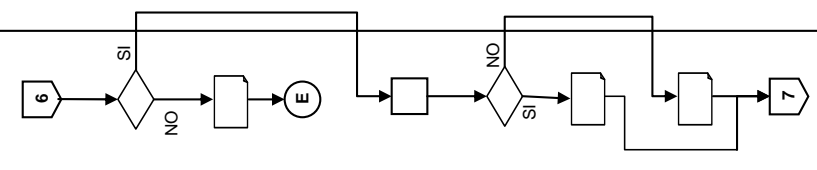


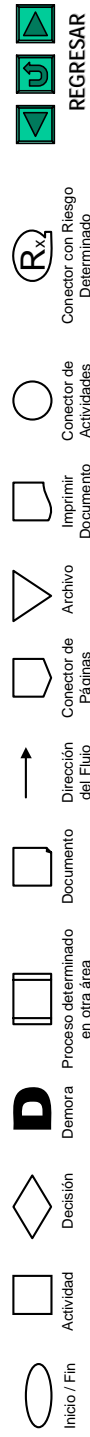
Bucaramanga		PRODUCTO: Certificado de cese de responsabilidades	CLIENTES: Cliente Externo	HOJA N° 5 / 10	
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE				FECHA: Junio/ 06	Formato
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Asesor de Servicio 1 (Verificación)	Responsables	Riesgo	
26.	El cliente presenta deudas, procesos en curso con la Entidad o inconsistencias en las Declaraciones presentadas ?		Cliente	(R16)	04-088-05-2006
27.	Enviar oficios al cliente informando que presenta deudas, procesos en curso o inconsistencias en las Declaraciones presentadas; y que debe solucionar esta situación; además de solicitar los soportes requeridos.			(R17)	04-088-10-2006
28.	Esperar la respuesta del cliente al oficio.				
29.	Entregar los soportes requeridos en el oficio remitido al Asesor de Servicio I, responsable de Verificación.				
30.	La solicitud realizada es de cancelación de NIT ?				
31.	Evaluar la situación del cliente y los soportes presentados, además de los informes de las Divisiones.				



 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga	PRODUCTO: Certificado de cese de responsabilidades	CLIENTES: Cliente Externo	HOJA N° 6 / 10
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PROCESO: Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades	Responsables Cliente	FECHA: Junio/ 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			Asesor de Servicio 1 (Verificación)	Riesgo
32. Procede la cancelación de NIT de acuerdo al análisis realizado ?				001 04-088-08-2006 04-088-09-2006
33. Generar la Resolución de Rechazo a la Solicitud de Cancelación.				
34. Realizar la cancelación del RUT del cliente, generando la Resolución de aceptación de la Solicitud Especial.				
35. El cliente pertenece al Régimen Simplificado ?				
36. Verificar la consistencia entre los ingresos declarados en Venta y en Renta.				



Bucaramanga		PRODUCTO: Certificado de cese de responsabilidades	CLIENTES: Cliente Externo	HOJA N° 7 / 10		
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE					FECHA: Junio/ 06	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		PROCESO: Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades	Responsables	Riesgo	Formato	Norma
<p>37. Se presentan diferencias entre los ingresos declarados en renta y en Venta superiores a \$5.000.000 ?</p> <p>38. Realizar la cancelación de las responsabilidades solicitadas, formalizar el trámite incluyendo los motivos de cancelación e incluir en el Estadístico el trámite realizado.</p> <p>39. Remitir informe a la División de Fiscalización para la labor de su competencia.</p> <p>40. El cliente presentó Solicitud de Cese de Responsabilidades en Renta ?</p> <p>41. Informar a la División de Fiscalización, rechazar la solicitud y proferir la Resolución de Rechazo, informando la inconsistencia presentada y la notificación realizada a la División de Fiscalización.</p> <p>42. Informar a la División de Fiscalización, incluir en la Base de Datos CANCELADA, en el programa MUIFCA y en el Estadístico la Cancelación de Responsabilidades.</p>		<p>Asesor de Servicio 1 (Verificación)</p>  <pre> graph TD Start([6]) --> D1{SI / NO} D1 -- SI --> A1[] D1 -- NO --> A2[] A1 --> E((E)) A2 --> D2{SI / NO} D2 -- SI --> A3[] D2 -- NO --> A4[] A3 --> A5[] A4 --> End([7]) </pre>		04-088-02-2006 Res. 1618 (22/02/06) Art. 65 # 9 y 18 04-088-10-2006 Res. 1618 (22/02/06) Art. 65 # 9 y 18 001 04-088-02-2006 Res. 1618 (22/02/06) Art. 65 # 9 y 18		



Bucaramanga		PRODUCTO: Certificado de cese de responsabilidades	CLIENTES: Cliente Externo	Riesgo	HOJA N° 8 / 10
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE					
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		PROCESO: Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades	Responsables	Formato	Norma
		Asesor de Servicio 1 (Verificación)	División Documentación		
43.	Enviar a la División de Documentación el nuevo Certificado del RUT si fue aceptada la solicitud, y/o la Resolución para que el cliente sea notificado.				O.A. 0001 (11/01/05) Num.XIV Res.8502 (21/09/04) Art. 8
44.	Esperar de la División de Documentación la copia de la Resolución debidamente notificada.				
45.	Enviar la copia de la Resolución luego de su notificación.				
46.	Anexar al expediente la copia de la Resolución para enviárselo al Archivo definitivo por orden, según el NIT del cliente.				
47.	La Solicitud realizada por el cliente es de Cancelación de Renta ?				O.A. 0001 (11/01/05) Num. XII
48.	El valor del Patrimonio Bruto del cliente supera los topes establecidos para declarar?				


REGRESAR


Conector con Riesgo Determinado



Conector de Actividades



Imprimir Documento



Archivo



Conector de Páginas



Dirección del Flujo



Documento



Demora en otra área



Demora



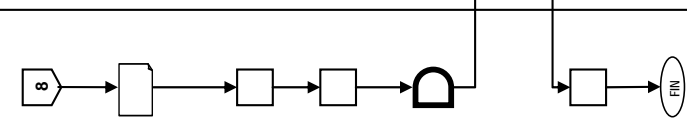
Decisión

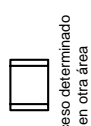



Actividad

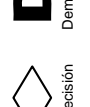
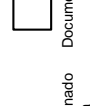
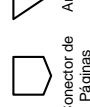
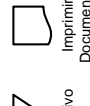
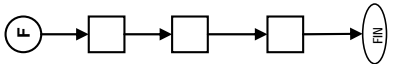


Inicio / Fin


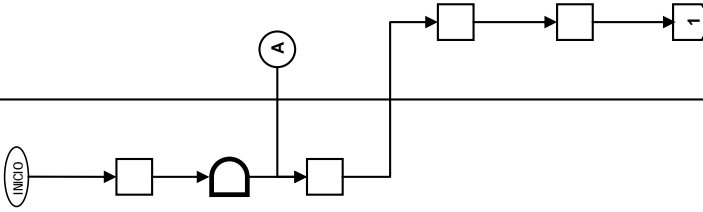




Bucaramanga		CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 9 / 10
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		Responsables		FECHA: Junio/ 06
PRODUCTO: Certificado de cese de responsabilidades		División Documentación		Formato
PROCESO: Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades		Asesor de Servicio 1 (Verificación)		Riesgo
<p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</p> <p>49. Cancelar la responsabilidad del IVA por cese de actividades en el programa MUJSCA y formalizar el procedimiento; rechazar la Solicitud de Cancelación de la responsabilidad de Renta y preferir la Resolución respectiva.</p> <p>50. Incluir la información en la Base de Datos CANCELA y registrar el trámite realizado en el Estadístico de la División.</p> <p>51. Enviar el nuevo Certificado del RUT y la Resolución a la División de Documentación para que el cliente sea notificado.</p> <p>52. Esperar de la División de Documentación la copia de la Resolución debidamente notificada.</p> <p>53. Enviar la copia de la Resolución luego de ser notificada.</p> <p>54. Anexar al expediente la copia de la Resolución para enviarlo al archivo definitivo por orden, según el NIT del cliente.</p>				<p>001 04-088-10-2006</p> <p>04-088-02-2006</p> <p>O.A. 0001 (11/01/05) Num. XII</p>




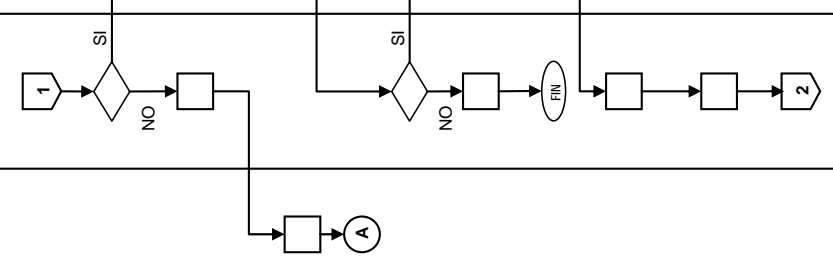
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales		Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		PRODUCTO: Certificado de cese de responsabilidades PROCESO: Solicitudes Especiales de CANCELACIÓN de Responsabilidades		CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 10 / 10 FECHA: Junio/ 06		
		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Asesor de Servicio 1 (Verificación)		Responsables		Riesgo	Formato	Norma
55.	Formalizar la Solicitud en el Aplicativo del RUT, indicando los motivos que respaldan la decisión tomada (Aceptación de la Solicitud), en la Resolución.									
56.	Enviar al cliente el Certificado del RUT, informando que la Solicitud ha sido aceptada.									
57.	Anexar una copia del Certificado del RUT al expediente y archivar por orden, según el NIT del cliente.									
	FIN								001 04-088-07-2006	



Proceso: Trámite de Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen

 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga		PRODUCTO: Resolución de procedencia o no a la Solicitud de Cambio de Régimen. PROCESO: Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen	CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 1 / 6 FECHA: Julio/ 06
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE			Responsables	Riesgo	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			Asesor de Servicio 1 (Registro)			
INICIO						
1. Solicitar el ficho para ser atendido en las ventanillas donde se llevan a cabo los trámites del RUT.						Res. 7027 (28/06/06) Art. 1.1 y 1.10
2. Esperar a ser llamado por los funcionarios, de acuerdo con el número de ficho proporcionado por el Digiturno.						Ley 962 de 2005, Art. 15
3. Entregar al Funcionario de Registro los documentos requeridos para realizar la Solicitud Especial de Cambio de Régimen, de acuerdo al tipo de Persona, además de la autorización autenticada en notaría con fecha reciente si el proceso es realizado por un tercero.						Circular 118 de 2005
4. Verificar que la fotocopia de la Cédula corresponda con la persona para la cual se realiza el trámite y que el Certificado de Cámara de Comercio no posea una fecha de expedición superior a 3 meses, si es necesario presentarlo.						Res.8502 (21/09/04) Art. 8
5. Revisar que los documentos estén completos, según la norma, partiendo del procedimiento a realizar, el tipo de Persona que sea el Cliente (Natural o Jurídica) y las condiciones de su constitución.						Res. 8502 Art. 7



 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Resolución de procedencia o no a la Solicitud de Cambio de Régimen. PROCESO: Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen	CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 2 / 6
			Responsables	Riesgo	FECHA: Julio/ 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			Cliente	Asesor de Servicio 1 (Registro)	Formato
6. Los documentos del Cliente están completos y vigentes? 7. Devolver al cliente los documentos e informar las inconsistencias presentadas, además de asignarle un ficho especial para ser atendido con mayor prontitud al momento de regresar. 8. Solucionar las inconsistencias encontradas y volver a presentar los documentos necesarios al funcionario. 9. El cliente está registrado en el RUT ? 10. Inscribir al cliente en el RUT y formalizar el trámite. 11. Ingresar al portal www.dian.gov.co y seleccionar los links "Inscripción RUT" y posteriormente "Solicitudes Especiales". 12. Seleccionar el tipo de Solicitud a realizar en el espacio CONCEPTO (03- Solicitud actualización cambio de régimen común al simplificado), digitar el NIT del cliente y formalizar el procedimiento.					Norma 001 O.A. 0001 (11/01/05) Num. X-XI Res. 8346 (17/09/04) O.A. 0001 (11/01/05) Num. XII - 3 O.A. 0001 (11/01/05) Num. XIV


REGRESAR


Conector con Riesgo Determinado



Conector de Actividades



Imprimir Documento



Archivo



Conector de Páginas



Dirección del Flujo



Documento



Proceso determinado en otra área



Demora











Decisión



Actividad



Inicio / Fin

Bucaramanga		CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 3 / 6
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		Asesor de Servicio 1 (SOL Especiales)		FECHA: Julio / 06
PRODUCTO: Resolución de procedencia o no a la Solicitud de Cambio de Régimen.		Asesor de Servicio 1 (Registro)		Formato Norma
PROCESO: Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen		Responsables		Riesgo
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Divisiones pertinentes		
13.	Imprimir 2 Certificados con leyenda "SOLICITUD".			
14.	Conformar el expediente anexando a los documentos soporte, el Certificado de la Solicitud.			R8
15.	Enviar las Solicitudes recepcionadas durante el día y la planilla de recepción al Funcionario responsable de Solicitudes Especiales.			R9
16.	Clasificar las Solicitudes para posteriormente registrarlas en el sistema "CANCELA", de acuerdo al concepto presentado.			R10
17.	A fin de mes enviar a las Divisiones de Liquidación, Jurídica, Cobranzas y Fiscalización, el oficio con el listado de las Solicitudes Especiales realizadas y el respectivo NIT del cliente, solicitando información sobre procesos de tipo Tributario, Aduanero y/o Cambiario, o deudas pendientes con la entidad.			Res. 1618 (22/02/06) Art. 65
18.	Esperar la respuesta de las divisiones pertinentes.			04-088-04-2006
19.	Enviar respuesta informando los aspectos solicitados de cada cliente.			
20.	Remitir los expedientes correspondientes al funcionario responsable de las Solicitudes de Cambio de Régimen, presentando un oficio con copia donde se relacionan las Solicitudes entregadas.			R11


REGRESAR


Conector con Riesgo Determinado



Conector de Actividades



Imprimir Documento



Archivo



Conector de Páginas



Dirección del Flujo



Documento



Proceso determinado en otra área



Demora



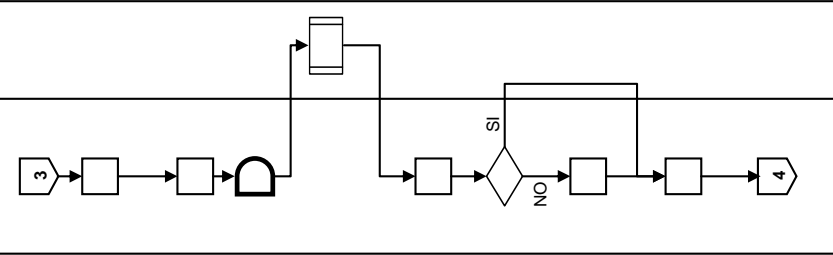
Decisión

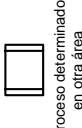


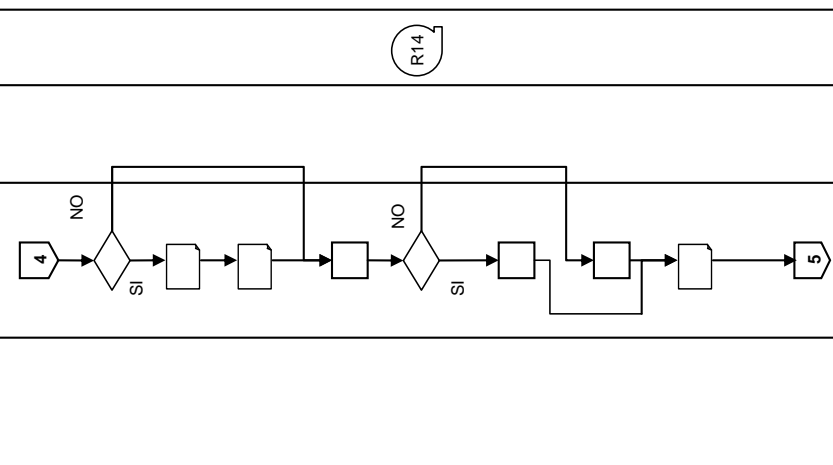
Actividad



Inicio / Fin

Bucaramanga		CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 4 / 6
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		Responsables		FECHA: Julio/ 06
PRODUCTO: Resolución de procedencia o no a la Solicitud de Cambio de Régimen.		Asesor de Servicio 1 (verificación)		Formato
PROCESO: Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen		División de Fiscalización		Riesgo
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Riesgo		Norma
21.	Incluir las Solicitudes a estudiar en la Base de datos de seguimiento del proceso y clasificar las Solicitudes de acuerdo a la fecha en que se realizaron.			04-088-13-2006
22.	Solicitar información complementaria de los clientes a la División de Fiscalización.			Res. 1618 (22/02/06) Art. 65 # 9 y 18
23.	Esperar la respuesta de la División de Fiscalización a la solicitud realizada.			
24.	Enviar la respuesta informando los aspectos solicitados de cada cliente.			
25.	Verificar correspondencia entre la información presentada por la División de Fiscalización y la del Sistema CUENTA CORRIENTE DEL CONTRIBUYENTE.			
26.	La información coincide?			
27.	Establecer Omisión de Declaración o Inexactitud de Declaraciones, informando a la División de Fiscalización al respecto.			
28.	Evaluar la información de la Cámara de Comercio, para identificar aspectos que determinen la clasificación en determinado tipo de Régimen.			



Bucaramanga		CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 5 / 6
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		Responsables		FECHA: Julio / 06
PRODUCTO: Resolución de procedencia o no a la Solicitud de Cambio de Régimen.		Aseer de Servicio 1 (verificación)		Formato
PROCESO: Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen		Riesgo		Norma
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD				
29.	Se requiere visita con ocasión al Cambio de Régimen ?			
30.	Generar el Auto - Comisorio que faculte la visita.			04-088-12-2006
31.	Realizar la visita de inspección ocular y generar de esta un acta.			04-088-14-2006
32.	Registrar los datos obtenidos en las Verificaciones.			04-088-15-2006
33.	El cliente debe pertenecer al Régimen Común de acuerdo al análisis realizado y a la normatividad vigente?		R14	04-088-13-2006
34.	Registrar en el informe y en la base de datos la no procedencia de la Solicitud de Cambio de Régimen.			04-088-13-2006
35.	Registrar en el informe y en la base de datos la procedencia de la Solicitud de Cambio de Régimen.			04-088-16-2006
36.	Entregar el informe resultado de las verificaciones al Funcionario responsable de las Solicitudes Especiales.			04-088-16-2006


REGRESAR


Conector con Riesgo Determinado



Conector de Actividades



Imprimir Documento



Archivo



Conector de Páginas



Dirección del Flujo



Documento



Proceso determinado en otra área



Demora




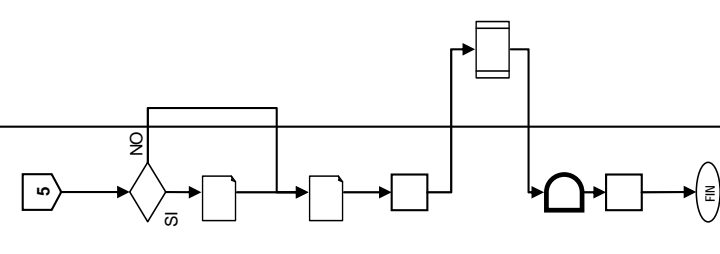
Decisión

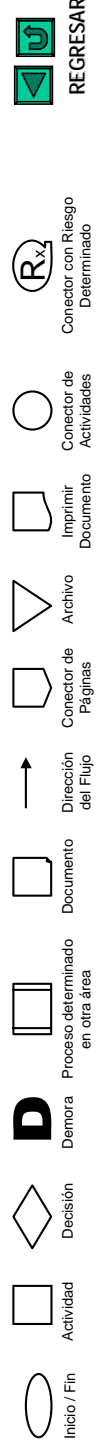


Actividad

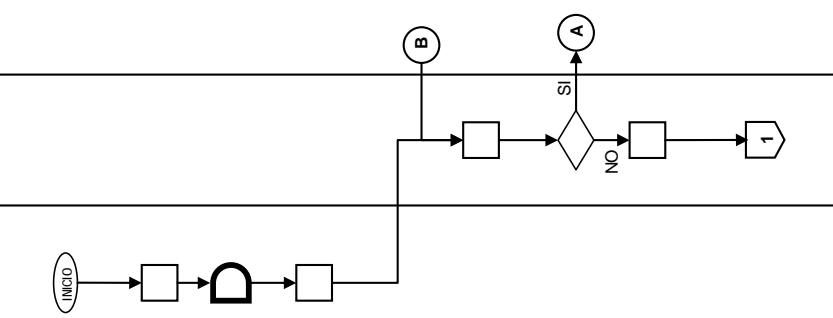


Inicio / Fin


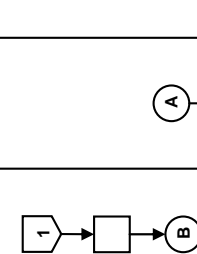
 Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		PRODUCTO: Resolución de procedencia o no a la Solicitud de Cambio de Régimen. PROCESO: Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen		CLIENTES: Cliente Externo		HOJA N° 6 / 6 FECHA: Julio / 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Responsables		Riesgo		Formato Norma
		Asesor de Servicio 1 (SOL Especiales)		División de Documentación		
<p>37. La Solicitud procede?</p> <p>38. Actualizar el RUT del cliente realizando las modificaciones pertinentes.</p> <p>39. Generar la Resolución de Aceptación o Rechazo a la Solicitud de Cambio de Régimen.</p> <p>40. Incluir los resultados obtenidos en el sistema CANCELA.</p> <p>41. Notificar al cliente los documentos generados.</p> <p>42. Esperar la copia de la Resolución debidamente notificada.</p> <p>43. Anexar los documentos recibidos al expediente para posteriormente archivarlos.</p> <p>FIN</p>				001 04-088-17-2006 04-088-18-2006		Res.8502 (21/09/04) Art. 8



Proceso: Expedición de Mecanismo de Certificación y Firma

Bucaramanga		PRODUCTO: Mecanismo Digital de Certificación y Firma.	CLIENTES: Usuarios de Servicios Informáticos Electrónicos DIAN.	HOJA N° 1 / 5	
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE				FECHA: Julio/ 06	Formato
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD INICIO 1. Solicitar el ficho para ser atendido por los Funcionarios. 2. Esperar a ser solicitado por el Digiturno, de acuerdo con el número de ficho asignado. 3. Entregar al Funcionario de Registro los documentos requeridos para realizar el procedimiento de Expedición de Mecanismo de Certificación y Firma; además si el proceso es realizado por un tercero, se debe presentar la autorización autenticada en notaría con fecha reciente. 4. Revisar que los documentos estén completos, según la norma, partiendo del procedimiento a realizar. 5. Los documentos del Cliente están completos y vigentes? 6. Devolver al cliente los documentos e informar las inconsistencias presentadas, además de asignarle un ficho especial para ser atendido con mayor prontitud al momento de regresar.		Responsables Asesor de Servicio 1 (Registro)		Riesgo R1 R2 R3 R4 R5 R6	
		Cliente 	Res. 7027 (28/06/06) Art. 2.3.8 Res. 12717 (27/12/05) Art. 1-4 Ley 962 (08/07/05) Art. 15		



 Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Mecanismo Digital de Certificación y Firma. PROCESO: Expedición de Mecanismo Digital de Certificación y Firma.	CLIENTES: Usuarios de Servicios Informáticos Electrónicos DIAN.		HOJA N° 2 / 5
		Responsables		FECHA: Julio / 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Asesor de Servicio 1 (Registro)	Riesgo	Formato
		Cliente		Norma
<p>7. Solucionar las inconsistencias encontradas y volver a presentar los documentos necesarios al funcionario.</p> <p>8. Verificar las responsabilidades en el RUT del Representante Legal y la Sociedad o de la Persona Natural.</p> <p>9. El Representante Legal posee la responsabilidad 22 (Suscribir Declaraciones) y la Persona Natural o Sociedad tiene asignada la responsabilidad 14 (Informante de Exógena) ?</p> <p>10. Actualizar el RUT en cuanto a Responsabilidades, incluyendo el correo electrónico.</p> <p>11. Ingresar al portal www.dian.gov.co</p> <p>12. Seleccionar el ícono "Presentación de Información por envío de archivos", para posteriormente iniciar sesión a nombre de la Unidad Administrativa Especial DIAN.</p> <p>13. Iniciar el proceso de "Gestión de Mecanismos Digitales", empleando las herramientas necesaria para esto.</p>		Res. 12801 (28/12/05) Art. 1 y 2 Res. 2435 (06/03/06) Art. 2 Res. 3488 (11/04/06) Art. 2		


REGRESAR


Conector con Riesgo Determinado



Conector de Actividades



Imprimir Documento



Archivo



Conector de Páginas



Dirección del Flujo



Documento



Proceso determinado en otra área



Demora




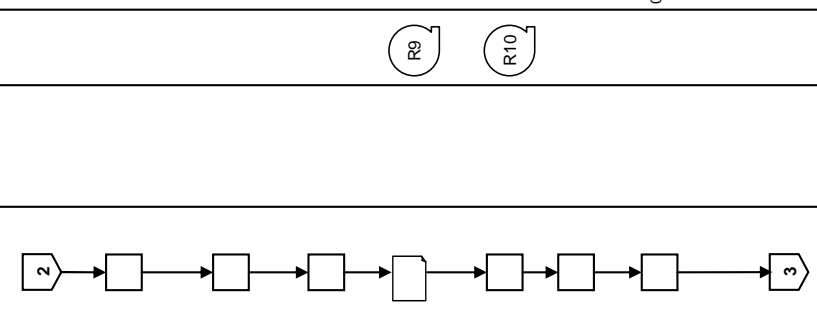
Decisión

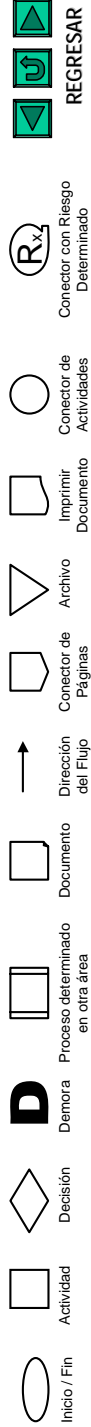


Actividad

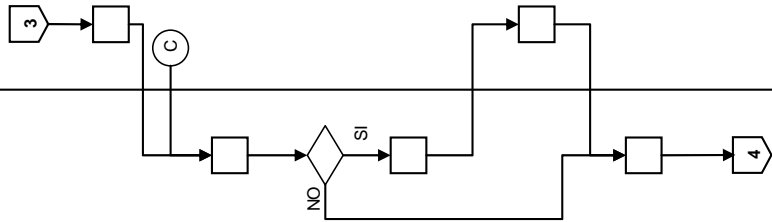


Inicio / Fin

 División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Bucaramanga		PRODUCTO: Mecanismo Digital de Certificación y Firma. PROCESO: Expedición de Mecanismo Digital de Certificación y Firma.	CLIENTES: Usuarios de Servicios Informáticos Electrónicos DIAN.	HOJA N° 3 / 5 FECHA: Julio / 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Responsables		
		Cliente	Asesor de Servicio 1 (Registro)	Riesgo
14.	Verificar la información del Representante Legal a través de la herramienta de búsqueda empleando el Documento de Identidad de este; además de "Continuar" para que el sistema diligencie automáticamente los datos del cliente.			
15.	Enviar la Solicitud de emisión de Mecanismo Digital, copiando posteriormente el número de solicitud generado por el sistema.			
16.	Formalizar el Mecanismo Digital, teniendo en cuenta el número de la Solicitud y empleando las herramientas del menú de "Gestión de Mecanismos Digitales".			
17.	Firmar digitalmente el Formulario 10036, para posteriormente imprimir el documento con leyenda "Presentado".			
18.	Firmar el documento impreso.			
19.	Entregar al cliente el Formulario 10036 presentado anteriormente y el instructivo del procedimiento de activación del Mecanismo Digital.			
20.	Ingresar al Estadístico de la División y registrar el procedimiento realizado con sus respectivos datos.			
		10036		
				04-088-02-2006



Bucaramanga		PRODUCTO: Mecanismo Digital de Certificación y Firma. PROCESO: Expedición de Mecanismo Digital de Certificación y Firma.	CLIENTES: Usuarios de Servicios Informáticos Electrónicos DIAN.	HOJA N° 4 / 5	
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE				FECHA: Julio/06	Formato
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Responsables		Riesgo	
		Cliente	Asesor de Servicio 1 (Registro)		
21.	Anexar al Formulario 10036 los soportes presentados por el Cliente, para posteriormente archivar el expediente.				
22.	Obtener el código de activación del Mecanismo Digital, ingresando al correo electrónico personal.				
23.	El cliente presenta dudas con respecto al procedimiento a seguir para la activación del Mecanismo Digital ?				
24.	Dirigirse al Kiosko de Asistencia ubicado en la Entidad o comunicarse con la Entidad.				
25.	Brindar la Asesoría requerida por el cliente, solucionando las dudas que este posea.				
26.	Habilitar la cuenta, con su respectiva contraseña.				


REGRESAR


Conector con Riesgo Determinado



Conector de Actividades



Imprimir Documento



Archivo



Conector de Páginas



Dirección del Flujo



Documento



Proceso determinado en otra área



Demora




Decisión

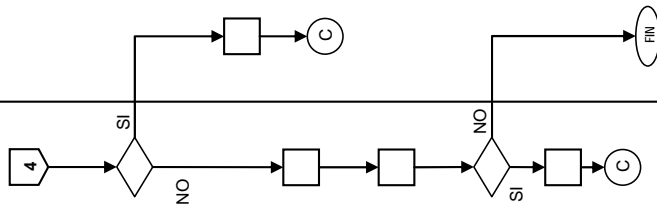















Actividad




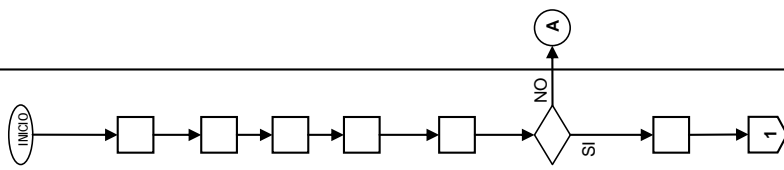
Inicio / Fin

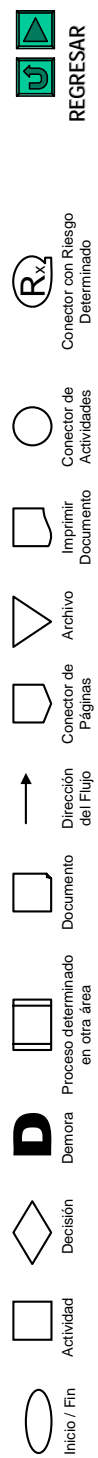
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales		Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		PRODUCTO: Mecanismo Digital de Certificación y Firma. PROCESO: Expedición de Mecanismo Digital de Certificación y Firma.	CLIENTES: Usuarios de Servicios Informáticos Electrónicos DIAN.	HOJA N° 5 / 5 FECHA: Julio/ 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD				Responsables Asesor de Servicio 1 (Registro)	Riesgo	Formato Norma
				Cliente		
27.	El cliente inició la activación del Mecanismo luego de 2 meses de realizada la solicitud ?					
28.	Realizar la Renovación del Mecanismo Digital.					10036
29.	Activar el Mecanismo Digital, teniendo en cuenta el código de activación y el número del Formulario 10036 entregado por el Funcionario.					
30.	Guardar el Mecanismo Digital, asignándole una nueva contraseña.					
31.	El cliente dañó el Mecanismo Digital asignado ?					
32.	Realizar la Renovación del Mecanismo Digital.					10036
FIN						




 Inicio / Fin
 Actividad
 Decisión
 Demora
 Proceso determinado en otra área
 Documento
 Dirección del Flujo
 Conector de Páginas
 Archivo
 Imprimir Documento
 Conector de Actividades
 Conector con Riesgo Determinado
 REGRESAR

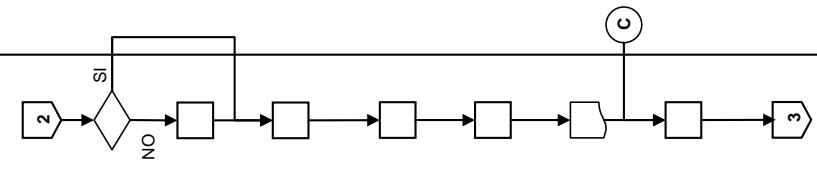
Proceso: Recepción de Información por envío de Archivos

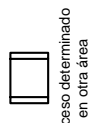
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Formulario 10006 Información exógena recibida	CLIENTES: Contribuyentes obligados a presentar información exógena, y Subdirección de Fiscalización.	HOJA N° 1 / 7 FECHA: Sept. / 06
	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PROCESO: Recepción de Información por envío de archivos	Responsables: Asesor de Servicio (Registro) Cliente	Formato: Norma
INICIO	<ol style="list-style-type: none"> Consolidar la información a reportar y sus respectivos soportes para la realización del trámite. Obtener los documentos actualizados exigidos para la realización del trámite. Instalar el Prevalidador de Datos, según la versión recomendada por la DIAN. Registrar la información a presentar de acuerdo a el (los) formato (s). Generar el (los) archivo (s) en formato XML. Se le presentaron inconvenientes en la generación de cada archivo ? Comunicarse con la División de Gestión y Asistencia al Cliente, para solicitar la orientación. 		Riesgo: R1	Res. 7027 (28/06/06) Art. 1.2, 1.3, 1.8. Dec. 624 (30/03/89) Art. 623-632 Resolución 10141-10149 (28/10/05) 1001-1070 1082-1084 1089-1100 1121, 1124 1126.



 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga		PRODUCTO: Formulario 10006 Información exógena recibida. PROCESO: Recepción de Información por envío de archivos.	Contribuyentes obligados a presentar información exógena, y Subdirección de Fiscalización.		HOJA N° 2 / 7
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		CLIENTES: Responsables Asesor de Servicio (Registro)	Riesgo	Formato
8. Solucionar las dudas presentadas por el cliente.					R2	Res 12801 (28/12/06)
9. El cliente está obligado a presentar la información exógena empleando el Mecanismo de Certificación y Firma ?						
10. Verificar los requerimientos tecnológicos para la presentación de la información.						
11. Se cumplen los requerimientos tecnológicos para la presentación de la información?						
12. Realizar la actualización requerida del sistema.						
13. La cuenta ya ha sido habilitada previamente por el cliente ?						
14. Habilitar la cuenta.						


REGRESAR

Bucaramanga		PRODUCTO: Formulario 10006 Información exógena recibida.		Contribuyentes obligados a presentar información exógena, y Subdirección de Fiscalización.		HOJA N° 3 / 7
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		PROCESO: Recepción de Información por envío de archivos.		Responsables		FECHA: Sept. / 06
				Asesor de Servicio (Registro)		
				Riesgo		Formato
						Norma
<p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</p>						
15.	El Mecanismo de Certificación y Firma se encuentra activado ?					
16.	Activar el Mecanismo de Certificación y Firma.					
17.	Ingresar por intermedio del portal www.dian.gov.co con la cuenta del representante legal para colocar la información de la Persona Jurídica; o con la cuenta de la persona Natural para colocar la información a Nombre Propio.					Video Tutorial Mecanismo Digital
18.	Colocar los archivos en la Bandeja de Entrada, firmando digitalmente cada uno de los formatos a presentar.					
19.	Diligenciar la Solicitud de Envío de cada uno de los formatos a presentar, con su correspondiente firma digital.					10006
20.	Imprimir el Formulario con la leyenda "Recibido".					
21.	Consultar los envíos realizados.					Guía Present. de Inform. por envío de archivos de archivos (Manual)
						


REGRESAR

Conector con Riesgo Determinado

Conector de Actividades

Imprimir Documento

Archivo

Conector de Páginas

Dirección del Flujo

Documento

Proceso determinado en otra área

Demora

Decisión

Actividad

Inicio / Fin

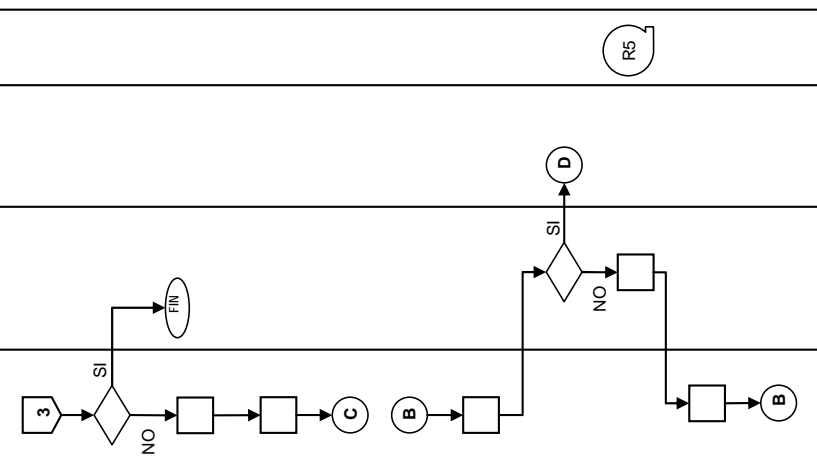
Inicio / Fin

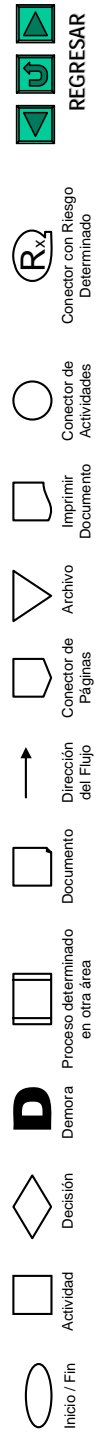
Inicio / Fin


Inicio / Fin

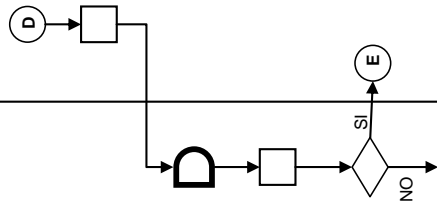
Inicio / Fin














Inicio / Fin

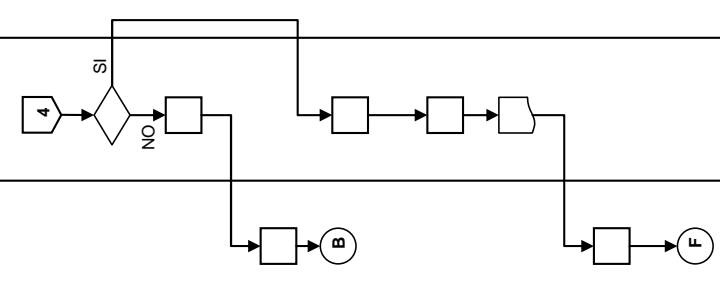
Bucaramanga		PRODUCTO: Formulario 10006 Información exógena recibida.	Contribuyentes obligados a presentar información exógena, y Subdirección de Fiscalización.	HOJA N° 4 / 7
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		PROCESO: Recepción de Información por envío de archivos.		FECHA: Sept. / 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Responsables		Norma
		Cliente	Asesor de Servicio (Registro)	
22.	La información presentada está correctamente ?	 <pre> graph TD Start([3]) --> Dec1{SI/NO} Dec1 -- SI --> Act1[] Dec1 -- NO --> Act2[] Act1 --> Act3[] Act2 --> Act3 Act3 --> C((C)) C --> B((B)) B --> Act4[] Act4 --> Dec2{SI/NO} Dec2 -- SI --> Act5[] Dec2 -- NO --> Act6[] Act5 --> D((D)) Act6 --> Act7[] Act7 --> B Risk((R5)) </pre>	10006	Manual electrónico formato 1002
23.	Solucionar los inconvenientes presentados, generando el archivo XML correctamente.			
24.	Reemplazar la Solicitud de Envío de Información.			
25.	Presentar los documentos requeridos para la realización del trámite al Funcionario de Información.			
26.	Los documentos están completos y vigentes ?			
27.	Devolver los documentos al cliente, informando las inconsistencias presentadas.			
28.	Solucionar las inconsistencias presentadas.			

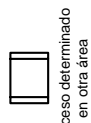



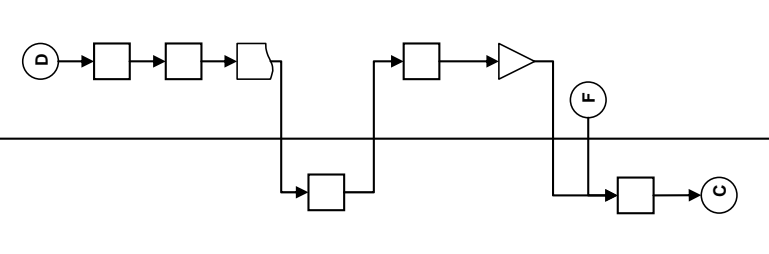
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales		Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		PRODUCTO: Formulario 10006 Información exógena recibida.	CLIENTES: Contribuyentes obligados a presentar información exógena, y Subdirección de Fiscalización.	HOJAS: 5 / 7 FECHA: Sept. / 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD				PROCESO: Recepción de Información por envío de archivos.	Responsables	Riesgo
				Cliente	Asesor de Servicio (Registro)	Norma
29.	Asignar un turno al cliente.					
30.	Esperar a ser llamado por los Funcionarios encargados del proceso.					
31.	Entregar los documentos al Funcionario.					
32.	El cliente posee el Formulario 10006 con la leyenda "En trámite", luego de haber enviado la Solicitud de Envío del formato ?					
33.	Entregar el respectivo archivo en formato XML al Funcionario.					
34.	Ingresar por intermedio del portal www.dian.gov.co como Funcionario de la Unidad Administrativa Especial DIAN, con su respectiva identificación y contraseña.					
35.	Realizar la validación previa al archivo presentado por el cliente.					

