

Apréndelo en

DIAN

Una X3



ABECÉ

Agendamiento y
Gestión de Trámites
por Videoatención DIAN



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



ABECÉ

Agendamiento y Gestión de Trámites
por **Videootención** DIAN

Generalidades del agendamiento

En la DIAN te atenderemos por Videootención, a través de la plataforma gratuita Microsoft Teams. 

¿En qué casos debo agendar una cita para gestionar un trámite por videootención ante la DIAN?



Debes solicitar tu cita a través de www.dian.gov.co, opción "*Asignación de Citas*", en alguno de los siguientes casos:

- Inscripción en el RUT persona natural o jurídica**
Cuando seas una persona natural o jurídica que no requiera matrícula mercantil y además, por incidente o falla técnica verificable, no pueda inscribirse por medio del servicio en línea **RUTVirtual** dispuesto para tal fin.
- Actualización del RUT persona natural o jurídica**
Cuando necesites:
 - Actualizar los datos de identificación.
 - Retirar responsabilidades.
 - Agregar y retirar calidades aduaneras.
 - Actualizar la información por cese de actividades.También deberás agendar cita cuando no recuerdes la contraseña de ingreso a los servicios en línea y en el RUT no tengas correo electrónico o no recuerdes la contraseña del correo electrónico registrado.
- Inscripción o Actualización RUT Sucesiones Ilíquidas.**
- Inscripción RUT Persona Jurídica o Asimilada sin NIT (que no requiere registro ante cámara de comercio: Consorcios, Uniones Temporales, JAC, Propiedad Horizontal, entre otros. Además, trámites no finalizados ante Cámara de Comercio).**
- Retiro de IVA a no responsable, Retiro de consumo a no responsable consumo restaurantes y bares y Cancelación de la inscripción en el Registro Único Tributario, siempre y cuando no tengas firma electrónica.**



ABECÉ

Agendamiento y Gestión de Trámites
por **Videootención** DIAN



¿Qué es el sistema de agendamiento de citas de la DIAN?

Es la herramienta WEB ubicada en la ruta <https://agendamientodigiturno.dian.gov.co> que te permite de manera fácil, ágil y organizada, solicitar citas para los trámites que requieran la intervención de un servidor público para su gestión.

¿Cuáles son los trámites que se atienden con cita por videoatención?



- Inscripción o actualización RUT persona natural
- Inscripción o actualización RUT persona jurídica
- Inscripción o actualización RUT Sucesiones Ilíquidas
- Inscripción RUT Persona Jurídica o asimilada sin NIT (que no requiere registro ante cámara de comercio: Consorcios, Uniones Temporales, JAC, Propiedad Horizontal, entre otros. Además, trámites no finalizados ante Cámara de Comercio).
- 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, cuando no se tiene firma electrónica.



¿Cómo se solicita una cita para videoatención?

Solicita tu cita ingresando www.dian.gov.co opción **"Asignación de Citas"**. Haz clic en el botón **"Iniciar Solicitud"**. Allí debes diligenciar los datos que requiere el sistema, definiendo y seleccionando la fecha, hora, la **oficina virtual** y el trámite de acuerdo con tu necesidad y disponibilidad.



ABECÉ

Agendamiento y Gestión de Trámites por **Videootención** DIAN

¿Qué datos debo proporcionar al solicitar una cita?

Debes proporcionar la información en los siguientes campos obligatorios:

- Tipo persona
- Tipo documento
- Número documento
- Nombres
- Apellidos
- Teléfono fijo
- Teléfono celular
- Correo electrónico*
- Dirección de residencia
- Departamento de residencia
- Ciudad de residencia



* El correo electrónico que se suministre al sistema de agendamiento debe corresponder al registrado en el RUT o debe ser el mismo que desee actualizarse en este.



¿En qué días y horario puedo programar una cita para videootención?

La DIAN dispone las citas a nivel nacional solamente para el mes en curso, de **lunes a viernes** y desde las **8:00 a.m. hasta las 3:30 p.m.** Las citas tienen un tiempo previsto de atención, según el trámite, así:

Trámite	Tiempo cita Videootención
Inscripción o actualización RUT persona natural.	20 minutos
Inscripción o actualización RUT persona jurídica.	45 minutos
Inscripción o actualización RUT Sucesiones Ilíquidas.	45 minutos
Inscripción RUT Persona Jurídica o asimilada sin NIT (que no requiere registro ante cámara de comercio: Consorcios, Uniones Temporales, JAC, Propiedad Horizontal, entre otros. Además, trámites no finalizados ante Cámara de Comercio).	45 minutos
Retiro de IVA a no responsable.	30 minutos
Retiro de consumo a no responsable consumo restaurantes y bares.	30 minutos
Cancelación de la inscripción en el RUT.	30 minutos



ABECÉ

Agendamiento y Gestión de Trámites por **Videoatención** DIAN



¿Puedo solicitar cita en cualquier ciudad y oficina?

Sí. Para los trámites de RUT de persona natural y jurídica, puedes solicitar tu cita en cualquier **oficina virtual** y ciudad del país que tenga disponibilidad de agenda, sin importar el municipio, ciudad o país de residencia.



