



Apréndelo en



Abecé

general de
**servicios
digitales**
de la DIAN



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

Con los cambios que exige el mundo y con su transformación tecnológica, la DIAN trabaja para ser cada día más ágil, cercana y eficiente. Por ello hoy amplía su capacidad para atenderte y pone a tu disposición un conjunto de ayudas virtuales con las cuales puedes hacer tus propios trámites.

A continuación te contamos cuáles son los 4 grandes temas contenidos en los servicios digitales de la DIAN para la autogestión:

1. El RUT
2. La APP DIAN
3. Canales de autogestión
4. Procesos de autogestión



1. Registro Único Tributario (RUT)

¿Qué trámites del RUT puedo realizar por mí mismo usando los servicios digitales de autogestión de la DIAN?

1. Inscripción de personas naturales y jurídicas
2. Actualización de personas naturales y jurídicas
3. Obtención de copia del RUT
4. Cancelación del RUT
5. Solicitud de retiro de consumo a no responsable de consumo en restaurantes y bares.
6. Solicitud de retiro de IVA a no responsable.

¿Cuáles canales puedo utilizar para hacer mi autogestión del RUT en la DIAN?

Todos los trámites de RUT son autogestionables a través de los servicios en línea de la DIAN. A continuación enumeramos las excepciones de trámites para los cuales deberás agendar una cita mediante videoatención, con la participación de un funcionario de la DIAN:

1. Si eres persona natural o jurídica y no requieres matrícula mercantil pero por incidente o falla técnica verificable no puedes inscribirte a través del servicio en línea RUT Virtual dispuesto para tal fin.
2. Actualización de datos de identificación.
3. Retiro de responsabilidades.
4. Agregar y retirar calidades aduaneras.
5. Solicitud de Retiro de IVA a no responsable, cuando no tienes Firma Electrónica.
6. Solicitud de Retiro de consumo a no responsable de consumo en restaurantes y bares, cuando no se tiene Firma Electrónica.
7. Solicitud de cancelación de la inscripción en el RUT (Sucesión liquidada), cuando no tienes Firma Electrónica.
8. Cuando como cliente no cuentas con la contraseña de ingreso a los servicios en línea y en el RUT no tienes todavía un correo electrónico registrado o no recuerdas la contraseña del correo electrónico registrado.



2. APP DIAN

¿Qué trámites puedo hacer en la APP DIAN?

Consultar:

- Estado de devoluciones
- RUT a través del código QR
- Estado de obligaciones tributarias
- Factura Electrónica a través del código QR
- Responsabilidad como facturador electrónico
- Próximos vencimientos tributarios
- Información reportada por terceros

Actualizar:

- Correo electrónico y teléfono inscritos en tu RUT
- Contraseña

Conectarte con los servicios de:

- Inscripción en el RUT
- Generación del Instrumento de Firma Electrónica, IFE
- Régimen Simple de Tributación, RST
- Diligenciamiento y presentación de las declaraciones tributarias (Renta personas naturales 210, Recibo Anticipo Simple 2593 y Declaración Anual Consolidada 260)
- Consulta del registro de notificaciones electrónicas
- Preguntas frecuentes

- Consulta de conceptos jurídicos
- Comunicación con uno de nuestros agentes de servicio del Contact Center
- Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias, PQSRD

¿Quiénes pueden usar la APP DIAN?

Cualquier cliente ya sea a nombre propio, a nombre de un tercero o como invitado.



3. Canales de apoyo a la autogestión

1. VideoAtención

¿Qué trámites y servicios se atienden por VideoAtención DIAN?

1. Inscripción o actualización RUT persona natural, siempre y cuando:
 - No requieras matrícula mercantil y además, por incidente o falla técnica verificable, no puedas inscribirte a través del servicio en línea RUT Virtual.
 - Necesites actualización de datos de identificación.
 - Requieras hacer retiro de responsabilidades.
 - Necesites agregar o retirar calidades aduaneras.
 - No cuentes con la contraseña de ingreso a los servicios en línea y en el RUT no tengas un correo electrónico registrado o no recuerdes la contraseña del correo electrónico que registaste.
2. Inscripción o actualización RUT persona jurídica, siempre y cuando:
 - No requieras matrícula mercantil y además, por incidente o falla técnica verificable, no puedas realizar la inscripción a través del servicio en línea [RUT Virtual](#).

- Requieras actualizar de datos de identificación o hacer retiro de responsabilidades.
 - Necesites agregar o retirar calidades aduaneras.
3. Solicitud de Retiro de IVA a no responsable, cuando no tienes Firma Electrónica.
 4. Solicitud de retiro de consumo a no responsable consumo restaurantes y bares, cuando no tienes Firma Electrónica.
 5. Solicitud de Cancelación de la inscripción en el RUT (Sucesión liquidada), cuando no tienes Firma Electrónica.
 6. Orientación Tributaria, Aduanera y Cambiaria, TAC.
 7. Kiosco Virtual.
 8. Asistencia Virtual Inscripción/Actualización RUT en Línea.

¿Cómo se solicitan las citas para VideoAtención?

Puedes solicitar tu cita a través de www.dian.gov.co opción “Asignación de Citas” proporcionando los datos que requiere el sistema, definiendo y seleccionando la fecha, el punto de contacto y el trámite o servicio de acuerdo con tu necesidad.

¿Necesito tener instalaciones de programas y aplicaciones especiales en mi computador?

Si, la VideoAtención se realiza a través de TEAMS, una plataforma unificada de comunicación y colaboración, creada por Microsoft. TEAMS cuenta con herramientas de chat y un sistema de reuniones en vídeo, audio y almacenamiento de archivos.

Microsoft TEAMS cuenta con una versión descargable de escritorio completamente gratuita. Así mismo, tiene una versión web que no es necesario descargar en los dispositivos PC o móvil que tú emplees para la videoatención.

2. Chatbot

¿Qué es el Chatbot DIANA?

La DIAN busca ofrecer canales de atención que se adapten a tus necesidades y requerimientos y ayuden a mejorar la experiencia de servicio. En este sentido, en el CHAT de la entidad se implementó un asistente virtual cognitivo, chatbot, al que llamamos “DIANA.”

DIANA es un servicio informático, **construido sobre un motor de inteligencia artificial**, que permite mantener una conversación articulada contigo para atender tus inquietudes generales, reiteradas y de fácil comprensión. DIANA también puede perfeccionar los diálogos y respuestas a partir de un proceso de aprendizaje o “machine learning” basado en el uso y la interacción continua contigo y los demás usuarios.

¿Cómo puedo llegar al chatbot?

En el sitio web institucional de la DIAN <https://www.dian.gov.co/Paginas/Inicio.aspx> ubica nuestro chat en la ventana emergente que se despliega en la parte inferior derecha. Luego registra tus datos de identificación, lee y acepta los términos de uso del servicio.

A través del chat institucional, dispuesto en www.dian.gov.co, tú puedes interactuar con “DIANA” para hacer consultas sobre:

- **Factura Electrónica**
- **Firma Electrónica**
- **Renta Personas Naturales Año Gravable 2019**
- **Régimen Simple de Tributación, RST**

Además, DIANA cuenta con otros componentes de pregunta y respuesta predeterminada para que consultes información relacionada con el RUT, el calendario tributario, los puntos de contacto y sus sedes.

Finalmente, DIANA también te habilitará la opción de soporte técnico para que te conectes mediante el chat con un agente de servicio de quien reci-

bas apoyo. A él le podrás reportar incidentes técnicos y problemas con el funcionamiento de los servicios digitales de la DIAN.

¿Si mis preguntas son más específicas, el sistema me pasa a otra instancia?

Sí. En caso de que tus preguntas sean más complejas, DIANA te informará cuál es el canal habilitado para que puedas formularlas.



4. Procesos de autogestión

¿Qué trámites puedo hacer yo mismo en el Portal Transaccional, aparte del RUT?

- Habilitación de tu usuario y contraseña de acceso a los Servicios Informáticos.
- Generación de tu Firma Electrónica.
- Presentación y pago de tus declaraciones tributarias.
- Inscripción al Régimen Simple de Tributación, RST.
- Habilitación de rangos de numeración de facturación.
- Procesos de facturación electrónica.
- Registro de notificaciones electrónicas.
- Solicitudes de devolución de impuestos.
- Corrección de Inconsistencias.
- Presentación de Información por envío de archivos (Información Exógena).
- Consulta de tu estado de cuenta/obligación financiera.

- Procesos de importación, exportación y tránsito aduanero.
- Radicación y declaratoria de cumplimiento de garantías específicas.
- Emisión de certificados al proveedor, CP.
- Expedición de certificados de origen.
- Consulta de arancel de aduanas.
- Registro de contratos de importación de tecnología.
- Presentación, vinculación y desvinculación de personas (gestión de usuarios aduaneros).
- Ingreso al sistema de remates virtuales de la DIAN.
- Formular tus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, PQSRD.

¿Quiénes pueden hacer estos trámites?

Cualquier cliente, ya sea a nombre propio, a nombre de un tercero con cuenta de usuario habilitada, con Firma Electrónica y competencia para el desarrollo de los distintos trámites y servicios puede hacer estos trámites, según las responsabilidades y calidades habilitadas en el RUT y las características y restricciones de cada uno de los servicios en línea que soportan estos procesos.

 Facebook/diancol

 Dian

 @DianColombia

 @diancolombia

 /company/diancolombia