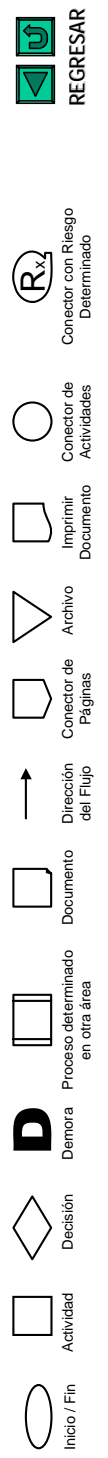


-  Inicio / Fin
-  Actividad
-  Decisión
-  Demora
-  Proceso determinado en otra área
-  Documento
-  Dirección del Flujo
-  Conector de Páginas
-  Archivo
-  Imprimir Documento
-  Conector de Actividades
-  Conector con Riesgo Determinado
-  REGRESAR


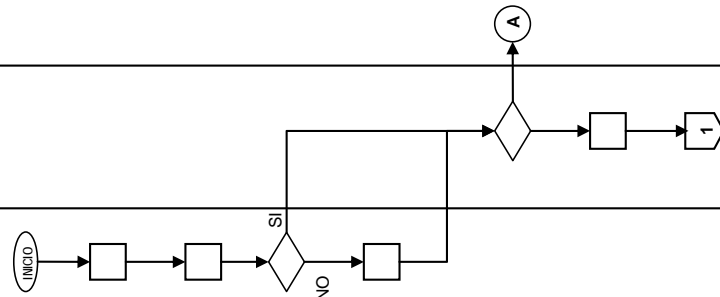
Bucaramanga		PRODUCTO: Formulario 10006 Información exógena recibida.		Contribuyentes obligados a presentar información exógena, y Subdirección de Fiscalización.		HOJA N° 6 / 7
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		PROCESO: Recepción de Información por envío de archivos.		Responsables		FECHA: Sept. / 06
				Asesor de Servicio (Registro)		Formato
				Cliente		Norma
<p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</p> <p>36. El archivo está generado correctamente ?</p> <p>37. Devolver el archivo al cliente para que realice las correcciones pertinentes.</p> <p>38. Realizar las correcciones pertinentes.</p> <p>39. Colocar los archivos en la Bandeja de Entrada, registrando previamente la información del cliente, para quien se realiza el trámite.</p> <p>40. Diligenciar la Solicitud de Envío del Formato y firmarlo digitalmente.</p> <p>41. Imprimir el Formulario 10006 con la leyenda "Formalizado" y firmarlo.</p> <p>42. Firmar el Formulario 10006.</p>				<p>Riesgo</p> <p>R7</p> <p>R8</p>		<p>10006</p> <p>Guía Present. de Inform. por envío de archivos (Manual)</p>



 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga		PRODUCTO: Formulario 10006 Información exógena recibida. PROCESO: Recepción de Información por envío de archivos.	Contribuyentes obligados a presentar información exógena, y Subdirección de Fiscalización.		HOJIA N° 7 / 7
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE			CLIENTES:	Responsables	FECHA: Sept. / 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			Asesor de Servicio (Registro)	Riesgo		
43. Consultar y verificar el número del formulario 10006 (En Trámite). 44. Formalizar Solicitud de Envío con el respectivo número del Formulario 10006. 45. Imprimir el Formulario 10006 con la leyenda "Formalizado" y firmarlo. 46. Firmar el Formulario 10006. 47. Ingresar al Estadístico de la División y registrar el procedimiento realizado con sus respectivos datos. 48. Conformar el expediente de cada cliente, anexando el formulario 10006, para posteriormente archivarlo. 49. Habilitar la cuenta.				10006 04-088-02-2006		Guía Present. de Inform. por envío de archivos de archivos (Manual)



Proceso: Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas

 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga		PRODUCTO: Declaración Presentada Recibo de Pago. PROCESO: Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas	CLIENTES: Contribuyentes obligados a declarar electrónicamente		HOJA N° 1 / 5 FECHA: Octubre / 06			
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	Asesor de Servicio I		Responsables	Riesgo		Formato	Norma	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD							Res. 1618 (22/02/06) Art. 65, Num.3,10,13	001	Res. 7027 (28/06/06) Art. 1, Num. 2,4,8.
1. Consolidar la información a reportar y sus respectivos soportes para la realización del trámite.							Res. 8551 (22/02/06) Art. 65 Num. 12 y 15	10036	Res. 7027 (28/06/06) Art. 1, Num.3 y 8
2. Verificar la información consignada en el RUT según los requisitos del trámite, actualizándolo de ser necesario.									
3. Las personas obligadas a firmar las Declaraciones poseen el Mecanismo Digital activo?									
4. Solicitar y activar el Mecanismo Digital de las personas obligadas a firmar las declaraciones.									
5. El cliente presenta dudas con respecto al procedimiento a seguir para la presentación de la declaración?									
6. Brindar la Asesoría requerida por el cliente, solucionando las dudas que este posea (telefónica o personalmente).									



Bucaramanga		PRODUCTO: Declaración Presentada Recibo de Pago. PROCESO: Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas	CLIENTES: Contribuyentes obligados a declarar electrónicamente	HOJA N° 2 / 5	
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE				FECHA: Octubre / 06	Formato
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Responsables		Riesgo	
		Cliente	Asesor de Servicio I	R3	
<p>7. La presentación de declaraciones requiere emplear el Prevalidador de Datos ?</p> <p>8. Instalar el Prevalidador de Datos, según la versión recomendado por la DIAN. Registrar la información a presentar de acuerdo a el (los) formato (s).</p> <p>9. Generar el (los) archivos en formato XML y presentarlos ante la DIAN.</p> <p>10. El Proceso de Presentación de Declaraciones Electrónicas se va a realizar en el Kiosko de la DIAN?</p> <p>11. Presentar las Declaraciones Electrónicas.</p> <p>13. Registrar los datos como usuario del Kiosko e iniciar sesión por intermedio del portal www.dian.gov.co para el Diligenciamiento de Documentos, "A Nombre Propio" para Personas Naturales o "NIT" para Personas Jurídicas.</p>		<pre> graph TD Start([1]) --> DecA{A} DecA -- SI --> Act1[] DecA -- NO --> Act2[] Act1 --> Act3[] Act2 --> DecB{SI/NO} DecB -- SI --> Act4[] DecB -- NO --> Act5[] Act4 --> Act6[] Act5 --> Act6 Act6 --> End([2]) </pre>			


REGRESAR


Conector con Riesgo Determinado



Conector de Actividades



Imprimir Documento



Archivo



Conector de Páginas



Dirección del Flujo



Documento



Demora



Proceso determinado en otra área




Decisión

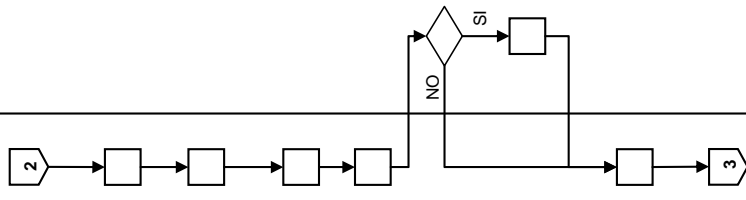


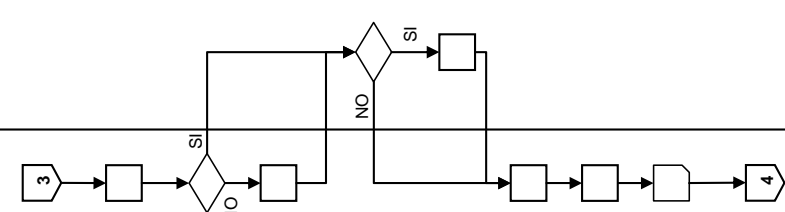
Actividad

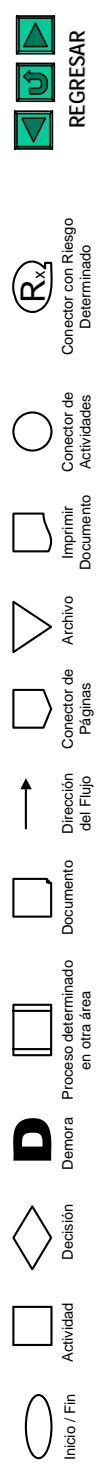


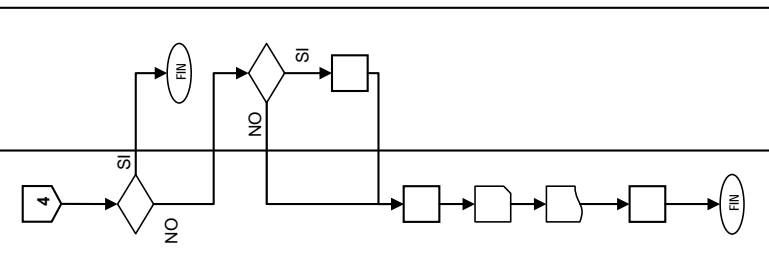
Inicio / Fin

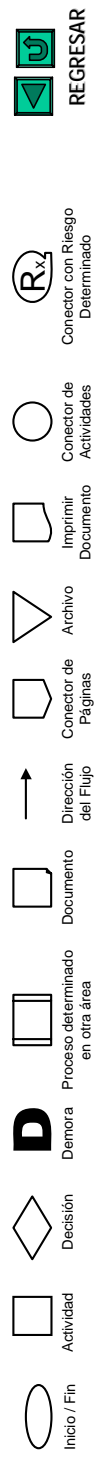
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales		Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		PRODUCTO: Declaración Presentada Recibo de Pago. PROCESO: Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas		CLIENTES: Contribuyentes obligados a declarar electrónicamente		HOJA N° 3 / 5 FECHA: Octubre / 06	
		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD				Responsables		Riesgo	
				Cliente		Asesor de Servicio I		Norma	
14.	Seleccionar el tipo de Declaración a presentar, además del proceso y período al cual corresponde la Declaración.								
15.	Diligenciar el formato de la Declaración.								110, 120, Res. 8480 130, 210, (02/08/06) 300, 350, 420, 520, Res. 9147- 532, 540, 9148 (14/08/06)
16.	Guardar el Borrador de la Declaración.								
17.	Autorizar a las personas responsables de firmar la Declaración.								
18.	El cliente presenta dudas con respecto al procedimiento a seguir para la firma electrónica de la Declaración ?								
19.	Brindar la Asesoría requerida por el cliente, solucionando las dudas que este posea								
20.	Firmar electrónicamente la Declaración, teniendo en cuenta los obligados a firmarla.								Res. 7027 (28/06/06) Art. 1, Num.3 y 8




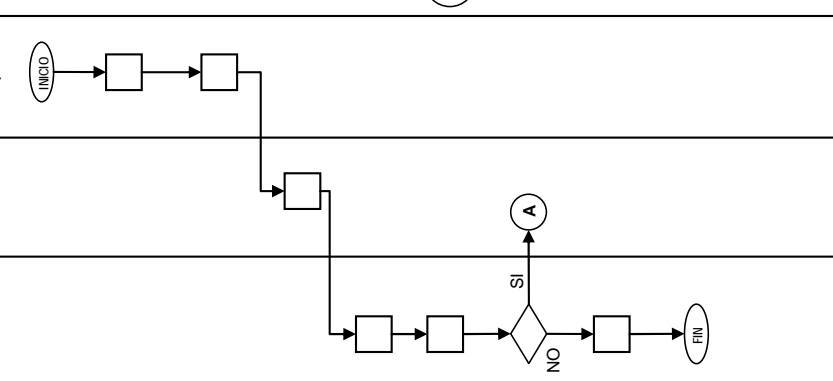
Bucaramanga		PRODUCTO: Declaración Presentada Recibo de Pago.		CLIENTES: Contribuyentes obligados a declarar electrónicamente		HOJA N° 4 / 5			
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		PROCESO: Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas		Responsables		FECHA: Octubre / 06			
				Asesor de Servicio I		Formato			
				Riesgo		Norma			
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		<p>21. Verificar los datos diligenciados en la Declaración.</p> <p>22. Los datos diligenciados están correctos?</p> <p>23. Desautorizar las firmas para proceder a corregir el documento.</p> <p>24. El cliente presenta dudas con respecto al procedimiento para la presentación de la Declaración ?</p> <p>25. Brindar la Asesoría requerida por el cliente, solucionando las dudas que este posea</p> <p>26. Presentar la Declaración.</p> <p>27. Guardar el Acuse de Recibo.</p> <p>28. Generar y guardar el archivo Pdf con la Leyenda "Recibido".</p>				<p>Res. 7027 (28/06/06) Art. 1, Num.3 y 8</p>		<p>110, 120, 130, 210, 300, 360, 420, 520, 532, 540.</p>	

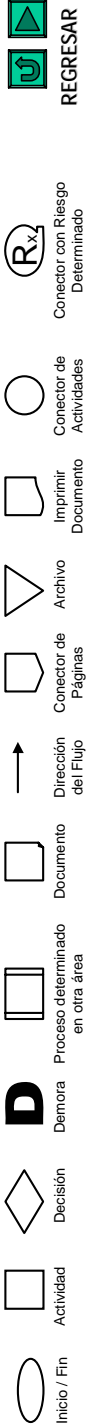



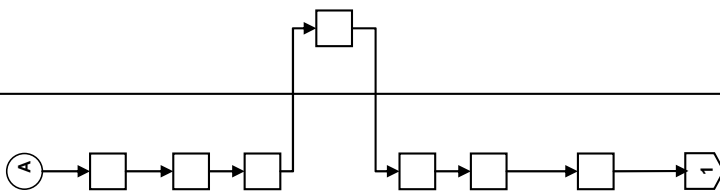
Bucaramanga		PRODUCTO: Declaración Presentada Recibo de Pago.	CLIENTES: Contribuyentes obligados a declarar electrónicamente	HOJA N° 5 / 5	
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		PROCESO: Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas		FECHA: Octubre / 06	Formato Norma
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			Responsables	Riesgo	
			Asesor de Servicio I		
29.	El saldo generado es ceros o a favor del cliente, o no se realizaron retenciones en el periodo reportado ?	 <pre> graph TD Start([4]) --> D1{ } D1 -- SI --> A1[] A1 --> F1([FIN]) D1 -- NO --> D2{ } D2 -- SI --> A2[] A2 --> A3[] A3 --> A4[] A4 --> A5[] A5 --> F2([FIN]) D2 -- NO --> R1((R1)) D2 -- NO --> R2((R2)) </pre>			
30.	El cliente presenta dudas con respecto al procedimiento para la generación de los recibos de pago ?				
31.	Brindar la Asesoría requerida por el cliente, solucionando las dudas que este posea				
32.	Solicitar Liquidación de Pago.				
33.	Generar el(los) archivo(s) Pdf del Recibo de Pago.				
34.	Imprimir el (los) recibo(s) generado(s), según los requisitos establecidos por el MUISCA.				
35.	Presentar el(los) recibo(s) ante la Entidad Financiera autorizada y cancelar el valor liquidado.				
	FIN				





Proceso: Correcciones Automáticas

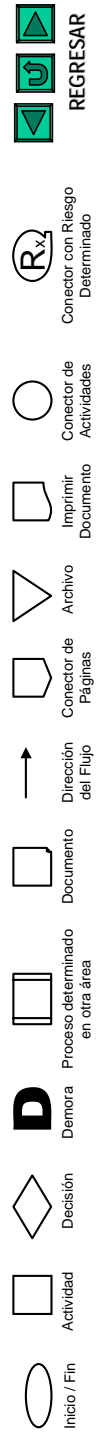
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga		PRODUCTO: Declaración Corregida y/o Respuesta a Correcciones Automáticas PROCESO: Correcciones Automáticas de Declaraciones.	CLIENTES: Cliente externo declarante (medio litográfico)		HOJA N° 1 / 4 FECHA: Nov. / 06
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	Subdirección de G.V.A.C.		Asesor de Servicio I	Responsables	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			Res. 1618 (22/02/06) Art. 65, Num 10, 12 y 22 Res. 7027 (28/06/06) Art. 1, Num. 3, 8, 12 Y 13			
INICIO						
1. Publicar por prensa los clientes a quienes se le sugiere correcciones en las declaraciones presentadas.			R1			
2. Diligenciar el "Aviso Publicación", asignando las tareas en la Bandeja de Entrada de cada cliente.						
3. Comunicarse o dirigirse a la entidad para consultar el estado de la cuenta.						
4. Iniciar sesión como funcionario por intermedio del portal www.dian.gov.co						
5. Consultar las "Correcciones Automáticas" del cliente, registrando el NIT y buscando la información.						
6. El cliente tiene correcciones Automáticas?						
7. Informar al cliente que su declaración no ha presentado errores sujetos a Correcciones Automáticas.						

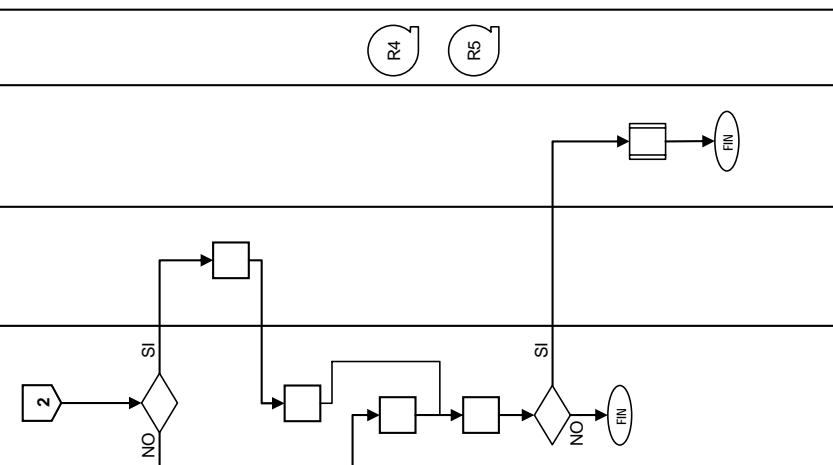



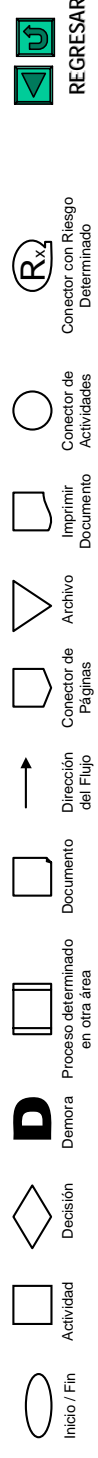
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga		PRODUCTO: Declaración Corregida y/o Respuesta a Correcciones Automáticas PROCESO: Correcciones Automáticas de Declaraciones.	CLIENTES: Cliente externo declarante (medio litográfico)	HOJA N° 2 / 4	
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	Subdirección de GYAC			Fecha: Nov. / 06	Formato
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD				Responsables	Riesgo	110, 120, 130, 210, 300, 350, 420, 520, 532, 540. 1103
Asesor de Servicio I						
8. Examinar los documentos y datos relacionados por el sistema (Documento original, Documento corregido, Documento de Cambios, Fecha de Publicación y Estado). 9. Verificar la descripción de las inconsistencias encontradas. 10. Informar al cliente las inconsistencias presentadas en la declaración. 11. Esperar la Respuesta del cliente a las Correcciones reportadas. 12. Presentar la respuesta a la corrección solicitada, personalmente o por correo certificado. 13. Recibir la respuesta del cliente junto con los soportes correspondientes. 14. Realizar nuevamente la Consulta a las "Correcciones Automáticas" del cliente. 15. Diligenciar los datos del cliente y su declaración, para realizar la "Recepción de la respuesta".						1123
				Imprimir Documento	Conector de Actividades	Conector con Riesgo Determinado
				Archivo	Conector de Páginas	Demora
				Dirección del Flujo	Documento	Decisión
				Documento determinado en otra área	Documento	Actividad
				Inicio / Fin	Inicio / Fin	Inicio / Fin




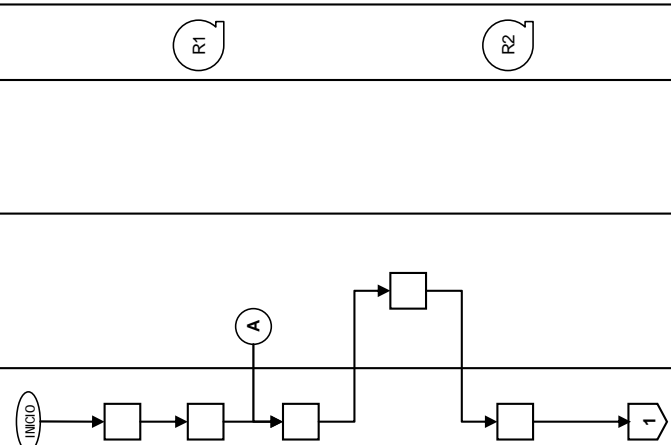
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Declaración Corregida y/o Respuesta a Correcciones Automáticas PROCESO: Correcciones Automáticas de Declaraciones.	CLIENTES: Cliente externo declarante (medio litográfico)	HOJA N° 3 / 4 FECHA: Nov. / 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		<p>16. El cliente objeta la corrección de la declaración?</p> <p>17. Persuadir al cliente para que acepte la corrección.</p> <p>18. El cliente mantiene su objeción a la corrección?</p> <p>19. Registrar los motivos de la objeción.</p> <p>20. Firmar digitalmente la recepción de la respuesta del cliente.</p> <p>21. Imprimir y firmar la "Respuesta a Correcciones Automáticas" y/o Declaración Corregida.</p>	<p>Asesor de Servicio I</p> <p>Responsables</p> <p>Cliente</p> <p>Subdirección de GYAC</p> <p>Riesgo</p> <p>Formato</p> <p>Norma</p>	 <p>R3</p>



Bucaramanga		CLIENTES: Cliente externo declarante (medio litográfico)		HOJA N° 4 / 4	
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		Responsables		FECHA: Nov. / 06	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Asesor de Servicio I		Formato	
		Cliente		Norma	
		División de Documentación		Riesgo	
<p>PRODUCTO: Declaración Corregida y/o Respuesta a Correcciones Automáticas</p> <p>PROCESO: Correcciones Automáticas de Declaraciones.</p>				1123	
<p>22. La respuesta fue presentada personalmente?</p> <p>23. Firmar el documento impreso.</p> <p>24. Entregar al cliente la "Respuesta a Correcciones Automáticas" y/o Declaración Presentada.</p> <p>25. Enviar al cliente por correo la "Respuesta a Correcciones Automáticas" y/o Declaración Presentada.</p> <p>26. Conformar el expediente de cada cliente.</p> <p>27. La "Respuesta a Correcciones Automáticas" fue una objeción presentada luego del término definido, según la fecha de publicación?</p> <p>28. Generar y enviar la "Confirmación Corrección de Oficio", informando al cliente que la declaración generada por la DIAN fue aceptada, y la extemporaneidad de su respuesta a la corrección.</p> <p>FIN</p>				1114	

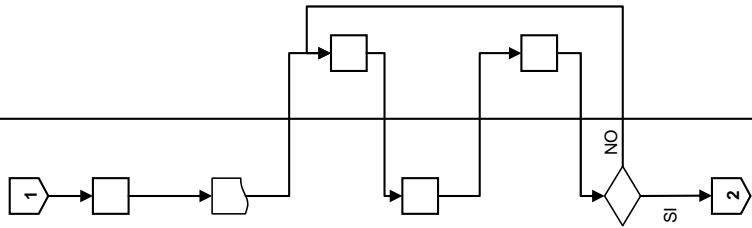


Proceso: Capacitación al Cliente














 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga		CLIENTES:		HOJA N° 1 / 4		
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	Producto: Cliente capacitado en SIE	Responsables	Cliente Interno y Cliente Externo	FECHA: Sept. / 06	Formato	Norma
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD			Jefe de División Asesor de Servicios I (Coord. Capacitación)		Res. 7027 (28/06/06) Art. 1.3 y 1.8.		
INICIO					R1		
1. Establecer la necesidad de realizar Capacitación al cliente debido a implementaciones o modificaciones en los sistemas, procesos o normatividad.							
2. Solicitar la base de datos de los asistentes potenciales al Área de Informática.							
3. Asignar las posibles fechas para realizar la capacitación.							
4. Tramitar el préstamo del salón o auditorio, gestionando los permisos necesarios.							
5. Seleccionar los Tutores necesarios para realizar la capacitación, analizando su disponibilidad, y determinar si se requiere realizar encuestas para evaluar la calidad de la Capacitación.					R2		


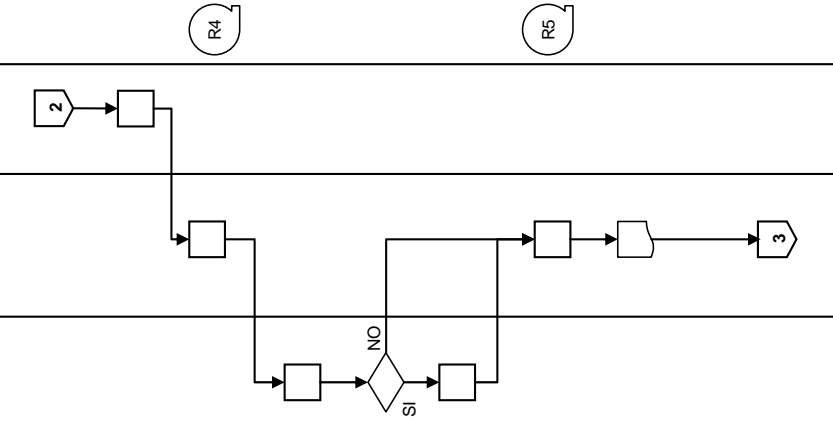















Bucaramanga		PRODUCTO: Cliente capacitado en SIE	Usuarios Servicios Informáticos Electrónicos.		HOJA N° 2 / 4
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		PROCESO: Capacitación en SIE	Responsables		FECHA: Sept. / 06
			Asesor de Servicio (Coord. capacitación)	Cliente	Formato
			Isaf de División		Riesgo
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD					
6.	Comunicar la programación de la Capacitación a los clientes, informando la necesidad de solicitar las invitaciones en las instalaciones de la Entidad.				04-088-22-2006
7.	Imprimir las respectivas invitaciones, señalando los datos básicos de la capacitación, además de sellar cada una de estas.				04-088-23-2006
8.	Solicitar la invitación a la capacitación.				04-088-23-2006
9.	Registrar los datos del cliente en el sistema y entregar la cantidad de invitaciones solicitadas, incluyendo en estas el respectivo NIT y el nombre del asistente.				04-088-24-2006
10.	Diligenciar sus datos y firmar la planilla de entrega de invitaciones.				
11.	Culminó el plazo de entrega de las invitaciones?				


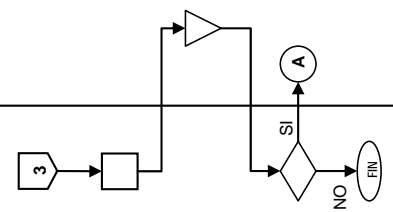
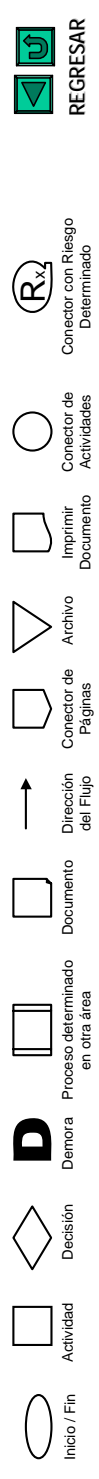


R3

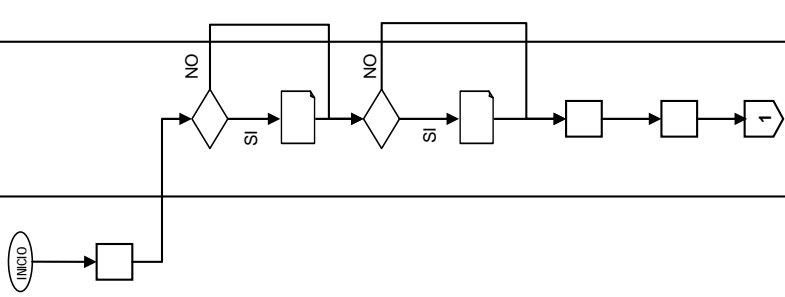

-  Inicio / Fin
-  Actividad
-  Decisión
-  Demora
-  Proceso determinado en otra área
-  Documento
-  Dirección del Flujo
-  Conector de Páginas
-  Archivo
-  Imprimir Documento
-  Conector de Actividades
-  Conector con Riesgo Determinado
-  REGRESAR

 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga	PRODUCTO: Cliente capacitado en SIE	CLIENTES: Usuarios Servicios Informáticos Electrónicos.	HOJA N° 3 / 4
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PROCESO: Capacitación en SIE	Responsables Tutor Cliente	FECHA: Sept. / 06 Formato Norma
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD				
12. Presentarse en el lugar y fecha asignado para la Capacitación.				
13. Recibir del cliente la invitación para su ingreso a la Capacitación.				
14. Realizar la Capacitación programada, solucionando las dudas que se presenten en su desarrollo.				
15. Se requiere realizar una encuesta?				
16. Realizar la encuesta a los cliente asistentes.				
17. Relacionar en el sistema cada uno de los asistentes a la Capacitación.				
18. Generar el informe respectivo de las Capacitaciones realizadas.				

-  Inicio / Fin
-  Actividad
-  Decisión
-  Demora
-  Proceso determinado en otra área
-  Documento
-  Dirección del Flujo
-  Conector de Páginas
-  Archivo
-  Imprimir Documento
-  Conector de Actividades
-  Conector con Riesgo Determinado
-  REGRESAR

 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales		Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		PRODUCTO: Cliente capacitado en SIE PROCESO: Capacitación en SIE		CLIENTES: Usuarios Servicios Informáticos Electrónicos. Responsables Asesor de Servicio I (Coor. capacitación)		HOJA N° 4 / 4 FECHA: Sept. / 06 Formato Norma	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD				Riesgo					
<p>19. Analizar los informes de la capacitación, además de la encuesta si esta se ha aplicado, para proceder a implementar las medidas necesarias.</p> <p>20. Archivar el informe con los respectivos soportes.</p> <p>21. Es necesario programar nuevas jornadas de capacitación ?</p> <p>FIN</p>				Jefe de División		Asesor de Servicio I (Coor. capacitación)			
									
									

Proceso: Trámite de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones

Bucaramanga		CLIENTES: Cliente Externo e Interno.		HOJA N° 1 / 3
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		Responsables		FECHA: Julio / 06
PRODUCTO: Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y/o Felicitaciones tramitados		Riesgo		Formato
PROCESO: Trámite de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones.		Asesor de Servicio al Cliente (Coordinador QRSF)	División Implicada	Norma
<p>DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD</p> <p>INICIO</p> <ol style="list-style-type: none"> Presentar la Queja, Reclamo, Petición, Sugerencia o Felicitación mediante correo certificado, correo electrónico, telefónica o personalmente; especificando los detalles de la situación. La Situación fue presentada personal o telefónicamente ? Diligenciar el formato de Recepción de Queja, Reclamo, Petición, Sugerencia o Felicitación. La Queja, Reclamo, Petición, Sugerencia o Felicitación fue presentada empleando el Buzón de la Entidad? A fin de cada mes, generar el Acta de Apertura de Buzón, respaldada por la firma de la Administradora Local, el jefe de la División Gestión y Asistencia al Cliente, y la Coordinadora de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones. Fotocopiar los documentos donde se encuentra registrada la situación, como constancia del trámite recibido. Identificar las características de la Queja, Reclamo, Petición, Sugerencia o Felicitación, y registrarla en la Base de Datos del proceso. 				Res. 7027 (28/06/06) Art. 1.10 Ley 962 (08/07/05) Art. 6 y 15 Mem. 988 (19/12/03)
				04-088-29-2006 04-088-30-2006 Mem. 618 (06/08/03) 04-088-31-2006


REGRESAR


Conector con Riesgo Determinado



Conector de Actividades



Imprimir Documento



Archivo



Conector de Páginas



Dirección del Flujo



Documento



Proceso determinado en otra área



Demora




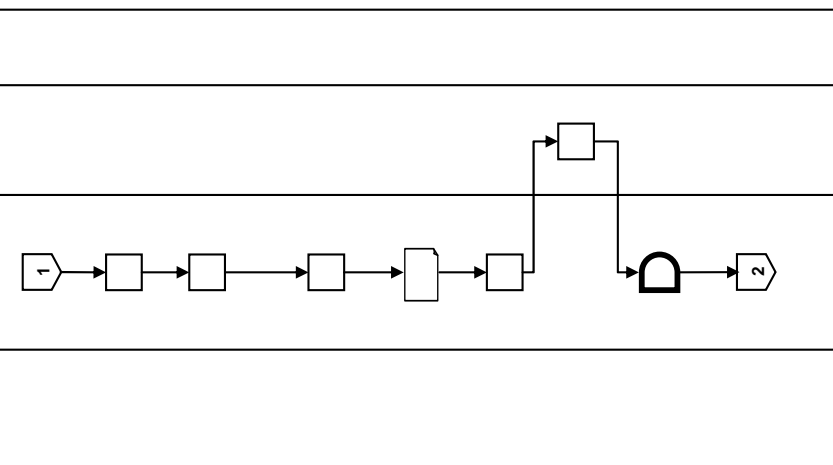
Decisión

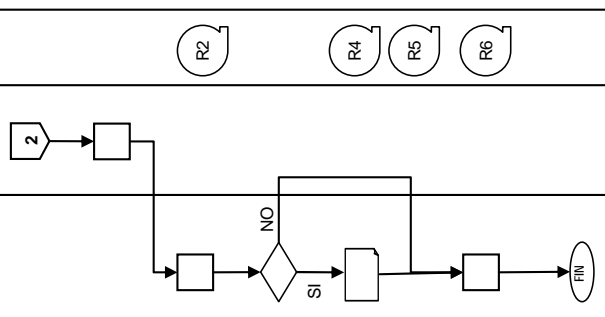


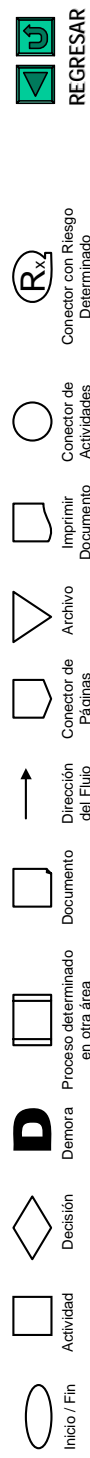
Actividad




Inicio / Fin

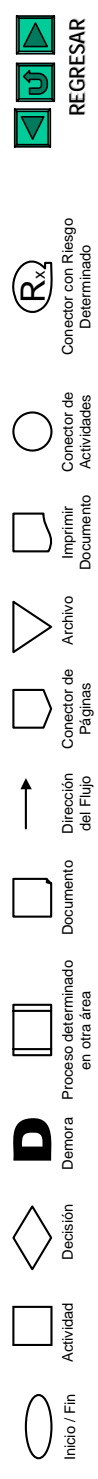
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga	PRODUCTO: Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones tramitados	CLIENTES: Cliente Externo e Interno.	HOJA N° 2 / 3 FECHA: Julio / 06	
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PROCESO: Trámite de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones.	Responsables Asesor de Servicio 1 (Coordinador QRPSP)	Formato Norma	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones tramitados	Riesgo	04-088-32-2006	
8. Ingresar al Sistema "Seguimiento de Quejas Operacionales Bucaramanga", para posteriormente ingresar los datos del implicado (Nombre y Número de Radicación).			Cliente	División Implicada	
9. Seleccionar "Queja" del menú de inicio del Sistema "Seguimiento de Quejas Operacionales Bucaramanga", para posteriormente registrar las características de la situación.					
10. Imprimir la imagen de la pantalla que refleja la radicación de la queja en el Sistema "Seguimiento de Quejas Operacionales Bucaramanga".					
11. Generar el oficio remitido de la Queja, Reclamo, Petición, Sugerencia o Felicitación, a la División competente, con sus respectivos soportes.					
12. Entregar a la División implicada el expediente conformado.					
13. Proceder ante la Queja, Reclamo, Petición, Sugerencia o Felicitación presentada, realizando las acciones pertinentes.					
14. Esperar por parte del implicado el oficio Respuesta.					
Inicio / Fin			Imprimir Documento	Conector de Actividades	Conector con Riesgo Determinado
Actividad			Archivo	Conector de Páginas	REGRESAR
Decisión			Dirección del Flujo	Documento	Conector de Riesgo Determinado
Demora			Documento	Documento	Conector de Riesgo Determinado
Demora en otra área			Documento	Documento	Conector de Riesgo Determinado
Demora			Documento	Documento	Conector de Riesgo Determinado
Demora			Documento	Documento	Conector de Riesgo Determinado


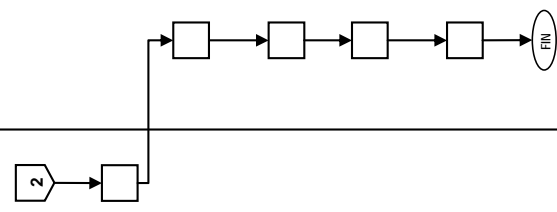
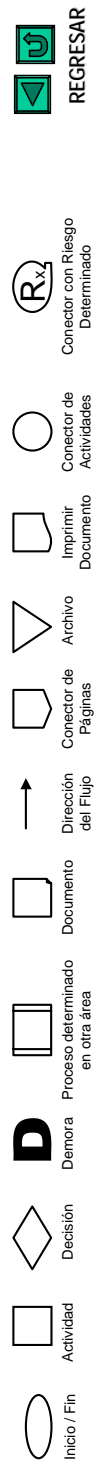
Bucaramanga		CLIENTES: Cliente Externo e Interno.		HOJA N° 3 / 3
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		PRODUCTO: Quejas, Reclamos, Felicitaciones Tramitados		FECHA: Julio / 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		PROCESO: Trámite de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones.		Formato
		Responsables		Norma
		Cliente	Asesor de Servicios 1 (Coordinador QRPSP)	
			División Implimentada	
15.	Enviar oficio informando el procedimiento realizado como respuesta a la Queja, Reclamo, Petición, Sugerencia o Felicitación presentada.			04-088-33-2006
16.	Registrar en la Base de Datos del proceso y en el Sistema "Seguimiento de Quejas Operacionales Bucaramanga" la realización del procedimiento Repuesta.			Mem. 988 (19/12/03)
17.	El cliente informó su ubicación ?			
18.	Enviar oficio informando el trámite realizado.			Mem. 988 (19/12/03)
19.	Archivar el expediente de cada trámite realizado, anexando el oficio Respuesta.			Res. 711 (19/12/03) Art. 21 y 27
FIN				




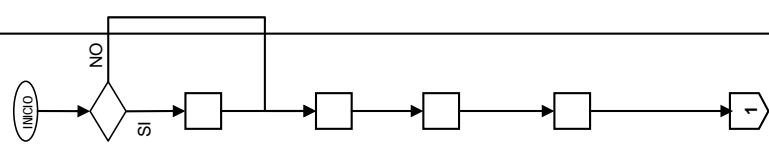
Proceso: Control de Obligaciones Formales

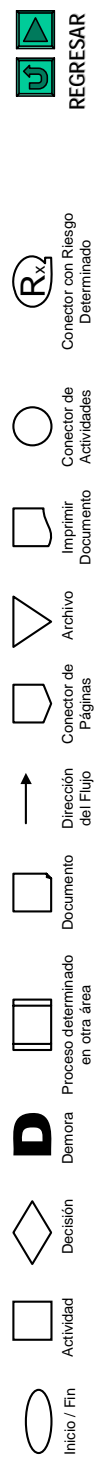
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga	PRODUCTO: Oficio de Información Asistencia al cliente	CLIENTES: Clientes Externos omisos, División de Fiscalización, Recaudación y Cobranzas.	HOJA N° 2 / 3			
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PROCESO: Control de Obligaciones Formales		Riesgo	FECHA: Octubre / 06		
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Responsables					
		Cliente	Asesor de Servicio (Resp. Obligaciones Formales)	Formato			
7. Existe correo devuelto relacionado con el control de Obligaciones Formales?							
8. Realizar el seguimiento correspondiente, de acuerdo a la información contenida en el RUT del cliente, para posteriormente archivarlas.							
9. Esperar la respuesta del cliente a la Circular enviada.							
10. Analizar la circular recibida, evaluando los motivos de la situación reportada.							
11. El error es responsabilidad del cliente?							
12. Corregir la inconsistencia presentada.							
13. Hacer un oficio donde se responda a la circular, adjuntando los soportes respectivos.							
					04-088-21-2006	R2	Norma

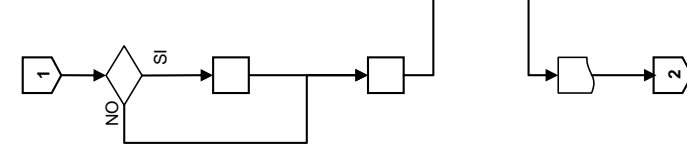


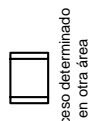
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Oficio de Información Asistencia al cliente PROCESO: Control de Obligaciones formales	CLIENTES: Clientes Externos omisos, División de Fiscalización, Recaudación y Cobranzas.	HOJA N° 3 / 3 FECHA: Octubre / 06
	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Responsables Asesor de Servicio (Resp. Obligaciones)	Riesgo R3
14. Presentar la respuesta ante la División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN.			04-088-19- 2006	Res. 1618 (22/02/06) Art. 65, Num. 9.
15. Incluir en la Base de Datos de Control de Obligaciones Formales las respuestas presentadas a las circulares.				
16. Direccionar cada una de las respuestas presentadas al área competente, para que esta realice los ajustes correspondientes.				
17. Identificar los clientes que no han presentado respuesta a la circular, generando un listado de los mismos.				
18. Enviar el listado de los contribuyentes que no atendieron a la circular enviada, a la División de Fiscalización, para que realice las investigaciones correspondientes.				
FIN				
				


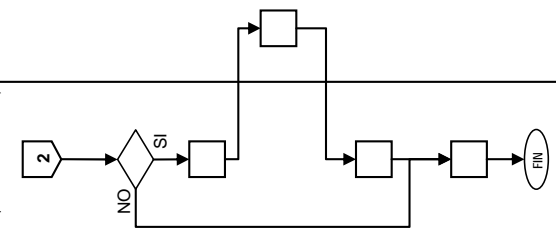
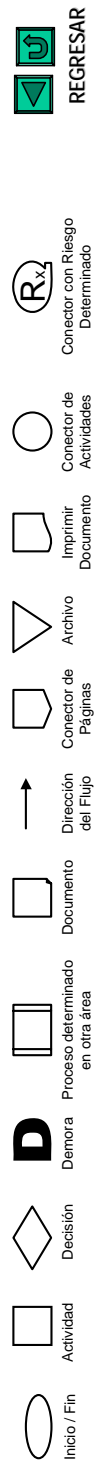
Proceso: Control a Autorretenedores

 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Informe mensual de Autorretenedores PROCESO: Control a Autorretenedores	CLIENTES: Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente	HOJA N° 1 / 3 FECHA: Octubre / 06
	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Responsables Asesor de Servicio I (Resp. Informe Autorreten)	Formato Norma Res. 1618 (22/02/06) Art. 65, Num. 15 y 18 Res. 7027 (28/06/06) Art. 1, Num. 4 Dec. 2885 (24/12/05) Art. 1 Dec. 1512 (31/05/85) Art. 5 Dec. 624 (30/03/89) Art. 366, 367, 368, 374-377 Res. 4074 (26/05/05) O.A. 008 (12/06/01) Div Rec.
INICIO		1. El Nivel Central ha enviado Resoluciones que modifique el listado de Autorretenedores correspondiente a la Administración de Bucaramanga? 2. Modificar el listado de Autorretenedores DIAN Bucaramanga, de acuerdo a la información enviada por el Nivel Central. 3. Evaluar la situación de los clientes Autorretenedores, de acuerdo al reporte del Aplicativo Cuenta Corriente y QVT, consultando los Documentos de los Contribuyentes. 4. Comunicarse con la División pertinente para confrontar la información presentada en el Reporte de Cuenta Corriente y QVT y comunicar los hallazgos encontrados. 5. Identificar la naturaleza del saldo a pagar (impuesto, sanción o interés) y definir si existen ajustes a proyectar en cuenta corriente.		Riesgo


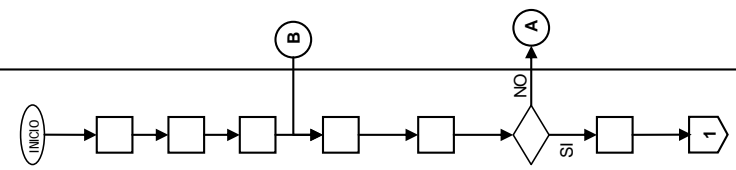


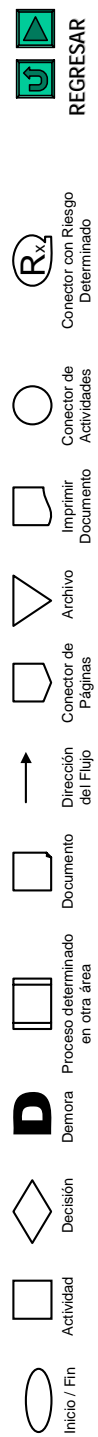
Bucaramanga		Informe mensual de Autorretenedores	Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente		HOJA N° 2 / 3
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		PROCESO: Control a Autorretenedores	Responsables		FECHA: Octubre / 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Asesor de Servicio I (Resp. Informe Auto reten)		División de Recaudación	Formato
		Asesor de Servicio I (Resp. Informe Auto reten)		Jefe de División	Riesgo
6.	Existen ajustes a proyectar en Cuenta Corriente?				04-088-27-2006
7.	Diligenciar el formato de Solicitud de Ajuste de Cuenta Corriente y enviarlo a la División de Recaudación de la Administración.				04-088-26-2006
8.	Elaborar dentro de los 5 primeros días del mes, el Informe Mensual de Autorretenedores definitivo.				
9.	Enviar electrónicamente el Informe Mensual de Autorretenedores al Buzón de Asistencia de la DIAN, con copia al funcionario respectivo.				
10.	Imprimir el Informe Mensual de Autorretenedores enviado, junto con los respectivos soportes del envío.				