Si la cita se gestiona por videoatención, ¿por qué debo agendarme en una ciudad y oficina virtual?

La solicitud de tu trámite debe ser asignada a un servidor ubicado en alguna de estas ciudades y oficinas, de acuerdo con los datos de tu cita. La DIAN tiene su capacidad operativa, a nivel nacional, distribuida para la atención de esta manera.

Para los trámites de RUT, cada **oficina virtual** cuenta con un correo electrónico creado para recibir la solicitud y documentos soporte de tu trámite. Consulta el listado de correos en: <https://www.dian.gov.co/Paginas/Informacion-Inscripcion-Virtual-RUT.aspx>



¿Puedo solicitar cita para varios trámites y/o servicios el mismo día?

No. El sistema solo permite programar una cita para un trámite por cada día.



¿Al solicitar mi cita puedo ingresar cualquier cuenta de correo electrónico?

No. Para que tu trámite sea exitoso y la gestión se haga de manera segura, debes indicar el correo que aparece registrado en tu RUT o informar un correo electrónico del cual seas el titular y recuerdes la contraseña de acceso.



Después de solicitar cita para videoatención, ¿cuál es el procedimiento para obtener la gestión del trámite?

Para los trámites de RUT, una vez te agendes, debes seguir las siguientes instrucciones para que un servidor público gestione el trámite requerido:

- ✓ Revisa el mensaje de confirmación de la cita que la DIAN te envía al correo informado al agendarte. En este mensaje se indica el trámite que vas a gestionar, las condiciones de atención y el enlace por el que debes consultar los requisitos, documentos soporte y el correo electrónico de la **oficina virtual** donde programaste la cita.
- ✓ Antes del día de la cita, envía la solicitud de gestión del trámite al correo electrónico de la **oficina virtual** donde te atenderán. Haz el envío desde el correo electrónico del RUT o el informado al solicitar la cita, anunciando código, trámite, día y hora de la misma, adjuntando los documentos soporte requeridos para el trámite.
- ✓ Revisa tu correo electrónico en la bandeja de entrada o en los correos no deseados o spam, con antelación a la hora programada de la cita. Allí encontrarás un mensaje de la DIAN con el enlace para "Unirse a reunión de Microsoft Teams", a la hora que agendaste tu cita.
- ✓ 10 minutos antes de la hora de tu cita, ingresa a tu correo electrónico. Lee el mensaje remitido por la DIAN y haz clic sobre el enlace para unirte a la reunión virtual por Teams y recibir así la atención al trámite. Puedes descargar Microsoft Teams en el computador o celular, o continuar en la versión web.
- ✓ Te recomendamos descargar la aplicación Microsoft Teams para que, en futuras atenciones y con previo agendamiento, la cita quede programada y puedas acceder directamente desde el calendario de Teams para recibir la videoatención.



ABECÉ

Agendamiento y VideoAtención para trámites de RUT, orientación y kioscos de autogestión



¿Cuál es la plataforma que la DIAN usa para brindar videoatención?

Microsoft Teams.



¿Qué es Microsoft Teams?

Microsoft Teams, es una plataforma unificada de comunicación y colaboración, creada por Microsoft, que cuenta con herramientas de chat y sistema de reuniones en vídeo, audio y almacenamiento de archivos, orientada a mejorar la productividad grupal.



¿Debo descargar o pagar una suscripción a Microsoft Teams para poder recibir la videoatención?

No, 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.



¿Qué dispositivos requiero para la videoatención por medio de Microsoft Teams?

Computador de escritorio, computador portátil, tableta o teléfono móvil inteligente (SmartPhone).



¿Qué requisitos de sistema operativo en un PC Windows debo tener para usar Microsoft Teams?

En general, cualquier equipo de cómputo con sistema operativo Windows 8.1, 10, server 2016 o Server 2019, está habilitado para atender una videollamada por “Teams”, siempre que este cuente con cámara y micrófono en funcionamiento y una conexión estable a internet.



¿Qué requisitos de sistema operativo en MAC debo tener para usar Microsoft Teams?

En general, cualquier equipo de cómputo con cualquiera de las tres últimas versiones de macOS, está habilitado para atender una videollamada por “Teams”, siempre que este cuente con cámara y micrófono en funcionamiento y una conexión estable a internet.



¿Qué requisitos de sistemas operativos en dispositivos móviles debo tener para usar Microsoft Teams?

Puedes usar los equipos en estas plataformas móviles:



La compatibilidad se limita a las últimas cuatro versiones principales de Android.



iOS: compatible con iPhone, iPad y iPod Touch. La compatibilidad se limita a las dos versiones principales más recientes de iOS.



ABECÉ

Agendamiento y Gestión de Trámites
por **Videoatención** DIAN

Si aún hacen falta varios días para mi cita, ¿puedo enviar la solicitud y los documentos soporte tan pronto como los reúna?

Sí. La solicitud y documentos soporte requeridos para tu cita pueden ser enviados con antelación al día de la cita. El cumplimiento con el envío de los documentos requisitos para el trámite a gestionar por videoatención facilita y agiliza la organización y distribución de las solicitudes para la atención.

