

Lineamientos Atención Virtual de Trámites por Medidas de Prevención COVID-19

En desarrollo y cumplimiento de los lineamientos impartidos por los Ministerios de Salud y Protección Social, Trabajo y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en procura de promover acciones de contención y prevención del COVID-19, la DIAN informa a la ciudadanía:

1. Los trámites de Inscripción o Actualización RUT Persona Natural y Jurídica serán atendidos de manera virtual, para tal fin se deberá:
 - a. Solicitar la cita a través de la página de la DIAN www.dian.gov.co, opción **"Asignación de Citas"** de acuerdo con la disponibilidad.
 - b. Una vez, asignada la cita, a su correo electrónico llegará un mensaje indicando el correo que la DIAN dispuso para adjuntar los requisitos y de esta manera poder gestionar el trámite el solicitado.
 - c. Enviar escaneado al buzón dispuesto por la DIAN **antes de las 9:00 a.m. del día de la cita** el **Formulario 001 del RUT** pre diligenciado y los documentos necesarios para que la DIAN le gestione el trámite.
Tenga en cuenta que su trámite no será atendido y la cita se entenderá como perdida en los siguientes casos:
 - i) Si el ciudadano remite los documentos con posterioridad a las 9:00 a.m. del día de la cita.
 - ii) Si el ciudadano adjunta los documentos incompletos.
 - d. Usted recibirá en el correo electrónico informado, la respuesta al trámite requerido, a más tardar al finalizar la jornada (5:00 p.m.) del día para el que programó su cita.
2. Los trámites y servicios de Retiro de IVA a no responsable, Retiro de Consumo a No responsable Consumo Restaurantes y Bares, Cancelación de la Inscripción en el RUT, Orientación TAC y Libros de Contabilidad (En Bogotá Punto de Contacto Centro BCH piso 1, a partir del jueves 19 de marzo serán suspendidos de manera presencial.
3. Los ciudadanos clientes que tengan cita programada a partir del jueves 19 de marzo, serán contactados por la DIAN. No es necesario que se acerquen a los puntos de contacto para la gestión del trámite.

Finalmente, tenga en cuenta que la DIAN pone a su disposición los siguientes canales virtuales de atención, a través de los cuales, la ciudadanía podrá auto gestionar una amplio listado trámites y servicios, como se señala a continuación:

SERVICIOS EN LÍNEA – PORTAL TRANSACCIONAL WWW.DIAN.GOV.CO

1. Inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-

- Régimen Simple de Tributación
- Persona Natural No Responsable de IVA No comerciante

2. Actualización del RUT

2.1. Datos de Ubicación

- País
- Departamento
- Ciudad/Municipio
- Dirección Principal
- Correo Electrónico
- Teléfonos

2.2. Datos de Clasificación

- Actividad Económica
- Responsabilidades, Calidades y Atributos
 - ✓ Reemplazar la responsabilidad 5 - Impuesto de Renta y Complementario Régimen Ordinario por 47 – Régimen Simple de Tributación - SIMPLE, 4 Impuesto de Renta y Complementario Régimen Especial por 5 Impuesto de Renta y Complementario Régimen Ordinario y 6 Ingresos y Patrimonio por 5 Impuesto de Renta y Complementario Régimen Ordinario
 - ✓ Adicionar responsabilidades que no requieran acto administrativo
- Y la información que se requiera actualizar en las demás hojas del RUT.

3. Instrumento de Firma Electrónica -IFE -

- Emisión
- Renovación

4. Creación de solicitud de actualización de RUT con verificación” para personas con firma electrónica -FE-

- Retiro de IVA a no responsable (Personas naturales sin IFE.
- Retiro de Consumo a No responsable Consumo restaurantes y bares.
- Cancelación de la Inscripción en el Registro Único Tributario

5. Habilitar cuenta de usuario

6. Recuperar de contraseña de ingreso a los servicios en línea

7. Asignación de citas

8. Obtener copia del RUT
9. Autorización, habilitación e inhabilitación de numeración de facturación
10. Consulta de recibos de pago - formato 490
11. Consultar información reportada por terceros (información exógena)
12. Diligenciar y presentar declaraciones tributarias
13. PQRS y denuncias (presentar quejas, reclamos, sugerencias, peticiones, felicitaciones y/o denuncias)
14. Presentación de información por envío de archivos (información exógena)
15. Radicación de solicitud devolución y/o compensación
16. Probar instrumento de firma electrónica
17. Verificación de correos dian

APLICACIÓN MÓVIL DIAN – APP DIAN

1. Ingresar a la aplicación con su usuario y contraseña registrado ante la DIAN o con biometría registrada localmente.
2. Recuperar la contraseña por medio de:
 - correo electrónico
3. Realizar la calificación del servicio de la App,
4. Descargar el calendario de vencimientos para los usuarios que ingresan como *invitado*
5. Muestra la fecha de los próximos vencimientos para los usuarios que ingresan *A nombre propio* y a *Nombre de un Tercero*
6. Gestionar el perfil del usuario para los que ingresan *A nombre propio* y a *Nombre de un Tercero*:
 - Consultar correos enviados por la DIAN
 - Activar/Desactivar biometría
 - Cierre de sesión
7. Verificación de Autenticidad de los correos DIAN
8. Consultar RUT
9. Descargue información reportada por terceros
10. Hágalo usted mismo renta Personas Naturales
11. Banner Redes sociales: Acceso a twitter, YouTube, LinkedIn, Facebook, y Instagram.
12. Botón Contáctenos: Realizar llamada directa al contact center, realizar conversación al chat de la DIAN.
13. Botón PQSR
 - Generar borrador de la queja, reclamo, sugerencia, petición, felicitación o denuncia en la aplicación móvil si no desea radicar la solicitud.
 - Registrar la queja, reclamo, sugerencia, petición, felicitación o denuncia en la aplicación móvil.
 - Consultar en la aplicación móvil el estado de una queja, reclamo, sugerencia, petición, felicitación o denuncia radicada.
 - Desistir una queja, reclamo, sugerencia, petición, felicitación o denuncia radicada que este activa.

- Ampliar información de una queja, reclamo, sugerencia, petición, felicitación o denuncia radicada que este activa.

CHAT INSTITUCIONAL – ASISTENTE VIRTUAL COGNITIVO

1. Consultas Tributarias
2. Consultas Aduaneras
3. Consultas Cambiarias
4. Consultas Régimen Simple de Tributación
5. Consultas sobre Recaudo y Cobranzas
6. Inquietudes sobre devoluciones
7. Factura Electrónica
8. Preguntas e incidentes de los servicios en línea
9. Consultas sobre RUT
10. Gestión de Firma Electrónica
11. Calendario Tributario