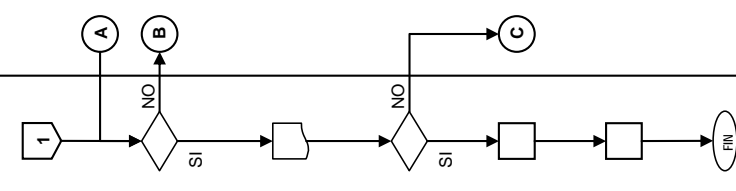


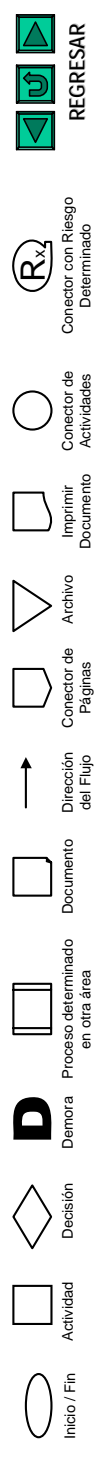
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Informe mensual de Autorretenedores	CLIENTES: Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente	HOJA N° 3 / 3 FECHA: Octubre / 06
		PROCESO: Control a Autorretenedores		Responsables Jefe de División
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Asesor de Servicio I (Resp. Informe Autorreten.)		
11. El Nivel Central exige correcciones en los reportes de los clientes? 12. Modificar el reporte del cliente, realizando las respectivas verificaciones. 13. Enviar el nuevo reporte del cliente electrónicamente al Buzón de Asistencia de la DIAN, con copia al funcionario respectivo. 14. Imprimir los nuevos soportes del envío y el reporte definitivo enviado. 15. Archivar el informe y los soportes correspondientes.				
FIN		04-088-26-2006		
		R4		


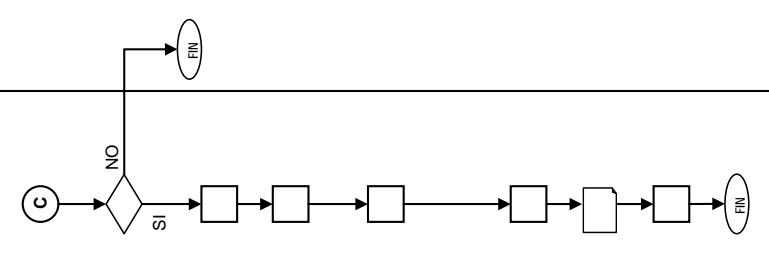
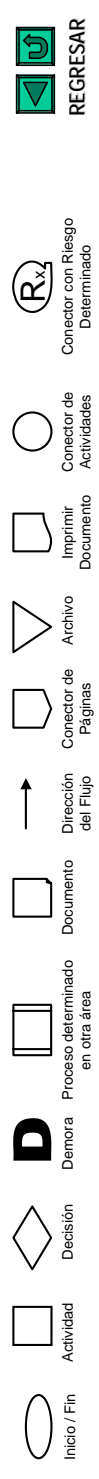
Proceso: Generación de Informes Estadísticos de Gestión

 Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Informes estadísticos de Gestión. PROCESO: Generación de informes Estadísticos de Gestión.	CLIENTES: Administradora, Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente, Planeación, Jefes de División y Asesores de Servicio 1 (Registro). Responsables	HOJA N° 1 / 3 FECHA: Julio/ 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Asesor de Servicio 1 (Alimentador)	Formato Norma
INICIO	O.A. 001 (11/01/05) Num IV Res. 1618 (22/02/06) Art. 65 (2) Art. 75 (8)	Riesgo	04-088-02-2006
<ol style="list-style-type: none"> Ingresar a http://recaudo.80.80.chadoc/. Validar el Usuario con la respectiva contraseña del funcionario. Ingresar a la opción de "Registro", de acuerdo al trámite realizado (RUT, formulario 10036, recepción de información exógena). Registrar en la ventana del Sistema Chadoc (Estadístico) los datos del trámite realizado (Concepto, Número de Formulario, NIT y otros datos del cliente). Proceder a " Registrar Formulario". El Sistema Chadoc confirmó exitosamente la validez de los datos registrados? Realizar las correcciones a las que haya lugar, seleccionando la opción "Modificar", de acuerdo al trámite registrado. 		R1 R2 R3	


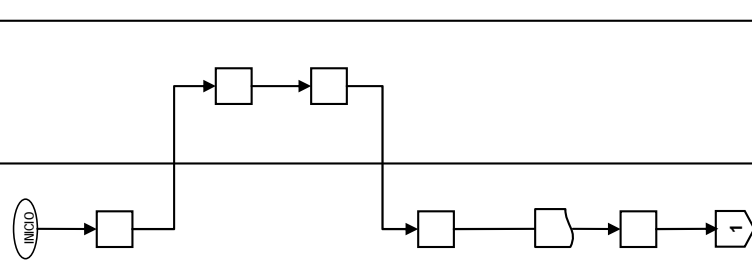


 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Informes estadísticos de Gestión. PROCESO: Generación de informes Estadísticos de Gestión.	CLIENTES: Administradora, Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente, Planeación, Jefes de División y Asesores de Servicio 1 (Registro).	HOJA N° 2 / 3 FECHA: Julio / 06	
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		8. El funcionario registró todos los trámites realizados?	Responsables	Riesgo	
9. Seleccionar el ícono "Informe diario" para generar el Informe de Producción Diaria e imprimir esta relación.		10. Se requiere consultar por NIT los trámites realizados al cliente?			
11. Seleccionar la opción "Consulta", estando en la pantalla de registro de trámites.		12. Digitar el NIT del cliente para posteriormente observar los trámites realizados a favor del cliente y capturar la información necesaria.			04-088-02-2006
(Empty space for description)		R4			(Empty space for risk)



 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga	PRODUCTO: Informes estadísticos de Gestión. PROCESO: Generación de informes Estadísticos de Gestión.	Administradora, Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente, Planeación, Jénes de División y Asesores de Servicio 1 (Registro).	HOJA N° 3 / 3 FECHA: Julio / 06
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Responsables Administrador / Consultor del Sistema Estadístico	Riesgo
13. Se requiere consultar estadísticas para evaluar la gestión realizada por funcionario o a nivel de División ?			04-088-02-2006	Norma
14. Ingresar a http://recaudo:8080/chadoc/ .				
15. Validar el Usuario con la respectiva contraseña de funcionario Administrador del Sistema.				
16. Seleccionar el icono "Informes", para posteriormente generar la relación de los datos para el periodo requerido, teniendo en cuenta que el Sistema Chadoc informa los clientes atendidos por funcionario, por administración, por concepto, por régimen y por tipo de contribuyente; tanto en el RUT como con el formulario 10036 y la presentación de información exógena.				
17. Buscar cada uno de los datos solicitados.				
18. Diligenciar la información adquirida del Sistema Chadoc.				
19. Enviar al interesado el reporte de estadísticas vía correo electrónico o por documento impreso.				
FIN				
				

Proceso: Generación del Informe SEGG

Bucaramanga		PRODUCTO: Informe SEGG	CLIENTES: Coordinación Regional, Dirección Regional, Subsecretaría de Planeación y Dirección general.		HOJA N° 1 / 2	
División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		PROCESO: Generación del Informe SEGG	Responsables		FECHA: Agosto / 06	
			Asesor de Servicio 1 (Asistencia)	Asesor de Servicio 1	Formato	
					Norma	
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD				
INICIO	<ol style="list-style-type: none"> Solicitar la información relacionada con la gestión realizada a cada uno de los funcionarios responsables de esto. Registrar los datos en el formato respectivo de acuerdo a la gestión realizada en el periodo (Captura de Estadísticas y Captura de datos de seguimiento). Entregar el formato diligenciado al encargado de la generación del informe SEGG. Consolidar los datos en los formatos respectivos, para posteriormente determinar la cifra de control correspondiente. Imprimir los formatos anteriormente diligenciados, que contienen la información consolidada de la gestión de la División. Capturar la información de los formatos del periodo correspondiente. 		R1 R2 R3 R4	Res. 1618 (22/02/06) Art. 66, Num. 2, Art. 75 Num. 7 y 8 Instrucción 0015 (08/09/03) Mem. 537 (14/07/04) Mem. 373 (21/05/04) Num. 1-3 74362 74377 74362 74377 Mem. 373 (21/05/04) Num. 1-3		


REGRESAR


Conector con Riesgo Determinado



Conector de Actividades



Imprimir Documento



Archivo



Conector de Páginas



Dirección del Flujo



Documento



Demora en otra área



Demora




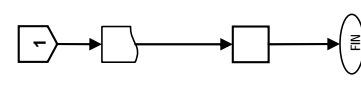
Decisión




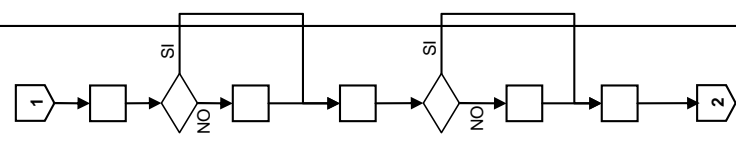
Actividad

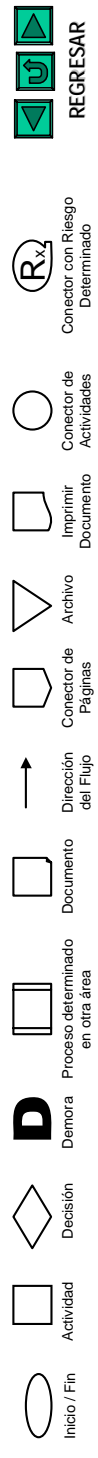



Inicio / Fin

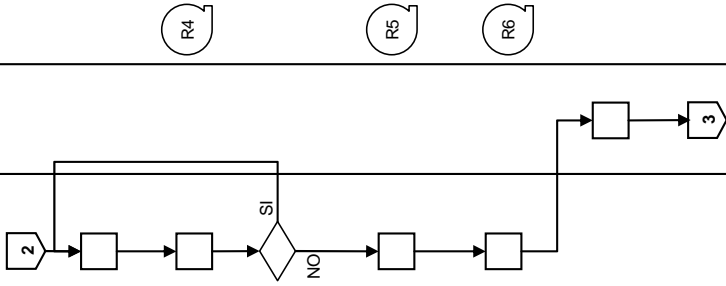
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Informe SEGG PROCESO: Generación del Informe SEGG	CLIENTES: Coordinación Regional, Dirección Regional, Subsecretaría de Planeación y Dirección general.	HOJA N° 2 / 2 FECHA: Agosto / 06
	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Responsables	Formato Norma
7. Generar el reporte correspondiente al periodo informado y posteriormente imprimirlo.			Asesor de Servicio 1 (Asistente)	Riesgo
8. Archivar los soportes enviados por los funcionarios de la División, junto con el formato diligenciado (consolidado) y el reporte generado de la información presentada.			Conector con Riesgo Determinado	
FIN		REGRESAR		














Proceso: Registro de Libros Contables


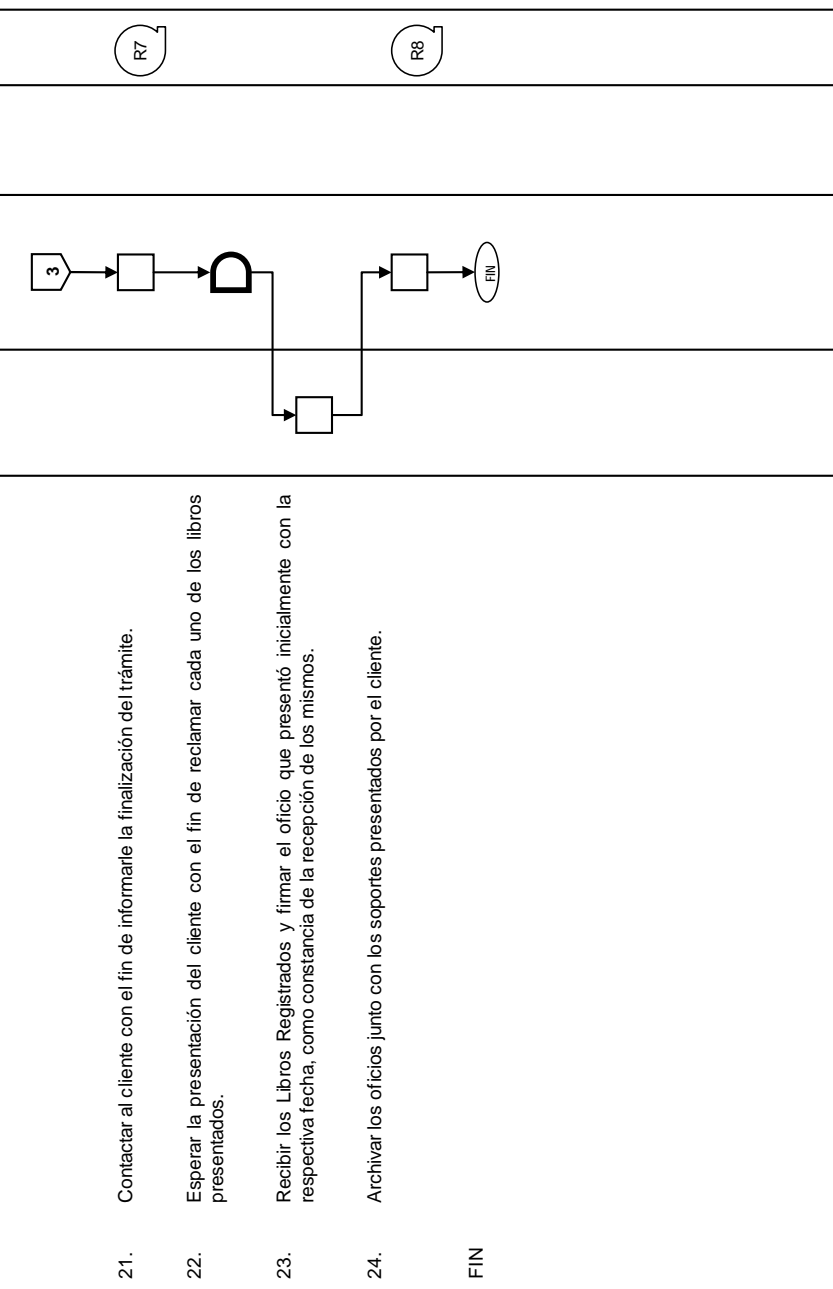
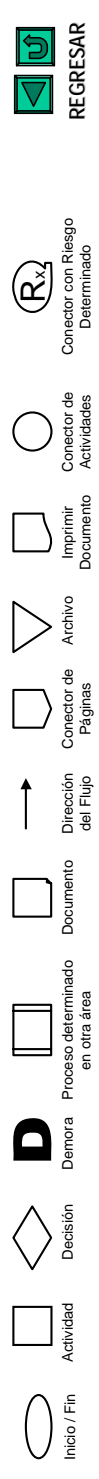
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga	PRODUCTO: Libros de Contabilidad Registrados.	CLIENTES: Personas no obligadas a registrar los Libros de Contabilidad en la Cámara de Comercio.	HOJA N° 2 / 4 FECHA: Julio / 06
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PROCESO: Registro de Libros de Contabilidad	Responsables Asesor de Servicio 1 Jefe GIT	Riesgo
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD				
8. Digitar el NIT de la entidad que solicita el Registro.		Cliente		
9. La entidad se encuentra registrada previamente ?		Asesor de Servicio 1		
10. Crear la entidad en el Registro, ingresando los datos para posteriormente grabarlos.		Jefe GIT		
11. Digitar el NIT del representante Legal de la entidad que solicita el registro.		R3		
12. El Representante legal se encuentra registrado previamente ?		R3		
13. Crear el registro del Representante Legal, ingresando los datos para posteriormente grabarlos.		R3		
14. Registrar el Número de la Resolución o Acta con su respectiva fecha.		R3		




 División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	Bucaramanga	PRODUCTO: Libros de Contabilidad Registrados. PROCESO: Registro de Libros de Contabilidad		CLIENTES: Personas no obligadas a registrar los Libros de Contabilidad en la Cámara de Comercio.	HOJA N° 3 / 4 FECHA: Julio / 06	
		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Responsables Cliente / Asesor de Servicio 1 / Jefe GIT		Riesgo	Formato / Norma
15. Registrar los datos de los libros a registrar ante la entidad.						
16. Grabar los datos digitados y registrar en el oficio de entrega de los documentos el Número de Radicación generado por el sistema.						
17. Es necesario registrar más libros para la misma entidad ?						
18. Registrar en cada uno de folios presentados la leyenda "Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales Bucaramanga; División Gestión y Asistencia al Cliente", para posteriormente firmar sobre cada una de estas leyendas.						
19. Sealar cada uno de los libros presentados en la primera página, registrando el tipo de libro, el nombre de la entidad, el NIT de la entidad, el Número de Radicado y el Número de Folios.						
20. Firmar la primera página de cada libro registrado.						

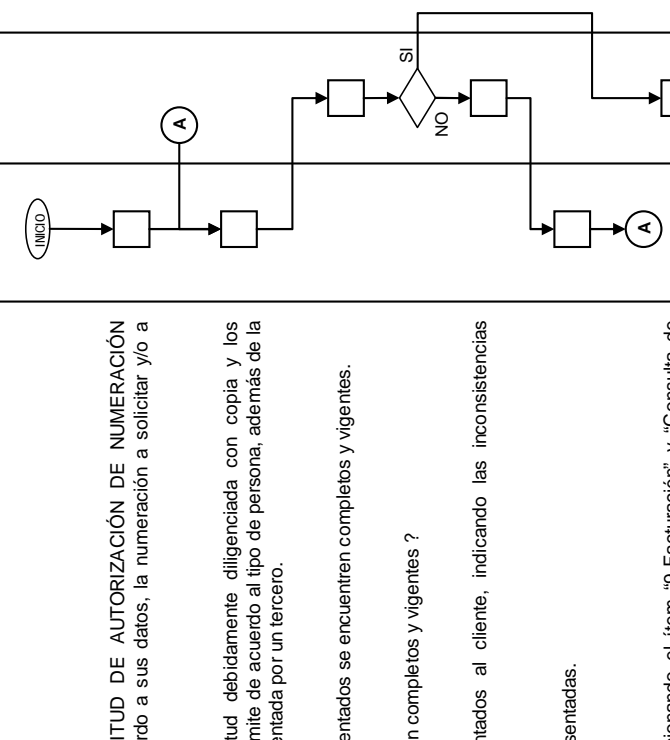















 Inicio / Fin
 Actividad
 Decisión
 Demora
 Proceso determinado en otra área
 Documento
 Dirección del Flujo
 Conector de Páginas
 Archivo
 Imprimir Documento
 Conector de Actividades
 Conector con Riesgo Determinado
 **REGRESAR**


 División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	Bucaramanga	PRODUCTO: Libros de Contabilidad Registrados. PROCESO: Registro de Libros de Contabilidad	CLIENTES: Personas no obligadas a registrar los Libros de Contabilidad en la Cámara de Comercio.	HOJA N° 4 / 4 FECHA: Julio / 06
	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Responsables Asesor de Servicio 1 Jefe GIT	Riesgo	Formato Norma
21. Contactar al cliente con el fin de informarle la finalización del trámite.		Cliente	R7	R8
22. Esperar la presentación del cliente con el fin de reclamar cada uno de los libros presentados.				
23. Recibir los Libros Registrados y firmar el oficio que presentó inicialmente con la respectiva fecha, como constancia de la recepción de los mismos.				
24. Archivar los oficios junto con los soportes presentados por el cliente.				
FIN				
				

Proceso: Autorización de Numeración para Facturación


 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Resolución de Facturación PROCESO: Autorización de Facturación		CLIENTES: Personas pertenecientes al Régimen Común y otros con obligación de facturar.		HOJA N° 1 / 4 FECHA: Ago/ 06	
		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Responsables		Formato	Norma
<p>INICIO</p> <ol style="list-style-type: none"> Diligenciar el formulario "SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE NUMERACIÓN PARA FACTURACIÓN", de acuerdo a sus datos; la numeración a solicitar y/o a habilitar. Entregar al funcionario la solicitud debidamente diligenciada con copia y los documentos requeridos para el trámite de acuerdo al tipo de persona, además de la autorización si la solicitud es presentada por un tercero. Verificar que los documentos presentados se encuentren completos y vigentes. Los documentos presentados están completos y vigentes ? Entregar los documentos presentados al cliente, indicando las inconsistencias encontradas. Solucionar las inconsistencias presentadas. Ingresar al Sistema QVT, seleccionando el ítem "9-Facturación" y "Consulta de Resoluciones". 		Cliente Asesor de Servicio 1 (Resp. Facturación)		Riesgo R1 R2 R3		56-071-2001	Res. 7027 (28/06/06) Art. 1.7 Dec. 1001 (08/04/97) Art. 2 Res. 3878 (28/06/96) Art. 2-7 Instructivo Sistema de Facturación

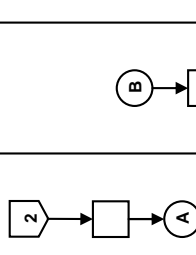















 Inicio / Fin
 Actividad
 Decisión
 Demora
 Proceso determinado en otra área
 Documento
 Dirección del Flujo
 Conector de Páginas
 Archivo
 Imprimir Documento
 Conector de Actividades
 Riesgo Determinado
 REGRESAR


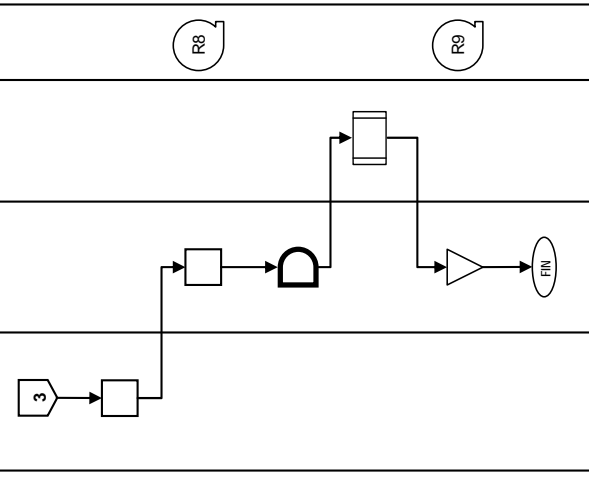
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga	PRODUCTO: Resolución de Facturación	CLIENTES: Personas pertenecientes al Régimen Común y otros con obligación de facturar.	HOJA N° 2 / 4
	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PROCESO: Autorización de Facturación	Responsables Cliente Asesor de Servicios I (Resp. Facturación)	FECHA: Ago/ 06 Formato: Norma
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		8. Digitar el NIT del cliente para verificar la correspondencia de los datos registrados en la solicitud y conocer las últimas Resoluciones de Facturación expedidas a favor de este. 9. La solicitud de facturación está correctamente diligenciada ? 10. Diligenciar el formulario de solicitud de facturación, corrigiendo las inconsistencias presentadas. 11. Ingresar a "Captura de Solicitudes de Autorización", para posteriormente registrar el número consecutivo de solicitud y el NIT del cliente para que el sistema genere los datos restantes del cliente. 12. Verificar que los datos generados por el sistema correspondan con los registrados en la solicitud. 13. Los datos generados por el sistema corresponden con los datos registrados en la "SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE NUMERACIÓN PARA FACTURACIÓN" ? 14. Regresar los documentos al cliente, solicitándole la actualización del RUT.	Diagrama de flujo que muestra el proceso de autorización de facturación. Comienza con un inicio (1), seguido de un cuadro de actividad, un cuadro de decisión. Si la respuesta es "NO", se dirige a un cuadro de actividad etiquetado como "A". Si la respuesta es "SI", se dirige a otro cuadro de actividad, luego a un cuadro de actividad etiquetado como "B", y finalmente a un cuadro de actividad etiquetado como "2". Hay un símbolo de riesgo "R4" en un círculo.	56-071-2001
			R4	

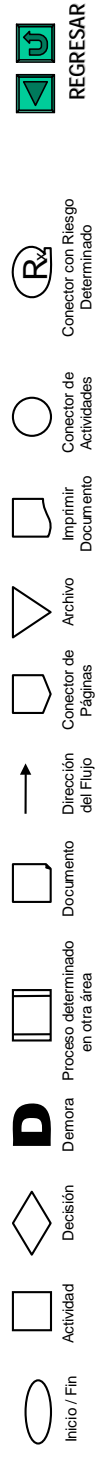


 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Resolución de Facturación PROCESO: Autorización de Facturación		CLIENTES: Personas pertenecientes al Régimen Común y otros con obligación de facturar.		HOJA N° 3 / 4
		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Responsables		FECHA: Ago/ 06
15. Actualizar el RUT.				Cliente		001
16. Registrar en el libro de radicación de facturación los datos del trámite realizado y firmar la copia de la solicitud para entregarla al cliente.				Asesor de Servicio 1 (Resp. Facturación)		04-088-34-2006
17. El cliente solicitó habilitación de facturación autorizada con una Resolución anterior?				R5		Dec. 1165 (28/06/96) Art. 13
18. Ingresar el Número de la resolución con la cual se había autorizado la facturación a habilitar.				R6 R7		
19. Registrar el tipo de factura (1-Papel, 2-Por computador, 3-Registradora pos), el prefijo y el rango de numeración a autorizar.				R5		Res. 3878 (28/06/96) Art. 4
20. Evaluar el registro completo de los datos y confirmar en el sistema dicho estado.				R6 R7		
21. Generar la Resolución de Facturación, registrar el número de esta en el libro de radicación de Facturación, e imprimirla con sus respectivas copias.				R5		


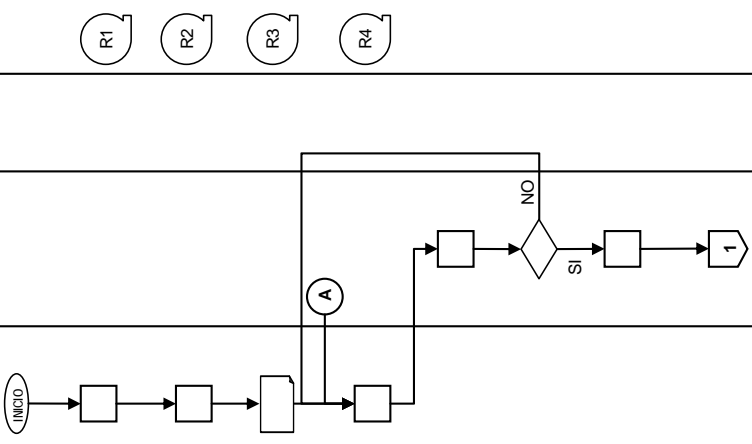


-  Inicio / Fin
-  Actividad
-  Decision
-  Demora
-  Proceso determinado en otra área
-  Documento
-  Dirección del Flujo
-  Conector de Páginas
-  Archivo
-  Imprimir Documento
-  Conector de Actividades
-  Conector con Riesgo Determinado
-  REGRESAR


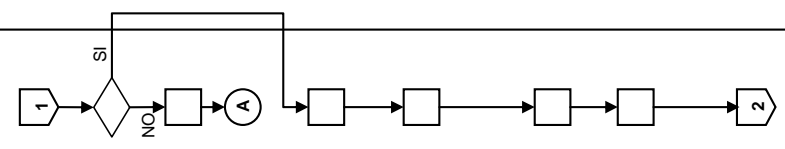
 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Resolución de Facturación PROCESO: Autorización de Facturación		CLIENTES: Personas pertenecientes al Régimen Común y otros obligados a facturar.		HOJA N° 4 / 4 FECHA: Ago/ 06	
		DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Responsables		Formato	Norma
22. Firmar las Resoluciones de Facturación generadas en el día, junto con el oficio de envío en el cual se relacionan los documentos enviados.		23. Enviar las Resoluciones de Facturación a la División de Documentación para su respectiva notificación por correo certificado.		24. Esperar la copia de las resoluciones de facturación luego de notificación.		25. Enviar la copia de resolución debidamente notificada.	
26. Anexar al expediente de cada cliente la copia de la Resolución, para posteriormente archivarlos.		FIN				Dec. 624 (30/03/89) Art. 565 566, 569	

















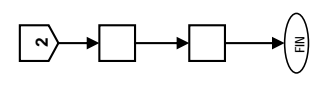
Proceso: Clasificación y Archivo de Documentos













 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Paquetes de expedientes de trámites. PROCESO: Clasificación y Archivo de Documentos.	CLIENTES: División de Documentación Responsables: Asesor de Servicio 1 (Registro) Asesor de Servicio 1 (encargado clasificación)	HOJIA N° 1 / 3 FECHA: Julio / 06
	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Riesgo	Formato Norma RES. 8502 2/10/04 Art. 5 y 8 O.A. 0001 11/01/05 Num. XVI
INICIO		1. Anexar a los certificados, los documentos soportes presentados para cada procedimiento. 2. Ordenar los expedientes de acuerdo al NIT del cliente y conformar paquetes de hasta 100 de acuerdo al trámite realizado. 3. Imprimir la planilla de trámites realizados, indicando NIT, Nombre o Razón Social y Número de folios. (Informe de Producción Diaria) 4. Entregar los paquetes al funcionario encargado de la clasificación de los documentos. 5. Verificar que el número de documentos relacionados en cada una de las planillas, corresponda con el contenido de cada paquete. 6. El número de documentos relacionados en la planilla corresponde al entregado? 7. Realizar una muestra aleatorio que permita verificar la formalización de los trámites realizados.		04-088-02-2006




 Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Paquetes de expedientes de trámites del IRUT. PROCESO: Clasificación y Archivo de Documentos.	CLIENTES: División de Documentación		HOJA N°
		Asesor de Servicio 1 (Registro)	Responsables Asesor de Servicio 1 (encargado clasificación)	FECHA: Julio/ 06
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD 8. Los Certificados están debidamente firmados? 9. Entregar al funcionario formalizador para que corrija la inconsistencia. 10. Firmar el recibido conforme de cada funcionario responsable de registro en el Informe de Producción Diaria. 11. Clasificar los expedientes grupos: Solicitudes Especiales, Inscripciones y Actualizaciones del RUT, Certificados para trámite en Cámara, Otras Administraciones, Certificados de Firma Digital y Certificados de Presentación de información exógena. 12. Ordenar cada uno de los grupos según el NIT en forma ascendente y elaborar la relación de los expedientes a entregar en cada uno de los paquetes. 13. Enviar el paquete de documentos correspondiente a Solicitudes Especiales al Funcionario encargado de Solicitudes Especiales.		R5		Formato Norma
				04-088-02-2006 04-088-02-2006

-  Inicio / Fin
-  Actividad
-  Decision
-  Demora
-  Proceso determinado en otra área
-  Documento
-  Dirección del Flujo
-  Conector de Páginas
-  Archivo
-  Imprimir Documento
-  Conector de Actividades
-  Conector con Riesgo Determinado
-  REGRESAR

 DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales	Bucaramanga División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE	PRODUCTO: Paquetes de expedientes de trámites del RUT. PROCESO: Clasificación y Archivo de Documentos.	CLIENTES: División de Documentación	HOJA N° 3 / 3 FECHA: Julio/ 06
	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		Responsables Asesor de Servicio 1 (encargado clasificación) Asesor de Servicio 1 (registro)	Formato Norma 04-088-40-2006
14. Direccional los expedientes de otras administraciones para ser enviados por Correo Certificado.			R6	
15. Enviar los paquetes de documentos restantes a la División de Documentación.				
FIN				

 Inicio / Fin
 Actividad
 Decisión
 Demora
 Proceso determinado en otra área
 Documento
 Dirección del Flujo
 Conector de Páginas
 Archivo
 Imprimir Documento
 Conector de Actividades
 Conector con Riesgo Determinado


REGRESAR

ANEXO B.

Marco Normativo que regula los Procesos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente

Proceso: Inscripción en el RUT

Tipo de Norma		Número de la Norma	Fecha de Expedición DD/MM/AA	Artículos Involucrados Del ___ al ___ cuando sean varios	Donde pueden ubicarse o consultarse (Indique si es en Libro, Boletín, Sitio Web, etc.)			
						C.N.	L	D
		0001	11/01/05	Numeral IX, XI, XII, XIII y XXI.	Página Web de la DIAN e Intranet.			
	X	2788	31/08/04	1, 4, 6, 9, 12, 13 y 14	Página Web de la DIAN, Intranet, Estatuto Tributario (año vigente).			
		8502	21/09/04	Del 1 al 6	Página Web de la DIAN, Intranet.			
		1618	22/02/06	65 (Numeral 1)	Página Web de la DIAN, Intranet.			
		8346	17/09/04	Del 1 al 3	Página Web de la DIAN, Intranet.			
X		962	08/07/05	15	Página Web de la DIAN, Intranet, Estatuto Tributario (año vigente).			
		118	27/10/05	---	Página Web de la DIAN, Intranet.			
X		863	29/12/03	Art. 20	Estatuto Tributario (del año vigente)			

División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE
Proceso: Inscripción en el RUT


Marco Normativo que regula los Procesos del Área



C.N: Constitución Nacional L: Ley D: Decreto R: Resolución O.A: Orden Administrativa I: Instrucción C.I: Circular Interna M: Memorando O: Otro (Especifique)



REGRESAR

 Administración de Bucaramanga		Marco Normativo que regula los Procesos del Área		División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE				
				Proceso: Inscripción en el RUT				
Tipo de Norma			Número de la Norma	Fecha de Expedición DD/MM/AA	Artículos involucrados Del ____ al ____ cuando sean varios	Donde pueden ubicarse o consultarse (Indique si es en Libro, Boletín, Sitio Web, etc.)		
C.N.	L	D					R	O.A.
	X				624	30/03/89	Libro 3, Tit. III y VI Libro 5 Cap. II	Estatuto Tributario (del año vigente)
	X				522	07/03/03	1	Página Web de la DIAN, Intranet, Estatuto Tributario (del año vigente).
	X				189	24/01/06	---	Página Web de la DIAN e Intranet.
		X			7027	28/06/06	Art. 1 Num. 1	Página Web de la DIAN e Intranet.

C.N: Constitución Nacional L: Ley D: Decreto R: Resolución O.A: Orden Administrativa I: Instrucción C.I: Circular Interna M: Memorando O: Otro (Especifique)



REGRESAR

Proceso: Actualización del RUT

Tipo de Norma		Número de la Norma	Fecha de Expedición DD/MM/AA	Artículos Involucrados Del ___ al ___ cuando sean varios	Donde pueden ubicarse o consultarse (Indique si es en Libro, Boletín, Sitio Web, etc.)			
						C.N.	L	D
		0001	11/01/05	Numeral XII y XIV (1 y 2)	Página Web de la DIAN e Intranet.			
	X	2788	31/08/04	10, 12, 14	Página Web de la DIAN, Intranet, Estatuto Tributario (año vigente).			
		8502	21/09/04	7 y 8	Página Web de la DIAN, Intranet.			
	X	1618	22/02/06	65 (Numeral 1, 9 y 18)	Página Web de la DIAN, Intranet.			
		8346	17/09/04	Del 1 al 3	Página Web de la DIAN, Intranet.			
X		962	08/07/05	15	Página Web de la DIAN, Intranet, Estatuto Tributario (año vigente).			
		118	27/10/05	---	Página Web de la DIAN, Intranet.			
	X	7027	28/06/06	Art. 1 Num. 1	Página Web de la DIAN e Intranet.			

C.N: Constitución Nacional L: Ley D: Decreto R: Resolución O.A: Orden Administrativa I: Instrucción C.I: Circular Interna M: Memorando O: Otro (Especifique)


REGRESAR

Proceso: Inscripción en el RUT a través de CCB

Tipo de Norma		Número de la Norma	Fecha de Expedición DD/MM/AA	Artículos Involucrados Del ___ al ___ cuando sean varios	Donde pueden ubicarse o consultarse (Indique si es en Libro, Boletín, Sitio Web, etc.)			
						C.N.	L	D
		0001	11/01/05	Numeral VIII, IX y XIV	Página Web de la DIAN e Intranet.			
	X	2788	31/08/04	1, 4, 6, 8, 9,12,13 y 14	Página Web de la DIAN, Intranet, Estatuto Tributario (año vigente).			
		8502	21/09/04	Del , 2 y 7	Página Web de la DIAN, Intranet.			
		1618	22/02/06	65 (Numeral 1)	Página Web de la DIAN, Intranet.			
		8346	17/09/04	Del 1 al 3	Página Web de la DIAN, Intranet.			
X		962	08/07/05	15	Página Web de la DIAN, Intranet, Estatuto Tributario (año vigente).			
		118	27/10/05	---	Página Web de la DIAN, Intranet.			
		622	28/01/05	1 y 2	Página Web de la DIAN, Intranet.			


División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE
Proceso: Inscripción en el RUT a través de la CCB

Marco Normativo que regula los Procesos del Área


Administración de Bucaramanga

C.N: Constitución Nacional L: Ley D: Decreto R: Resolución O.A: Orden Administrativa I: Instrucción C.I: Circular Interna M: Memorando O: Otro (Especifique)



 Administración de Bucaramanga		Marco Normativo que regula los Procesos del Área		División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Inscripción en el RUT a través de la CCB																	
Tipo de Norma			Número de la Norma 7027	Fecha de Expedición DD/MM/AA 28/06/06	Artículos Involucrados Del ___ al ___ cuando sean varios Art. 1 Num. 1	Donde pueden ubicarse o consultarse (Indique si es en Libro, Boletín, Sitio Web, etc.) Página Web de la DIAN e Intranet.															
C.N.	L	D	R	O.A.	I	C.I	M	O													
			x																		

C.N: Constitución Nacional L: Ley D: Decreto R: Resolución O.A: Orden Administrativa I: Instrucción C.I: Circular Interna M: Memorando O: Otro (Especifique)




REGRESAR


Proceso: Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales

Tipo de Norma		Número de la Norma	Fecha de Expedición DD/MM/AA	Artículos Involucrados Del ___ al ___ cuando sean varios	Donde pueden ubicarse o consultarse (Indique si es en Libro, Boletín, Sitio Web, etc.)			
						C.N.	L	D
		0001	11/01/05	Numeral IX y XI (6)	Página Web de la DIAN e Intranet.			
	X	2788	31/08/04	1, 4, 6, 9, 12, 13 y 14	Página Web de la DIAN, Intranet, Estatuto Tributario (año vigente).			
		8502	21/09/04	Del 1 al 6	Página Web de la DIAN, Intranet.			
		1618	22/02/06	65 (Numeral 1 y 2)	Página Web de la DIAN, Intranet.			
		7027	28/06/06	Art. 1 Num. 1	Página Web de la DIAN e Intranet.			

C.N:	Constitución Nacional	L:	Ley	D:	Decreto	R:	Resolución	O.A:	Orden Administrativa	I:	Instrucción	C.I:	Circular Interna	M:	Memorando	O:	Otro (Especifique)
------	-----------------------	----	-----	----	---------	----	------------	------	----------------------	----	-------------	------	------------------	----	-----------	----	--------------------


REGRESAR

Proceso: Trámite de Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades (diferentes a Cambio de Régimen)


DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Administración de Bucaramanga		Marco Normativo que regula los Procesos del Área		División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE				
				Proceso: Cancelación de Obligaciones				
Tipo de Norma			Número de la Norma	Fecha de Expedición DD/MM/AA	Artículos Involucrados Del ___ al ___ cuando sean varios	Donde pueden ubicarse o consultarse (Indique si es en Libro, Boletín, Sitio Web, etc.)		
							C.N.	L
			0001	11/01/05	Numeral XII, XIV (4 y 5) y XVI	Página Web de la DIAN e Intranet.		
		X	2788	31/08/04	11, 12 y 14	Página Web de la DIAN, Intranet, Estatuto Tributario (año vigente).		
			8502	21/09/04	7 y 8	Página Web de la DIAN, Intranet.		
			1618	22/02/06	65 (Numeral 1, 9 y 18)	Página Web de la DIAN, Intranet.		
			8346	17/09/04	Del 1 al 3	Página Web de la DIAN, Intranet.		
			962	08/07/05	15	Página Web de la DIAN, Intranet, Estatuto Tributario (año vigente).		
			118	27/10/05		Página Web de la DIAN, Intranet.		
			7027	28/06/06	Art. 1 Num. 1y 10	Página Web de la DIAN e Intranet.		
C.N: Constitución Nacional L: Ley D: Decreto R: Resolución O.A: Orden Administrativa I: Instrucción C.I: Circular Interna M: Memorando O: Otro (Especifique)								
						 REGRESAR		

Proceso: Trámite de Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen

C.N.		Tipo de Norma					Número de la Norma	Fecha de Expedición DD/MM/AA	Artículos Involucrados Del ___ al ___ cuando sean varios	Donde pueden ubicarse o consultarse (Indique si es en Libro, Boletín, Sitio Web, etc.)
		L	D	R	O.A.	I				
					X		0001	11/01/05	Numeral X – XII y XIV	Página Web de la DIAN e Intranet.
		X					2788	31/08/04	11 y 14	Página Web de la DIAN, Intranet, Estatuto Tributario (año vigente).
				X			8502	21/09/04	7 y 8	Página Web de la DIAN, Intranet.
				X			1618	22/02/06	65	Página Web de la DIAN, Intranet.
				X			8346	17/09/04	Del 1 al 3	Página Web de la DIAN, Intranet.
		X					962	08/07/05	15	Página Web de la DIAN, Intranet, Estatuto Tributario (año vigente).
						X	118	27/10/05		Página Web de la DIAN e Intranet.
		X					624	30/03/89	499 y 505	Página Web de la DIAN, Intranet, Estatuto Tributario (año vigente).

C.N: Constitución Nacional L: Ley D: Decreto R: Resolución O.A: Orden Administrativa I: Instrucción C.I: Circular Interna M: Memorando O: Otro (Especifique)


REGRESAR

 Administración de Bucaramanga		Marco Normativo que regula los Procesos del Área		División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Solicitudes de Cambio de Régimen															
Tipo de Norma			Fecha de Expedición DD/MM/AA	Artículos Involucrados Del ____ al ____ cuando sean varios	Donde pueden ubicarse o consultarse (Indique si es en Libro, Boletín, Sitio Web, etc.)														
C.N.	L	D	R	O.A.	I	C.I	M	O											
			X							7027	28/06/06	Art. 1 Num. 1 y 10	Página Web de la DIAN e Intranet.						

C:N: Constitución Nacional L: Ley D: Decreto R: Resolución O.A: Orden Administrativa I: Instrucción C.I: Circular Interna M: Memorando O: Otro (Especifique)




REGRESAR

Proceso: Expedición de Mecanismo de Certificación y Firma

Tipo de Norma		Número de la Norma		Fecha de Expedición DD/MM/AA	Artículos Involucrados Del ____ al ____ cuando sean varios	Donde pueden ubicarse o consultarse (Indique si es en Libro, Boletín, Sitio Web, etc.)
		C.N.	O			
			1618	22/02/06	Artículo 65 (Num. 12, 20 y 21)	Página Web de la DIAN e Intranet.
			12717	27/12/05	Artículo 1 - 4	Página Web de la DIAN e Intranet.
			962	08/07/05	Artículo 15	Página Web de la DIAN, Intranet y Estatuto Tributario (año vigente).
			12801	28/12/05	Artículo 1 y 2	Página Web de la DIAN e Intranet.
			2435	16/03/06	Artículo 2	Página Web de la DIAN e Intranet.
			3488	11/04/06	Artículo 2	Página Web de la DIAN e Intranet.
			7027	28/06/06	Art. 1 Num. 2, 3, 8.	Página Web de la DIAN e Intranet.

C.N:	Constitución Nacional	L:	Ley	D:	Decreto	R:	Resolución	O.A:	Orden Administrativa	I:	Instrucción	C.I:	Circular Interna	M:	Memorando	O:	Otro (Especifique)
------	-----------------------	----	-----	----	---------	----	------------	------	----------------------	----	-------------	------	------------------	----	-----------	----	--------------------


REGRESAR

Proceso: Recepción de Información por envío de Archivos

Tipo de Norma		Número de la Norma		Fecha de Expedición DD/MM/AA	Artículos Involucrados Del ____ al ____ cuando sean varios	Donde pueden ubicarse o consultarse (Indique si es en Libro, Boletín, Sitio Web, etc.)
		C.N.	O			
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1618	22/02/06	65 (Numeral 3)	Página Web de la DIAN e Intranet.	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	7027	28/06/06	Art. 1 Num. 2,3,8.	Página Web de la DIAN e Intranet.	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	624	30/03/89	Art. 623 - 632	Página Web de la DIAN, Intranet y Estatuto Tributario (año vigente).	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	10141-10149	28/10/05	---	Página Web de la DIAN e Intranet.	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	12801	28/12/05	Art. 1	Página Web de la DIAN e Intranet.	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	---	---	Tutorial Mecanismo Digital	Página Web de la DIAN (vídeo).	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	---	---	Manual formato 1002	Página Web de la DIAN.	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					


C.N: Constitución Nacional L: Ley D: Decreto R: Resolución O.A: Orden Administrativa I: Instrucción C.I: Circular Interna M: Memorando O: Otro (Especifique)


REGRESAR

Proceso: Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas

Tipo de Norma		Número de la Norma		Fecha de Expedición DD/MM/AA	Artículos Involucrados Del ____ al ____ cuando sean varios	Donde pueden ubicarse o consultarse (Indique si es en Libro, Boletín, Sitio Web, etc.)
		C.N.	O			
			1618	22/02/2006	65 (Num. 3,10,12 y 13)	Página Web de la DIAN e Intranet.
			7027	28/06/06	Art. 1 (Num. 2,4,8)	Página Web de la DIAN e Intranet.
			624	30/03/89	Art. 600 - 611	Página Web de la DIAN y Estatuto Tributario (año vigente).
			8551	02/08/06	---	Página Web de la DIAN e Intranet.
			8957	10/08/06	---	Página Web de la DIAN e Intranet.
			8480	02/08/06	---	Página Web de la DIAN e Intranet.
			9147 - 9149	14/08/06	---	Página Web de la DIAN e Intranet.
			1849	09/06/06	---	Página Web de la DIAN e Intranet.

C.N. Constitución Nacional	L. Ley	D. Decreto	R. Resolución	O.A. Orden Administrativa	I. Instrucción	C.I. Circular Interna	M. Memorando	O. Otro (Especifique)
----------------------------	--------	------------	---------------	---------------------------	----------------	-----------------------	--------------	-----------------------


REGRESAR

Proceso: Trámite de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones

Tipo de Norma		Número de la Norma	Fecha de Expedición DD/MM/AA	Artículos Involucrados Del ____ al ____ cuando sean varios	Donde pueden ubicarse o consultarse (Indique si es en Libro, Boletín, Sitio Web, etc.)			
						C.N.	L	D
		1618	22/02/06	Artículo 65 (Num.16)	Página Web de la DIAN e Intranet.			
	X	962	08/07/05	Artículo 6 y 15	Página Web de la DIAN, Intranet, Estatuto Tributario (año vigente).			
		00618	06/08/03		Intranet.			
		00988	19/12/03		Intranet.			
		711	19/12/03	Artículo 1 - 44	Página Web de la DIAN e Intranet			
	X	734	2002	Artículo 34 Num. 24, 70 y 150.	Página Web de la DIAN.			
X			1991	Artículo 23	Constitución Política de Colombia			
		7027	28/06/06	Art. 1 Num. 10	Página Web de la DIAN e Intranet.			

C.N: Constitución Nacional L: Ley D: Decreto R: Resolución O.A: Orden Administrativa I: Instrucción C.I: Circular Interna M: Memorando O: Otro (Especifique)


REGRESAR


Proceso: Control a Autorretenedores

C.N.		Tipo de Norma					Número de la Norma	Fecha de Expedición DD/MM/AA	Artículos Involucrados Del ____ al ____ cuando sean varios	Donde pueden ubicarse o consultarse (Indique si es en Libro, Boletín, Sitio Web, etc.)
		L	D	R	O.A.	I				
				X			1618	Artículo 65 (Num. 15 y 18)	Página Web de la DIAN e Intranet.	
			X				624	Artículo 366-2,367,368,374-377	Página Web de la DIAN, Intranet y Estatuto Tributario (año vigente).	
				X			7027	Art. 1 Num. 4	Página Web de la DIAN e intranet.	
			X				2885	Art. 1	Página Web de la DIAN, Intranet y Estatuto Tributario (año vigente).	
			X				1512	Art. 5	Intranet y Estatuto Tributario (año vigente).	
				X			4074	-----	Página Web de la DIAN, Intranet y Estatuto Tributario (año vigente).	
					X		008	-----	Documento impreso	


C.N: Constitución Nacional L: Ley D: Decreto R: Resolución O.A: Orden Administrativa I: Instrucción C.I: Circular Interna M: Memorando O: Otro (Especifique)


REGRESAR

Proceso: Registro de Libros Contables

 Administración de Bucaramanga		Marco Normativo que regula los Procesos del Área		División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Registro de Libros de Contabilidad.									
Tipo de Norma			Número de la Norma	Fecha de Expedición DD/MM/AA	Artículos Involucrados Del ___ al ___ cuando sean varios	Donde pueden ubicarse o consultarse (Indique si es en Libro, Boletín, Sitio Web, etc.)							
C.N.	L	D	R	O.A.	I	C.I	M	O					
			X							1618	22/02/06	65 (Numeral 7)	Página Web de la DIAN e Intranet.
		X								124	20/01/97	1 y 9	Página Web de la DIAN e Intranet.
		X								427	05/03/96	1, 2 y 3	Página Web de la DIAN e Intranet.
		X								4400	30/12/04	15 y 16	Página Web de la DIAN, Estatuto Tributario (año vigente) e Intranet.
		X								2821	20/12/74	40	Página Web de la DIAN e Intranet.
			X							7027	28/06/06	Art. 1 Num. 5	Página Web de la DIAN e Intranet.

C.N: Constitución Nacional L: Ley D: Decreto R: Resolución O.A: Orden Administrativa I: Instrucción C.I: Circular Interna M: Memorando O: Otro (Especifique)

 **REGRESAR**

Proceso: Autorización de Numeración para Facturación

C.N.		Tipo de Norma							Número de la Norma	Fecha de Expedición DD/MM/AA	Artículos Involucrados Del ____ al ____ cuando sean varios	Donde pueden ubicarse o consultarse (Indique si es en Libro, Boletín, Sitio Web, etc.)
		L	D	R	O.A.	I	C.I	M				
				X					1618	22/02/06	Artículo 65 (Num.6)	Página Web de la DIAN e Intranet.
			X						624	30/03/89	Artículo 565, 566 y 569	Página Web de la DIAN, Intranet y Estatuto Tributario (año vigente).
				X					3878	28/06/96	Artículo 2 - 7	Página Web de la DIAN y Estatuto Tributario (año vigente).
								X	0118	1999	---	Página Web de la DIAN.
			X						1001	08/04/97	Artículo 2	Página Web de la DIAN y Estatuto Tributario (año vigente).
									---	22/10/96	Concepto General de Facturación	Documento Impreso.
				X					5709	20/09/98	---	Página Web de la DIAN.
			X						1165	28/06/96	Artículo 13	Estatuto Tributario (año vigente).

C.N: Constitución Nacional L: Ley D: Decreto R: Resolución O.A: Orden Administrativa I: Instrucción C.I: Circular Interna M: Memorando O: Otro (Especifique)



REGRESAR

DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Administración de Bucaramanga		Marco Normativo que regula los Procesos del Área		División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE				
				Proceso: Autorización de Facturación				
Tipo de Norma			Número de la Norma	Fecha de Expedición DD/MM/AA	Artículos Involucrados Del ___ al ___ cuando sean varios	Donde pueden ubicarse o consultarse (Indique si es en Libro, Boletín, Sitio Web, etc.)		
C.N.	L	D					R	O.A.
					---	Libro		
			X		---	Documento Impreso.		
		X		23/12/97	Artículo 6	Estatuto Tributario (año vigente).		
			X	7027	Art. 1 Num.7	Página Web de la DIAN e Intranet.		

C.N: Constitución Nacional L: Ley D: Decreto R: Resolución O.A: Orden Administrativa I: Instrucción C.I: Circular Interna M: Memorando O: Otro (Especifique)




Proceso: Clasificación y Archivo de Documentos


Tipo de Norma		Número de la Norma		Fecha de Expedición DD/MM/AA	Artículos Involucrados Del ____ al ____ cuando sean varios	Donde pueden ubicarse o consultarse (Indique si es en Libro, Boletín, Sitio Web, etc.)
		C.N.	Otro			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0001	11/01/05	Numeral XVI	Página Web de la DIAN e Intranet.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1618	22/02/06	65 (Numeral 23)	Página Web de la DIAN, Intranet.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8502	21/09/04	5 y 8	Página Web de la DIAN, Intranet.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				

División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Clasificación y Archivo de Documentos

Marco Normativo que regula los Procesos del Área

 Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Administración de Bucaramanga
--



C.N: Constitución Nacional L: Ley D: Decreto R: Resolución O.A: Orden Administrativa I: Instrucción C.I: Circular Interna M: Memorando O: Otro (Especifique)



REGRESAR

ANEXO C.

Manual de Especificaciones de Calidad División Gestión y Asistencia al Cliente

Proceso: Inscripción en el RUT




 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Inscripción en el RUT
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Certificado de Inscripción en el RUT	Cliente Externo (Personas Naturales y Personas Jurídicas)	<ul style="list-style-type: none"> • Información registrada veraz y completa, de acuerdo a los soportes y a la información suministrados por el cliente. • Los Certificados deben estar debidamente firmados por el cliente y por el funcionario que realiza la formalización del trámite. • Envío del certificado del RUT de manera oportuna, en el caso en que el trámite sea realizado empleando correo certificado. • Haber sido impreso el documento en impresora Láser para garantizar que sea claridad (legible).
Expediente de cada cliente	<ul style="list-style-type: none"> • División Documentación (archivo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Contener fotocopia de la cédula del cliente para el cual se realiza la inscripción en el RUT. • Poseer los documentos soporte vigentes a la fecha de formalización del trámite. • Incluir el Certificado definitivo del Rut, que respalde la inscripción ya formalizada, debidamente firmado por el cliente y el funcionario.
		 REGRESAR




 Administración de Bucaramanga		Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Inscripción en el RUT
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	
Informe diario de inscripciones realizadas	Funcionario Supervisor de los trámites (División Gestión y Asistencia al Cliente)	<ul style="list-style-type: none"> Diligenciamiento completo de los datos de los procedimientos realizados por cada funcionario. Inclusión de las observaciones presentadas (casos especiales) para que respalden los procesos siguientes a realizar. 	
Información registrada del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Divisiones de la DIAN 	<ul style="list-style-type: none"> Alto grado de veracidad, según los requisitos estipulados por el Nivel Central. Datos completos ingresados y formalizados en el sistema de forma correcta, teniendo en cuenta la normatividad. 	
Reporte de formularios con marcas y/o proceso de verificación.	<ul style="list-style-type: none"> Mesa de Ayuda Nacional 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación clara y específica del cliente con el cual se genera los inconvenientes. Descripción detallada de la situación presentada. 	





REGRESAR

Proceso: Actualización del RUT



 <p>Administración de Bucaramanga</p>		Descripción de Productos que genera el Área		División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Actualización del RUT	
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO			
Certificado del RUT, ya actualizado.	Cliente Externo (Personas Naturales y Personas Jurídicas)	<ul style="list-style-type: none"> • Veracidad en los datos registrados, conforme a los soportes y a la información suministrados por el cliente. • Los Certificados deben estar debidamente firmados por el cliente y por el funcionario que realiza la formalización del trámite. • Envío del Certificado del RUT de manera oportuna y segura, en el caso en que el trámite sea realizado empleando correo certificado. • Haber sido impreso en impresora Láser para garantizar la claridad del documento. 			
Expediente de cada cliente	<ul style="list-style-type: none"> • División Documentación (Archivo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Contener fotocopia de la cédula del cliente para el cual se realiza la actualización del RUT, y el Certificado de Cámara de Comercio si fue requerido. • Poseer los documentos soporte vigentes a la fecha de formalización del trámite. • Incluir el nuevo Certificado del Rut, que respalde la actualización ya formalizada, debidamente firmado por el cliente y el funcionario. 	  REGRESAR		



 Administración de Bucaramanga		Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Actualización del RUT
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	
Informe diario de las actualizaciones realizadas.	Funcionario Supervisor de los trámites (División Gestión y Asistencia al Cliente)	<ul style="list-style-type: none"> Diligenciamiento completo y correcto de los datos de los procedimientos realizados por cada funcionario. Inclusión de las observaciones presentadas (casos especiales) para que respalden los procesos siguientes a realizar. 	
Información registrada del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> Todas las Divisiones de la DIAN 	<ul style="list-style-type: none"> Alto grado de veracidad, según los requisitos estipulados por el Nivel Central. Datos completos ingresados y formalizados en el sistema de forma correcta, teniendo en cuenta la normatividad. 	  REGRESAR

Proceso: Inscripción en el RUT a través de CCB



 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Inscripción en el RUT a través de la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Copia del RUT.	Cliente Externo	<ul style="list-style-type: none"> • Debe corresponder tanto el Nombre como el NIT del cliente que lo solicita. • Si se es una copia del RUT registrado en el programa MUJSCA, debe ser impreso en impresora Láser para garantizar que sea legible.
Certificado del RUT con leyenda "Para trámite en Cámara".	Cliente Externo	<ul style="list-style-type: none"> • El documento debe contener la leyenda "En trámite para Cámara". • Debe ser impreso en impresora Láser para garantizar que sea legible. • Información registrada veraz y completa, de acuerdo a los soportes y a la información suministrados por el cliente. • Los Certificados del RUT deben estar debidamente firmados por el cliente.
 REGRESAR		

Proceso: Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales




 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Inscripción en Situaciones Especiales.
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Copia del certificado del RUT	Cliente Externo (Personas Naturales y Personas Jurídicas)	<ul style="list-style-type: none"> • Información registrada veraz y completa, de acuerdo a los soportes y a la información suministrados por el cliente. • Los Certificados deben estar debidamente firmados por el cliente y por el funcionario que realizó el trámite. • Haber sido impreso el documento en impresora Láser para garantizar que sea claridad (legible).
Expediente de cada cliente	<ul style="list-style-type: none"> • División Documentación (archivo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Contener fotocopia de la cédula del cliente para el cual se realiza la inscripción en el RUT. • Poseer los documentos soporte vigentes a la fecha de formalización del trámite. • Incluir el Certificado definitivo del Rut, que respalde la inscripción ya formalizada, debidamente firmado por el cliente y el funcionario. • Contener el Certificado Provisional del RUT entregado por el cliente.
		 REGRESAR




 Administración de Bucaramanga		Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Inscripción en Situaciones Especiales.
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	
Planilla de Control de casos de Contingencia.	Administrador Local	<ul style="list-style-type: none"> Diligenciamiento de la totalidad de los trámites realizados durante el lapso de tiempo en que se presentó la situación especial. Registro completo de los datos del cliente y del trámite que se realizó. 	
Información registrada del cliente.	Todas las Divisiones de la DIAN	<ul style="list-style-type: none"> Alto grado de veracidad, según los requisitos estipulados por el Nivel Central. Datos completos ingresados y formalizados en el sistema de forma correcta, luego de solucionada la situación especial. 	
Certificado Provisional del RUT	Cliente Externo	<ul style="list-style-type: none"> Información registrada de manera completa, según el tipo de persona para el cual se realiza la inscripción. Registro claro y legible de los datos del cliente. Contener la leyenda "Certificado Provisional", luego de realizado el trámite en la Mesa de Ayuda Central. 	 REGRESAR

Proceso: Trámites del RUT de Residentes en el Exterior




 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Trámites del RUT de Residentes en el Exterior.
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Certificado del RUT	Cliente Externo (Personas Naturales)	<ul style="list-style-type: none"> • Información registrada veraz y completa, de acuerdo a las verificaciones y a la información suministrada por el cliente. • El Certificado deben estar debidamente firmado por el cliente y contener el nombre del funcionario que formalizó el trámite. • Haber sido impreso de acuerdo a las especificaciones del MUISCA, para garantizar que sea legible.
Información registrada del cliente.	Todas las Divisiones de la DIAN	<ul style="list-style-type: none"> • Alto grado de veracidad, según los requisitos estipulados por el Nivel Central. • Datos completos ingresados y formalizados en el sistema de forma correcta, luego de realizar las verificaciones pertinentes.
		 REGRESAR



Proceso: Trámite de Solicitudes de Información de Entidades del Estado

 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Solicitudes de Información de Entidades del Estado.
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Oficio Remisorio con la información requerida.	Entidades Estatales.	<ul style="list-style-type: none"> • Contener claramente la identificación y ubicación del cliente. • Especificar la información solicitada únicamente. • Notificación oportuna de la información requerida. • La información debe estar acorde con la normatividad relacionada con el suministro de información.
Oficio de Respuesta informando la Reserva de la Información.	Entidades Estatales.	<ul style="list-style-type: none"> • Contener claramente la identificación y ubicación del cliente. • Especificar las causales por las cuales no se suministra la información, incluyendo la normatividad que respalda esta decisión. • Notificación oportuna. • La notificación debe estar acorde con la normatividad relacionada con la Reserva de información Tributaria.
		  REGRESAR



 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Solicitudes de Información de Entidades del Estado.
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Copia del Oficio debidamente notificada.	Archivo de la División de gestión y Asistencia al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Contener la fecha de radicación. • Contener el número de radicación del respectivo oficio. • Entrega según orden cronológico de acuerdo a la numeración asignada.
		  REGRESAR




Proceso: Trámite de Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades (diferentes a Cambio de Régimen)

 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Certificado de Cese de responsabilidades (Certificado del RUT actualizado sin la responsabilidad)	Cliente Externo	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la formalización del trámite correctamente para que sea el principal respaldo del documento entregado al cliente. Los datos contenidos en el Certificado deben estar correctamente diligenciados, según los documentos soporte y la información suministrada por el cliente. Las modificaciones realizadas a registro del RUT del cliente correspondan exactamente con lo solicitado por este y con la resolución generada. Haber sido impreso en impresora Láser para garantizar la claridad del documento.
Expediente de cada cliente	<ul style="list-style-type: none"> División Documentación (Archivo) División Jurídica (si el cliente interpone recurso de reconsideración) 	<ul style="list-style-type: none"> Contener todos los soportes que han sido necesarios durante el proceso para definir la situación. Incluir los soportes que correspondan a la solicitud realizada de un mismo cliente. Estar debidamente foliados cada uno de los expedientes. En caso de contener resolución, esta debe explicar claramente las causales que originaron la decisión tomada.
  REGRESAR		




 Administración de Bucaramanga		Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	
Información General de los Clientes	Todas las Divisiones de la DIAN	<ul style="list-style-type: none"> Datos correctos ingresados y formalizados en el sistema de forma correcta. Datos correspondientes al proceso realizado y sugerido por el cliente. 	
Informes de inexactos para respaldar el control a ejercer por parte de la entidad sobre los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> División de fiscalización. 	<ul style="list-style-type: none"> Información altamente certera y específica en el informe a presentar. Presentación oportuna del informe al cliente de este. Contener los documentos que respalden o que fueron empleados para determinar los inexactos. 	
Oficios donde se notifica las deudas, procesos en curso o inconsistencias en las declaraciones presentadas.	<ul style="list-style-type: none"> Cliente Externo 	<ul style="list-style-type: none"> Información clara y detallada de la situación del cliente. Informar oportunamente sobre las inconsistencias encontradas. Informar el procedimiento a seguir de acuerdo a las características del trámite y las inconsistencias registradas. 	 REGRESAR




Proceso: Trámite de Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen

 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Resolución de Aceptación o Rechazo a la Solicitud de Cambio de Régimen y Certificado del Rut actualizado si procede la Solicitud, con sus respectivas copias.	Cliente Externo	<ul style="list-style-type: none"> • Contener la identificación y Ubicación del cliente. • Especificar el fallo por el cual se expide dicha resolución de Cambio de Régimen, con las respectivas razones. • Realizar la formalización del trámite correctamente para que sea el principal respaldo del documento entregado al cliente. • Notificación oportuna de los documentos generados.
Expediente de cada cliente	<ul style="list-style-type: none"> • División Documentación (Archivo) • División Jurídica (si el cliente interpone recurso de reconsideración) 	<ul style="list-style-type: none"> • Contener todos los soportes que han sido necesarios durante el proceso para definir la situación (Solicitud, documentos presentados por el cliente, informes complementarios, informe resultado de la verificación y copia de la Resolución debidamente notificada). • Incluir los soportes que correspondan a la solicitud realizada de un mismo cliente. • Estar debidamente foliados cada uno de los expedientes. • En caso de contener resolución, esta debe explicar claramente las causales que originaron la decisión tomada.
 REGRESAR		




 Administración de Bucaramanga		Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	
Relación de expedientes para estudio para realizar el reparto.	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionario responsable de los estudios de Cambio de Régimen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contener fecha y número remisório como medida de control a los trámites realizados. • Contener la identificación del contribuyente solicitante de los trámites relacionados. • Especificar el tipo de Solicitud correspondiente a los documentos a entregar. 	
Oficios informando Omisos e Inexactos.	División de Fiscalización.	<ul style="list-style-type: none"> • Contener fecha y número de oficio remisório. • Contener la identificación del (los) contribuyente (s). • Informar y justificar el oficio por el cual se reporta el Omiso o Inexacto. 	
Relación de los estudios realizados en el mes.	Funcionario responsable de Solicitudes Especiales.	<ul style="list-style-type: none"> • Contener la identificación del contribuyente solicitante de los trámites relacionados. • Incluir el fallo respectivo del estudio realizado al cliente. • Contener fecha y número remisório como medida de control a los trámites realizados. 	  REGRESAR




Proceso: Expedición de Mecanismo de Certificación y Firma

 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Expedición de Mecanismo Digital.
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Formulario 10036 con leyenda "En trámite" o "Presentado"	Usuarios de Sistemas Informáticos Electrónicos DIAN.	<ul style="list-style-type: none"> • Correspondencia de los registros con los datos del cliente para el cual se realiza el trámite. • Debe estar debidamente firmado, tanto por el funcionario, como por el cliente. • Debe existir correspondencia entre el formulario entregado y el trámite realizado.
Expediente de cada cliente	División Documentación (Archivo)	<ul style="list-style-type: none"> • Contener todos los soportes que han sido necesarios para realizar el trámite. • Incluir los soportes que correspondan con el trámite realizado de un mismo cliente, es decir con el formulario anexo. • Estar debidamente foliados cada uno de los documentos que lo conforman. • Poseer el formulario 10036 debidamente firmado, tanto por el funcionario, como por el cliente.
		  REGRESAR



 Administración de Bucaramanga		Descripción de Productos que genera el Área		División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Expedición de Mecanismo Digital.	
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO		CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO		REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	
Mecanismo Digital		Usuarios de Sistemas Electrónicos DIAN.		<ul style="list-style-type: none"> • Debe ser un archivo en formato .epf • Poseer una contraseña que garantice su seguridad. • Corresponder con los datos del cliente para el cual fue asignado. 	
Asistencia al cliente en Sistemas Electrónicos.		Usuarios de Sistemas Electrónicos DIAN.		<ul style="list-style-type: none"> • Realizada por funcionarios con altos conocimientos técnicos relacionados con el proceso, además de poseer habilidades de expresión y atención al cliente. • Presentación clara y concisa del procedimiento a seguir por el cliente. • Trato amable y paciente con el cliente en la solución de dudas presentadas. • Realización oportuna de la orientación. 	
				  REGRESAR	

Proceso: Recepción de Información por envío de Archivos


 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Recepción de Información por envío de Archivos.
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Asistencia al cliente en el procedimiento	Usuario Sistemas Electrónicos. Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> • Realizada por funcionarios con altos conocimientos técnicos relacionados con el proceso, además de poseer habilidades de expresión y atención al cliente. • Presentación clara y concisa del procedimiento a seguir por el cliente. • Trato amable y paciente con el cliente en la solución de dudas presentadas. • Realización oportuna de la orientación.
Formulario 10006	Usuario Sistemas Electrónicos. Informáticos	<ul style="list-style-type: none"> • Información registrada veraz y completa, de acuerdo a los soportes y a la información suministrados por el cliente. • Los Certificados deben estar debidamente firmados por el cliente y por el funcionario que realiza la formalización del trámite. • Haber sido impreso el documento en impresora Láser para garantizar que su claridad (legible). <div style="text-align: right;">   REGRESAR </div>

 Administración de Bucaramanga		Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Recepción de Información por envío de Archivos.
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	
Formato presentado a la Entidad	Subdirección de Fiscalización	<ul style="list-style-type: none"> • Generado en formato XML. • Contener toda la información requerida según el tipo de formato. • Correspondencia del nombre del archivo y la información presentada. 	
Expediente de cada cliente	Archivo Central	<ul style="list-style-type: none"> • Contener fotocopia de la cédula del cliente para el cual se realiza el trámite. • Poseer los documentos soporte vigentes a la fecha de realización del trámite. • Incluir el Formulario 10006 que respalde la recepción de la información realizada, debidamente firmado por el cliente y el funcionario. 	  REGRESAR

Proceso: Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas

 Administración de Bucaramanga		Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Presentación de Declaraciones Electrónicas
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	
Asistencia al cliente en el procedimiento	Usuario Sistemas Informáticos Electrónicos.	<ul style="list-style-type: none"> Realizada por funcionarios con altos conocimientos técnicos relacionados con el proceso, además de poseer habilidades de expresión y atención al cliente. Presentación clara y concisa del procedimiento a seguir por el cliente. Trato amable y paciente con el cliente en la solución de dudas presentadas. Realización oportuna de la orientación. 	
Formulario con leyenda "RECIBIDO"	Usuario Sistemas Informáticos Electrónicos.	<ul style="list-style-type: none"> Información registrada veraz y completa. Haber sido impreso el documento de acuerdo a las especificaciones del MUISCA. 	
Recibo de Pago	Usuario Sistemas Informáticos Electrónicos.	<ul style="list-style-type: none"> Correspondencia con los datos del cliente. Haber sido impreso el documento de acuerdo a las especificaciones del MUISCA. Contener las 3 copias respectivas. 	 REGRESAR




Proceso: Correcciones Automáticas



 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Correcciones Automáticas de Declaraciones.	PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
			Declaración Corregida y/o Respuesta a Correcciones Automáticas	Cliente Externo Declarante (medio litográfico)	<ul style="list-style-type: none"> • Correspondencia con los datos del cliente que presenta la respuesta. • Especificar detalladamente el motivo de la objeción, si es el caso. • Presentación oportuna de la respuesta a la corrección. • Descarga de la información corregida en el Aplicativo Cuenta Corriente.
Expediente de cada cliente	Archivo División Gestión y Asistencia al Cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Contener todos los soportes que han sido necesarios para realizar el trámite. • Estar debidamente foliados cada uno de los documentos que lo conforman. • Relacionar documentos pertenecientes a un mismo cliente. • Contener el Formato 1123 y/o Declaración corregida debidamente firmada, luego de presentar la Respuesta a Correcciones Automáticas. 			






REGRESAR

Proceso: Capacitación al Cliente




 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Capacitación en Sistemas Informáticos Electrónicos.
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Capacitación realizada.	Usuario Sistemas Informáticos Electrónicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizada por funcionarios con altos conocimientos técnicos relacionados con el proceso, además de poseer habilidades de expresión y atención al cliente. • Presentación clara y concisa del tema. • Realización oportuna de la capacitación. • Manejo de terminología sencilla y acorde al público esperado. • Relacionar las especificaciones normativas que rigen los procedimientos a exponer. • Dar respuesta a las preguntas e inquietudes presentadas por los clientes.
Informe respectivo de cada capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de División. • Archivo interno de la División. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionar datos exactos en cuanto al nivel de invitados y de asistentes. • Contener los datos básicos de la capacitación realizada. • Presentación oportuna del informe para la aplicación de medidas para el mejoramiento. <div style="text-align: right;">   </div>
REGRESAR		

 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Capacitación en Sistemas Informáticos Electrónicos.
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Informe de la encuesta	Jefe de División.	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionar los aspectos analizados en la encuesta. • Contener los datos consolidados de la encuesta. • Relacionar las sugerencias presentadas por los clientes.
Soportes de la capacitación realizada.	Archivo Interno de la División.	<ul style="list-style-type: none"> • Contener un registro de la comunicación realizada a los clientes. • Relacionar con coherencia los documentos de la Jornada de Capacitación. • Adjuntar la Planilla de Entrega de Invitaciones debidamente firmada por los cliente.
		
REGRESAR		


Proceso: Trámite de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones

 Descripción de Productos que genera el Área		División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Trámite de QRPSF	
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	
Formato de recepción de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones.	Funcionario (s) o División (es) implicada (s).	<ul style="list-style-type: none"> • Especificar claramente el tipo de trámite presentado (Queja, Reclamo, Petición, Sugerencia o Felicitación). • Relacionar el (los) funcionario (s) o División (es) implicada (s). • Contener la descripción clara y detallada de la situación presentada. 	
Información registrada en el Sistema "Seguimiento de Quejas Operacionales Bucaramanga" y en la Base de Datos del proceso.	División de Gestión y Asistencia al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar las características generales de la Situación presentada. 	
Oficio remitido de la Queja, Reclamo, Petición, Sugerencia o Felicitación	Funcionario (s) o División (es) implicada (s).	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar claramente el asunto por el cual se presenta el oficio. • Aclarar el procedimiento a seguir en el caso en que el asunto no sea de competencia de la persona a la cual es enviado. • Contener el Número de Radicación del oficio. • Especificar el número de folios anexados, correspondiendo estos con el asunto presentado. 	 

REGRESAR



 Administración de Bucaramanga		Descripción de Productos que genera el Área		División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Trámite de QRPSF	
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO			
Acta de Apertura de Buzón.	<ul style="list-style-type: none"> • Archivo de la División Gestión y Asistencia al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Especificar la fecha y hora de apertura del buzón. • Registrar los asistentes a esta etapa del proceso de trámite de Quejas, reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones. • Relacionar el contenido del buzón y del correo electrónico dispuesto para esta finalidad. 			
Oficio informando el trámite realizado ante la situación presentada.	<ul style="list-style-type: none"> • Cliente Externo e Interno que presentó la situación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contener la Identificación y Ubicación del cliente. • Estar debidamente relacionado mediante un número consecutivo que facilite el control de los oficios enviados. • Describir claramente el procedimiento realizado a partir de la situación presentada. 			
Expediente de cada Queja, Reclamo, Petición, Sugerencia o Felicitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Archivo de la División de Gestión y Asistencia al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contener todos los soportes relacionados con el trámite realizado. • Estar debidamente foliados cada uno de los documentos que conforman el expediente. 	  REGRESAR		

Proceso: Control de Obligaciones Formales




 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Control de Obligaciones Formales
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Circular informando la Situación a cada cliente.	Cliente Externo Omiso	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionar completamente las causas por las cuales se envía la circular. • Realizar el envío oportuno de la circular. • Informar datos exactos y veraces según la información registrada en el Aplicativo Cuenta Corriente y la gestión realizada por el Nivel Central. • Contener las observaciones respectivas del análisis realizado a cada cliente. • Poseer datos actualizados, según la fecha de la circular. • Especificar el procedimiento a seguir por parte del cliente y las líneas de Asistencia.
Respuestas del cliente	Divisiones Competentes (Fiscalización, Recaudación y Cobranzas)	<ul style="list-style-type: none"> • Direccional correctamente los expedientes de cada cliente. • Entregar la respuesta oportunamente a la División competente. • Contener todos los soportes presentados por el cliente.





REGRESAR




 <p>DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Administración de Bucaramanga</p>	<p>Descripción de Productos que genera el Área</p>	<p>División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Control de Obligaciones Formales</p>
<p>PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO</p>	<p>CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO</p>	<p>REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO</p>
<p>Listado de clientes que no presentaron respuesta.</p>	<p>División de Fiscalización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionar completamente los clientes que a la fecha no han presentado respuesta a la circular. • Presentación periódica del listado. • Informar datos exactos y veraces según la información registrada la base de datos de Control de Obligaciones Formales. • Caracterizar a cada uno de los clientes incluidos en el listado.
		
<p style="text-align: right;">REGRESAR</p>		


Proceso: Control a Autorretenedores

 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Control a Autor retenedores
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Informe Mensual de Autorretenedores	<ul style="list-style-type: none"> • Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionar completamente los clientes Autorretenedores correspondientes a la Administración de Bucaramanga. • Informar datos exactos y veraces según la información registrada en el Aplicativo Cuenta Corriente. • Contener las observaciones respectivas del análisis realizado a cada cliente Autorretenedor. • Contener los valores reportados debidamente clasificados • Relacionar los datos del mes inmediatamente anterior. • Poseer datos actualizados, según la fecha de generación del informe. • Envío oportuno al Nivel Central.
		  REGRESAR

 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Control a Auto- retenedores
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Expediente del informe mensual de Autorretenedores.	<ul style="list-style-type: none"> • Archivo de la División Gestión y Asistencia al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contener el borrador a partir del cual se realizó el informe , con las respectivas observaciones. • Contener los soportes del envío electrónico del informe mensual de Autorretenedores. • Relacionar soportes con el informe correspondiente. • Señalización adecuada de cada expediente, de acuerdo al mes reportado.
		REGRESAR

Proceso: Generación de Informes Estadísticos de Gestión


 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Generación de Informes Estadísticos de Gestión
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Informe de Producción Diaria	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asesores de Servicio I (Registro) ▪ Asesor de Servicio 1 (encargado clasificación) ▪ Archivo de la División de Documentación o de la Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar los trámites realizados en el día, total y correctamente. • Especificar las características de cada trámite realizado (NIT, Administración, Número de formulario, Concepto, Fecha, etc.)
Reporte de los Trámites realizados a cada cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asesores de Servicio I (Registro) ▪ Jefes de División DIAN Bucaramanga. ▪ Coordinadora del RUT. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar todos los trámites o actuaciones realizadas con respecto a cada cliente. • Informar cronológicamente los trámites. • Informar el Estado Actual del cliente en cuanto al Régimen con el que se encuentra clasificado, Concepto y fecha del trámite realizado.
		  REGRESAR

 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Generación de Informes Estadísticos de Gestión
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Informe Estadístico (Reporte)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administradora DIAN Bucaramanga. ▪ Subdirección de gestión y Asistencia al Cliente ▪ Coordinación Regional. ▪ Jefes de División DIAN Bucaramanga 	<ul style="list-style-type: none"> • Ajustarse a los requerimientos del cliente en cuanto al medio de presentación de la información. • Garantizar la veracidad de la información registrada, de acuerdo a la gestión realizada. • Entrega oportuna de la información requerida. • Informar los datos solicitados por el cliente dentro de los términos que este especifica.



REGRESAR




Proceso: Generación del Informe SEGG



 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Generación del Informe SEGG.
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Paquete de soportes y reporte de cada mes.	<ul style="list-style-type: none"> • Archivo de la División Gestión y Asistencia al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contener todos los soportes presentados por los funcionarios de la División, con el respectivo nombre de este. • Estar debidamente diligenciados los soportes contenidos. • Corresponder al mismo período los documentos que lo conforman.
Informe SEGG.	<ul style="list-style-type: none"> • Personas 	<ul style="list-style-type: none"> • Información registrada completa de acuerdo al formato solicitado. • Realizar la presentación oportuna del reporte. • Informar datos exactos y veraces según la gestión realizada en el período por la División.






REGRESAR



Proceso: Registro de Libros Contables

 DIAN <small>Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales</small> Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Registro de Libros de Contabilidad.
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Libros de Contabilidad, Documentos Contables y Financieros registrados.	Personas no obligadas a registrar los Libros de Contabilidad en la Cámara de Comercio.	<ul style="list-style-type: none"> • Especificar la identificación de la Entidad en la primera página de cada uno de los libros. • Definir claramente la utilidad del libro en la primera página de este. • Todas las páginas deben estar debidamente selladas, identificando la Administración y la División responsable del registro. • Contener el número de radicación de cada uno de los libros. • Entregar oportunamente los libros presentados por los clientes para su respectivo registro.
Información registrada de cada uno de los clientes.	División de Gestión y Asistencia al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Ser veraz y exacta, de acuerdo a los documentos presentados por el cliente. • Especificar cada uno de los datos solicitados por el Programa "Libros Registrados". <div style="text-align: right;">   REGRESAR </div>



 <p>DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Administración de Bucaramanga</p>	<p>Descripción de Productos que genera el Área</p>	<p>División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Registro de Libros de Contabilidad.</p>
<p>PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO</p>	<p>CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO</p>	<p>REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO</p>
<p>Expediente de cada cliente del proceso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Archivo de la División de Gestión y Asistencia al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contener todos los documentos soporte relacionados con el trámite realizado. • Estar debidamente foliados cada uno de los documentos que conforman el expediente. • Relacionar los documentos presentados para la solicitar el Registro de libros, correspondientes a cada cliente.
		 <p>REGRESAR</p>

Proceso: Autorización de Numeración para Facturación

 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Autorización de Facturación
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Información registrada del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • División Fiscalización. • División Gestión y Asistencia al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Alto grado de veracidad, según los documentos requeridos para el. • Datos completos ingresados en el sistema de forma correcta, teniendo en cuenta la normatividad. • Especificación del trámite realizado (habilitar y/o solicitar la autorización) y la numeración de las facturas autorizadas.
Resolución de Facturación	<ul style="list-style-type: none"> • Personas pertenecientes al Régimen Común y otros con obligación de facturar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contener la identificación y ubicación del cliente, además del respectivo número de radicación y de resolución. • Especificar la vigencia de la misma, explicando el procedimiento a realizar al finalizar esta. • Información registrada veraz y completa, de acuerdo a los soportes y la información suministrados por el cliente. • Estar debidamente firmada por el Jefe de División. • Realizar la notificación oportuna del documento generado a partir del trámite.
  REGRESAR		

 <p>DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Administración de Bucaramanga</p>	<p>Descripción de Productos que genera el Área</p>	<p>División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Autorización de Facturación.</p>
<p>PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO</p>	<p>CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO</p>	<p>REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO</p>
<p>Expediente de cada cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Archivo de la División Gestión y Asistencia al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contener la solicitud de autorización de numeración para facturación debidamente diligenciada, tanto por el cliente, como por el funcionario luego de generar la resolución. • Poseer los documentos soporte vigentes a la fecha de realización del trámite. • Incluir la copia de la Resolución, que respalde el trámite realizado.
		
<p style="text-align: right;">REGRESAR</p>		


Proceso: Clasificación y Archivo de Documentos

 Administración de Bucaramanga	Descripción de Productos que genera el Área	División: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE Proceso: Clasificación y Archivo de Documentos.
PRODUCTOS QUE GENERA EL PROCESO	CLIENTES PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO	REQUISITOS MÍNIMOS DE CALIDAD EXIGIDOS PARA CADA PRODUCTO QUE GENERA EL PROCESO
Paquetes de expedientes de Inscripciones y Actualizaciones del RUT, Certificados para trámite en Cámara, Certificados de Firma Digital y Certificados de presentación de Información Exógena. Paquetes de expedientes de Solicitudes Especiales.	División de Documentación. Funcionario encargado de Solicitudes Especiales.	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar oportunamente los paquetes de expedientes a los respectivos clientes. • Cada paquete debe contener un listado que relacione los expedientes que lo conforman. • La información contenida en la relación de expedientes debe ser exacta. • Los expedientes deben estar ordenados por el NIT del cliente. • Los expedientes que conforman cada paquete deben estar debidamente firmados.
Registros de Producción Diaria de cada funcionario de registro.	Archivo de la División de Gestión y Asistencia al Cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Estar archivados en orden de acuerdo al día para el cual relacionan los trámites y de acuerdo al funcionario. • Contener todos los Informes de Producción Diaria de cada uno de los Funcionarios que laboran en Registro.
		 REGRESAR


ANEXO D. MATRIZ DE RIESGOS

División de Gestión y Asistencia al Cliente

Proceso: Inscripción en el RUT

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA		DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Junio 30 de 2006			
NOMBRE DEL PROCESO: Inscripción en el RUT.		MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO			
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO
1	Solicitar el ficho para ser atendido en las ventanillas, donde se lloran a cabo los trámites del RUT	El cliente no proceda a reclamar el ficho respectivo.	B	Ubicar en la entrada de las oficinas del RUT, de forma visible, instructivos donde se incluya la solicitud de ficho.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre el sitio hacia el cual dirigirse y el procedimiento a seguir.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente	Agosto de 2006
2	Esperar a ser llamado por los funcionarios, de acuerdo con el número de ficho proporcionado por el Digi turno.	Retirada del cliente de la entidad o distracción del mismo en el momento en que es llamado por los funcionarios, por lo cual perdería el turno.	A	Emplear un altavoz o un dispositivo de sonido con volumen adecuado para anunciar cada turno.	Gestionar las modificaciones pertinentes al sistema de anuncio del turno y asignar un recinto específico y aislado para los trámites del RUT.	Administradora Bucaramanga. Nivel Central DIAN.	Enero de 2007
3	Entregar al Funcionario de Registro los documentos requeridos para realizar el procedimiento de inscripción en el RUT.	No adjuntar los documentos completos, según el trámite y el cliente.	A	Ubicar en un lugar visible instructivos donde se incluyan los requisitos para cada trámite y cada tipo de persona. Disponer de un funcionario para que informe los requerimientos de cada proceso.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre los requerimientos de cada proceso, con el equipo necesario para emplear las herramientas ya disponibles.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	Inmediatamente
4	Verificar que la fotocopia de la Cédula corresponda con la persona para la cual se tramita el RUT, y que el Certificado de Cámara de Comercio no posea una fecha de expedición superior a 3 meses, si es necesario presentarlo	Presentación por parte del cliente del Certificado de Cámara de Comercio vencido.	M	Ubicar en un lugar visible instructivos donde se incluyan los requisitos para cada trámite y cada tipo de persona. Que la persona que entregue el ficho, informe sobre los requerimientos de cada proceso.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre los requerimientos de cada proceso, con el equipo necesario para emplear las herramientas ya disponibles.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	Inmediatamente
5	Devolver al cliente los documentos e informar las inconsistencias presentadas.	Dificultad para entender las inconsistencias presentadas por parte del cliente y olvido por parte de este de las aclaraciones realizadas por el funcionario.	A	Realizar una verificación completa de los documentos antes de devolverlos para informar todas las inconsistencias y fallantes. Entregar una tabla al cliente que facilite el registro de las inconsistencias presentadas, recordando que al regreso del cliente, este debe presentar dicho formato.	Orientar la realización de una folio para los funcionarios y clientes en el cual se presenten las posibles causas de devolución de los documentos, organizándolas en tablas que permitan al cliente señalar específicamente sus problemas, según sea el caso.	Administrador del Sistema de la División.	Agosto de 2006

COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO		CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
			BAJO = B MEDIO = M ALTO = A						
6	Verificar en el Histórico del RUT Nacional.	Problemas en el QVT que impidan la consulta del RUT histórico, por lo cual se continúa en el proceso sin la verificación requerida para evitar errores de reasignación de NIT.	B		Realizar un control, luego de solucionada la situación, a los NIT asignados durante este lapso. Implementar cultura de Autocontrol por parte de los funcionarios de Ventanilla RUT.	Disponer de ingenieros que evalúen las causas de estos problemas y realicen las mejoras requeridas en dicho programa. Asignar un lapso de tiempo a los funcionarios dentro de la jornada de trabajo para que realicen la verificación del procedimiento, en los días en que se presenten estos inconvenientes.	División de Informática Jefe de División Gestión y Asistencia al Cliente.	Inmediatamente	# de NIT reasignados.
7	Ingresar al portal www.dian.gov.co	Caída de la red.	M		Aplicar Plan de Contingencia donde se informe a los clientes sobre la situación y se recopilen documentos de información para posteriormente transmitir y contactar al cliente.	Informar al departamento de informática para que evalúe las causas y realice los arreglos necesarios. Comunicar al Servidor de Bogotá. Promover el empleo de una Plan de Contingencia, respaldado en la asignación de un lapso de tiempo, luego de que se solucionen los inconvenientes, para realizar el procedimiento correctamente.	Departamento de Informática. Jefe de Gestión, Control y Servicio al Cliente	Inmediatamente	# de caídas de la red por fallas en el sistema a nivel regional.
8	Diligenciar el documento de identidad del cliente.	Visión borrosa o poco clara del Número de identificación del cliente.	A		Solicitar otro documento en la misma fotocopia de la cédula del cliente, teniendo en cuenta que posea alta validez.	Evaluar los documentos que pueden respaldar de manera confiable el número de identificación de cada cliente y adicionalmente como requisito en los casos de cédulas antiguas.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente Funcionarios de Ventanilla RUT.	Agosto de 2006	# de errores encontrados en el RUT por Número de identificación.
9	Diligenciar las casillas del Formulario del RUT.	Diligenciar el Formulario con los datos del autorizado y no del cliente.	B		Confirmar los datos del cliente, previo a realizar el envío.	Llevar un control estricto de los errores que se presentan en las formalizaciones realizadas, basándose principalmente en los datos de solicitudes de cambio de nombre presentadas.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente Funcionarios de Ventanilla RUT.	Agosto de 2006	# de actualizaciones realizadas por error en la Digitación de la información del cliente.
10	Asignar la responsabilidad de IVA, según la actividad realizada.	Presentar errores al decidir si una actividad es gravada o no.	M		Aumentar el nivel de atención por parte de los funcionarios encargados de registro ante la generación de los mensajes generados por el sistema MUISCA como alerta a posibles inconsistencias.	Fomentar el empleo del programa que facilita la clasificación de cada actividad, entre los funcionarios encargados del registro. Brindar suficiente capacitación a los funcionarios sobre los diferentes tipos de responsabilidades tributarias.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente Funcionarios de Ventanilla RUT.	Agosto de 2006	# de Solicitudes de Cancelación de IVA registradas por errores en la asignación según la Actividad económica.

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA		DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Junio 30 de 2006			
NOMBRE DEL PROCESO: Inscripción en el RUT.		VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A		INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO			
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO
11	Asignar la responsabilidad de Renta, según los topes fijados en cada año.	No conocimiento por parte del cliente de las causantes que generan impuesto sobre la Renta y de los Topes establecidos para esto.	A	Realizar publicidad en cuanto a los topes y los aspectos que generan esta responsabilidad.	Dirigir la asesoría en la oficina de Orientación al Contribuyente. Gestionar la publicidad necesaria relacionada con este aspecto.	Administradora DIAN Bucaramanga Jefe de División Gestión y Asistencia al Cliente.	Agosto de 2006
12	Seleccionar cada una de las responsabilidades del cliente.	Error en la selección en la barra de responsabilidades.	M	Revisión previa de las responsabilidades asignadas a cada cliente, según un listado de las responsabilidades que debe tener cada funcionario.	Controlar la cantidad de responsabilidades asignadas erróneamente. Solicitar el mejoramiento en la presentación de los listados de responsabilidades. Promover la asignación de autorizados responsables y conedores del cliente y de los aspectos relacionados con la entidad.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente. Funcionarios Ventanilla RUT.	Agosto de 2006
13	Diligenciamiento del Formulario	Caída de la página Web de la DIAN sin haber guardado la información registrada.	M	Para cambio de página del formulario que el sistema requiera que la información ya diligenciada sea guardada.	Recalcular en los procedimientos necesarios en cada trámite. Proponer al Nivel Central mejoras al aplicativo del MUISCA de tal forma que se restrinja el cambio de página antes de guardar la información ya registrada.	Administradora DIAN Bucaramanga Jefe de División gestión y Asistencia al Cliente. Jefe de Informática.	Agosto de 2006
14	Generar el archivo Pdf del Certificado del RUT.	No generar el archivo Pdf por inconvenientes con el sistema.	B	Reiniciar el equipo. Mantener control de los equipos que con mayor frecuencia presentan este inconveniente para modificar o actualizar sus programas.	Programar mantenimiento periódico de los equipos (software y hardware)	Jefe de informática DIAN	Agosto de 2006
15	Imprimir 2 copias del Certificado del RUT.	Cerrar el archivo Pdf generado por el sistema, sin haber sido impreso debido a bloqueos de la impresora.	B	Emplear una consulta del al usuario antes de permitir el cierre del archivo Pdf.	Gestionar la implementación de la consulta planteada.	Administradora DIAN Bucaramanga Jefe de División gestión y Asistencia al Cliente. Jefe de Informática.	Agosto de 2006
16	Firma del certificado del RUT.	No firmar el certificado del RUT por parte del cliente o del funcionario.	B	Antes de entregar el expediente al funcionario encargado de direccionarlo al archivo, revisar que todos los certificados tramitados se encuentren debidamente firmados.	Llevar un control intensivo sobre los funcionarios que omiten esta etapa del procedimiento, para realizar un llamado de atención cuando se llegue a determinado cantidad de errores.	Funcionarios Ventanilla RUT. Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	Agosto de 2006

ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA		DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Junio 30 de 2006			
NOMBRE DEL PROCESO: Inscripción en el RUT.		VALORACIÓN DEL RIESGO		INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO			
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		BAJO = B MEDIO = M ALTO = A		INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO			
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	
17	Anexar al Certificado del RUT, los soportes presentados por el Cliente	Extravío o confusión de los documentos soporte y el respectivo certificado del RUT.	B	Atender a un cliente a la vez, solicitando a este que si debe realizar varios procedimientos, no entregue los documentos hasta finalizar cada uno de estos. Verificación del número de folios con la hoja de registro.	Exigir el expediente de cada cliente debidamente foliado por parte del funcionario que realizó el trámite para posterior verificación con el informe de producción diaria.	Funcionarios Ventanilla RUT - Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	# de expedientes mal conformados / Total documentos tramitados.
18	Entregar a la persona encargada cada uno de los Certificados tramitados para ser organizados por NIT y llevados al Archivo.	Enviar al archivo expedientes que pertenecían a otra Administración o archivar solicitudes de cancelación.	M	Revisión y clasificación de los expedientes por parte de los funcionarios de registro como de los de archivo. Realizar un seguimiento a las inconsistencias presentadas como medio de evaluación de cada funcionario, basándose en la comparación entre el registro de los envíos realizados a otras divisiones con el informe de producción diaria.	Adicionar en el informe de producción diaria, casillas en las que se reporte la cantidad de cada uno de los tipos de proceso realizados en la jornada por cada funcionario, y además informe la cantidad de trámites correspondientes a otras Administraciones. Aplicar las medidas necesarias ante las reincidencias por parte de los funcionarios en errores presentados en esta etapa del proceso.	Funcionarios Ventanilla RUT - Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos. Administrador del Aplicativo Estadístico.	# de expedientes mal clasificados / Total documentos tramitados.


Proceso: Actualización del RUT

ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA		DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Junio 30 de 2006				
NOMBRE DEL PROCESO: Actualización del RUT.		VALORACIÓN DEL RIESGO		INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO				
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	
1	Solicitar el ficho para ser atendido en las ventanillas donde se llevan a cabo los trámites del RUT	El cliente no proceda a reclamar el ficho respectivo.	B	Ubicar en la entrada de las oficinas del RUT, de forma visible, instructivos donde se incluya la solicitud de ficho.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre el sitio hacia el cual dirigirse y lo que debe hacer básicamente.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente	Agosto de 2006	# de quejas recibidas por no solicitud de Ficho por falta de información.
2	Esperar a ser llamado por los funcionarios, de acuerdo con el número de ficho proporcionado por el Digiurno.	Retirada del cliente de la entidad o distracción del mismo en el momento en que es llamado por los funcionarios, por lo cual perdería el turno.	A	Emplear un altavoz o un dispositivo de sonido con volumen adecuado para anunciar cada turno.	Gestionar las modificaciones pertinentes al sistema de anuncio del turno y asignar un recinto específico y aislado para los trámites del RUT.	Administradora Bucaramanga. Administrador del Sistema de la División.	Enero de 2007	# de fichos recibidos / # de fichos repartidos.
3	Entregar al Funcionario de Registro los documentos requeridos para realizar el procedimiento de actualización del RUT.	No adjuntar los documentos completos, según el trámite y el cliente.	A	Ubicar en un lugar visible instructivos donde se incluyan los requisitos para cada trámite y cada tipo de persona. Que al entregar el ficho, se le informe sobre los requerimientos de cada proceso.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre los requerimientos de cada proceso, con el equipo necesario para emplear las herramientas ya disponibles.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	Inmediatamente	# de Fichos Especiales entregados / # de fichos repartidos.
4	Verificar que la fotocopia de la Cédula corresponda con la persona para la cual se actualiza el RUT y que el Certificado de Cámara de Comercio no posea una fecha de expedición superior a 3 meses, si es necesario presentarlo.	Presentación por parte del cliente del Certificado de Cámara de Comercio vencido.	M	Ubicar en un lugar visible instructivos donde se incluyan los requisitos para cada trámite y cada tipo de persona. Que la persona que entregue el ficho, informe sobre los requerimientos de cada proceso.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre los requerimientos de cada proceso, con el equipo necesario para emplear las herramientas ya disponibles.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	Inmediatamente	# de Fichos Especiales entregados / # de fichos repartidos.
5	Devolver al cliente los documentos e informar las inconsistencias presentadas.	Dificultad para entender las inconsistencias presentadas por parte del cliente y olvidado por parte de las aclaraciones realizadas por el funcionario.	A	Realizar una verificación completa de los documentos antes de devolverlos para informar todas las inconsistencias y faltantes. Entregar una tabla al cliente que facilite el registro de las inconsistencias presentadas, recalcando que al regreso del cliente, este debe presentar dicho formato.	Orientar la realización de un listado para los funcionarios en el cual se presenten las posibles causas de devolución de los documentos, organizándolos en tablas que permitan al cliente señalar específicamente sus problemas, según sea el caso.	Administrador del Sistema de la División.	Septiembre de 2006	# de clientes reincidentes en la presentación errada o incompleta de soportes / # de fichos especiales expedidos por error en los documentos.


MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO

BAJO = B
MEDIO = M
ALTO = A

COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
6	Ingresar al portal www.dian.gov.co	No atención del cliente por caída de la red, lo cual impide el acceso a la Página Web de la DIAN.	M	Aplicar Plan de Contingencia donde se informe a los clientes sobre la situación y se recopilen documentos e información para posteriormente tramitar y contactar al cliente.	Informar al departamento de Informática para que evalúe las causas y realice los arreglos necesarios, y de no ser solucionado al inconveniente, comunicar al Servidor de Bogotá. Promover el empleo de un Plan de Contingencia, respaldado en la asignación de un lapso de tiempo, luego de que se solucionen los problemas técnicos, para realizar el procedimiento correctamente.	Departamento de Informática. Jefe GIT, de Gestión, Control y Servicio al Cliente	Inmediatamente	# de caídas de la red por fallas en el sistema a nivel regional.
7	Diligenciar el documento de identidad del cliente.	Visión borrosa o poco clara del Número de identificación del cliente, realizando por esto el trámite a otra persona.	A	Verificación previa al proceso de la correspondencia de los datos con los registrados en el RUT, antes del envío.	Registrar las actualizaciones realizadas por error en la digitación del NIT.	Asesores de Servicio I (Registro).	Agosto de 2006	# de actualizaciones realizadas por error en el NIT/ # de trámites realizados.
8	Modificar los datos que el cliente sugiere en cuanto a Ubicación y Clasificación.	Modificar erradamente o de manera incompleta las casillas del Formulario.	M	Realizar una verificación por parte del funcionario previo al envío de la información (con el cliente o según los documentos soporte).	Informar al funcionario la responsabilidad que tiene, y las implicaciones que genera la inclusión de la información de forma errada o incompleta, enfocando la atención en los procesos.	Asesores de Servicio I (Registro).	Julio de 2006	# de quejas presentadas por errores en las actualizaciones realizadas/ # de actualizaciones realizadas.
9	Generar el archivo Pdf del Certificado del RUT.	No generar el archivo Pdf por inconvenientes con el sistema.	B	Reiniciar el equipo. Mantener control de los equipos que con mayor frecuencia presentan este inconveniente para modificar o actualizar sus programas.	Programar mantenimiento periódico de los equipos (software y hardware)	Jefe de Informática DIAN	Agosto de 2006	# de mantenimientos a equipos realizados / # de mantenimientos previstos
10	Imprimir 2 copias del Certificado del RUT.	Cerrar el archivo Pdf generado por el sistema, sin haber sido impreso debido a bloqueos de la impresora.	B	Emplear una consulta al funcionario antes de permitir el cierre del archivo Pdf.	Gestionar la implementación de la consulta planteada.	Administradora DIAN Bucaramanga Jefe de División gestión y Asistencia al Cliente. Jefe de Informática.	Agosto de 2006	# de Actualizaciones respaldadas por Copia del Certificado/ # de actualizaciones realizadas.
11	Firma del certificado del RUT.	No firmar el certificado del RUT por parte del cliente o del funcionario.	B	Antes de entregar el expediente al funcionario encargado de direccionarlo al archivo, revisar que todos los certificados tramitados se encuentren debidamente firmados.	Llevar un control intensivo sobre los funcionarios que omiten esta etapa del procedimiento, para realizar un llamado de atención cuando se llegue a determinado cantidad de errores.	Asesores de Servicio I (Registro). Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	Agosto de 2006	# de Certificados sin Firma / # trámites realizados.

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE NOMBRE DEL PROCESO: Actualización del RUT. FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Junio 30 de 2006		BAJO = B MEDIO = M ALTO = A						
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
12	Anexar al Certificado del RUT, los soportes presentados por el Cliente	Extravío o confusión de los documentos soporte y el respectivo certificado del RUT.	B	Atender a un cliente a la vez, solicitando a este que si debe realizar varios procedimientos no entregue los documentos hasta finalizar cada uno de estos. Verificación del número de folios con la hoja de registro.	Exigir el expediente de cada cliente debidamente foliado por parte del funcionario que realizo el trámite, para posterior verificación con el informe de producción diaria.	Asesores de Servicio I (Registro), Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	Agosto de 2006	# de expedientes mal conformados / # de expedientes conformados.
13	Entregar a la persona encargada cada uno de los Certificados tramitados para ser organizados por NIT y llevados al Archivo.	Enviar al archivo expedientes que pertenezcan a otra Administración o archivar solicitudes de cancelación.	M	Revisión y clasificación de los expedientes por parte de los funcionarios de registro y los de archivo. Realizar un seguimiento a las inconsistencias presentadas como medio de evaluación de cada funcionario, basándose en la comparación entre el registro de los envíos realizados a otras divisiones con el informe de producción diaria.	Adicionar en el informe de producción diaria, casillas en las que se reporte la cantidad de cada uno de los tipos de proceso realizados en la jornada por cada funcionario, y además informe la cantidad de trámites correspondientes a otras Administraciones. Aplicar las medidas necesarias ante las reincidencias por parte de los funcionarios en errores presentados en esta etapa del proceso.	Asesores de Servicio I (Registro), Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos, Administrador del Aplicativo estadístico.	Agosto de 2006	# de expedientes mal clasificados / # de expedientes conformados.


Proceso: Inscripción en el RUT a través de CCB

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA		DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE				FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Junio 30 de 2006		
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		NOMBRE DEL PROCESO: Inscripción en el RUT a través de la CCB						
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
1	Solicitar el ficho para ser atendido en las ventanillas donde se llevan a cabo los trámites del RUT	El cliente no proceda a reclamar el ficho respectivo.	B	Ubicar en la entrada de las oficinas del RUT, de forma visible, instructivos donde se incluya la solicitud de ficho.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre el sitio hacia el cual dirigirse y lo que debe hacer básicamente.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente	Agosto de 2006	# de quejas recibidas por no solicitud de Ficho por falta de información.
2	Esperar a ser llamado por los funcionarios, de acuerdo con el número de ficho proporcionado por el DigiTurno.	Retirada del cliente de la entidad o distracción del mismo en el momento en que es llamado por los funcionarios, por lo cual perdería el turno.	A	Emplear un altavoz o un dispositivo de sonido con volumen adecuado para anunciar cada turno.	Gestionar las modificaciones pertinentes al sistema de anuncio del turno y asignar un recinto específico y aislado para los trámites del RUT.	Administradora Bucaramanga. Nivel Central DIAN.	Enero de 2007	# de clientes atendidos / # de fichos repartidos.
3	Entregar al Funcionario de Registro los documentos requeridos para realizar el procedimiento de inscripción en el RUT a través de CCB.	No adjuntar los documentos completos, según el trámite y el cliente.	A	Ubicar en un lugar visible instructivos donde se incluyan los requisitos para cada trámite y cada tipo de persona. Que la persona que entregue el ficho, informe sobre los requerimientos de cada proceso.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre los requerimientos de cada proceso, con el equipo necesario para emplear las herramientas ya disponibles.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente Funcionario encargado de Clasificación de archivos e Información.	Inmediatamente	# de Fichos Especiales entregados.
4	Devolver al cliente los documentos e informar las inconsistencias presentadas.	Dificultad para entender las inconsistencias presentadas por parte del cliente y olvido por parte de este de las aclaraciones realizadas por el funcionario.	A	Realizar una verificación completa de los documentos antes de devolverlos para informar todas las inconsistencias y faltantes. Entregar una tabla al cliente que facilite el registro de las inconsistencias presentadas, recalcando que al regreso del cliente, este debe presentar dicho formato.	Orientar la realización de una folleto para los funcionarios y clientes en el cual se presenten las posibles causas de devolución de los documentos, organizándolas en tablas que permitan al cliente señalar específicamente sus problemas, según sea el caso.	Administrador del Sistema de la División.	Agosto de 2006	# de clientes reincidentes en la presentación errada o incompleta de soportes.
5	Verificar en el Histórico del RUT Nacional.	Problemas en el QVT que impidan la consulta del RUT histórico, por lo cual se continúe en el proceso sin la verificación requerida.	B	Realizar un control, luego de solucionada la situación, a los trámites realizados durante este lapso, para lo cual se requiere de una planilla de registro de los procedimientos realizados sin la verificación en el RUT histórico.	Disponer de ingenieros que evalúen las causas de estos problemas y realicen las mejoras requeridas en dicho programa. Asignar un lapso de tiempo a los funcionarios dentro de la jornada de trabajo para que realicen la verificación posterior a la realización del procedimiento, en los días en que se presenten estos inconvenientes.	División de Informática. Jefe de División Gestión y Asistencia al Cliente.	Inmediatamente	# de NIT reasignados.


MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO						
6	Ingresar al portal www.dian.gov.co	Caída de la red.	M	Aplicar Plan de Contingencia donde se informe a los clientes sobre la situación y se recopilen documentos e información para posteriormente tramitar y contactar al cliente.	Informar al departamento de Informática para que evalúe las causas y realice los arreglos necesarios. Comunicar al Servidor de Bogotá. Promover el empleo de un Plan de Contingencia, respaldado en la asignación de un lapso de tiempo, luego de que se solucionen los inconvenientes, para realizar el procedimiento correctamente.	Departamento de Informática. Jefe CIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente.	Inmediatamente	# de caídas de la red por fallas en el sistema a nivel regional.
7	Generar el archivo Pdf del Certificado del RUT con leyenda "En trámite para Cámara".	No generar el archivo Pdf por inconvenientes con el sistema.	B	Reiniciar el equipo. Mantener control de los equipos que con mayor frecuencia presentan este inconveniente para modificar o actualizar sus programas.	Programar mantenimiento periódico de los equipos (software y hardware)	Jefe de Informática DIAN	Agosto de 2006	# de inconvenientes presentados al generar el Archivo Pdf mantenimientos a equipos realizados
8	Imprimir 2 copias del Certificado del RUT con leyenda "En trámite para Cámara".	Cerrar el archivo Pdf generado por el sistema, sin haber sido impreso debido a bloqueos de la impresora.	B	Emplear una consulta del al usuario antes de permitir el cierre del archivo Pdf.	Gestionar la implementación de la consulta planteada.	Administradora DIAN Bucaramanga Jefe de División gestión y Asistencia al Cliente. Jefe de Informática.	Agosto de 2006	# de Inscripciones respaldadas por Copia del Certificado.
9	Firma del certificado del RUT con leyenda "En trámite para Cámara".	No firmar el certificado del RUT por parte del cliente.	B	Antes de entregar el expediente al funcionario encargado de direccionarlo al archivo, revisar que todos los certificados tramitados se encuentren debidamente firmados.	Recordar al funcionario que no debe firmar los formularios, ya que debe realizarlo el funcionario de CCB. Llevar un control intensivo sobre los funcionarios que omiten esta etapa del procedimiento, para entregar nuevamente los expedientes buscando la solución de este inconveniente; además de realizar un llamado de atención cuando se llegue a determinada cantidad de errores.	Funcionario Ventanilla RUT. Funcionario encargado de Clasificación de archivos e Información.	Agosto de 2006	# de Certificados sin Firma / Total Trámites realizados.
10	Realizar el registro ante la CCB como nuevo comerciante, por parte del cliente.	No entrega del Certificado del RUT al cliente por parte del funcionario de la CCB.	A	Relacionar la información suministrada por el estadístico con respecto a los trámites relacionados con la expedición de copias o actualización del RUT por fallas de la CCB.	Incluir en el Estadístico las actividades realizadas por error de la CCB (copias y actualizaciones del RUT), para posteriormente evaluar las acciones buscando el cumplimiento del convenio interinstitucional DIAN-CONFECÁMARAS de acuerdo a la normatividad vigente.	Administrador del Aplicativo Estadístico. Coordinador RUT. Jefe de División Gestión y Asistencia al Cliente. Subdirector Gestión y Asistencia al Cliente.	Septiembre de 2006	# de actualizaciones realizadas por error de CCB / Total inscripciones para Trámite en Cámara realizadas.

Proceso: Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales


ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA		DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2006				
NOMBRE DEL PROCESO: Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales.		MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO						
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
1	Presentar al Funcionario de Registro los documentos requeridos para realizar el procedimiento de inscripción en el RUT, además de la autorización autenticada en notaría con fecha reciente si el proceso es realizado por un tercero.	No adjuntar los documentos completos, según el trámite y el cliente, por lo cual se limita la realización del proceso.	A	Ubicar en un lugar visible los instructivos donde se incluyan los requisitos para cada trámite y cada tipo de persona. Disponer de un funcionario para que informe los requerimientos de cada proceso.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre los requerimientos de cada proceso, con el equipo necesario para emplear las herramientas ya disponibles.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	Octubre de 2006	# de Fichos Especiales entregados.
2	Verificar que la fotocopia de la Cédula corresponda con la persona para la cual se tramita el RUT, además de la vigencia de los documentos presentados.	Presentación por parte del cliente de documentos vencidos, por lo cual se limita la realización del proceso.	M	Ubicar en un lugar visible los instructivos donde se incluyan los requisitos para cada trámite y cada tipo de persona. Al entregar el ficho, informar sobre los requerimientos de cada proceso.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre los requerimientos de cada proceso, con el equipo necesario para emplear las herramientas ya disponibles.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	Octubre de 2006	# de Fichos Especiales entregados.
3	Devolver al cliente los documentos e informar las inconsistencias presentadas, además de asignarle un ficho especial para ser atendido con mayor prontitud al momento de regresar.	Dificultad para entender las inconsistencias presentadas por parte del cliente y olvido por parte de este de las aclaraciones realizadas por el funcionario.	A	Realizar una verificación completa de los documentos antes de devolverlos para informar todas las inconsistencias y faltantes. Entregar una tabla al cliente que facilite el registro de las inconsistencias presentadas, realicando que al regreso del cliente, este debe presentar dicho formato.	Orientar la realización de una folioleto para los funcionarios y clientes en el cual se presenten las posibles causas de devolución de los documentos, organizándolos en tablas que permitan al cliente señalar específicamente sus problemas, según sea el caso.	Administrador del Sistema de la División.	Noviembre de 2006	# de clientes reincidentes en la presentación errada o incompleta de soportes/ # de fichos especiales entregados.
4	Diligenciar manualmente el formulario de inscripción.	Diligenciar parcial o incorrectamente el formulario de inscripción.	A	Verificación del funcionario de los datos registrados por el cliente, consultando a este sus características.	Recepción en orden de los formularios junto con los soportes, asignando un lapso de tiempo para la revisión del diligenciamiento del formulario.	Asesor de Servicio (Registro)	Octubre de 2006	# de formularios tramitados erróneamente / # de formularios recibidos de contingencia
5	Proporcionar los datos del cliente a la Mesa de Ayuda Central.	Proporcionar datos errados a la Mesa de Ayuda Central, por error en el diligenciamiento del formulario por parte del cliente, por lo cual se retrasaría el proceso.	M	Verificar la correspondencia de los datos del cliente registrados en el formulario de papel, antes de enviar la información.	Realizar la comparación con los documentos presentados por el cliente, además de cuestionar al cliente sobre los datos restantes.	Funcionarios Ventanilla RUT.	Octubre de 2006	# de errores en inscripciones en Situaciones Especiales / # de Inscripciones en Situaciones Especiales realizadas.
6	Imprimir la copia del Certificado del RUT generada por el sistema.	Imprimir el certificado con datos errados, debido a inconsistencias en el trámite realizado por la Mesa de Ayuda Central.	B	Verificar la correspondencia de los datos del cliente registrados en el formulario de papel con los presentados en el archivo PDF generado.	Realizar la actualización requerida para generar el certificado que corresponde al cliente.	Funcionarios Ventanilla RUT.	Octubre de 2006	# de errores en inscripciones en Situaciones Especiales / # de Inscripciones en Situaciones Especiales realizadas.

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2006						
NOMBRE DEL PROCESO: Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales.		BAJO = B MEDIO = M ALTO = A						
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO								
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
7	Firma del certificado del RUT.	Enviar a archivo, certificados no firmados por parte del cliente o del funcionario.	B	Antes de entregar el expediente al funcionario encargado de direccionarlo al archivo, revisar que todos los certificados tramitados se encuentren debidamente firmados.	Llevar un control intensivo sobre los funcionarios que omiten esta etapa del procedimiento, para aplicar las medidas pertinentes cuando se llegue a determinada cantidad de errores.	Funcionarios Ventanilla RUT. Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	Octubre de 2006	# de Certificados sin Firma / Total Trámites realizados.

Proceso: Trámites del RUT de Residentes en el Exterior

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2006		NOMBRE DEL PROCESO: Trámites del RUT de Residentes en el exterior.			
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO		
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
1	Diligenciar el formulario electrónicamente, o realizar las modificaciones pertinentes según sea el caso.	Diligenciar erradamente el formulario o no poderlo diligenciar por dudas en cuanto a esta etapa.	Asesores de Servicio al Cliente y Asesorador del Aplicativo Estadístico	Diciembre de 2006	# de formularios diligenciados erróneamente en la Página Web, por dudas en esta etapa.
2	Recepcionar la solicitud del cliente y trasladar electrónicamente la solicitud al Despacho de la Administración de Personas Naturales de Bogotá.	Pérdida de la información enviada, por lo cual se suspende la etapa del proceso.	Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente.	xxx	# de solicitudes sin respuesta / # de solicitudes recibidas.
3	Analizar la información registrada en el formulario.	Omitir información registrada erradamente por el cliente, debido a la ausencia de soportes.	Despacho de la Administración de Personas Naturales Bogotá.	xxx	# de Trámites realizados con información errada / # de Trámites realizados.
4	Entregar el Certificado del RUT al cliente.	Entregar el certificado a la persona errada.	Consulado	xxx	# de certificados entregados erradamente / # de certificados entregados.

Proceso: Trámite de Solicitudes de Información de Entidades del Estado

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA		DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2006			
NOMBRE DEL PROCESO: Trámite de Solicitudes de Información de Entidades del Estado.		MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO			
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO
1	Recibir de la División de Documentación la correspondencia dirigida a la División de Gestión y Asistencia al Cliente, de acuerdo a sus funciones.	Extravío de oficios dirigidos hacia la División de Gestión y Asistencia al Cliente.	B	Firmar la Planilla de recepción luego de confrontar la entrega de documentos realizada. Mantener una base de datos de la correspondencia entregada a la División de Gestión y Asistencia al Cliente.	Diseño de una planilla electrónica donde se registren los documentos recibidos por correspondencia.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente Funcionario responsable de correspondencia.	Octubre de 2006
2	Consulta. El tipo de información solicitada se encuentra protegido por la Reserva Tributaria?	Interpretar de forma errada la solicitud presentada por no estar especificada en el oficio de solicitud.	A	Realizar llamada telefónica a los clientes solicitantes, de tal forma que especifiquen sus necesidades de información.	Registrar en la respuesta a los oficios, posterior a su trámite, las indicaciones pertinentes para futuras solicitudes.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente	Octubre de 2006
3	Consulta. El tipo de información solicitada se encuentra protegido por la Reserva Tributaria?	Suministrar información protegida por la Reserva Tributaria, o dejar de suministrar información que no se encuentra protegida por esta.	M	Realizar una revisión previa del tipo de entidad y de información requerida.	Responder los oficios de solicitud de información, consultando directamente la normatividad establecida.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente	Octubre de 2006
4	Generar el Oficio de respuesta u Oficio remitido.	No generar el respectivo oficio, por falta de control sobre las solicitudes.	B	Realizar seguimiento a la Planilla de Control de correspondencia, con respecto a la respuesta brindada a los clientes.	Registrar en la Planilla de recepción electrónica el consecutivo y la fecha del oficio de respuesta generado, al momento de enviarlo a documentación.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente	Octubre de 2006
5	Consultar la información solicitada en la Base de Datos del RUT, a la cual tiene acceso la División de Gestión y Asistencia al Cliente.	Digitar erradamente el documento de identidad de quien se realiza la inspección.	B	Realizar una revisión de los datos de la persona inspeccionada, de la correspondencia de los correos devueltos por error en la información enviada.	Realizar seguimiento a los correos devueltos por error en la información enviada.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente	Octubre de 2006
6	Recibir la copia del oficio con la fecha y el número de radicación, para luego ser adjuntado al oficio petitorio y archivado.	No devolución de la copia del Oficio de Radicación con la fecha y el número de radicación.	B	Mantener un archivo temporal de los oficios, pendientes por recibir la copia del oficio de radicación, para exigir el cumplimiento de sus funciones.	Periódicamente realizar seguimiento de los oficios pendientes por recibir la copia del oficio de radicación, solicitándole a la División de Documentación para exigir el cumplimiento de sus funciones.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente	Octubre de 2006

Proceso: Trámite de Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades (diferentes a Cambio de Régimen)

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Julio 4 de 2006		INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO		
		BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE		ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE ADOPTAR LAS MEDIDAS
1	Solicitar el ficho para ser atendido en las ventanillas donde se llevan a cabo los trámites del RUT	El cliente no proceda a reclamar el ficho respectivo.	B	Ubicar en la entrada de las oficinas del RUT, de forma visible, instructivos donde se incluya la solicitud de ficho.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre el sitio físico al cual dirigirse ya sea para el procedimiento a seguir.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente	Agosto de 2006	# de quejas recibidas por no solicitud de Ficho por falta de información.
2	Esperar a ser llamado por los funcionarios, de acuerdo con el número de ficho proporcionado por el Digi turno.	Retirada del cliente de la entidad o distracción del mismo en el momento en que es llamado por los funcionarios, por lo cual perdería el turno.	A	Emplear un altavoz o un dispositivo de sonido con volumen adecuado para anunciar cada turno.	Gestionar las modificaciones pertinentes al sistema de anuncio del turno y asignar un recinto específico y aislado para los trámites del RUT.	Administradora Bucaramanga, Nivel Central DIAN.	Enero de 2007	# de clientes atendidos / # de fichos repartidos.
3	Entregar al Funcionario de Registro los documentos requeridos para realizar el procedimiento de Solicitudes de Cancelación de Responsabilidades.	No adjuntar los documentos completos, según el trámite y el cliente.	A	Ubicar en un lugar visible los instructivos donde se incluyan los requisitos para cada trámite y cada tipo de persona. Disponer de un funcionario para que informe los requerimientos de cada proceso.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre los requerimientos de cada proceso, con el equipo necesario para emplear las herramientas ya disponibles.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	Inmediatamente	# de Fichos Especiales entregados.
4	Verificar que la fotocopia de la Cédula correspondiente con la persona para la cual se realiza el trámite y que el Certificado de Cámara de Comercio no posea una fecha de expedición superior a 3 meses, si es necesario presentarlo	Presentación por parte del cliente del Certificado de Cámara de Comercio vencido.	M	Ubicar en un lugar visible los instructivos donde se incluyan los requisitos para cada trámite y cada tipo de persona. Que la persona que entregue el ficho, informe sobre los requerimientos de cada proceso.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre los requerimientos de cada proceso, con el equipo necesario para emplear las herramientas ya disponibles.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	Inmediatamente	# de Fichos Especiales entregados.
5	Recibir del cliente los documentos soporte requeridos para el trámite de cesación de actividades y verificar que estén completos según la solicitud realizada y de conformidad con lo estipulado en la normatividad vigente.	No adjuntar los documentos soporte requeridos por el cliente o por desconocimiento de los requisitos.	A	Aumentar el seguimiento en cuanto a la aplicación de la Norma en los aspectos relacionados con los requisitos mínimos para realizar el proceso.	Realizar un folleto donde se especifiquen los requisitos para tramitar cada tipo de solicitud especial de Cancelación de responsabilidades.	Funcionario encargado de Cancelaciones.	Agosto de 2006	# de oficios devueltos por falta de soportes / Total Solicitudes de Cancelación presentadas.


ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA		DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Julio 4 de 2006				
NOMBRE DEL PROCESO: Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades		MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO				
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	
6	Ingresar al portal www.dian.gov.co	Caída de la red, lo cual impide el acceso a la Página Web de la DIAN.	B	Aplicar Plan de Contingencia donde se informe a los clientes sobre la situación y se recopilen documentos e información para posteriormente tramitar y contactar al cliente.	Informar al departamento de informática para que evalúe las causas y realice los arreglos necesarios. Comunicar al Servidor de Eje. Promover el empleo de un Plan de Contingencia, respaldado en la asignación de un lapso de tiempo, luego de que se solucionen los inconvenientes, para realizar el procedimiento correctamente.	Departamento de Informática Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente	Inmediatamente	# de caídas de la red por fallas en el sistema a nivel regional.
7	Seleccionar el tipo de solicitud a realizar en la casilla CONCEPTO.	Selección de la solicitud equivocada, por error del cliente o del funcionario.	A	Realizar nichos de comunicación donde se compartan las diferentes situaciones presentadas y los procedimientos a aplicar. Interrogar al cliente específicamente sobre la solicitud a realizar.	Programar los Nichos de comunicación o estandarizar los modelos de capacitación para los funcionarios. Realizar un video instructivo o una cartilla informativa, donde se especifiquen diferentes aspectos relacionados con los trámites en la entidad. Realizar un folleto instructivo para cada función de la División.	Jefe de División. Administrador del Sistema de la División.	Octubre de 2006	# de quejas presentadas por errores en las solicitudes de cancelación.
8	Digitar el NIT del Cliente.	Digitar erradamente el NIT, por lo cual se le realizaría la solicitud a otra persona.	A	Verificar que los datos correspondan con el cliente, antes de realizar el envío.	Recomendar en los folletos el autocontrol por parte de los funcionarios.	Funcionarios Ventanilla RUT.	Octubre de 2006	# de quejas presentadas por errores en el NIT digitado.
9	Consulta. Los datos del cliente que contiene el RUT han cambiado?	Generar la solicitud antes de realizar las verificaciones necesarias de los datos del cliente.	A	Requirir de mayor información por parte del Solicitante, que no se limite a revisar, sino realizar una corrección de esta.	Revisar periódicamente los procedimientos aplicados por los funcionarios, realizando Nichos de Comunicación para este fin.	Jefe de División.	Agosto de 2006	# de Resoluciones de Cancelación devueltas por error en la dirección asignada.
10	Conformar el expediente anexando la solicitud y los documentos soporte.	No adjuntar los documentos soporte completos debido a extravío de estos o porque se anesaron a otra solicitud.	M	Atender a un cliente a la vez, realizando varios procedimientos hasta finalizar cada uno de estos. Verificación del número de folios con la hoja de registro.	Exigir el expediente de cada cliente debidamente foliado por parte del funcionario que realizó el trámite; para posterior verificación con el informe de producción diaria.	Funcionarios Ventanilla RUT. Funcionario encargado de Clasificación de archivos e Información.	Agosto de 2006	# Expedientes mal conformados / Total de Documentos Tramitados

ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA		DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Julio 4 de 2006				
NOMBRE DEL PROCESO: Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades		NOMBRE DEL PROCESO: Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades		NOMBRE DEL PROCESO: Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades				
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO				
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
11	Enviar las solicitudes recepcionadas durante el día y la planilla de recepción, al funcionario responsable de la verificación.	Possible error en la clasificación de los expedientes por tipo de trámite realizado.	A	Revisión y clasificación de los expedientes por parte de los funcionarios de registro como de los de archivo.	Adicionar en el informe de producción diaria, casillas en las que se reporte la cantidad de cada uno de los tipos de proceso realizados en la jornada por cada funcionario, y además informe la cantidad de trámites correspondientes a otras Administraciones. Aplicar las medidas necesarias ante las reincidencias por parte de los funcionarios en errores presentados en esta etapa del proceso.	Administrador del Aplicativo Estadístico. Funcionarios Ventanilla RUT	Agosto de 2006	# de expedientes mal clasificados / Total de documentos Tramitados
12	Realizar la inclusión de la solicitud.	No incluir todas las solicitudes, por lo cual no se generaría el oficio y se retrasaría el proceso.	M	Comparar el informe mensual del Sistema estadístico con el informe mensual del aplicativo CANCELA, para detectar errores y solucionar los buscando la solicitud para proceder a incluirla.	Generar los dos informes de los aplicativos mencionados para proceder a la comparación de estos. Fomentar el proceso de verificación destinando este oficio a un funcionario, lo cual permite evaluar al funcionario responsable y tomar las medidas del caso.	Funcionario Encargado de de Cancelaciones. Administrador del Aplicativo Estadístico.	Agosto de 2006	# de Solicitudes de Cancelación no incluidas en el Sistema.
13	Digitar los datos de la Solicitud Especial.	Realizar la digitación erradamente.	M	Comparar el informe mensual del Sistema estadístico con el informe mensual del aplicativo CANCELA, para detectar errores y solucionar los buscando la solicitud para proceder a incluirla.	Generar los dos informes de los aplicativos mencionados para proceder a la comparación de estos. Fomentar el proceso de verificación destinando este oficio a un funcionario, lo cual permite evaluar al funcionario responsable y tomar las medidas del caso.	Funcionario Encargado de de Cancelaciones. Administrador del Aplicativo Estadístico.	Agosto de 2006	# de Solicitudes de Cancelación incluidas erradamente.
14	Enviar la respuesta por parte de las Divisiones pertinentes.	Al ingresar las respuestas de las divisiones al sistema, se asignen deudas a contribuyentes que no las tienen, o no se asignen a quienes las poseen.	B	Registrar en la planilla soporte de la División a los contribuyentes que presenten problemas, de tal forma que se facilite el proceso de inclusión en el sistema. Verificar la respuesta enviada por las divisiones con el aplicativo del RUT, luego de realizar la Cancelación.	Realizar el proceso de inclusión en la base de datos, basándose en la planilla de la División. Realizar periódicamente un muestreo que facilite el seguimiento al trabajo realizado por los funcionarios, además de corregir los errores cometidos.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente	Septiembre de 2006	# de errores encontrados en el ingreso de los cliente deudores o con procesos en curso.


ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA		DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Julio 4 de 2006				
NOMBRE DEL PROCESO: Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades		NOMBRE DEL PROCESO: Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Julio 4 de 2006				
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO				
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
15	Realizar el análisis pertinente del cliente para proceder a la cancelación de las obligaciones.	Al necesitar mayor información o más soportes de los requeridos al inicio del proceso, se extendió demasiado el tiempo empleado para dar respuesta a la solicitud.	A	Asignar un plazo para la presentación de los documentos soporte, el cual debe informarse cuando se realice la solicitud de estos. No realizar solicitudes telefónicas de nuevos documentos.	Exigir agilidad por parte de las demás divisiones en sus investigaciones, y anexar en los oficios dirigidos a los clientes la fecha límite para la presentación de estos, además de la no continuación del proceso si supera este término.	Funcionario encargado de Cancelaciones.	Agosto de 2006	# de correos enviados solicitando ampliación de la información o soportes.
16	Enviar oficios de información a los usuarios (deudas y procesos pendientes o inconsistencias presentadas)	No recepción por parte del cliente del oficio enviado.	A	Realizar un seguimiento continuo de las devoluciones de los oficios por parte de los clientes.	Evaluar mensualmente, mediante estudios por parte de los funcionarios que realizan cada trámite devuelto, las principales causas de no recepción por parte de los clientes de los oficios, empleando la información de la que dispone la entidad para tomar las medidas pertinentes.	Funcionarios Cancelaciones.	Agosto de 2006	# de oficios de información devueltos por el correo.
17	Entregar los soportes requeridos en el oficio remitido al Asesor de Servicio T responsable de Verificación.	Presentación incompleta de los documentos requeridos, lo cual genera un reproceso mayor.	M	No recibir por parte de los funcionarios de verificación los documentos incompletos según el oficio enviado, cuando la entrega es personalmente. Si la presentación de los documentos es por correo certificado, es necesario reenviar el oficio.	Establecer como requisito y aclarar en los oficios que los documentos solo serán recibidos si son presentados completos.	Funcionario encargado de Cancelaciones.	Agosto de 2006	# de oficios reenviados por presentación incompleta de soportes.
18	Enviar a la División de Documentación el nuevo certificado de RUT si fue aceptada la solicitud, y la Resolución para que el cliente sea notificado.	Relacionar Resoluciones con certificados de RUT que no correspondan.	B	Realizar una verificación previa a la realización del envío, además de registrar los documentos enviados erróneamente por parte de los funcionarios encargados de esta etapa.	Diseñar la planilla de registro planteada como medida de control. Implementar el uso de la planilla de registro de inconsistencias al relacionar resoluciones con los respectivos certificados, buscando posibles causales.	Funcionario encargado de Cancelaciones.	Agosto de 2006	# de documentos relacionados erróneamente para enviar a la División de Documentación.
19	Cancelar la Responsabilidad del IVA por cese de actividades en el Programa MUISCA y formalizar el procedimiento, pero se debe rechazar la Solicitud de Cancelación de la responsabilidad de Renta y proveer la Resolución respectiva.	Cancelar las dos responsabilidades (IVA y Renta) al oficializar el proceso, teniendo en cuenta que en la solicitud están registradas las dos.	B	Verificar el contenido de la Resolución y las modificaciones realizadas en el nuevo certificado del RUT.	Realizar un muestreo aleatorio de las resoluciones expedidas y los Certificados del RUT actualizados.	Funcionarios encargados de expedientes de las Cancelaciones tramitadas.	Agosto de 2006	# de inconsistencias detectadas en el Certificado del RUT, posterior a la expedición de la Resolución.

Proceso: Trámite de Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen


ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA		DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Julio 14 de 2006				
NOMBRE DEL PROCESO: Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen		MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO				
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	
1	Solicitar el ficho para ser atendido en los ventanillas donde se llevan a cabo los trámites del RUT	El cliente no proceda a reclamar el ficho respectivo.	B	Ubicar en la entrada de las oficinas del RUT, de forma visible, instructivos donde se incluya la solicitud de ficho.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre el sitio hacia el cual dirigirse y lo que debe hacer básicamente.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente	Agosto de 2006	# de quejas recibidas por no solicitud de Ficho por falta de información.
2	Esperar a ser llamado por los funcionarios, de acuerdo con el número de ficho proporcionado por el Digi turno.	Retirada del cliente de la entidad o distracción del mismo en el momento en que es llamado por los funcionarios, por lo cual perdería el turno.	A	Emplear un altavoz o un dispositivo de sonido con volumen adecuado para anunciar cada turno.	Gestionar las modificaciones pertinentes al sistema de anuncio del turno y asignar un recinto específico y aislado para los trámites del RUT.	Administradora Bucaramanga.	Enero de 2007	# de fichos recibidos / # de fichos repartidos.
3	Entregar al Funcionario de Registro los documentos requeridos para realizar el procedimiento de Solicitud de Cambio de Régimen.	No adjuntar los documentos completos, según el trámite y el cliente.	A	Ubicar en un lugar visible instructivos donde se incluyan los requisitos para cada trámite y cada tipo de persona. Que al entregar el ficho, se le informe sobre los requerimientos de cada proceso.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre los requerimientos de cada proceso, con el equipo necesario para emplear las herramientas ya disponibles.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	Inmediatamente	# de Fichos Especiales entregados/ # de fichos repartidos.
4	Verificar que la fotocopia de la Cédula correspondiente con la persona para la cual se actualiza el RUT y que el Certificado de Cámara de Comercio no posea una fecha de expedición superior a 3 meses, si es necesario presentarlo.	Presentación por parte del cliente del Certificado de Cámara de Comercio vencido.	M	Ubicar en un lugar visible instructivos donde se incluyan los requisitos para cada trámite y cada tipo de persona. Que al entregar el ficho, se le informe sobre los requerimientos de cada proceso.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre los requerimientos de cada proceso, con el equipo necesario para emplear las herramientas ya disponibles.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	Inmediatamente	# de Fichos Especiales entregados/ # de fichos repartidos.
5	Devolver al cliente los documentos e informar las inconsistencias presentadas.	Dificultad para entender las inconsistencias presentadas por parte del cliente y duido por parte de este de las aclaraciones realizadas por el funcionario.	A	Realizar una verificación completa de los documentos antes de devolverlos para informar todas las inconsistencias y faltantes. Entregar una tabla al cliente que facilite el registro de las inconsistencias presentadas, recalando que al regreso del cliente, este debe presentar dicho formato.	Orientar la realización de un listado para los funcionarios en el cual se presenten las posibles causas de devolución de los documentos, organizándolos en tablas que permitan al cliente señalar específicamente sus problemas, según sea el caso.	Administrador del Sistema de la División.	Septiembre de 2006	# de clientes reincidentes en la presentación errada o incompleta de soportes/ # de fichos especiales expedidos por error en los documentos.

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Julio 14 de 2006		NOMBRE DEL PROCESO: Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen					
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A					
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
6	Ingresar al portal www.dian.gov.co	No atención del cliente por caída de la red, lo cual impide el acceso a la Página Web de la DIAN.	Aplicar Plan de Contingencia donde se informe a los clientes sobre la situación y se recopilen documentos e información para posteriormente tramitar y contactar al cliente.	Informar al departamento de informática para que evalúe las causas y realice los arreglos necesarios. Comunicar al Servidor de Bogotá. Promover el empleo de un Plan de Contingencia, respaldado en la asignación de un lapso de tiempo, luego de que se solucionen los inconvenientes, para realizar el procedimiento correctamente.	Departamento de Informática Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente	Inmediatamente	# de caídas de la red por fallas en el sistema a nivel regional.
7	Seleccionar el tipo de solicitud a realizar en la casilla CONCEPTO.	Seleccionar la solicitud equivocada, por error del cliente o del funcionario.	Realizar nichos de comunicación donde se compartan las diferentes situaciones presentadas y los procedimientos a aplicar. Interrogar al cliente específicamente sobre la solicitud a realizar.	Programar los Nichos de comunicación o estandarizar los modelos de capacitación para los funcionarios. Realizar un video instructivo o una cartilla informativa, donde se especifiquen diferentes aspectos relacionados con los trámites en la entidad. Realizar un folleto instructivo para cada función de la División.	Jefe de División. Administrador del Sistema de la División.	Octubre de 2006	# de quejas presentadas por errores en las solicitudes de cancelación.
8	Conformar el expediente anexando la solicitud y los documentos soporte.	No adjuntar los documentos soporte completos debido a extravío de estos o por anexarlos a otra solicitud.	Atender a un cliente a la vez, realizando a este que si debe realizar varios procedimientos hasta finalizar cada uno de estos. Conformar cada expediente al finalizar el trámite, debidamente foliados. Verificación del número de folios con la hoja de registro.	Exigir el expediente de cada cliente debidamente foliado por parte del funcionario que realizó el trámite; para posterior verificación con el informe de producción diaria.	Asesores de Servicio al Cliente (Registro). Funcionario encargado de Clasificación y archivo de documentos.	Agosto de 2006	# Expedientes mal conformados / # de trámites realizados.

ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA		DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Julio 14 de 2006				
NOMBRE DEL PROCESO: Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen		VALORACIÓN DEL RIESGO		INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO				
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
9	Enviar las solicitudes recepcionadas durante el día y la planilla de recepción, al funcionario responsable de la verificación.	Possible error en la clasificación de los expedientes por tipo de trámite realizado.	A	Revisión y clasificación de los expedientes por parte de los funcionarios de registro como mantenimiento en determinado orden los expedientes por tipo de trámite realizado.	Adicionar en el informe de producción diaria, casillas en las que se reporte la cantidad de cada uno de los tipos de proceso realizados, y además informe la cantidad de trámites correspondientes a otras Administraciones. Aplicar las medidas necesarias ante las reincidencias por parte de los funcionarios en errores presentados en esta etapa del proceso.	Administrador del Aplicativo Estadístico. Asesores de Servicio I (Registro)	Agosto de 2006	# de solicitudes no entregadas / # solicitudes tramitadas.
10	Clasificar las Solicitudes para posteriormente registrarlas en el sistema "CANCELA", de acuerdo al concepto presentado.	Clasificar erradamente el tipo de solicitud realizada.	B	Generar informe consolidado por mes de las solicitudes Especiales presentadas, con su respectiva clasificación; para realizar la verificación de los paquetes conformados.	Modificar el Sistema Estadístico con el fin de que cada informe posea una cuantificación específica de cada tipo de Solicitud Especial, además de permitir el acceso a los informes por parte del funcionario responsable de Solicitudes especiales.	Administrador del Sistema de la División. Funcionario responsable de Solicitudes especiales.	Septiembre de 2006	# de solicitudes clasificadas erradamente / # de solicitudes entregadas.
11	Enviar la respuesta informando los aspectos solicitados de cada cliente (División de Fiscalización)	Presentar información de clientes errados, es decir con NIT diferentes a los solicitados.	B	Verificar la correspondencia de los clientes con el listado remitido al solicitar la información.	Determinar la frecuencia con la cual se presentan errores por parte de los funcionarios de la División de Fiscalización, como una medida de su desempeño.	Asesores de Servicio I (Verificación)	Agosto de 2006	# de errores presentados en los informes / # de clientes informados.
12	Verificar correspondencia entre la información presentada por la División de Fiscalización y la del Sistema CUENTA CORRIENTE DEL CONTRIBUYENTE.	Interpretación errada de los reportes presentados.	B	Exigir el estudio de la Normatividad que rige este proceso para la asignación de Funcionarios a dicha labor.	Publicar o difundir los nuevos conceptos o las modificaciones realizadas a la Normatividad que reglamenta los omisos e Inexactos.	Funcionario encargado de Solicitudes Especiales.	Enero de 2007	# de errores en la determinación de omisos o Inexactos / # de omisos o Inexactos reportados.
13	Establecer Omisión de Declaración o Inexactitud de Declaraciones, informando a la División de Fiscalización al respecto.	No determinar correctamente la situación del Contribuyente, por desconocimiento del Funcionario de la Norma, o por error en su interpretación.	B	Exigir el estudio de la Normatividad que rige este proceso para la asignación de Funcionarios a dicha labor.	Publicar o difundir los nuevos conceptos o las modificaciones realizadas a la Normatividad que reglamenta los omisos e Inexactos.	Funcionario encargado de Solicitudes Especiales.	Enero de 2007	# de errores en la determinación de omisos o Inexactos / # de omisos o Inexactos reportados.

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE NOMBRE DEL PROCESO: Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Julio 14 de 2006		BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	VALORACIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	ACTIVIDAD DEL PROCESO
14	Consulta: El cliente debe pertenecer al Régimen Común de acuerdo al análisis realizado y a la Normatividad vigente?	M	# de errores presentados en la reclasificación de régimen / # reclasificaciones tramitadas.	Enero de 2007	Jefe de División. Funcionario encargado de Solicitudes Especiales.	Realizar capacitaciones al personal para informar las modificaciones realizadas a la Norma que reglamente este proceso, basándose en Nichos de Comunicación que permitan la actualización de conocimientos y retroalimentación de situaciones específicas.	Poseer los soportes y pruebas suficientes para justificar la decisión tomada. Exigir el estudio de la Normatividad que rige este proceso para la asignación de Funcionarios a dicha labor.	M	Decidir erradamente con respecto a la Solicitud de Cambio de Régimen.	El cliente debe pertenecer al Régimen Común de acuerdo al análisis realizado y a la Normatividad vigente?


Proceso: Expedición de Mecanismo de Certificación y Firma

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2006		NOMBRE DEL PROCESO: Expedición de Mecanismo Digital. VALORACIÓN DEL RIESGO: <table border="1" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td>BAJO = B</td> <td>MEDIO = M</td> <td>ALTO = A</td> </tr> </table>		BAJO = B	MEDIO = M	ALTO = A	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO	
BAJO = B	MEDIO = M	ALTO = A						
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
1	Solicitar el ficho para ser atendido por los Funcionarios.	El cliente no proceda a reclamar el ficho respectivo.	B	Ubicar en la entrada de las oficinas, de forma visible, instructivos donde se incluya la solicitud de ficho, además de ubicar en este sitio al funcionario que entrega los mismos.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre el sitio hacia el cual dirigirse y el procedimiento a seguir, además de entregarle el ficho.	Asesor de servicio I (Información)	Octubre de 2006	# de quejas recibidas por no solicitud de Ficho por falta de información.
2	Esperar a ser solicitado por el Digitario, de acuerdo con el número de ficho asignado.	Retirada del cliente de la entidad o distracción del mismo en el momento en que es llamado por los funcionarios, por lo cual perdería el turno.	A	Emplear un altavoz o un dispositivo de sonido con volumen adecuado para anunciar cada turno.	Gestionar las modificaciones pertinentes al sistema de anuncio del turno.	Administradora Bucaramanga. Administrador del Sistema de la División.	Enero de 2007	# de fichos recibidos / # de fichos repartidos.
3	Entregar al Funcionario de Registro los documentos requeridos para realizar el procedimiento Expedición de Mecanismo Digital.	No adjuntar los documentos completos, según el trámite y el cliente, por lo cual se limita la realización del proceso.	A	Ubicar en un lugar visible instructivos donde se incluyan los requisitos para cada trámite y cada tipo de persona. Al entregar el ficho, informar sobre los requerimientos de cada proceso.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre los requerimientos de cada proceso, con el equipo necesario para emplear las herramientas ya disponibles.	Administrador del Sistema de la División. Asesor de servicio I (Información)	Octubre de 2006	# de Fichos Especiales entregados/ # de fichos repartidos.
4	Revisar que los documentos estén completos, según la norma, partiendo del procedimiento a realizar.	Presentación por parte del cliente del Certificado de Cámara de Comercio vencido.	M	Ubicar en un lugar visible instructivos donde se incluyan los requisitos para cada trámite y cada tipo de persona. Al entregar el ficho, informar sobre los requerimientos de cada proceso.	Diseñar los instructivos de forma llamativa y clara. Disponer de un funcionario para orientar al cliente sobre los requerimientos de cada proceso, con el equipo necesario para emplear las herramientas ya disponibles.	Administrador del Sistema de la División. Asesor de servicio I (Información)	Octubre de 2007	# de Fichos Especiales entregados/ # de fichos repartidos.
5	Revisar que los documentos estén completos, según la norma, partiendo del procedimiento a realizar.	Recibir los documentos y iniciar el proceso de expedición para una empresa que posee 2 mecanismos digitales.	A	Consultar antes de iniciar el procedimiento, la cantidad de firmas expedidas a favor de la empresa que presenta el cliente.	Exigir documento de certificación por parte del representante legal para la asignación del mecanismo digital a nombre de la empresa, informando a los funcionarios de registro dicho requisito.	Asesores de Servicio I (Registro).	Octubre de 2006	# de expediciones a nombre de empresas con 2 mecanismos digitales activos.


MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO


BAJO = B
MEDIO = M
ALTO = A

COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
6	Devolver al cliente los documentos e informar las inconsistencias presentadas.	Dificultad para entender las inconsistencias presentadas por parte del cliente y olvido por parte de este de las aclaraciones realizadas por el funcionario.	A	Realizar una verificación completa de los documentos antes de devolverlos para informar todas las inconsistencias y faltantes. Entregar una tabla al cliente que facilite el registro de las inconsistencias presentadas, recalorando que al regreso del cliente, este debe presentar dicho formato.	Orientar la realización de un listado para los funcionarios en el cual se presenten las posibles causas de devolución de los documentos, organizadas en tablas que permitan al cliente señalar específicamente sus problemas, según sea el caso.	Administrador del Sistema de la División.	Noviembre de 2006	# de clientes reincidentes en la presentación errada o incompleta de soportes/ # de fichos especiales expedidos por error en los documentos.
7	Actualizar el RUT en cuanto a Responsabilidades, incluyendo el correo electrónico.	Asignación errada de responsabilidades.	M	Revisión previa de las responsabilidades asignadas a cada cliente, según un listado de las responsabilidades que debe tener cada funcionario en el Sistema Estadístico.	Controlar la cantidad de responsabilidades asignadas erróneamente. Solicitar el mejoramiento en la presentación de los listados de responsabilidades. Promover la asignación de autorizadas responsables y condecorados del cliente y de los aspectos relacionados con la entidad, además de la respectiva revisión por parte del cliente antes de firmar el certificado.	Asesores de Servicio I (Registro), Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente	Octubre de 2006	# de solicitudes de cambio de responsabilidades por error del funcionario / # de actualizaciones realizadas.
8	Ingresar al portal www.dian.gov.co	No atención del cliente por caída de la red, lo cual impide el acceso a la Página Web de la DIAN.	M	Aplicar Plan de Contingencia donde se informe a los clientes sobre la situación y se recopilen documentos e información para posteriormente tramitar y contactar al cliente.	Informar al departamento de informática para que evalúe las causas y realice los arreglos necesarios, y de no ser solucionado el inconveniente, comunicar al Servidor de Bogotá. Promover el empleo de un Plan de Contingencia, respaldado en la asignación de un lapso de tiempo, luego de que se solucionen los problemas técnicos, para realizar el procedimiento correctamente.	Departamento de Informática, Administrador del Sistema de la División.	Octubre de 2006	# de caídas de la red por fallas en el sistema a nivel regional.
9	Firmar digitalmente el Formulario 10036.	Daño del Mecanismo Digital del funcionario.	M	El Funcionario debe mantener copias del Mecanismo Digital. Registrar las solicitudes de reasignación de firma digital por parte de los funcionarios.	Poseer un archivo con las copias de los Mecanismos Digitales de los funcionarios de la División.	Jefe de División, Asesores de Servicio I (Registro)	Octubre de 2006	# de renovaciones de mecanismo digital solicitadas por los funcionarios.


 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2006		NOMBRE DEL PROCESO: Expedición de Mecanismo Digital.						
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		BAJO = B MEDIO = M ALTO = A						
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
10	Firmar el Formulario 10036.	No firmar Formulario 10036 por parte del cliente o del funcionario.	B	No cerrar la ventana de confirmación de la firma hasta el momento en que físicamente el certificado se encuentre firmado.	Llevar un control intensivo sobre los funcionarios que omiten esta etapa del procedimiento, para realizar una llamada de atención cuando se llegue a determinado cantidad de errores.	Funcionario responsable de Clasificación y Archivo de Documentos. Asesores de Servicio I (Registro)	Octubre de 2006	# de Certificados sin firma / # trámites realizados.
11	Anexar al Formulario 10036 para archivar, los soportes presentados por el Cliente.	Extravío o confusión de los documentos soporte y el respectivo Formulario 10036.	B	Atender a un cliente a la vez, solicitando a este que si debe realizar varios procedimientos no entregue los documentos hasta finalizar cada uno de estos. Verificación del número de folios con la hoja de registro.	Exigir el expediente de cada cliente debidamente foliado por parte del Funcionario que realizó el trámite; para posterior verificación con el informe de producción diaria.	Asesores de Servicio I (Registro). Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	Octubre de 2006	# de expedientes mal conformados / # de expedientes conformados.
12	Activar el Mecanismo Digital, teniendo en cuenta el código de activación y el número del Formulario 10036 entregado por el Funcionario.	No activación del mecanismo digital por pérdida del número del formulario 10036.	B	Generar copias del formulario 10036, empleando el Estadístico.	Informar a los funcionarios la opción de Consultas por medio del NIT del cliente en el Estadístico.	Administrador del Sistema de la División.	Octubre de 2006	# de mecanismos digitales no activados por desconocimiento del número del formulario / # de mecanismos digitales expedidos.

Proceso: Recepción de Información por envío de Archivos


 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA <small>Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales</small>		DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Septiembre de 2006						
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		NOMBRE DEL PROCESO: Recepción de Información por Envío de Archivos						
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
1	Comunicarse con la División de Gestión y Asistencia al Cliente, para solicitar la orientación.	No poder solucionar las inquietudes por no comunicarse con el funcionario conoedor del proceso.	A	Direccionar al cliente a las líneas de atención a nivel nacional.	Informar a los funcionarios los números telefónicos, además de ubicar en los teléfonos de la División el respectivo listado. Disponer de folletos en el aplicativo estadístico sobre la realización de los procesos.	Jefe de División, Administrador del Aplicativo Estadístico	Septiembre 12 de 2006	# de quejas recibidas por no orientación en el empleo de SIE
2	Solucionar las dudas presentadas por el cliente.	No recepción adecuada de la información por parte del cliente.	A	Empio de videos e instructivos donde se describa el procedimiento.	Informar el acceso a los videos en las respectivas capacitaciones. Enviar videos e instructivos a los clientes empleando el correo electrónico, o los respectivos vínculos para acceder a estos.	Instructores de las capacitaciones, Administrador del Aplicativo Estadístico	Diciembre de 2006	# de clientes informados vía correo electrónico / # de clientes del proceso.
3	Habilitar la cuenta	No dar respuesta a las preguntas secretas que evitan la pérdida de la contraseña.	M	Autocontrol	Informar en las capacitaciones la importancia de conservar las contraseñas.	Instructores de las capacitaciones.	Septiembre de 2006	# de cuentas reseteadas en el período.
4	Colocar los archivos en la Bandeja de Entrada, firmando digitalmente cada uno de los formatos a presentar.	Enviar archivos con el consecutivo errado (no correspondía con el de la Bandeja de Entrada).	A	Verificar el consecutivo del archivo, realizando las modificaciones pertinentes en el archivo XML con el Editor de Texto. Consultar envíos de archivos, evaluando los errores presentados.	Informar los procedimientos adicionales en los casos en que sea conformado el archivo con el consecutivo errado. Diseñar folletos para la realización del trámite y brindar asistencia permanente a los clientes.	Instructores de las capacitaciones, Asesores de Servicio I	Septiembre de 2006	# de envíos de archivo errados / # de envíos realizados.
5	Devolver los documentos al cliente, informando las inconsistencias presentadas.	Dificultad para entender las inconsistencias presentadas por parte del cliente y olvido por parte de este de las aclaraciones realizadas por el funcionario.	A	Realizar una verificación completa de los documentos antes de devolverlos para informar todas las inconsistencias y faltantes. Entregar una tabla al cliente que facilite el registro de las inconsistencias presentadas, recalcando que al regreso del cliente, este debe presentar dicho formato.	Orientar la realización de un listado para los funcionarios en el cual se presenten las posibles causas de devolución de los documentos, organizándolos en tablas que permitan al cliente señalar específicamente sus problemas, según sea el caso.	Administrador del Sistema de la División.	Diciembre de 2006	# de clientes reincidentes en la presentación errada o incompleta de soportes/ # de fichos especiales expedidos por error en los documentos.

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Septiembre de 2006		NOMBRE DEL PROCESO: Recepción de Información por Envío de Archivos							
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO		CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
			BAJO = B	MEDIO = M					
6	Entregar el respectivo archivo en formato XML al Funcionario.	Recibir el medio magnético con errores (virus o dañados), por lo cual se perdería el archivo o se almacenaría el virus en el equipo.	A		Verificar el estado del medio magnético previo al inicio del procedimiento.	Tener equipos con el programa de antivirus actualizado que permitan eliminar los virus o realizar la comprobación de errores para remediar daños en el medio magnético. Informar en las capacitaciones la importancia de conservar una copia de seguridad de los archivos a presentar.	Administrador del Sistema de la División.	Diciembre de 2006	# de medios magnéticos examinados / # de medios magnéticos entregados por los clientes.
7	Diligenciar la Solicitud de Envío del Formato y firmarlo digitalmente.	Restricción del proceso por daño del archivo correspondiente a la firma del funcionario.	M		El Funcionario debe mantener copias del Mecanismo Digital. Registrar las solicitudes de reasignación de firma digital por parte de los funcionarios.	Poseer un medio con las copias de los Mecanismos Digitales de los funcionarios de la División.	Jefe de División. Asesores de Servicio I (Registro)	Octubre de 2006	# de renovaciones de mecanismo digital solicitadas por los funcionarios.
8	Firmar el Formulario 10006.	No firmar Formulario por parte del cliente o del funcionario.	B		No cerrar la ventana de confirmación de la firma hasta el momento en que físicamente el certificado se encuentre firmado.	Llevar un control intensivo sobre los funcionarios que omiten esta etapa del procedimiento, para realizar el llamado de atención respectivo.	Funcionario responsable de Clasificación y Archivo de Documentos. Asesores de Servicio I (Registro)	Septiembre de 2006	# de Certificados sin firma / # trámites realizados.
9	Conformar el expediente de cada cliente, anexando el formulario 10006, para posteriormente archivarlo.	Relacionar Formularios con soportes que no corresponden, enviando expedientes mal conformados al archivo.	B		Realizar una verificación previa a la realización del envío, además de registrar los documentos enviados erróneamente por parte de los funcionarios encargados de esta etapa.	Diseñar la planilla de registro planteada como medida de control. Implementar el uso de la planilla de registro de inconsistencias al relacionar formularios con los respectivos soportes, buscando posibles causales.	Asesores de Servicio I (Registro). Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	Octubre de 2006	# de expedientes mal conformados / # de expedientes conformados.


Proceso: Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA <small>Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales</small>		DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2006				
NOMBRE DEL PROCESO: Presentación de Declaraciones Electrónicas.								
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO								
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
1	Brindar la Asesoría requerida por el cliente, solucionando las dudas que este posea (telefónica o personalmente).	No poder solucionar las inquietudes por no comunicarse con el funcionario conecedor del proceso.	A	Dirigirse al cliente a las líneas de atención a nivel nacional.	Informar a los funcionarios los números telefónicos, además de ubicar en los teléfonos de la División el respectivo listado.	Asesor de Servicio al Cliente Jefe de División	Octubre de 2006	# de quejas recibidas por no orientación en el empleo de SIE
2	Brindar la Asesoría requerida por el cliente, solucionando las dudas que este posea.	No recepción adecuada de la información por parte del cliente.	A	Empleo de videos e instructivos donde se describa el procedimiento.	Informar el acceso a los videos en las respectivas capacitaciones. Enviar videos e instructivos a los clientes empleando el correo electrónico, o los respectivos vínculos para acceder a estos.	Instructores de las capacitaciones. Administrador del Aplicativo Estadístico	Diciembre de 2006	# de clientes informados vía correo electrónico / # de clientes del proceso.
3	Registrar los datos como usuario del Kiosko e iniciar sesión por intermedio del portal www.dian.gov.co para el diligenciamiento de Documentos, "A Nombre Propio" para Personas Naturales o "NIT" para Personas Jurídicas.	Iniciar sesión erradamente, por lo cual se realizaría el proceso a nombre de otra persona.	M	Autocontrol. Emplear los videos instructivos de la Página Web de la DIAN	Dirigirse a los clientes al empleo de las ayudas brindadas por la Página Web. En las capacitaciones presentar las situaciones posibles y los procedimientos a seguir en cuanto al inicio de sesión.	Instructores de las capacitaciones. Administrador del Aplicativo Estadístico	Octubre de 2006	# de declaraciones presentadas por declarante errado / # de clientes declarantes.
4	Firmar electrónicamente la Declaración, teniendo en cuenta los obligados a firmarla.	Restricción del proceso por daño del archivo correspondiente a la firma de los responsables, o por pérdida de la contraseña.	M	Los responsables de firmar las declaraciones deben mantener copias del Mecanismo Digital.	Recomendar a las empresas mantener un medio con las copias de los Mecanismos Digitales de los responsables de firmar las declaraciones, además de recalcar la importancia de conservar su contraseña.	Instructores de las capacitaciones.	Octubre de 2006	# de Mecanismos Digitales renovados / # de Mecanismos generados.


Proceso: Correcciones Automáticas

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Noviembre de 2006		NOMBRE DEL PROCESO: Correcciones Automáticas						
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO	
1	Consultar las "Correcciones Automáticas" del cliente, registrando el NIT y buscando la información.	A	Verificar la correspondencia del nombre del cliente, con los datos de la Declaración generada.	Recomendar autocontrol a los funcionarios, solicitando el Documento de Identificación al cliente para realizar la verificación y consultando el RUT del mismo.	Asesor de Servicio Asesor de Servicio y Gestor de Control extensivo	Diciembre de 2006	# de quejas por consultas realizadas erróneamente.	
2	Presentar la respuesta a la corrección solicitada, personalmente o por correo certificado.	B	Informar a los clientes los requerimientos del proceso al momento de explicar las inconsistencias presentadas en la Declaración.	Consultar al Nivel Central los soportes requeridos para cada tipo de corrección Automática, incluyendo las objeciones a las mismas.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente Asesor de Servicio Asesor de Servicio y Gestor de Control extensivo	Diciembre de 2006	# de clientes devueltos por insuficiencia en los soportes / # de clientes presentes para responder a correcciones automáticas.	
3	Firmar digitalmente la recepción de la respuesta del cliente.	B	El Funcionario debe mantener copias del Mecanismo Digital. Registrar las solicitudes de reasignación de firma digital por parte de los funcionarios.	Poseer un archivo con las copias de los Mecanismos Digitales de los funcionarios de la División.	Jefe de División Asesor de Servicio Asesor de Servicio y Gestor de Control extensivo	Diciembre de 2006	# de renovaciones de mecanismo digital solicitadas por los funcionarios.	
4	Enviar al cliente por correo la "Respuesta a Correcciones Automáticas" y/o Declaración Presentada.	B	Respalidar el envío mediante correos electrónico o llamadas telefónicas. Realizar seguimiento para evaluar las causales del correo devuelto, además de determinar el procedimiento a seguir (Renotificar o entrega personalmente).	Definir claramente las etapas requeridas para realizar el seguimiento al correo devuelto, asignando la importancia que posee.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente.	Diciembre de 2006	# de declaraciones corregidas devueltas por correo / # de declaraciones corregidas enviadas por correo	
5	Conformar el expediente de cada cliente.	B	Mantener los soportes en paquetes por cliente, además de tenerlos según el orden de presentación de la Respuesta. Los soportes deben agruparse en paquetes que deben poseer su respectiva señalización.	Recomendar, en un folio a realizar para los funcionarios, el autocontrol por parte de ellos.	Asesor de Servicio Asesor de Servicio y Gestor de Control extensivo	Diciembre de 2006	# de expedientes mal conformados / # de expedientes conformados.	


Proceso: Capacitación al Cliente

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2006		NOMBRE DEL PROCESO: Capacitación en SIE		VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A		MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO	
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
1	Solicitar la base de datos de los asistentes potenciales al Área de Informática.	Ignorar a algunos Contribuyentes debido a que la base de datos no se encuentre actualizada.	A	Exigir la consulta sobre la base de datos del RUT actualizada, además de acuerdo a las características de los clientes a quienes se debe capacitar.	Definir claramente las características de definen los clientes potenciales para la capacitación.	Jefe de División Jefe Grupo Informática	Octubre de 2006	Octubre de 2006	# de quejas recibidas por correos no enviados invitando a las capacitaciones.
2	Seleccionar los Tutores necesarios para realizar la capacitación, analizando su disponibilidad, y determinar si se requiere realizar encuestas para evaluar la calidad de la Capacitación.	No disponer del tutor capacitado para realizar la jornada.	B	Tener como mínimo a dos funcionarios que manejen el tema y la respectiva presentación a manejar en la jornada.	Trasmitir los conocimientos a un mayor número de funcionarios como una estrategia de apoyo en los procesos y en las capacitaciones. Realizar la programación adecuada, de acuerdo a la disponibilidad de los funcionarios.	Jefe de División Administrador del Sistema de la División.	Noviembre de 2006	Noviembre de 2006	# de capacitaciones que se han pospuesto por no disponibilidad de tutores.
3	Comunicar la programación de la Capacitación a los clientes, informando la necesidad de solicitar las invitaciones en las instalaciones de la Entidad.	No invitar al cliente a la capacitación debido a que los medios definidos no dan el alcance para informarla.	A	Verificar la recepción de la información, identificando los clientes no contactados para aplicar los procedimientos pertinentes.	Disponer de información completa de los contribuyentes para emplear otro medio de comunicación, siguiendo determinado orden. Emplear el correo electrónico como respaldo al envío y realizar seguimiento telefónico si es oportuno realizado ante el correo devuelto.	Asesor de Servicio I (Resp. Capacitaciones) Administrador del Sistema de la División.	Octubre de 2006	Octubre de 2006	# de quejas recibidas por no invitar a las capacitaciones.
4	Recibir del cliente la invitación para su ingreso a la Capacitación.	Sobrepasar la capacidad del salón o auditorio debido a que ingresan personas no inscritas que se justifican en la pérdida de la invitación.	B	Verificar la inscripción en la capacitación. Exigir que las personas no inscritas esperen para el ingreso del salón, evaluando los cupos libres para su posterior ingreso.	Disponer del listado de los clientes inscritos en cada jornada de capacitación. Contar con una planilla que permita el registro de los nuevos asistentes.	Asesor de Servicio I (Resp. Capacitaciones)	Octubre de 2006	Octubre de 2006	# de asistentes / # de invitaciones recibidas.
5	Relacionar en el sistema cada uno de los asistentes a la Capacitación.	No incluir en el Sistema la totalidad de los asistentes.	B	Verificación entre la cantidad de invitaciones recibidas y la cantidad total de asistentes generado por el sistema.	Contar las invitaciones luego de la capacitación, además de asignar a un solo funcionario para que realice el registro de los asistentes.	Asesor de Servicio I (Resp. Capacitaciones)	Octubre de 2006	Octubre de 2006	# de asistentes registrados / # de invitaciones recibidas.


Proceso: Trámite de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicidades

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Julio 26 de 2006 NOMBRE DEL PROCESO: Trámite de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicidades (QRPSF).		BAJO = B MEDIO = M ALTO = A						
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO								
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
1	Identificar las características de la Queja, Reclamo, Petición, Sugerencia o Felicitación, y registrarla en la Base de Datos del proceso.	Error en la determinación del implicado.	M	Realizar una consulta preliminar en el área posiblemente involucrada. Hacer seguimiento al trámite, para detectar posibles errores presentados al direccionar los expedientes.	Añadir, en el oficio con el cual se remite el trámite al implicado, un cuadro de control de recepción del expediente, relacionando en este División, Funcionario y Fecha de recepción.	Funcionario responsable de QRPSF.	Agosto de 2006	# de situaciones direccionadas erróneamente / # de situaciones direccionadas.
2	Registrar en la Base de Datos del proceso y en el Sistema "Seguimiento de Quejas Operacionales Bucaramanga" la realización del procedimiento Respuesta.	Registro definitivo errado del implicado.	M	Incluir en el Sistema una confirmación del implicado al momento de actualizar el registro del trámite (registro del procedimiento realizado).	Realizar las modificaciones pertinentes al Sistema empleado en el proceso.	Administrador del Sistema de la División	Septiembre de 2006	# de registros definitivos errados en el sistema / # de situaciones tramitadas.
3	Enviar oficio informando el trámite realizado.	No especificar las características o detalles del procedimiento realizado por los implicados, debido a desconocimiento por parte del responsable de QRPSF.	M	Llevar registro de los remitidos de los expedientes de oficio buscando la información faltante.	Informar mediante un oficio la importancia de la presentación de los detalles del procedimiento realizado por parte de los implicados. Dependiendo del caso, solicitar ampliación de las medidas tomadas donde se requiera o sea permitido.	Funcionario responsable de QRPSF.	Agosto de 2006	# de solicitudes de información de detalles presentadas / # de situaciones presentadas.
4	Enviar oficio informando el trámite realizado.	No informar al cliente el trámite realizado.	B	Realizar seguimiento a los oficios devueltos, buscando las posibles causas de la no entrega.	Tramitar el reintegro del respectivo oficio devuelto, con el fin de informar al cliente el procedimiento realizado.	Funcionario responsable de QRPSF.	Agosto de 2006	# de clientes no informados / # de situaciones presentadas.
5	Archivar el expediente de cada trámite realizado, anexando el oficio Respuesta.	Anexar oficios que no corresponden con el expediente previamente conformado.	B	Mantener en orden específico los expedientes según el número de oficio generado, registrando el número de oficio en el expediente.	Destinar dos archivos para este tipo de trámite, donde deben permanecer cada uno de los expedientes; archivando en uno las situaciones pendientes por respuesta y en el otro los expedientes de situaciones tramitadas completamente.	Funcionario responsable de QRPSF.	Agosto de 2006	# de oficios anexados erróneamente al expediente / # de expedientes conformados.


