

## LA DIAN EVOLUCIONA EN ATENCIÓN AL CLIENTE CON NUEVO SERVICIO DE VIDEOATENCIÓN

- *Los usuarios podrán solicitar su cita para VideoAtención a través de la página de la DIAN, [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) en la opción “Asignación de Citas”*
- *El tiempo que los contribuyentes tendrán disponible en la VideoAtención será de 30 minutos*

**Bogotá, D.C., 5 de abril de 2021.** Con el objetivo claro de ofrecer mecanismos y canales de atención ágiles, cercanos y eficientes, la Dirección de Impuestos y Aduanas nacionales (DIAN) pone a disposición de los ciudadanos el nuevo servicio de VideoAtención; una herramienta que trae beneficios que se verán reflejados en materia de efectividad de trámites de los usuarios, así como en la facilitación, simplificación y apoyo en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Con la VideoAtención se evidencia como la modernización tecnológica de la DIAN avanza con paso firme para beneficiar a toda la ciudadanía que desde hoy podrá acceder a citas de RUT, Orientación y Kiosco de autogestión, mediante este servicio.

Los clientes podrán solicitar su cita para VideoAtención a través de la página de la DIAN, [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co), haciendo clic en la opción “Asignación de Citas”. Los trámites y servicios que se atenderán por este medio son:

- Inscripción o actualización RUT persona natural.
- Inscripción o actualización RUT persona jurídica.
- Retiro de IVA a no responsable, cuando no se tiene firma electrónica.
- Retiro de Consumo a no responsable Consumo Restaurantes y Bares, cuando no se tiene firma electrónica.
- Cancelación de la inscripción en el RUT (Sucesión liquidada), cuando no se tiene firma electrónica
- Orientación TAC.
- Kiosco Virtual.

La VideoAtención se realizará por medio de Microsoft Teams, descargando la aplicación gratuita o accediendo desde la versión web libre de la herramienta. Los

clientes podrán unirse a las citas virtuales desde cualquier computador de escritorio, portátil, tableta o teléfono móvil inteligente, que cuente con cámara y micrófono habilitados y acceso a internet en el momento de la cita.

Otra ventaja que trae este nuevo esquema de atención, es que los interesados podrán agendarse en cualquier oficina virtual de la DIAN, sin importar la ciudad, municipio o país en el que se encuentren.

El tiempo que los contribuyentes tendrán disponible en la videoatención será de 30 minutos, por tal razón, la DIAN recomienda conectarse 10 minutos antes de la hora de la cita. Para poder brindar la atención de manera oportuna y poder culminar los trámites con éxito.

Este nuevo esquema de servicio busca desarrollar una relación más cercana, equilibrada y segura con los ciudadanos, a partir de una nueva experiencia de servicio, ajustada a sus necesidades, con mayor cobertura, que evita desplazamientos y tiempos de espera, reduciendo así, los costos de cumplimiento.

Más información en: <https://www.dian.gov.co/impuestos/Documents/Abece-Video-Atencion-DIAN-X3.pdf>

<https://www.youtube.com/watch?v=AjIhau2MB00>