¿Cómo accedo a la videoatención?

Para la gestión de tu trámite por videoatención, te sugerimos establecer la conexión con el debido tiempo de antelación (10 minutos antes de la cita).

Para acceder a la videoatención, deberás ingresar a la cuenta de correo proporcionada al agendar la cita. Allí deberás abrir el correo enviado por el servidor de la DIAN que atenderá tu trámite y deberás clicar sobre el enlace "Unirse a reunión de Microsoft Teams". La aplicación se puede descargar en el computador o celular, o continuar en la versión web para recibir la atención.

Para la videoatención es necesario que el equipo de cómputo o dispositivo móvil que utilices tenga internet, cámara y micrófono habilitados.

¿Qué puedo hacer si se me hizo tarde para cumplir la cita por videoatención?

La puntualidad en el cumplimiento de la cita es fundamental. Te recomendamos que inicies 10 minutos antes tu ingreso a tu correo y conexión a la cita virtual por "Teams".

El servidor DIAN estará atento a que te conectes a la hora de tu cita para brindarte la atención. Si no entras a tiempo, la cita se entenderá como perdida y deberás agendarte nuevamente según disponibilidad y repetir el proceso para recibir la atención.



7



ABECÉ

Agendamiento y Gestión de Trámites
por **Videoatención** DIAN

¿La DIAN cuenta con una política de protección de datos personales que se aplique a la atención de trámites?



Sí. El servidor, agente o quien haga sus veces, al inicio de la videoatención te informará que los datos proporcionados serán tratados conforme con la Ley 1581 de 2012 y la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Entidad.

Con el fin de llevar a cabo satisfactoriamente la gestión del trámite el servidor o agente te debe preguntar si autorizas la grabación y te informará que los datos proporcionados serán tratados conforme con la Ley 1581 de 2012, la Política de Tratamiento de Datos Personales de la DIAN, con el siguiente aviso de privacidad:

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN, está comprometida con el Tratamiento legal, lícito, confidencial y seguro de tus datos personales. Consulta la Política de Tratamiento de Datos Personales en: www.dian.gov.co, donde puedes conocer tus derechos constitucionales y legales, así como la forma de ejercerlos.

Atenderemos todas las observaciones, consultas o reclamos en los canales de PQSRD habilitados, contenidos en la Política de Tratamiento de Información de la DIAN.

Adicionalmente, cuando requieras la inscripción o actualización en el RUT de un menor de edad, es importante que antes de suministrar la información o al inicio de la videoatención, cuentes con la autorización del tratamiento de datos por parte de los representantes de los menores de edad registrados en el Sistema Informático RUT.

Durante la videoatención, ¿debo proporcionar o validar alguna información con el servidor que brinda la atención?



Sí. Para llevar a feliz término la gestión del trámite, debes proporcionar, actualizar o validar la información necesaria, según el caso. Para la gestión de los trámites de RUT, **debes exhibir tu documento de identificación al servidor que te brinda el servicio**, mediante la cámara de tu computador o dispositivo móvil.

Recuerda que es muy importante que con antelación al día de la cita remitas al correo de la **oficina virtual** donde programaste la cita, la información soporte de tu trámite (copia de la cédula escaneada, poderes notariales, copia de cámara de comercio, entre otros, dependiendo de qué tipo de inscripción o actualización del RUT que se desee tramitar). Esto facilitará y agilizará el proceso de entrevista y validación de datos que debe hacer el servidor para la gestión de tu trámite.



ABECÉ

Agendamiento y Gestión de Trámites
por **Videoatención** DIAN

¿Qué sucede si olvidé enviar el correo con los documentos requisito antes de mi cita o detecté que estos están incompletos o con errores? ¿Puedo complementar la información?

Para la DIAN es muy importante que remitas toda la información y requisitos del trámite agendado, con antelación al día de la cita programada. El estudio previo de esta información garantizará una mejor atención y la resolución efectiva del trámite requerido por el cliente. Sin embargo, en desarrollo de la videoatención puedes complementar la información relacionada con documentos soporte y requisitos del trámite, siempre y cuando su consecución no supere el tiempo previsto para la atención de la cita y exista una forma segura y efectiva de tomar captura de los soportes y remitirlos al servidor que está atendiendo tu trámite.

También es necesario indicar que, en desarrollo de la videoatención, el servidor DIAN puede requerir aplicación, corrección o envío de la información o requisitos para el trámite.

¿Cuál es el producto que se obtiene de la interacción en la videoatención para los trámites de RUT?

En los casos en que los trámites se puedan brindar satisfactoriamente como producto de la interacción, el cliente recibe el formato del RUT formalizado.

Ten en cuenta que si no puedes asistir a tu cita, es mejor modificarla o cancelarla. Así le darás la oportunidad a otra persona que requiera gestionar trámites.

¡Recuerda! La gestión de trámites ante la DIAN es gratuita, por lo tanto, no requieren de intermediarios.

Apréndelo en

DIAN

Una X3

ABECÉ Agendamiento y Gestión de Trámites por Videoatención DIAN



Consulta esta información en:
www.dian.gov.co y nuestras redes sociales:



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia