

Fuente: DIARIO OFICIAL Edición 50.446 Miércoles, 13 de diciembre de 2017

## **Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales**

### **RESOLUCIÓN NÚMERO 000066 DE 2017**

(diciembre 11)

por la cual se modifican y adicionan las Resoluciones 0011 y 0012 del 4 de noviembre de 2008.

El Director General de Impuestos y Aduanas Nacionales, en uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por los numerales 3 y 22 del artículo 6° y por los artículos 50 y 51 del Decreto 4048 de 2008, y

#### **CONSIDERANDO:**

Que corresponde al Director General de Impuestos y Aduanas Nacionales, administrar el recurso humano y definir la organización interna de la Entidad, así como crear Grupos Internos de Trabajo necesarios para garantizar la adecuada gestión de la misma.

Que es necesario buscar la eficiencia y especialización en cumplimiento de las competencias a cargo de las dependencias del Nivel Local.

Que según el artículo 50 del Decreto 4048 de 2008, el Director General podrá crear, suprimir y fusionar los grupos internos de trabajo necesarios para garantizar la adecuada gestión tributaria, aduanera y cambiaria.

Que el Decreto 1069 de 2015 Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, adicionado por el Decreto 1166 de 2016, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, en el artículo 2.2.3.12.2, sobre centralización de la recepción de peticiones verbales, establece: "Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. Para dicha recepción se destinará el número de funcionarios suficiente que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban, los cuales deberán tener conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad...".

Que de acuerdo con el artículo 8° del Decreto 2489 de 2006, la integración de los Grupos Internos de Trabajo, conformados al interior de los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público, no puede ser inferior a cuatro (4) empleados.

Que el artículo 104 la Resolución 0011 del 4 de noviembre de 2008, por la cual se crean Grupos Internos de Trabajo y se asignan funciones en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, creó entre otros el Punto de Contacto Calle 26.

Que por acuerdo entre la DIAN y la administración del Edificio Altavista de la ciudad de Bogotá, el 30 de junio de 2015 terminó el contrato de arrendamiento de los locales comerciales donde funcionaba el Punto de Contacto Calle 26, como consta en la respectiva acta de liquidación, del contrato de arrendamiento número 100215311-0116-2015 correspondiente a locales comerciales ubicados en el mencionado edificio, siendo necesario reubicar al personal que operaba en la citada dependencia en la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá.

Que mediante comunicado de prensa del 3 de julio de 2015, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) informó sobre el cierre del Punto de Contacto Calle 26.

Que las funciones del Punto de Contacto Calle 26 fueron asumidas por los Puntos de Contacto Bima, Bosa, Américas, Aduana de Bogotá, Calle 75, Centro, Suba y Carrera 30 de la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá, por lo cual se debe suprimir dicha dependencia.

Que según el parágrafo 1° del artículo 3° de la Resolución 0009 del 4 de noviembre de 2008 la administración de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos correspondientes a la Dirección Seccional de Aduanas de Bogotá le corresponde a la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá.

Que el volumen de trabajo de la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá, respecto a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos y el suministro de información, hace necesaria la creación del Grupo Interno de Trabajo de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos en la citada División de Gestión de Asistencia al Cliente.

Que en razón a lo expuesto se requiere modificar las funciones del Grupo Interno de Trabajo de Control y Servicio de la División de Gestión de Asistencia al Cliente, de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá.

Que mediante la Resolución 55 de 2016 de la DIAN se adoptan sistemas técnicos de control de facturación, y en específico lo referente al Servicio Informático Electrónico de Numeración de Facturación, a través del cual los obligados a facturar deben presentar ante la administración la solicitud de autorización, habilitación e inhabilitación de numeración y vigencia de las autorizaciones de facturación, permitiéndole al obligado realizar el trámite de forma virtual y de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

Que de acuerdo con lo establecido en la Resolución 12 de 2008 de la DIAN, para efectos de organización interna y estadística, es necesario codificar las dependencias del Nivel Central, Local y Delegado de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Que la Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias Laborales adelantó el análisis técnico sobre la conveniencia de crear el Grupo Interno de Trabajo de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, de conformidad con lo dispuesto en el procedimiento PR IC-0237.

Que la creación del Grupo Interno de Trabajo de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos en la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos Bogotá es a costo cero, por cuanto se suprime el Punto de Contacto Calle 26 a cargo de la citada Dirección Seccional.

En mérito de lo expuesto, el Director General de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

#### **RESUELVE:**

Artículo 1°. Modificar el artículo 103 de la Resolución 0011 del 4 de noviembre de 2008, el cual quedará así:

“Artículo 103. Crear el Grupo Interno de Trabajo de Gestión Control y Servicio en la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá, para el cumplimiento de las siguientes funciones, además de las dispuestas en el artículo 113 de la presente resolución:

1. Controlar y gestionar los procedimientos de inscripción y actualización del Registro Único Tributario para facilitar la identificación, ubicación, clasificación y seguimiento de los clientes de la Dirección Seccional a través de los canales de servicio definidos, garantizando la calidad, veracidad, consistencia y confidencialidad de la información.
2. Gestionar las estrategias para atender el trámite de las solicitudes especiales que se presenten, con relación al cese de responsabilidades en IVA, cambio de régimen, cancelación del registro o las que normativamente se definan cuyo resultado sea la actualización del RUT.
3. Determinar y proponer a la Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente fuentes de información para identificar nuevos responsables de inscripción y/o actualización del Registro Único Tributario, RUT, que permitan mejorar el nivel de recaudo mediante el cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones.
4. Realizar la emisión, renovación y revocación de mecanismos digitales o firma electrónica, de acuerdo con la normatividad vigente, las políticas y procedimientos establecidos.
5. Promover la gestión persuasiva a través del acompañamiento a los clientes obligados a inscribirse en el RUT para mejorar los niveles de recaudo y el cumplimiento voluntario de obligaciones fiscales.
6. Registrar los libros de contabilidad que no sean competencia de la Cámara de Comercio.

Artículo 2º. Modificar el artículo 104 de la Resolución 0011 del 4 de noviembre de 2008, el cual quedará así:

“Artículo 104. Crear los Puntos de Contacto Bima, Bosa, Américas, Aduana de Bogotá, Calle 75, Centro, Suba, Carrera 30 en la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá; el Punto de Contacto Buga en la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Palmira, el Punto de Contacto Sede Norte en la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Barranquilla, los Puntos de Contacto Cali Centro y Cali Sur en la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Cali; **los Puntos de Contacto Sede Campestre, Sede Antigua Aduana y Alpujarra en la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Medellín**; el Punto de Contacto Barzal en la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio; los Puntos de Contacto La Estrella y La Dorada en la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Manizales; el Punto de Contacto Ocaña en la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Cúcuta; el Punto de Contacto Pitalito en la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Neiva; y el Punto de Contacto Magangué en la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Cartagena, para el cumplimiento de las siguientes funciones, además de las dispuestas en el artículo 113 de la presente resolución:

1. Controlar y gestionar los procedimientos de inscripción y actualización del Registro Único Tributario para facilitar la identificación, ubicación, clasificación y seguimiento de los clientes de la Dirección Seccional correspondiente, a través de los canales de servicio establecidos, garantizando la calidad, veracidad, consistencia y confidencialidad de la información.
2. Realizar la emisión, renovación y revocación de mecanismos digitales o firma electrónica, de acuerdo con la normatividad vigente, las políticas y procedimientos establecidos.
3. Atender, gestionar y coordinar los servicios que la entidad ponga a disposición de los clientes, a través de los Sistemas Informáticos Electrónicos, que sean de competencia y según los procedimientos establecidos, con el fin de garantizar la asistencia en materia tributaria, aduanera y cambiaria requerida para el cumplimiento de las obligaciones formales.
4. Registrar los libros de contabilidad que no sean competencia de la Cámara de Comercio.
5. Detectar y proponer a la División de Gestión y Asistencia al Cliente fuentes para identificar nuevos responsables de inscripción y/o actualización del Registro Único Tributario, RUT, que permitan mejorar el nivel de recaudo a través del cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones.
6. Proferir los actos administrativos que se deriven de la ejecución de las actividades y procedimientos de su competencia.
7. Llevar el control de las acciones efectuadas y de los documentos de su competencia, así como elaborar las estadísticas e informes correspondientes.
8. Realizar la recepción de las peticiones verbales en concordancia con lo previsto en el Decreto 1069 de 2015, adicionado por el Decreto 1166 de 2016 o en las disposiciones legales que lo adicionen o modifiquen.
9. Las demás funciones que se deriven de los convenios y/o acuerdos de cooperación que suscriba la DIAN con entidades públicas o privadas.

Artículo 3º. Crear el Grupo Interno de Trabajo de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos en la División de Gestión de Asistencia al Cliente, de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá, el cual además de las funciones dispuestas en el artículo 113 de la Resolución 0011 de 2008, cumplirán las siguientes:

1. Administrar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las Direcciones Seccionales de Impuestos Bogotá y Aduanas Bogotá, de conformidad con los procedimientos y la normatividad vigente.
2. Realizar seguimiento y control a la operación del Sistema de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Denuncias de las Direcciones Seccionales de Impuestos Bogotá y de Aduanas Bogotá, y elaborar los informes requeridos por las instancias competentes.
3. Ejecutar las actividades encaminadas a controlar y mejorar de forma continua el servicio al cliente brindado a través de los canales dispuestos por la Entidad y en

especial las referentes al sistema de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, y/o Denuncias.

4. Adelantar las actividades encaminadas a fortalecer la difusión de la cultura de la queja y el reclamo como insumo para el mejoramiento de los servicios y procesos de cara a los clientes.
5. Responder oportunamente las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, en temas de competencia de la División de Gestión de Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá.
6. Hacer seguimiento a la respuesta oportuna de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, en la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá y Dirección Seccional de Aduanas de Bogotá.
7. Proferir los actos administrativos que se deriven de la ejecución de las actividades y procedimientos de su competencia.
8. Llevar el control de las acciones efectuadas y de los documentos de su competencia, construir las estadísticas y presentar los informes pertinentes.
9. Realizar la recepción de las peticiones verbales en concordancia con lo previsto en el Decreto 1069 de 2015, adicionado por el Decreto 1166 de 2016 o en las disposiciones legales que lo adicionen o modifiquen.

Artículo 4º. Adicionar el artículo 7º de la Resolución 0012 de noviembre 4 de 2008 de la DIAN, con el siguiente código:

Código	Dependencia
468	Grupo Interno de Trabajo de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Artículo 5º. Dejar sin efectos administrativos a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, el código 603 asignado al Punto de Contacto Calle 26, mediante el artículo 7º de la Resolución 0012 de noviembre 4 de 2008.

Artículo 6º. Comunicar a través de la Coordinación de Notificaciones la presente resolución para lo de su competencia a la Dirección Seccional de Impuestos de Bogotá, a la Oficina de Comunicaciones; a las Direcciones de Gestión de Recursos Físicos y Administración Económica, Organizacional y de Ingresos, y a las Subdirecciones de Gestión de Procesos y Competencias Laborales, de Personal, de Asistencia al Cliente, Tecnología de la Información y Telecomunicaciones y de Recursos Físicos.

Artículo 7º. Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y modifica y adiciona en lo pertinente las Resoluciones 11 y 12 de noviembre 4 de 2008.

Comuníquese, publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 11 de diciembre de 2017.

El Director General,

Santiago Rojas Arroyo.

(C. F.).