Comunicado de Prensa

DIAN

No. 068

DIAN habilitó servicio de video atención para solicitudes de devolución y/o compensación en Bogotá

- *Este servicio es exclusivo para Bogotá y elimina el buzón electrónico de recepción de documentos para este tipo de solicitudes.*

Bogotá, D.C., 23 de julio de 2025.

A partir de hoy, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) implementó en Bogotá el servicio de video atención, el cual permite a los contribuyentes radicar solicitudes de devolución y/o compensación manual de manera ágil, segura y personalizada.

Este servicio, exclusivo para la capital del país, busca facilitar y optimizar el proceso de quienes requieren tramitar solicitudes de devolución y/o compensación manual y, con el acompañamiento especializado de los funcionarios de la DIAN, garantizar una correcta y exitosa radicación del trámite, mejorando así la experiencia del contribuyente y disminuyendo tiempos y desplazamientos.

Los ciudadanos interesados podrán agendar una cita por video atención en https://agendamiento.dian.gov.co/; en el mismo enlace, además, deberán cargar los documentos necesarios para la radicación de su solicitud. Es importante tener en cuenta que esto no implica que la solicitud sea procedente, toda vez que le corresponde al funcionario sustanciador, validar el cumplimiento de los requisitos formales.

Con la puesta en marcha de este servicio, la entidad elimina el buzón electrónico de recepción de documentos para este tipo de solicitudes, centralizando todo el proceso en la plataforma digital y en la atención personalizada vía video.

La DIAN invita a los contribuyentes de Bogotá a utilizar esta nueva herramienta tecnológica para una atención más cercana, eficiente y confiable, reforzando su compromiso con la simplificación y mejora continua de sus servicios.

Comunicado de Prensa

DIAN

Para agendar su cita, ingrese a www.dian.gov.co, seleccione “Agendamiento de citas”, elija “Videoatención” y seleccione el trámite correspondiente a devoluciones.