Proceso: Control de Obligaciones Formales

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA		DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Noviembre de 2006				
NOMBRE DEL PROCESO: Control de Obligaciones Formales.		VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A						
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO								
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
1	Enviar la circular a la División de Documentación, para su entrega al cliente.	No entrega de la circular al directo responsable de los procesos contables o el representante legal de los clientes omisos.	B	Respalda la comunicación con correos electrónicos empleando el acceso que existe a la información registrada en el RUT de cada cliente.	Consultar en el RUT el correo electrónico y el número telefónico del cliente, conformando de esta forma la base de datos de los clientes a informar.	Asesor de servicio y Gestor de control extensivo	Noviembre de 2006	# de clientes que han dado respuesta / # de clientes de la base de datos correspondiente.
2	Analizar la circular recibida, evaluando los motivos de la situación reportada.	No claridad por parte del cliente del contenido de la Circular recibida, lo cual restringiría el proceso.	A	Asistir al cliente con respecto a las características de la circular, orientándolo en el procedimiento a seguir.	Respalda la asesoría direccionando al cliente al área competente	Funcionarios División Gestión y Asistencia al Cliente	Noviembre de 2006	# de quejas o reclamos recibidos por no atención o por orientación errada por parte de los funcionarios.
3	Presentar la respuesta ante la División de Gestión y Asistencia al Cliente DIAN.	No aclarar la División hacia la cual va dirigida o el asunto del oficio, por lo cual puede ser direccionado erradamente a otra División, perdiendo con esto el control del proceso.	B	Realizar seguimiento a los correos de los clientes que no presentan respuesta, evaluando causas de esto.	Aclarar en la circular que la respuesta debe dirigirse a la División de Gestión y Asistencia al Cliente, con el asunto: "Control de Obligaciones Formales"	Asesor de servicio y Gestor de control extensivo	Noviembre de 2006	# de correos respuesta a la circular reportados como extraviados.


Proceso: Control a Autorretenedores

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA NOMBRE DEL PROCESO: Control a Autorretenedores DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Noviembre de 2006		INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO						
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO VALORACIÓN DEL RIESGO: BAJO = B MEDIO = M ALTO = A		INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO						
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
1	Comunicarse con la División pertinente para confrontar la información presentada en el Reporte de Cuenta Corriente y QVT y comunicar los hallazgos encontrados.	No poder aclarar los hallazgos encontrados a nivel interno, por lo cual se pueden reportar deudas que no corresponden.	B	Respetar la comunicación con correos electrónicos empleando el acceso que existe a la información registrada en el RUT de cada cliente. De no dar respuesta al correo, comunicarse con el cliente telefónicamente.	Evaluar la respuesta dada por los clientes ante las comunicaciones, para determinar los clientes que han sido informados y han realizado las acciones correspondientes.	Asesor de Servicio I (Responsable control Auto retenedores)	Noviembre de 2006	# de clientes que han dado respuesta / # de clientes informados.
2	Evaluar la situación de los clientes Autorretenedores, de acuerdo al reporte del Aplicativo Cuenta Corriente y QVT, consultando los Documentos de los Contribuyentes.	Digitar erradamente el NIT del cliente, por lo cual se reportarían datos que no corresponden.	B	Realizar verificación previa de la identificación del cliente, confrontando el listado de clientes Autorretenedores con el Aplicativo de Cuenta Corriente y QVT.	Imprimir el listado de los Autorretenedores correspondientes al mes, con el nombre y el NIT del cliente para realizar la verificación.	Asesor de Servicio I (Responsable control Auto retenedores)	Noviembre de 2006	# de errores en el informe / # de clientes Autorretenedores.
3	Elaborar dentro de los 5 primeros días del mes, el Informe Mensual de Autorretenedores definitivo.	Digitar erradamente la información consultada de cada cliente.	B	Realizar una verificación de la información, durante la elaboración del Informe, evaluando la correspondencia de los totales de cada cliente, con los totales reportados en Cuenta Corriente y QVT. Autocontrol.	Mantener el formato configurado para generar los totales por cada concepto y por cada cliente. Informar la importancia del proceso al funcionario designado para su realización, capacitándolo previamente; además de informar los reprocesos que generan los errores en dichos informes.	Jefe de División Asesor de Servicio I (Responsable control Auto retenedores)	Noviembre de 2006	# de errores en el informe / # de clientes Auto retenedores.
4	Archivar el informe y los soportes correspondientes.	Adjuntar erradamente los soportes correspondientes a cada mes.	B	Archivar todos los soportes una vez presentado el informe, conformando los respectivos expedientes de cada mes, basándose en la señalización de cada uno.	Señalar cada uno de los soportes y expedientes con el mes a cual corresponden.	Asesor de Servicio I (Responsable control Autorretenedores)	Noviembre de 2006	# de expedientes mal conformados / # de expedientes conformados.

Proceso: Generación de Informes Estadísticos de Gestión

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Julio de 2006		NOMBRE DEL PROCESO: Generación de Informes Estadísticos de Gestión.						
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO								
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
1	Ingresar en el navegador de Internet a http://recaudo.000/chadoc/	Ingresar al sistema empleando el navegador de Internet Explorer, donde hay limitaciones en cuanto al despliegue de las herramientas.	B	Configurar adecuadamente los equipos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente, en cuanto al navegador Mozilla Firefox, creando acceso directo.	Divulgar la de necesidad del empleo de un navegador específico para el registro de los trámites. Revisar la configuración de los equipos, principalmente cuando estos son reasignados a otros funcionarios.	Administrador del Sistema de la División.	Agosto de 2006
2	Ingresar a la opción de "Registro", de acuerdo al trámite realizado.	Ingresar en el registro de trámites que no corresponde al realizado.	B	Validar el registro de los datos de acuerdo al número del formulario.	Establecer en el sistema los mecanismos de validación de los registros.	Administrador del Sistema de la División.	Agosto de 2006	# de registros incorrectos de trámites realizados/ # de registros.
3	Registrar en la ventana del Sistema Chadoc (Estadístico) los datos del trámite realizado.	Error al digitar los datos, principalmente el NIT del cliente.	A	Realizar control de calidad al momento de clasificar y archivar los expedientes, evaluando los datos registrados.	Registrar las inconsistencias encontradas al realizar la confrontación de los expedientes con el Informe Diario de Producción.	Funcionario responsable de Clasificación y Archivo de Documentos.	Agosto de 2006	# de registros incorrectos de trámites realizados/ # de registros.
4	Digitar el NIT del cliente para posteriormente observar los trámites realizados a favor del cliente y capturar la información necesaria.	Digitar erradamente el NIT, por lo cual se estaría informando sobre otro cliente.	B	Verificar que los datos correspondan con el cliente, antes de tener en cuenta los datos generados.	Recomendar, en un folleto a realizar para los funcionarios, el autocontrol por parte de ellos.	Administrador del Sistema de la División, Asesores de Servicio I (Registro)	Agosto de 2006	# de quejas por error en la información entregada.
5	Buscar cada uno de los datos solicitados.	Realizar consultas incompletas por causa del registro incompleto de los trámites.	A	Examinar el registro de los expedientes conforme los encargados de Clasificación y Archivo, registrando los errores encontrados y procediendo a registrar en el Sistema Chadoc.	Recomendar, en un folleto a realizar para los funcionarios, el autocontrol por parte de ellos. Hacer las correcciones pertinentes cuando se detecte el error.	Administrador del Sistema de la División, Encargado de Clasificación y Archivo de documentos.	Agosto de 2006	# de consultas incompletas realizadas / # de consultas realizadas.


Proceso: Generación del Informe SEGG


 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA		DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2006			
NOMBRE DEL PROCESO: Generación del Informe SEGG		VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A		INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO			
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO
1	Solicitar la información relacionada con la gestión realizada a cada uno de los funcionarios responsables de esto.	No disponibilidad del funcionario para informar los datos solicitados, conocidos por una sola persona.	M	Realizar un diligenciamiento previo en una base de datos de cada trámite realizado. Disponer de otro funcionario de apoyo en situaciones especiales en cuanto al manejo de esta base de datos.	Orientación a otras personas diferentes sobre el acceso al registro de trámites realizados, destacando que al realizar reemplazos, se debe continuar con el registro.	Asesores de Servicio I Administrador del Aplicativo Estadístico.	Octubre de 2006
2	Registrar los datos en el formato respectivo de acuerdo a la gestión realizada en el periodo (mensual).	Registrar erradamente los datos de Gestión de la División.	B	Realizar una verificación previa al envío de la información.	Conabilizar los trámites realizados en el periodo de acuerdo a un registro progresivo de estos. Contar con soportes que permitan la revisión.	Asesor de Servicio I (Asistente)	Octubre de 2006
3	Entregar el formato diligenciado al encargado de la generación del informe SEGG.	No entregar los formatos diligenciados en las fechas estipuladas, por lo cual se retrasa la presentación del informe.	A	Determinar una fecha límite de entrega para los funcionarios de la División, registrando las entregas posteriores por incumplimiento de este.	Evaluar periódicamente las entregas no oportunas por parte de los funcionarios de la División.	Jefe de División Asesor de Servicio I (Asistente)	Octubre de 2006
4	Capturar la información de los formatos del periodo correspondiente.	Registrar erradamente los datos de gestión de la División.	A	Realizar una verificación previa al envío de la información.	Informar la importancia del proceso al funcionario designado para su realización, captaciándolo previamente, además de informar las implicaciones que generan los errores en dichos informes.	Jefe de División.	Octubre de 2006
5	Archivar los soportes enviados por los funcionarios de la División, junto con el formato diligenciado (consolidado) y el reporte generado de la información presentada.	Adjuntar erradamente los soportes correspondientes a cada mes.	B	Archivar todos los soportes una vez presentado el informe, conformando los respectivos expedientes de cada mes, de acuerdo a la señalización de cada uno.	Señalar cada uno de los soportes y expedientes con el mes a cual corresponden.	Asesor de Servicio I (Asistente)	Octubre de 2006

Proceso: Registro de Libros Contables


ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA		DIVISIÓN GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2006				
NOMBRE DEL PROCESO: Registro de Libros de Contabilidad		NOMBRE DEL PROCESO: Registro de Libros de Contabilidad		NOMBRE DEL PROCESO: Registro de Libros de Contabilidad				
MATERIA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		MATERIA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		MATERIA DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO				
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
1	Entregar los documentos requeridos para presentar la Solicitud de Registro de Libros y Documentos Contables y Financieros.	Desconocimiento de los requisitos para la realización del trámite por parte del cliente, lo cual impide la realización del proceso.	A	Realizar asesoría telefónica a los clientes, enfocada a los requisitos del trámite, por parte de cualquier funcionario de la División.	Capacitar a los demás funcionarios sobre los requisitos de este trámite, enfocándose hacia las funciones de la División. Incluir los requerimientos del proceso en el aplicativo Estadístico.	Administrador Aplicativo Estadístico Asesor de Servicio I	Noviembre de 2006	# de libros registrados sin soportes requeridos / # de libros registrados.
2	Ingresar a la Base de Datos "Libros Registrados" para posteriormente crear un nuevo registro.	Realizar mal el registro de los datos de la entidad, por error de digitación.	B	Verificar los datos del cliente que genera el sistema luego de digitar el NIT del cliente, antes de realizar el registro de los libros.	Recomendar, en un folleto a realizar para los funcionarios, el autocontrol por parte de ellos.	Asesor de Servicio I (Responsable registro de libros)	Noviembre de 2006	# de libros registrados erróneamente / # de libros registrados.
3	Consulta. El Representante legal se encuentra registrado previamente?	Realizar mal el registro de los datos de la entidad, por error de digitación, o no actualizar datos del representante legal.	B	Verificar los datos del cliente generados por el sistema luego de digitar el NIT, antes de realizar el registro de los libros. Igualmente se debe realizar la respectiva consulta en el RUT del cliente.	Recomendar, en un folleto a realizar para los funcionarios, el autocontrol por parte de ellos.	Asesor de Servicio I (Responsable registro de libros)	Noviembre de 2006	# de libros registrados erróneamente / # de libros registrados.
4	Grabar los datos digitados y registrar en el oficio de entrega de los documentos el Número de Radicación generado por el sistema.	Registrar erradamente la información del registro de libros realizado.	B	Revisar que los libros correspondan con el oficio, realizando el procedimiento y manteniendo los soportes y los libros de acuerdo al orden de solicitud del trámite.	Recomendar, en un folleto a realizar para los funcionarios, el autocontrol por parte de ellos.	Asesor de Servicio I (Responsable registro de libros)	Noviembre de 2006	# de libros registrados erróneamente / # de libros registrados.
5	Registrar en cada uno de folios presentados la leyenda "Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales Bucaramanga, División gestión y Asistencia al Cliente", para posteriormente firmar sobre cada una de estas leyendas.	Daño de hojas de libros en los casos en que es empleada la impresora para el registro.	A	Contabilizar la cantidad de hojas dañadas durante determinado periodo. Como respaldo en el trámite que se debe realizar de impresora.	Evaluar las implicaciones y procesos que genera el daño de hojas, para determinar la periodicidad del mantenimiento o el cambio de la impresora.	Jefe de División Asesor de Servicio I (Responsable registro de libros)	Diciembre de 2006	# de hojas dañadas por la impresora empleada / # de hojas registradas.
6	Sellar cada uno de los libros presentados en la primera página, registrando el tipo de libro, el nombre de la entidad, el NIT de la entidad, el Número de Radicación y el Número de Folios.	Registrar sobre el sello los datos de otra entidad, teniendo en cuenta que esta etapa se realiza posteriormente a la inclusión de los libros en el sistema.	B	Registrar la información generada del proceso en el oficio que hace parte del expediente de cada cliente.	Verificación del registro en el libro y los datos del sistema, previo a la firma del sello principal.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente Asesor de Servicio I (Responsable registro de libros)	Octubre de 2006	# de libros sellados erróneamente / # de libros registrados.
7	Contactar al cliente con el fin de informarle la finalización del trámite.	No informar al cliente solicitante del trámite.	B	Informar explícitamente al interesado, manteniendo los libros pendientes por entregarse en orden, para evaluar las fechas de solicitud.	Recomendar, en un folleto a realizar para los funcionarios, el autocontrol por parte de ellos.	Asesor de Servicio I (Responsable registro de libros)	Octubre de 2006	# de libros entregados al solicitante / # de libros registrados.


Proceso: Autorización de Numeración para Facturación

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA		DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2006				
NOMBRE DEL PROCESO: Autorización de Facturación.		VALORACIÓN DEL RIESGO BAJO = B MEDIO = M ALTO = A		INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO				
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	
1	Entregar al funcionario la solicitud debidamente diligenciada con copia y los documentos requeridos para el trámite.	Presentar una solicitud que no sea requerida, es decir cuando no están obligados a facturar, generando la resolución.	M	Realizar una verificación previa en el RUT, observando las responsabilidades registradas.	Anexar en el volante de requisitos, una aclaración de los obligados expedir factura. Adicionar especificaciones sobre el proceso en el estadístico de la División.	Asesor de Servicio I (resp. de Facturación) Administrador del Aplicativo Estadístico	Diciembre de 2006	# de resoluciones expedidas sin estar obligados / # de resoluciones expedidas.
2	Entregar al funcionario la solicitud debidamente diligenciada con copia y los documentos requeridos para el trámite.	Presentación incompleta de los documentos requeridos para el trámite, por lo cual se conforma el expediente sin los soportes requeridos.	M	Informar al cliente personal o telefónicamente los requisitos del proceso.	Informar a los demás funcionarios ajenos al proceso sobre los documentos necesarios para realizar el trámite. Entregar el volante de requisitos al público, donde se sugiera la impresión del formulario solicitud de la página Web de la DIAN.	Asesor de Servicio I (resp. de Facturación) Administrador del Aplicativo Estadístico	Noviembre de 2006	# de resoluciones expedidas sin soportes requeridos / # de resoluciones expedidas.
3	Solucionar las inconsistencias presentadas.	No solucionar las inconsistencias encontradas, presentando nuevamente el formulario con errores.	B	Orientar al cliente en cuanto al diligenciamiento del formulario. Señalar en el formulario entregado por el cliente las inconsistencias presentadas, informando la necesidad de diligenciarlo nuevamente.	No recepción de documentos con enmendaduras.	Asesor de Servicio I (resp. de Facturación)	Octubre de 2006	# de solicitudes tramitadas con enmendaduras / # de resoluciones expedidas.
4	Verificar que los datos generados por el sistema correspondan con los registrados en la solicitud.	Continuar el proceso con datos inconsistentes, que no corresponden con los registrados en el RUT.	A	Realizar una verificación previa de los datos del cliente con los registrados en el RUT.	Disponer de Mezilia Fiefox, además de los requerimientos mínimos para realizar la consulta.	Asesor de Servicio I (resp. de Facturación) Jefe Grupo Informática de la Entidad.	Octubre de 2006	# de resoluciones generadas con datos errados / # de resoluciones generadas.
5	Registrar en el libro de radicación de facturación los datos del trámite realizado y firmar la copia de la solicitud para entregarla al cliente.	Pérdida de la relación de los trámites realizados por extravío del libro de radicación de facturación.	B	Realizar el registro de los trámites empleando una base de datos, la cual se alimenta progresivamente.	Mantener una carpeta que respalde los registros de la base de datos, para lo cual es necesario imprimir los trámites realizados diariamente (informe diario). Accionar en el Aplicativo Estadístico el registro de los trámites de facturación realizados.	Administrador del Aplicativo Estadístico.	Diciembre de 2006	# de trámites de facturación registrados / # de trámites de facturación realizados
6	Registrar el tipo de factura (1-Papel, 2- Por computador, 3- Registradora pos), el prefijo y el rango de numeración a autorizar.	Error en el registro de las características de la numeración a autorizar y/o tabillar (tipo, rangos y prefijos).	B	Verificar la correspondencia de los tipos de facturación registrados en el sistema.	Indagar al cliente sobre el medio empleado para generar la factura. Evaluar la continuidad de la facturación previamente autorizada.	Asesor de Servicio I (resp. de Facturación)	Octubre de 2006	# de errores registrados en la numeración habilitada y/o autorizada.
7	Registrar el tipo de factura (1-Papel, 2- Por computador, 3- Registradora pos), el prefijo y el rango de numeración a autorizar.	Registrar la numeración a autorizar no continua con respecto a las autorizaciones realizadas previamente.	A	Restringir la asignación de numeración, de tal forma que en la numeración de facturación sea consecutiva.	Realizar las modificaciones pertinentes al programa empleado en la Autorización de Numeración para Facturación.	Jefe Grupo Informática de la Entidad.	Noviembre de 2006	# de resoluciones generadas sin continuidad en la numeración / # de resoluciones generadas.

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE NOMBRE DEL PROCESO: Autorización de Facturación. FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2006								
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO						
8	Enviar las Resoluciones de Facturación a la División de Documentación para su respectiva notificación por correo certificado.	No realizar la notificación al cliente del Acto Administrativo, lo cual genera correo devuelto.	A	Realizar seguimiento para evaluar las causales del correo devuelto, además de determinar el procedimiento a seguir (Renotificar o Notificación por prensa).	Definir claramente las etapas requeridas para realizar el seguimiento al correo devuelto, asignando la importancia que posee.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente	Octubre de 2006	# de resoluciones de facturación notificadas / # de resoluciones de facturación generadas.
9	Anexar al expediente de cada cliente la copia de la Resolución, para posteriormente archivarlos.	Adjuntar soportes con resoluciones que no correspondan, conformando expedientes errados.	B	Mantener los soportes en paquetes por cliente, además de tenerlos según el orden de la Resolución expedida. Los soportes deben agruparse por fecha del trámite, paquetes que deben poseer su respectiva señalización.	Recomendar, en un folleto a realizar para los funcionarios, el autocontrol por parte de ellos.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente	Diciembre de 2006	# de expedientes mal conformados / # de expedientes conformados.

Proceso: Clasificación y Archivo de Documentos

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA		DIVISIÓN O GRUPO:		GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE		FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Julio 10 de 2006		
NOMBRE DEL PROCESO: Clasificación y Archivo de Documentos.		MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO						
COD	ACTIVIDAD DEL PROCESO	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO	VALORACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO
			BAJO = B MEDIO = M ALTO = A					
1	Anexar a los certificados, los documentos soportes presentados para cada procedimiento.	Extravío o confusión de los documentos soporte y el respectivo Certificado.	B	Atender a un cliente a la vez, solicitando a este que si debe realizar varios procedimientos, no entregue los documentos hasta finalizar cada uno de estos. Verificación del número de folios con la hoja de registro.	Exigir el expediente de cada cliente debidamente foliado por parte del funcionario que realizo el trámite; para posterior verificación con el informe de producción diaria.	Asesores de Servicio I (Registro) Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	Agosto de 2006	# de expedientes mal conformados / # de trámites realizados.
2	Ordenar los expedientes de acuerdo al NIT del cliente y conformar paquetes de hasta 100, de acuerdo al trámite realizado.	Incluir en cada paquete expedientes que no corresponden a este.	M	Cada Funcionario debe poseer sobres debidamente marcados, donde deposite los expedientes correspondientes a los trámites de menor frecuencia, para diferenciarlos del paquete conformado por la mayoría de certificados tramitados.	Enfilar en los procedimientos a realizar por los funcionarios en cada tipo de trámite, buscando un orden específico en el material tramitado.	Jefe GIT de Gestión, Control y Servicio al Cliente Asesores de Servicio I (Registro).	Agosto de 2006	# de expedientes ubicados erradamente en los paquetes / # de expedientes conformados.
3	Imprimir la planilla de trámites realizados, indicando NIT, Nombre o Razón Social y Número de folios. (Informe de Producción Diaria)	No imprimir la Planilla de Producción Diaria, ni entregar la relación de los trámites realizados.	A	Exigir la planilla como respaldo a los documentos entregados por el Funcionario de Registro. Crear un planilla donde los funcionarios respalden la entrega correcta de los expedientes al encargado de clasificación y Archivo de documentos.	Diseñar la planilla de seguimiento de las entregas de cada funcionario y ejercer control sobre esta. Adicionar casillas al Informe diario de Producción, donde se evalúe la entrega conforme de los expedientes(hora, firmas, soportes, etc.)	Asesores de Servicio I (Registro) Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos. Administrador del Estadístico de la División.	Agosto de 2006	# de expediente extravíos / # de expedientes conformados.
4	Entregar los paquetes al funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	No entregar debidamente conformados todos los expedientes tramitados en cada jornada.	B	Crear un planilla donde los funcionarios respalden la entrega correcta de los expedientes al encargado de clasificación y Archivo de documentos.	Diseñar la planilla de seguimiento de las entregas de cada funcionario y ejercer control sobre esta.	Asesores de Servicio I (Registro) Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos. Administrador del Estadístico de la División.	Agosto de 2006	# de expedientes devueltos para correcciones a los Funcionarios de Registro/ # de trámites realizados.
5	Enviar el paquete de documentos correspondiente a Solicitudes Especiales al Funcionario encargado de CANCELACIONES.	Extravío de expedientes.	B	Manejar una planilla de recepción para ser firmada por el funcionario encargado de Solicitudes Especiales al recibir los expedientes.	Diseñar la planilla de control y respaldo a las entregas realizadas; Facilitar el acceso al reporte consolidado de Solicitudes de cancelación presentadas en un período.	Funcionario encargado de Solicitudes Especiales. Administrador del Estadístico de la División.	Septiembre de 2006	# de expedientes de Solicitudes Especiales extravíos / # de Solicitudes Especiales presentadas.

 ADMINISTRACIÓN DE BUCARAMANGA DIVISIÓN O GRUPO: GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE NOMBRE DEL PROCESO: Clasificación y Archivo de Documentos. FECHA DE ACTUALIZACIÓN: Julio 10 de 2006								
MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS POR PROCESO		BAJO = B MEDIO = M ALTO = A	VALORACIÓN DEL RIESGO B	CONTROLES QUE DEBEN APLICARSE Manejar una planilla de recepción para ser firmada por el Funcionario de la División de Documentación encargado de Archivo.	ACCIONES A REALIZAR POR PARTE DEL ÁREA Diseñar la planilla de control y respaldo a las entregas realizadas e informar a la División de Documentación sobre este nuevo requisito.	RESPONSABLES DE APLICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS POR EL ÁREA Funcionario encargado de Clasificación y Archivo de Documentos.	INICIO DE OPERACIONES DE CONTROL AL RIESGO Septiembre de 2006	INDICADORES DE SEGUIMIENTO PARA MANTENER BAJO CONTROL EL RIESGO DETECTADO # de expedientes diferentes a Solicitudes Especiales extraviados / # de expedientes diferentes a Solicitudes Especiales tramitados.
COD 6	ACTIVIDAD DEL PROCESO Enviar los paquetes de documentos restantes a la División de Documentación.	DESCRIPCIÓN PUNTUAL DEL RIESGO GENERADO Extravió de expedientes.						

ANEXO E.

Tablas Análisis de Valor Agregado de los procesos de la División de Gestión y Asistencia al Cliente

Proceso: Inscripción en el RUT

**ADMINISTRACIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
BUCARAMANGA
DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE**

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

NOMBRE DEL PROCESO: Inscripción en el RUT

No. Actividad del proceso	VAC	VAO	NVA
1			1
2			1
3		1	
4		1	
5		1	
6		1	
7	1		
8	1		
9		1	
10		1	
11	1		
12	1		
13	1		
14	1		
15		1	
16		1	
17	1		
18	1		
19	1		
20	1		
21		1	
22		1	
23	1		
24	1		
25		1	
26	1		
27		1	
28	1		
29	1		
30	1		
31		1	
32		1	
33		1	
34	1		
35			1
36			1
37		1	
38		1	
39		1	
40	1		

**ADMINISTRACIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
BUCARAMANGA**

DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

NOMBRE DEL PROCESO: Inscripción en el RUT

No. Actividad del proceso	VAC	VAO	NVA
41	1		
42			1
43		1	
44			1
45	1		
46	1		
47		1	
48	1		
49		1	
50		1	
51		1	
CANTIDAD TOTAL	22	23	6

Frecuencia promedio (veces/mes)	4100
Tiempo actividades NVA (min)	90
Tiempo Total del Proceso (min)	240
% Tiempo de actividades NVA	37,5

Proceso: Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales

**ADMINISTRACIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
BUCARAMANGA**

DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

NOMBRE DEL PROCESO: Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales

No. Actividad del proceso	VAC	VAO	NVA
1		1	
2		1	
3		1	
4	1		
5	1		
6	1		
7	1		
8		1	
9		1	
10	1		
11		1	
12	1		
13	1		
14	1		
15		1	
16		1	
17			1
18	1		
19	1		
20	1		
21			1
22		1	
23	1		
24		1	
25		1	
CANTIDAD TOTAL	12	11	2

Frecuencia promedio (veces/mes)	variable	(de acuerdo al número de inconvenientes presentados)
Tiempo actividades NVA (min)	830	
Tiempo Total del Proceso (min)	1650	
% Tiempo de actividades NVA	50,30	

Proceso: Trámite de Solicitudes de Información de Entidades del Estado

**ADMINISTRACIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
BUCARAMANGA
DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE**

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

NOMBRE DEL PROCESO: Trámite de Solicitudes de Información de Entidades del Estado

No. Actividad del proceso	VAC	VAO	NVA
1	1		
2		1	
3			1
4			1
5		1	
6	1		
7		1	
8	1		
9			1
10	1		
11			1
12	1		
13		1	
14	1		
15	1		
16	1		
17	1		
18	1		
19		1	
20	1		
21	1		
22		1	
23		1	
CANTIDAD TOTAL	12	7	4

Frecuencia promedio (veces/mes)	40
Tiempo actividades NVA (min)	150
Tiempo Total del Proceso (min)	2042
% Tiempo de actividades NVA	7,35

Proceso: Recepción de Información por envío de Archivos

**ADMINISTRACIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
BUCARAMANGA
DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE**

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

NOMBRE DEL PROCESO: Recepción de Información por envío de Archivos

No. Actividad del proceso	VAC	VAO	NVA
1	1		
2	1		
3		1	
4	1		
5		1	
6			1
7			1
8	1		
9			1
10			1
11			1
12	1		
13	1		
14	1		
15	1		
16	1		
17	1		
18	1		
19	1		
20	1		
21	1		
22			1
23	1		
24	1		
25		1	
26		1	
27	1		
28	1		
29			1
30			1
31		1	
32		1	
33	1		
34	1		
35			1
36		1	
37	1		
38	1		
39	1		
40	1		

**ADMINISTRACIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
BUCARAMANGA
DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE**

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

NOMBRE DEL PROCESO: Recepción de Información por envío de Archivos

No. Actividad del proceso	VAC	VAO	NVA
41	1		
42		1	
43			1
44	1		
45	1		
46		1	
47		1	
48		1	
49	1		
CANTIDAD TOTAL	28	11	10

Frecuencia promedio (veces/mes)	700
Tiempo actividades NVA (min)	73
Tiempo Total del Proceso (min)	240
% Tiempo de actividades NVA	30,42

Proceso: Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas

**ADMINISTRACIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
BUCARAMANGA
DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE**

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

NOMBRE DEL PROCESO: Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas

No. Actividad del proceso	VAC	VAO	NVA
1	1		
2			1
3			1
4	1		
5			1
6	1		
7			1
8		1	
9		1	
10			1
11	1		
12	1		
13	1		
14	1		
15	1		
16			1
17	1		
18			1
19	1		
20	1		
21			1
22			1
23			1
24	1		
25	1		
26	1		
27	1		
28	1		
29			1
30	1		
31	1		
32	1		
33	1		
34	1		
CANTIDAD TOTAL	21	2	11

Frecuencia promedio (veces/mes)	350
Tiempo actividades NVA (min)	18
Tiempo Total del Proceso (min)	30
% Tiempo de actividades NVA	60

Proceso: Capacitación al Cliente

**ADMINISTRACIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
 BUCARAMANGA
 DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE**

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

NOMBRE DEL PROCESO: Capacitación al Cliente

No. Actividad del proceso	VAC	VAO	NVA
1	1		
2	1		
3	1		
4			1
5		1	
6	1		
7	1		
8		1	
9		1	
10		1	
11			1
12			1
13		1	
14	1		
15			1
16		1	
17		1	
18		1	
19		1	
20		1	
21			1
CANTIDAD TOTAL	6	10	5

Frecuencia promedio (veces/mes)	2
Tiempo actividades NVA (min)	258
Tiempo Total del Proceso (min)	3840
% Tiempo de actividades NVA	6,72

Proceso: Trámite de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones

**ADMINISTRACIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
BUCARAMANGA
DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE**

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

NOMBRE DEL PROCESO: Trámite de QRPSF

No. Actividad del proceso	VAC	VAO	NVA
1		1	
2			1
3		1	
4			1
5		1	
6		1	
7	1		
8		1	
9		1	
10		1	
11		1	
12		1	
13	1		
14			1
15		1	
16		1	
17			1
18	1		
19		1	
CANTIDAD TOTAL	3	12	4

Frecuencia promedio (veces/mes)	37
Tiempo actividades NVA (min)	4800
Tiempo Total del Proceso (min)	7200
% Tiempo de actividades NVA	66,67

Proceso: Generación del Informe SEGG

**ADMINISTRACIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
BUCARAMANGA
DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE**

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

NOMBRE DEL PROCESO: Generación del Informe SEGG

No. Actividad del proceso	VAC	VAO	NVA
1			1
2	1		
3		1	
4	1		
5		1	
6	1		
7		1	
8		1	
CANTIDAD TOTAL	3	4	1

Frecuencia promedio (veces/mes)	1
Tiempo actividades NVA (min)	1440
Tiempo Total del Proceso (min)	3000
% Tiempo de actividades NVA	48,00

Proceso: Autorización de Numeración para Facturación

**ADMINISTRACIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
BUCARAMANGA
DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE**

ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

NOMBRE DEL PROCESO: Autorización de Numeración para Facturación

No. Actividad del proceso	VAC	VAO	NVA
1	1		
2		1	
3			1
4			1
5	1		
6	1		
7	1		
8			1
9			1
10	1		
11	1		
12			1
13			1
14	1		
15	1		
16			1
17			1
18	1		
19	1		
20			1
21	1		
22			1
23			1
24		1	
25		1	
26		1	
CANTIDAD TOTAL	11	4	11

Frecuencia promedio (veces/mes)	1000
Tiempo actividades NVA (min)	158
Tiempo Total del Proceso (min)	2500
% Tiempo de actividades NVA	6,32

Proceso: Clasificación y Archivo de Documentos


ADMINISTRACIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
BUCARAMANGA
DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

NOMBRE DEL PROCESO: Clasificación y Archivo de Documentos

No. Actividad del proceso	VAC	VAO	NVA
1		1	
2		1	
3	1		
4			1
5			1
6			1
7			1
8			1
9			1
10		1	
11	1		
12	1		
13			1
14			1
15			1
CANTIDAD TOTAL	3	3	9

Frecuencia promedio (veces/mes)	20
Tiempo actividades NVA (min)	236
Tiempo Total del Proceso (min)	480
% Tiempo de actividades NVA	49,17

ANEXO G. FORMATO PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS ARCHIVO DEL RUT

 DIAN <small>Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales</small>	FORMATO PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS ARCHIVO DEL RUT División Documentación	
FECHA:		
DIVISIÓN QUE SOLICITA:		
Me permito autorizar al Señor (a): _____, Funcionario de esta Área, para verificar los siguientes documentos que se encuentran en sus archivos (División de Documentación), requiriendo del préstamo de los documentos por un período de _____.		
CLASE DE DOCUMENTO:		
RAZÓN SOCIAL Y/O APELLIDOS (expediente):		
NIT (expediente):		
OBJETO DE LA CONSULTA:		
FECHA DE DEVOLUCIÓN DEL DOCUMENTO:		
_____ FIRMA JEFE O COORDINADOR	_____ FIRMA FUNCIONARIO QUIEN RETIRA LOS DOCUMENTOS	
_____ FIRMA RESPONSABLE DE ARCHIVO DOCUMENTO ENTREGADO		

ANEXO H. ESQUEMA DE SEÑALIZACIÓN EMPLEADO DE LAS LÍNEAS DE ASISTENCIA



LÍNEAS DE ASISTENCIA AL CLIENTE

Call Center: (1) 5462200

Información Electrónica: (1) 3170707

Bogotá: 01900111 - 5462

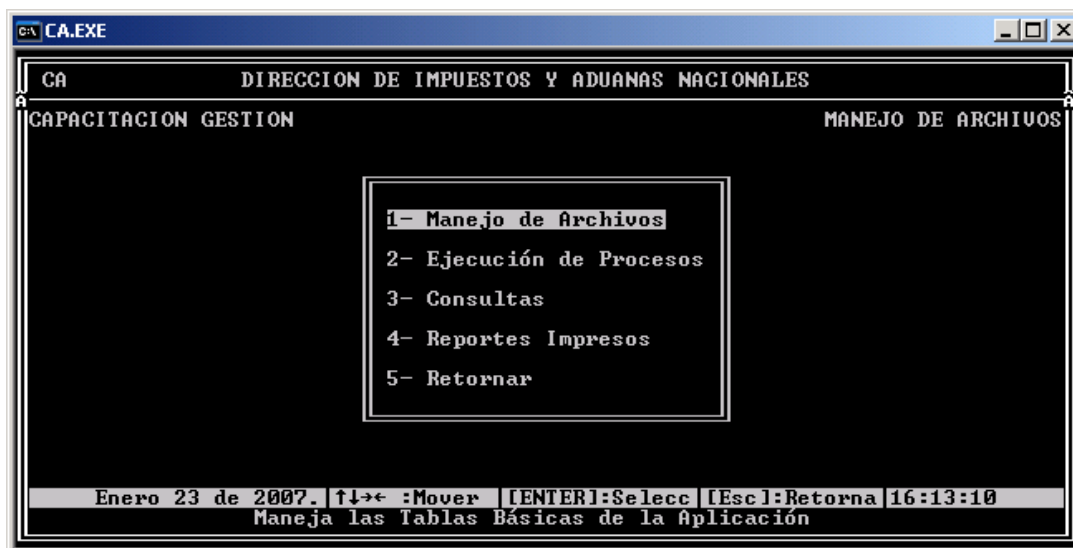
www.dian.gov.co

ANEXO I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA CAPACITA

El programa CAPACITA ha sido desarrollado en lenguaje llamado Clipper, el cual ha sido diseñado por el Jefe del GIT de Informática DIAN Bucaramanga.

El sistema requerido para el registro y seguimiento de las jornadas de capacitación ofrecidas por la División de Gestión y Asistencia al Cliente posee los siguientes módulos:

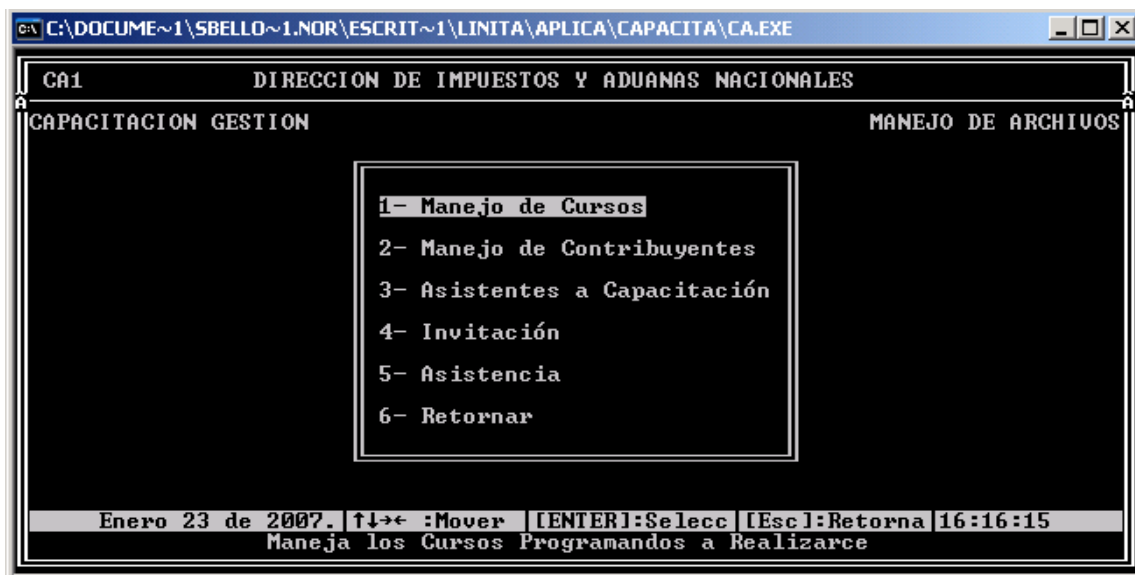
1. Manejo de Archivos
2. Ejecución de Procesos
3. Consultas
4. Reportes Impresos
5. Retornar



El empleo del programa se realiza mediante el módulo de Manejo de Archivos (1), donde igualmente se encuentran los siguientes Submódulos:

1. Manejo de Cursos: Maneja las jornadas programadas a realizarse.
2. Manejo de Contribuyentes: Se tomó la base de contribuyentes (8195 existentes), la cual es modificable, mediante la inclusión de nuevos clientes. Igualmente permite la inclusión de los datos de los clientes internos (funcionarios de la entidad).

3. Asistentes a Capacitación: Muestra la información básica del registro de los clientes inscritos en las jornadas de capacitación.
4. Invitación: Maneja los datos de los inscritos en las capacitaciones programadas, al igual que la información de contribuyente a quien representan. En este se requiere la inclusión de NIT de la organización que representa el asistente, Documento de Identidad y Nombre del inscrito, y la sigla correspondiente a la capacitación.
5. Asistencia: Maneja las tablas de los Asistentes a los cursos de capacitación, siendo las mismas modificadas al finalizar las jornadas. En este submódulo se registra el NIT de la organización representada por los asistentes y el número de asistentes.
6. Retornar: Permite Regresar al Módulo Anterior



C:\DOCUME~1\SBELLO~1.NOR\ESCRIT~1\LINITA\APLICA\CAPACITA\CA.EXE

CA11 DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

CAPACITACION GESTION MANEJO DE CURSOS

Código del Curso --> DEL1

Tema del Curso ----> PRESENTACION DE DECLARACIONES ELECTRONICAS

Fecha del Curso ---> 24/08/2006

Hora del Curso ----> 08:00 <06:00 a 19:00>

Nombre del Docente > MANUEL ARTURO CAMACHO

Lugar del Curso ---> DIAN

Número de Horas ---> 2.00

Nivel <Local/Reg.> > L

Incluir Buscar Anterior Siguiente Query Modificar Cancelar Listar Terminar 2/2

Enero 23 de 2007. ↑↓←→ :Mover [ENTER]:Selecc [Esc]:Retorna F1 Opciones

Captura de la Información básica de un registro.

C:\DOCUME~1\SBELLO~1.NOR\ESCRIT~1\LINITA\APLICA\CAPACITA\CA.EXE

CA12 DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

CAPACITACION GESTION MANEJO DE CONTRIBUYENTES

Nit o Cédula > 70.693.418

Nombre o Razon Social

LUIS FERNANDO JIMENEZ RAMIREZ

Dirección

CR 15 34 83 LC 8

Municipio ---> BUCARAMANGA

Teléfono ----> 6700898

Incluir Buscar Anterior Siguiente Query Modificar Cancelar Listar Terminar

Enero 23 de 2007. ↑↓←→ :Mover [ENTER]:Selecc [Esc]:Retorna F1 Opciones

C:\DOCUME~1\SBELLO~1\NOR\ESCRIT~1\LINITA\APLICA\CAPACITA\CA.EXE

CA13 DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

CAPACITACION GESTION MANEJO DE ASISTENTES

Cédula ----> 63,555,996

Nombre ----> DUARTE JAMER

Teléfono ---> 5369125

Observación > .

Incluir Buscar Anterior Siguiente Query Modificar Cancelar Listar Terminar 5/212

Enero 23 de 2007. ↑↓←→ :Mover [ENTER]:Selecc [Esc]:Retorna F1 Opciones

C:\DOCUME~1\SBELLO~1\NOR\ESCRIT~1\LINITA\APLICA\CAPACITA\CA.EXE

CA14 DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

CURSOS DE CAPACITACION INVITACION A CAPACITACION

Nit o Cédula > 161

NOTARÍA DÉCIMA Código Curso > DEL1

PRESENTACION DE DECLARACIONES ELECTRONICAS 24/08/2006 08:00

Cédula ----> 162

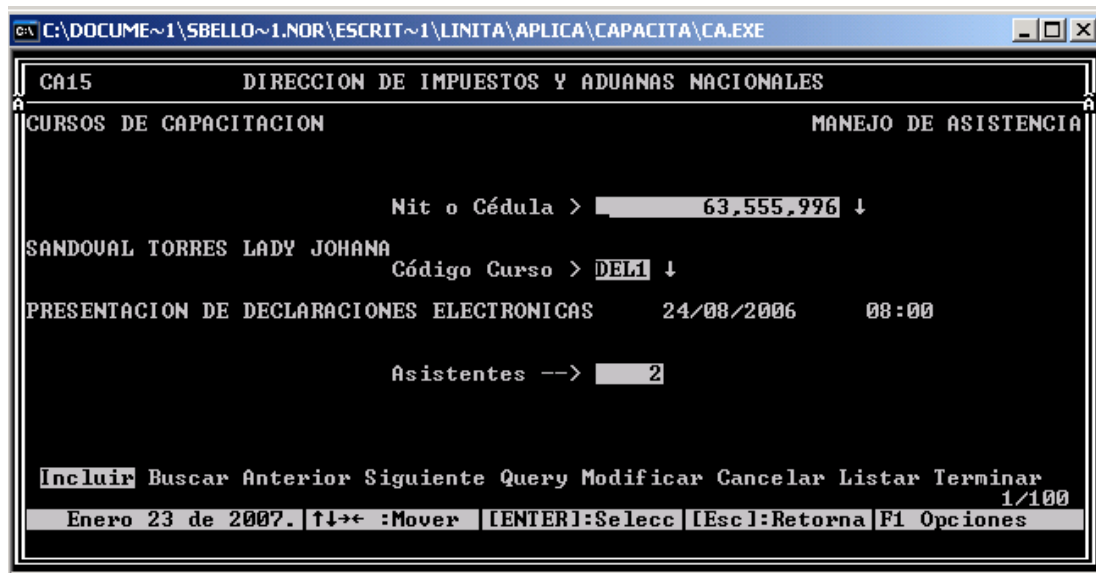
Nombre > GOMEZ MARINA

Solicitud --> A A-anterior P-posterior

Incluir Buscar Anterior Siguiente Query Modificar Cancelar Listar Terminar 62/212

Enero 23 de 2007. ↑↓←→ :Mover [ENTER]:Selecc [Esc]:Retorna F1 Opciones

Captura de la Información básica de un registro.



Al igual, en cada Submódulo existe variedad de opciones que reflejan las acciones a realizar en los mismos, como son:



- ♦ Incluir: Captura de la Información básica de un registro
- ♦ Buscar: Permite la búsqueda específica
- ♦ Anterior: Visualizar el registro anterior al actual
- ♦ Siguiete: Visualizar el siguiente registro al actual
- ♦ Query: Permite búsquedas por rangos y campos
- ♦ Modificar: Permite cambiar el contenido del registro actual
- ♦ Cancelar: Permite borrar el registro actual y mostrar el siguiente
- ♦ Listar: Generación de reportes por pantalla o impresión
- ♦ Terminar: Retornar al Menú anterior

De acuerdo a las necesidades de la División, se han planteado los siguientes informes:

- ♦ Por jornada de capacitación, los clientes inscritos en la misma.
- ♦ Por jornada de capacitación con el respectivo listado con el NIT de las empresas, además de contabilizar aspectos como el total de asistentes Vs Inscritos.

-
- ♦ Por empresa, donde se informe la asistencia a capacitaciones de representantes de esta, con las respectivas fechas, asistentes y nombre de la capacitación.
 - ♦ Por tipo de capacitación, relacionando empresas (relacionando cada empresa la cantidad de veces que sea necesario de acuerdo al número de asistentes que la representaron.
 - ♦ Informe general de las capacitaciones realizadas.

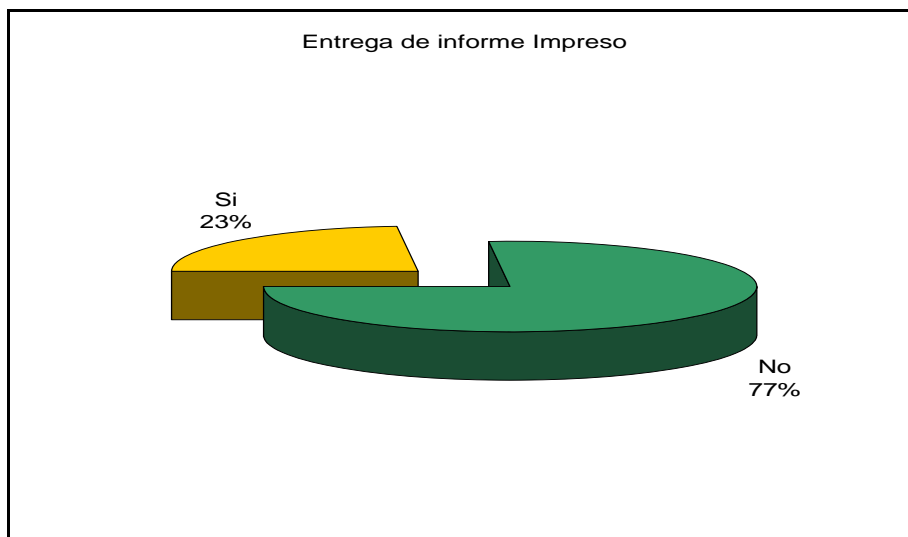
ANEXO J. FORMATO SOLICITUD DE INFORMACIÓN

 DIAN <small>Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales</small>		ADMINISTRACIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES BUCARAMANGA SOLICITUD DE INFORMACIÓN	
SOLICITANTE	ENTIDAD:		
	NOMBRE DEL SOLICITANTE:		
	CARGO DEL SOLICITANTE:		
	TIPO DE ENTIDAD:	ESTATAL	OTRO
	PRIVADA	CUAL ?	
INFORMACIÓN SOLICITADA	TIPO DE INFORMACIÓN SOLICITADA	INSCRIPCIÓN EN EL RUT	
		DATOS DE CLIENTES REGISTRADOS	
	ESPECIFIQUE		
	MOTIVO / FINALIDAD DE LA SOLICITUD		
FORMA DE ENVÍO DE INFORMACIÓN SOLICITADA <small>Diligenciar únicamente la casilla correspondiente al envío solicitado.</small>	PERSONALMENTE		
	AUTORIZADO:		
	CORREO		
	E – MAIL:		
	DIRECCIÓN:		
 04-088-38-2006			

ANEXO K. RESULTADOS PRUEBA PREVIA A IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA



FUNCIONARIO	Cantidad de trámites	Orden por NIT	Sin firma	Informe impreso
1	27	no	0	no
2	15	no	6	no
3	3	no	0	no
4	7	no	0	no
5	10	no	0	no
6	4	no	0	no
7	8	no	0	no
8	52	no	0	no
9	42	no	0	no
10	15	si	0	si
11	18	si	1	si
12	10	si	0	no
13	1	si	0	no
14	44	si	0	no
15	48	si	0	si
16	53	si	1	si
17	1	si	0	no






Antes estos resultados, se ha identificado la falencia que existe en cuanto a este proceso, principalmente en cuanto al control de los mismos, ya que el funcionario que los decepciona no controla lo que le entregan, perdiéndose entonces la responsabilidad que representa este proceso; además de que la ausencia de firmas en los mismos, restringe la validez de los documentos entregados al cliente.

ANEXO L. INFORME DIARIO DE PRODUCCIÓN

		Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales Bucaramanga División de Gestión y Asistencia al Cliente INFORME DIARIO DE PRODUCCIÓN					
Funcionario:	<<Nombre del Funcionario>>	Total de Registros :	<<Cantidad de Registros realizados>>				
Fecha:	<<Fecha del informe>>	Imprimir:	<input type="checkbox"/>				
Trámite: RUT	Total: <<No. de trámites del RUT>>						
Número de Formulario	Concepto	NIT	Administración	Tipo de contribuyente	Inscripción	Recepción conforme de Archivo	
						Si	No
						Si	No
						Si	No
Trámite: FIRMAS 10036	Total: <<No. de firmas expedidas>>						
Número de formulario	NIT Empresa	NIT Suscriptor	Tipo de suscriptor	Administración	Fecha	Recepción conforme de Archivo	
						Si	No
						Si	No
						Si	No
Trámite: RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN	Total: <<No. de recepciones de información realizadas>>						
Número de formulario	NIT Empresa	Tipo de Formato	Administración	Fecha	Recepción conforme de Archivo		
					Si	No	
					Si	No	
					Si	No	
OBSERVACIONES:							
FIRMA ENTREGA				FIRMA RECIBIDO			
 04-088-02-2006							

ANEXO M. FORMATO CONTROL DE OBLIGACIONES FORMALES

 ADMINISTRACIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES BUCARAMANGA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE RELACIÓN DE CLIENTES OMISOS Control de Obligaciones Formales							
No.	NIT	NOMBRE	DIRECCIÓN - E MAIL	TELÉFONO	GESTIÓN REALIZADA	RESPUESTA PRESENTADA	OBSERVACIONES
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

DIAN 04-088-19-2006

ANEXO O. PASOS GENERACIÓN DEL INFORME SEGUIMIENTO TRIMESTRAL CORREO DEVUELTO

Partiendo del diligenciamiento periódico de la planilla de Control y Seguimiento de Correo Devuelto, las etapas para la generación del Informe Trimestral exigido son:

1. Evaluar de acuerdo al registro de la gestión de la División, los Actos Administrativos generados en el período a reportar, registrando la cantidad en el Informe.
2. Identificar los actos administrativos que han sido devueltos de correo en el lapso de tiempo a reportar en el informe, ubicándolos de ser posible en hoja temporal, donde se realizará la cuantificación de los mismos.
3. Ordenar los actos devueltos de correo según el tipo de acto administrativo: Resoluciones de Facturación, Resoluciones de Rechazo, Resoluciones de Cancelación de Responsabilidades del RUT y Cambios de Régimen; para proceder a cuantificarlos y registrar las cifras
4. Luego de evaluada la totalidad de direcciones registradas en los actos administrativos y en el RUT, es posible cuantificar los actos cuya dirección está correcta (notificados por prensa y nuevo envío por error de adpostal) y en los que está errada (renotificados).
5. Se ordenan los actos correspondientes al período que poseen correcta la dirección, según la causal de devolución informada por adpostal, y por cada una de las causales se halla la cantidad de actos correspondientes a esta (No reside, Cambio de domicilio, Cerrado, Desconocido, Desocupado, Dirección deficiente, Fuera de Guía Postal, etc.)
6. Luego de tener sectorizados los registros de los actos administrativos devueltos por correo según la causal de devolución informada por Adpostal, se procede a ordenar casa sector según el resultado de la verificación, totalizando igualmente por cada sector la cantidad de cada resultado encontrado (No se pudo contactar, Error Adpostal, Desconocido, No reside, Dirección correcta, etc.)

7. Partiendo de la lista inicial, se totaliza la cantidad de actos administrativos según el procedimiento realizado (renotificados, notificados por prensa, notificados por prensa luego de renotificar, Nuevo envío por error de Adpostal y Entrega Personal).

Luego de este análisis es necesario evaluar los resultados del mismo, identificando falencias de los implicados en el proceso (Empresa de Correo, Entidad, Clientes), para realizar acciones correctivas que mejoren el desempeño del mismo.

Finalizando el proceso, se obtiene el siguiente informe, el cual fue necesario crear con el objeto de estandarizar el seguimiento a realizar al Correo Devuelto:

SEGUIMIENTO TRIMESTRAL A LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DEVUELTOS DEL CORREO

División de Gestión y Asistencia al Cliente
Administración Bucaramanga

TRIMESTRE XXXX- XXXX DE AÑO

Actos administrativos generados en el trimestre:

TIPO	cantidad	Proporcionado por
Resoluciones de Facturación	cantidad	Nombre del funcionario
Resoluciones de Cancelación de Responsabilidades del RUT	cantidad	Nombre del funcionario
Resoluciones de Cambio de Régimen	cantidad	Nombre del funcionario
TOTAL ACTOS ADMINISTRATIVOS GENERADOS	cantidad	

Actos administrativos devueltos en el trimestre:

TIPO	CANTIDAD
Resolución de Cancelación de Responsabilidades	
Resolución de Rechazo Solicitud Especial	
ón de Cambio de Régimen	
Resolución de Facturación	
TOTAL ACTOS ADMINSTRATIVOS DEVUELTOS DEL CORREO	

Realizando seguimiento al correo devuelto, se verificó la dirección registrada en el Acto Administrativo con la registrada en el RUT, para detectar las inconsistencias presentadas en la elaboración de los mismos.

Los resultados obtenidos de son los siguientes:

HALLAZGO	CANTIDAD	PROCEDIMIENTO REALIZADO
La dirección registrada en el Acto Administrativo corresponde con la del RUT		Notificación por prensa, luego de contactar al cliente.
La dirección registrada en el Acto Administrativo no corresponde con la del RUT		Renotificación

Posteriormente, se realizó el seguimiento telefónico a los Actos Administrativos devueltos que han sido enviados con la dirección correcta, encontrando las siguientes cifras:

Causal de Devolución informada por Adpostal	Hallazgos del Seguimiento Telefónico								
	Total Reportados	Error de Adpostal	Desconocido	No reside	Dirección Correcta *	Cerrado	Cambió de Domicilio	No se pudo contactar **	Otra Causal ***
No Reside									
Cambio de Domicilio									
Cerrado									
Desconocido									
Desocupado									
Dirección Deficiente									
Fuera de Guía Postal									
No existe Dirección									
Rehusado									
No reclamado									
TOTAL									

* En esta casilla se tabularon los clientes que, según verificación, se comprobó que desarrollaron la actividad en forma continua en la dirección informada (dirección correcta, si reside, error de envío de Adpostal, etc.)

** En este ítem se relacionaron los clientes con los cuales no fue posible realizar la comunicación (Teléfono dañado, errado, no instalado, teléfono celular, larga distancia, etc.)

*** Esta casilla representa causales como dirección del RUT no específica, incompleta, actos ya renotificados, error en los datos registrados en el RUT y otras causas que presentan baja proporción.

Para seleccionar los Actos Administrativos a enviar nuevamente a notificar, se incluyó a quienes se había verificado la ubicación del mismo, pero no se tuvo en cuenta los que fueron devueltos por encontrarse cerrado, los cuales se enviaron a notificar por prensa.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, se presenta el siguiente resumen de acciones del trimestre:

Procedimiento realizado	Cantidad de Actos Adminsitrativos
Renotificar	
Notificar por prensa	
Notificar por prensa luego de renotificado	
Nuevo envío por error de Adpostal	
Entrega personalmente	
TOTAL	

ANEXO P. FORMATO DE INCONSISTENCIAS EN DOCUMENTOS Y FICHO ESPECIAL

 DIAN <small>Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales</small>	DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE DIAN Bucaramanga FICHO ESPECIAL
Fecha: _____	
MOTIVO	
Vigencia vencida del Certificado de Cámara de Comercio	<input type="checkbox"/>
Documento de Identidad no legible	<input type="checkbox"/>
Falta de Autorización de Notaría para realizar el trámite a través de terceros	<input type="checkbox"/>
Falta documento Privado de constitución de la Sociedad	<input type="checkbox"/>
Falta fotocopia del documento que acredita la representación legal.	<input type="checkbox"/>
Desconocimiento del tercero de información del cliente	<input type="checkbox"/>
Otra causal de devolución de documentos (especifique)	<input type="checkbox"/>
<p>ESPECIFICACIONES:</p> <p>Favor dirigirse de regreso a la oficina _____ con el Funcionario _____</p> <p>FIRMA: _____</p>	

ANEXO Q. EJEMPLOS DE ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DEL PROCESO AUTORIZACIÓN DE NUMERACIÓN DE FACTURACIÓN

(No se registran los datos del cliente porque la entidad los posee)

Para la DIAN es muy importante que sus clientes la evalúen, razón por la cual agradecemos que usted mismo califique nuestro desempeño, durante las etapas del proceso.

1. Califique de 1 a 5 la calidad del servicio ofrecido por la Entidad en el proceso de Autorización de Facturación (siendo 5 la calificación más alta)

- Agilidad en la generación del Acto Administrativo.
- Claridad en la solución de dudas presentadas con respecto al trámite.
- Oportunidad de la orientación y asistencia con respecto al trámite.
- Amabilidad del funcionario que recepcionó el trámite.
- Facilidad de ubicación de la oficina de Facturación.

2. Los datos diligenciados en la Resolución corresponden con los datos reales del cliente? (Si la respuesta es no, por favor especifique)

Si _____ No _____ Especifique _____

3. Conoce usted la vigencia de la Resolución de Facturación? (Si la respuesta es no, por favor especifique)

Si _____ No _____ Especifique _____

4. La numeración autorizada/ habilitada corresponde a la solicitud realizada? (Si la respuesta es no, por favor especifique)

Si _____ No _____ Especifique _____

5. Cuántos días después de realizada la solicitud, obtuvo la Resolución de Facturación?

6. Califique la calidad de la Atención recibida (Cortesía, respeto y disposición)

Excelente _____ Bueno _____
Regular _____ Malo _____

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:

La encuesta para medir la calidad del servicio ofrecido por la División y la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes con respecto al proceso de Resoluciones de Facturación, se realizará telefónicamente, ya que es necesario medir tanto la calidad de la atención prestada, como del producto recibido, el cual por normatividad es enviado por correo certificado al cliente respectivo.

Teniendo en cuenta las características del proceso de Generación de Resoluciones de Facturación, la muestra para la aplicación de la encuesta se debe tomar de los clientes de un día, lo cual permite garantizar la homogeneidad de las condiciones de la misma, principalmente en cuanto al período de entrega del producto.

Igualmente la selección de los clientes se debe restringir de acuerdo a la ubicación de los mismos según la información registrada en el RUT, y a las posibilidades que existen de contactarlos vía telefónica, ya que por este medio es que se aplicará la encuesta.

Actualmente se atienden en la oficina de Facturación 50 clientes en promedio, por lo cual se seleccionarán los clientes atendidos el día 25 de Septiembre de 2006, fecha en que realizaron la solicitud; ya que es necesario permitir un lapso de tiempo adecuado para la entrega del Acto Administrativo, teniendo en cuenta que la aplicación de la encuesta se realizará en la semana posterior (Octubre 2 - 6 / 2006).

CLIENTES DEL DÍA 25 DE SEPTIEMBRE DE 2006

No.	NIT	TELEFONO
10069	70.691.879	6426990
10070	4.235.657	6420649
10071	1.098.608.342	6416213
10072	63.496.350	6443079
10073	804.005.388	6521233
10074	63.509.399	6714129
10075	49.653.055	6364573
10076	890.204.041	6426000
10077	13.253.956	6458360
10078	800.131.614	6328754
10079	41.351.332	6704272
10080	91.213.040	6424075
10081	63.278.320	6350904
10082	37.827.429	6427287
10083	28.377.309	7245678
10084	890.206.997	6302359
10085	890.206.132	6445572
10086	804.009.554	6341195
10087	63.313.116	6368095
10088	91.283.733	6580231
10089	37.844.845	6340443
10090	anulada	anulada
10091	900.009.918	6341616
10092	900.096.337	6474293
10093	13.848.603	6557479
10094	91.340.816	6557479
10095	91.499.570	6425612
10096	5.651.351	6520882
No.	NIT	TELÉFONO
10097	804.016.940	6300235
10098	91.226.712	6330512
10099	604.000.002	6304648
10100	51.936.761	6781182
10101	91.246.833	6781182
10102	27.902.475	6431846
10103	900.098.349	6315785
10104	900.098.561	6576012

10105	63.355.397	6425565
10106	63.350.085	6421209
10107	890.206.264	6457126
10108	91.212.402	6422800
10109	anulada	anulada
10110	904.001.348	6329400
10111	91.176.319	6446834
10112	20.149.279	6452799
10113	5.550.002	6442193
10114	91.477.447	6303733
10115	904.010.036	6425070
10116	XXXXX	XXXXX
10117	91.274.560	6330105
10118	70.693.238	6525215
10119	804.006.513	6307272
10120	13.827.297	6307272
10121	37.749.719	6338298
10122	804.003.167	6422484
10123	830.500.925	6501811

RESULTADOS OBTENIDOS:

Total Encuestados: 24

1. Califique de 1 a 5 la calidad del servicio ofrecido por la Entidad en el proceso de Autorización de Facturación (siendo 5 la calificación más alta)

CONCEPTO	Cal. 1	Cal. 2	Cal. 3	Cal. 4	Cal. 5
a. Agilidad en la generación del Acto Administrativo.	0%	4%	8%	25%	63%
b. Claridad en la solución de dudas presentadas con respecto al trámite.	4%	8%	8%	17%	63%
c. Oportunidad de la orientación y asistencia con respecto al trámite.	8%	8%	4%	29%	50%
d. Amabilidad del funcionario que recepcionó el trámite.	0%	4%	0%	25%	71%
e. Facilidad de ubicación de la oficina de Facturación.	0%	4%	4%	33%	58%

2. Los datos diligenciados en la Resolución corresponden con los datos reales del cliente? (Si la respuesta es no, por favor especifique)

Si 96% No 4%

3. Conoce usted la vigencia de la Resolución de Facturación? (Si la respuesta es no, por favor especifique)

Si 79% No 21%

4. La numeración autorizada/ habilitada corresponde a la solicitud realizada? (Si la respuesta es no, por favor especifique)

Si 96% No 4%

5. Cuántos días después de realizada la solicitud, obtuvo la Resolución de Facturación?

DIAS	2	3	4	5	6	7	No ha llegado
PORCENTAJE	33%	21%	17%	21%	0%	4%	4%

6. Califique la calidad de la Atención recibida (Cortesía, respeto y disposición)

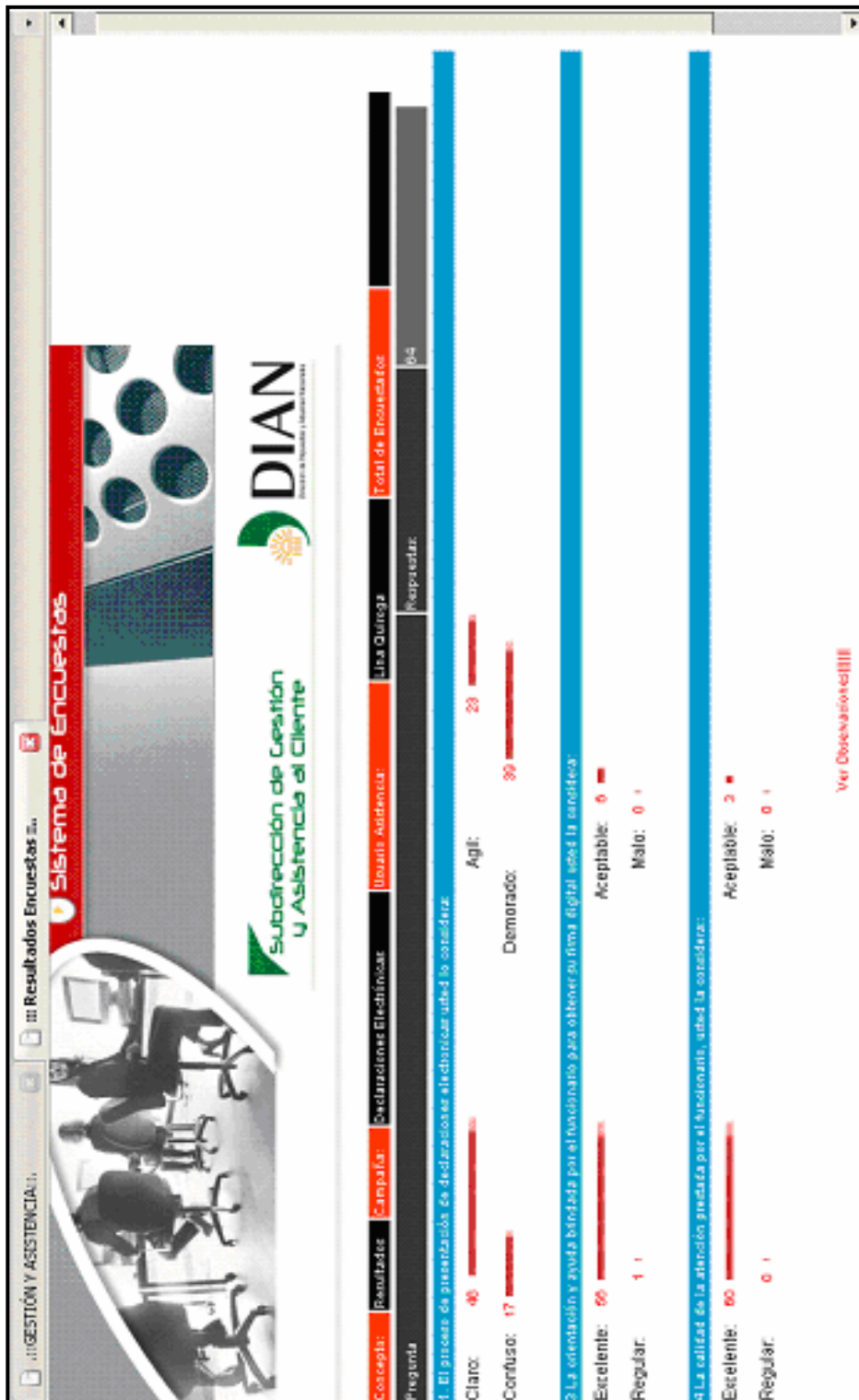
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
EXCELENTE	50%
BUENO	42%
REGULAR	8%
MALO	0%

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:


- ♦ Hay orientación adecuada por parte de los funcionarios de la entidad y los vigilantes.
- ♦ Se presentan algunas dudas con respecto al proceso a seguir luego de obtener la Resolución.
- ♦ Han agilizado mucho el proceso.
- ♦ No conocimiento de oficina de orientación al Contribuyente.
- ♦ La información actualmente es más clara.
- ♦ La entidad ha mejorado mucho, además ya había conocimiento previo.
- ♦ Se ha mejorado considerablemente en cuanto a la rapidez de los trámites.
- ♦ Deben realizar el proceso con mayor rapidez, porque un día sin facturación es un problema.
- ♦ Congestión en las líneas de orientación.
- ♦ Sugiere mayor señalización para evitar recorridos buscando la oficina de facturación.
- ♦ Sugiero la realización constante de cursos para empresarios sobre temas Tributarios, Aduaneros y Cambiarios, para no limitarse al contador.
- ♦ No claridad en las respuestas a las preguntas básicas del proceso, por lo cual requieren la ayuda del contador.
- ♦ Las dudas con respecto al trámite no fueron solucionadas por el funcionario responsable.
- ♦ Sitio muy pequeño para la atención del público.
- ♦ Felicitaciones porque la División ha permitido que aumente la confianza en la entidad.
- ♦ Hubo inconvenientes con la reclasificación al Régimen Común.

De acuerdo a la encuesta aplicada en Facturación, es notoria la calidad con la que se ofrece el servicio debido a los niveles de cumplimiento de las necesidades de los clientes, destacándose el tiempo de entrega que supera claramente la meta propuesta por el Nivel Central de 15 días; igualmente se rescata la calidad en la atención por parte de los funcionarios y el mejoramiento que se ha logrado y que ha sido percibido por los clientes. Siendo importante evaluar la relación y apoyo que existe con otras divisiones de la entidad, buscando que todas orientes sus actividades al mejoramiento del servicio.


RESULTADOS ENCUESTA ELECTRÓNICA DISEÑADA:



http://recaudo.8080 - :: Observaciones Encuestas :: - Mozilla Firefox



Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente



DIAN
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Observaciones

¿por que generar 3 recibos para el pago en retención en la fuente? para mayor agilidad y oportunidad debiera validar los 3 totales de la declaración y expedir un unico recibo de pago. ¿Porque deshabilitar las opciones de trabajar en las declaraciones en la semana de vencimiento?

El proceso es demorado cuando el equipo de computo de la empresa es lento .

Observaciones:Tenemos problemas en realizarlas fuera de la Dian.

1. no se verifico los sistemas de internet prestados a nivel nacional, capacidad de banda ancha. 2. El proceso es demorado por la capacidad de internet en banda ancha 3. La orientación para colocar los passwords y las claves fue complicado por parte de los funcionarios de la DIAN que enredaron el asunto, al exigir claves supercomplicadas que en muchos casos se perdieron y otras hay que dejarlas escritas por lo complicas que son.

los funcionarios asignados para atender y orientar en estos procesos son profesionales excelentes.

Es recomendable realizar pruebas previas que evalúen el estado de los mecanismos, y como estamos iniciando el proceso de aprendizaje, la DIAN sea considerada con los clientes y no sea tan estricta (Observaciones)

En cuanto a la parte tecnica es muy difícil. (la parte técnica es muy fácil), principalmente los problemas son de conexión a nivel periférico de la DIAN. Agradezco tener en cuenta mi opinión.

En el computador de mi oficina es muy demorado a pesar de tener las especificaciones requeridas por la DIAN

ANEXO R. DETALLES MEJORAMIENTO CONTINUO

La División de Gestión y Asistencia al Cliente debe implementar y registrar cualquier cambio en los procedimientos documentados, que se haya materializado con motivo de acciones correctivas y/o preventivas, de acuerdo a lo estipulado en la aplicación que se ha realizado de la NTC- GP 1000:2004 en la entidad.

La Mejora Continua consiste en una acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño de una organización; teniendo en cuenta que siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios.

Es necesario que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad; basándose siempre en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

Pasos planteados para el Mejoramiento Continuo en la División de gestión y Asistencia al Cliente:

El primer paso consiste en seleccionar las características de efectividad más importantes en los procesos de la División; buscando siempre que las entregas al cliente satisfagan sus requerimientos y las especificaciones establecidas por la normatividad vigente.

Posteriormente, se debe reunir información sobre estas características identificadas; con el fin de obtener datos revisando metódicamente la calidad de las actividades involucradas en los procesos de la División; para luego investigar todas las posibles causas.

Luego de identificadas las causas raíces, se deben identificar y programar las soluciones que incidirán significativamente en la eliminación de las mismas, aplicando un enfoque creativo y una visión proyectada de las soluciones en dicha etapa.

Teniendo en cuenta que durante este análisis surgen varias soluciones posibles, es necesario evaluar criterios como: factibilidad, costo, impacto, responsabilidad, facilidad, etc.

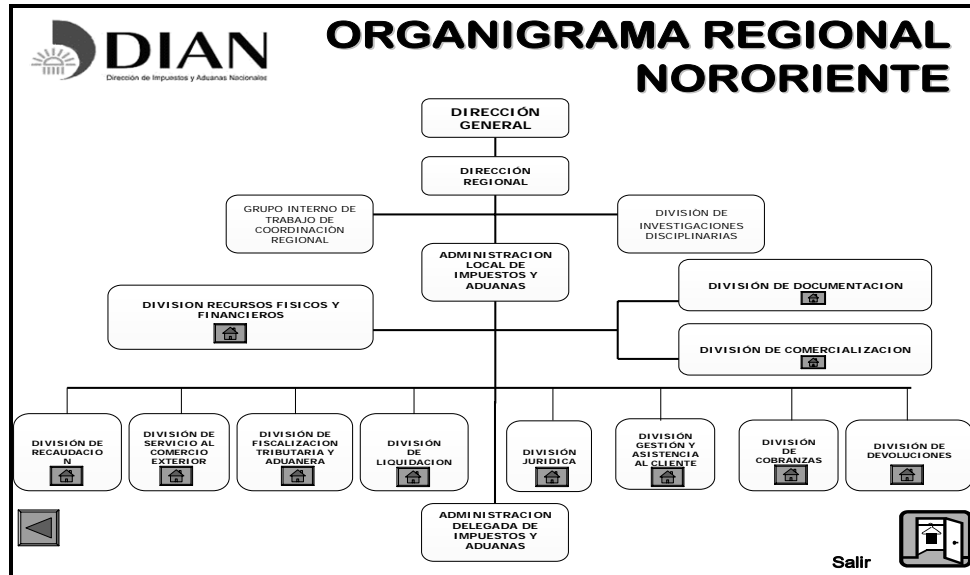
Ya seleccionada la acción correctiva a implementar, se define con detalle el plan de implantación de la misma (qué, por qué, cuándo, dónde, quién y cómo), elaborando el respectivo cronograma; el cual debe ser comunicado a los integrantes de la División directamente relacionados con la acción correctiva y con el plan estipulado.

Igualmente, se debe realizar seguimiento permanente con el fin de realizar la medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación; además de reforzar y reconocer los esfuerzos e iniciar un nuevo ciclo de mejoramiento.

ANEXO S. FORMATO REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE MEJORAS IMPLEMENTADAS

 DIAN <small>Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales</small>	REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA	
FECHA:	CONSECUTIVO No.	
ÁREA / PROYECTO		
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA REAL		
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS REALES		
Responsable:	Firma Responsable:	
PLAN DE ACCIÓN		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
SEGUIMIENTO		
SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES TOMADAS	RESPONSABLE	FECHA
EFECTIVIDAD		
Verificada por:	Fecha:	
FECHA:	COORDINADOR DE CALIDAD:	

ANEXO T. PRESENTACIÓN DE PROCESOS DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE DIAN BUCARAMANGA



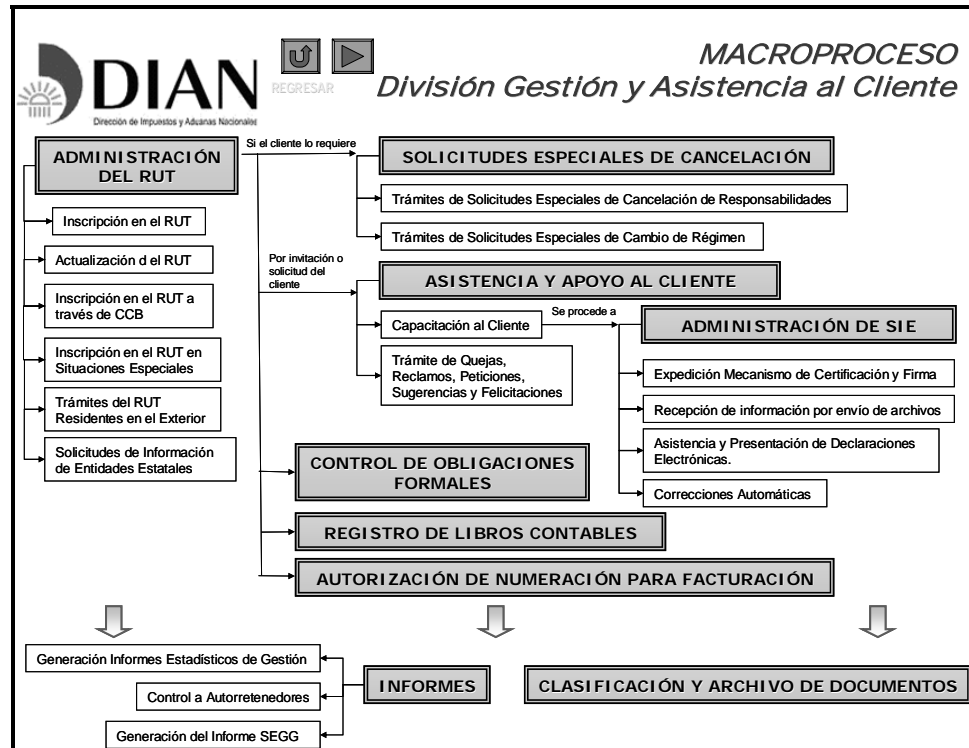

DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Dirección Regional Nororiente
GIT de Coordinación Regional

Procesos Gestión y Asistencia al Cliente 2006



Click para regresar al organigrama Regional 

Para entrar al Manual de Procesos dar click en la figura Puerta de Acceso 























Manual de Procesos
División Gestión y Asistencia al Cliente

Nombre del Proceso	Proceso y Riesgos	Requisitos de Calidad	Normas del Proceso
• Inscripción en el RUT	🏠	🏠	🏠
• Actualización del RUT	🏠	🏠	🏠
• Inscripción en el RUT a través de CCB	🏠	🏠	🏠
• Inscripción en el RUT en Situaciones Especiales	🏠	🏠	🏠
• Trámites del RUT de Residentes en el Exterior	🏠	🏠	🏠
• Trámite de Solicitudes Especiales de Cancelación de Responsabilidades	🏠	🏠	🏠
• Trámite de Solicitudes Especiales de Cambio de Régimen	🏠	🏠	🏠





















Manual de Procesos
División Gestión y Asistencia al Cliente


Administración de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga

Nombre del Proceso	Proceso y Riesgos	Requisitos de Calidad	Normas del Proceso
• Expedición de Mecanismo de Certificación y Firma			
• Recepción de Información por envío de Archivos			
• Asistencia y Presentación de Declaraciones Electrónicas			
• Correcciones Automáticas			
• Control de Obligaciones Formales			
• Capacitación en SIE			
• Control a Autorretenedores			




Manual de Procesos
División Gestión y Asistencia al Cliente

Administración de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga

Nombre del Proceso	Proceso y Riesgos	Requisitos de Calidad	Normas del Proceso
• Registro de Libros Contables			
• Trámite de Quejas, Reclamos, Peticiones, Sugerencias y Felicitaciones			
• Autorización de Numeración para Facturación			
• Trámite de Solicitudes de Información de Entidades del Estado			
• Clasificación y Archivo de Documentos			
• Generación de Informes Estadísticos de Gestión			







DIAN
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
Administración de Impuestos
y Aduanas de Bucaramanga




REGRESAR

Manual de Procesos
División Gestión y Asistencia
al Cliente

Nombre del Proceso	Proceso y Riesgos	Requisitos de Calidad	Normas del Proceso
<ul style="list-style-type: none"> • Generación del Informe SEGG 			

Formatos 

ANEXO U. FORMATO RECEPCIÓN DE QRPSF

		FORMATO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.			No. RADICACIÓN: <<año>>-88- <<cons>>	
		TELEFÓNICA		BUZÓN		PROCEDENCIA:
PERSONAL		CORREO CERTIFICADO				
SITUACIÓN	QUEJA DISCIPLINARIA		CIUDAD: FECHA: HORA DE FORMULACIÓN: HORA DE GRABACIÓN:			
	QUEJA OPERACIONAL ADUANERA					
	QUEJA OPERACIONAL TRIBUTARIA					
	RECLAMO					
	PETICIÓN					
SUGERENCIA						
FELICITACIONES						
CLIENTE	NOMBRE Y APELLIDOS			C.C.		
				NIT.		
	ACTIVIDAD O CARGO			PARTICULAR		
				FUNCIONARIO		
CORREO ELECTRÓNICO						
DIRECCIÓN			TELÉFONO			
IMPLICADO	NOMBRE Y APELLIDOS			C.C.		
				NIT.		
	DIRECCIÓN		TELÉFONO		CARGO	
EMPRESA			DEPENDENCIA			
HECHOS QUE ORIGINARON LA SITUACIÓN						
OBJETO DE LA SITUACIÓN Y RAZONES QUE LA SUSTENTAN						
RELACIÓN DE PRUEBAS APORTADAS:				TRÁMITE A SEGUIR:		
FIRMAS	_____			_____		
	DENUNCIANTE			NOMBRE Y FIRMA DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE		

ANEXO V. OFICIO DE ENVÍO DE EXPEDIENTE AL IMPLICADO

DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

81-04-88-<<consecutivo>>

Bucaramanga, <<dd/mm/aa>>

Doctor (a)

<<NOMBRE JEFE DE DIVISIÓN>>

Jefe <<Nombre de la División>>

Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales

REF: << Queja / reclamo / Sugerencia / Derecho de Petición / Felicitación >>

Cordial saludo:

Me permito remitir para lo de su competencia << Queja / reclamo / Sugerencia / Derecho de Petición / Felicitación >> enviado por <<NOMBRE DE QUIEN LO PRESENTA>> y radicado en este despacho con el N° <<No. Radicado>>, correspondiente al mes de <<dd/aa>>.

En caso de no ser de su competencia favor enviarlo a quien corresponda, registrando el seguimiento respectivo.

Atentamente,

MABEL HELENA ZAMBRANO RUEDA

Jefe División de Gestión y Asistencia al Cliente

Anexo: <<No. de folios>>

NOMBRE FUNCIONARIO RECEPTOR	FECHA RECEPCIÓN	FIRMA FUNCIONARIO RECEPTOR

ANEXO W. FORMATO RESPUESTA AL CLIENTE

DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

81-04-88-<<consecutivo>>

Bucaramanga, <<dd/mm/aa>>

Señor (a):

<<NOMBRE CLIENTE>>

<<DIRECCIÓN CLIENTE>>

<<CIUDAD>>

REF: << Queja/reclamo/petición/sugerencia/felicitación >> No.<<No. Radicación>>

Cordial saludo:


Me permito comunicarle que << Queja/reclamo/petición/sugerencia/felicitación >> de la referencia presentado por usted <<modo de presentación>> el <<dd/mm/aa>, relacionado con << descripción general del trámite>>, <<descripción del procedimiento seguido>>

Atentamente,


MABEL HELENA ZAMBRANO RUEDA

Jefe División de Gestión y Asistencia al Cliente

Anexo: <<No. De folios>>

 04-088-33-2006

ANEXO Y. FORMATO CONTROL DE CORRESPONDENCIA

 ADMINISTRACIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES BUCARAMANGA DIVISIÓN DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE CONTROL DE CORRESPONDENCIA										
No.	Nro RAD	FECHA RECEPCIÓN	REMITENTE (NIT-Nombre)	ASUNTO	No. FOLIOS	FECHA ENTREGA	RESPONSABLE	Nro OFICIO RESPUESTA	FECHA RESPUESTA	OBSERVACIONES
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

DIAN 04-088-36-2006